

INFORME SEMESTRAL SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y APELACIONES

PRIMER SEMESTRE DE 2021

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo **76 de la Ley 1474 de 2.011** el cual establece que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”. Por esta razón, la Dirección de Control Interno presenta el informe correspondiente a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, sugerencias y apelaciones, de acuerdo con las normas legales vigentes en concordancia con los parámetros establecidos por la entidad para el primer semestre de 2021.

ALCANCE

El presente informe comprende todas las Peticiones, Quejas, Reclamos Solicitudes, Sugerencias, Denuncias y Apelaciones registradas en el período comprendido entre el 1 de enero y junio 30 de 2021.

MARCO LEGAL

- ✓ Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- ✓ Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- ✓ Circular Externa No. 001 de 2.011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.
- ✓ Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- ✓ Acuerdo No. 060 de 2001 “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- ✓ NTC-ISO-IEC 17020, numeral 7.5 Quejas y apelaciones.
- ✓ Las demás normas legales vigentes aplicables en la materia.

CONTENIDO A EVALUAR

- ✓ PQRSDA registradas durante el primer semestre de 2021
- ✓ Número de PQRSDA por áreas
- ✓ Oportunidad en la respuesta
- ✓ Radicación consecutiva de PQRSDA
- ✓ Registro ordenado de PQRSDA
- ✓ Servicio al ciudadano
- ✓ Seguimiento a las recomendaciones efectuadas por la oficina de Control Interno.

DESARROLLO DEL INFORME

En adelante en este informe las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y apelaciones se denominarán: PQRSDA.

1. PQRSDA REGISTRADAS EN EL APLICATIVO VIRTUAL TICKET DURANTE EL PRIMER SEMESTRE

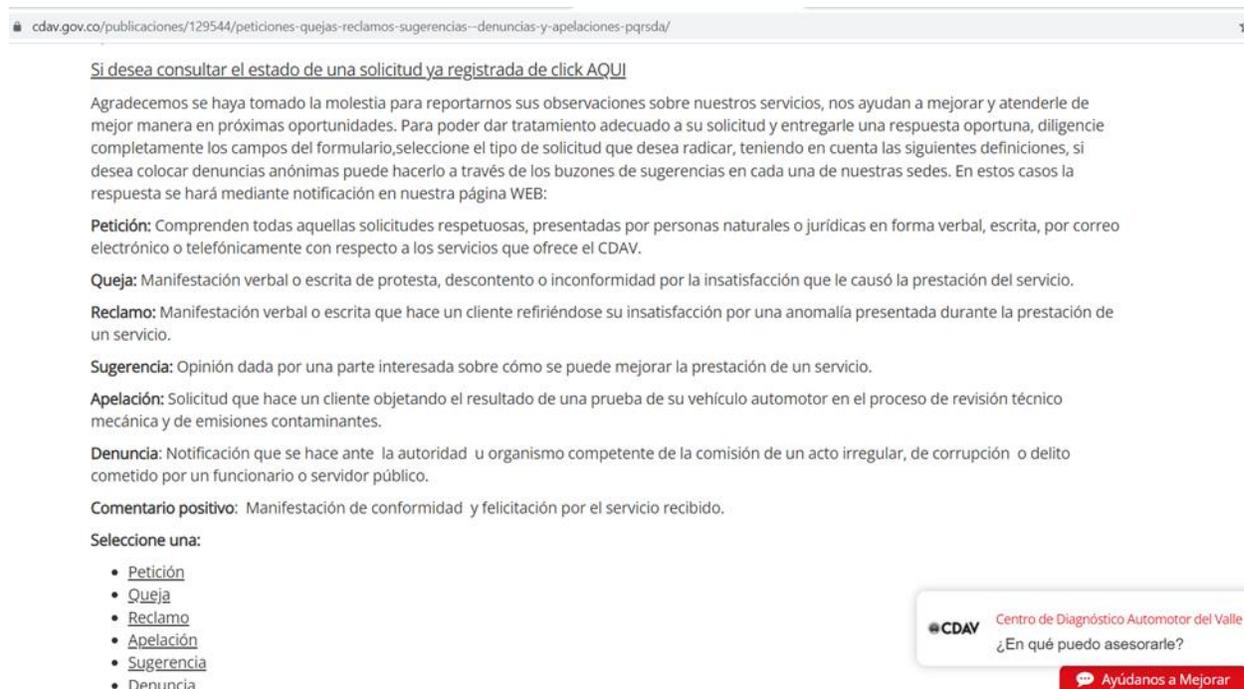
Del total de tipos de requerimientos (ticket) que se reciben el de mayor ocurrencia es el denominado específicamente ticket con 562 veces mientras que las denominadas como tareas se da en 36 ocasiones. En términos de participación nominal estos valores numéricos de ocurrencia representan un 94% y un 6% respectivamente.

Por tipo de solicitud, frecuencias y participación unitaria se observan los siguientes resultados:

Tipo de solicitud	Cantidad	Porcentaje
Apelación	3	0,50%
Comentario positivo	9	1,50%
Petición	434	72,57%
Queja	100	16,72%
Reclamo	39	6,52%
Sugerencia	4	0,66%
Denuncia	9	1,50%
Total	598	100%

A la luz de estos resultados es visible que las mayores participaciones la obtienen los tipos de solicitud denominados petición, queja y reclamo los cuales, en conjunto, representan 95,81% y de las mismas la más significativa por su frecuencia de ocurrencia es la petición con un 72,57%.

Es importante destacar que una vez se individualiza por tipo de solicitud se observa que el solicitante incurre en error, a pesar de que la entidad en la página web describe claramente el concepto de cada tipo con el fin de evitar que sucedan situaciones de tipificar mal el PQRSDA, como se puede observar en la siguiente imagen:



The screenshot shows a web browser window with the URL cdav.gov.co/publicaciones/129544/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias--denuncias-y-apelaciones-pqrstda/. The page content includes:

[Si desea consultar el estado de una solicitud ya registrada de click AQUI](#)

Agradecemos se haya tomado la molestia para reportarnos sus observaciones sobre nuestros servicios, nos ayudan a mejorar y atenderle de mejor manera en próximas oportunidades. Para poder dar tratamiento adecuado a su solicitud y entregarle una respuesta oportuna, diligencie completamente los campos del formulario, seleccione el tipo de solicitud que desea radicar, teniendo en cuenta las siguientes definiciones, si desea colocar denuncias anónimas puede hacerlo a través de los buzones de sugerencias en cada una de nuestras sedes. En estos casos la respuesta se hará mediante notificación en nuestra página WEB:

Petición: Comprenden todas aquellas solicitudes respetuosas, presentadas por personas naturales o jurídicas en forma verbal, escrita, por correo electrónico o telefónicamente con respecto a los servicios que ofrece el CDAV.

Queja: Manifestación verbal o escrita de protesta, descontento o inconformidad por la insatisfacción que le causó la prestación del servicio.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita que hace un cliente refiriéndose su insatisfacción por una anomalía presentada durante la prestación de un servicio.

Sugerencia: Opinión dada por una parte interesada sobre cómo se puede mejorar la prestación de un servicio.

Apelación: Solicitud que hace un cliente objetando el resultado de una prueba de su vehículo automotor en el proceso de revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes.

Denuncia: Notificación que se hace ante la autoridad u organismo competente de la comisión de un acto irregular, de corrupción o delito cometido por un funcionario o servidor público.

Comentario positivo: Manifestación de conformidad y felicitación por el servicio recibido.

Seleccione una:

- [Petición](#)
- [Queja](#)
- [Reclamo](#)
- [Apelación](#)
- [Sugerencia](#)
- [Denuncia](#)

On the right side of the screenshot, there is a CDAV logo and the text "Centro de Diagnóstico Automotor del Valle" and "¿En qué puedo asesorarle?". Below this is a red button that says "Ayúdanos a Mejorar".

Para ejemplarizar lo anteriormente expuesto tomaremos el tipo de ticket identificado como "Apelación", la cual ocurre 3 veces, el resultado que se observa al analizar cada una de ellas es que ninguna corresponde a este tipo y si son más un reclamo, estas debieron solicitarse por dicho tipo concepto.

También se evidencia que sucede lo mismo con una sugerencia que correspondía al tipo: reclamo, en conclusión y en términos generales los demás tipos de PQRSDA de la muestra tomada se encuentran bien tipificados.

Se evidencia con respecto al semestre anterior que las quejas han disminuido el 15,28%.

El resultado, en relación con la muestra representativa del 15%, se evidencia que se incurre en errores de procedimiento en el uso de la llamada telefónica y su grabación.

De igual forma es de destacar que 8 de la muestra de 15 son quejas atendidas con solución, es decir que el 53,33% de las quejas tienen una óptima atención.

Finalmente, en 2 de las quejas, es decir en el 13,33%, no se atiende adecuadamente la solicitud realizada y se da inclusive que una de ellas, que es un derecho de petición, se le notifica al solicitante que su solicitud se traslada por competencia a la Secretaría de Movilidad, aquí cabe destacar que después de notificarle al cliente que se traslada por competencia para que le den respuesta no se debe hacer seguimiento pues ya la responsabilidad es del receptor del traslado como competente.

2. NÚMERO DE PQRSDA POR ÁREAS Y TERCEROS

En el siguiente cuadro se detalla el número de PQRSDA por áreas de la entidad directamente vinculadas con atención al público, en general, al cliente y usuario en particular.

Los resultados correspondientes para el primer semestre de 2021 son los siguientes:

AREA/TERCERO	NUMERO DE REGISTROS 2021	NUMERO DE REGISTROS 2020	% VARIACIÓN
ADMINISTRATIVO	22	107	79,44%
BANCOS	6	NA ¹	NA
GRUAS	15	21	28,57%
LICENCIAS	40	56	28,57%
ALIADO MARKETING CONTACT CENTER	7	37	81,08%
PATIOS	18	147	87,75%
SALIDA DE VEHICULOS	105	NA ²	NA
ALIADO PST (Registro Distrital Automotor)	36	50	28%
ALIADO PST (Registro Distrital de Infracciones)	120	311	61,41%
REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA	6	3	100%
SERVICIO AL CLIENTE	5	7	28,57%
SERVICIOS GENERALES	1	1	0%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	217	88	146,59%
TOTAL, GENERAL	598	831	28,04%

1. En 2020 se denomina Escuela y Evaluación

2. En 2020 no se media

Como se puede observar en los PQRSDA por área, existe una disminución de 233 en el total de PQRSDA con respecto a la vigencia 2020, lo que corresponde al 28.04%.

En las áreas donde esta disminución es más significativa es en la relacionada con el Aliado PST (RDI) con un 61.41%, en la del área Administrativa con un 79.44%, la del Aliado MCC con un 81.08% y Patios con un 87.75%. Así mismo algunas áreas presentaron incrementos significativos como Revisión técnico-mecánica con un 100% y secretaria de Movilidad con un 146.59%.

A menor nivel, pero igualmente significativo, es el hecho que los registros por concepto de Grúas, Licencias y Servicio al Cliente exhiben un decrecimiento intersemestral de un 28.57% para cada una de las solicitudes.

3. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE PQRSDA

Se hace seguimiento a la oportunidad de respuesta de la entidad a los usuarios que interpusieron PQRSDA durante el primer semestre 2021:

Los tiempos por cumplir a tener en cuenta para la respuesta los establece el decreto 491 de 2020 que en su artículo 5 establece que en la "**Ampliación de términos para atender las peticiones**". Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo”. Sin embargo, para efectos de los tiempos en el CDAV son los que establece el PT-GC-00 versión 9 de acuerdo con la normatividad legal vigente:

TIPO	PLAZO PARA RESOLVER
Solicitud de documentos	10 días hábiles
Solicitud de consulta	30 días hábiles
Solicitud general (Petición, queja, reclamo denuncia o sugerencia)	15 días hábiles
Remisión por competencia	5 días hábiles
Requerimiento de entidades públicas	10 días hábiles
Solicitud de información de congresistas	5 días hábiles
Apelación	Inmediata

El profesional universitario de mercadeo y servicio al cliente al momento de direccionar un P-Q-R-S-D-A al responsable de darle solución, en el campo de subtipo debe identificar el tipo de petición.”

RESULTADOS

TIPO DE SOLICITUD	CANT/TI KET	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA NO OPORTUNA	CUMPLIMIENTO
APELACION	3	3	0	100%
COMENTARIO POSITIVO	9	7	2	77,77%
PETICION	434	367	65	84,56%
QUEJA	100	56	40	56%
RECLAMO	39	25	14	64,10%
SUGERENCIA	4	4	0	100%
DENUNCIAS	9	7	2	77,77%
TOTAL GENERAL	598	469	123	78,43%

Al observar el cuadro se concluye que de 598 PQRSDA recibidas y tramitadas por el CDAV durante el primer semestre de 2021, el 78.43% se atendieron oportunamente.

Se evidencia, que el área Mercadeo y Servicio al Cliente, realiza la distribución y seguimiento de las PQRSDA emitiendo informes semanales y mensuales de los resultados del monitoreo, es importante precisar que comparado con el segundo semestre 2020 los resultados de oportunidad en la respuesta son positivos, sin embargo, en el primer semestre se observa que no se respondió con oportunidad el 16,43% de las PQRSDA.

4. RADICACIÓN CONSECUTIVA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y APELACIONES

En este semestre se observa que el registro de los PQRSDA aún sigue parcialmente centralizado a través del aplicativo virtual ticket, el cual es administrado por el área de Mercadeo y Servicio al Cliente.

Como en informes anteriores, la Dirección de Control Interno reitera la solicitud de que los PQRSDA, conserven radicación consecutiva que permita su control, tal como lo establece el artículo 2 y 5 del acuerdo 060 de 2001.

En general se identifica que los registros relacionados con PQRSDA del CDAV, se continua con la radicación y recepción a través de tres canales, (canal interno), (Dirección Jurídica), y virtual ticket (los demás procesos), así como el canal de recepción del aliado estratégico PST.

Es importante precisar que a pesar de que los PQRSDA de los tramites de RDI Y RDA son gestionados por el virtual ticket, estos registran radicado consecutivo diferente a los demás servicios del CDAV que son manejados por esta plataforma, lo que no permite controlar un solo radicado consecutivo de PQRSDA, así mismos se sigue observando que existen saltos significativos de los consecutivos en el primer semestre de 2021.

Conforme a lo señalado por parte de Mercadeo y Servicio al cliente, estos saltos se presentan toda vez que siguen administrando otros trámites tales como canalizar oficios de la Secretaría de Movilidad, comunicaciones operativas internas del PST y salida de vehículos de patios cuando aplican exoneraciones de orden judicial. Las actividades siguen presentando un gran volumen de demanda y flujo diario de tickets generando amplios espacios entre una y otra solicitud.

La Dirección de control interno una vez más reitera la necesidad de administrar las PQRSDA de manera separada de las actividades adicionales que realiza la entidad y que no corresponden a PQRSDA, así mismo que se centralice con las solicitudes que recibe y procesa la Dirección Jurídica.

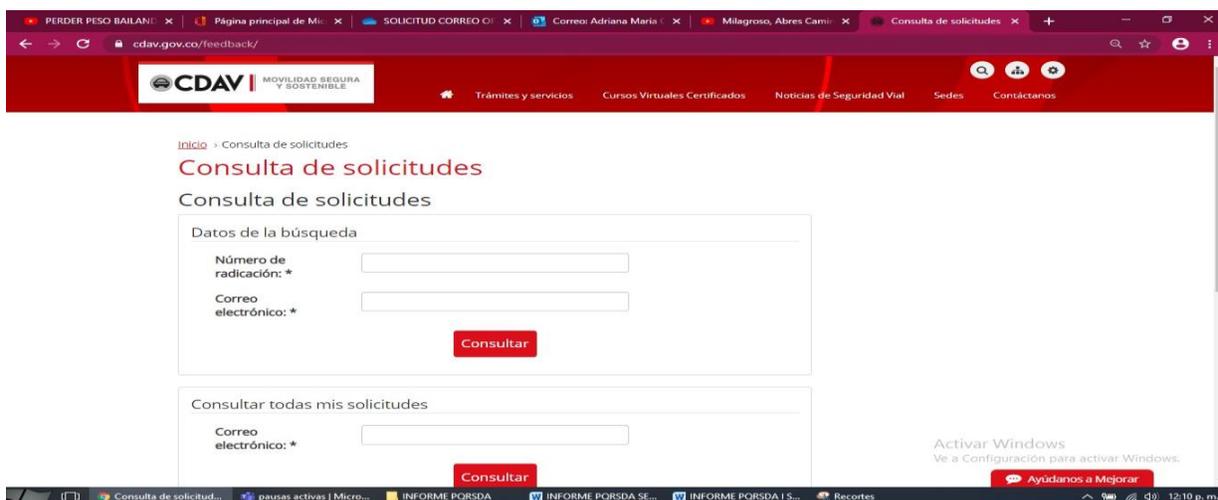
5. REGISTRO ORDENADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y APELACIONES.

La Dirección de Control interno evidencia que la entidad cuenta con registro ordenado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y apelaciones que se recomienda sea diligenciado tomando en cuenta el siguiente orden:

1. Asunto o descripción de los PQRSDA
2. Fecha de radicación/recepción (se manejan 2 radicados)
3. Termino para resolver
4. Responsable del tratamiento
5. Fecha y No. De oficio de la respuesta
6. Estado de la petición.

Para que el ciudadano realice la consulta del estado de su solicitud (PQRSDA) se ha dispuesto de un link en la página Web de la Entidad, no obstante, no se evidencia una interfase entre aplicativo virtual ticket y Nexura (G-files) para que los ciudadanos puedan consultar el estado de sus PQRSDA, así mismo ocurre con los registrados en el aplicativo interno de los derechos de petición y de interposición de recursos que maneja la Dirección Jurídica. En definitiva, es un hecho que los usuarios no pueden consultar el estado de sus peticiones.

En el primer semestre de 2021 no se observa que se hayan realizado los ajustes necesarios a los aplicativos para realizar una integración entre las plataformas y que estas sean de ágil y fácil uso para el ciudadano.



6. DISTRIBUCIÓN DE ACUERDO CON EL ORIGEN

De conformidad con el origen o los canales disponibles, el más representativo es la página web institucional www.cdav.gov.co con un 83,95%, seguido por los relacionados con un origen a través de las sedes con un 8,69% y el Call Center con 6.56%

TIPO DE SOLICITUD, CANTIDADES Y ORIGEN

Tipo de solicitud	Cantidad	Origen						PQRSDA CDAV
		Pág. web CDAV	Sedes	Call center	Agente	Servicios PST	Ventanilla única CDAV	
Apelación	3	3						
Comentario positivo	9	1	8					
Petición	434	427	3	3				1
Queja	100	32	34	29	2	1	2	
Reclamo	39	30	3	5				1
Sugerencia	4		4					
Denuncia	9	9						
Total	598	502	52	37	2	1	2	2
Porcentaje		83,95%	8,69%	6,56%	0,35%	0,18%	0,35%	0,35%

7. APLICATIVO INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y DE INTERPOSICIÓN DE RECURSOS QUE MANEJA LA DIRECCIÓN JURÍDICA

Paralela y complementariamente al registro de servicio tramitado mediante las PQRSDA, el CDAV Ltda. atiende solicitudes de información a través de la Dirección Jurídica. En consecuencia, se observa que los resultados respectivos para este primer semestre de 2021 son los siguientes:

FRECUENCIA POR TIPO DE SOLICITUD ATENDIDA POR LA DIRECCIÓN JURÍDICA

Tipo de solicitud	Cantidad	Porcentaje
Requerimiento de Entidades públicas	3	20,77%
Solicitud de concepto	5	33.33%
Solicitud General	7	46,67%
Total	15	100.00%

El cuadro anterior permite identificar que en la Dirección Jurídica del CDAV Ltda., durante el primer semestre de 2021, el tipo de solicitud más atendido es el de la tutela, que representa un 65,38%, le siguen, por frecuencia de ocurrencia, la solicitud general y de concepto con un 13,46% y 9,61% respectivamente.

De acuerdo con la información obtenida de la Dirección Jurídica el seguimiento a la atención de este tipo de solicitudes y la oportunidad de la respuesta dada a las mismas se observa que por mes la oportunidad es de un 100% como se puede observar en la tabla siguiente:

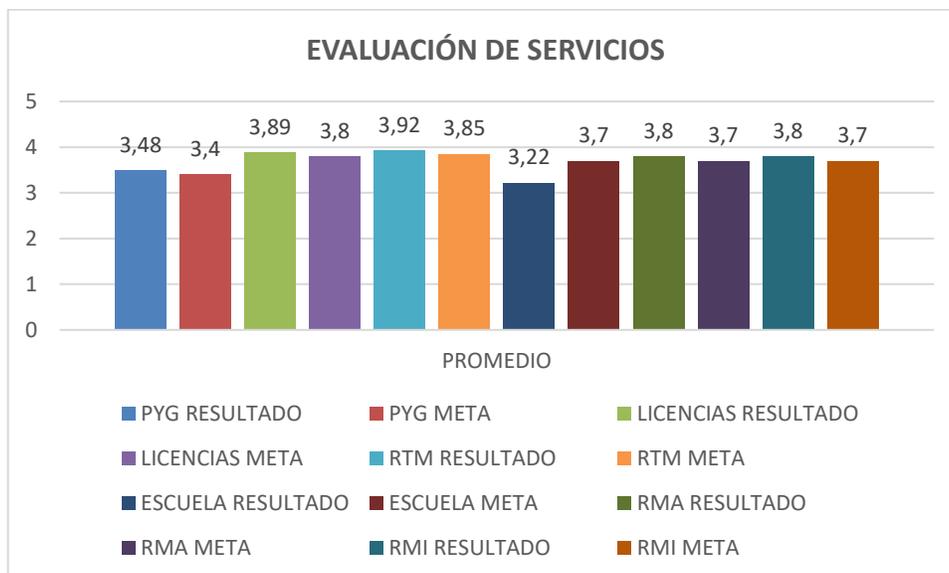
MES	RECIBIDOS	NO CONTESTADO A TIEMPO	TOTAL CONTESTADOS A TIEMPO
ENERO	5	0	5
FEBRERO	10	0	10
MARZO	7	0	7
ABRIL	9	0	9
MAYO	5	0	5
JUNIO	17	0	17

8. ATENCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

Como parte de las actividades desarrolladas para garantizar el adecuado servicio al cliente, el CDAV Ltda., durante el primer semestre de 2021, ha realizado análisis de la evaluación comparativa entre las metas fijadas y los resultados de cada uno de los servicios brindados por el CDAV Ltda., mediante encuestas de satisfacción. A continuación, el detalle de los resultados de la medición:

EVALUACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIO	PYG		LICENCIAS		RTM		ESCUELA		RMA		RMI	
	RESULTADO	META										
enero	3,42	3,4	3,95	3,8	3,86	3,85	3,93	3,7	3,8	3,7	3,8	3,7
febrero	3,48	3,4	3,93	3,8	3,95	3,85	4	3,7	3,8	3,7	3,8	3,7
marzo	3,35	3,4	3,91	3,8	3,97	3,85	3,9	3,7	3,8	3,7	3,8	3,7
abril	3,4	3,4	3,94	3,8	4	3,85	3,7	3,7	3,8	3,7	3,8	3,7
mayo	3,6	3,4	3,83	3,8	3,83	3,85	0	3,7	3,8	3,7	3,8	3,7
junio	3,6	3,4	3,8	3,8	3,91	3,85	3,8	3,7	3,8	3,7	3,8	3,7
PROMEDIO	3,48	3,40	3,89	3,80	3,92	3,85	3,22	3,70	3,80	3,70	3,80	3,70



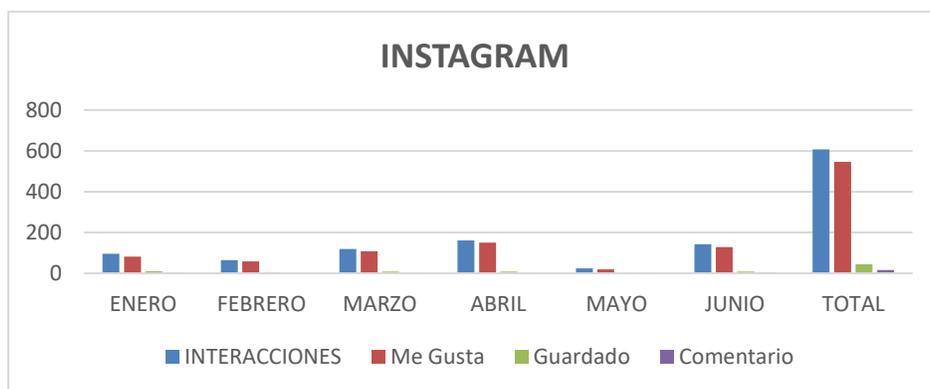
La atención al cliente y al mercado objetivo se ha extendido al uso de las redes sociales más comúnmente reconocidas y utilizadas y los resultados para este primer semestre son los siguientes:

Al interactuar con el cliente o eventual usuario a través de Facebook vía Facebook live, Instagram y Twitter se destaca que se resolvieron inquietudes a los usuarios en todos los temas relacionados con los diversos servicios que se ofrecen al público y se obtuvieron los siguientes resultados:

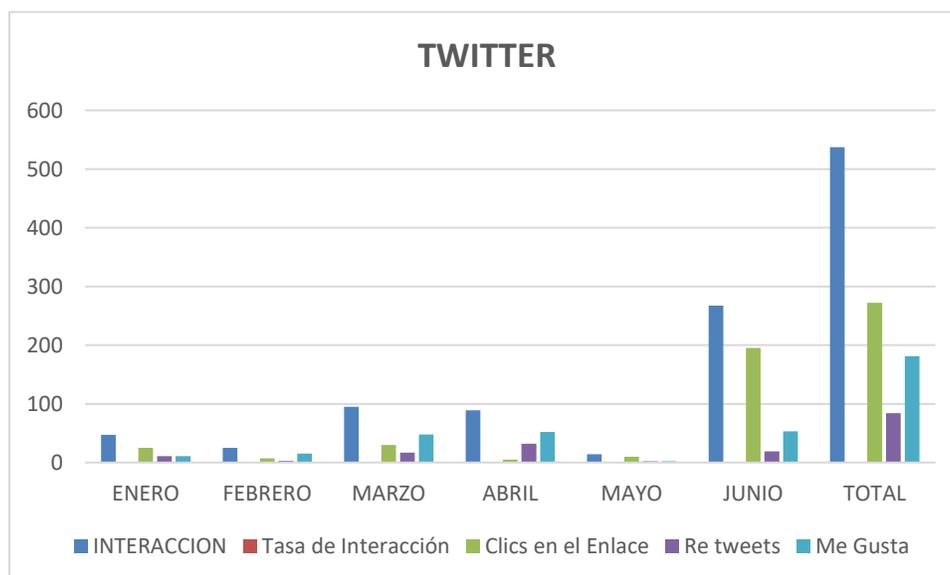
FACEBOOK							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INTERACCIONES	1561	261	532	615	46	869	3884
Reacciones	1120	152	340	433	29	689	2763
Comentarios	136	28	34	22	2	25	247
Compartidos	305	81	158	160	15	155	874



INSTAGRAM							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INTERACCIONES	96	64	119	161	24	143	607
Me Gusta	82	58	108	150	20	128	546
Guardado	10	6	9	8	3	9	45
Comentario	4	0	2	3	1	6	16



TWITTER							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INTERACCION	47	25	95	89	14	267	537
Tasa de Interacción	2,1%	0,8%	1,6%	1,5%	0,8%	1,3%	1,35%
Clics en el Enlace	25	7	30	5	10	195	272
Re-tweets	11	3	17	32	2	19	84
Me Gusta	11	15	48	52	2	53	181



Se destaca, a partir de la información consignada en los cuadros anteriores y los gráficos resultantes, que cada vez es más frecuente que los ciudadanos utilicen los medios que se identifican como propios de las redes sociales para interactuar con la entidad en temas relacionados con todos los servicios que presta el CDAV.

Es importante precisar que al cierre de este primer semestre de 2021 siguen sin ejecutarse las actividades programadas, a desarrollar a través de la contratación de un proveedor externo, por el área de Mercadeo y servicio al cliente con las cuales se pretende fortalecer la atención al ciudadano a través del método de “cliente incognito” que, como se evidencio en las vigencias donde sí se contrató, le permitió a la entidad conocer oportunidades de mejora y establecer acciones con el fin de fortalecer la atención al ciudadano.

Seguimiento recomendaciones de la Dirección de Control Interno en informes anteriores:

Recomendación	Acciones
Llevar un registro único y consolidado sobre las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y apelaciones que presenten los ciudadanos ante la entidad y publicarlo en la página web para facilitar la consulta y seguimiento.	De acuerdo con el seguimiento realizado se reitera que aún no se lleva un consecutivo único y consolidado que garantice el control y tratamiento de las PQRSDA, así mismo la no generación de un consecutivo dificulta la posibilidad de consulta del estado de la PQRSDA por parte del ciudadano. Se evidencia que la entidad continúa con esta debilidad al 30 de junio de 2021.
Centralizar la recepción de las PQRSDA para que se maneje un solo radicado en forma consecutiva y cronológica.	Para el primer semestre de 2021 se reitera que la aplicación efectiva del control en el registro de las PQRSDA están siendo registrados a través de la herramienta Virtual Ticket, no obstante, el registro de los derechos de petición e interposición de recursos del área jurídica continua realizándose a través de la ventanilla única y aún se administran en la Dirección Jurídica y no en el aplicativo virtual ticket, lo que no permite tener centralizado en su totalidad las PQRSDA y facilitar la consulta del estado de la solicitud por parte del ciudadano, así mismo las PQRSDA de los tramites de RDI y RDA, a pesar de ser administradas por el mismo aplicativo no se encuentran centralizadas en la entidad.
Cada líder de proceso debe fomentar la cultura de respuesta oportuna a las PQRSDA, además el cierre de estos en el aplicativo interno de la entidad.	Se evidencia que el área de Mercadeo y servicio continúa permanentemente remitiendo la solicitud de contestar oportunamente los PQRSDA, adicionalmente el aplicativo envía alarmas al correo electrónico de los responsables de contestar oportunamente, sin embargo, no se está cumpliendo con el 100%, a pesar de ello en este semestre se obtiene un cumplimiento nominal del 78,43%. Es preciso que se implementen otras acciones para lograr el cumplimiento del 100% de acuerdo con la normatividad legal vigente.

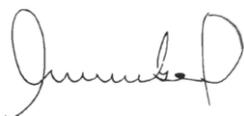
<p>El aplicativo debe generar los informes por los diferentes conceptos que se requieran sin tener que exportarlos al Excel para estructurarlos de acuerdo con las necesidades de la entidad y en PDF, además que se pueden prestar para una presunta vulneración de la seguridad de la información.</p>	<p>Durante este semestre, se reitera la necesidad de implementar acciones para solucionar las oportunidades de mejora en las herramientas tradicionales utilizadas para este fin.</p>
<p>Formular los planes derivados de los PQRSDA para garantizar la mejora continua del servicio al ciudadano.</p>	<p>En el segundo semestre no se evidencia avance en la implementación de la recomendación de formular planes, sin embargo, se están grabando los tratamientos que se realizan telefónicamente y donde se desarrollan acciones de mejora con el usuario en los tramites RDI y RDA.</p>
<p>Realizar la integración de las dos plataformas que administran los PQRSDA de la entidad para facilitar la consulta de los ciudadanos en la vigencia 2021.</p>	<p>No se evidenció avance para el primer semestre 2021.</p>
<p>Administrar por el aplicativo virtual ticket solamente los PQRSDA para evitar que existan diferencias tan significativas (saltos) en el consecutivo, teniendo en cuenta que esto denota una debilidad en el control</p>	<p>La Dirección de Control Interno evidencia que se siguen presentando saltos significativos en el radicado consecutivo, razón por la cual reitera la necesidad de dar tratamiento solamente a los PQRSDA en la plataforma donde se administran los mismos.</p>
<p>Incorporar al aplicativo virtual ticket o en su defecto al informe de salida, un procedimiento de cálculo automático o de identificación que relacione con el tipo de solicitud PQRSDA los días hábiles disponibles para responder a cada tipo de solicitud ya que actualmente este cálculo o identificación es realizado manualmente, mediante un simple procedimiento de cotejación y emparejamiento, por parte del profesional de Mercadeo y Servicio al cliente lo que puede dar como resultado un error o mal calculo involuntario de su parte.</p>	<p>No se evidencia acción alguna tendiente a mitigar el riesgo de erro o mal calculo, de manera involuntaria, en la identificación exacta de las fechas de vencimiento para los diversos tipos de solicitud que engloban las PQRSDA.</p>

Recomendaciones

Reiterar la toma de acciones que permitan atender las recomendaciones de la Dirección de Control Interno que aún siguen sin implementarse, como consta en el cuadro anterior de seguimiento y evaluación.

En el proceso de contacto vía telefónica con el usuario es importante notificarle, antes de desarrollar el motivo de la comunicación, que la misma está siendo grabada para efectos de calidad y garantía de sus derechos.

Establecer acciones que permitan a los usuarios definir adecuadamente el tipo de PQRSDA, adicional a las que ya existen, las cuales no han sido efectivas.



ISABEL DAZA MICOLTA
Directora de Control Interno
Reviso y Aprobó



MARCO QUÉSADA VARGAS
Profesional Universitario
Elaboro

Copia: Gerente