

DEPARTAMENTO DE CONTROL INTERNO

**INFORME SEMESTRAL SOBRE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Santiago de Cali, Marzo 31 de 2015

INFORME SEMESTRAL SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS

SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

INTRODUCCION

De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2.011, corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar que la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se preste de acuerdo con las normas legales vigentes en concordancia con los parámetros establecidos por la entidad y rendir a la organización un informe semestral sobre el particular.

ALCANCE

Comprende el periodo del 1° de Julio al 31 diciembre de 2014, todas las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Comentarios Positivos y Peticiones, que se hayan recepcionado en la entidad.

MARCO LEGAL

- ✓ Ley 1474 de 2.011 "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 2.012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2.011".
- ✓ Circula Externa No. 001 de 2.011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.
- ✓ Ley 1437 de 2.011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- ✓ Acuerdo No. 060 de 2.001 "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas"

OBJETIVOS A EVALUAR:

1. Verificar la existencia de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios positivos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
2. Analizar el sistema de correspondencia, trámite y respuesta de las peticiones.
3. Radicado Único de las PQRSCP.
4. Verificar la existencia de un registro ordenado de las peticiones, quejas reclamos y denuncias, y el enlace de la página web para la recepción de las peticiones.
5. Determinar el grado de cumplimiento de la Entidad con respecto a la oportuna respuesta de las peticiones. Ley 1437 de 2011.

1.

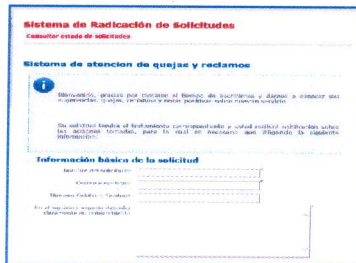


La estructura organizacional del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. Cuenta con una dependencia denominada departamento de Mercadeo que se encarga de coordinar la administración del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios Positivos y generar la información para el mejoramiento del servicio.

2. Existe el procedimiento CO-PD-002 que establece las directrices para dar trámite a las PQRSCP que se reciben en la entidad. Las peticiones se reciben a través de todos los canales dispuestos por la entidad como son :

Página web, (www.diagnosticentro@cdav.com), correo electrónico mercadeo@cdav.com.co, línea telefónica 6644421/24, cartas, llamada virtual y buzones.

Existe un aplicativo (Nexura) para dar trámite a las PQRSCP, para lo cual se ha diseñado un formato para facilitar a los usuarios el diligenciamiento de su petición:



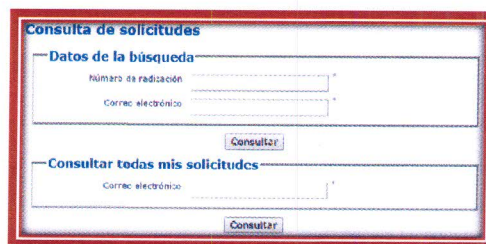
3. Acuerdo 060 de 2001, inciso 8, Art. 2: Radicación de Comunicaciones Oficiales. Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Existen dos tipos de radicado de las PQRSCP del periodo de julio a diciembre 2014, uno del consecutivo 1192469 al 1193725, evidenciando que faltan los consecutivos números 119248, 119295, 119306 y 119361 de las que recepcionan por el aplicativo y el otro de las Peticiones que se recepcionan por la oficina jurídica que no conservan un consecutivo.

4. Circular Externa No. 001 de 2.011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en lo que respecta al registro público organizado sobre los derechos de petición que incluye bajo la disposición del artículo 13 de la ley 1437 de 2.011 quejas, reclamos, consultas, solicitudes, denuncias entre otros, su contenido debe tener como mínimo, el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolver, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, la entidad posee un link en la página web para recepcionar y dar respuesta a los PQRSCP de las peticiones que le son formuladas.

Dando cumplimiento a los requisitos que se mencionan anteriormente la entidad ha dispuesto herramientas en la página web que permiten a la ciudadanía hacer su petición, ejercer la consulta y seguimiento del estado de las solicitudes presentadas, a excepción de los derechos de petición que se tramitan a través del área jurídica los cuales los peticionarios reciben las respuestas por escrito sin tener el acceso a la consulta del estado de su petición a través de la página web, debido a que estas peticiones no se están manejando por el aplicativo como un registro ordenado de la totalidad de las peticiones.

El aplicativo que maneja la entidad contiene un link que permite a los usuarios tener acceso de fácil para consultar el estado de sus peticiones de la siguiente forma:



Se realizó prueba aleatoria al funcionamiento aplicativo tomando como muestra la petición con radicado # 1193664. (Ver Evidencias)

5. Para el análisis la oficina de Control interno tomó como base los datos suministrado por el jefe de mercadeo en el informe de PQRSCP elaborado en Excel del periodo comprendido entre julio y diciembre de 2014 que contiene la clasificación, sede, fecha de recepción y respuesta, además del # de radicado y # de días en el trámite de la petición. El total de Peticiones presentadas de este periodo y el tiempo de respuesta se observar en el siguiente cuadro:

| # de Peticiones | |
|-----------------|------------|
| Peticiones A | 26 |
| Peticiones D | 98 |
| Quejas | 67 |
| Reclamos | 0 |
| Sugerencias | 2 |
| Comentarios | 28 |
| Total | 221 |

| Tiempo de Respuesta | |
|------------------------------|------------|
| Menor a 10 días | 68 |
| Mayor a 10 y Menor a 15 días | 116 |
| Mayor a 15 días | 28 |
| Sin Responder | 9 |
| Total | 221 |

A Continuación las peticiones de los ciudadanos por cada una de las sedes de la entidad:

Sameco

| | |
|-------------|---|
| Peticiones | 1 |
| Quejas | 3 |
| Reclamos | 0 |
| Sugerencias | 0 |
| Comentarios | 3 |

Total 7

CC. Carrera

| | |
|-------------|---|
| Peticiones | 0 |
| Quejas | 2 |
| Reclamos | 0 |
| Sugerencias | 1 |
| Comentarios | 1 |

Total 4

Salomia

| | |
|-------------|----|
| Peticiones | 1 |
| Quejas | 29 |
| Reclamos | 0 |
| Sugerencias | 1 |
| Comentarios | 0 |

Total 31

Paseo de la Quinta

| | |
|-------------|---|
| Peticiones | 0 |
| Quejas | 2 |
| Reclamos | 0 |
| Sugerencias | 0 |
| Comentarios | 2 |

Total 4

Cosmocentro

| | |
|-------------|---|
| Peticiones | 0 |
| Quejas | 2 |
| Reclamos | 0 |
| Sugerencias | 0 |
| Comentarios | 0 |

Total 2

Valle del Lili

| | |
|-------------|----|
| Peticiones | 0 |
| Quejas | 8 |
| Reclamos | 0 |
| Sugerencias | 0 |
| Comentarios | 14 |

Total 22

Dirección Jurídica

| | |
|-------------|----|
| Peticiones | 98 |
| Quejas | 0 |
| Reclamos | 0 |
| Sugerencias | 0 |
| Comentarios | 0 |

Total 98

CONCLUSIONES

- ✓ El funcionamiento del sistema de información no está siendo optimizado en su totalidad por falta de conocimiento en algunos aspectos del manejo adecuado del aplicativo, lo que dificulta visualizar con exactitud la trazabilidad de estas peticiones y la generación de reportes confiables.
- ✓ El área de mercadeo recoge las PQRSCP semanalmente en cada una de las sedes y posteriormente hacen su registro en el aplicativo y este toma la petición con la fecha en que la suben al sistema, incumpliendo con los términos establecidos en el procedimiento CO- PD-002 y las normas rigen el tema. Los términos empiezan a correr con la fecha asignada por el sistema y no la fecha de la petición.
- ✓ No se evidencia ningún tipo de control al trámite de PQRSCP, por parte del área encargada pues no existen registros de seguimiento que garantice la oportunidad en la respuesta.
- ✓ El aplicativo que se utiliza para la correspondencia de las PQRSCP debería permitir la adecuada clasificación de la información capturada de acuerdo con las diferentes tipologías relacionadas en el Decreto 2641 de 2.012 (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición de documentos, consultas, peticiones entre autoridades, etc), permitiendo así la identificación de los términos de vencimiento específicos establecidos para cada uno. En la actualidad el responsable del proceso hace la clasificación de forma manual.

RECOMENDACIONES

- ✓ Es necesario tener en cuenta que todas las peticiones recepcionadas en la entidad, cuenten con un seguimiento eficaz y oportuno que permita asegurar un mayor control en la gestión al momento de su atención y respuesta.
- ✓ La entidad se debe ajustar a los tiempos establecidos dentro del Código Contencioso Administrativo en lo relacionado con el tiempo de respuesta según la clase de petición, con el fin de satisfacer la necesidad del usuario.
- ✓ Actualizar el Procedimiento CO-PD-002 para la recepción, trámite, direccionamiento y seguimiento a las peticiones y adaptarlo a la normatividad general que aplica a los PQRS, ya que el procedimiento solo establece las normas de calidad NTC ISO 9001, NTC GP 1000 y NTC ISO-IEC 17020.
- ✓ Llevar un registro único y consolidado sobre las peticiones, quejas, reclamos, que presenten los ciudadanos ante la entidad y publicarlo en la página web para facilitar la consulta y seguimiento.
- ✓ Solicitar al proveedor Nexura reinducción y capacitación para el responsable de dar trámite a las PQRSCP sobre el manejo del aplicativo en algunos conceptos en los que tiene algún grado de dificultad.
- ✓ Solicitar al proveedor que el reporte general de PQRSCP contenga la información de los que ya han sido cerrados y los que aún se encuentran abiertos para poder filtrar según sea la con los respectivos tiempos de respuesta, indicando además fecha de recepción y respuesta. Igualmente que los reportes tengan la descripción de la petición.
- ✓ Solicitar al proveedor que adecue el aplicativo con la opción de clasificar las peticiones así:
Petición ☐ Queja ☐ Reclamo ☐ Sugerencia ☐ Comentario
- ✓ Centralizar la recepción de las peticiones para que se maneje un solo radicado en forma consecutiva y cronológica.
- ✓ Dar el manejo adecuado al aplicativo para que no se haga ningún proceso de forma manual y poder tener registrada la trazabilidad de las peticiones desde el momento que se recepcionan hasta el momento que se da la respuesta, además de optimizar el tiempo para dar la respuesta
- ✓ Depurar las peticiones que ya han sido cerradas del aplicativo para generar los informes con el verdadero estado de las peticiones.
- ✓ Conservar el registro de todo el consecutivo que maneja el aplicativo. El responsable debe investigar que paso con el consecutivo faltante de inmediato para tomar decisiones al respecto.



De acuerdo a lo anterior, la oficina de Control Interno, en cumplimiento de sus funciones legales y reglamentarias, participa al gerente de este informe sobre el estado actual de la operación del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Comentarios Positivos de la entidad, conforme al seguimiento realizado en aplicación a los principios del Autocontrol, autorregulación y autogestión.

Atentamente


ISABEL DAZA MICOLTA
Jefe de Control Interno

Copia: TRD GC-2-2-3

