

# INFORME SEMESTRAL SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, APELACIONES Y/O COMENTARIOS POSITIVOS (PQRSA)

SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSA que la ciudadanía interpone ante la entidad, con el objetivo de coadyuvar al fortalecimiento del sistema de control interno y el mejoramiento continuo a partir de oportunidades de mejora y/o recomendaciones emitidas.

## ALCANCE

Las PQRSA recibidas en la entidad en el periodo comprendido entre el 01-07-2017 y el 30-12-2017.

### OBJETIVOS A EVALUAR:

1. Radicado Único de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Comentarios Positivos.
2. Verificar la existencia de un registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos solicitudes y/o comentarios positivos.
3. Determinar el grado de cumplimiento de la entidad con respecto a la oportuna respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Comentarios Positivos.
4. Estadísticas de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y comentarios positivos.
5. Seguimiento a las acciones tomadas por la entidad.

#### 1. Radicado Único de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Comentarios positivos.

En la entidad existen los siguientes tipos de radicado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Comentarios Positivos:

Aplicativo NEXURA administrado a través de la página web [www.diagnosticentrodela.com.co](http://www.diagnosticentrodela.com.co): numeración aleatoria comprendida entre el número 1199109 y el 11997818.

Aplicativo de correspondencia administrado a través de la ventanilla única en el que se radican las comunicaciones oficiales dirigidas a la entidad: consecutivo del 201701654 al 201703598.

Por otra parte las solicitudes que se relacionan con el consorcio PST se radican en el aplicativo interno del consorcio con su propio consecutivo.

Debe existir un consecutivo unificado, este riesgo se viene advirtiendo desde la vigencia 2015.



## 2. Verificar la existencia de un registro ordenado de las peticiones, quejas reclamos, solicitudes, sugerencias y comentarios positivos

Se evidencia que las PQRSA recepcionadas en la entidad entre julio y diciembre de 2017 cuentan con un registro ordenado como se ilustra a continuación:

- ✓ Asunto de la petición
- ✓ Fecha de radicado/recepción
- ✓ Término para resolver
- ✓ Dependencia responsable del asunto
- ✓ Fecha y No. de oficio de la respuesta
- ✓ Estado de la petición.

No obstante, de acuerdo a información reportada por la coordinadora de gestión documental las siguientes PQRSA recepcionadas por buzones de sugerencias, no se incluyeron en el semestre de julio a diciembre de 2017, en razón a que se entregaron a gestión documental tardíamente:

- (6) solicitudes relacionadas con el servicio de licencias de conducción fechadas entre el 5 y 18 de diciembre de 2017.
- (6) Solicitudes relacionadas con el servicio del Banco fechadas entre el 11 y 30 de diciembre de 2017.

Es importante aclarar que las PQRSA recepcionadas por el consorcio PST, no han sido objeto de seguimiento por cuanto su tratamiento se realiza de conformidad con el reglamento interno del consorcio.

La entidad no cuenta con un registro único que permita la consulta de los PQRSA a los ciudadanos, en la auditoría interna efectuada al proceso de comunicaciones en esta vigencia se registró un hallazgo asociado al criterio de evaluación decreto 103 de 2015. Art. 17. Seguimiento a las solicitudes de información pública.

## 3. Determinar el grado de cumplimiento de la entidad con respecto a la oportuna respuesta de las peticiones.

En el segundo semestre de 2017, la entidad recepcionó un total de 176 requerimientos entre peticiones, quejas reclamos, solicitudes, sugerencias y comentarios positivos, se ha dado respuesta total o parcial o aún falta el cierre por parte del líder del proceso a 155 requerimientos que corresponden al 88%:

Tipo	Total periodo	Atendida	En aprobación	En proceso	Registrada
Comentarios positivos	20	16		2	2
Quejas	109	35	1	58	15
Solicitudes de información	39	22		16	1
Sugerencias	8	4		1	3
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>77</b>	<b>1</b>	<b>77</b>	<b>21</b>
<b>% de participación</b>	<b>100%</b>	<b>44%</b>	<b>1%</b>	<b>44%</b>	<b>12%</b>

**En aprobación:** se dio respuesta pero el líder del proceso aún no ha efectuado el cierre en el aplicativo.

**En proceso:** Respuesta parcial.

**Registrada:** Se registró en el aplicativo pero no se ha dado tratamiento.

Estas tres condiciones pueden estar dentro de los términos o con plazo vencido.



✓ Requerimientos recibidos por dependencia

Las dependencias del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle, que recibieron mayor número peticiones durante el segundo semestre de 2017 son: Licencias de Conducción, registrando un 23% (40) del total de peticiones recibidas, que corresponden a solicitudes de información tales como Inscripción RUNT, costos y formas de pago, inclusión de licencias en el RUNT, entre otros, seguida de la Dirección Administrativa con una participación del 22% que corresponden a solicitud de certificados de retención, correcciones de reporte de terceros ante la DIAN, servicio del banco, entre otros y en tercer renglón se encuentra el Programa de Patios y Grúas con el 20%.

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
Revisión vehículos	5	1		5	6	4	21	12%
Dirección Administrativa	7	19	4	4	2	3	39	22%
Mercadeo	3						3	2%
Jurídico	1						1	1%
Programa de Patios y grúas	3	4	13	4	11	1	36	20%
Secretaría de Movilidad		1		9	17	5	32	18%
Programa patios y grúas (RMA-RMI)			1	2			3	2%
Evaluación de conductores CEA				1			1	1%
Licencias de conducción	9	5	12	5	5	4	40	23%

✓ Requerimientos por estado

El estado de requerimiento más representativo durante el segundo semestre de 2017, fue "Atendido", con un total de 77 requerimientos atendidos del total (176) de requerimientos recibidos en la entidad, seguido por "En proceso" con los mismos datos del anterior y "pendientes a la fecha", y en tercer lugar el estado "Registrado", con 16 requerimientos sin tratamiento.

Estado	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Atendido	12	16	21	9	10	9	77
En proceso	12	9	6	13	30	7	77
Registrado	4	5	2	8	1	1	21
En aprobación			1				1
Cancelado				2		5	7
Pruebas sistemas						16	16
Pendientes a la fecha						3	3



#### 4. Estadísticas de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y comentarios positivos.

##### ✓ Requerimientos recibidos por canales de comunicación:

La entidad dispone de diferentes canales de comunicación para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, apelaciones y denuncias.

De conformidad con la información suministrada por la coordinadora de gestión documental, se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía son los buzones instalados en las diferentes sedes, con un total de 105 requerimientos recibidos en el periodo evaluado y una participación del 60%.

Así mismo, se observa que en el mes de noviembre se recibió el mayor número de requerimientos, con un total de 41 que representa el 23% de participación, esto obedece a que se empezaron a recepcionar las solicitudes que ingresan a través del consorcio PST a las cuales no se les dio tratamiento en el consorcio.

Mes	Página web	Buzones	Presencial	Total
Julio	19	8	1	28
Agosto	25	5	0	30
Septiembre	9	21	0	30
Octubre	12	18	0	30
Noviembre	4	37	0	41
Diciembre	1	16	0	17
<b>Total requerimientos por canal</b>	<b>70</b>	<b>105</b>	<b>1</b>	<b>176</b>
<b>% de participación por canal</b>	<b>39.77%</b>	<b>59.66%</b>	<b>0.57%</b>	<b>100%</b>

##### ✓ Peticiones por tipo de requerimiento

El tipo de requerimiento más representativo durante el segundo semestre de 2017, fue la "Queja", con el 62% (109) del total de requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, seguido por la "Solicitud de información" con una participación del 22% y "comentarios positivos" con una participación del 11%.

Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
Queja	12	7	22	19	35	14	109	62%
Solicitud de información	12	19	0	7	1	0	39	22%
Sugerencia	1	1	1	1	2	2	8	5%
Comentarios positivos	3	3	7	3	3	1	20	11%



## SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE INFORMES ANTERIORES

Recomendación	Acciones
✓ 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.	La entidad aún no lleva un registro único y consolidado para la consulta de los ciudadanos de sus PQRS.
✓ Centralizar la recepción de las peticiones para que se maneje un solo radicado en forma consecutiva y cronológica.	La entidad a partir del mes de agosto de 2016 empezó a tramitar todos los PQRS a través de la ventanilla única, sin embargo aún no se ha centralizado para obtener un radicado único.
✓ Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias que se manejan a través del consorcio PST deben ser radicadas en la entidad con el mismo procedimiento para los PQRS (PT-CO-01 versión 2), ya que esto permite realizar el seguimiento respectivo.	La entidad como acción correctiva decidió unificar el formato de PQRS del CDAV y el consorcio PST para tener el control en la oportunidad en las respuestas, pero a la fecha no se ha podido hacer porque el PST tiene normalizado en el SIG el formato y están haciendo los ajustes respectivos para implementar el formato único.
✓ Cada líder de proceso debe fomentar la cultura de respuesta oportuna a los PQRS, además del cierre de los mismos en el aplicativo.	A pesar de que la entidad dispone de un indicador para medir el porcentaje de quejas que son cerradas en los tiempos establecidos en la normatividad legal vigente y se establecen planes de acción estos no han sido efectivos. En este semestre se evidencia un cumplimiento del indicador del 53%.
✓ El aplicativo debe generar los informes por los diferentes conceptos que se requieran sin tener que exportarlos al excell para estructurarlos de acuerdo con las necesidades de la entidad.	A la fecha el aplicativo no genera los informes y se continúan exportando a excell.
✓ Los PQRS que llegan directamente a las sedes por medio de los buzones de sugerencias se ingresan al aplicativo para su tratamiento con la fecha del día que son registrados y no con la fecha de radicado en la sede. Lo anterior está generando un riesgo en la oportunidad de la respuesta ya que cuando se sube al aplicativo ya han pasado más de dos (2) días, disminuyendo los días de cumplimiento con los términos establecidos por la Ley.	El aplicativo de nexura está parametrizado para realizar el registro de las PQRSA en la fecha en que se radica la solicitud en ventanilla única, no en la fecha interpuesta por el usuario.
✓ Evaluar el procedimiento de cierre automático de las PQRS al momento de dar respuesta al usuario y no esperar que éste la apruebe. Se sugiere cuando se envíe la respuesta se informe que queda cerrada la petición y el usuario que no esté de acuerdo deberá abrir de nuevo un PQRS.	A la fecha el aplicativo no efectúa cierre automático ya que solicita la aprobación del líder del proceso



### RECOMENDACIONES

- ✓ Mejorar el mecanismo de atención al ciudadano para la recepción, radicación y trámite de las PQRSA para asegurar que se registren en tiempo real y se dé respuesta oportuna a los requerimientos, estudiando la posibilidad de contar con una oficina de servicio de quejas, sugerencias y reclamos conforme lo establece el art. 76 de la ley 1474 de 2011.
- ✓ Mantener los formatos adoptados en el sistema integrado de gestión en los buzones de sugerencias para el diligenciamiento por parte de los usuarios.
- ✓ Evaluar la posibilidad de enviar alertas mediante correos electrónicos, a fin que sean atendidas las PQRSA en los tiempos establecidos en la Ley.

### CONCLUSIONES

A partir de los resultados de este informe, se observa que el sistema de control interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Comentarios positivos es susceptible de mejorar en cuanto al cumplimiento de los términos para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios y el tratamiento de los riesgos que se advierten como resultado de las recomendaciones que se han registrado en los informes semestrales emitidos por la oficina de control interno para lograr la mejora del desempeño del proceso, las cuales serán objeto de verificaciones posteriores.

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Copia: TRD

Proyectó: Nury Milena Landázuri  
Asistente de control interno