

## INFORME SEMESTRAL SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y COMENTARIOS POSITIVOS

PRIMER SEMESTRE DE 2018

### 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 enero al 30 Junio de 2018, todas las Peticiones, Quejas, Solicitudes, Sugerencias, Reclamos, y Denuncias y Comentarios Positivos, que se hayan recibido 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".
- ✓ 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 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. Radicación Consecutiva de las PQRSCP.
2. Verificar la existencia de un registro ordenado de las peticiones, quejas reclamos y denuncias,
3. Verificas la existencia de un sistema de consulta para los usuarios del estado de las PQRSD.
4. Determinar el grado de cumplimiento de la Entidad con respecto a la oportunidad en la respuesta de las PQRSD.
5. Seguimiento a las recomendaciones efectuadas por la oficina de Control Interno.



1. Radicación Consecutiva de las Peticiones, Quejas , Reclamos, Denuncias y  
Comentarios positivos:

La entidad a través del área de Gestión Documental atiende todas las peticiones de los usuarios asignando un número radicado a cada una de ellas, sin embargo en el seguimiento realizado por la oficina de control interno se evidencia que aún no se maneja una radicación consecutiva conforme lo establece el artículo segundo y quinto del acuerdo 060 de 2001, adicionalmente la radicación se está haciendo a través de tres aplicativos (Nexura, aplicativos de correspondencia y virtual ticket internos), lo cual no permite controlar el consecutivo de PQRSD.

A continuación los radicados consecutivos de PQRSD de enero de junio 30 de 2018:

RADICACION CONSECUTIVA DE PQRSD								
Enero a Junio de 2018								
1199883	1199898	11997881	11998011	11998093	11998190	11998279	11998491	11998774
1199884	1199899	11997906	11998020	11998109	11998206	11998288	11998543	11998792
1199887	1199900	11997915	11998039	11998118	11998215	11998297	11998561	11998817
1199889	11997827	11997933	11998048	11998127	11998224	11998312	11998677	11998826
1199890	11997845	11997942	11998057	11998136	11998233	11998330	11998695	X
1199893	11997854	11997979	11998066	11998163	11998242	11998428	11998710	X
1199896	11997863	11997988	11998075	11998172	11998251	11998437	11998729	X
1199897	11997872	11998002	11998084	11998181	11998260	11998446	11998756	X

Aplicativo Nexura

201800014	201800052	201800126	201800273
201800024	201800054	201800126	201800346
201800030	201800058	201800129	201800369
201800031	201800060	201800130	201800417
201800032	201800085	201800191	201800420
201800037	201800107	201800213	201800449

Aplicativo Interno Correspondencia

Como se observa en los cuadros anteriores no existe un radicado consecutivo de los PQRSD tramitados por la oficina de Gestión Documental de la Entidad que permita ejercer el control de los mismos, así como los recibidos a través del aplicativo interno virtual ticket por concepto de Registro Municipal Automotor, Registro Municipal de Infracciones y Patios y Grúas.



## 2. Registro Ordenado registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias

Las peticiones, quejas reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias en el primer semestre de la vigencia 2018 se evidencia que cuentan con un registro ordenado como se ilustra a continuación:

- ✓ Asunto de la petición
- ✓ Fecha de radicado/recepción (se manejan 3 radicados)
- ✓ Terminó para resolver
- ✓ Dependencia responsable del asunto
- ✓ Fecha y No. de oficio de la respuesta
- ✓ Estado de la petición

Es importante anotar que las peticiones, quejas reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias recibidas directamente por el consorcio PST, son objeto de seguimiento por parte de la oficina de control Interno, solamente las PQRSD que llegan a los buzones que ha dispuesto la Entidad, los demás se atienden de acuerdo al reglamento del Consorcio PST, sin embargo en la auditoría realizada al Contrato Interadministrativo suscrito con el Municipio de Santiago se le dio alcance al tratamiento de las PQRSD. En el informe de auditoría se hacen las siguientes recomendaciones para fortalecer el control de los mismos a cargo de la entidad:

- ✓ Las solicitudes tipificadas como quejas deberían cerrarse cuando el usuario reclama el producto final para garantizar la efectividad de las acciones, en razón a que la solicitud con ticket No. 230020 se presentó como cerrada pero la tarjeta fue impresa en junio 5 de 2018 y recibida por el usuario el 6 de junio de 2018, fecha en la cual debió ser cerrada.
- ✓ La entidad debería centralizar y apropiarse de la totalidad del tratamiento de las PQRSD tramitadas a través del Consorcio PST.

## 3. Sistema de consulta para los usuarios del estado de las PQRSD.

La Entidad ha dispuesto en la página web [www.diagnosticentrodelvalle.com.co](http://www.diagnosticentrodelvalle.com.co), un link para dar tratamiento a las PQRSD, no obstante en la actualización de la página web se omitió el modo de consulta para el usuario. Esta consulta permite hacerla internamente en el aplicativo, se solicitó al proveedor Nexura que nuevamente deje visible para los usuarios el link de consulta del estado de las PQRSD.





#### 4. Grado de cumplimiento de la Entidad con respecto a la oportunidad en la respuesta de las PQRSD.

La oficina de Control Interno realizó seguimiento a todas las PQRSD del primer semestre de 2018.

TIPO	TOTAL SEMESTRE	CONTESTADAS A TIEMPO	NO CONTESTADAS A TIEMPO	NO CONTESTADAS	POR VENCER	CUMPLIMIENTO %
Peticiones	24	20	4	0	0	83%
Quejas	201	132	59	3	7	69%
Solicitudes	6	3	0	2	1	67%
Sugerencias	9	5	2	1	1	67%
Comentarios Positivos	3	3	0	0	0	100%
<b>TOTAL</b>	<b>243</b>	<b>163</b>	<b>65</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>71%</b>

Las evidencias de la información contenida en el cuadro anterior se encuentran en los archivos de la oficina de Control Interno.

#### 5. Seguimiento a las recomendaciones de informes Anteriores

Recomendación	Acciones
✓ Llevar un registro único y consolidado sobre las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias 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 que garantice a los ciudadanos la consulta del estado de las PQRSD.
✓ Centralizar la recepción de las PQRSD para que se maneje un solo radicado en forma consecutiva y cronológica.	La entidad está dando tratamiento a las PQRSD a través de tres aplicativos los cuales se mencionan en el presente informe, este procedimiento no ha permitido aún que se centralice las PQRSD y así obtener un radicado único.
✓ Cada líder de proceso debe fomentar la cultura de respuesta oportuna a las PQRSD, además el cierre de los mismos	La entidad ha realizado diferentes actividades de seguimiento para lograr la respuesta oportuna y cierre de las PQRSD, sin embargo a la fecha no hay efectividad, dado que el indicador cerró a junio 30 de 2018 con el 71%.
✓ El aplicativo debe generar los informes	El aplicativo nexura y correspondencia no



por los diferentes conceptos que se requieran sin tener que exportarlos al excell para estructurarlos de acuerdo con las necesidades de la entidad.	generan aún los reportes requeridos y deben ser exportados al excell. El aplicativo virtual ticket genera los informes, los cuales fueron objeto propuestas de mejora.
✓ Las PQRSD que se llegan directamente las diferentes 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 han pasado dos o más días, disminuyendo los días de cumplimiento con los términos de Ley	En la actualidad el área de contratos interadministrativos es la encargada de la recolección de las PQRSD en las diferentes sedes y las atiende a través del aplicativo virtual ticket pero físicamente están siendo enviadas a la ventanilla en forma extemporánea, incluso con el vencimiento de los términos de ley, sin embargo las relacionadas con el Registro Municipal Automotor y de Infractores, patios y grúas, ya han sido atendidas por los responsables. Esta situación se mejora con la centralización del aplicativo que está en proceso de implementación.
✓ Evaluar el procedimiento de cierre automático de las PQRSD al momento de dar respuesta al usuario y no esperar que este la apruebe. Se sugiere cuando se envía la respuesta se informe que queda cerrada la petición y el usuario que no esté de acuerdo deberá abrir de nuevo un PQRSD.	A la fecha el aplicativo Nexura sigue solicitando la probación del usuario para cerrar las PQRSD. En los aplicativos internos las PQRSD las cierran cada uno de los líderes de proceso a cuales se le asigno la responsabilidad de dar tratamiento a los mismos.
✓ Mejorar el mecanismo de atención al ciudadano para la recepción, radicación y trámite de las PQRSD 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.	La entidad está implementando la estructura organizacional que contempla una oficina de servicio al cliente.
✓ Mantener los formatos adoptados en el sistema integrado de gestión en los buzones de sugerencias para el diligenciamiento por parte de los usuarios.	Se evidencio en la sede Sameco los formatos para diligenciar las PQRSD en el buzón de sugerencias.
✓ Evaluar la posibilidad de enviar alertas mediante correos electrónicos, a fin que sean atendidas las PQRSD en los tiempos establecidos en la Ley.	La entidad está en proceso de implementar un aplicativo único para la atención de PQRSD que permita generar las alertas a los responsables de darle tratamiento a las mismas.



### CONCLUSIONES

- ✓ La entidad no maneja un radicado consecutivo para el trámite de las PQRSD debido a que se hace a través de 3 aplicativos diferentes que no se integran entre sí.
- ✓ No se evidencia ningún tipo de control al trámite de PQRSD, por parte de Gestión Documental, pues no existen registros de seguimiento que garantice el cumplimiento del art 2 y 5 del acuerdo 060 de 2001.

### RECOMENDACIONES

- ✓ La entidad debe unificar los aplicativos con los cuales está dando tratamiento a los PQRSD que permita el control y seguimiento de todos los servicios prestados.
- ✓ La entidad debe manejar un radicado consecutivo de todas las PQRSD recibidas para dar tratamiento a los mismos con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas legales vigentes.
- ✓ Los responsables de dar tratamiento a las PQRSD deben atenderlos con oportunidad y calidad en los términos establecidos en las normas legales vigentes.
- ✓ El aplicativo Nexura debe separar del tratamiento de PQRSD el manejo de las requisiciones de almacén y mantenimiento del área administrativa por medio del Help office para que no afecte el consecutivo de las mismas.
- ✓ La entidad debe reestablecer en la página web la consulta a los ciudadanos del estado de las PQRSD de conformidad con la normatividad legal vigente.

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, Solicitudes Sugerencias, y Denuncias de la entidad, conforme al seguimiento realizado en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y en aplicación a los principios del Autocontrol, autorregulación y autogestión.

Atentamente



ISABEL DAZA MICOLTA  
Jefe de Control Interno

Copia: TRD