

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

PRIMER SEMESTRE DE 2019

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2.011, 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.

ALCANCE

Comprende el período del 1° enero a junio 30 de 2019, todas las Peticiones, Quejas, reclamos Solicitudes, Sugerencias, 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”.
- ✓ Circula 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.
- ✓ NTC-ISO-IEC 17020, numeral 7.5 Quejas y apelaciones.

OBJETIVOS A EVALUAR

1. Radicación Consecutiva de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
2. Verificar la existencia de un registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias,
3. Determinar el grado de cumplimiento de la Entidad relacionado con la oportunidad en la atención.
4. Seguimiento a las recomendaciones efectuadas por la oficina de Control Interno.

Desarrollo del informe

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

Radicación Consecutiva de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y apelaciones:

El registro de los PQRSDA se ha centralizado por medio del aplicativo virtual ticket, el cual es administrado por el área de Mercadeo y Servicio al Cliente. La recepción se realiza a través de los diferentes medios que la entidad tiene dispuesta para los usuarios (ventanilla única, página web, teléfono, correo electrónico, redes sociales, chat virtual y buzones de sugerencias).

De manera reiterada como se ha registrado en los informes anteriores, la Dirección de Control Interno en el seguimiento que realiza a la atención de las PQRSDA, evidencia que la entidad aún no maneja una radicación consecutiva como establece el artículo 2 y 5 del acuerdo 060 de 2001, adicionalmente la radicación y recepción se está haciendo a través de dos aplicativos, (correspondencia interna y virtual ticket), lo cual no permite manejar y controlar el consecutivo de PQRSDA, a continuación enumeramos los consecutivos:

RADICACION CONSECUTIVA DE PQRSDA – APLICATIVO VIRTUAL TIKET																	
Enero a junio de 2019																	
Fecha	No.	Fecha	No.	Fecha	No.	Fecha	No.	Fecha	No.	Fecha	No.	Fecha	No.	Fecha	No.	Fecha	No.
02/01/2019	286951	11/02/2019	293639	22/02/2019	295873	04/03/2019	297569	23/03/2019	311382	05/04/2019	313374	25/04/2019	316362	09/05/2019	318861	27/05/2019	332035
09/01/2019	287766	11/02/2019	293644	22/02/2019	295878	04/03/2019	297571	23/03/2019	311383	05/04/2019	313450	25/04/2019	316363	09/05/2019	318869	27/05/2019	332051
09/01/2019	287913	11/02/2019	293654	22/02/2019	295881	04/03/2019	297574	26/03/2019	311446	10/04/2019	314111	25/04/2019	316364	09/05/2019	318879	27/05/2019	332055
10/01/2019	288077	11/02/2019	293656	22/02/2019	295920	05/03/2019	297871	26/03/2019	311448	10/04/2019	314114	25/04/2019	316376	09/05/2019	318882	27/05/2019	332178
18/01/2019	289649	11/02/2019	293659	22/02/2019	295921	06/03/2019	298117	26/03/2019	311456	10/04/2019	314160	06/05/2019	316378	09/05/2019	318981	28/05/2019	332336
21/01/2019	289920	11/02/2019	293660	22/02/2019	295925	06/03/2019	298191	26/03/2019	311459	10/04/2019	314164	26/04/2019	316785	09/05/2019	319004	28/05/2019	332342
25/01/2019	290856	11/02/2019	293667	22/02/2019	295931	07/03/2019	298342	26/03/2019	311461	26/04/2019	314182	29/04/2019	316945	10/05/2019	319423	28/05/2019	332361
25/01/2019	290858	11/02/2019	293669	22/02/2019	295934	07/03/2019	298365	26/03/2019	311462	10/04/2019	314187	29/04/2019	316947	11/05/2019	319453	28/05/2019	332395
25/01/2019	290860	11/02/2019	293673	22/02/2019	295939	07/03/2019	298366	26/03/2019	311481	10/04/2019	314343	29/04/2019	316997	15/05/2019	319517	28/05/2019	332469
25/01/2019	290861	11/02/2019	293683	22/02/2019	295942	07/03/2019	298516	26/03/2019	311487	11/04/2019	314444	29/04/2019	317120	23/05/2019	319577	28/05/2019	332504
25/01/2019	290870	11/02/2019	293693	22/02/2019	295943	07/03/2019	298526	26/03/2019	311489	11/04/2019	314446	29/04/2019	317140	13/05/2019	319600	29/05/2019	332711
25/01/2019	290878	11/02/2019	293704	22/02/2019	295946	07/03/2019	298537	26/03/2019	311491	11/04/2019	314497	30/04/2019	317184	13/05/2019	319615	30/05/2019	332737
25/01/2019	290881	11/02/2019	293711	22/02/2019	295947	08/03/2019	298606	26/03/2019	311493	12/04/2019	314672	30/04/2019	317200	13/05/2019	319676	30/05/2019	332746
25/01/2019	290890	11/02/2019	293714	22/02/2019	295951	08/03/2019	298769	26/03/2019	311524	12/04/2019	314696	30/04/2019	317333	14/05/2019	329670	30/05/2019	332793
25/01/2019	290897	11/02/2019	293716	22/02/2019	295994	09/03/2019	298820	26/03/2019	311539	12/04/2019	314697	30/04/2019	317381	14/05/2019	329831	30/05/2019	332816
26/01/2019	290968	11/02/2019	293722	22/02/2019	296049	11/03/2019	299067	26/03/2019	311560	12/04/2019	314802	02/05/2019	317440	14/05/2019	329841	31/05/2019	333061
26/01/2019	290969	11/02/2019	293725	22/02/2019	296052	11/03/2019	299074	26/03/2019	311639	12/04/2019	314804	02/05/2019	317524	14/05/2019	329845	31/05/2019	333080
26/01/2019	291010	11/02/2019	293727	01/03/2019	296057	11/03/2019	299143	27/03/2019	311885	12/04/2019	314807	02/05/2019	317624	15/05/2019	329990	31/05/2019	333082
28/01/2019	291072	11/02/2019	293731	22/02/2019	296060	18/03/2019	310144	27/03/2019	311886	12/04/2019	314809	03/05/2019	317778	15/05/2019	329991	31/05/2019	333087
28/01/2019	291087	11/02/2019	293732	22/02/2019	296064	18/03/2019	310157	28/03/2019	312006	12/04/2019	314814	03/05/2019	317858	16/05/2019	330365	31/05/2019	333089
28/01/2019	291089	11/02/2019	293734	22/02/2019	296084	18/03/2019	310208	29/03/2019	312193	12/04/2019	314817	03/05/2019	317866	16/05/2019	330366	31/05/2019	333094
28/01/2019	291096	11/02/2019	293743	23/02/2019	296152	18/03/2019	310216	30/03/2019	312196	12/04/2019	314819	03/05/2019	317878	16/05/2019	330370	31/05/2019	333106
28/01/2019	291099	11/02/2019	293746	23/02/2019	296154	18/03/2019	310237	29/03/2019	312239	12/04/2019	314832	03/05/2019	317879	16/05/2019	330373	04/06/2019	333276
28/01/2019	291105	11/02/2019	293747	25/02/2019	296182	18/03/2019	310240	29/03/2019	312241	13/04/2019	314887	03/05/2019	317891	16/05/2019	330381	04/06/2019	333291
28/01/2019	291106	11/02/2019	293749	25/02/2019	296396	18/03/2019	310244	29/03/2019	312243	13/04/2019	314891	03/05/2019	317893	17/05/2019	330542	04/06/2019	333303
28/01/2019	291118	11/02/2019	293752	25/02/2019	296397	18/03/2019	310258	30/03/2019	312384	15/04/2019	315027	03/05/2019	317895	20/05/2019	330782	04/06/2019	333393
29/01/2019	291355	11/02/2019	293754	25/02/2019	296398	18/03/2019	310262	01/04/2019	312585	15/04/2019	315039	03/05/2019	317902	20/05/2019	330927	04/06/2019	333419
29/01/2019	291362	11/02/2019	293766	26/02/2019	296600	19/03/2019	310454	01/04/2019	312658	15/04/2019	315111	03/05/2019	317905	22/05/2019	331352	04/06/2019	333424
29/01/2019	291369	12/02/2019	294037	26/02/2019	296613	19/03/2019	310498	01/04/2019	312690	15/04/2019	315112	06/05/2019	318031	22/05/2019	331354	04/06/2019	333425
31/01/2019	291788	13/02/2019	294226	26/02/2019	296617	19/03/2019	310533	01/04/2019	312695	16/04/2019	315397	06/05/2019	318039	22/05/2019	331358	04/06/2019	333450
31/01/2019	291790	13/02/2019	294227	26/02/2019	296621	19/03/2019	310539	01/04/2019	312701	17/04/2019	315471	06/05/2019	318074	22/05/2019	331455	04/06/2019	333455
31/01/2019	291792	13/02/2019	294232	27/02/2019	296766	19/03/2019	310540	01/04/2019	312708	17/04/2019	315481	06/05/2019	318079	22/05/2019	331457	04/06/2019	333505
04/02/2019	292481	13/02/2019	294237	28/02/2019	297099	19/03/2019	310543	02/04/2019	312785	17/04/2019	315483	07/05/2019	318279	22/05/2019	331458	06/06/2019	333833
05/02/2019	292577	13/02/2019	294303	28/02/2019	297101	19/03/2019	310546	02/04/2019	312878	17/04/2019	315492	07/05/2019	318320	22/05/2019	331460	06/06/2019	333855
05/02/2019	292623	15/02/2019	294719	01/03/2019	297174	19/03/2019	310548	02/04/2019	312879	22/04/2019	315674	07/05/2019	318401	22/05/2019	331463	06/06/2019	333857
06/02/2019	292973	15/02/2019	294735	01/03/2019	297192	19/03/2019	310552	02/04/2019	312880	23/04/2019	315925	08/05/2019	318541	23/05/2019	331518	07/06/2019	334245

07/02/2019	293197	15/02/2019	294860	01/03/2019	297200	20/03/2019	310767	03/04/2019	313003	23/04/2019	315927	08/05/2019	318625	24/05/2019	331842	10/06/2019	334451	26/06/2019	337103
11/02/2019	293621	16/02/2019	294900	01/03/2019	297211	20/03/2019	310801	03/04/2019	313122	23/04/2019	316028	08/05/2019	318787	24/05/2019	331872	10/06/2019	334464	27/06/2019	337154
11/02/2019	293626	18/02/2019	295048	01/03/2019	297214	21/03/2019	311039	05/04/2019	313339	25/04/2019	316358	08/05/2019	318799	27/05/2019	332024	10/06/2019	334474	27/06/2019	337166
11/02/2019	293630	18/02/2019	295054	04/03/2019	297566	21/03/2019	311084	05/04/2019	313358	25/04/2019	316360	09/05/2019	318858	27/05/2019	332030	10/06/2019	334497	X	X

Radicación PQRSDA a través de Ventanilla Única para el Área Jurídica					
04-01-19	201900022	02-04-19	201900806	15-05-19	201901216
09-01-19	201900052	02-04-19	201900807	16-05-19	201901230
26-01-19	201900186	02-04-19	201900825	17-05-19	201901244
08-02-19	201900300	24-04-19	201901014	24-05-19	201901320
06-02-19	201900274	05-04-19	201900862	27-05-19	201901345
08-02-19	201900308	11-04-19	201900904	28-05-19	201901359
08-02-19	201900309	30-04-19	201901073	28-05-19	201901360
14-02-19	201900369	16-04-19	201900943	28-05-19	201901368
19-02-19	201900401	06-05-19	201901126	30-05-19	201901382
21-02-19	201900424	17-05-19	201901248	21-05-19	201901290
05-03-19	201900559	21-05-19	201901284	31-05-19	201901397
19-03-19	201900686	02-05-19	201901088	14-06-19	201901544
16-04-19	201900952	06-05-19	201901136	19-06-19	201901575
16-04-19	201900950	07-05-19	201901139	25-06-19	201901636
12-04-19	201900914	07-05-19	201901140	25-06-19	201901662
16-04-19	201900942	28-05-19	201901357	14-06-19	201901545
29-04-19	201901060	14-05-19	201901205	02-07-19	201901729
02-04-19	201900821	14-05-19	201901201	X	X

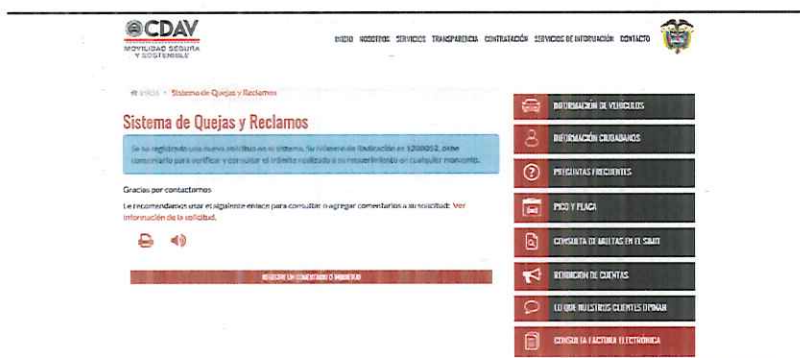
Como se observa en los cuadros anteriores no existe un radicado consecutivo en razón a que sigue utilizando dos aplicativos para dar trámite a las PQRSDA, lo que genera una debilidad en los controles y en el cumplimiento normativo. Los registros contenidos en los cuadros fueron suministrados por las áreas de mercadeo y servicio al cliente, tramitados a través del aplicativo virtual ticket y la dirección jurídica que se tramitaron a través del aplicativo de correspondencia.

Registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y apelaciones.

La Dirección de Control interno evidencia que la entidad cuenta con registro ordenado de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y apelaciones:

- Asunto de las PQRSDA
- Fecha de radicación/recepción (se manejan 2 radicados)
- Termino para resolver
- Responsable del tratamiento
- Fecha y No. de oficio de la respuesta
- Estado de la petición.

Para que el ciudadano realice la consulta del estado de su solicitud (PQRSDA) se ha dispuesto del siguiente link en la página Web de la Entidad, no obstante, no se evidencia el registro de los derechos de petición e interposición de recursos a través del aplicativo virtual ticket, lo que no permite la consulta del estado de la solicitud por parte del ciudadano.



Grado de cumplimiento de la atención de los PQRSDA.

Tipo	Total Semestre	Contestadas a Tiempo	No Contestadas a Tiempo	Por Vencer	Cumplimiento
Quejas	242	190	42	10	83%
Peticiones	36	24	10	2	72%
Reclamos	39	29	8	2	79%
Sugerencias	24	18	5	1	79%
Comentarios Positivos	58	58	0	0	100%
Total	399	319	65	15	84%

El incremento del total de las PQRSDA respecto al informe anterior se debe a que para el 2018, no se estaba realizando recepción adecuada de los PQRSDA de los diferentes canales de atención, así mismo no se tenía centralizado el control de los generados por los servicios del RMI – RMA, que permite la entidad ejercer control sobre los PQRSDA.

La Entidad ha definido el indicador “Tiempo de respuesta a los PQRS” el cual permite medir la eficiencia en la respuesta que se ofrece a los usuarios, sin embargo, durante el semestre enero a junio de 2019, no se cumplió para los meses de abril, mayo y junio debido a que su respuesta dependía de terceros (PATIOS – GRUAS – PST). El seguimiento de este indicador se hace realiza periódicamente a través del comité de gerencia.

Los registros de la información contenida en el cuadro se encuentran en los archivos de la Dirección de Control Interno.

Atención servicio al ciudadano

En el mes de julio se realizó auditoría interna al proceso de Mercadeo y servicio al cliente, donde se realizaron pruebas aleatorias con clientes, con el fin de verificar la calidad del servicio al ciudadano tales como:

- ✓ Verificación del canal atención telefónico
- ✓ Diseño y aplicación de encuesta para evaluar los componentes de infraestructura, prestación del servicio y la atención ofrecida por el servidor público,
- ✓ Pruebas vía chat “programa servicios de tránsito”, evidenciando oportunidad en la comunicación e información.
- ✓ Pruebas registrando un comentario positivo en el link de los PQRSDA de la página web de la entidad, evidenciando que automáticamente se genera un número de ticket, que es enviado al correo y celular del ciudadano para facilitar su consulta.
- ✓ Atención al canal presencial a través del cliente incognito.

Lo anterior puede ser consultado en el informe de la auditoría que reposa en los archivos físicos y electrónicos de la Dirección de Control Interno.

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 nuevamente que aún no se lleva un registro único y consolidado que garantice el control y tratamiento de PQRSDA y la consulta a los ciudadanos del estado de las PQRSDA a junio 30 de 2019.
✓ Centralizar la recepción de las PQRSDA para que se maneje un solo radicado en forma consecutiva y cronológica.	Se evidencia la mejora en el control de los PQRSDA los cuales están siendo registrados a través de la herramienta Virtual Ticket, sin embargo, el registro de los derechos de petición e interposición de recursos se realiza a través de la ventanilla única sin registro en el aplicativo virtual ticket, lo que no permite tener centralizado en su totalidad los PQRSDA y facilitar la consulta del estado de la solicitud por parte del ciudadano.
✓ Cada líder de proceso debe fomentar la cultura de respuesta oportuna a las PQRSDA, además el cierre de los mismos en el aplicativo interno de la entidad.	Se evidencia más cultura en el tratamiento de los PQRSDA, sin embargo, aún no se logra efectividad, dado que el indicador cerró a junio 30 de 2019 con un porcentaje del 84%.

✓ 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, además que se pueden prestar para una presunta vulneración de la seguridad de la información.	En el semestre enero a junio de 2019 no se evidencian las acciones para solucionar las herramientas tecnológicas utilizadas para este fin.
✓ Las PQRSDA que llegan directamente a 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	Cerrada: actualmente se ingresan a virtual ticket con la fecha que el peticionario realizo la queja y con la fecha del ticket.
✓ Evaluar la posibilidad de enviar alertas mediante correos electrónicos, a fin de que sean atendidas las PQRSDA en los tiempos establecidos en la Ley.	Cerrada: El aplicativo virtual ticket, emite mensajes de alerta, indicando que esta próxima a vencerse la fecha de respuesta al peticionario.
✓ Actualizar el marco normativo del procedimiento de PQRSA, que contiene normas derogadas y no definidas.	En el seguimiento se evidencia nuevamente normas derogadas, normas que no aplican, así mismo en el normograma no se evidencia la inclusión de las normas asociadas al servicio al ciudadano para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias y demás normas concordantes, tales como: Ley 1755 de 2015, Ley 190 de 1995, Ley 1437 de 2011, Decreto 019 de 2012 y la Ley 1474 de 2011 situación registrada en la auditoría realizada en esta vigencia al área de mercadeo/ servicio al cliente.

Recomendaciones:

- ✓ Tomar acciones para que se de cumplimiento a las recomendaciones de la Dirección de Control Interno que aún siguen sin implementarse, como consta en el cuadro anterior de seguimiento y evaluaciones.
- ✓ Dar alcance para el tratamiento PQRSDA a todos los puntos de atención ya que no se tienen buzones para las nuevas sedes (La 14 de Calima y Cosmocentro), situación evidenciada en la auditoría al proceso de mercadeo y servicio al cliente.
- ✓ Formular los planes derivados de los PQRSDA para garantizar la mejora continua del servicio al ciudadano.
- ✓ Incluir en el procedimiento de PQRSA, las denuncias de conformidad con la normatividad legal vigente, teniendo en cuenta que el documento PT-CO-01 Tratamiento de PQRSA V 6 del 02/03/2019 no contempla las denuncias de conformidad con la normatividad legal vigente, sólo la denuncia ambiental.
- ✓ Generar los informes del aplicativo en PDF, no exportados al excell para garantizar la seguridad de la información.


SABEL DAZA MICOLTA
Directora de Control Interno

Copia: Gerente

