

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

SEGUNDO 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° julio a diciembre 31 de 2019, todas las Peticiones, Quejas, reclamos Solicitudes, Sugerencias, denuncias y apelaciones, 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.
- ✓ Y las demás normas legales vigentes en la materia.

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.

1. 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 entidad tiene dispuesto para los usuarios la recepción PQRSDA, a través de los diferentes medios: la ventanilla única, página web, teléfono, correo electrónico, redes sociales, chat virtual y buzones de sugerencias, con el fin de facilitar a los usuarios sus peticiones.

En los informes anteriores, la Dirección de Control Interno ha reiterado la solicitud de que los PQRSDA, conserven radicación consecutiva que permitan su control, tal como lo establece el artículo 2 y 5 del acuerdo 060 de 2001, Se continua con la radicación y recepción a través de dos aplicativos, (aplicativo interno (Dirección Jurídica) y virtual ticket (los demás procesos)), lo cual no permite manejar y controlar el consecutivo de PQRSDA. Hemos observado que existen saltos significativos de los consecutivos en el semestre julio a diciembre 2019, como podemos observar en los siguientes ejemplos.

337807	02/07/2019	Diferencia
		-208
338015	03/07/2019	
		-860
338875	09/07/2019	
339050	09/07/2019	
		-921
339971	15/07/2019	

Se tomaron los registros de los días 3 al 15 de julio de 2019 para analizar el consecutivo de los PQRSDA, encontrando que existen saltos significativos entre los rangos que ilustramos en el ejemplo anterior, adicional entre los consecutivos que están dentro de estos rangos presentan la misma situación como se puede observar en el siguiente ejemplo:

338015	
338180	-165
338185	-5
338189	-4
338192	-3
338248	-56
338397	-149
338865	-468
338875	-10
	-860

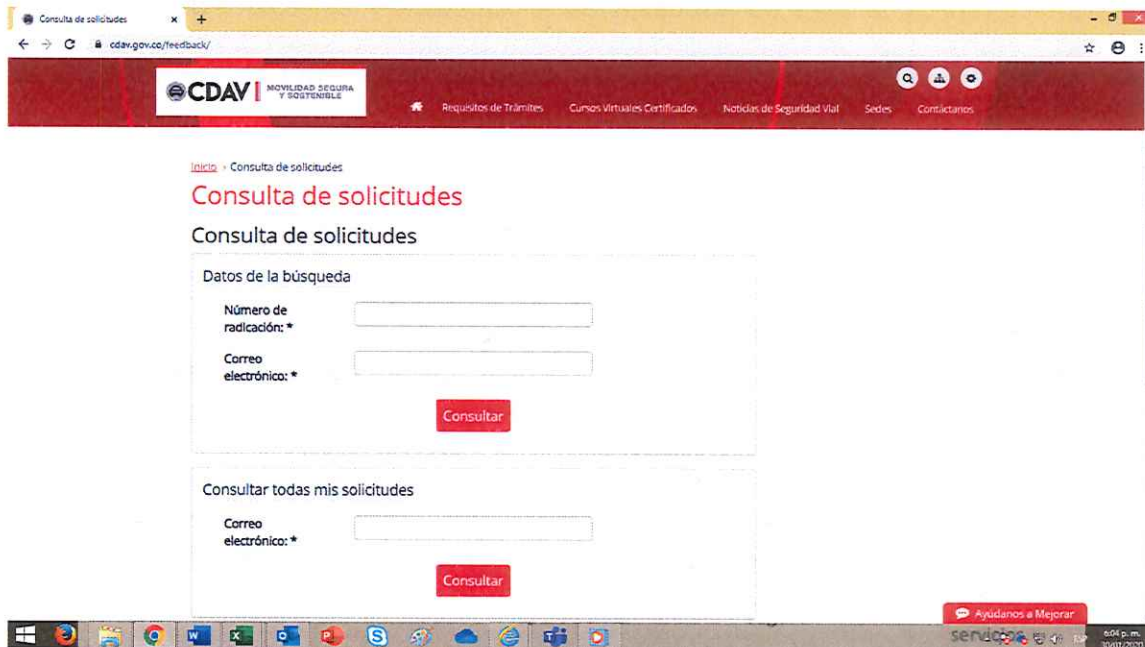
De acuerdo con la información suministrada por los responsables del área de servicio al cliente, la situación obedece a que se administran por el aplicativo virtual ticket otros conceptos distintos a los PQRSDA.

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 o descripción de los PQRSDA
- Fecha de radicación/recepción (se manejan 2 radicados)
- Terminó 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 una interfase entre aplicativo virtual ticket y Nexura para que los ciudadanos puedan consultar el estado de sus PQRSDA, así mismo los registrados en el aplicativo interno de los derechos de petición e interposición de recursos de la Dirección Jurídica, sin embargo estos usuarios no pueden consultar el estado de sus peticiones, el área tecnológica tiene proyectado para el segundo semestre de 2020 los ajustes necesarios a los aplicativos para realizar una integración entre las plataformas y que sea transparente para el ciudadano.



Grado de cumplimiento de la atención de los PQRSDA.

Tipo	Total Semestre	Contestadas a Tiempo	No Contestadas a Tiempo	Por Vencer	Cumplimiento
Quejas	271	213	52	6	81%
Peticiones	24	22	2	0	92%
Reclamos	18	9	9	0	50%
Sugerencias	15	12	3	0	80%
Comentarios Positivos	52	52	0	0	100%
Apelaciones	3	3	0	0	100%
Total	383	311	66	6	83%

De acuerdo con la ilustración del comportamiento de los PQRSDA del segundo semestre de 2019, observamos que se obtuvo como resultado de la gestión el 83% del total de los requerimientos de los ciudadanos.

En el seguimiento realizado a la gestión de PQRSDA, hemos evidenciado que las apelaciones están mal clasificadas en el aplicativo virtual ticket, teniendo en cuenta que 2 son peticiones y 1 es sugerencia.

Es importante aclarar que dentro de los PQRSDA existen apelaciones de conformidad con la NTC-ISO.17020-2012, en cumplimiento a la revisión técnico-mecánica.

Así mismo hemos observado que los PQRSD, asignados a la Secretaría de Movilidad y al aliado de servicios de tránsito se encuentran en estado cerrado en el aplicativo, lo que no nos permitió verificar la fecha de respuesta real al ciudadano y los tiempos de atención.

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

Atención servicio al ciudadano:

Para garantizar el servicio al cliente la entidad ha realizado las siguientes actividades en el periodo julio 1 a diciembre 31 de 2019:

- ✓ Se realizan auditorías periódicas de cliente incógnito.
- ✓ Se elaboró el Manual de atención al ciudadano, que empezó a regir a partir del 13 agosto de 2019, donde se definen claramente los lineamientos y directrices de atención y participación al ciudadano.
- ✓ En el mes de octubre de 2019 se actualizó el procedimiento para el tratamiento de las peticiones, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y apelaciones.
- ✓ Se actualizó la pagina web de la Entidad de conformidad con lo establecido en la ley 1712 de 2014.

- ✓ Se hacen encuestas de satisfacción periódicamente y se analizan las causas de aquellos usuarios que han manifestado inconformidad y se toman acciones correctivas para garantizar la satisfacción del ciudadano.

Lo anterior puede ser consultado en los archivos en la pagina web y el aplicativo del sistema integrado de gestión.

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 los PQRSDA, a pesar de que existe el link en la Página Web de la Entidad https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129544/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias--denuncias-y-apelaciones-pqrsda/ , los ciudadanos aún no pueden consultar el estado de las PQRSDA a diciembre 31 de 2019, No obstante, el área de tecnologías de la información esta trabajando para ello.
✓ 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 del área jurídica que se realiza a través de la ventanilla única no se registran 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 diciembre 31 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	En el semestre de julio a diciembre de 2019, no se evidencian las acciones para solucionar las oportunidades de mejora en las herramientas tecnológicas utilizadas para este fin. no obstante, el área tecnológica se encuentra trabajando para garantizar la seguridad de la información.

presunta vulneración de la seguridad de la información.	
✓ Actualizar el marco normativo del procedimiento de PQRSA, que contiene normas derogadas y no definidas.	En el seguimiento se evidencia que aún se registran normas derogadas, tales como MECI-numeral 3. Eje transversal de información y comunicación. Este componente está contenido en el decreto 1499 de 2017 en la dimensión No. 7 de MIPG.
✓ 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.	En el segundo semestre 2019, no se abrieron los buzones de las nuevas sedes.
✓ Formular los planes derivados de los PQRSDA para garantizar la mejora continua del servicio al ciudadano.	En el segundo semestre sigue sin implementar la recomendación.
✓ 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	Cerrada: Se evidenció la inclusión de las denuncias por actos de corrupción en el documento PT-GC-00 Versión 7 de fecha 07/10/2019 Tratamiento de P-Q-R-S-D-A.
✓ Generar los informes del aplicativo en PDF, no exportados al excell para garantizar la seguridad de la información.	Sigue pendiente la generación de los informes en PDF.

Recomendaciones:

- ✓ Tomar 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.
- ✓ Realizar la integración de las dos plataformas que administran los PQRSDA de la entidad para facilitar la consulta de los ciudadanos en la vigencia 2020.
- ✓ Administrar por el aplicativo virtual ticket solamente los PQRSDA para evitar que existan diferencias tan significativas en el consecutivo, teniendo en cuenta que esto denota una debilidad en el control.



ISABEL DAZA MICOLTA
Directora de Control Interno

Copia: Gerente

