

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

PRIMER SEMESTRE DE 2020

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo **76 de la Ley 1474 de 2.011** el cual indica “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”. Por tal razón, 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 del primer semestre de 2020.

ALCANCE

El presente informe comprende todas las Peticiones, Quejas, Reclamos Solicitudes, Sugerencias, Denuncias y Apelaciones registradas en el período comprendido entre el 1 de enero al junio 30 de 2020.

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.
- ✓ NTC-ISO-IEC 17020, numeral 7.5 Quejas y apelaciones.
- ✓ Y las demás normas legales vigentes en la materia.

CONTENIDO A EVALUAR

1. PQRSDA registradas durante el primer semestre
2. PQRSDA recibidas y tramitadas por mes
3. Áreas con mayor número de solicitudes
4. Oportunidad en la respuesta
5. Radicación consecutiva de PQRSDA
6. Registro ordenado de PQRSDA
7. Servicio al ciudadano
8. 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. PQRSDA REGISTRADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE

CONCEPTO	TICKETS	%
APELACION	1	0%
COMENTARIO POSITIVO	9	4%
PETICION	67	27%
QUEJA	127	51%
RECLAMO	33	13%
SUGERENCIA	14	6%
TOTAL, GENERAL	251	100%

En el cuadro anterior, podemos observar que los ciudadanos manifestaron su percepción frente a los servicios prestados por la entidad, siendo el concepto de quejas el más representativo con un 51%.

2. PQRSDA RECIBIDAS Y TRAMITADAS POR MES

MES	PQRSDA	%	TOTAL PQRSDA POR TRIMESTRE	
ENERO	52	21%	169	67%
FEBRERO	82	33%		
MARZO	35	14%		
ABRIL	12	5%	82	33%
MAYO	31	12%		
JUNIO	39	16%		
TOTAL	251	100%	251	100%

Las estadísticas del cuadro nos muestran el comportamiento mensual de las PQRSDA, febrero es el mes con el mayor número de manifestaciones, con un total de 82, que corresponde al 33%, seguida del mes de enero con 52 y 21%. Las PQRSDA recibidas en enero se relacionan así: quejas (40), reclamaciones (2), peticiones (6) comentario positivo (3), y sugerencia (1).

Así mismo, en el mes de febrero las PQRSDA se relacionan con (42) quejas, (18) peticiones, (11) reclamos, (7) sugerencias, (3) comentarios positivos y (1) apelación.

Por otra parte, se observa la variación trimestral del 34%, entre el primero y segundo trimestre, demostrando que se dio una disminución en el número de PQRSDA, lo cual puede estar directamente relacionado con la suspensión de los servicios prestados por el CDAV con ocasión del COVID-19.

3. ÁREAS CON MAYOR NUMERO DE PQRSDA ASIGNADAS

En el siguiente cuadro se detallan las áreas con mayor asignación de PQRSDA durante el semestre:

AREA - DEPENDENCIA	NUMERO DE REGISTROS
ADMINISTRATIVO	17
BANCO	14
ESCUELA Y EVALUACION	8
GRUAS	18
LICENCIAS	18
MCC	7
PATIOS	37
RMA	36
RMI	16
RTM	8
SALIDA DE VEHICULOS	16
SERVICIO AL CLIENTE	9
SM	47
TOTAL, GENERAL	251

En entrevista con la profesional de mercadeo y servicio al cliente, indagamos sobre los planes de acción implementados por las áreas que más presentan PQRSDA para subsanar las manifestaciones de los ciudadanos y garantizar que no se vuelvan a presentar, a lo que nos indica que se han realizado acercamientos con el cliente, sin embargo, se debe continuar fortaleciendo el proceso de control para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.

4. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE PQRSDA

TIPO DE SOLICITUD	TIKET	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA NO OPORTUNAS	POR VENCER	CUMPLIMIENTO
APELACION	1	1	0	0	100%
COMENTARIO POSITIVO	9	8	1	0	89%
PETICION	67	52	8	7	88%
QUEJA	127	99	20	8	84%
RECLAMO	33	23	7	3	79%
SUGERENCIA	14	11	2	1	86%
TOTAL, GENERAL	251	194	38	19	85%

Como se puede observar en el cuadro anterior, de las 251 PQRSDA recibidas y tramitadas por el CDAV, 194 fueron respondidas oportunamente, dando así un cumplimiento del 85%.

De acuerdo con la entrevista realizada a la profesional de Mercadeo y Servicio al Cliente, indicó que, a partir de la auditoría realizada en el mes de abril de 2020, de identificó la necesidad de garantizar el cumplimiento oportuno de las PQRSDA, por lo que para el próximo semestre se va a implementar la matriz de escalamiento, que tiene como objetivo realizar seguimiento a las respuestas oportunas por parte de cada dirección o área.

Adicionalmente, se evidencia que el aplicativo virtual ticket no calcula automáticamente los días que tiene para respuesta, este cálculo lo realiza el profesional de Mercadeo y Servicio al cliente de manera manual. Estas actuaciones pueden incurrir en error operativo toda vez que de manera involuntaria el profesional puede cometer errores en la ejecución de dicho cálculo.

5. 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 canales, (canal interno (Dirección Jurídica) y virtual ticket (los demás procesos)), lo cual no permite manejar y controlar un solo consecutivo de PQRSDA. Hemos observado que existen saltos significativos de los consecutivos en el semestre enero junio de 2020, como podemos observar en los siguientes a continuación:

TICKET	SALTOS	FECHA D/M/A
396718	-1920	07/01/2020
398638		07/01/2020
455983	-353	18/06/2020
456336		19/06/2020
401656	864	23/01/2020
400792		23/01/2020
401961	-1169	24/01/2020
399823	-678	16/01/2020
400501		17/01/2020
400805	-304	20/01/2020
449718	-985	10/03/2020
450703		10/03/2020

De acuerdo con la entrevista realizada al profesional responsable de Mercadeo y Servicio al cliente, estos saltos se presentan toda vez que en el mismo aplicativo se realizan otros trámites tales como canalizar oficios de la Secretaría de Movilidad, comunicaciones operativas internas del PST y salida de vehículos de patios cuando aplican exoneraciones de orden judicial. Las actividades mencionadas anteriormente presentan una gran demanda y flujo diario de tickets por lo que son más frecuentes que las manifestaciones de los clientes, generando amplios espacios entre una y otra solicitud.

No obstante, lo anterior y con el objetivo de garantizar la integridad de las PQRSDA, la Dirección de control interno una vez más reitera la necesidad de administrar las PQRSDA de manera separada de las actividades adicionales que realiza la entidad y centralizar con las solicitudes que recibe y procesa la Dirección Jurídica.

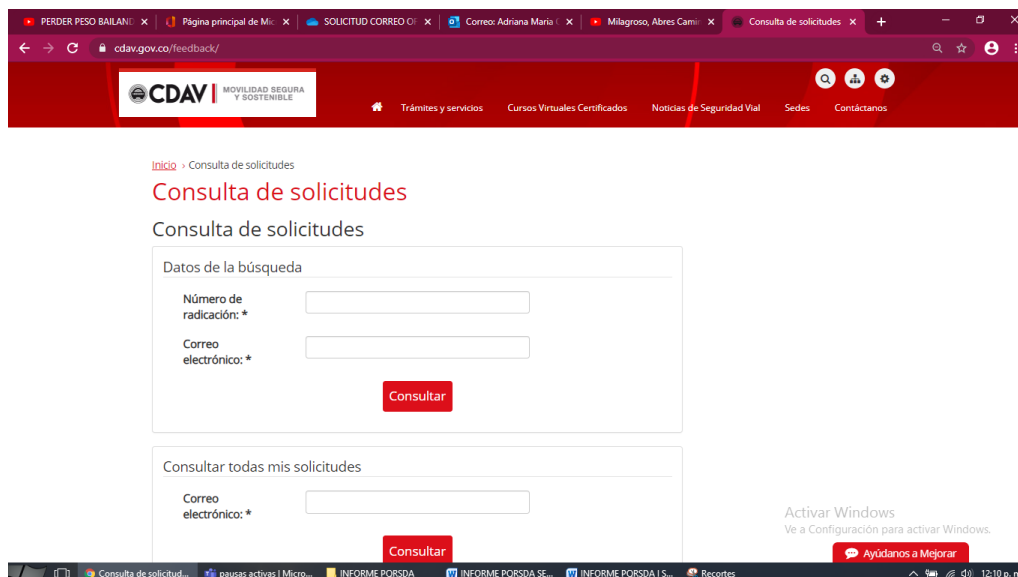
6. REGISTRO ORDENADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y APELACIONES.

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.



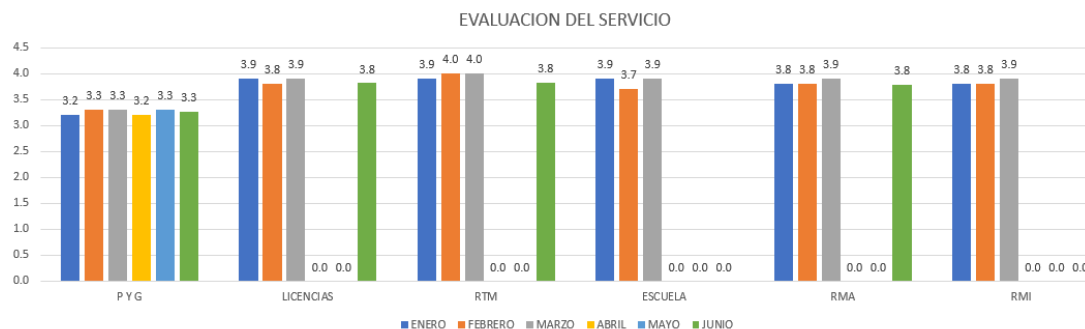
Pese a que los usuarios no pueden consultar el estado de sus peticiones a través de la web, en el análisis de los canales disponibles para la recepción de PQRSDA, se identificó que uno de los más utilizado es la página web del CDAV, con el mismo porcentaje de utilización que el Call center, a continuación, el detalle.

CANAL DE RECEPCION	CANTIDAD	%
Aventura Plaza	30	12%
Call center	59	24%
Carrera	16	6%
Chat	1	0%
Correo servicio al cliente	3	1%
La flora	19	8%
Página Web CDAV	59	24%
PQRS CDAV	1	0%
Salomia	24	10%
Servicios PST	9	4%
STTM	1	0%
Ventanilla Única CDAV	29	12%
TOTAL GENERAL	251	100%

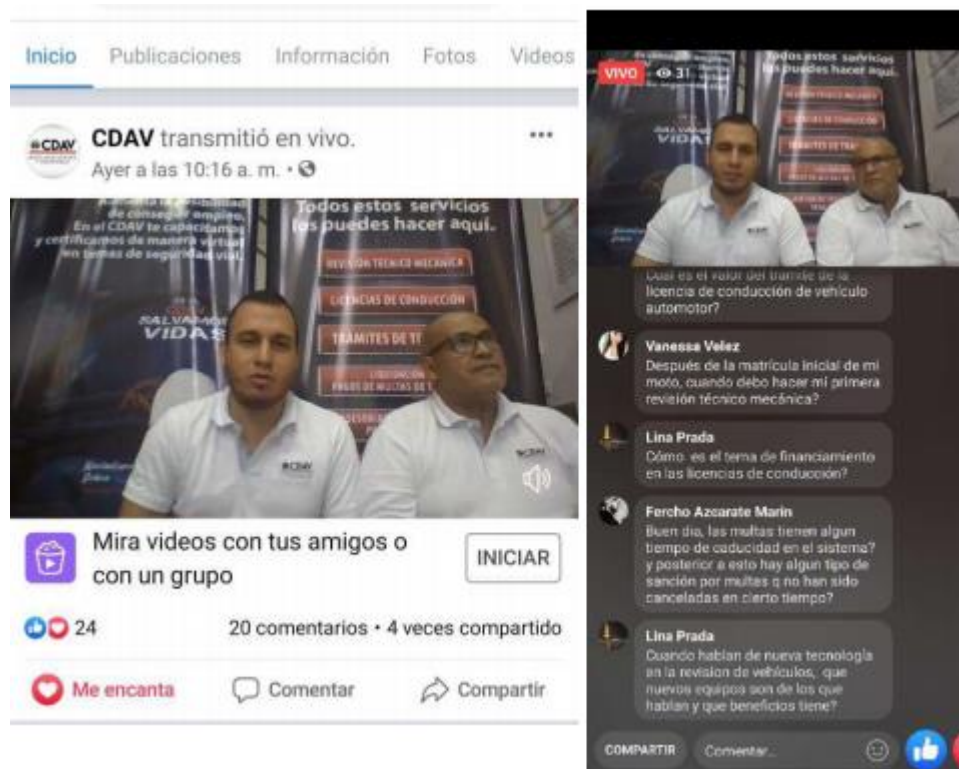
7. ATENCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

Como parte de las actividades desarrolladas para garantizar el adecuado servicio al cliente, el CDAV durante el primer semestre, se ha realizado las siguientes:

- ✓ Encuestas de satisfacción periódicamente donde se mide la calidad del servicio que presta la entidad y se analizan las causas de aquellos usuarios que han manifestado inconformidad y se toman acciones correctivas para garantizar la satisfacción del ciudadano. A continuación, el detalle:



- ✓ Interacción con el cliente a través de Facebook live donde los clientes tuvieron la oportunidad de realizar preguntas sobre los productos y servicios prestados por la entidad.



Las actividades programadas para el primer semestre de 2020 no se han ejecutado en su totalidad, toda vez que las restricciones de la pandemia a nivel nacional no lo han permitido, entre las actividades se encuentran: auditoria de cliente incógnito, implementación de protocolo en ventanillas de habeas data para uso de información,

campañas de venta cruzada en ventanilla, calendario de actividades, protocolo Contac center, entre otras.

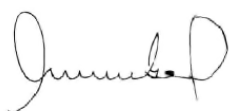
8. Seguimiento recomendaciones de la Dirección de Control Interno en informes anteriores:

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 que aún no se lleva un consecutivo único y consolidado que garantice el control y tratamiento de las PQRSDA, así mismo y teniendo en cuenta que esta solución no es WEB, fue necesario mantener la opción Feed Back (enlace interno) del portal desarrollado por Nexura para posibilitar el registro de PQR desde la página WEB, la generación de un consecutivo y la posibilidad de consulta del estado de la PQRSDA por parte del ciudadano. El área de tecnologías informó que se está trabajando en un sistema integrador que resuelva estas debilidades.
✓ Centralizar la recepción de las PQRSDA para que se maneje un solo radicado en forma consecutiva y cronológica.	Se evidencia la aplicación efectiva del control en el registro de las PQRSDA, los cuales están siendo registrados a través de la herramienta Virtual Ticket, no obstante, el registro de los derechos de petición e interposición de recursos del área jurídica continua realizándose a través de la ventanilla única y aún se administran en la Dirección Jurídica y no en el aplicativo virtual ticket, lo que no permite tener centralizado en su totalidad las 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 que semanalmente mediante correo electrónico, el profesional de servicio al cliente envía notificación a las áreas responsables, para recordándole el cierre de los PQRSDA. Para este semestre se evidencia un cumplimiento del 85%. Es preciso que se implementen otras acciones que permitan el cumplimiento del 100% de acuerdo con la normatividad legal vigente.
✓ 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.	Durante el semestre, no se evidencian las acciones para solucionar las oportunidades de mejora en las herramientas tecnológicas utilizadas para este fin. El área de mercadeo y servicio al cliente con el apoyo del área tecnologías de la información se sigue trabajando en ello.
✓ Actualizar el marco normativo del procedimiento de PQRSA, que contiene normas derogadas y no	Se evidencia que el área de Mercadeo y Servicio al cliente se encuentra trabajando en la actualización del procedimiento de atención de

definidas.	PQRSDA versión 8, donde se realizará la actualización del marco normativo. De acuerdo con la información suministrada por el líder del proceso, este procedimiento se actualizará en el segundo semestre de 2020.
✓ 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.	Para este 1 semestre del año 2020, por temas de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, la Administración decidió no prestar servicios en las sede de Valle del Lili y Calima, habilitará la sede de Cosmocentro, la cual se dotará de buzón
✓ 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. En la actualización del procedimiento de administración de PQRSDA versión 8, incluye un mecanismo de control para garantizar la implementación de los planes de acción.
✓ Generar los informes del aplicativo en PDF, no exportados al Excel para garantizar la seguridad de la información.	Sigue pendiente la generación de los informes en PDF.
✓ 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.	El área de mercadeo y servicio al cliente con el apoyo del área tecnologías de la información se sigue trabajando en ello.
✓ 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	El área de Servicio al cliente y Mercadeo se encuentra evaluando la aplicación de esta recomendación.

Recomendaciones

- ✓ Realizar los ajustes necesarios para que el aplicativo virtual ticket realice el cálculo de los días automáticamente, de acuerdo a la normatividad legal vigente que tiene la entidad para responder a los usuarios.
- ✓ 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.



ISABEL DAZA MICOLTA
Directora de Control Interno

Copia: Gerente