

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

### **SEGUNDO 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 para el segundo 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 Julio y Dic 31 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”.
- ✓ 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.

## CONTENIDO A EVALUAR

1. PQRSDA registradas durante el segundo semestre
2. Número de PQRSDA por áreas
3. Oportunidad en la respuesta
4. Radicación consecutiva de PQRSDA
5. Registro ordenado de PQRSDA
6. Servicio al ciudadano
7. 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	7	1%
COMENTARIO POSITIVO	7	1%
PETICION	400	47%
QUEJA	267	32%
RECLAMO	130	16%
DENUNCIA	14	1%
SUGERENCIA	6	2%
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>831</b>	<b>100%</b>

En el cuadro anterior, podemos observar que los ciudadanos manifestaron su percepción frente a los servicios prestados por la entidad, siendo los más representativos el concepto de peticiones (47%), acompañado de quejas (32%).

Es importante precisar que los usuarios no están seleccionando de manera correcta el tipo de PQRSDA, se evidenció que los 7 que se registran como apelaciones no corresponden a solicitud que hace un cliente objetando el resultado de una prueba del vehículo automotor en el proceso de revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes, así mismo de las 14 denuncias solo 6 corresponden a este tipo de PQRSDA.

### 2. NÚMERO DE PQRSDA POR ÁREAS Y TERCEROS

En el siguiente cuadro se detallan número de PQRSDA por áreas durante el II semestre 2020:

AREA/TERCERO	NUMERO DE REGISTROS
ADMINISTRATIVO	107
ESCUELA Y EVALUACION	3
GRUAS	21
LICENCIAS	56
ALIADO MARKETING CONTAC CENTER	37
PATIOS	147
ALIADO PST (Registro Distrital Automotor)	50
ALIADO PST (Registro Distrital de Infracciones)	311
REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA	3
SERVICIO AL CLIENTE	7
SERVICIOS GENERALES	1
SECRETARIA DE MOVILIDAD	88
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>831</b>

Como podemos observar los PQRSDA se incrementaron en los tramites de Registro Distrital de Infractores y Patios y Grúas con respecto al semestre anterior por los siguientes motivos:

1. Conforme a las instrucciones impartidas por la Secretaría de Movilidad bajo resoluciones 0745 y 785 del 07 y 18 SEP 2020 respectivamente, en donde se ordenaba la suspensión de los términos del proceso contravencional a partir del 7 septiembre hasta el 04 de octubre 2020 y en su Artículo 1, párrafo segundo se “Los ciudadanos que lograron agendar su cita para los cursos pedagógicos, dentro de los términos de ley para acceder al descuento, tienen garantizados los beneficios concedidos por la normatividad vigente, no obstante por la capacidad operativa de la SDM para dictar cursos viales cumpliendo con los protocolos de bioseguridad muchos ciudadanos no pudieron acceder a una cita para el curso lo que incrementó los requerimientos por parte de los ciudadanos de acceder a los mismos de manera extemporánea.

No obstante, lo anterior, la Secretaría de Movilidad ante esta situación opto por aplicar el procedimiento donde los ciudadanos deben realizar primero el pago con descuento del valor de la infracción dentro de los días estipulados por la norma, y posterior agendar curso con ampliación para asistencia hasta el 31 de marzo del 2021, como medida para mitigar el número de reclamaciones.

2. Debido a la posibilidad que se otorgó a los ciudadanos de realizar el trámite de traspaso a persona indeterminada, se presentó en el proceso de patios y grúas un incremento considerable de las solicitudes de certificación de no inmovilización de vehículos, teniendo en cuenta que la plataforma RUNT no cuenta con un módulo que permita cargar las ordenes de salida de los vehículos que poseen un registro de retención asociado a un comparendo, por tanto en cumplimiento de los requisitos que se encuentran en la Resolución 003282 del 2019 los organismos de tránsito están solicitando a los ciudadanos presentar certificaciones de no inmovilización a los ciudadanos para adelantar el trámite.

El numeral 6.2.5 del procedimiento PT-GC-00 versión 8, contiene la siguiente **nota de seguridad**:

“Cuando se trate de P-Q-R-S-D-A, relacionados con la calidad y oportunidad de la prestación del servicio, el responsable del proceso respectivo debe formular un plan de acción preventivo y correctivo y dejar evidencia en la herramienta tecnológica de atención de P-Q-R-S-D-A, estos planes de acción serán socializados en los comités comerciales y/o servicios del CDAV”

En entrevista con la profesional de mercadeo y servicio al cliente, informó que los planes de acción que deben implementar las áreas que más presentan PQRSDA para subsanar las manifestaciones de los ciudadanos y garantizar lo establecido en el procedimiento, en el segundo semestre no se cumple con esta actividad a pesar de los requerimientos que le hacen a los responsables de tener acercamientos con el cliente y tomar las acciones correspondientes para que no se presenten de nuevo las mismas situaciones, se debe continuar fortaleciendo el proceso de control para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios. En los trámites de RDI y RDA, están grabando las actuaciones que se tienen con los clientes para dar soluciones a sus peticiones.

### 3. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE PQRSDA

TIPO DE SOLICITUD	CANT/TIKET	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA NO OPORTUNAS	CUMPLIMIENTO
APELACION	7	1	6	14%
COMENTARIO POSITIVO	7	6	1	86%
PETICION	400	288	112	72%
QUEJA	267	143	124	54%
RECLAMO	130	71	59	55%
SUGERENCIA	6	3	3	50%
DENUNCIAS	14	5	9	36%
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>831</b>	<b>517</b>	<b>314</b>	<b>62%</b>

Observemos en el cuadro anterior que de las 831 PQRSDA recibidas y tramitadas por el CDAV, 517 fueron respondidas oportunamente para un cumplimiento del 62%.

Se evidenció la implementación de la matriz de escalonamiento diseñada en la plataforma donde se administran los PQRSDA por parte del área Mercadeo y Servicio al Cliente, en esta se puede evidenciar las responsabilidades hasta un tercer nivel para la atención de los PQRSDA, sin embargo no ha sido efectivo este control, teniendo en cuenta los resultados de cumplimiento del segundo semestre 2020, es importante precisar, que la disminución en el cumplimiento del tratamiento se debe a las situaciones presentadas con los tramites del Registro Distrital de infractores y Patios y Grúas, las cuales se sustentan en el presente informe en el punto No. 2.

### **3. RADICACIÓN CONSECUTIVA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y APELACIONES**

En este semestre observamos que el registro de los PQRSDA se ha centralizado parcialmente 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.

Como en informes anteriores, la Dirección de Control Interno reitera 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 tres canales, (canal interno (Dirección Jurídica), y virtual ticket (los demás procesos), es importante precisar que a pesar de que los PQRSDA de los tramites de RDI Y RDA son tramitados por el virtual ticket registran radicado consecutivo diferente a los demás servicios del CDAV manejados por esta plataforma, lo cual no permite controlar un solo radicado consecutivo de PQRSDA, así mismos se siguen observado que existen saltos significativos de los consecutivos en el semestre entre julio y diciembre de 2020.

En declaración de la profesional responsable en Mercadeo y Servicio al cliente, estos saltos se presentan toda vez que siguen administrando 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 siguen presentando un gran volumen de demanda y flujo diario de tickets generando amplios espacios entre una y otra solicitud.

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.

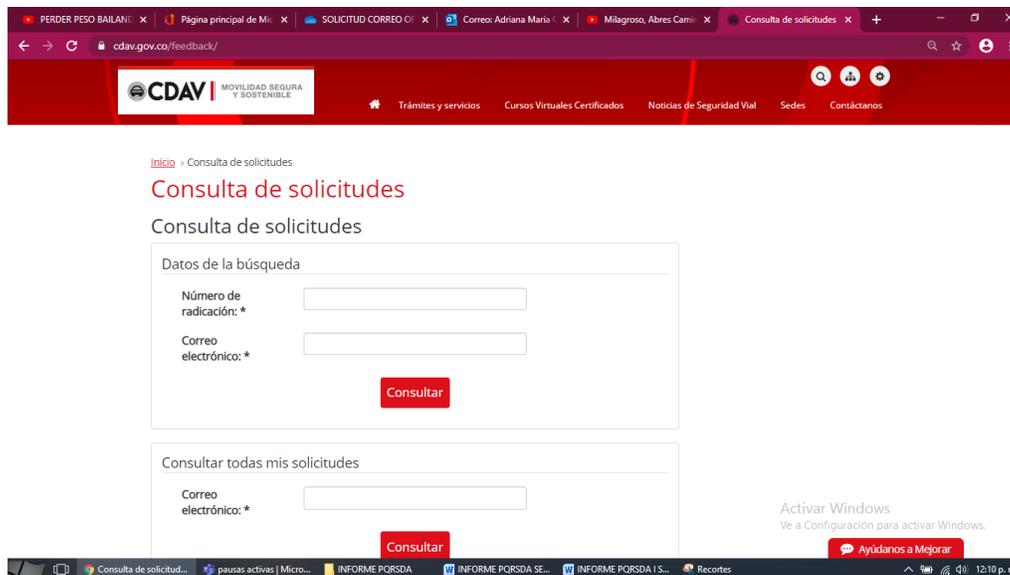
### **4. REGISTRO ORDENADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y APELACIONES.**

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)
- 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 una interfase entre aplicativo virtual ticket y Nexura (G-files) 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, estos usuarios no pueden consultar el estado de sus peticiones, para el segundo semestre de 2020 no se observa que hayan realizado los ajustes necesarios a los aplicativos para realizar una integración entre las plataformas y que sea transparente para el ciudadano.



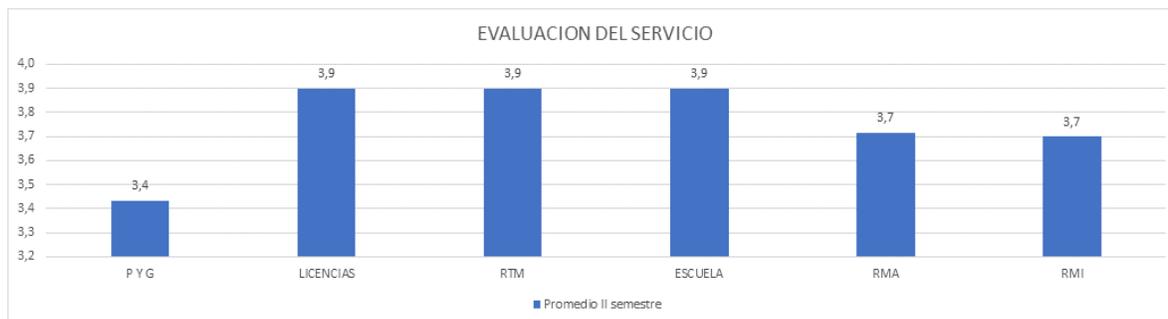
Al cierre de este semestre algunos de los usuarios no pueden consultar el estado de sus peticiones a través de la web en razón a que aún no se ha realizado la integración de las plataformas a través de las cuales se administran los PQRSDA, se evidencia para el el uso de los canales disponibles para la recepción de PQRSDA, se identificó que uno de los más utilizado es la página web del CDAV, a continuación, el detalle.

Canal de Recepción	Cantidad	%
Pagina Web CDAV	456	55%
Salomia	199	24%
Aventura Plaza	60	7%
Call center	42	5%
Ventanilla Única CDAV	39	5%
La Flora	14	2%
Carrera	8	1%
Servicios PST	3	0%
Agente	2	0%
Correo serviciente	2	0%
Dirección Comercial CDAV	2	0%
Operaciones PST	1	0%
PQRS CDAV	1	0%
REGISTRO AUTOMOTOR STTM	1	0%
SERVICIOS CDAV	1	0%
<b>Total</b>	<b>831</b>	<b>100%</b>

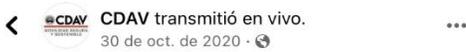
## 5. ATENCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

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

- ✓ En este semestre se continúa con la evaluación del servicio y la atención al ciudadano, mediante encuestas de satisfacción. A continuación, el detalle de los promedios de la medición:



- ✓ Interacción con el cliente a través de Facebook live, en este semestre se resolvieron inquietudes a los usuarios en todos los temas relacionados con el servicio de inmovilizaciones de vehículos:


**CDAV** transmitió en vivo.  
30 de oct. de 2020 · 🌐

Envíanos tus inquietudes sobre el proceso de inmovilización de tu vehículo en Cali.



341 reproducciones

 Me gusta  
  Comentar  
  Compartir

  Mildred Tello y 17 personas más

7 veces compartido

Más relevantes ▾



**Lina Carabali**  
Buenos días

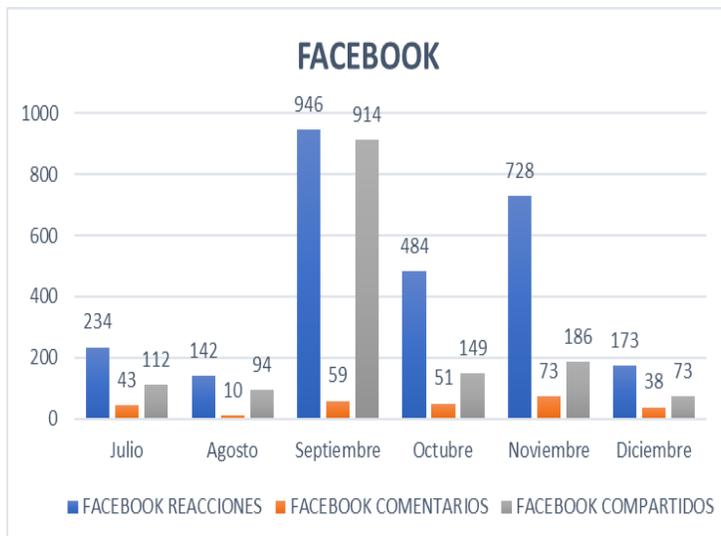
12 sem Me gusta Responder



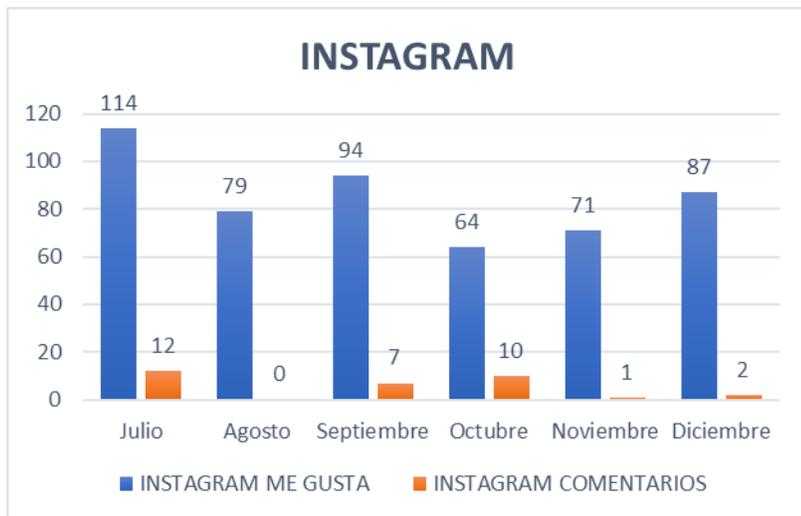
**Fanor Mendoza**  
La prima de mi hijo vive hace muchos años en ee.uu tenía un carro a nombre de ella lo vendieron no se hizo el respectivo trámite

 Escribe un comentario...
  

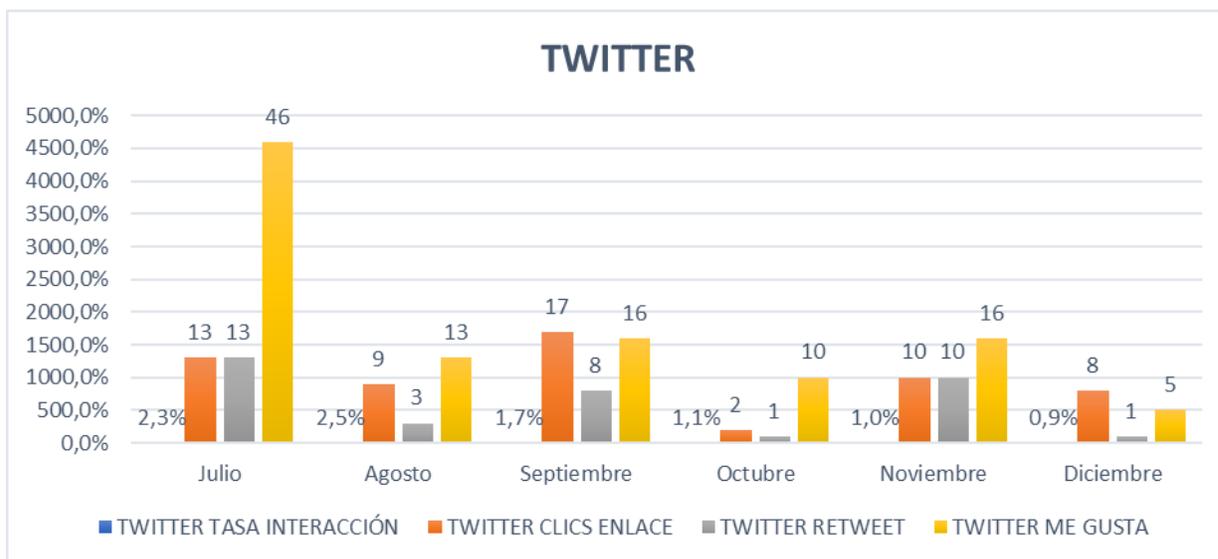
✓ Interacción con los clientes a través de las redes sociales



MES	REACCIONES	COMENTARIOS	COMPARTIDOS
<b>Julio</b>	234	43	112
<b>Agosto</b>	142	10	94
<b>Septiembre</b>	946	59	914
<b>Octubre</b>	484	51	149
<b>Noviembre</b>	728	73	186
<b>Diciembre</b>	173	38	73



MES	ME GUSTA	COMENTARIOS
<b>Julio</b>	114	12
<b>Agosto</b>	79	0
<b>Septiembre</b>	94	7
<b>Octubre</b>	64	10
<b>Noviembre</b>	71	1
<b>Diciembre</b>	87	2



MES	TASA INTERACCIÓN	CLICS ENLACE	RETWEET	ME GUSTA
<b>Julio</b>	2,3%	13	13	46
<b>Agosto</b>	2,5%	9	3	13
<b>Septiembre</b>	1,7%	17	8	16
<b>Octubre</b>	1,1%	2	1	10
<b>Noviembre</b>	1,0%	10	10	16
<b>Diciembre</b>	0,9%	8	1	5

Se evidencia en los anteriores gráficos que los ciudadanos cada vez utilizan más los medios de las redes sociales para interactuar con la entidad en temas relacionados con todos los servicios que presta el CADV.

Es importante precisar que el área de Mercadeo y servicio al cliente al cierre del segundo semestre no ejecutó las actividades que tenía programadas para desarrollar a través de un tercero, debido a que no se realizó la contratación para tal fin, una de las actividades con las cuales se pretendía fortalecer la atención al ciudadano “el cliente incognito” que en la anterior vigencia le permitió a la entidad conocer oportunidades de mejora y establecer acciones con el fin de fortalecer la atención al ciudadano.

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

Recomendación	Acciones
<p>✓ 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.</p>	<p>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, sin embargo, se evidencia que la entidad continúa con esta debilidad al 31 de diciembre 2020.</p>
<p>✓ Centralizar la recepción de las PQRSDA para que se maneje un solo radicado en forma consecutiva y cronológica.</p>	<p>En el segundo semestre 2020 se reitera que la aplicación efectiva del control en el registro de las PQRSDA 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, así mismo las PQRSDA de los tramites de RDI y RDA, a pesar de ser administradas por el mismo aplicativo no se encuentran centralizadas en la entidad.</p>
<p>✓ Cada líder de proceso debe fomentar la cultura de respuesta oportuna a las PQRSDA, además el cierre de estos en el aplicativo interno de la entidad.</p>	<p>Se evidencia que el área de Mercadeo y servicio continúa permanentemente remitiendo la solicitud de contestar oportunamente los PQRSDA, adicionalmente el aplicativo envía alarmas al correo electrónico de los responsables de contestar oportunamente, sin embargo, no se está cumpliendo con el 100%, en este semestre se obtuvo un cumplimiento del 62% Es preciso que se implementen otras acciones para lograr el cumplimiento del 100% de acuerdo con la normatividad legal vigente.</p>
<p>✓ El aplicativo debe generar los informes por los diferentes conceptos que se requieran sin tener que exportarlos al excell para estructurarlos de acuerdo</p>	<p>Durante este semestre, se reitera la necesidad de implementar acciones para solucionar las oportunidades de mejora en las herramientas tecnológicas utilizadas para este fin. No se evidencia avance en el tema por parte de las</p>

con las necesidades de la entidad y en PDF, además que se pueden prestar para una presunta vulneración de la seguridad de la información.	áreas de mercadeo y servicio al cliente con el apoyo del área tecnologías de la información.
✓ Actualizar el marco normativo del procedimiento de PQRSA, que contiene normas derogadas y no definidas.	No se evidenció la actualización del procedimiento PQRSDA "PT-GC-00", versión 8, del marco normativo.
✓ 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.	La sede de la 14 de Calima no está funcionando: Se cierra.  En la sede de Cosmocentro no se ha instalado el buzón de sugerencias para que los usuarios manifiesten su conformidad o inconformidad con los servicios prestados.
✓ Formular los planes derivados de los PQRSDA para garantizar la mejora continua del servicio al ciudadano.	En el segundo semestre no se evidencia avance en la implementación de la recomendación de formular planes, sin embargo, se están grabando los tratamientos que se realizan telefónicamente y donde se desarrollan acciones de mejora con el usuario en los tramites RDI y RDA.
✓ 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.	No se evidenció avance para el segundo semestre 2020.
✓ Administrar por el aplicativo virtual ticket solamente los PQRSDA para evitar que existan diferencias tan significativas (saltos) en el consecutivo, teniendo en cuenta que esto denota una debilidad en el control	La Dirección de Control Interno evidencia que se siguen presentando saltos significativos en el radicado consecutivo, razón por la cual reitera la necesidad de dar tratamiento solamente a los PQRSDA en la plataforma donde se administran los mismos.
✓ 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.	No se evidencian acciones para mitigar el riesgo de cometer un error de manera involuntaria en las fechas de vencimientos de las PQRSDA.

## Recomendaciones

- ✓ Reiterar la toma de 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.
- ✓ Establecer acciones que permitan a los usuarios definir adecuadamente el tipo de PQRSDA, adicional a las que ya existen, las cuales que no han sido efectivas.



**ISABEL DAZA MICOLTA**  
Directora de Control Interno

Copia: Gerente