



800.26.4/001

INFORME

**Seguimiento a la atención al ciudadano
Quejas, sugerencias, reclamos, sugerencias, denuncias y
apelaciones
Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. – CDAV**

**Equipo elaborador
DIRECCION CONTROL INTERNO**

Paola Andrea Zabala, directora Control Interno

Dirigido a:

Jaime Cárdenas, Gerente CDAV

**DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI
17 DE FEBRERO DE 2022**



800.26.4/001

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. METODOLOGÍA	3
3. MARCO NORMATIVO	3
4. CONTEXTO	4
5. SITUACIONES ENCONTRADAS	5
5.1 Comportamiento de las PQRSDA	5
5.2 Satisfacción del cliente o ciudadano	6
5.3 Seguimiento a observaciones realizadas en informe anterior (I semestre de 2021)	8
6. OBSERVACIONES	12
7. RECOMENDACIONES	12

Tablas

Tabla 1. Comportamiento QUEJAS Y RECLAMOS 2021	5
Tabla 2. Tipo de QUEJAS O RECLAMOS 2021	6
Tabla 3. Evaluación del servicio 2021	6
Tabla 4. Tipificación de observaciones de los ciudadanos en encuestas telefónicas	7
Tabla 5. Seguimiento a observaciones I informe seguimiento PQRSDA 2021	8

Observaciones

Observación 1	4
Observación 2 – Comportamiento Quejas y Reclamos	5
Observación 3 – Quejas y reclamos por área	5
Observación 4 – Causas quejas y reclamos	6
Observación 5 – Satisfacción del cliente / ciudadano	7
Observación 6 – Informe de PQRSDA	7
Observación 7 – Observaciones de los ciudadanos	7
Observación 8 – Aplicativo	11
Observación 9	11
Observación 10	11
Observación 11	11
Observación 12	11
Observación 13	11
Observación 14	11



800.26.4/001

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y apelaciones se enfoca en la atención y servicio al ciudadano desde un análisis de las PQRSDA, en busca de la mejora en la atención y servicio al ciudadano brindado por el CDAV.

2. METODOLOGÍA

Para la elaboración de este, se analizarán los informes comerciales, actas de gerencia, informe de control interno del semestre anterior (I semestre 2021), entre otros.

3. MARCO NORMATIVO

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, cuyo artículo 76 indica:

ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (resaltado fuera del texto original)

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

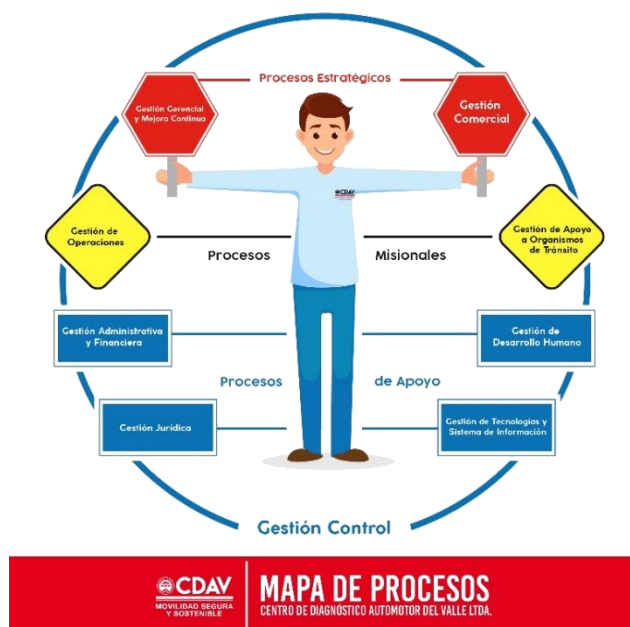
La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

Por lo tanto, el presente informe es dirigido al Gerente del CDAV con el fin que se realicen las gestiones y acciones pertinentes.



4. CONTEXTO

Dentro del CDAV Ltda., la oficina encargada de la atención de las PQRSDA es la Dirección Comercial, la cual se encuentra dentro de los procesos estratégicos de la entidad.



Desde la Dirección de Control Interno, se realiza seguimiento constante al comportamiento de las PQRSDA en busca del mejoramiento continuo, la valoración de los riesgos y el autocontrol.

La normatividad indica que los informes de seguimiento a las PQRSDA deben ser reportados de manera semestral, sin embargo, por ser este el del segundo semestre de 2021, se realizará un análisis global de 2021, con el fin de tener herramientas de comportamiento general.

Observación 1

Como lo establece la ley 1474 de 2011, toda entidad debe contar con una DEPENDENCIA, encargada de “recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos”, dentro del CDAV esta función se encuentra a cargo de la DIRECCIÓN COMERCIAL, sin embargo, no se observa una dependencia o proceso exclusivo para el trámite de las PQRSDA, como tampoco se identifica al ciudadano como principal objetivo dentro del mapa de procesos o cadena de valor.



800.26.4/001

5. SITUACIONES ENCONTRADAS

En el análisis realizado por la Dirección de Control Interno del CDAV se encontró:

5.1 Comportamiento de las PQRSDA

De acuerdo con el informe del mes de diciembre de 2021, remitido por la Dirección Comercial, se encuentra que en total se recibieron 306 quejas y reclamos por parte de los ciudadanos contra las diferentes áreas del CDAV, sin embargo, se observa una reducción de estas si se comparan los años 2020 vs 2021 del 46,87% (270)

Se encuentra que las áreas o procesos con mayor número de quejas son el RDI¹ con el 20% (62), seguido por RDA² con 15% (46) y en tercer lugar Patios con 10% (31).

Tabla 1. Comportamiento QUEJAS Y RECLAMOS 2021

Area	AÑO 2020		AÑO 2021													Total 2021	2021
	Total 2020	2020	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
RDI	224	39%	17	8	5	4	2	5	-	1	6	10	2	2	62	20%	
RDA	49	9%	3	6	1	2	1	3	4	2	6	3	3	12	46	15%	
PATIOS	64	11%	3	3	5	3	-	1	3	2	5	2	1	3	31	10%	
GRUAS	29	5%	2	2	5	2	-	-	4	1	-	-	-	-	16	5%	
LICENCIAS	48	8%	3	2	5	3	-	2	-	2	5	4	5	14	45	15%	
SALIDA DE VEHICULOS	35	6%	2	3	4	-	1	1	1	2	3	3	6	-	26	8%	
SM	37	6%	3	3	2	2	-	1	-	6	5	3	4	4	33	11%	
RTM	42	7%	-	-	4	2	-	-	2	-	-	-	2	2	12	4%	
SERVICIO AL CLIENTE	15	3%	1	-	-	2	1	-	1	-	3	1	-	1	10	3%	
ADMINISTRATIVO	12	2%	-	1	2	1	-	-	-	-	2	-	-	1	7	2%	
BANCO	7	1%	-	-	1	1	-	-	-	-	1	1	2	-	6	2%	
ESCUELA Y EVALUACION	0	0%	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0%	
MCC	8	1%	-	-	-	-	-	-	-	1	3	1	1	3	9	3%	
SERVICIOS GENERALES	6	1%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	1%	
Total general	576	100%	34	28	35	22	5	13	15	17	39	28	26	44	306	100%	
% Representación			11.11%	9.15%	11.44%	7.19%	1.63%	4.25%	4.90%	5.56%	12.75%	9.15%	8.50%	14.38%	-46.88%		

Fuente de información: Informe diciembre Dirección Comercial CDAV

Observación 2 – Comportamiento Quejas y Reclamos

Se observa reducción en el número de quejas y reclamos respecto al año 2020, se debe validar si esta reducción obedece a acciones adelantadas por el CDAV en dichos procesos, o por una intervención de fondo por parte de la entidad.

Observación 3 – Quejas y reclamos por área

Las áreas o procesos con mayor número de quejas se mantienen en el tiempo como son RDI, RDA y patios, es importante realizar un análisis de fondo para realizar una intervención y reducir las mismas.

Por otro lado, se tiene el comportamiento por tipo de queja o reclamo, encontrando que la calidad del servicio es la más afectada, con el 19% (58), seguido por la calidad de la atención 13% (40) y la calidad de la información 10% (30).

¹ RDI- Registro Distrital de Infractores

² RDA – Registro Distrital de Automotores



Tabla 2. Tipo de QUEJAS O RECLAMOS 2021

I	Tipo	Total 2020	Peso 2020	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total	% Part.	% Var
1	CALIDAD DEL SERVICIO	4	1%	2	4	3	5	1	2	2	4	10	6	10	9	58	19%	1350%
2	CALIDAD DE ATENCION	100	29%	10	3	1	1	1	-	2	2	3	8	4	5	40	13%	-60%
3	CALIDAD DE INFORMACION	10	3%	1	-	4	2	1	-	4	3	7	1	1	6	30	10%	200%
4	PÉRDIDA DE PERTENENCIAS	35	10%	1	1	3	2	-	-	2	2	3	2	0	3	19	6%	-46%
5	TIEMPO DE ESPERA	73	21%	-	3	-	-	-	-	-	-	1	-	0	3	7	2%	-90%
6	INFRAESTRUCTURA CDAV	0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	4	4	1%	
7	INFO. CAMBIO DE DOCUMENTO	0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	4	4	1%	
8	RESPUESTA A TRÁMITE CAMBIO DE DOCUMENTO	0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	3	3	1%	
9	OTRAS TIPIFICACIONES	347	100%	20	17	24	12	2	11	4	6	15	11	11	8	141	46%	-59%
	Total, general	569	1.6397695	34	28	35	22	5	13	14	17	39	28	26	45	306		

Fuente de información: Informe diciembre Dirección Comercial CDAV

Observación 4 – Causas quejas y reclamos

Las tres principales causas de las quejas o reclamos se refieren directamente al servicio ofrecido desde el CDAV, por lo tanto, es imperioso que se tomen medidas al respecto para reducir el número de quejas al respecto.

5.2 Satisfacción del cliente o ciudadano

Respecto a la satisfacción del cliente o ciudadano, de los servicios prestados por el CDAV Ltda., se tiene un nivel de satisfacción alto de 3,77 puntos sobre 4, lo cual representaría un cumplimiento del 94,35% frente a la meta establecida.

El área con mejor calificación es licencias con una calificación de 3,89.

Tabla 3. Evaluación del servicio 2021

EVALUACION DEL SERVICIO							
P&G	P Y G	LICENCIAS	RTM	ESCUELA	RDA	RDI	TOTAL
ENERO	3.42	3.95	3.86	3.93	3.73	3.69	3.76
FEBRERO	3.48	3.93	3.95	4.00	3.74	3.69	3.80
MARZO	3.35	3.91	3.97	3.90	3.80	3.69	3.77
ABRIL	3.40	3.94	4.00	3.70	3.82	3.71	3.76
MAYO	3.38	3.83	3.83	0.00	3.85	3.85	3.75
JUNIO	3.58	3.76	3.91	3.83	3.84	3.79	3.79
JULIO	3.51	3.93	3.93	3.70	3.84	3.72	3.77
AGOSTO	3.39	3.88	3.96	3.83	3.82	3.75	3.77
SEPTIEMBRE	3.06	3.84	3.94	3.88	3.84	3.72	3.71
OCTUBRE	3.28	3.85	3.93	3.67	3.83	3.82	3.73
NOVIEMBRE	0.00	3.84	3.91	3.93	3.83	3.72	3.85
DICIEMBRE	0.00	3.81	3.90	3.83	3.85	3.76	3.83
Promedio II semestre	3.40	3.89	3.93	3.42	3.81	3.73	3.77

Para el año 2021, se realizaron en total 4.390 encuestas, donde se consignan y tipifican las opiniones de los ciudadanos, encontrando que el 36% son respecto a: Servicio de línea



800.26.4/001

telefónica (530 – 12%), disponibilidad de citas en PST (512 – 12%) y servicio del PST (506 – 12%).

Si se analiza de manera más detallada, se encuentra que solo el 5% (232) aplican directamente al CDAV con relación a su infraestructura.

Tabla 4. Tipificación de observaciones de los ciudadanos en encuestas telefónicas

TIPIFICACION	TOTAL-2020	2020	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2021	PESO
SERVICIO LINEA TELEFONICA	492	14%	50	46	80	73	27	52	53	24	33	30	31	21	520	12%
DISPONIBILIDAD DE CITAS PST	-	0%	-	-	-	61	68	59	65	77	52	43	39	48	512	12%
SERVICIO PST	62	2%	28	43	96	39	40	51	34	30	36	35	48	26	506	12%
TIEMPO DE ATENCION	492	14%	50	46	80	73	27	52	3	-	-	-	-	-	331	8%
TIEMPO DE ESPERA PST	232	7%	1	4	39	16	16	23	28	24	29	33	45	26	284	6%
INFRAESTRUCTURA CDAV	177	5%	10	8	39	17	11	25	22	17	10	16	31	26	232	5%
INFRAESTRUCTURA PST	119	3%	3	3	20	16	11	22	14	20	24	27	17	25	202	5%
OTRAS TIPIFICACIONES	1.994	56%	154	141	152	131	141	199	201	189	120	112	136	127	1.803	41%
TOTAL GENERAL	3568	100%	296	291	506	426	341	483	420	381	304	296	347	299	4.390	100%
PESO			7%	7%	12%	10%	8%	11%	10%	9%	7%	7%	8%	7%	100%	

Observación 5 – Satisfacción del cliente / ciudadano

Es importante que en los informes de PQRSDA elaborados por parte del área encargada, se establezca o indique también el número de usuarios atendidos, para verificar la muestra.

Observación 6 – Informe de PQRSDA

En el informe del comité comercial donde se evalúa el comportamiento de las PQRSDA, se presentan las quejas, reclamos, recursos, denuncias y apelaciones, pero no se incluyen las PETICIONES presentadas por la comunidad ante el CDAV, lo cual es de suprema importancia para conocer el manejo dado a las mismas por la entidad, así como los tiempos de respuesta.

Observación 7 – Observaciones de los ciudadanos

De acuerdo con las observaciones dadas por los ciudadanos o clientes del CDAV, el mayor número tienen que ver con el servicio brindado por el PST, por lo tanto, es necesario realizar seguimiento al servicio prestado por dicha entidad.



800.26.4/001

5.3 Seguimiento a observaciones realizadas en informe anterior (I semestre de 2021)

En el informe anterior presentado por la dirección de control interno se incluyeron 10 recomendaciones, donde los responsables de estas fueron las direcciones de comercial y tecnología de la información, encontrando que solo 2 fueron cumplidas y 8 quedan pendientes.

De acuerdo con lo anterior, esta dirección el 7 de febrero de 2022, requirió a las Direcciones Comercial y Tecnología, para conocer la situación o estado de dichas recomendaciones, las cuales se consolidan en la Tabla 5:

Tabla 5. Seguimiento a observaciones I informe seguimiento PQRSDA 2021

I	RECOMENDACIÓN CONTROL INTERNO INFORME I SEMESTRE 2021	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO CORTE JUNIO DE 2021	SOLICITUD 07/02/2022	ÁREAS RESPONSABLES	DIRECCIÓN COMERCIAL	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA	OBSERVACIONES II SEMESTRE 2021
1	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 la no generación de una consecutiva dificultad la posibilidad de consulta del estado de la PQRSDA por parte del ciudadano. Se evidencia que la entidad continúa con esta debilidad al 30 de junio de 2021.	1. Indicar, ¿se cuenta con el registro único para las PQRSDA? 2. De no ser así, ¿qué acciones se están implementando para que se subsane esta situación? 3. ¿Qué control se lleva para la unificación de las PQRSDA registradas a través de diferentes medios como VIRTUAL TICKET, GFILES, otros medios?	DIRECCIÓN COMERCIAL Y TIC	1. El CDAV no cuenta con un mecanismo único de registro de PQRS. Efectivamente por decisión de la empresa desde la anterior administración, en CDAV conviven tres mecanismos para el registro de PQR, que generan consecutivos diferentes. 2. La solución es la integración de las plataformas, que es un compromiso liderado por TIC, actualmente en ejecución. La dirección comercial ha participado en varias reuniones de levamiento de información. Ver anexo 1 3. EL control que se mantiene es hacer dobles registros de todo lo recibido por Gfiles y Feed back en virtual ticket donde hay un solo consecutivo oficial	11/2/2022 - Se recibió informe por parte de la Dirección de Tecnología en la cual indican que, desde el 10 de septiembre de 2021, se viene trabajando en un aplicativo que integre los diferentes canales de ingreso de las PQRSDA. La última mesa de trabajo fue llevada a cabo el día 27/01/2022, donde se concluyó: 1. La solicitud en este momento está en estado de aprobación de la dirección comercial y de parametrizar en la herramienta un nuevo tipo documental para identificar las PQRSDA relacionadas con datos personales y luego coordinar con el proveedor para su implementación. 2. Cabe mencionar que posteriormente llevo un informe con nuevos requerimientos que no están contemplados en esta primera fase de implementación, pero se cuenta con un contrato con el proveedor NEXURA INTERNACIONAL S.A.S para hacer uso de la bolsa de horas para nuevos desarrollos y/o ajustes que requiera la entidad.	Se encuentra que el CDAV no cuenta con un sistema propio para el manejo de las PQRSDA, sino que depende de terceros, lo cual genera una interdependencia que podría resultar inconveniente y/o riesgosa para la entidad. Sin embargo, se observa que la entidad está trabajando en una aplicación propia.
2	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.			La herramienta virtual ticket no es de propiedad de CDAV y su uso comprende procedimientos muy robustos de los aliados MCC y PST, es la herramienta oficial de intercomunicación doble vía entre las 3 entidades, hacer cambios allí impactaría las comunicaciones. La solución en implementación es la integración de las plataformas.		
3	Centralizar la recepción de las PQRSDA para que se maneje un solo radicado en forma consecutiva y cronológica.	Para el primer semestre de 2021 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 de 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			Sobre el manejo de la ventanilla única, no tengo comentarios, se remite para respuesta de TIC, y gestión documental.		En el informe remitido por la Dirección de Tecnología del día 9/2/2022, se indica que en la página 6, "En esta mesa de trabajo el proveedor plasmó un prototipo funcional para el manejo de las PQRSDA a través de ventanilla única



Rad #: 2022-800-653-2
Fecha: 2022-02-17 09:16:47
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDA II
SEMESTRE 2021

800.26.4/001

		y facilitar la consulta del estado de la solicitud por parte del ciudadano, así mismo las PQRSDA de los trámites de RDI y RDA, a pesar de ser administradas por el mismo aplicativo no se encuentran centralizadas en la entidad.					virtual del CDAV y que permita tener un único control de administración en Gfiles con un solo número de radicado"
I	RECOMENDACIÓN CONTROL INTERNO INFORME I SEMESTRE 2021	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO CORTE JUNIO DE 2021	SOLICITUD 07/02/2022	ÁREAS RESPONSABLES	DIRECCIÓN COMERCIAL	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA	OBSERVACIONES II SEMESTRE 2021
4	Realizar la integración de las dos plataformas que administran los PQRSDA de la entidad para facilitar la consulta de los ciudadanos en la vigencia 2021.	No se evidenció avance para el primer semestre 2021.		DIRECCIÓN COMERCIAL Y TIC	La solución es la integración de las plataformas, que es un compromiso liderado por TIC, actualmente en ejecución. La dirección comercial ha participado en varias reuniones de levamiento de información. Ver anexo 1		En el informe remitido por la Dirección de Tecnología del día 9/2/2022, se indica que en la página 2 "Este sistema de información es Gfiles y este adsorberá el manejo de virtual ticket y Feedback en cuanto a PQRSDA"
5	Incorporar al aplicativo virtual ticket o en su defecto al informe de salida, un procedimiento de cálculo automático o de identificación que relacione con el tipo de solicitud PQRSDA los días hábiles disponibles para responder a cada tipo de solicitud ya que actualmente este cálculo o identificación es realizado manualmente, mediante un simple procedimiento de cotejación y emparejamiento, por parte del profesional de Mercadeo y Servicio al cliente lo que puede dar como resultado un error o mal cálculo involuntario de su parte.	No se evidencia acción alguna tendiente a mitigar el riesgo de error o mal cálculo, de manera involuntaria, en la identificación exacta de las fechas de vencimiento para los diversos tipos de solicitud que engloban las PQRSDA.	1. ¿El aplicativo cuenta con un mecanismo de semáforo para identificar los tiempos de respuesta de las PQRSDA?	DIRECCIÓN COMERCIAL Y TIC	No cuenta, es manual, virtual ticket no entrega esa información, la solución se incluirá en los ajustes del Gfiles - reportes, solicitud realizada por Dirección comercial Ver anexo 1.		Es necesario que los aplicativos principalmente los que manejan las PQRSDA, generen alarmas puede ser con el sistema semáforo, para que tanto las personas responsables de su respuesta y los jefes, líderes o directores puedan tener mayor control sobre las mismas.
8	El aplicativo debe generar los informes por los diferentes conceptos que se requieran sin tener que exportarlos al Excel para estructurarlos de acuerdo con las necesidades de la entidad y en PDF, además que se pueden prestar para una presunta vulneración de la seguridad de la información.	Durante este semestre, se reitera la necesidad de implementar acciones para solucionar las oportunidades de mejora en las herramientas tradicionales utilizadas para este fin.	¿Qué informes generan los aplicativos para el seguimiento de las PQRSDA?	DIRECCIÓN TIC			Es necesario parametrizar algunos informes para el seguimiento y control de las quejas, así como contar con archivos planos que puedan ser utilizados para un análisis estadístico en tiempo real
6	Establecer acciones que permitan a los usuarios definir adecuadamente el tipo de PQRSDA, adicional a las que ya existen, las cuales no han sido efectivas.		¿Qué acciones se llevaron a cabo a raíz de la observación presentada por la Dirección de Control Interno?	DIRECCIÓN COMERCIAL	Se incluyó una modificación en la WEB-Pantalla de radicación de PQR, donde se escribieron las definiciones de cada tipo de registro y se incluyó un texto solicitando radicar directamente en la SM lo relacionado con los servicios a su cargo, ganando en disminución de registros en CDAV y mejor tratamiento a los ciudadanos. Ver anexo 2		CUMPLIDO



Rad #: 2022-800-653-2
Fecha: 2022-02-17 09:16:47
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDA II
SEMESTRE 2021

800.26.4/001

I	RECOMENDACIÓN CONTROL INTERNO INFORME I SEMESTRE 2021	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO CORTE JUNIO DE 2021	SOLICITUD 07/02/2022	ÁREAS RESPONSABLES	DIRECCIÓN COMERCIAL	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA	OBSERVACIONES II SEMESTRE 2021
7	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.	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%, a pesar de ello en este semestre se obtiene un cumplimiento nominal del 78,43%. Es preciso que se implementen otras acciones para lograr el cumplimiento del 100% de acuerdo con la normatividad legal vigente.	Remitir base de datos consolidada de las PQRSDA 2021, radicadas por los diferentes medios VIRTUAL TICKET, GFILES y otros medios, la cual debe contener: 1. Nombre Ciudadano 2. Fecha de radicado 3. Medio de ingreso 4. Tipo PQRSDA 5. Fecha de respuesta 6. Respuesta brindada 7. Estado de la PQRSD (cerrada o abierta) 8. Área y sede objeto de la PQRSD.	DIRECCIÓN COMERCIAL	Lo solicitado por auditoría fue remitido mediante correo electrónico en formato Excel el día1 de febrero 2022 ver anexo 3		En la información remitida por el área comercial, no se logra ver la trazabilidad dada a las PQRSD, de respuesta final y acciones adelantadas para la no ocurrencia.
9	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.	1. ¿Se generó algún plan de acción derivado del análisis de las PQRSDA? 2. De ser positivo, remitir los planes y su estado. 3. De ser negativo, ¿indicar los motivos por los cuales no se han adelantado ninguna acción?	DIRECCIÓN COMERCIAL	La atención de los PQRS está en cabeza de cada líder o responsable designado por este en cada área. Desde servicio a los clientes se reportan los casos de alerta por próximo vencimiento a cada área dos veces a la semana y se llevan a comité de gerencia. Esta información se remitió a control interno por correo electrónico el 1 de febrero 2022 ver anexo 4. Los casos que se hacen repetitivos y afectan la prestación del servicio se siguen por parte de dirección comercial en procura del plan de acción que corrija. Ver anexo 5.		Es importante que se tomen medidas de fondo dentro de cada una de las direcciones responsables para reducir la quejas y reclamos atribuibles al servicio.
10	En el proceso de contacto vía telefónica con el usuario es importante notificarle, antes de desarrollar el motivo de la comunicación, que la misma está siendo grabada para efectos de calidad y garantía de sus derechos.		¿Qué acciones se llevaron a cabo a raíz de la observación presentada por la Dirección de Control Interno?	DIRECCIÓN COMERCIAL	Los contactos telefónicos para responder PQRS son usados únicamente por el Contact Center y en esos casos la llamada queda grabada y adjunta como archivo de audio en el ticket.		CUMPLIDO

De acuerdo con lo anterior, se extraen la observaciones presentadas en este seguimiento así:



800.26.4/001

Observación 8 – Aplicativo

Se encuentra que el CDAV no cuenta con un sistema propio para el manejo de las PQRSDA, sino que depende de terceros, lo cual genera una interdependencia que podría resultar inconveniente y/o riesgosa para la entidad.

Observación 9 - Aplicativo

En el informe remitido por la Dirección de Tecnología del día 9/2/2022, se indica que en la página 6, "En esta mesa de trabajo el proveedor plasmó un prototipo funcional para el manejo de las PQRSDA a través de ventanilla única virtual del CDAV y que permita tener un único control de administración en Gfiles con un solo número de radicado"

Observación 10 - Aplicativo

En el informe remitido por la Dirección de Tecnología del día 9/2/2022, se indica que en la página 2 "Este sistema de información es Gfiles y este adsorberá el manejo de virtual ticket y Feedback en cuanto a PQRSDA"

Sin embargo, se observa que la entidad está trabajando en una aplicación propia.

Observación 11 - Aplicativo

Es necesario que los aplicativos principalmente los que manejan las PQRSDA, generen alarmas puede ser con el sistema semáforo, para que tanto las personas responsables de su respuesta y los jefes, líderes o directores puedan tener mayor control sobre las mismas.

Observación 12 - Aplicativo

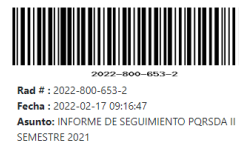
Es necesario parametrizar algunos informes para el seguimiento y control de las quejas, así como contar con archivos planos que puedan ser utilizados para un análisis estadístico en tiempo real.

Observación 13 – Informe PQRSDA Dirección comercial

En la información remitida por el área comercial, no se logra ver la trazabilidad dada a las PQRSDA, de respuesta final y acciones adelantadas para la no ocurrencia.

Observación 14 – Tratamiento PQRSDA

Es importante que se tomen medidas de fondo dentro de cada una de las direcciones responsables para reducir la quejas y reclamos atribuibles al servicio.



800.26.4/001

6. OBSERVACIONES GENERALES

Dentro del documento se presentan 14 observaciones, las cuales identifican algunas situaciones que deben ser analizadas y de ser necesario gestionadas.

7. RECOMENDACIONES

- 7.1 Analizar cada una de las observaciones presentadas dentro el documento y adelantar gestiones pertinentes ante las mismas.

El presente informe se remite al Gerente Jaime Cárdenas Tobón, a los diecisiete (17) días del mes de febrero de 2022.

PAOLA ANDREA ZABALA
Directora de Control Interno
Tel. 6026644424 ext. 2241
paola.zabala@cdav.gov.co

Anexo: Sin anexos
Copia: Planeación y Direcciones Comercial, Jurídica, Gestión Humana, Tecnología y Sistemas de información, Operativa
Elaboró y Revisó: Paola Andrea Zabala – directora CI CDAV