



2024-800-381-2

Rad # : 2024-800-381-2

Fecha : 2024-01-22 13:55:27

Asunto: Informe de Seguimiento PQR segundo
semestre 2023

2024-800-381-2

Cons. Int. 002

INFORME

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y APELACIONES - PQRSDA EN EL CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA. – CDAV LTDA. II SEMESTRE 2023

EQUIPO ELABORADOR:
DIRECCIÓN CONTROL INTERNO

PAOLA ANDREA ZABALA
DIRECTORA CONTROL INTERNO

DIRIGIDO A:
JAIME CÁRDENAS TOBÓN
GERENTE CDAV LTDA.

DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI
23 DE ENERO DE 2024



2024-800-381-2

Rad # : 2024-800-381-2

Fecha : 2024-01-22 13:55:27

Asunto: Informe de Seguimiento PQR segundo
semestre 2023

2024-800-381-2

Cons. Int. 002

Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. MARCO NORMATIVO	3
4. METODOLOGÍA.....	5
5. INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDA – SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	
5.1 Comportamiento de las PQRSDA por prestación del servicio.....	6
5.2 Peticiones o requerimientos en GFILES.....	8
5.2.1 Estado de las Peticiones o requerimientos en GFILES.	9
5.2.2 Tipos de requerimientos GFILES	9
5.2.3 Requerimientos por dirección o proceso en GFILES.....	10
5.3 Oportunidad para la atención de PQRSDA.....	11
6. OBSERVACIONES	12
7. RECOMENDACIONES.....	12
8. CONCEPTO CONTROL INTERNO	13
9. FIRMA	13

Tablas

Tabla 1. Sedes de atención presencial Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda... 5	
Tabla 2. Consolidado PQRSDA x servicios 2023 vs 2022	6
Tabla 3. Comportamiento de las PQRSDA por prestación del servicio I Semestre 2023 vs 2022	7
Tabla 4. PQRSDA abiertas x mes de radicación (comercial) 2023.....	7
Tabla 5. PQRSDA abiertas por dirección o dependencia (comercial) 2023.....	8
Tabla 6. PQRSDA y requerimientos registrados en GFILES 2022 vs 2023.....	8
Tabla 7. Estado PQRSDA y requerimientos registrados por dirección en GFILES 2022 vs 2023	9
Tabla 8. Total, requerimiento en GFILES enero – diciembre de 2022.....	10
Tabla 9. Total, requerimientos por dependencia o área primer semestre 2023 vs 2022... 11	



2024-800-381-2

Rad # : 2024-800-381-2

Fecha : 2024-01-22 13:55:27

Asunto: Informe de Seguimiento PQR segundo
semestre 2023

2024-800-381-2

Cons. Int. 002

1. OBJETIVO

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 Ltda.

2. ALCANCE

El alcance del documento integra a todas las áreas de la entidad, así como, al ciudadano y otros grupos de interés, realiza el análisis de la vigencia 2023 y compara con 2022.

3. MARCO NORMATIVO

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y apelaciones se enmarcan normativamente en:

3.1 Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, el cual indica entre otros:

- **ARTÍCULO 5. Derechos de las personas ante las autoridades.** *En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:*
 - 1. *Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.*
 - (...)
 - 4. *Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.*
 - (...)
 - 9. *A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.*
- **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.*



2024-800-381-2

Rad # : 2024-800-381-2

Fecha : 2024-01-22 13:55:27

Asunto: Informe de Seguimiento PQR segundo
semestre 2023

2024-800-381-2

Cons. Int. 002

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.

- 3.2 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.”, el cual indica:

- **ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda **actuación que inicie cualquier persona** ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, **sin que sea necesario invocarlo**. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: **el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.**

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

(Resaltado fuera del texto original)



4. METODOLOGÍA

Para la elaboración de este, se analizarán los informes comerciales, actas de gerencia, informes de control interno anteriores, aplicativo de Gestión Documental GFILES, entre otros.

5. INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDA – SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

El Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda., cuenta con diferentes canales para la recepción de las PQRSDA, es así como, en la sede electrónica a través del enlace <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130306/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-apelaciones-y-felicitaciones-pqrsdaf/> el ciudadano puede instaurar sus PQRSDA según corresponda, así como, radicar su petición en <https://gestiondocumental.cdav.gov.co/>, también a través de los correos electrónicos servicioalcliente@cdav.gov.co y ventanilla_unica@cdav.gov.co o en las diferentes sedes de la entidad. La localización y horario de las sedes son:

Tabla 1. Sedes de atención presencial Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.

I	Sedes	Dirección	Jornada	Horario	
				Lunes a viernes	Sábado
1	La Flora	Calle 70 N # 3 B 81	Continua	7:45 a.m. a 5:00 pm	8:00 a.m. a 12m.
2	Salomia	Carrera 3 56 - 30	Continua	7:45 a.m. a 5:00 pm	8:00 a.m. a 12m.
3	Centro Comercial La Estación	Carrera 1 entre calles 36 y 38 Local B1 - 33		7:45 a.m a 12:00 m. - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.	8:00 a.m. a 12m.
4	Centro Comercial Aventura Plaza	Carrera 100 # 15A – 61	Continua	7:45 a.m. a 5:00 p.m.	8:00 a.m. a 12m.
5	Los Cámbulos	Carrera 41 # 6 - 02		8:00 a.m. a 1:05 pm. – 2:30 p.m. a 4:50 p.m.	8:00 a.m. a 12 m.

Fuente de información: Sede electrónica <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129445/sedes/> (22/01/2024)

Las solicitudes son direccionadas al área competente para su gestión, respuesta final y manejo documental.

En el mes de agosto de 2023 las PQRSDA son gestionadas a través del aplicativo de Gestión Documental utilizado por la entidad, es así como, se subsanó el riesgo de tener diferentes canales para el manejo de estas, al generar mayor control.

Sin embargo, en el presente informe todavía se realiza la discriminación de las PQRSDA y/o requerimientos tanto desde el área comercial como desde el aplicativo.



5.1 Comportamiento de las PQRSDA por prestación del servicio¹.

Desde la dirección Comercial, se consolidaron en el año 2023 666² PQRSDAF, que comparado con el año 2022 se presenta una disminución del -5,8% (de 707 a 666) Realizando una comparación entre los periodos se encuentra:

1. Los comentarios positivos crecieron en un 119,8%, pasaron de 57 a 118.
2. Las peticiones y quejas decrecieron en un -17,2% (576 a 477).³
3. Las apelaciones disminuyeron de 10 a 5.
4. Las sugerencias aumentaron de 15 a 31, un adecuado manejo de las sugerencias redunda en la mejora del servicio.
5. Los meses donde se presenta el mayor número de quejas es enero, febrero y agosto.

Tabla 2. Consolidado PQRSDA x servicios 2023 vs 2022

TOTAL, PQRSDA x SERVICIOS 2023															
I	Etiquetas de fila	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total	% Part.
1	APELACION	1	1			1			1			1		5	0,8%
2	COMENTARIO POSITIVO	2	2	9	15	26	11	13	21	3	7	5	4	118	17,7%
3	DENUNCIA	1	1	2		1		1						6	0,9%
4	PETICIÓN	20	30	24	23	14	16	19	32	18	15	15	16	242	36,3%
5	QUEJA	16	37	26	13	15	20	21	20	22	14	13	18	235	35,3%
6	RECLAMO	3	4	5	2	4	3	4	1	1		1	1	29	4,4%
7	SUGERENCIA	2	5	1	3	6	1	3	5	3	1	1		31	4,7%
	Total, general	45	80	67	56	67	51	61	80	47	37	36	39	666	100,0%
	% Part.	6,8%	12,0%	10,1%	8,4%	10,1%	7,7%	9,2%	12,0%	7,1%	5,6%	5,4%	5,9%		

TOTAL, PQRSDA x SERVICIOS 2022															
I	Etiquetas de fila	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total	% Part.
1	APELACION	1		2	1		1	1	2		1		1	10	1,4%
2	COMENTARIO POSITIVO	9	6	7	3	5	4	5	2		5	7	4	57	8,1%
3	DENUNCIA		1		1		1	1	2	2	1			9	1,3%
4	Error de información						1							1	0,1%
5	PETICION	41	32	30	26	37	27	25	52	24	25	16	16	351	49,6%
6	QUEJA	25	19	18	26	24	12	23	16	17	12	20	13	225	31,8%
7	RECLAMO	5	1	3		5	2	7	2	3	4	6	1	39	5,5%
8	SUGERENCIA	1	1		2		1	1	4	2	2	1		15	2,1%
	Total, general	82	60	60	59	71	49	63	80	48	50	50	35	707	100,0%
	% Part.	11,6%	8,5%	8,5%	8,3%	10,0%	6,9%	8,9%	11,3%	6,8%	7,1%	7,1%	5,0%	100,0%	

Fuente de información: BD seguimiento dirección comercial 2022 y 2023 (18/1/2024)

Por otro lado, el comportamiento por direcciones o dependencia presenta comportamiento positivo en el número de comentarios positivos, como se indicó anteriormente las PQRSDA disminuyeron respecto al 2022.

¹ Dirección Comercial

² En el informe de seguimiento del plan anticorrupción del III cuatrimestre de 2023 el dato brindado por la DC fue de 655, una diferencia de 11 PQRSDA, esta situación puede ocurrir debido a que todavía se manejaban hasta el 2023 dos aplicativos.

³ Dato podría estar sesgado al no contar con un solo canal para el manejo de estas.



**Tabla 3. Comportamiento de las PQRSDA por prestación del servicio I Semestre
2023 vs 2022**

PQRSDA x DIRECCIÓN o DEPENDENCIA 2023								
I	TIPO PQRSDA	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	COMERCIA L	DESARROLLO HUMANO	OPERATIVA	SECRETARÍ A MOVILIDAD	TECNOLOGÍA	Total, general
1	APELACION				1	4		5
2	COMENTARIO POSITIVO	9	20		86	3		118
3	DENUNCIA				4	2		6
4	PETICIÓN	33	9	1	156	42	1	242
5	QUEJA	12	31		169	23		235
6	RECLAMO	1	1		24	3		29
7	SUGERENCIA	3	5		20	3		31
	Total, general	58	66	1	460	80	1	666
	% Part.	8,71%	9,91%	0,15%	69,07%	12,01%	0,15%	100,00%
	% Var 2022 vs 2023	-9,38%	60,98%		-9,09%	-16,67%		-5,80%

PQRSDA x DIRECCIÓN o DEPENDENCIA 2022								
I	TIPO PQRSDA	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	COMERCIA L	DESARROLLO HUMANO	OPERATIVA	SECRETARÍ A MOVILIDAD	TECNOLOGÍA	Total, general
1	APELACION				5	5		10
2	COMENTARIO POSITIVO		8		39	10		57
3	DENUNCIA				7	2		9
4	PETICION	50	2		247	52		351
5	QUEJA	12	29		164	21		226
6	RECLAMO	1			34	4		39
7	SUGERENCIA	1	2		10	2		15
	Total, general	64	41		506	96		707

Fuente de información: Informes Dirección comercial 2022 y 2023 y GFILES

Con corte a 22 de enero de 2024, se encuentran cerradas todas las PQRSDA del 2022, mientras que para 2023 están abiertas 110 (17% de 666) como se muestra a continuación:

Tabla 4. PQRSDA abiertas x mes de radicación (comercial) 2023

I	Tipo	junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Part.
1	QUEJA	5	2	1	15	9	7	16	55	50,0%
2	PETICIÓN			3	9	8	5	13	38	34,5%
3	COMENTARIO POSITIVO	1			1	1	1	4	8	7,3%
4	SUGERENCIA			2	2				4	3,6%
5	RECLAMO	2					1	1	4	3,6%
6	APELACION						1		1	0,9%
	Total, general	8	2	6	27	18	15	34	110	

Fuente de información: Informes Dirección comercial 2022 y 2023 y GFILES



De estas 110 PQRSDA el 90,9% corresponden a la dirección operativa, 8,2% a comercial y 0,9% a la Secretaría de Movilidad.

Tabla 5. PQRSDA abiertas por dirección o dependencia (comercial) 2023

I	Tipo	COMERCIAL	OPERATIVA	SECRETARÍA MOVILIDAD	Total
1	QUEJA	7	48		55
2	PETICIÓN	1	36	1	38
3	COMENTARIO POSITIVO	1	7		8
4	SUGERENCIA		4		4
5	RECLAMO		4		4
6	APELACION		1		1
	Total, general	9	100	1	110
		8,2%	90,9%	0,9%	

Fuente de información: Informes Dirección comercial 2022 y 2023 y GFILES

5.2 Peticiones o requerimientos en GFILES⁴.

En el año 2023 a través del aplicativo de Gestión Documental GFILES ingresaron 4.387⁵ solicitudes, clasificadas entre requerimientos (2887) y PQR (1510), comparando el año 2023 vs 2022, se encuentra que los requerimientos decrecieron en un -5,86%, mientras que las PQRS crecieron en un 74,97%⁶

Tabla 6. PQRSDA y requerimientos registrados en GFILES 2022 vs 2023

I	TIPO	2022	2023	% Variación total
		Total, general	Total, general	
1	PQRS	848	1510	78,07%
2	REQUERIMIENTOS	3025	2868	-5,19%
	Total, general	3873	4378	13,04%

Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 22/01/2024)

⁴ Sistema de Gestión Documental GFILES

⁵ En el seguimiento del Plan Anticorrupción del III cuatrimestre de 2023, el dato fue 4.404 con una diferencia de 26 registros, esto debido a que se realizó depuración de registros como tipificaciones de respuesta y requerimientos internos.

⁶ Al no contar con un solo aplicativo para el manejo de las PQRSDA este valor podría estar generando un subregistro.



2024-800-381-2

Rad # : 2024-800-381-2

Fecha : 2024-01-22 13:55:27

Asunto: Informe de Seguimiento PQR segundo semestre 2023

2024-800-381-2

Cons. Int. 002

5.2.1 Estado de las Peticiones o requerimientos en GFILES⁷.

Discriminando por estado de estos requerimientos por dirección se observa en la Tabla 6:

1. En proceso o sin cierre en GFILES se encuentran 242 requerimientos (2022 – 57 y 2023 – 185).
2. Aumento significativo en el número de requerimientos en las direcciones Comercial (100%), Jurídica (165%); mientras que en la dirección operativa se tuvo un incremento del 12,7%.
3. Los requerimientos a la dirección administrativa y financiera disminuyeron en un -35,3%

Tabla 7. Estado PQRSDA y requerimientos registrados por dirección en GFILES 2022 vs 2023

I	Etiquetas de fila	2022			2023					Total, en proceso
		En proceso	Finalizada	Total, general	En proceso	Finalizada	Total, general	% Variación total	% Variación proceso	
1	OPERATIVA	4	2896	2900	61	3206	3267	12,7%	1425,0%	65
2	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	43	447	490	31	286	317	-35,3%	-27,9%	74
3	COMERCIAL		222	222	85	361	446	100,9%		85
4	CONTROL INTERNO		125	125		136	136	8,8%		0
5	DESARROLLO HUMANO	10	77	87	6	94	100	14,9%	-40,0%	16
6	JURIDICA		39	39		105	105	169,2%		0
7	TECNOLOGÍA Y SI		8	8		2	2	-75,0%		0
8	GERENCIAL Y MEJORA CONTINUA		2	2		5	5	150,0%		0
Total, general		57	3816	3873	183	4195	4378	13,0%	221,1%	240
% Part.		1%	99%	100%	4%	96%	100%		184,0%	

Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 22/01/2024)

5.2.2 Tipos de requerimientos GFILES

Al discriminar por tipo de requerimiento se encuentra en la Tabla 8:

1. Aumento de la subserie *REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS* en proceso o sin cierre en GFILES de 36 a 63.
2. Las PQR en proceso o sin cierre, pasaron de 0 a 85.
3. Es importante que se valide las subseries de requerimientos, dado que, *REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES*, podría clasificarse como *ENTIDADES EXTERNAS* o dependiendo el tipo.

⁷ Sistema de Gestión Documental GFILES



2024-800-381-2

Rad # : 2024-800-381-2

Fecha : 2024-01-22 13:55:27

Asunto: Informe de Seguimiento PQR segundo
semestre 2023

2024-800-381-2

Cons. Int. 002

Tabla 8. Total, requerimiento en GFILES enero – diciembre de 2022

I	Subserie	2022			2023				
		En proceso	Finalizada	Total, general	En proceso	Finalizada	Total, general	% Variación total	% Variación proceso
1	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	36	2211	2247	63	2379	2442	8,7%	75,0%
2	DERECHOS DE PETICIÓN	9	622	631	13	1053	1066	68,9%	44,4%
3	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS	2	294	296	18	214	232	-21,6%	800,0%
4	REQUERIMIENTOS ENTIDADES GUBERNAMENTALES		267	267		9	9	-96,6%	
5	PQR		217	217	85	359	444	104,6%	
6	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	3	176	179	3	148	151	-15,6%	0,0%
7	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	4	20	24	1	26	27	12,5%	-75,0%
8	REQUERIMIENTOS POR ESTAMPILLAS	3	3	6		1	1	-83,3%	-100,0%
9	REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES		6	6		6	6	0,0%	
	Total, general	57	3816	3873	183	4195	4378	13,0%	221,1%

Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 22/01/2024)

5.2.3 Requerimientos por dirección o proceso en GFILES

De acuerdo con el área o dependencia por donde ingresan estos requerimientos se tiene que Tabla 9:

1. Apoyo a organismos de tránsito es la de mayor representación con el 71,2% (3115) de los requerimientos, en segundo lugar, se encuentra comercial con el 10,1% (444)
2. AOT en 2022 tiene 3 documentos en proceso y en 2023 tiene 61.
3. Tesorería presenta 3 documentos en proceso en 2022 y 18 en 2023.
4. La dirección comercial pasó de 0 documentos en proceso en 2022 a 85 en 2023.

Por otro lado, los requerimientos enviados a la dirección de control interno (DCI), incrementaron en un 55,32% (de 47 a 73), es importante indicar, que estos requerimientos son trasladados a las áreas competentes de dar respuesta, dado que, ninguno fue competencia directa de la DCI.



Tabla 9. Total, requerimientos por dependencia o área primer semestre 2023 vs 2022

I	Dirección / Dependencia	2022			2023				
		En proceso	Finalizada	Total, general	En proceso	Finalizada	Total, general	% Part.	% Variación proceso
1	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	3	2805	2808	61	3054	3115	71,2%	1933,3%
2	TESORERÍA	3	309	312	18	220	238	5,4%	500,0%
3	DIRECCIÓN COMERCIAL - MERCADEO		217	217	85	359	444	10,1%	
4	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	38	138	176	10	66	76	1,7%	-73,7%
5	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO		125	125		136	136	3,1%	
6	ÁREA DE EVALUACIÓN, HABILITACIÓN Y FORMACIÓN DE CONDUCTORES	1	90	91		147	147	3,4%	-100,0%
7	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	10	77	87	6	94	100	2,3%	-40,0%
8	CONTRATACIÓN		36	36		98	98	2,2%	
9	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN		8	8		2	2	0,0%	
10	DIRECCIÓN COMERCIAL		5	5		2	2	0,0%	
11	DIRECCIÓN JURÍDICA		3	3		7	7	0,2%	
12	CONTABILIDAD	2		2	3		3	0,1%	50,0%
13	PLANEACIÓN		2	2		5	5	0,1%	
14	REVISIÓN VEHÍCULOS		1	1		5	5	0,1%	
	Total, general	57	3816	3873	183	4195	4378	100,0%	221,1%

Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 22/01/2024)

5.3 Oportunidad para la atención de PQRSDA

Dado el análisis realizado desde los dos puntos de ingreso de las PQRSDA se encuentra:

1. De las 666 PQRSDA recibidas y controladas a través de la dirección comercial 556 fueron respondidas en un promedio de 11 días, sin embargo, las 110 que se encuentran en proceso son de meses entre julio y diciembre, lo cual podría aumentar el tiempo promedio de respuesta.
2. Por el lado de los requerimientos en GFILES de acuerdo con la información que arroja el aplicativo se tiene un promedio de trámite de 7 días para 4.202, sin embargo, hay 185 sin gestión o trámite en el aplicativo.

Nota: Es importante indicar que en informes anteriores se ha observado que algunos requerimientos en GFILES han sido cerrados sin evidencia del trámite respectivo, por lo cual, el indicador de oportunidad podría estar sesgado.



2024-800-381-2

Rad # : 2024-800-381-2

Fecha : 2024-01-22 13:55:27

Asunto: Informe de Seguimiento PQR segundo
semestre 2023

2024-800-381-2

Cons. Int. 002

6. OBSERVACIONES

De acuerdo con lo anteriormente se presentan las siguientes observaciones:

- 7.1 Desde agosto el tratamiento de las PQRSDAF se gestiona a través de un solo aplicativo como es GFILES, lo que puede redundar en un mayor control de estas. **(Positiva)**
- 7.2 En comparación con el primer semestre de 2023, donde quedaron abiertas 8 PQRSDA según informe de la dirección comercial, se observa un crecimiento respecto a las PQRSDA sin respuesta definitiva. Este aumento podría ser por la transición en el manejo de estas a través del programa de gestión documental GFILES, lo que hace necesario que se realicen las adecuaciones correspondientes y el seguimiento estricto para el cierre efectivo. **(Gestión Dirección Comercial y Tecnología)**
- 7.3 Se encuentran requerimientos y PQR sin evidencia de su cierre o tratamiento, lo cual podría ir en contravía de lo establecido por la normatividad vigente referente al derecho de petición. **(observación reiterativa – Gestión de Todos los procesos)**
- 7.4 En la verificación realizada por parte de Control Interno en el aplicativo GFILES, se observó que algunos requerimientos no tienen enlazadas las respuestas brindadas, lo cual no permite realizar trazabilidad a las gestiones de estas. **(observación reiterativa – Gestión de Todos los procesos)**
- 7.5 El tiempo promedio de atención, según el muestreo realizado por Control Interno se encuentra en 7 días, sin embargo, se podría presentar un subregistro, dado que, algunas solicitudes son cerradas sin evidencia de trámite. **(Neutra)**
- 7.6 Si bien se tiene un indicador de custodia de documentos en GFILES, es muy importante que, por autocontrol, los procesos verifiquen que todos los requerimientos sean tramitados, gestionados, respondidos y cerrados de manera adecuada con todas las evidencias. **(Gestión de todos los procesos)**

7. RECOMENDACIONES

Siendo, así las cosas, se recomienda:

- 8.1 Es necesario que se realice seguimiento detallado a las PQRSDA con el fin que sean gestionadas y respondidas dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente, con las evidencias que sustenten su trámite. **(Gestión todos los procesos y dirección comercial)**
- 8.2 Es importante fortalecer en la tipificación de documentos y tablas de retención documental, así como su actualización. **(Gestión dirección de tecnología y SI)**
- 8.3 No es pertinente que los requerimientos puedan ser cerrados en el aplicativo GFILES sin evidencia de respuesta, por lo cual se recomienda revisar y ajustar dicho aplicativo. **(Gestión dirección de tecnología y SI)**



2024-800-381-2

Rad # : 2024-800-381-2

Fecha : 2024-01-22 13:55:27

Asunto: Informe de Seguimiento PQR segundo
semestre 2023

2024-800-381-2

Cons. Int. 002

8. CONCEPTO CONTROL INTERNO

El manejo de las PQRSDA dentro del CDAV Ltda., presenta avances significativos, es importante que se tengan en cuentas las observaciones y recomendaciones realizadas por la dirección de control interno para su cumplimiento general. **CONCEPTO FAVORABLE**

9. FIRMA

El presente informe se firma a los veintitrés (23) días del mes de enero de dos mil veinticuatro (2024) se remite al Gerente y al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y se solicita publicación en sede electrónica <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129484/seguimiento-peticiones-quejas-y-reclamos/>.⁸

PAOLA ANDREA ZABALA

Directora Control Interno

Anexo: Sin anexos

Copia: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Elaboró y Revisó: Paola Andrea Zabala – directora CI CDAV 22/01/2024

⁸ Ley 1474 de 2011, 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 link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.