

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

CONSOLIDADO VIGENCIA 2016

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

LIGIA GAITAN BERNAL

DICIEMBRE DE 2016



PRESENTACION

La Oficina de Control Interno de la Corporación Social de Cundinamarca en cumplimiento de la normatividad vigente, en especial a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Capítulo IV artículo 76, ha hecho seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones radicadas durante la vigencia 2016, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema.

Es importante anotar que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, son una herramienta que permite obtener la percepción que tienen los usuarios de la calidad del servicio prestado, con el objetivo de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo a partir de la identificación de oportunidades de mejora generadas por las observaciones y recomendaciones hechas en el presente informe.



1. OBJETIVO

Verificar que el manejo y atenciones de las Peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, recepcionadas en la Corporación Social de Cundinamarca, a través de los diferentes canales de atención durante la vigencia 2016, se hizo dentro de las normas legales vigentes cumpliendo los términos establecidos.

2. MARCO NORMATIVO.

- ✓ Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.”*
- ✓ Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la Gestión Pública”. Artículo 76.*
- ✓ Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades. *“Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición”.*
- ✓ Resolución No. 5751 de 2012 *“Por la cual se deroga la Resolución No. 04626 del 24 de Mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender quejas y reclamos.”*

3. ALCANCE.

Las peticiones, Quejas, Reclamos, informes radicados a la CSC a través de los diferentes canales de atención, durante la vigencia 2016.

4. METODOLOGÍA.

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas tales como la observación, revisión selectiva, indagación y comprobación, tomando como base el aplicativo DATA-DOC.



5. CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS EN LA CSC.

La Corporación Social de Cundinamarca, cuenta con los buzones de peticiones, Quejas, Reclamos, distribuidos de la siguiente manera: uno en la oficina de correspondencia p 1 sede principal y otro en la Sede de la Gobernación oficina de atención al Cliente, se ha dispuesto a través de la página web de la Corporación Social de Cundinamarca. Un link, “contáctenos” donde están los diferentes canales de comunicación con la posibilidad que los usuarios en general puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos, por este medio electrónico, al igual que una línea telefónica donde podrán consultar información de la entidad y sus reportes personales 3390151 y a través de correo electrónico.

6. ANÁLISIS VIGENCIA 2016

Durante la vigencia 2016 se recibieron a través de los diferentes canales de información un total de Peticiones, solicitudes, quejas y reclamos, de las cuales se dio respuesta oportuna a 702, y encontrándose a la fecha del presente informe 4 solicitudes.

TABLA No. 1

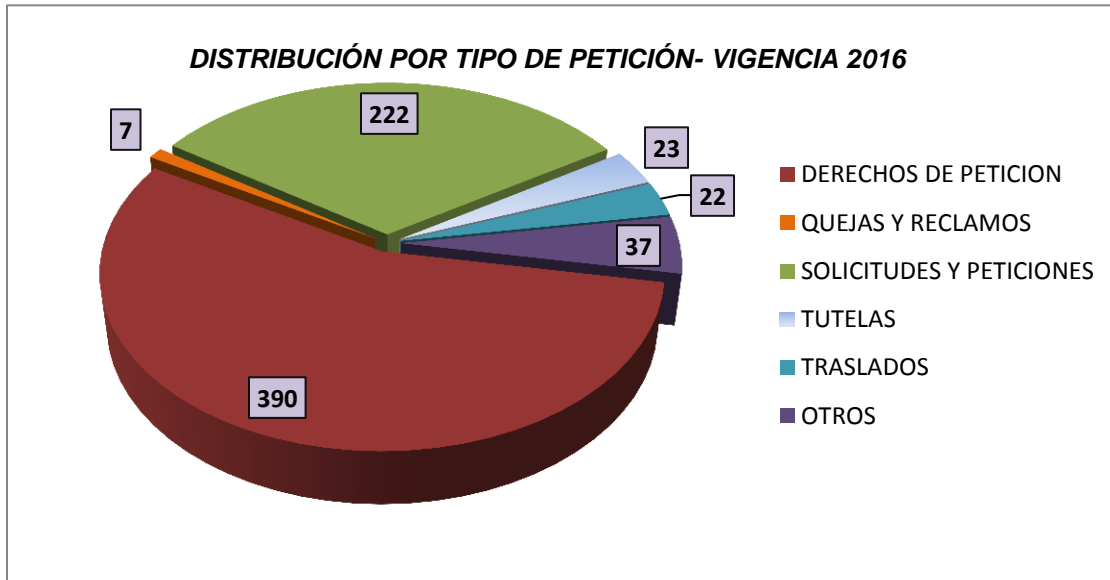
TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPBRE	OCTUBRE	NOVBRE	DICBRE	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	67	89	38	40	22	16	17	30	26	13	16	20	394
QUEJAS Y RECLAMOS	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	7
SOLICITUDES Y PETICIONES	5	17	10	3	4	0	0	0	63	52	62	6	222
TUTELAS	0	3	6	2	4	0	0	0	2	3	2	1	23
TRASLADOS	6	7	5	1	2	0	0	0	0	0	1	0	22
OTROS	7	11	4	4	3	2	0	0	6	0	0	1	38
TOTALES	86	128	63	50	36	19	17	31	98	68	81	29	706

Fuente: Aplicativo DATA-DOC

Del total radicado durante la Vigencia 2016, 382 peticiones se radicaron durante el primer semestre y 324 durante el segundo semestre del periodo analizado.



GRAFICO No. 1



Igualmente de acuerdo al tipo de solicitud, se destaca que del total radicado durante la vigencia 2016, 394 correspondieron a Derechos de Petición, que equivalen al 56%, seguido de 222 Peticiones equivalentes al 31%.

6.1. PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2016.

6.1.1. TEMAS DE PETICIONES.

La oficina de control interno de la Corporación Social de Cundinamarca, realizó evaluación y revisión a la gestión realizada al proceso de peticiones, Quejas, Reclamos, encontrándose que los temas más reiterados en las diferentes PQR'S son:



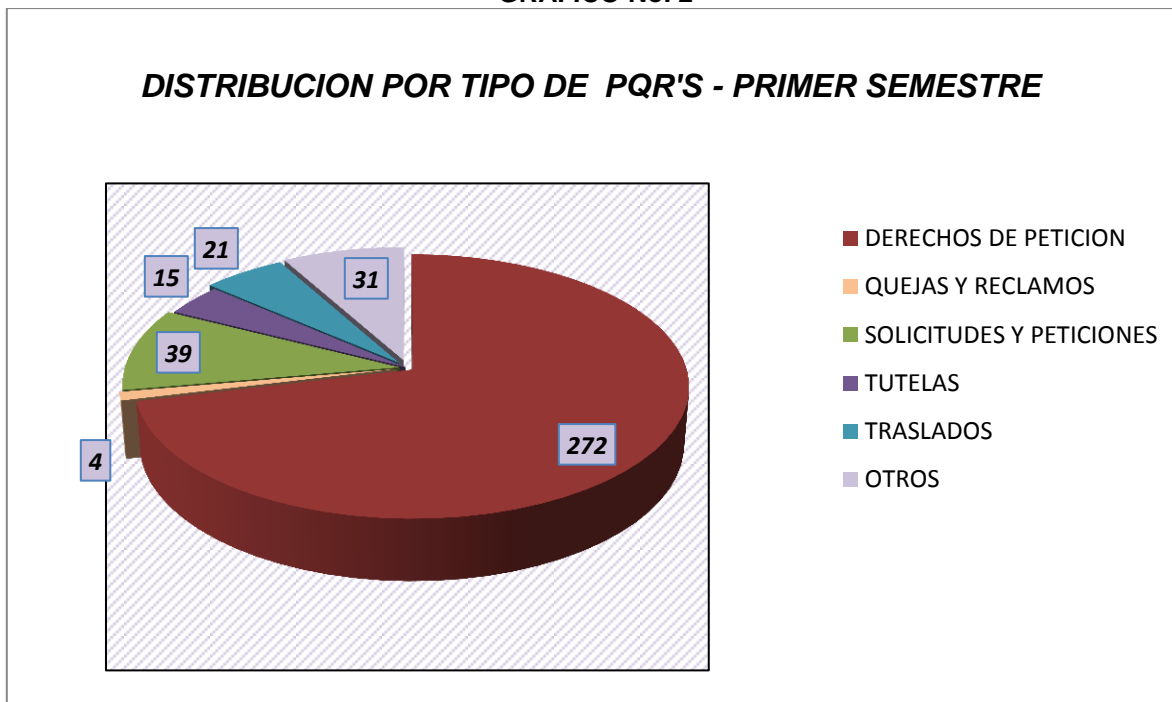
TABLA No. 2

TEMAS DE PQR'S	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INCONFORMIDAD CON LA RTA	1	1	0	0	0	0	2
SITUACION ADTIVA	11	19	13	11	15	2	71
SOL. DEV. CUOTAS DEMAS	2	1	0	0	0	1	4
SOL. DEV. AHORROS	62	86	31	7	4	5	195
SEL. INFORMACION PRODUCTOS	10	21	18	32	17	11	109
DEMORA EN LA ATENCION	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	86	128	63	50	36	19	382
FUENTE APLICATIVO DATADOC							

Como se observa en la gráfica siguiente el tema más reiterado es el de Solicitud de Ahorros con 195 solicitudes que equivalen al 51%, seguido de la solicitud de información de los diferentes productos de la CSC con 109 unidades es decir el 29%, lo que refleja la etapa coyuntural por la que atraviesa la entidad.

GRAFICO No. 2

DISTRIBUCION POR TIPO DE PQR'S - PRIMER SEMESTRE



Con corte a 30 de Junio se evidencio que en un 93% Se ha dado respuesta oportuna a las PQRS, allegadas a la entidad por los diferentes canales de comunicación, que dando pendiente el7% que corresponde a 27 solicitudes, sobre las cuales la Oficina de Control Interno hizo varios requerimientos, quedando a la fecha del presente informe solo 1 solicitud sin cerrar.

Es preciso hacer mención que el seguimiento se hace tomando como referencia el software DATADOC donde se recepcionan las diferentes solicitudes, peticiones, quejas, reclamos a las cuales se les da el trámite correspondiente como lo acredita cada uno de los soportes y documentos relacionados con el tema.

6.2. SEGUNDO SEMESTRE DE 2016.

TABLA No. 3

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPBRE	OCTUBRE	NOVBRE	DICBRE	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	17	30	26	13	16	20	122
QUEJAS Y RECLAMOS	0	1	1	0	0	1	3
SOLICITUDES Y PETICIONES	0	0	63	52	62	6	183
TUTELAS	0	0	2	3	2	1	8
TRASLADOS	0	0	0	0	1	0	1
OTROS	0	0	6	0	0	1	7
TOTALES	17	31	98	68	81	29	324

Fuente: Aplicativo DATA-DOC

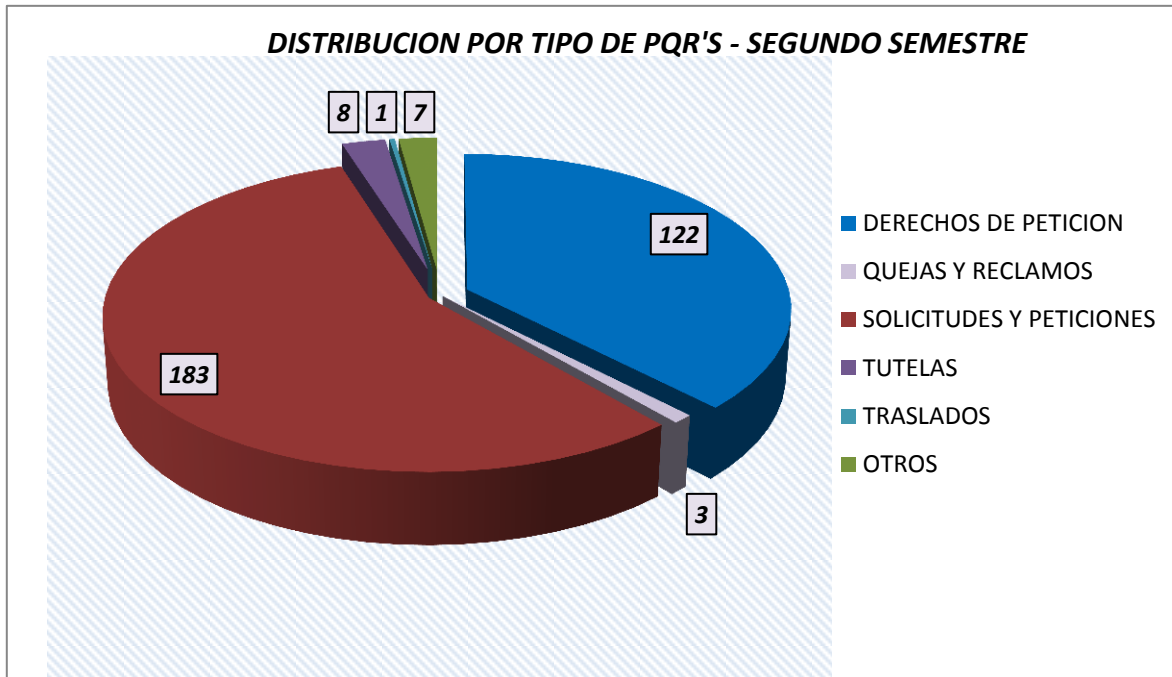
Durante el segundo semestre de la vigencia de 2016, se recepcionó un total de 324 PQR'S, de las cuales el 95% corresponden a Derechos de Petición y Solicitudes con una participación del 56.5%, que representan 183, el 37.7% que corresponden a 122, respectivamente.

Es de anotar que en el seguimiento de este periodo se encontraron 14 procesos vencidos sin cerrar y 2 cerrados sin respuesta y uno con respuesta parcial, por lo que en desarrollo de la verificación, la Oficina de Control Interno ofició a las áreas competentes para que se revisara cada uno de los procesos observados. Quedando a la fecha del presente informe solamente cuatro procesos por cerrar, los cuales ya fueron dados a conocer a las dependencias correspondientes.



Igualmente, se evidenció que se han ingresado a las aplicativos facturas, documentos que no deben ser registrados en el mismo.

GRAFICO No. 3



Analizada la información se observa que los derechos de petición y solicitudes durante la vigencia 2016, se incrementaron a raíz de los cambios que la Entidad tuvo que adoptar por los requerimientos de la Superintendencia Financiera en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1527 de 2012, que generó la suspensión de la captación de ahorros y su correspondiente devolución, tema en el cual se han concentrado los esfuerzos financieros y administrativos de la Entidad, lo que ha ocasionado un crecimiento en las solicitudes de información y de devolución de los mencionados dineros.

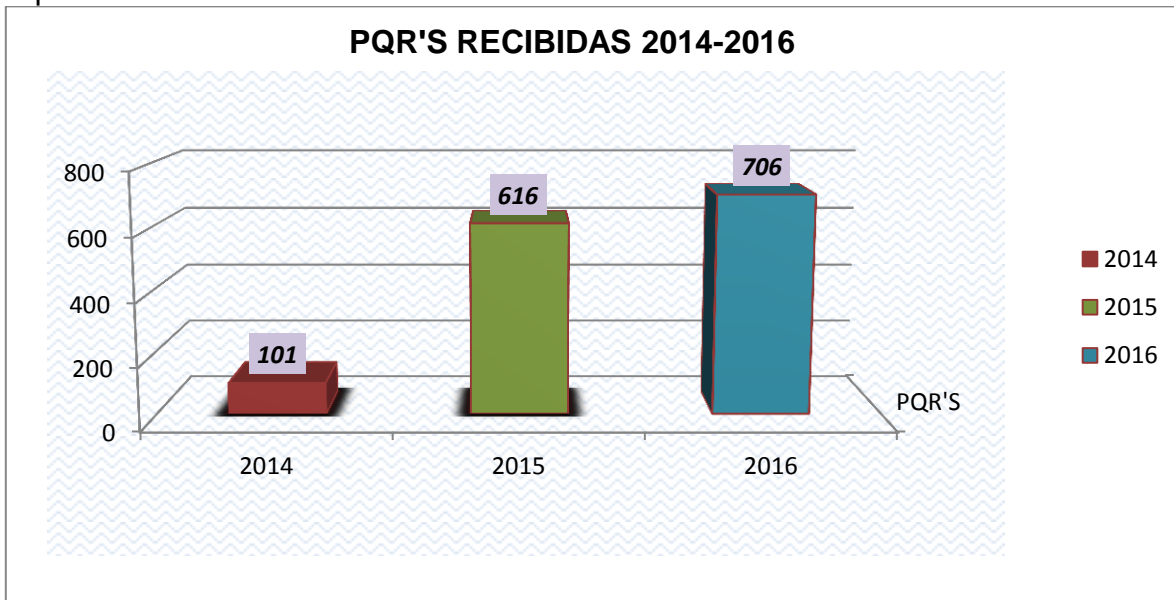


7. ANALISIS TENDENCIA PQR'S VIGENCIAS 2014-2016

TABLA No. 4

	VIGENCIA 2014	VIGENCIA 2015	INCREMENTO RELATIVO	INCREMENTO ABSOLUTO	VIGENCIA 2016	INCREMENTO RELATIVO	INCREMENTO ABSOLUTO
PQR'S	101	616	510%	515	706	14.61%	90

Analizado el total de PQR'S recibidas durante las vigencias 2014, 2015 y 2016, se observa que de la vigencia 2014 a 2015 un incremento del 510% que corresponde a 515 unidades y de la vigencia 2015 a 2016 se incrementó en el 14.61% lo que equivale a 90 unidades.



Es importante anotar que estos incrementos obedecen principalmente a los cambios ocasionados por la expedición Normatividad Externa que obligó a la Entidad a cambiar algunas de sus operaciones.

Es de anotar que a pesar del crecimiento que se ha dado en la presentación de las PQR'S por parte de los afiliados de la Entidad, se ha tenido una buena capacidad de respuesta, con excepciones que se evidencian en el presente informe para que se tomen las acciones pertinentes a fin de lograr el mejoramiento continuo en el proceso evaluado.



8. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

8.1. ASPECTOS POSITIVOS

- La Corporación Social de Cundinamarca se ha implementado la Oficina en la cual se reciben, radican y distribuyen las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes presentadas por los afiliados, usuarios y ciudadanía en general.
- La Entidad cuenta con mecanismos y canales que facilitan la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, y solicitudes presentadas por sus afiliados y usuarios en general, tales como: SOFTWARE DE CORRESPONDENCIA, Link en la página web institucional, buzones de sugerencias, atención por parte de funcionarios en la oficina de Atención al Cliente, correo electrónico y por medio telefónico, así mismo la oficina en mención cuenta con una persona asignada para el trámite a las solicitudes recibidas.
- Se está cumpliendo a los afiliados con la socialización de los procesos en la atención de la Corporación Social de Cundinamarca y la divulgación de los derechos y deberes, así como también escuchar las sugerencias de los mismos las cuales se tienen en cuenta, dicha socialización se realiza a través de las salidas de promoción de servicios que hace la Entidad.

8.2. OBSERVACIONES.

- Aunque existe el SOFTWARE no se puede evidenciar un método para la clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, y las demás solicitudes que se reciben frecuentemente.
- Se evidenciaron documentos que no son escaneados correctamente.
- Existen documentos con respuesta por fuera de términos,
- Se evidencia en un gran porcentaje que las respuestas se están dando el último día hábil, lo cual conlleva al incumplimiento de la resolución 5751 de 2012, párrafo tercero. Dado el volumen de respuestas en esta situación, se recomienda dar estricto cumplimiento a la resolución en mención.



La respuesta debe ser remitida por la dependencia respectiva a la Subgerencia Administrativa y Financiera para su envío al interesado por lo menos con un tres (3) días de antelación al vencimiento de los términos señalados en el artículo 14 de la presente resolución, dejando la anotación respectiva en el software correspondiente en el cual se lleve el registro.

- Se han escaneado e ingresado al sistema documentos que no deben ser incorporados al aplicativo, como es el caso de las facturas.
- Se evidenciaron (2) procesos cerrados sin respuesta.
- Aunque se cumple con las formalidades mínimas consagradas en la resolución interna 5751 de 2012, art. 23 en cuanto se refiere a que las peticiones deben ser oportunas, efectivas, adecuadas y coherentes, la mayoría de respuestas de devolución de ahorros se dan sobre un formato, lo cual no permite responder a todas las peticiones que hacen los usuarios en una sola solicitud. Dicho formato únicamente permite dar respuesta al trámite interno de las devoluciones de ahorros.

ARTÍCULO 23. DEL CONTENIDO DE LA RESPUESTA: Los Servidores Públicos de la Corporación Social de Cundinamarca en ejercicio de sus funciones, dentro del marco de su competencia y con apego a las normas jurídicas vigentes en relación con el asunto de que se trate, deberán dar respuesta a las peticiones que les sean presentadas o asignadas para su conocimiento y trámite. La respuesta debe ser oportuna, efectiva y adecuada a la solicitud planteada, por lo tanto el contenido de la misma debe ser coherente y referirse al fondo de la materia sometida a análisis por parte de los interesados.

- Es importante que los documentos escaneados tengan el nombre de la persona responsable de su trámite.
- No se evidencia la implementación de la elaboración del informe que contenga todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado, según lo establecido en la Ley 1712 de 2014, artículo 11, literal h).

8.3 RECOMENDACIONES.

- Todos los procesos cerrados deben contar tanto con la solicitud como con la respuesta escaneada, para conservar la trazabilidad del documento



- Unificar la forma como se diligencian los campos en el aplicativo, para facilitar su seguimiento y respuesta.
- Se evidencian documentos como notificaciones de juzgados que son cerrados sin el respectivo trámite interno y/o comentario de traslado o tratamiento recibido.
- En las respuestas de solicitud de acuerdos de pago, igualmente en su mayoría son un formato, que de igual forma no permite dar respuesta a cada una de las inquietudes y/o ampliación de información para el logro de la información requerida por los usuarios.
- Se observa que el software DATADOC, aunque es una excelente herramienta que permite una trazabilidad y control permanente de las PQRS, no se le está dando el manejo óptimo, se evidencia la falta de uniformidad en la radicación y escaneo de las peticiones y respuestas dadas.
- Se recomienda capacitar al personal encargado de ejecutar y manejar los procedimientos de correspondencia y PQRS.
- Se debe hacer mantenimiento y actualización al aplicativo DATA-DOC

CONCLUSIONES.

De lo anterior se concluye que el manejo de Peticiones, quejas, reclamos, de la Corporación Social de Cundinamarca, se desarrolla con un buen nivel de cumplimiento dentro del marco normativo y misional de la Entidad, debiéndose implementar acciones de mejora a las observaciones a fin de lograr el mejoramiento continuo.

Cordialmente.

LIGIA GAITAN BERNAL
Jefe Control Interno.
Corporación Social de Cundinamarca

Colaboración 1er Semestre: Graciela Hernández L.

