

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

VIGENCIA 2017
PRIMER SEMESTRE

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

LIGIA GAITAN BERNAL

JULIO DE 2017



INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que la Ley 1474 de Julio 12 de 2012 “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” establece en el Capítulo VI, Artículo 76 que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá un informe semestral a la administración de la entidad.

La oficina de control interno, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 193, deberá “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato Constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente;” con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento de los procesos continuamente, ya que permite obtener la percepción que tiene el usuario de la calidad del servicio prestado, con ello se busca resolver todas las inquietudes y de esta forma controlar las amenazas y debilidades de la Corporación Social de Cundinamarca. La aplicación de esta herramienta permite obtener información sobre las necesidades reales que tiene el usuario.



OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, dando cabal aplicación y cumplimiento al rol que debe cumplir la oficina de Control Interno.

ALCANCE.

Evaluar y verificar el cumplimiento de los procesos de la Corporación Social de Cundinamarca, correspondiente a las peticiones, Quejas, Reclamos, informes y demás actividades correspondiente al sistema de la Entidad durante el Primer semestre 2017.

METODOLOGÍA.

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

CONTEXTUALIZACIÓN.

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. Para uso de todo el público en general, estos buzones son revisados y vigilados constantemente con la participación del Subgerente General Administrativo y Financiero, la Jefe de la Oficina de Control Interno y la Secretaria de Control Interno.

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.

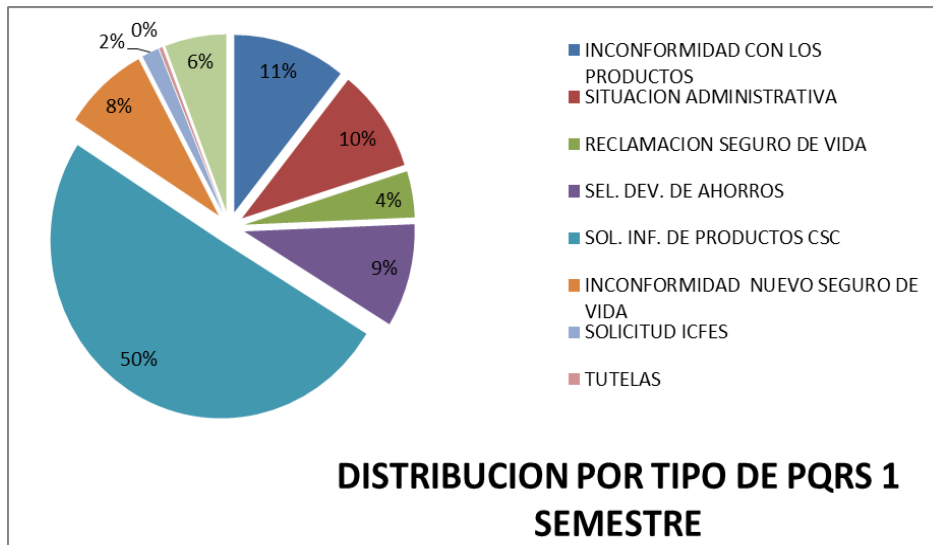
ANÁLISIS

De La Información.

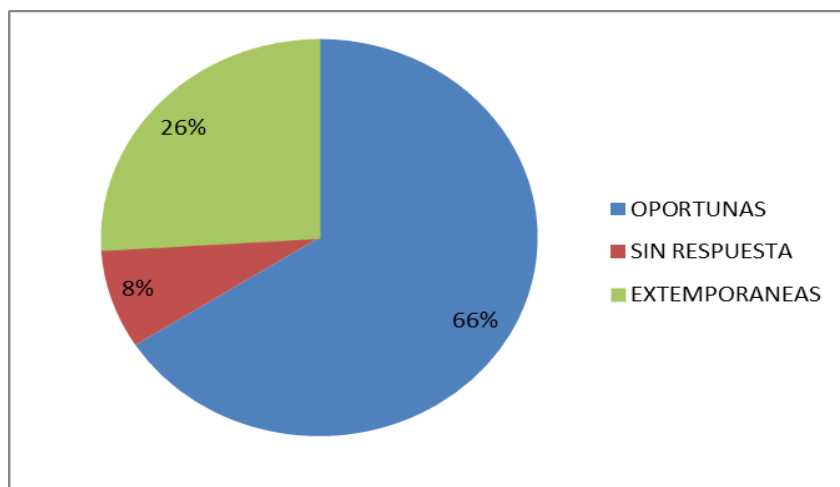
La oficina de control interno de la Corporación Social de Cundinamarca, realizó evaluación y revisión a la gestión realizada al proceso de peticiones, Quejas, Reclamos, encontrándose las siguientes estadísticas:

ITEM	CLASE DE PQR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
1	INCONFORMIDAD CON LOS PRODUCTOS	3	1	3	11	7	8	33	11%
2	SITUACION ADTIVA	7	6	3	2	1	10	29	9%
3	RECLAMACION SEGURO DE VIDA	5	3	4	1			13	4%
4	SOL. DEV. AHORROS	5	13	8		1	2	29	9%
5	SOL. INFORMACION PRODUCTOS	27	56	22	23	21	6	155	50%
6	INCONFORMIDAD NUEVO SEGURO DE CREDITOS	6	3	4	4	3	5	25	8%
7	SOLICITUD ICFES	2	3	0				5	2%
8	TUTELA	1	0	0				1	0%
9	SOL. AUTORIZACION				1	14	3	18	6%
									0%
	TOTAL	56	85	44	42	47	34	308	100%





Se evidencio que en un 66% Se ha dado respuesta oportuna a las PQRS, allegadas a la entidad por los diferentes canales de comunicación.



Es preciso hacer mención que en el software DATADOC se reciben las diferentes solicitudes o peticiones, quejas, reclamos y se atienden dándoles el trámite correspondiente como lo acredita cada uno de los soportes y documentos relacionados con el tema.

ASPECTOS POSITIVOS

La Corporación Social de Cundinamarca cuenta con la oficina de Atención al usuario 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 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, atención por parte de funcionarios en la oficina de Atención al Cliente y por medio telefónico, así mismo la oficina en mención cuenta con personal asignado 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.

Por tanto se ha dado cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

DEBILIDADES.

- Aunque existe el aplicativo DATADOC, no se puede evidenciar un método para la clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, y las demás solicitudes que se reciben frecuentemente.



- No se encuentra habilitados todos los canales establecidos para la recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- No se evidencia seguimiento a la oportunidad de las respuestas generando incumplimiento, por parte del responsable del proceso.
- Falta formular, planes de mejoramientos y también informar a los afiliados los informes al finalizar cada trimestre e igualmente a los funcionarios de la Entidad.

RECOMENDACIONES.

- Aunque se cumple con las formalidades mínimas consagradas en la resolución interna 5751 de 2012, art. 23 en relación a que las peticiones deben ser oportunas, efectivas, adecuadas y coherentes; se evidencia en un gran porcentaje que las respuestas se están dando el último día hábil, y algunas de en fechas extemporáneas, lo cual conlleva al incumplimiento de resolución interna 5751 de 2012, art. 23

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.

Dado el volumen de respuestas en esta situación, se recomienda dar estricto cumplimiento a la resolución en mención.

- Se observa que el aplicativo DATADOC, aunque es una excelente herramienta, dinámica 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.



- Revisar todos los canales establecidos para la recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos y hacer el seguimiento correspondiente.

CONCLUSIONES.

De lo anterior se colige que el sistema 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.

Cordialmente,

LIGIA GAITAN BERNAL
Jefe Control Interno.
Corporación Social de Cundinamarca

Jacqueline Medina Aguirre – Secretaria (e)



