

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME No. 004  
SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

PRIMER TRIMESTRE 2017

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá D.C. Abril 30 de 2017



## 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 el primer trimestre de 2017, 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 las Peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, recepcionadas en la Corporación Social de Cundinamarca, a través de los diferentes canales de atención durante el primer trimestre de 2017, 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 el primer trimestre de la vigencia 2017.

## 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 y comprobación, tomando como base el aplicativo DATA-DOC.



## 5. TRAMITE DE PQR'S PRIMER TRIMESTRE DE 2017

la oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, ha realizado seguimiento de las PQR'S en el aplicativo DATADOC, evidenciando la no respuesta y la respuesta extemporánea de algunas peticiones

### 5.1. TOTAL PQRS RADICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2017

Una vez realizado el seguimiento al primer trimestre de 2017, se evidencia:

TABLA No.01

MES	TOTAL	CERRADAS	ABIERTAS	OPORTUNAS	EXTEM PORANEAS	OBSERVACION
ENERO	56	53	3	45	8	AUN HAY 3 SOLICITUDES SIN RTA
FEBRERO	85	85	0	73	12	
MARZO	44	35	3	32	9	AUN HAY 3 SOLICITUDES SIN RTA.
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>173</b>	<b>6</b>	<b>150</b>	<b>29</b>	
		93,51%	3,24%	81,08%	15,68%	

Fuente de información DATADOC 21/04/2017



Como podemos observar se tiene un 15.68% de total de las PQRS, con respuesta extemporánea, razón por la cual se recomienda emitir de forma oportuna las respuestas a todas las PQRS, al igual que dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 23 de las Resolución 5751 de 2012.

**TABLA No. 02**

<b>PQRS CON RESPUESTA EXTEMPORANEA Y SIN RESPUESTA EN ENERO</b>				
<b>RADICADO</b>	<b>AREA</b>	<b>PQRS</b>	<b>FECHA RADICADO</b>	<b>FECHA CIERRE EXTEMPORANEA</b>
C016607	Corporativos	[85] QUEJAS	04/01/2017	30/01/2017
C016615	Corporativos	[1] DERECHOS DE PETICION	06/01/2017	02/02/2017
C016619	Corporativos	[85] QUEJAS	10/01/2017	06/02/2017
C016617	Corporativos	[78] Respuesta a Peticiones	10/01/2017	03/02/2017
C016630	Jurídica	[88] Procesos Judiciales	17/01/2017	<b>SIN RESPUESTA</b>
C016658	Corporativos	[77] Peticiones	23/01/2017	22/02/2017
C016660	Jurídica	[88] Procesos Judiciales	23/01/2017	<b>SIN RESPUESTA</b>
C016653	Jurídica	[88] Procesos Judiciales	23/01/2017	<b>SIN RESPUESTA</b>
C016684	Corporativos	[83] Peticiones	27/01/2017	22/02/2017
C016688	Corporativos	[83] Peticiones	30/01/2017	24/01/2017
C016694	Corporativos	[83] Peticiones	31/01/2017	23/02/2017

Fuente de información DATADOC a 21 de abril de 2017

De las 56 PQRS radicadas en el mes de enero, a la fecha se evidencia 3 sin respuesta y 8 con respuesta extemporánea.



**TABLA No.03**

<b>PQRS CON RESPUESTA EXTEMPORANEA EN FEBRERO</b>				
<b>RADICADO</b>	<b>AREA</b>	<b>PQRS</b>	<b>FECHA RADICADO</b>	<b>FECHA CIERRE EXTEMPORANEA</b>
C016704	Corporativos	[77] Peticiones	02/02/2017	24/02/2017
C016729	Corporativos	[83] Peticiones	03/02/2017	24/02/2017
C016801	Juridica	[1] DERECHOS DE PETICION	14/02/2017	04/04/2017
C016816	Corporativos	[77] Peticiones	15/02/2017	13/03/2017
C016815	Corporativos	[77] Peticiones	15/02/2017	13/03/2017
C016825	OCI	[77] Peticiones	17/02/2017	07/04/2017
C016872	Corporativos	[83] Peticiones	22/02/2017	21/03/2017
C016885	Corporativos	[1] DERECHOS DE PETICION	24/02/2017	27/03/2017
C016886	Corporativos	[83] Peticiones	24/02/2017	17/04/2017
C016901	Corporativos	[83] Peticiones	27/02/2017	24/03/2017
C016899	Corporativos	[1] DERECHOS DE PETICION	27/02/2017	17/04/2017
C016919	Corporativos	[1] DERECHOS DE PETICION	28/02/2017	24/03/2017

**Fuente de información DATADOC a 21 de abril de 2017**

De las 85 PQRS radicadas en el mes de febrero, a la fecha se evidencia 12 con respuesta extemporánea.



**TABLA No: 04**

<b>PQRS CON RESPUESTA EXTEMPORANEA Y PENDIENTE EN MARZO</b>				
<b>RADICADO</b>	<b>AREA</b>	<b>PQRS</b>	<b>FECHA RADICADO</b>	<b>FECHA CIERRE EXTEMPORANEA</b>
C016947	Corporativos	[77] Peticiones	08/03/2017	10/04/2017
C016958	Corporativos	[77] Peticiones	09/03/2017	10/04/2017
C016957	Corporativos	[83] Peticiones	09/03/2017	10/04/2017
C016955	Corporativos	[83] Peticiones	09/03/2017	03/04/2017
C016956	Corporativos	[83] Peticiones	09/03/2017	17/04/2017
C016949	Jurídica	[77] Peticiones	09/03/2017	SIN RTA
C016959	Corporativos	[83] Peticiones	10/03/2017	10/04/2017
C016975	Corporativos	[85] QUEJAS	15/03/2017	10/04/2017
C016974	Corporativos	[83] Peticiones	15/03/2017	10/04/2017
C016998	Corporativos	[83] Peticiones	22/03/2017	19/04/2017
C017013	Corporativos	[83] Peticiones	27/03/2017	SIN RTA
C017018	Corporativos	[83] Peticiones	28/03/2017	SIN RTA

**Fuente de información DATADOC a 21 de abril de 2017**

De las 44 PQRS radicadas en el mes de marzo a la fecha se evidencia 9 con respuesta extemporánea, 3 sin respuesta.

Se evidencia un 3.24% de PQRS sin respuesta, esto sin tener en cuenta las síes (6) PQRS de enero a marzo que a 21 de abril están pendientes de respuesta.



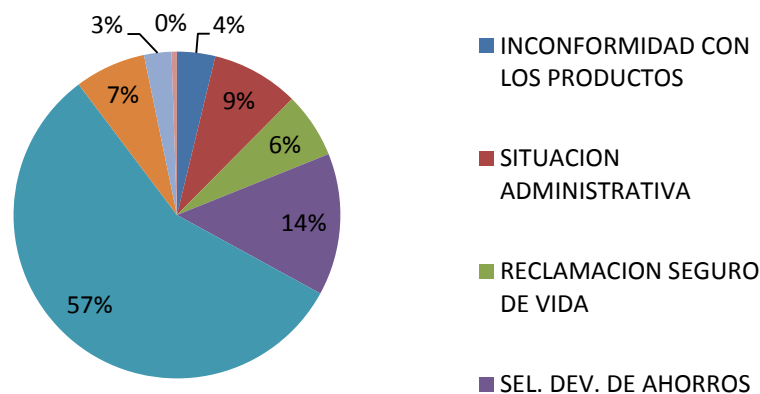


GRAFICO No.01

**CLASIFICADO MES A MES POR CLASE DE PQRS**

ITEM	CLASE DE PQR	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
1	INCONFORMIDAD CON LOS PRODUCTOS	3	1	3	7	4%
2	SITUACION ADTIVA	7	6	3	16	9%
3	RECLAMACION SEGURO DE VIDA	5	3	4	12	6%
4	SOLICITUD DEV. AHORROS	5	13	8	26	14%
5	SOLICITUD INFORMACION PRODUCTOS	27	56	22	105	57%
6	INCONFORMIDAD NUEVO SEGURO DE CREDITOS	6	3	4	13	7%
7	SOLICITUD ICFES	2	3	0	5	3%
8	TUTELA	1	0	0	1	1%
	<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>85</b>	<b>44</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

**DISTRIBUCION POR TIPO DE PQRS  
1 TRIMESTRE**





## 6. RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

Dado lo anterior se recomienda dar cumplimiento con lo establecido en la Ley 1755 1755 del 30 de junio de 2015, ...**Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

**Parágrafo.** *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."*

La ley 734 de 2002 en su "**ARTÍCULO 27. ACCIÓN Y OMISIÓN.** *Las faltas disciplinarias se realizan por acción u omisión en el cumplimiento de los deberes propios del cargo o función, o con ocasión de ellos, o por extralimitación de sus funciones"*.

*Cuando se tiene el deber jurídico de impedir un resultado, no evitarlo, pudiendo hacerlo, equivale a producirlo.*

- ✓ Se realicen las acciones correspondientes por el no cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente para tal fin.
- ✓ El Software DATADOC, cuenta con un sistema de semaforización donde advierte los tiempos de respuesta a las diferentes peticiones, herramienta subutilizada por cuanto no se evidencia la trazabilidad y cumplimiento de los términos de Ley.



- ✓ Se haga seguimiento periódico al trámite de las PQRS solicitadas por nuestros usuarios.
- ✓ De forma inmediata se rinda informe detallado de cada una de las PQRS que se relacionaron y las razones del porque no se ha dado respuesta y si ya tiene respuesta porque aun aparecen en el sistema abiertas y sin respuesta.
- ✓ Se debe dar la respuesta a toda petición con tiempo, de tal manera que el peticionario reciba su respuesta dentro de los 15 días hábiles y no cerrar la petición en el sistema el día 15 hábil. Lo cual impide que lleguen las respuestas oportunamente.

### LIGIA GAITAN BERNAL

Reviso: Ligia Gaitán Bernal – Jefe Oficina de Control Interno  
Elaboro: Graciela Hernández Lozano – Secretaria (e)

