

INFORME DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE

AÑO 2018

7 DE ENERO DE 2019

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
JUSBLEIDY VARGAS	JUSBLEIDY VARGAS	JUSBLEIDY VARGAS
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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, a través del presente informe rinde el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2018, 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 el segundo semestre de la vigencia 2018, se adelantó entro 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 segundo semestre de la vigencia 2018.

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 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 número 3390151 , donde podrán consultar información de la entidad y sus reportes personales y a través de correo electrónico.

6. ANÁLISIS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2018

Durante el segundo semestre de la vigencia 2018 se recibieron a través de los diferentes canales de información un total de 163 PQRS, consistentes en Derechos de Petición, quejas y reclamos, peticiones y solicitudes, tutelas y otros como remisión de documentos ICFES e informes a entes de control.

TABLA No. 1

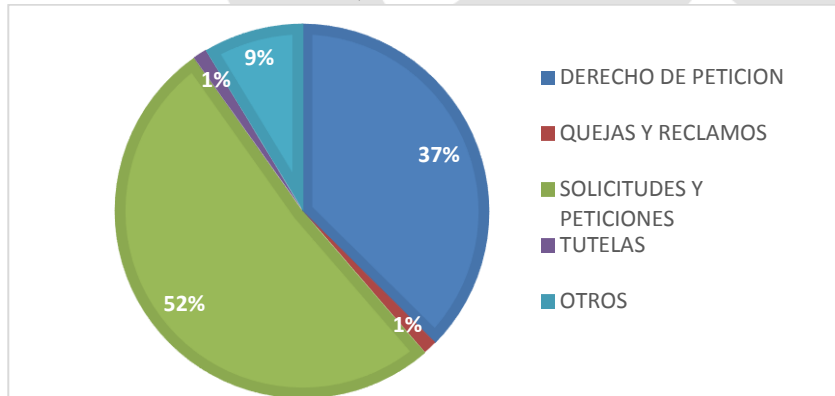
**CUADRO RESUMEN DE PQRS POR ASUNTO
PRIMER SEMESTRE 2018**

CLASE DE PQR	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICION	16	19	10	8	5	3	61
QUEJAS Y RECLAMOS	1	0	0	1	0	0	2
SOLICITUDES Y PETICIONES	16	16	13	13	10	16	84
TUTELAS	1	0	1	0	0	0	2
OTROS	0	0	0	1	6	7	14
TOTAL	34	35	24	23	21	26	163

Fuente. Datadoct

GRAFICO No 1

CUADRO RESUMEN DE PQRS PRIMER SEMESTRE POR ASUNTO



Fuente. Datadoct

Es importante precisar cómo están divididas en porcentaje las 163 PQRS radicadas en el segundo semestre de 2018: 61 Derechos de petición que representan el 37%, 2 quejas y reclamos que representa el 1%, 84 solicitudes y peticiones que constituyen el 52%, 2 tutelas que representa el 1% y 14 PQRS clasificadas en otros que representa el 9%. Concluyendo que el mayor número de PQRS, radicadas en la CSC, se concentran en las clasificadas como solicitudes y peticiones, con un porcentaje del 84%, las cuales obedecen a solicitudes de carácter administrativo que traen sus propios términos como es el caso de los fondos de pensiones, la comisión nacional del servicio civil, entre otras entidades gubernamentales y privadas del orden nacional y departamental.

Como aspecto favorable para la entidad el menor número y porcentaje de radicaciones, son las quejas y reclamos y tutelas, demostrando una disminución considerable en esta clasificación de PQRS, en razón a la normalización de la devolución de ahorros y a la concientización por parte de los afiliados, en la aplicación de los nuevos reajustes a las tasas de los seguros de vida de los créditos.

Con respecto a los Derechos de petición de usuarios su porcentaje es de 37%, y continúan siendo solicitudes respetuosas de usuarios con respecto al ajuste de los seguros de vida en su gran mayoría y devolución de ahorros.

TABLA No 2
CUADRO DE PQRS POR ESTADO
TERCER TRIMESTRE 2018

MES	TOTAL	CERRADAS	PENDIENTES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS	SIN RESPUESTA
JULIO	34	34	0	24	10	0
AGOSTO	35	35	0	27	8	0
SEPTIEMBRE	24	24	0	21	3	0
TOTAL	93	93	0	72	21	0
PORCENTAJE TRIMESTRE		100%	0%	77%	23%	0%

Fuente: Datadoct

**TABLA No 3
CUADRO DE PQRS POR ESTADO
CUATRO TRIMESTRE 2018**

MES	TOTAL	CERRADAS	PENDIENTES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS	SIN RESPUESTA
OCTUBRE	23	15	8	15	0	8
NOVIEMBRE	21	21	0	19	2	0
DICIEMBRE	26	26	0	23	3	0
TOTAL	70	62	8	57	5	8
PORCENTAJE TRIMESTRE		89%	11%	81%	7%	11%

Fuente: Datadoct

Las dos tablas presentadas anteriormente pretenden dar a conocer la capacidad organizativa de la entidad en la atención de las PQRS, desde el punto de vista de cumplimiento de términos legales por lo tanto se puede evidenciar el comportamiento en los siguientes términos:

La tabla No 2 establece el número de PQRS por estado que fueron atendidas en el tercer trimestre, concluyendo que de 93 PQRS recibidas, el 100% fueron cerradas y ninguna quedó abierta, esta clasificación se realiza por el estado que el sistema datadoc habilita, una vez la PQR tiene cargada su respuesta, indiferente al tiempo que se tomó en la respuesta

Por otra parte de las mismas 93 PQRS atendidas en el tercer trimestre, el 77% se respondieron oportunamente y el 23% fueron atendidas extemporáneamente, demostrando que se requiere fortalecimiento en el cumplimiento de términos por parte de las áreas responsables.

La tabla No 3, establece que 70 PQRS fueron atendidas el cuarto trimestre, concluyendo que de 62 PQRS recibidas el 89% fueron cerradas y solo el 11% quedaron abiertas.

Por otra parte de las 62 PQRS atendidas, el 81% se respondieron oportunamente y el 5% fueron atendidas extemporáneamente, nuevamente demostrando que se requiere fortalecimiento en el cumplimiento de términos por parte de las áreas responsables.

Es importante aclarar que para la vigencia 2018 no se ingresan facturas al sistema de atención de PQRS.

A continuación se plasma el resumen del semestre totalizando su estado porcentaje de cumplimiento.

TABLA No 5
CUADRO RESUMEN DEL ESTADO PQR DEL PRIMER SEMESTRE 2018

MES	TOTAL	CERRADAS	PENDIENTES	OPORTUNAS	EXTEM PORANEAS	SIN RESPUESTA
JULIO	34	34	0	24	10	0
AGOSTO	35	35	0	27	8	0
SEPTIEMBRE	24	24	0	21	3	0
OCTUBRE	23	15	8	15	0	8
NOVIEMBRE	21	21	0	19	2	0
DICIEMBRE	26	26	0	23	3	0
TOTAL	163	155	8	129	26	8
		95%	5%	79%	16%	5%

7. COMPARATIVO VIGENCIA 2017.

Con el fin de realizar un análisis acerca del mejoramiento en la atención de las PQRS, radicadas en la vigencia 2018, se hace necesario conocer y comparar el comportamiento con respecto a la vigencia 2017, por lo tanto revisaremos el siguiente cuadro comparativo

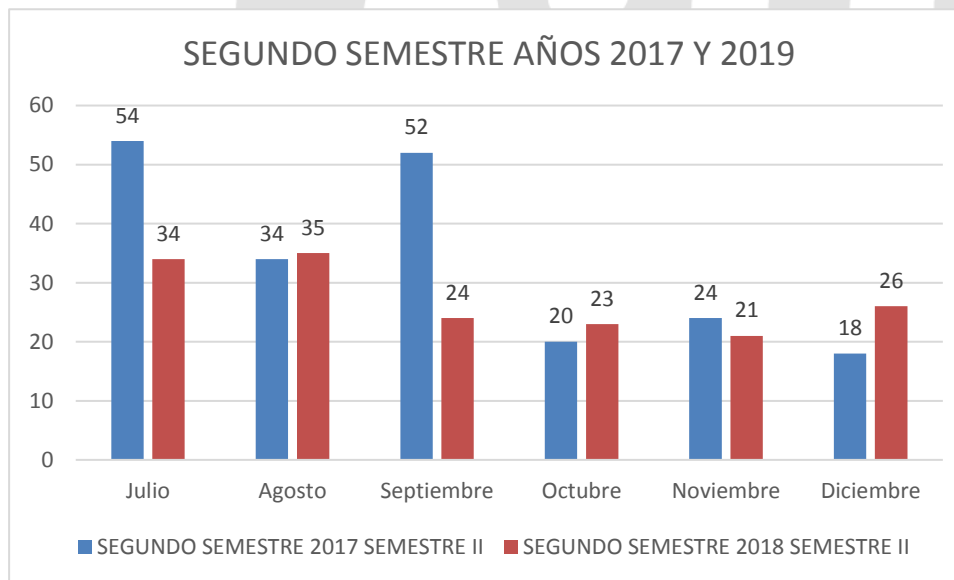
CUADRO COMPARATIVO DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2017 VS PRIMER SEMESTRE 2018

MESES	2017	2018
Enero	55	11
Febrero	78	41
Marzo	44	28
Abril	42	31
Mayo	46	14
Junio	33	28
SUBTOTAL I SEMESTRE 2018	298	153

MESES	2017	2018
Julio	54	34
Agosto	34	35
Septiembre	52	24
Octubre	20	23
Noviembre	24	21
Diciembre	18	26
SUBTOTAL II SEMESTRE 2018	202	163
Total	500	316

Fuente. Datos sistema Datadoc

GRAFICAS COMPARATIVAS PRIMER SEMESTRE 2017 Y 2018



Fuente. Datos sistema Datadoc

Comparando el mismo periodo del año 2017, se concluye que hubo una disminución numérica de 39 PQRS, que corresponde aproximadamente a una disminución del 19%; esta reducción se ve reflejada en la normalización que presenta la vigencia 2018 en cuanto a devolución de ahorros de los afiliados por los requerimientos de la Superintendencia Financiera en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1527 de 2012, y la aplicación de las nuevas tasas de los seguros de vida para edades superiores a los 60 años. La entidad en el año 2017 dispuso toda su capacidad administrativa y recurso humano en la entrega de ahorros y concientización de las nuevas tasas de seguros de vida de conformidad con las tasas de mortalidad estandarizadas, lo que en su momento generó una gran afluencia de público a las instalaciones de la Corporación y la radicación de Derechos de petición y tutelas; sin embargo con una gran responsabilidad institucional, hoy la entidad tiene un

98% de ahorros entregados y a sus afiliados consientes de las nuevas disposiciones de los seguros de vida en materia de créditos .

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.

○ OBSERVACIONES.

- De conformidad con la resolución No. 5751 del 2012, la función del seguimiento a las PQRS ésta asignada al Subgerente Administrativo y Financiero; por otro lado el procedimiento CSC-AC-PR-01 ACTIVIDAD No 18, del Sistema de Gestión de Calidad, asigna el reporte a través de informe mensual al asesor y/o profesional especializado de la Gerencia, y el manual de funciones le da una directa interrelación a la oficina de Prensa y Atención al ciudadano con las peticiones de los clientes, por lo tanto se evidencia que existe multiplicidad de actividades en el seguimiento de las PQRS, que deben concentrarse en el área que realmente tiene el espíritu de atención al ciudadano, se requiere una armonización de la Resolución No 5151 de 2012, el manual de funciones y el procedimiento del sistema de Gestión de calidad en materia de medición y seguimientos de las PQRS.

- 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 y artículo 23. Dado el volumen de respuestas en esta situación, se recomienda dar estricto cumplimiento a la resolución en mención.
- Es importante que los documentos escaneados tengan el nombre de la persona responsable de su trámite.

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.
- 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 oportunidad en la respuesta.
- Se recomienda capacitar al personal encargado de ejecutar y manejar los procedimientos de correspondencia y PQRS.
- Se debe reclasificar las PQRS, con mayor precisión.
- Debe realizarse 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.

JUSBLEIDY VARGAS ROJAS
Jefe Control Interno.
Corporación Social de Cundinamarca