

INFORME DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE
AÑO 2019
ENERO DE 2020

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 2019, con el fin de determinar el cumplimiento de los requisitos 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 la oportunidad, el manejo y trazabilidad de las Peticiones, quejas reclamos y sugerencias, recepcionadas en la Corporación Social de Cundinamarca, a través de los diferentes canales de atención durante el segundo semestre de la vigencia, en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

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 y Sugerencias radicados a la CSC a través de los diferentes canales de atención, durante el segundo semestre de la vigencia 2019.

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.

En la actualidad la Corporación Social de Cundinamarca, cuenta con el MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: PQRSDF, el cual establece los siguientes canales:



Canal Presencial : La ciudadanía que requiera interponer un PQRSDf ante la Corporación Social de Cundinamarca puede dirigirse a la VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA ubicada en tanto en la sede principal- administrativa (Calle 39 A No. 18-05) como en la Oficina de Prensa y Atención al Cliente – Sede Gobernación de Cundinamarca (Torre Beneficencia Plazoleta de la Paz). En cualquiera de estas dos sedes el ciudadano podrá diligenciar el “Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDf” o radicar su oficio.

2. Canal Escrito, Una petición por escrito puede ingresar por:

- Mediante oficio radicado en la ventanilla de correspondencia. Para tal fin, el usuario deberá aportar original y copia del escrito, de esta manera en la copia se colocará el número de radicado correspondiente a su solicitud.
- Diligenciamiento del “Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDf”
- Mediante el registro en los buzones de sugerencias, para el cual se generará el correspondiente radicado y se le informará al usuario por medio de algunos de los datos que dejó en el oficio.
- Por medio de petición verbal, que será registrada en el “Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDf”. Aplica para los diferentes canales de atención: presencial, virtual y telefónico.

3. Canal Telefónico La ciudadanía puede interponer su petición, queja, reclamo o sugerencia, comunicándose directamente con la línea telefónica (3390150), donde formalmente se atenderán, se diligenciará el Formato único de recepción de PQRSDf y se radicará en el sistema de gestión Documental de la entidad, informándose al petitionario el número del radicado para facilitar su seguimiento. Acto seguido, se adelantará el trámite pertinente, de acuerdo con la naturaleza.

4. Canal Virtual: el ciudadano puede ingresar a la página Web de la Corporación Social de Cundinamarca (www.csc.gov.co) a través del link Servicios al Ciudadano, y luego al link Quejas y Reclamos (<http://csc.gov.co/contactenos1/>) donde previo diligenciamiento del formato diseñado para estos efectos, se remitirá por esta misma vía un acuse de recibo donde se da a conocer el número de radicado correspondiente.

5. Cana electrónico: El ciudadano puede presentar su PQRSDf a través del correo institucional habilitado: pqrdfcsc@cundinamarca.gov.co. Mediante el cual se

ANÁLISIS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019

Durante la vigencia 2019 se recibieron a través de los diferentes canales de información un total de 86 PQRS, consistentes en Derechos de Petición, quejas y reclamos, peticiones y solicitudes, tutelas y otros.

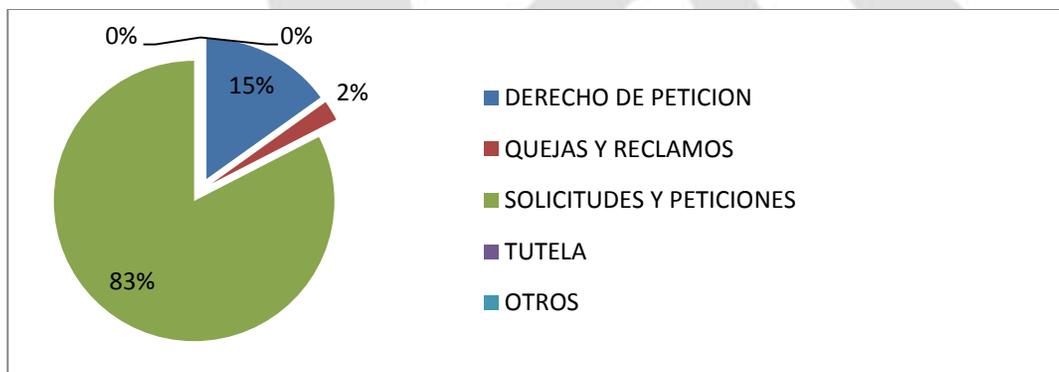
TABLA No. 1

**CUADRO RESUMEN DE PQRS POR ASUNTO
SEGUNDO SEMESTRE 2019**

CLASE DE PQRS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
DERECHO DE PETICION	4	3	6	0	0	0	13	15%
QUEJAS Y RECLAMOS	1	0	0	0	1	0	2	2%
SOLICITUDES Y PETICIONES	15	11	11	12	9	13	71	83%
TUTELAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	20	14	17	12	10	13	86	100%

Fuente. Datadoct

**GRAFICO No 1
CUADRO RESUMEN DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE POR ASUNTO**



Fuente. Datadoct

Es importante resaltar que no se presentaron tutelas en el periodo evaluado, así mismo cabe precisar en porcentaje las 86 PQRS radicadas en el segundo semestre de 2019: 13 Derechos de petición que representan el 15%, 2 quejas y reclamos que representan el 2% y 71 solicitudes y peticiones que constituyen el 83%.

Concluyendo que el mayor número de PQRS, radicadas en la CSC, se concentran en las clasificadas como solicitudes y peticiones, con un porcentaje del 83%, 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.

TABLA No 2
CUADRO DE PQRS POR ESTADO
SEGUNDO SEMESTRE 2019

MES	TOTAL POR PERIODO	CERRADAS	PENDIENTES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEA	EN TERMINOS DE RESPUESTA
JULIO	20	14	6	13	1	6
AGOSTO	14	12	2	11	1	2
SEPTIEMBRE	17	13	4	13	0	4
OCTUBRE	12	10	2	9	0	3
NOVIEMBRE	10	8	2	8	0	2
DICIEMBRE	13	11	2	10	1	2
TOTAL	86	68	18	64	3	19

Fuente: Datadoct

La tabla presentada da a conocer la capacidad de respuesta de la entidad en la atención de las PQRS, en cuanto a cumplimiento de términos legales por cada mes del periodo evaluado, 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 segundo semestre de 2019, concluyendo que de 86 PQRS recibidas, 68 fueron cerradas siendo éstas el 79% del total y solo 18 registros equivalentes al 21% quedaron abiertas, esta clasificación se realiza por cada mes, según el estado que el sistema Datadoc habilita en el momento de la revisión.

Por otra parte de las mismas 86 PQRS atendidas en el segundo semestre, el 74% se respondieron oportunamente, el 3.4% tuvo una respuesta extemporánea de conformidad con los tiempos mínimos establecidos al interior de la entidad y el 22% aún se encontraban en términos de respuesta, dejando evidencia que se debe fortalecer el cumplimiento de términos por parte de las áreas responsables.

A continuación se presenta los gráficos de cada análisis realizado.

GRAFICO No 2
CUADRO DE PQRS POR ESTADO - SEMESTRE

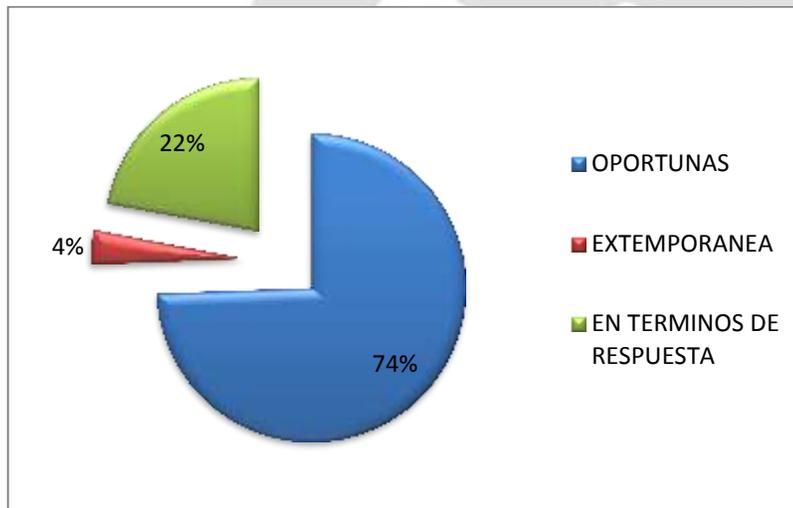
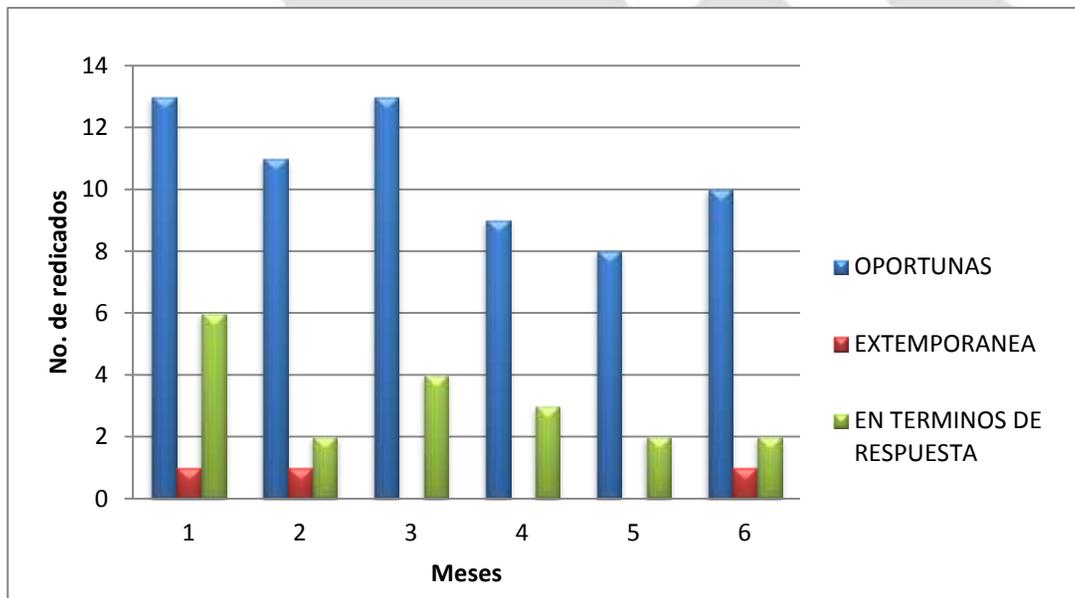


GRAFICO No 3
CUADRO DE PQRS POR ESTADO - MENSUAL



6. COMPARATIVO VIGENCIA 2018 - 2019.

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

TABLA No 3
CUADRO COMPARATIVO DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018 VS 2019

PERIODO	TOTAL	
	2019	2018
JULIO	20	34
AGOSTO	14	35
SEPTIEMBRE	17	14
OCTUBRE	12	23
NOVIEMBRE	10	21
DICIEMBRE	13	26
TOTAL	86	153

Fuente. Datos sistema Datadoc

En la tabla anterior se evidencia la disminución de PQRS en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior pasando de 153 registros en 2018 a tan solo 86 en el 2019, lo que representa una disminución de 56% en el registro de PQRS en la entidad, demostrando una amplia disminución de radiaciones y evidenciando la eficacia de las acciones tomadas para el mejoramiento de la atención de los usuarios.

TABLA No 4
CUADRO COMPARATIVO POR TIPO DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018 VS 2019

PERIODO	DERECHOS DE PETICIÓN		QUEJAS-RECLAMOS		SOLICITUDES Y PETICIONES		TUTELAS		TOTAL	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
TOTAL	13	46	2	1	71	105	0	1	86	153
	28%	↓	200%	↑	68%	↓	100%	↓	56%	↓

Fuente. Datos sistema Datadoc

La tabla anterior permite analizar el tipo de PQRS que se registraron en la entidad, es así como podemos evidenciar la disminución total de 56% pasando de 153 registros en el segundo semestre de 2018, a 86 registros en el mismo periodo de 2019.

Esta disminución obedece a la reducción en un 28% de los derechos de petición recibidos, un 68% en las solicitudes y peticiones y un 100% en las tutelas.

Las quejas y reclamos evidencian un aumento de 100% entre el periodo evaluado entre vigencias, pasando de 1 queja recibida en 2018 a 2 quejas recibidas en 2019, lo cual no es significativo para un periodo de 6 meses en estudio, sin embargo debe ser objeto de acción de mejora para la siguiente vigencia.

Esta disminución se debe a que el número de tutelas disminuyo con la entrega de los ahorros de los afiliados, situación que afronto la entidad desde el año 2016 y por la disminución de los derechos de petición que se interponían por el mismo asunto.

7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

7.1. 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.

- La entidad en el año 2019, creo el PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO - ACUERDO DE NIVEL DESERVICIO: ATENCIÓN y también expidió el MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF, ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: PQRSDF. Con el objetivo que la entidad mejore el lenguaje único de la atención al cliente y la forma de resolver las peticiones de los ciudadanos. Debe armonizarse con el SUIT con respecto a los acuerdos de niveles de servicio.

OBSERVACIONES.

- Se reitera la observación de revisar 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 5751 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 por los términos internos establecidos.
- 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.

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.
- Debe realizarse mantenimiento y actualización al aplicativo DATA-DOC.
- Se recomienda armonizar los nuevos acuerdos de niveles de servicio con la Resolución No 5751 del 2012 y con el SUIT.

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

