



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS PRIMER SEMESTRE 2020

N° 1

FECHA 6 DE JULIO DE 2020

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

1. INTRODUCCIÓN

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 primer semestre de la vigencia 2020, 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.

2. 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 primer semestre de la vigencia, en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

3. DESARROLLO DEL INFORME

A continuación revisaremos el marco normativo y las disposiciones aplicables, que son tenidas en cuenta para la elaboración del presente informe.

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.”

Protocolos De Servicio Al Ciudadano - Acuerdo De Nivel De Servicio: Atención v1.
CÓDIGO: CSC-MN-01.

Manual De Derechos De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF V1 CÓDIGO:CSC-MN-02.

4. ALCANCE.

Las peticiones, Quejas, Reclamos , Sugerencias y Felicitaciones, radicados a la CSC a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020.

5. 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 y los correos electrónicos asignados por la emergencia sanitaria por el Covid -19 .

6. CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS EN LA CSC.

En la actualidad la Corporación Social de Cundinamarca, cuenta con los siguientes canales de atención de conformidad con el acuerdo de nivel de servicio:

Atención virtual:

1. Aplicativo Página Web, link PQRSDF

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos (servidores públicos). Se ingresa por www.csc.gov.co, en la parte superior derecha opción: Atención al Ciudadano. Debe ingresar al link: “Quejas y reclamos (PQRSDF)”, una vez ingrese debe diligenciar el siguiente formulario:

Link PQRSDF: <http://csc.gov.co/contactenos1/>

2. Correo Electrónico para radicación PQRSDF: pqrdfcsc@cundinamarca.gov.co

3. Buzón de notificaciones Judiciales CSC:
notificacionesjudicialescsc@cundinamarca.gov.co

4. Redes Sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico —e individual— como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información —en simultánea— puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

- Sitio web: <http://csc.gov.co/>
- Twitter: @csc_corsocun
- Facebook: Corporación Social de Cundinamarca - @CorporaciónSocialCundinamarca.

En la vigencia 2020 y con motivo de la emergencia sanitaria se incluyeron los siguientes canales de servicio: correos electrónicos contactoscsc@cundinamarca.gov.co , gcorporacion@cundinamarca.gov.co y el celular 3153492560

Atención presencial por Correspondencia

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas en el Grupo de Correspondencia, ubicado en la Calle 39a No. 18–05 piso 1, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.

Buzón de sugerencias ubicado en el punto de atención al ciudadano, en la 26 No. 51–53 piso 2, Oficina de Prensa y Atención al cliente, en horario de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

Canales de atención en razón a la emergencia por el COVID -19

En la vigencia 2020 se incluyeron los siguientes canales de servicios: contactoscsc@cundinamarca.gov.co, gcorporacion@cundinamarca.gov.co y el celular 3153492560

7. ANÁLISIS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2020

Durante la vigencia analizada, se recibieron a través de los diferentes canales de información enunciados anteriormente un total de 103 PQRS, consistentes en Derechos de Petición, quejas y reclamos, peticiones y solicitudes, tutelas y otros, como se refleja en la tabla No. 1.

GRAFICO No. 1

CUADRO RESUMEN DE PQRS POR ASUNTO

PRIMER SEMESTRE 2020

CLASE DE PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DERECHO DE PETICION	2	7	2	3	4	6	24
QUEJAS Y RECLAMOS	1	0	0	1	1	0	3
SOLICITUDES Y PETICIONES	8	26	16	1281	429	571	2331
TUTELAS	0	0	1	0	0	0	1
OTROS	0	18	16	0	0	0	34
TOTAL	11	51	35	1285	434	577	2393

Fuente. Datadoct

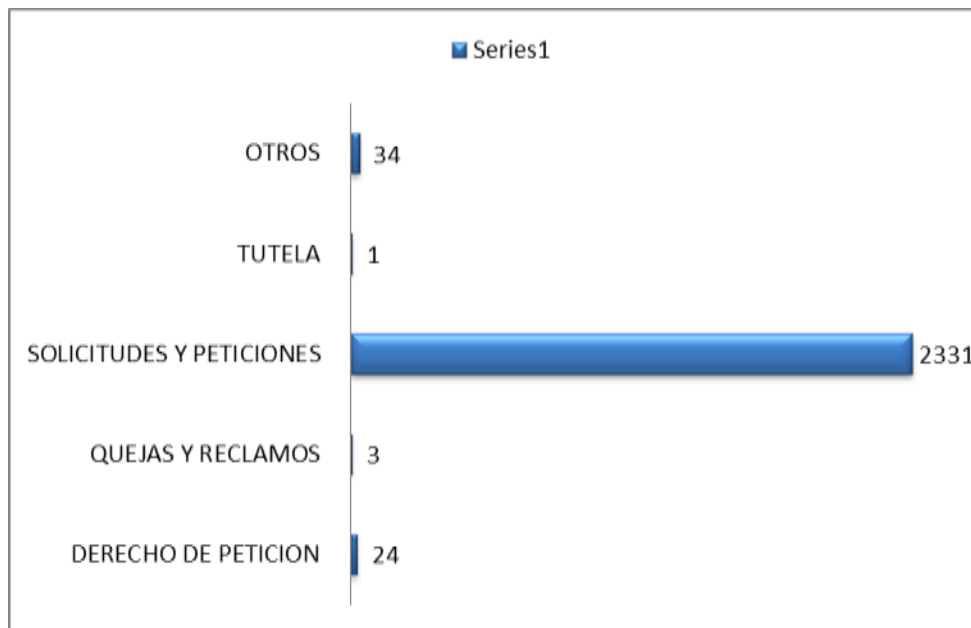
Es importante resaltar que durante el mes de abril, es el mes en que más se recibieron solicitudes por los canales de comunicación Correo electrónico y Pagina WEB con los que cuenta la entidad, esto se encuentra relacionado con la Situación de Emergencia por pandemia Covid 19 que vive el país y el cierre temporal de prestación del servicio de la Sede Gobernación de Cundinamarca.

Con relación a los porcentajes las Solicitudes y Peticiones fueron las más representativas con 2.331 unidades representando el 97.4% del total, 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 y para este caso especial solicitudes de información con relación a los alivios financieros ofrecidos por la entidad debiso a la emergencia por Covid 19.

En segundo lugar se encuentra la tipología otros, con 34 solicitudes que reflejan el 1.42% que obedecen a notificaciones, citaciones e invitaciones relacionadas con los servicios prestados y los derechos de petición que representaron el 1.0% del total con 24 derechos radicados, así mismo se evidencia que en el periodo evaluado los ítems de menor representación son las quejas y reclamos con 3 unidades representando un 0.13% y una tutela que representa el 0.04% del total de solicitudes.

GRAFICO No 2

PQRS POR ASUNTO - PRIMER SEMESTRE 2020



Fuente. Datadoct

La siguiente tabla presenta la capacidad y oportunidad de respuesta de la entidad en la atención de las PQRS, en cuanto a cumplimiento de términos legales por cada mes del periodo evaluado de acuerdo a la tabla No. 2.

GRAFICO No 3
PQRS POR ESTADO PRIMER SEMESTRE 2020

MES	TOTAL POR PERIODO	CERRADAS	PENDIENTES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEA	EN TERMINOS DE RESPUESTA
ENERO	11	11	0	11	0	0
FEBRERO	51	51	0	43	8	0
MARZO	35	35	0	29	6	0
ABRIL	1285	1285	0	1279	6	0
MAYO	434	434	0	432	2	0
JUNIO	577	564	13	564	0	13
TOTAL	2393	2380	13	2358	22	13

Fuente: Datadoct

La tabla No 2 establece el número de PQRS por estado que fueron atendidas en el periodo evaluado, concluyendo que de 2.393 PQRS recibidas, 2380 fueron cerradas correspondiente al 99.5% del total y solo 13 registros equivalentes al 0.54% quedaron abiertas pero en términos para su respuesta, esta clasificación se realiza por cada mes, según el estado que el sistema datadoc habilita en el momento de la revisión y a planilla de correos llevada por los responsables de las áreas, según los términos de respuesta estipulados por la normatividad vigente.

Por otra parte de las mismas 2393 PQRS atendidas en el primer semestre, el 98.5% que representan 2358 solicitudes se respondieron oportunamente en cumplimiento de los términos, 22 solicitudes que representan el 0.92% tuvo una respuesta extemporánea (dentro de los términos establecidos internamente), y el 0.54% representadas en 13 PQRS aún se encontraban en términos de respuesta, dejando evidencia que se debe

fortalecer el cumplimiento de términos por parte de las áreas responsables, y realizar plan de choque para que no siga en aumento el número de solicitudes con respuestas extemporáneas, puesto que paso de 3 radicados en primer semestre 2019 a representar 22 en el año 2020. A continuación se presenta los gráficos del análisis realizado.

GRAFICO No 4

CUADRO DE PQRS POR ESTADO - SEMESTRE

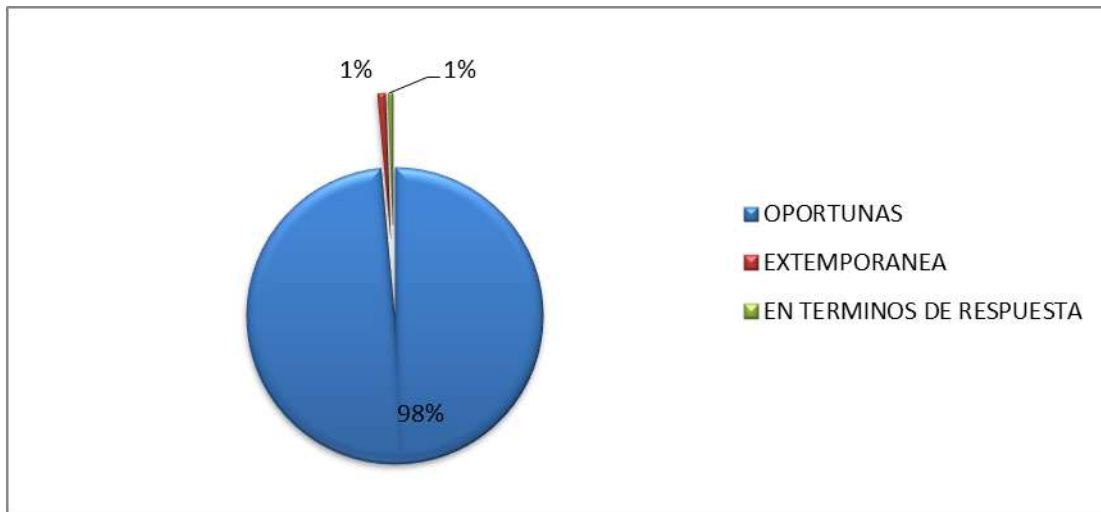
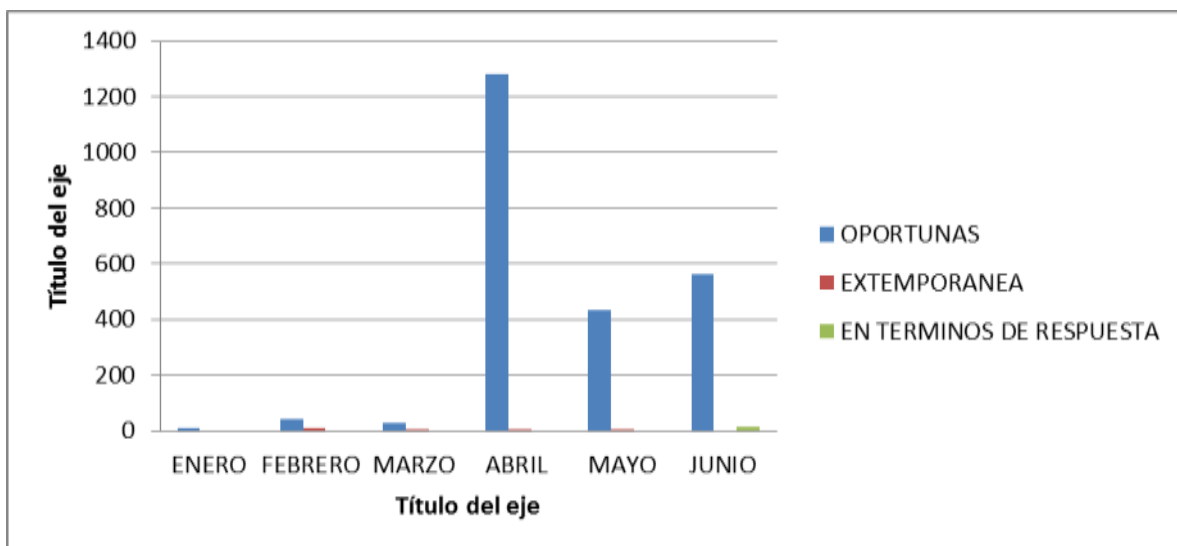


GRAFICO No 5

CUADRO DE PQRS POR ESTADO POR MESES



8. COMPARATIVO VIGENCIA 2019 - 2020.

Con el fin de realizar un análisis acerca del mejoramiento en la atención de las PQRS de la Corporación Social de Cundinamarca, el informe presenta el análisis comparativo del comportamiento de las mismas con respecto a la vigencia 2019 en el mismo periodo evaluado, por lo tanto revisaremos el siguiente cuadro comparativo

GRAFICO No 6

CUADRO COMPARATIVO DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2018 VS 2019

PERIODO	TOTAL	
	2019	2020
ENERO	4	11
FEBRERO	13	51
MARZO	10	35
ABRIL	25	1285
MAYO	15	434
JUNIO	17	577
TOTAL	84	2393

Fuente. Datos sistema Datadoc

En la tabla anterior se evidencia el aumento considerable de las PQRS en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior pasando de 84 registros en 2019 a 2393 en el 2020, lo que representa un aumento de 2309 registro de PQRS en la entidad, este aumento está dado a las solicitudes de información en el mes de abril por efectos de la declaración de emergencia en el país y los alivios financieros entregados por la entidad a sus afiliados.

La siguiente tabla permite analizar la vigencia 2019 y la vigencia 2020 por el tipo de PQRS que se registraron en la entidad, es así como podemos evidenciar el aumento

sustancial total en las PQRS pasando de 84 registros en el periodo evaluado de 2019 a 2393 registros en el mismo periodo de 2020.

Este aumento obedece a la declaración de emergencia en el país, lo que generó un aumento de las solicitudes y notificaciones recibidas como lo evidencia la siguiente tabla.

GRAFICO No 7

CUADRO COMPARATIVO POR TIPO DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2019 Vs. 2020

PERIODO	DERECHOS DE PETICIÓN		QUEJAS-RECLAMOS		SOLICITUDES Y PETICIONES		TUTELAS		TOTALES	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
TOTAL	24	20	3	4	2331	60	1	0	2393	84
	0,20		0,25		3.885,00		1,00		2.848,80	

Fuente. Datos sistema Datadoc

Se evidencia que el dato de quejas y reclamos fue el único que descendió un 25% pasando de 4 quejas radicadas en el primer semestre de 2019 a 3 en el mismo periodo de 2020, los demás datos analizados reflejan gran aumento en sus estadísticas, siendo la más evidente las Solicitudes y peticiones que aumentaron un 3885% respecto al mismo periodo de la vigencia 2019, pasando de 60 solicitudes en primer semestre de 2019 a 2331 en el mismo periodo del 2020

Seguido de los derechos de petición con un aumento de 20% y el 100% en las tutelas pasando de no tener en 2019 a una radicación en 2020. Debemos tener presente que esto es una situación atípica en el ejercicio normal de la prestación de los servicios de la Corporación Social de Cundinamarca, debido a lineamientos dados por los gobiernos Nacional y Departamental y no se puede generalizar para la toma de decisiones.

9. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

ASPECTOS POSITIVOS

- En el primer semestre, la entidad enfrento la atención de sus PQRS, ante la emergencia sanitaria por el covid 19 de manera inmediata, habilitando dos nuevos canales de atención, que fueron medidos de manera oportuna mediante cuadros de control, que permitieron relacionar y continuar con el seguimiento de PQRS, ante la ausencia de radicación en el sistema de información DATADOC, se evidencio un seguimiento y monitoreo a las medidas de alivio solicitados y a los diferentes asuntos que requerían atención de la entidad, se tiene un reporte de atención de la totalidad de solicitantes, con tan solo dos novedades extemporáneas, razonables por el engranaje de la situación y de la implementación de trabajo virtual. El volumen de correos ascendió considerablemente en el segundo trimestre a 2.293, atendidos incluyendo duplicidad de correos que generaron respuesta múltiple.
- La Corporación Social de Cundinamarca cuenta con amplios canales de comunicación que permite conocer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes presentadas por los afiliados, usuarios y ciudadanía en general.
- La entidad dando alcance a las necesidades de comunicación virtual que requería el servicio, amplió sus mecanismos y canales virtuales de comunicación abriendo nuevos correos electrónicos y el chat en página web, lo que facilita la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, y solicitudes presentadas por sus afiliados y usuarios en general, las cuales tuvieron una buena acogida en esta época de emergencia.
- A pesar de la alta demanda de solicitudes recibidas por la emergencia, se dio respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios, toda vez que se tomaron las medidas correctas y acciones necesarias para mejorar los servicios virtuales y generar confianza en los usuarios.
- 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.

- En la actualidad se cuenta con un sistema alternativo al Datadoc (base de excel) para hacer seguimientos a los días de respuesta de las PQRS y generar las alertas, puesto que el Sistema documental Datadoc genera errores ya que cuenta corrido, tomando sábados y domingos el termino de días permitido para la entrega de respuestas, es necesario parametrizar el sistema operativo Datadoc, con el fin de tener información confiable en el momento de generar las alertas y disminuir los reprocesos que esto genera.
- 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 Datadoc, no se encuentra parametrizado para adicionar información de los correos electrónicos y respuestas virtuales dadas a las peticiones, quejas, reclamos, y las demás solicitudes allegadas por medios electrónicos, lo que genera realizar actividades manualmente.
- Se evidencia respuestas extemporáneas dadas en el periodo evaluado, lo cual conlleva al incumplimiento de la resolución 5751 de 2012, parágrafo tercero y artículo 23. Esto fue dado al alto flujo de solicitudes, la baja asistencia de personal a las oficinas por efectos de la emergencia y el inicio del teletrabajo sin las herramientas estipuladas lo que genero retrasos en la respuesta de algunas solicitudes.

RECOMENDACIONES.

- Socializar la unificación realizada a la forma como se diligencian los campos en el aplicativo, para facilitar su seguimiento y respuesta, así mismo realizar una clasificación efectiva en el aplicativo de todas las PQRS recibidas..

- Se observa que el software DATADOC, aunque es una excelente herramienta que permite una trazabilidad y control permanente de las PQRS, no se encuentra parametrizado para descontar los días sábado y domingo de las alertas realizadas, lo que genera reprocesos en el procedimiento.
- 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

10. 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. Así mismo se evidencia la gran oportunidad de respuesta y adaptación al cambio de los colaboradores para aplicar las nuevas directrices implementadas en la entidad y a las situaciones de emergencia que generaron el desarrollo de acciones de mejora para la ejecución, desarrollo, evaluación y seguimiento de los canales de comunicación virtual.