

|  |
| --- |
| **INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE**  |
| **AÑO 2021** |
| **JUNIO 30 DE 2021** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REALIZÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| JUSBLEIDY VARGAS  | JUSBLEIDY VARGAS  | JUSBLEIDY VARGAS  |
| JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO  | JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO  | JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO  |

**TABLA DE CONTENIDO**

1. **OBJETIVO 4**
2. **MARCO NORMATIVO 4**
3. **ALCANCE 5**
4. **METODOLOGÍA 5**
5. **CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS EN LA CSC 5**
6. **ANÁLISIS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021 6**
7. **COMPARATIVO VIGENCIA 2020 – 2021 9**
8. **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES 10**
	1. **ASPECTOS POSITIVOS 10**
	2. **OBSERVACIONES 11**
	3. **RECOMENDACIONES 13**
9. **CONCLUSIONES 14**

**PRESENTACION**

La Oficina de Control Interno de la Corporación Social de Cundinamarca en cumplimiento de la normatividad vigente, en especial 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, Sugerencias, Solicitudes de información pública y Denuncias, radicadas durante el PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021, 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, Solicitudes de información pública y Denuncias, 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**

Por medio de análisis de datos, verificar que la oportunidad, el manejo y trazabilidad de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recepcionadas en la Corporación Social de Cundinamarca, a través de los diferentes canales de atención durante el primer semestre de la vigencia en estudio estén acorde con el cumplimiento de la normatividad legal vigente y los lineamientos institucionales.

1. **MARCO NORMATIVO**

Constitución Política de Colombia artículos 2, 23 y 209.

Ley 87 del 29 de noviembre 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i).*

Ley 361 del 7 de febrero de 1997, ***“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.***

Ley 527 del 18 de agosto de 1999 *“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”* Artículos 21 al 24.

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.”*

Decreto 019 del 10 de enero de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.*

Decreto 2693 del 21 de diciembre de *2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones.”*

Ley 1618 del 27 de febrero de 2013 *¨Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”*

Ley 1712 del 6 de marzo de 2014*“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”* Articulo 11 literal h).

Ley 1755 de 30 de junio de *2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.”*

Decreto 103 de *2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. Artículo 16.*

Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”* Artículos 2.1.1.2.1.4 y 2.1.1.6.2

Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"*

Decreto 1008 del 14 de junio de 2018 *“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.*

1. **ALCANCE**

Las peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 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 2021.

1. **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.

1. **CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS EN LA CSC.**

La Corporación Social de Cundinamarca con el apoyo del proceso de Atención al Cliente, llevo a cabo la presentación de los informes mensuales de las PQRSD para el primer semestre de 2021, tomados con el insumo de los reportes de los procesos a través de las, radicaciones por la Ventanilla Única de Correspondencia de la Entidad.

Para la presente vigencia la Corporación Social de Cundinamarca, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 (MIPG), en su dimensión 5 “Información y Comunicación / Gestión Documental”, ha realizado importantes esfuerzos enfocados a la incorporación del uso de las tecnologías y las comunicaciones en la operación de la entidad, apuntando al cumplimiento de lo definido en la política de gestión documental.

Así mismo, MIPG define la Gestión Documental, como: “Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

La Corporación Social de Cundinamarca, cuenta con dos (2) buzones de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias distribuidos de la siguiente manera: uno en la oficina de correspondencia sede principal y otro en la Sede de la Gobernación de Cundinamarca oficina de atención al Cliente, la cual se encuentra actualmente abierta al público, cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad implementados para prevenir la propagación de la Pandemia

Se ha dispuesto a través de la página web de la Corporación Social de Cundinamarca el link “contáctenos” en la URL <http://csc.gov.co/contactenos1/> y el cual brinda al usuario la posibilidad de presentar y hacer seguimiento a sus Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias por medio electrónico.

La Corporación Social de Cundinamarca, también cuenta con una línea telefónica (número 3390151), un correo electrónico (contactocsc@cundianamarca.gov.co) y una línea de WhatsApp por provincia, dispuestos para la atención de los usuarios.

Así mismo la Corporación Social de Cundinamarca incursiona en las redes sociales Facebook (@corporacionsocialcundinamarca) y Twitter (@csc\_corsocun) con el fin de aumentar los canales de comunicación con el usuario.

1. **ANÁLISIS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021**

Durante la vigencia analizada, se recibieron a través de los diferentes canales de información enunciados anteriormente un total de 455 PQRSDF, consistentes en Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias y Denuncias, como se refleja en la tabla No. 1 y grafico No 1, que se muestran a continuación.

**TABLA No. 1**

**CUADRO RESUMEN DE PQRSDF POR ASUNTO**

**PRIMER SEMESTRE 2021**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CLASE DE PQR** | **ENERO**  | **FEBRERO**  | **MARZO**  | **ABRIL**  | **MAYO** | **JUNIO**  | **TOTAL**  |
| PETICIONES  | 10 | 18 | 10 | 10 | 148 | 252 | 448 |
| QUEJAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| RECLAMOS  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL**  | **11** | **18** | **16** | **10** | **148** | **252** | **455** |

**Fuente**: Datos-Proceso de Atención al cliente

 Elaboración propia.

De las 455 PQRSDF recepcionadas, el 98,5% corresponden a peticiones de servicio. El restante 1, 5 corresponde a una queja recepcionada en el mes de enero y 6 sugerencias en el mes de marzo. La gradualidad en el aumento de la estadística de los meses de mayo a junio obedece a solicitudes de carácter informativo y administrativo con relación a los alivios financieros ofrecidos por la entidad debido a la emergencia por Covid 19 e información y trámite de los Créditos paz y Salvo ofertados por la entidad.

**GRAFICA No. 1**

**DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR TIPO**

**PRIMER SEMESTRE DE 2021**

**TABLA No. 2**

**CUADRO RESUMEN DE PQRSDF POR OPORTUNIDAD**

**CUMPLIMIENTO**

**PRIMER SEMESTRE 2021**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ESTADO** | **TERMINO** | **FUERA DE TERMINO** | **TOTAL** |
| Proceso Cerrado | 418 | 37 | 455 |
| Proceso Abierto | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **418** | **37** | **455** |

**Fuente:** Datos-Proceso de Atención al cliente

 Elaboración propia.

La tabla No. 2 muestra la oportunidad en la respuesta en las PQRSDF del periodo que correspondió al 92% con un margen del 8% en extemporaneidad refiere a solicitud de información.

**GRAFICA No. 2**

**OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA**

**PRIMER SEMESTRE DE 2021**

1. **COMPARATIVO 2020-2021**

**TABLA No 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CLASE DE PQRS** | **TOTAL**  | **%** |
| SOLICITUDES Y PETICIONES  | 2.331 | 97,41% |
| QUEJAS Y RECLAMOS  | 3 | 0,13% |
| DERECHO DE PETICION  | 24 | 1,00% |
| TUTELAS | 1 | 0,04% |
| OTROS | 34 | 1,42% |
| **TOTAL**  | **2.393** | **100%** |

**Fuente**: Informe PQR 1er semestre de 2020

Respecto al primer semestre del año 2020, se observa una disminución del 81% en las peticiones debido a que en ese periodo se recibió gran cantidad de solicitudes de carácter informativo y administrativo con relación a los alivios financieros ofrecidos por la entidad debido a la emergencia por Covid 19 e información y trámite de los Créditos paz y Salvo ofertados por la entidad. En quejas se tiene una disminución del 66% respecto al primer semestre de 2020.

En el siguiente gráfico, se refleja el tipo de solicitud recibidas en el primer semestre de la vigencia 2020, siendo las Solicitudes la de mayor valoración, seguida de otros asuntos y en una mínima expresión los derechos de petición.

**GRAFICO No 2**

**PQRSDF POR ASUNTO - PRIMER SEMESTRE 2020**

**Fuente**: Informe PQR 1er semestre de 2020

La siguiente tabla presenta la capacidad y oportunidad de respuesta de la entidad en la atención de las PQRSD en el primer semestre 2020, en cuanto a cumplimiento de términos de respuesta legales por cada mes reportado, así:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |

1. **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:**
	1. **ASPECTOS POSITIVOS**
* La Corporación Social de Cundinamarca cuenta con canales de comunicación habilitados 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 han sido utilices para los grupos de valor.
* la Corporación continúa realizando el acercamiento con afiliados y ciudadanía en general a través de las salidas de promoción en los municipios de la Región dando a conocer el portafolio y atendiendo a los afiliados y ciudadanía en general en la divulgación de los derechos y deberes, así como también escuchar las sugerencias de los mismos lo que permite a la corporación mejorar el servicio y la atención.
	1. **OBSERVACIONES**
* Es necesario clasificar la recepción de los PQRSDF por los diferentes canales dispuestos para la atención al cliente, grupos de valor y partes interesadas.
* Es necesario revisar el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 en lo que respecta a la oficina de relación con el ciudadano acorde a las directrices establecidas por el DAFP y cuyo plazo vence el 24 de agosto de 2021.
* Revisar La Ley 2080 de 2021: Procedimientos Administrativos Electrónicos (**Comunicaciones.** Las entidades territoriales implementarán los Servicios de Ciudadanos Digitales y sedes electrónicas en función de su disponibilidad presupuestal, dentro de los 18 meses siguientes a la expedición del Decreto 620 de 2020. Esto es el **01 de noviembre de 2021** Ordena el **uso de medios electrónicos** cuando las autoridades habiliten canales digitales **para comunicarse entre ellas**, que también podrán ser usados por personas naturales y jurídicas cuando el procedimiento lo permita. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando **medios electrónicos**

 **Notificaciones Permite la notificación de actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado lo haya aceptado**, a menos que sea obligatorio segúnreglamentación que expida el MinTIC. Estasnotificaciones se harán a través de la sede electrónica

 **Expediente electrónico:** El **expediente electrónico deberá garantizar Condiciones de autenticidad, integridad y disponibilidad**, así como requisitos de seguridad digital yarchivo y conservación.

 **Sede electrónica:** Toda autoridad deberá tener una sede electrónica.**,** Ordena que ésta cuente con medidas jurídicas, organizativas y técnicas que garanticen calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e **interoperabilidad** Ordena la integración de dicha sede a GOV.CO Responsabiliza a las autoridades usuarias de GOV.CO de la integridad, confidencialidad, autenticidad y actualización de su información y de la disponibilidad de servicios ofrecidos por este medio.

Las partes y sus apoderados deberán realizar sus actuaciones y asistir a las audiencias y diligencias a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Suministrarán al despacho judicial y a todos los sujetos procesales e intervinientes, el canal digital para que a través de este se surtan todas las actuaciones y notificaciones del proceso o trámite. Así mismo, darán cumplimiento a deber establecido en el numeral 14 del artículo 78 del Código General del Proceso...”

**Ley 2052 de 2020 Anti tramites** servicios de ciudadanos digitales.gov.co, interoperabilidad (Controles e interoperabilidad, artículo 8 de la Resolución 500 de 2021 Controles e interoperabilidad.) que habiliten la integración al servicio ciudadano digital de interoperabilidad de forma segura y cumpliendo de los lineamientos dados sobre el particular en el marco de la política de gobierno digital. **Vence 25 de agosto de 2021**.

**Automatizar y digitalizar la gestión interna de trámites que se creen** a partir de esta la entrada en vigencia de esta ley. Los **trámites que se** **creen** a partir de la entrada en vigencia de la presente ley **deberán** **realizarse totalmente en línea** **Identificar las cadenas de trámites** en las cuales participa, así como **priorizar** la simplificación de los trámites asociados a dichas cadenas y la **interoperabilidad** con las demás entidades participantes.

**Automatizar cada cadena de trámites** y **permitir que** la gestión de los trámites asociados **se haga en línea**, garantizando **la integración con** el portal **GOV.CO y haciendo uso de los Servicios Ciudadanos Digitales.**

**Implementar los servicios ciudadanos digitales.:** Crear, diseñar o adecuar los mecanismos de **intercambio de información** de los sistemas y soluciones tecnológicas quesoportan sus trámites, dando **cumplimiento al marco de interoperabilidad** y los **lineamientos de vinculación** al **servicio de interoperabilidad** de los servicios ciudadanos digitales. 12meses para darle cumplimiento a la ley.

 **Utilizar los mecanismos de autenticación digital** dispuestos en el marco de los servicios ciudadanos digitales por MinTIC.

 Revisar las condiciones de la entidad para la implementación de Servicios Ciudadanos Digitales (título 17, parte 2, libro 2 del DURTIC): Identificando la situación de la entidad frente a la Implementación del Decreto 1413 de 2017 sobre servicios ciudadanos digitales priorizando un plan de acción para la implementación de este decreto. Tenga en cuenta la gradualidad de la implementación establecida en el artículo 2.2.17.8.1 del DUR-TIC, así como los lineamientos definidos en el anexo No. 4 del **“Manual** **para la implementación de la política de Gobierno Digital”,** se encuentra incorporado en el artículo 2.2.9.1.2.2. del DUR-TIC.

**Requisitos de seguridad digital de archivo y conservación, Uso y operación de los ciudadanos digitales** Decreto 620 de 2020 **Plazo máximo 25 de agosto de 2021**

 Uso y operación de los ciudadanos digitales **vence el 01 de noviembre de 2021**.

 Mecanismos de autenticación digital dispuestos en Min Tic **vence 25 de agosto de 2021**

**Resolución 2893 de 2020: Ventanillas únicas, sedes electrónicas, portales de programas transversales y GOV.CO, integrar tramites OPAS** Plazo máximo: **01 de noviembre de 2021 (**Decreto 620 de 2020).

Expide los lineamientos para estandarizar:

•Ventanillas únicas

•Portales específicos de programas transversales

•Sedes electrónicas

Así como para integrar trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública al Portal Único del Estado Colombiano (GOV.CO)

Adoptar los lineamientos para estandarizar las ventanillas únicas, portales de programas transversales y unificación de sedes electrónicas del Estado colombiano.

Crear, diseñar o adecuar los mecanismos técnicos que permitan la vinculación al servicio de carpeta ciudadana digital y garantizar el acceso de manera segura, confiable y actualizada al conjunto de los datos de quienes se relacionan con el Estado.12 meses para darle cumplimiento a la ley.

* Resolución 2893 de 2020 – Resolución 1519 de 2020: Anexo 1 Directrices de accesibilidad web
* **Resolución 1519 de 2020** Publicación de Información, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos **LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION: Sedes electrónicas, Portales de Programas Transversales y GOV.CO:**

Anexo1: Directrices de accesibilidad web vence **30 diciembre de 2021**

Anexo2: Estándares publicación y divulgación de contenidos **venció el 31 de marzo de 2021**

Anexo3: Condiciones de Seguridad Digital **venció el 31 de marzo de 2021**

Anexo4: Requisitos de datos abiertos **venció el 31 de marzo de 2021** botón participa y Botón servicios a la ciudadanía, requiere dar cumplimento en su totalidad del anexo 2, 3 y 4 de esta Resolución 1519 de 2020.

Revisar el sitio web y páginas web de la Corporación acorde con los lineamientos establecidos en la Resolución 2893 de 2020. y Ley 1712 de 2014 Ley de transparencia Artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública “Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.”

* 1. **RECOMENDACIONES**
* Socializar la forma efectiva de diligenciar los campos en el aplicativo DATADOC, con el fin de estandarizar la clasificación en el sistema y facilitar el seguimiento y control de respuestas.
* Se recomienda capacitar al personal encargado de ejecutar y manejar los procedimientos de correspondencia y PQRSDF, de tal forma que conozcan la importancia de la clasificación de la información, elaboren informes y generen alertas en el momento indicado.
* Se recomienda al área des sistema y a la Oficina de Prensa y Atención al ciudadano, realizar seguimiento a la normatividad existente en accesibilidad de página web, en materia de formulario electrónico de PQRSD.
1. **CONCLUSIONES**

De lo anterior se evidencia la solidez y mejora de la Corporación Social de Cundinamarca, en la nueva realidad bajo pandemia covid19 adaptándose y respondiendo a las necesidades de sus afiliados y buscando oportunidades en ambientes tecnológicos y presenciales en pro de la oportuna respuesta a las necesidades de los afiliados.

Cordialmente.

**JUSBLEIDY VARGAS ROJAS**

**Jefe Control Interno.**

**Corporación Social de Cundinamarca**