
	PROCESO CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	Código: FT-CINT-009
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PQRS	Serie: 100-1.3-18
		Versión: 01
		Página 1 de 11

**INFORME SEMESTRAL LEY 1474 DE 2011 ARTICULO 76 PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

JORGE IVAN POVEDA CASTRO
Asesor Grado 02
Control Interno y Gestión

Bucaramanga, Junio de 2015

	PROCESO CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	Código: FT-CINT-009
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PQRS	Serie: 100-1.3-18
		Versión: 01
		Página 2 de 11

INTRODUCCION


Dando cumplimiento al proceso de auditorías, dentro del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Control Interno y gestión, en el marco de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, artículo 76, presento a la Dirección General y demás directivos, el informe semestral de las actividades y procesos que recibió la Oficina de Atención al Usuario, respecto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas por la Dirección de Transito de Bucaramanga, durante el periodo comprendido del mes de Enero al mes de junio del año 2015.

Respecto a la Circular Externa No.001 de 2011 de fecha 20 de Octubre del mismo año y que fue expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, da directrices a los organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial para el seguimiento a la atención adecuada a los derechos de petición especialmente en los numerales 1 y 3. 1. "Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecidos en el artículo 12, literal i) de la Ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoria interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la Administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad, establecidos por la Ley y la Jurisprudencia sobre el tema y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento. 2. Las entidades deberán disponer de un registro público, organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

Es importante resaltar que la información aquí expresada corresponde a los datos suministrados por la Oficina de Atención al usuario, los cuales han sido verificados con las visitas de auditoria con corte a 30 de Junio de 2015, ha realizado la Oficina Asesora de Control Interno y Gestión, estableciendo el nivel de desempeño de los procesos y procedimientos establecidos para el proceso.

En el presente documento se relaciona la información consolidada de las acciones efectuadas por la Oficina de Atención al usuario y a la vez el estado actual del proceso con sus fortalezas y debilidades.

Dentro del proceso de auditorías la Oficina de Control Interno y Gestión, hace unas recomendaciones para que la Dirección General tenga en cuenta a efecto de que se tomen Las medidas necesarias en procura del mejoramiento continuo de los procesos en beneficio del cliente externo y de los servicios que presta la Dirección de Transito de Bucaramanga.

	PROCESO CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	Código: FT-CINT-009
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PQRS	Serie: 100-1.3-18
		Versión: 01
		Página 3 de 11

OBJETIVOS:


“La Oficina de Control Interno y Gestión deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir un informe semestral sobre el particular a la Administración de la Dirección de Transito de Bucaramanga, de conformidad a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos con accesibilidad a los ciudadanos para que hagan sus comentarios”.

ALCANCE

El informe se rinde con base en la información suministrada por la oficina de atención al cliente donde se reciben y direccionan las PQRS a las oficinas correspondientes. Así mismo se evalúa el correcto funcionamiento del procedimiento establecido en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad en cuanto a la ejecución del tratamiento dado a la petición, queja, reclamo o sugerencia.

DEFINICIONES

- Cliente: Organización, Entidad o persona que recibe un producto o servicio; el termino cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios. El cliente puede ser interno o externo a la entidad.
- Derecho de petición: Derecho fundamental que tiene toda persona nacional o extranjera, adulta o menor de edad, de presentar peticiones respetuosas verbal o por escrito a las autoridades por motivo de interés general y/o particular y a obtener pronta resolución, (Art. 23 Constitución Política de Colombia).
- Petición: Es una solicitud o requerimiento que se dirige a una entidad o servidor público con el propósito de requerir su intervención en un asunto concreto. Incluye, la solicitud de información y el derecho de petición.
- Queja: Expresión que permite manifestar la inconformidad que se tiene contra una persona o entidad, por actos relacionados con el cumplimiento de su misión y objetivos, o de las funciones de los servidores públicos.
- Sugerencia: Es la propuesta de cambio, respecto de actividades internas o externas que desarrolle la Entidad, formulada por los funcionarios o particulares que vayan en beneficio general.

	PROCESO CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	Código: FT-CINT-009
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PQRS	Serie: 100-1.3-18
		Versión: 01
		Página 4 de 11

METODOLOGIA

Se tuvo en cuenta las técnicas de auditoria contempladas en la norma ISO 9001-2000, establecidas como son: la observación, la revisión selectiva, la indagación, la entrevista y la comprobación, para medir el grado de cumplimiento de los compromisos de mejoramiento dentro del marco normativo de las peticiones, quejas y sugerencias.

PROCEDIMIENTO EFECTUADO

Seguimiento realizado al proceso de Atención al cliente, análisis de datos y verificación de la información documental.


EVALUACION

Analizado y verificado el procedimiento de Atención de las PQRS, se observa que hay seis (7) actividades relacionadas dentro del macro proceso de Gestión y Control así:

ACTIVIDAD No 1: RECIBIR Y REGISTRAR LAS PQRS

La PQRS, se puede presentar en forma escrita, verbal, telefónica o vía correo electrónico.

- Quejas por correspondencia: Las PQRS, recibidas por correspondencia deben ser relacionadas en el FT- GADM-ATCL-002 Formato Control de PQR, registrando: radicado, usuario, y fecha de ingreso, el cual debe ser remitido a la oficina de atención al usuario semanalmente para su respectivo tratamiento.
- Quejas por buzón: Cuando la Queja es recibida verbalmente por la oficina de atención al usuario, o cualquier otra dependencia se solicita al cliente diligenciar el FT-GADM-ATCL-001 Formato Presentación De PQRS, y se procede a indicar al usuario que la deposite en el buzón más cercano.
- PQRS a través de la línea telefónica: Las PQRS, que son recibidas por el funcionario de la dependencia de Atención al Cliente, quien en caso no poderse re direccionar la llamada o se devuelva al no contestarse, diligencia el FT-GADM-ATCL-002formato Control De PQRS.

	PROCESO CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	Código: FT-CINT-009
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PQRS	Serie: 100-1.3-18 Versión: 01 Página 5 de 11

Si es recibida la llamada por un funcionario de otra dependencia, esta será registrada en el FT-GADM-ATCL-001 Formato Presentación De PQRS, los cuales debe entregarse diariamente a la oficina de atención al usuario.

- PQRS vía correo electrónico: La Dirección de Tránsito de Bucaramanga, atenderá la PQRS vía electrónica a través del correo info@transitobucaramanga.gov.co. Las recibidas a través de correos de otras dependencias deben ser reenviadas inmediatamente por el receptor al correo de atención al cliente designado para este fin (info@transitobucaramanga.gov.co).
- PQRS vía web, redes sociales: Tanto en la página web, www.transitobucaramanga.gov.co, así como en páginas de redes sociales, se ha dispuesto para el usuario el link "Petitionen, Quejas, Reclamos, y Sugerencia" que le permite acceder y diligenciar el FT-GADM-ATCL-001 Formato Presentación De PQRS, de manera virtual, el cual irá alimentando el informe resultados en la herramienta de Google Drive, que será revisado diariamente por la oficina de atención al usuario.

Después de proceder según lo mencionado anteriormente, la oficina de atención al usuario diligencia el FT-GADM-ATCL-002 FORMATO CONTROL DE PQR.


Actividad 2: Registro y validación

El funcionario de Atención al usuario procede a clasificar, y registrar la validación de la inconformidad o sugerencia en el FT-GADM-ATCL-002 Formato Control de PQR, de la siguiente manera:

Asigna el número del periodo y el radicado correspondiente del documento.

- ✓ Selecciona clase: petición, Queja, reclamo o Sugerencia, según las definiciones descritas en el presente procedimiento.
- ✓ Selecciona el medio por el cual se recibió la inconformidad o mejora: personal, escrita, telefónica, correo electrónico o buzón de sugerencias.
- ✓ en asunto se describe la no conformidad presentada por el usuario.
- ✓ Dependencia responsable de dar tratamiento y solución.
- ✓ Si aplica, selecciona el nombre del funcionario o CPS y cargo a los cuales el cliente haya reportado la inconformidad o la sugerencia.
- ✓ Se registra la fecha de ingreso, o recepción en la oficina de atención al usuario, y los datos del usuario.

El funcionario procede a investigar con los funcionarios u CPS y con el cliente las razones de la petición, queja reclamo o sugerencia validando de la siguiente manera:

	PROCESO CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	Código: FT-CINT-009
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PQRS	Serie: 100-1.3-18
		Versión: 01
		Página 6 de 11

PQRS Válidas: Son todas aquellas PQRS que no vayan en contra de los requisitos legales y normativos aplicables por la entidad (no existan restricciones financieras, de espacio, etc.) y que realmente contribuyan a mejorar el servicio.

Si la investigación se considera válida la PQRS, continúa el procedimiento remitiéndola al responsable.

Si no se considera justificada, se dará respuesta al cliente de manera escrita, con las respectivas explicaciones, en caso de ser anónimo se publicara en la entidad de manera visible.

Actividad N°3: Definir tratamiento a la PQRS

La PQR recibida es direccionada al proceso directamente implicado, el cual es el responsable de brindar una respuesta y tratamiento o acción a seguir para dar solución a la PQR, esta acción debe ser informada al líder del proceso Atención al Cliente por correo electrónico, para su registro en la casilla de TRATAMIENTO DEL FT-GADM-ATCL-002 Formato Control de PQR.

Actividad N° 4: Ejecutar el tratamiento a la PQRS


Los responsables de cada proceso deben ejecutar las acciones definidas para dar solución a la PQRS asignada y en el tiempo determinado para cada caso según la normatividad vigente.

Actividad N° 5: Realizar seguimiento a la PQRS

El líder del proceso de Atención al Cliente verifica que se dé respuesta y/o solución a la PQRS, cumpliendo con las actividades programadas por el Líder de Cada Proceso o Jefe de Dependencia, esta respuesta debe ser enviada a la oficina de atención al usuario por correo electrónico para clasificar el estado (abierta o cerrada) en el FT-GADM-ATCL-002 Formato de control de PQRS.

Actividad N°6: Reportar PQRS pendientes

De manera mensual Atención al usuario basado en el FT-GADM-ATCL-002 Formato control de PQR de Atención al Cliente, reporta al Representante de la Dirección ante el SIG, el estado de las PQRS, cerradas y las abiertas explicando la causa y grado de avance en el tratamiento, y el análisis de las PQRs de mayor frecuencia o repetitividad para que en Ésta instancia se determinen las acciones pertinentes, según los lineamientos establecidos en el PR-CINT-002 procedimiento acciones preventivas y correctivas.

	PROCESO CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	Código: FT-CINT-009
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PQRS	Serie: 100-1.3-18 Versión: 01 Página 7 de 11

Actividad N°7: Evaluación de la conformidad del cliente.


Al cierre de la acción tomada para cada PQRS, se enviará por escrito al cliente, notificación del tratamiento ejecutado para eliminar la inconformidad y lograr la mejora continua del servicio prestado por la entidad, solicitando en respuesta, su concepto de satisfacción en los siguientes 10 días hábiles luego de lo cual se tomará como satisfecho.

OBSERVACION:

- De conformidad a la información suministrada por el líder del proceso de Atención al Cliente, hay actividades de acuerdo al procedimiento que no reciben información como lo es las PQRS por escrito (actividad N°1), estas no las recibe la Oficina de Correspondencia, las recibe directamente la Oficina de Atención al Cliente, al igual que las PQRS, vía Correo electrónico; Motivo por el cual la oficina de correspondencia no conoce el formato GADM-ATCL-002 Formato Control de PQR.
- PQRS a través de la línea telefónica (actividad N°1), No se cumple con la actividad mencionada en el procedimiento, toda vez que si la PQRS es recibida por un funcionario de otra dependencia, no se está diligenciando el Formato Presentación De PQRS FT-GADM-ATCL-001, al no tener conocimiento del mismo.

RECOMENDACION

Revisar el procedimiento para PQRS, establecido por la entidad, en cuanto la Actividad N°1: (PQRS a través de correspondencia y PQRS a través de la línea telefónica) Realizar los ajustes necesarios y enviar los mismos a la Oficina de Calidad para su revisión y aprobación.

	PROCESO CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	Código: FT-CINT-009
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PQRS	Serie: 100-1.3-18 Versión: 01 Página 8 de 11

ANALISIS INFORME DE GESTION PERIODO DE ENERO- JUNIO 2015 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO DE ENERO A JUNIO DEL 2015

CONSULTAS ATENDIDAS POR VENTANILLA: Para el periodo del mes de Enero a Junio de 2015 se realizaron 82.054 consultas en las Ventanillas de Información del Grupo Atención al Usuario.

CLIENTES VIA INTERNET: Para el periodo del mes de Enero a Junio de 2015 se recibieron 3.182 correos vía INTERNET de los cuales 1.487 fueron PQRS. La diferencia del total de los correos que no corresponde a las PQRS fueron 1.695

ENCUESTAS REALIZADAS: Para el periodo del mes de Enero a junio 2015 se realizaron 600 encuestas en el nuevo formato, únicamente a los Usuarios atendidos en la oficina de Atención al Cliente, según directriz de las Oficinas de SIG y Planeación.

RESPUESTAS Y REQUERIMIENTOS: Para el periodo del mes de Enero a junio de 2015 se dio respuesta a 29 requerimientos y solicitudes de los Clientes internos y externos de la entidad.

PQRS. RECIBIDAS: Para el periodo de Enero a Junio de 2015 se atendieron 1.487 P.Q.R.S. Dándose respuesta por parte de esta oficina a 631 correos y se direccionaron 856 por competencia a las demás dependencias de la entidad, a su vez se reenvía al Usuario el destino y correo electrónico a donde fue trasladada su solicitud. A los 856 correos direccionados, se les hace un seguimiento de respuesta a los Usuarios, para el estado de abiertas o cerradas en el cuadro de informe de las PQRS. De los direccionados se han dado respuesta a la fecha a 783 correos. Este mes no se recibió ningún formato de PQR en el buzón de sugerencias.

CLIENTES VIA TELEFONICA: Para el periodo de Enero a Junio de 2015 se registraron 13.235 llamadas recibidas a través del PBX 6809966, donde se atendieron las diversas inquietudes de los usuarios.

Dentro del desarrollo de seguimiento, se hizo un comparativo de cada una de las PQRS y su equivalencia como se puede observar en cada uno de los gráficos.



PROCESO CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Código:
FT-CINT-009
Serie:
100-1.3-18
Versión: 01
Página 9 de 11

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PQRS

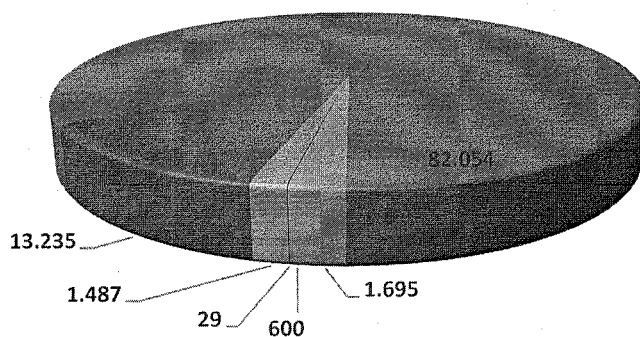
ANALISIS INFORME DE GESTION PRIMER SEMESTRE DE 2015

CUADRO DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCION ENERO – JUNIO 2015

ACTIVIDADES REALIZADAS DE ENERO A JUNIO DE 2015

ACTIVIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
1 USUARIOS ATENDIDOS POR VENTANILLA	14.763	15.186	11.029	14.357	13.383	13.336	82.054
2 USUARIOS VIA INTERNET NO PQRS.	243	419	355	217	221	240	1.695
3 ENCUESTAS REALIZADAS	100	100	100	100	100	100	600
4 REQUERIMIENTOS Y RESPUESTAS	3	4	5	6	5	6	29
5 PQRS VIA INTERNET	231	295	272	256	237	196	1.487
6 USUARIOS VIA TELEFONICA	1.899	2.020	1.800	2.190	2.400	2.926	13.235
TOTAL	17.239	18.024	13.561	17.382	16.346	16.804	99.356

PQRS PRIMER SEMESTRE 2015



- USUARIOS ATENDIDOS POR VENTANILLA
- USUARIOS VIA INTERNET
- ENCUESTAS REALIZADAS
- REQUERIMIENTOS Y RESPUESTAS
- PQRS VIA INTERNET
- USUARIOS VIA TELEFONICA



PROCESO CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Código:
FT-CINT-009

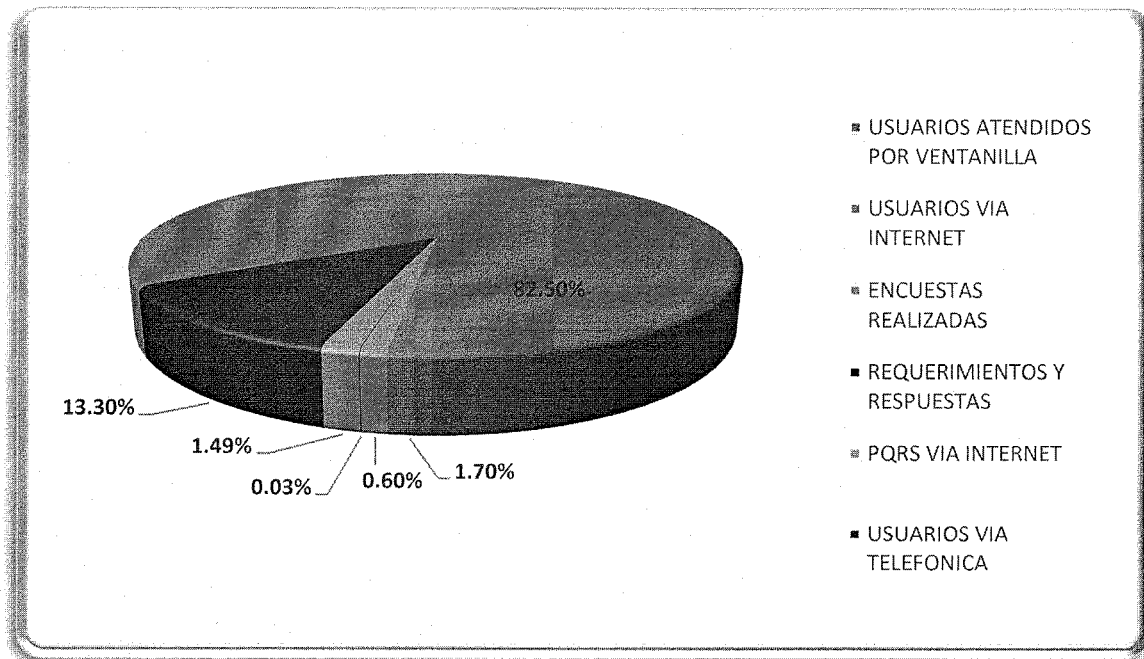
Serie:
100-1.3-18


Versión: 01

Página 10 de 11

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PQRS

No.	ACTIVIDADES	%
1	USUARIOS ATENDIDOS POR VENTANILLA	82.50%
2	USUARIOS VÍA INTERNET NO PQRS	1.70%
3	ENCUESTAS REALIZADAS	0.60%
4	REQUERIMIENTOS Y RESPUESTAS	0,60%
5	PQRS VÍA INTERNET	0.03%
6	USUARIOS VÍA TELEFÓNICA	13.30%
TOTAL		100%



	PROCESO CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	Código: FT-CINT-009
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PQRS	Serie: 100-1.3-18
		Versión: 01
		Página 11 de 11

INFORMACION SUMISTRADA POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, PRIMER SEMESTRE 2015.

Desde el día 01 de enero hasta el día 30 de junio de 2015 la oficina de control interno disciplinario ha recibido CUATRO (4) quejas por la no respuesta a derecho de petición y/o por haber recibido la respuesta por fuera de los términos legales.

Los citados cuatro (4) casos han pasado a estudio jurídico por parte del Comité Disciplinario, tomándose la decisión de dar apertura a todos bajo la modalidad de INDAGACIÓN PRELIMINAR DISCIPLINARIA.

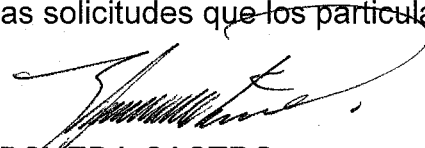
RECOMENDACIONES:

- Hacer monitoreo permanente, con el fin resolver de manera oportuna a las peticiones, Quejas y reclamos elevadas por los usuarios.
- La Oficina de Control Interno y Gestión, recomienda, que cada uno de los líderes de los procesos que conocen de las PQRS directamente o las que son direccionadas por la Oficina de Atención al Cliente, respondan dentro del término de Ley, toda vez que se debe brindar una respuesta y el tratamiento o acción a seguir para dar solución a la PQR.
- Revisar el procedimiento para las PQRS, establecido por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, realizar los ajustes necesarios.
- Se recomienda a todos los líderes de los procesos, dar estricto cumplimiento a los procedimientos establecidos para el desarrollo de cada una de las PQRS, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, diligenciando los formatos establecidos.
- La oficina de Control interno y Gestion recomienda, elaborar un plan de mejoramiento de acuerdo a las recomendaciones y observaciones realizadas en el seguimiento.

CONCLUSION:

Las respuestas oportunas evitan que se interpongan acciones de tutela y consecuentemente el funcionario sea investigado y sancionado por la omisión o el retardo en responder las solicitudes que los particulares eleven.

Cordialmente,



JORGE IVAN POVEDA CASTRO
Asesor Grado 02 Control Interno

Proyecto: Silvia Corredor