



MEMORANDO
No.20191100028043

FECHA: 30/01/2019

PARA: **FERNANDO MARTÍNEZ BRAVO**
SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
SECRETARIO GENERAL

LUZ ELENA MORALES MALAVER
JEFE OFICINA JURÍDICA

IVONNE JANET CAMARGO LATORRE
COORDINADORA GRUPO DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN

NILSA PATRICIA CORTEZ GUCHUVO
COORDINADORA GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

DE: **SANDRA MILENA NEIRA SANCHEZ**
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: **INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA**
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2018.

Identificador: SuLa.p2SP.4By4.9Vdd.9sPs.DW6S.kzo= (Válido indefinidamente)
URL: <http://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica>

Respetados doctores,

De manera atenta remito el informe del asunto, en el cual la Oficina de Control Interno evidencia que en el segundo semestre de 2018 la entidad recibió por los diferentes mecanismos de recepción un total de 3000 PQRS, quedaron pendientes por resolver 208, es decir un 7% sobre el total de PQRS recibidas.

Por otro lado, durante la vigencia 2018, se recibieron 6699 y en la vigencia 2017 un total de 4.959, lo que evidencia un aumento de las PQRS, pero observando que han mejorado los mecanismos de recepción y registro. En cuanto a las PQRS pendientes, en el año 2017 se registró un 73% y en la vigencia 2018 solo el 7%. Esto nos permite concluir y resaltar las acciones de mejora implementadas para la atención oportuna de las PQRS de la Entidad a cargo del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición y del Grupo de Atención al Usuario.

Cordialmente,

Firmado digitalmente: SANDRA NEIRA SANCHEZ
JEFE DE OFICINA CODIGO 1 4 GRADO 16

Anexo: lo enunciado en cuatro (4) folios por doble cara.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NATHALIA ANDREA PINEDA CAMELO
Revisado para firma por	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.



**INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA
JULIO-DICIEMBRE 2018**

OBJETIVO

El presente informe se realiza en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1434 de 2011 que establece que *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.

ALCANCE

Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, (en adelante PQRSD), interpuestas ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, durante el periodo comprendido entre el julio y diciembre de 2018.

METODOLOGIA

Se realizó prueba del estado de los mecanismos dispuestos en la página web de la entidad en términos de atención de Peticiones, Quejas Reclamos y Solicitud. Igualmente, se procedió a revisar la información enviada sobre el número de PQRSD recibidas y pendientes de la base de datos del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición de julio a diciembre 2018.

RESULTADOS

1. PQRSD RECIBIDAS.

La Oficina de Control Interno solicitó al Grupo de Atención al Usuario la relación de las quejas y reclamos interpuestas en el segundo semestre de 2018, sin embargo, se recibió el del último trimestre y se indicó que, respecto del tercer trimestre de 2018, podía ser consultado en la página web de la Entidad. Analizados estos informes, no es posible identificar cuantas quejas están pendientes para todo el semestre, ni número de radicado.

En consecuencia, se solicitó la Base de Datos entregada por el Grupo de Respuesta a Derechos de Petición, en la cual se evidencia que, para el segundo semestre de 2018, la entidad recibió por los diferentes mecanismos de recepción un total de 3000 PQRSD, quedando pendientes por resolver 208, es decir un 7% sobre el total de PQRSD recibidas. Lo anterior permite concluir que la implementación de este grupo ha permitido mejorar en la atención y cumplir con los tiempos de respuesta. Estas cifras no coinciden con las revisadas en los informes trimestrales del Grupo de Atención al Usuario.

De otra parte, consideramos importante reiterar que las cifras sobre este tema deben estar consolidadas en el Grupo de Atención al Usuario y al ser suministradas al Ministerio de Defensa, deben verificarse con la base de datos del Grupo de Derechos de Petición.

En comparación con el estado de las PQRSD de la vigencia 2017, quedaron pendientes por resolver el 73% y para la vigencia 2018 solo el 7%, por ello se resalta la labor adelantada por el Grupo de Respuesta a Derechos de Petición. En total para la vigencia 2018, se recibieron 6699 y durante la vigencia 2017 un total de 4.959

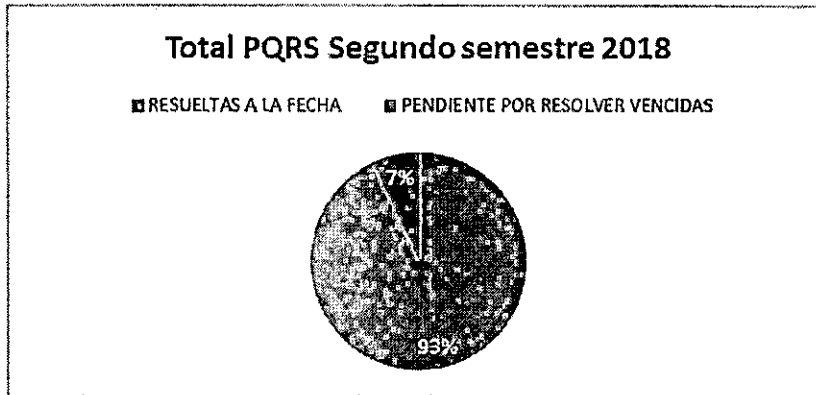
En relación con las cifras sobre el número de PQRSD del segundo semestre del 2018, tenemos:

PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS
Total Segundo semestre 2018	3000	2792	208

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2019.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

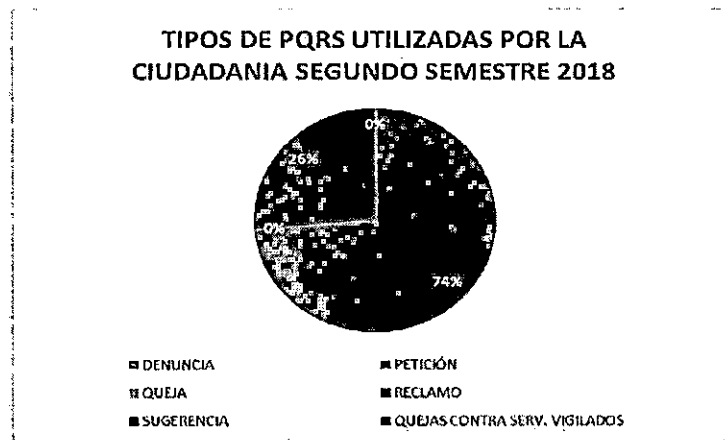
Grafica 1. Estado General de las PQRS Segundo Semestre 2018.



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2019.

Frente a las PQRS, la más utilizada por los ciudadanos es la petición, seguido de las quejas contra el servicio vigilado, como se observa en la siguiente gráfica:

Grafica 2. PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018.

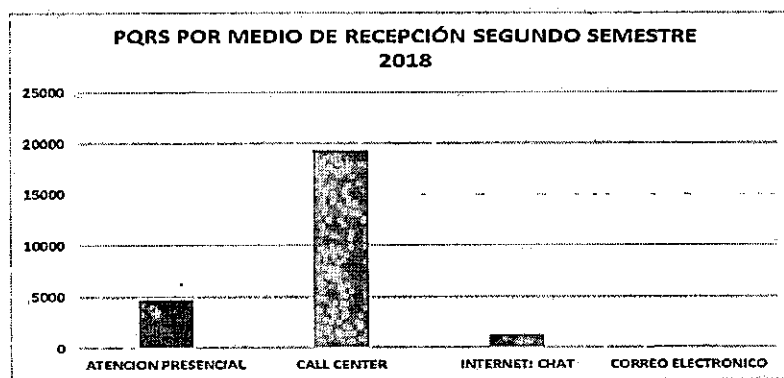


Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2019.

Es importante que la entidad realice un análisis sobre las quejas recibidas contra los servicios de vigilancia, como quiera consideramos que es un dato significativo para la misionalidad de la Superintendencia, por nuestra labor de inspección, vigilancia y control.

Por último, el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer la PQRS para el segundo semestre de la vigencia 2018, fue el call center, es decir fue el medio con mayor frecuencia para interponer las PQRS, utilizando los medios electrónicos que dispone la entidad.

Grafica 3. MEDIOS MÁS UTILIZADOS PARA LA RECEPCIÓN DE PQRS 2018.



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2019.

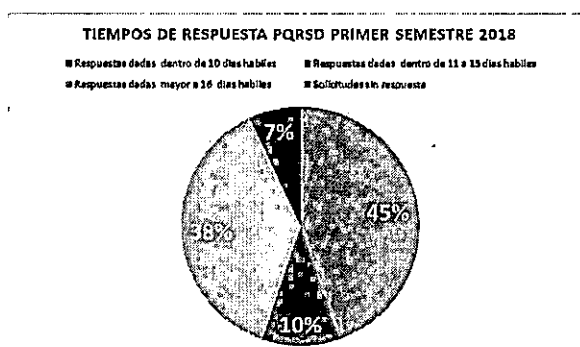
FUNCIÓNARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

2. TIEMPOS DE RESPUESTA

Para determinar los tiempos de respuesta, se tomo como muestra la base de datos enviada por el Grupo de Respuesta a Derechos de Petición. Se realizó el respectivo análisis tomando las solicitudes que tenían fecha de radicado de entrada y de allí los días transcurridos hasta el radicado de respuesta. Como resultado, se pudo encontrar que a la fecha se ha dado respuesta dentro de 1 a 10 días hábiles al 45% de las solicitudes, dentro de 11 días a 15 días hábiles 10%, respuestas dadas pasados 16 días 38%, y por ultimo existen solicitudes que en la base de datos no tienen radicado de respuesta, es decir quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre el 7%.

Lo anterior, evidencia que se han tomado acciones y realizado seguimiento por parte del Grupo de Derechos de Petición, frente al cumplimiento de respuestas dadas dentro de los términos, es decir cumplimiento de los términos legales de las PQRs, artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual establece que "(...) toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

Grafica 4. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2018.



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2019.

3. EN CUANTO A LOS MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQRs

3.1 Chat.

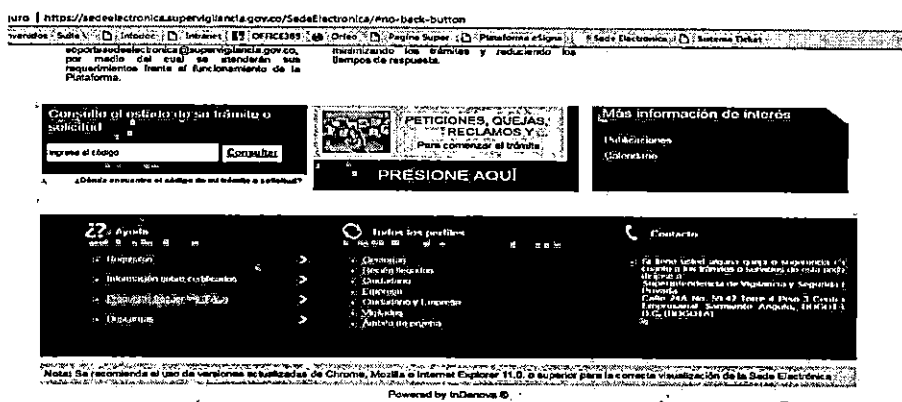
Para el segundo semestre del 2018 en relación con el Chat de la entidad se pudo evidenciar que se encuentra en correcto funcionamiento, toda vez que al momento de realizar una consulta por este medio la respuesta a la solicitud se da de manera rápida. Por otro lado, se resalta que quien atiende el chat pone en conocimiento de la persona que consulta, si autoriza a la Supervigilancia del registro de los datos como el nombre completo, cedula, ciudad, correo y teléfono para propósitos relacionados con la entidad, en cumplimiento de la Ley 1581 del 2012, referente al habeas data. Esto refleja que la entidad ha realizado un avance importante, dado que agiliza las consultas de la ciudadanía de una manera más fácil y practica sin tener que trasladarse hasta las instalaciones de la Superintendencia y así contribuir a la mejora de la atención al ciudadano por parte de la Superintendencia.

3.2 Correo Electrónico PQRs

En el informe anterior, la Oficina de Control Interno recomendó colocar a disposición la línea telefónica y correo electrónico designado para el manejo de las PQRs, pero una vez revisada la página web de la entidad, en el ítem de "PQRD Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias" no se evidencia el correo electrónico asignado para que el usuario presente sus solicitudes.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.



Fuente: Página web Supervigilancia, 2018.

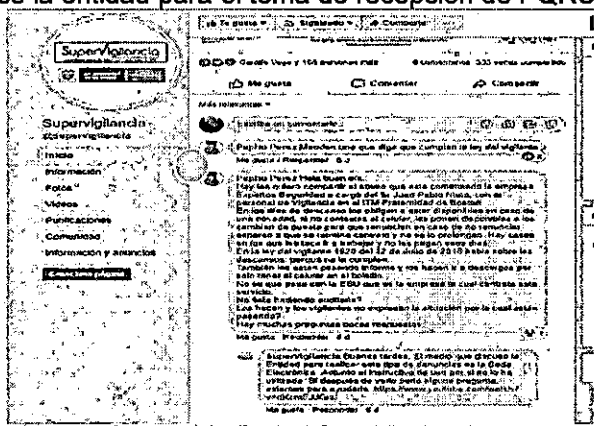
De otra parte, cabe decir que en el ítem de atención al ciudadano si aparece el correo contactenos@supervigilancia.gov.co para que la ciudadanía haga envío de PQR; sin embargo se hace necesario que se evidencie en el ítem de "PQRD Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias". Frente al correo interno de PQRD@supervigilancia.gov.co la Oficina de Control Interno pudo evidenciar que este correo ha permitido generar una mayor organización de las solicitudes que llegan a la Superintendencia, pues de esta manera a medida que van llegando se van radicando y se brinda atención oportuna al ciudadano y permite un correcto direccionamiento de la solicitud a la persona idónea para dar respuesta. Igualmente, fruto del plan de mejoramiento elaborado para el informe semestral de enero a junio de 2018, se logró que el Grupo de Derechos de Petición administrara el correo de contactenos, lo cual consolidó esta información y mejoró su seguimiento.

3.3 Línea Telefónica

Dando cumplimiento al protocolo de Atención al Usuario de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, la Oficina de Control Interno realizó llamadas telefónicas a las dos líneas dispuestas por la Superintendencia en la página web, evidenciando que la línea número 3078038 es atendida en primera instancia por un asistente automático, posteriormente, se recibe una buena atención personalizada. Al realizar las llamadas al número 3274017 se reitera que solo se escucha un tono repetitivo donde no se obtiene respuesta alguna y que por ello debe ser retirada de la página web, con el fin de no confundir a la ciudadanía.

3.4 Redes sociales.

Para continuar con el seguimiento a los medios de información y comunicación que dispone la Supervigilancia en su página web, también existen las redes sociales, donde los ciudadanos se enteran de información importante de la Superintendencia y de paso interactúan con la entidad; sin embargo, los ciudadanos también utilizan estos medios para manifestar sus solicitudes, en este caso el grupo de Comunicaciones ha venido respondiendo cada una de las solicitudes realizadas en los comentarios de las publicaciones que realiza la entidad y se les indica a los ciudadanos que presenten su solicitud de manera formal en cada uno de los mecanismos que ofrece la entidad para el tema de recepción de PQRSD.



Fuente: Página Facebook Supervigilancia, 2019.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	



Como bien se ha podido evidenciar la Superintendencia durante la vigencia 2018 realizó acciones para mejorar la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos y a los vigilados. Sin embargo, aun hacen falta aspectos por mejorar, dado que aún existe un número de teléfono dispuesto en la página web, el cual no se encuentra en funcionamiento según las pruebas realizadas por la Oficina de Control Interno y la parametrización de las respuestas en las redes sociales y continuar con el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción y demás normatividad relacionada con el Sistema de Quejas y Reclamos.

4. Encuesta de Satisfacción.

Para analizar la percepción que tiene el ciudadano sobre el servicio que es prestado por la Supervigilancia el Grupo de Atención al Usuario aplicó en el segundo semestre una encuesta a 14.720 ciudadanos, donde el 98% de las personas encuestadas durante el segundo semestre del 2018 considera que la atención que se presta presencialmente, por el call center y por el chat es excelente. Lo anterior, es un aspecto a destacar ya que la encuesta fue aplicada a un número significativo de personas, a comparación del semestre anterior, permitiendo reflejar la mejora en la atención a los ciudadanos y contribuyendo a la imagen institucional.

5. Seguimiento a las acciones implementadas en el Plan de Mejoramiento.

Categoría	Nombre	Responsable	Fecha inicial planificada	Fecha final planificada	Observaciones
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 3: Al intentar comunicarse con la línea de atención al usuario de la SuperVigilancia se observa que en la línea número 3078038 es atendida en primera instancia por un asistente automático, posterior a ello se recibió atención oportuna a la solicitud de información. Al realizar las llamadas	Solicitar a la asesora de comunicaciones que se remita mensualmente al grupo de atención al usuario el registro de las solicitudes, vía redes sociales.	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	05/oct/2018 16:24	30/oct/2018 23:59	El entregable fue subido el 29 de octubre de 2018. Se evidencia correo donde se solicita a la oficina de comunicaciones que se remita mensualmente al grupo de atención al usuario el registro de las solicitudes vía redes sociales. sin embargo, no se evidencia el envío de la información.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 3: Al intentar comunicarse con la línea de atención al usuario de la SuperVigilancia se observa que en la línea número 3078038 es atendida en primera instancia por un asistente automático, posterior a ello se recibió atención oportuna a la solicitud de información. Al realizar las llamadas	Solicitar al área de comunicaciones la eliminación de este número de la página web	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	05/oct/2018 16:21	30/oct/2018 23:59	Se evidencia solicitud al área de comunicaciones sobre la eliminación del número telefónico 3274017 de la página web. Esta acción fue realizada por el Grupo de Atención al Usuario el día 29 de octubre de 2019, pero esta no fue atendida por el área de comunicaciones ya que aún esta visible una línea telefónica que no funciona.
1. Auditoría Interna de Calidad > Julio 2018 > 8. Se evidencia que en el protocolo de atención al usuario PRT-SG-300-001 versión 7, en el punto 3.7 buzón de sugerencias, se señala que es obligatorio revisar periódicamente y elaborar una relación de las PQRS recibidas por dicho medio.	Actualizar el protocolo de atención al usuario	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	08/ago/2018 10:58	30/ago/2018 23:59	Se evidencia protocolo de atención al usuario actualizado Fecha aprobación: 31/08/2018 Versión: 8 y socializado
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2018 PQRSD > Hallazgo 8 En relación con el cumplimiento del Plan de Mejoramiento con el Ministerio de Defensa, en el seguimiento realizado por esta Oficina sobre este plan, a 31 de diciembre, se encuentran pendientes por parte de la Oficina de Atención al usuario, el cumplimiento del ajuste al procedimiento de	Actualizar el procedimiento interno de PQRS	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	03/may/2018 14:13	31/may/2018 23:59	Se evidencia procedimiento actualizado Código:PRO-GSP-370-001 Aprobación: 12/07/2018 Versión: 04
3. Auditoría Control Interno > Gestión del Servicio y Participación Ciudadana 2017 > Hallazgo 3 Falta autonomía con el manejo del eSigna, pues se depende de las gestiones del proveedor externo del software.	Capacitar a los colaboradores del área en la plataforma Asigna en los temas de generación de reportes y filtrado de información.	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	05/feb/2018 00:00	30/abr/2018 00:00	Se realizó capacitación el día 13/02/2018, pero no se realizó el debido control de documentos y no se puede evidenciar que la capacitación haya sido sobre la plataforma E signa en los temas de generación de reportes y filtrado de información.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 7: No se evidencia de la encuesta un análisis detallado de las respuestas dadas por cada canal, es decir, no se pudo definir con exactitud el número de respuestas por niveles de medición (Excelente, Bueno o Malo) y de esta manera tampoco la percepción que tiene el ciudadano sobre el ser	Dentro del informe a enviar al Ministerio, mejorar el análisis de la encuesta de satisfacción al usuario, con el número de personal encuestadas, niveles de medición y acciones adelantadas en virtud de la encuesta.	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	05/oct/2018 14:57	31/ene/2019 23:59	Se evidencia que dentro del informe trimestral enviado al Ministerio de Defensa se mejoró notablemente el análisis de las encuestas realizadas.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2018 PQRSD > Hallazgo 9 En consecuencia, se evidencia una diferencia de 89 PQRS del total de registros entre la información que	Enviar memorando a la Oficina de Sistemas con las debilidades para que sean subsanadas en el	ATENCIÓN AL USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	01/abr/2018 14:16	31/may/2018 23:59	Se evidencia memorando No.20183700184223 del 09/08/2018 donde se coloca en conocimiento las debilidades

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

reporto el grupo de Atención al Ciudadano frente a la reportada por la Oficina de Informática y de Sistemas y una diferencia de 83 registros de las PQRSD	próximo ajuste del eSigna.				del Sistema eSigna.	
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2018 PQRSD > Hallazgo 8 En relación con el cumplimiento del Plan de Mejoramiento con el Ministerio de Defensa, en el seguimiento realizado por esta Oficina sobre este plan, a 31 de diciembre, se encuentran pendientes por parte de la Oficina de Atención al usuario, el cumplimiento del ajuste al procedimiento de	Verificar todas las acciones pendientes en los siguientes planes y reportarlos en la SUITE: 1) Plan Anticorrupción, 2) Plan de Mejoramiento con el Ministerio de Defensa, 3) Plan de Manejo de Riesgos	ATENCIÓN USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	AL	01/abr/2018 14:16	31/may/2018 6 23:59	Se evidencian planes reportados en la Suite visión.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2018 PQRSD > Hallazgo 6 Según el informe de la Oficina de Atención al usuario se realizaron encuestas desde los diferentes canales de atención de la entidad y frente ello se logró determinar que se encuestaron un total de 557 usuarios en el segundo semestre del 2017	Realizar un análisis sobre las encuestas realizadas a los usuarios, con el fin de poder abordar las problemáticas sobre PQRS y mejorar el servicio.	ATENCIÓN USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	AL	01/abr/2018 12:16	30/jun/2018 23:59	Se evidencia que dentro del informe trimestral enviado al Ministerio de Defensa se mejoró notablemente el análisis de las encuestas realizadas.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2018 PQRSD > Hallazgo 2 Revisada la página web de la entidad, no se evidencia el correo electrónico asignado para que el usuario presente sus solicitudes	Verificar el funcionamiento del correo contactos@supervigilancia.gov.co y mantener su utilización como un medio de recepción de PQRSD a través de la página web.	ATENCIÓN USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	AL	12/abr/2018 15:20	15/jun/2018 23:59	Se evidencia informe reportado por el administrador del correo donde se detalla Informe trimestral de PQRS que incluya las estadísticas del chat y del correo.
3. Auditoría Control Interno > Gestión del Servicio y Participación Ciudadana 2017 > Hallazgo 5 En relación con la información publicada en la SVE, los indicadores de eficiencia de este procedimiento presentan una siguiente gráfica donde se evidencian datos hasta diciembre de 2016 y no se cuenta con el indicador para lo corrido el 2017	Solicitar a la Oficina de Sistemas los ajustes al Gestor Documental para que éste reporte las estadísticas sobre lo actuado en cada uno de los procedimientos de la dependencia, dejar evidencia de los datos obtenidos del sistema y que son necesarios para los indicadores propuestos.	ATENCIÓN USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	AL	05/feb/2018 00:00	30/jun/2018 00:00	Se evidencia Memorando No. 20183700132703 del 25/05/2018 de asunto SOLICITUD AJUSTES DEL GESTOR DOCUMENTAL PARA EL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2018 PQRSD > Hallazgo 4 Las redes sociales disponibles para presentar PQRSD por la Superintendencia como canal de comunicación son el twitter y Facebook y están a cargo de la Oficina de Comunicaciones y no la Oficina de Atención al Usuario, lo cual genera dispersión de la información y no se evidenció	Solicitar a la Oficina de Comunicaciones que lleve registro de las solicitudes de información por cada uno de los tipos de red social que maneja la Superintendencia.	ATENCIÓN USUARIO, NOTIFICACIONES Y PQRS	AL	12/abr/2018 15:31	30/may/2018 6 23:59	Se evidencia memorando No. 20183700136623 donde se solicita registro de las solicitudes de información por redes sociales, sin embargo, aún no se cuenta con esta información.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 1: Así mismo, una vez revisada la página web de la entidad, en el ítem de PQRD Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias no se evidencia el correo electrónico asignado para que el usuario presente sus solicitudes.	Hacer visible en la página web la dirección electrónica contactos@supervigilancia.gov.co	GESTION JURIDICA		05/oct/2018 15:49	15/nov/2018 23:59	El entregable no cumple con lo solicitado, dado que en el presente seguimiento se pudo determinar que a la fecha aún no se encuentra visible el correo electrónico en el ítem de PQRSD en la página web de la entidad.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 2: Se evidencia que el call center no tiene posibilidad de realizar seguimiento al direccionamiento que efectúa el administrador del correo pqr@supervigilancia.gov.co.	De las quejas recibidas en el correo contactos, se dará acuse de recibido, informando el número de radicado para que el peticionario puedan hacer seguimiento.	GESTION JURIDICA		05/oct/2018 16:09	15/dic/2018 23:59	El entregable no cumple con lo solicitado.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 1: Así mismo, una vez revisada la página web de la entidad, en el ítem de PQRD Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias no se evidencia el correo electrónico asignado para que el usuario presente sus solicitudes.	Asignar al grupo de respuestas a derechos de petición como único responsable de la administración del correo contactos@supervigilancia.gov.co	GESTION JURIDICA		05/oct/2018 15:46	15/nov/2018 15:46	Se evidencia memorando No.20181300252653 del 02/11/2018 donde se designa a una funcionaria del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición como nuevo administrador del correo Contactenos. Sin embargo, los correos enviados por esta oficina para el presente seguimiento no fueron respondidos, pero si leídos.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 4: Como se presenta en la gráfica 1, aún se evidencia un porcentaje significativo de 35% en las PQRSD pendientes por resolver a pesar del compromiso adquirido por parte del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición y de la Oficina de Atención al Usuario.	Generar cultura y recordación en cada una de las Dependencias de la Entidad, para que toda solicitud de información que llegue a sus correos, sea remitida al correo PQRD@SUPERVIGILANCIA.GOV.CO	GESTION JURIDICA		05/oct/2018 14:28	30/oct/2018 23:59	Se evidencian pantallazos de la importancia de finalizar los procesos en el aplicativo eSigna, pero no el del uso interno del correo PQRSD@supervigilancia.gov.co
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2018 PQRSD > Hallazgo 4 Las redes sociales disponibles para presentar PQRSD por la Superintendencia como canal de comunicación son el twitter y Facebook y están a cargo de la Oficina de Comunicaciones y no la Oficina de Atención al Usuario, lo cual genera dispersión de la información y no se evidenció	Establecer y mantener actualizada una base de datos en Excel para controlar los datos de atención de PQRSD en la Entidad. La Actividad estará a cargo del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición creado	GESTION JURIDICA		01/abr/2018 15:33	30/jun/2018 23:59	Se evidencia base de datos.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

	mediante Resolución 20183100001557 de 12 de enero de 2018.				
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 4: Como se presenta en la gráfica 1, aún se evidencia un porcentaje significativo de 35% en las PQRSD pendientes por resolver a pesar del compromiso adquirido por parte del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición y de la Oficina de Atención al Usuario.	Solicitar a la Oficina de Informática que para la segunda fase de parametrización del sistema E- Signa, se tenga en cuenta los ítems establecidos por los órganos de control para generar informes de PQRD de la entidad. De acuerdo a las diferentes clases de derechos de petición. Permitiendo además que	GESTION JURIDICA	05/oct/2018 14:12	30/oct/2018 23:59	No cuenta con entregable a pesar de que ya pasó la fecha final planificada
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 2: Se evidencia que el call center no tiene posibilidad de realizar seguimiento al direccionamiento que efectúa el administrador del correo pqr@supervigilancia.gov.co.	Definir que peticiones pueden ser radicadas ante la Supervigilancia de manera verbal o no y elaborar formato de constancia de la recepción verbal de la petición.	GESTION JURIDICA	05/oct/2018 16:14	15/nov/2018 23:59	No cuenta con entregable a pesar de que ya pasó la fecha final planificada
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 5: Igualmente, al revisar la página web de la entidad, se observa que el último informe sobre PQRs, que incluye solicitudes de información, es el del tercer trimestre de 2017, pero de la presente vigencia no hay ninguno, por lo cual se hace necesario dar cumplimiento a lo exigido en el a	Actualizar en la página web los informes trimestrales a la fecha, con los requisitos de la norma.	GESTION JURIDICA	05/oct/2018 14:51	30/nov/2018 23:59	No cuenta con entregable a pesar de que ya paso la fecha final planificada
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica derechos de petición y atención al usuario 2018 > Observación 8: Clasificar las funciones del grupo de respuesta a derechos de petición y de atención al ciudadano, para que se identifique en la entidad quien es el único responsable de las PQRs en la entidad y atienda toda la problemática en su conjunto	Reunión con los grupos de Trabajo y la Oficina de Planeación, por medio de la cual se establezca claridad donde inicia y donde comienza cada actividad y su responsable.	GESTION JURIDICA	05/oct/2018 15:01	30/oct/2018 15:01	No cuenta con entregable a pesar de que ya paso la fecha final planificada
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2018 PQRSD > Hallazgo 5 En relación con el cumplimiento de los términos legales de las PQRs, se evidencia el no cumplimiento del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Identificar las PQRs pendientes de respuesta en la Entidad y generar las alertas a todas las dependencias que deban dar respuesta y generar informe.	GESTION JURIDICA	01/abr/2018 12:12	30/jun/2018 23:59	Se evidencia correo electrónico con alertas.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2017 > Hallazgo 1.8 Conceptos, consultas y derechos de petición. Una vez revisada la base de datos suministrada por la Oficina Asesora Jurídica	Revisión y ajuste de la base de datos manejada, e incorporar la fecha de ingreso de todos los trámites en curso	GESTION JURIDICA	01/mar/2018 00:00	30/abr/2018 00:00	Se evidencia base de datos.
3. Auditoría Control Interno > Gestión Jurídica 2017 > Hallazgo 1.8 Conceptos, consultas y derechos de petición. Una vez revisada la base de datos suministrada por la Oficina Asesora Jurídica	Solicitar a la oficina de Informática y sistemas, la programación de estas alertas y semáforos para el tratamiento de las PQRSD	GESTION JURIDICA	01/mar/2018 00:00	30/abr/2018 00:00	Se evidencia Memorando No.20181300117643 del 07/05/2018 con asunto SOLICITUD PROGRAMACIÓN ALERTAS Y SEMAFOROS PARA EL TRATAMIENTO ADECUADO FRENTE A LAS PQRSD

RECOMENDACIONES

1. Se reitera la importancia de que en el ítem de "PQRD Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias sea visible el correo contactenos@supervigilancia.gov.co para que la ciudadanía haga envío de PQRs.
2. Es importante eliminar de la página web de la entidad el número de contacto 3274017, debido a que este no se encuentra en funcionamiento.
3. Se recomienda que se redireccionen las PQRs que se reciban por medio de las redes sociales, al correo interno PQRD@supervigilancia.gov.co, con el fin de llevar un adecuado registro y darles el debido tratamiento.
4. Cumplir con el Plan de Mejoramiento suscrito con el fin de seguir mejorando en relación con las PQRs.

PLAN DE MEJORAMIENTO

No aplica.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda
Revisado para firma por	Sandra Neira
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	