

INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

OBJETIVO DEL INFORME

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 DEL INFORME

Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, (en adelante PQRS), interpuestas ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, durante el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2017.

HALLAZGOS

1. MEDIOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En relación con los medios de información y comunicación designados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se evidenció lo siguiente:

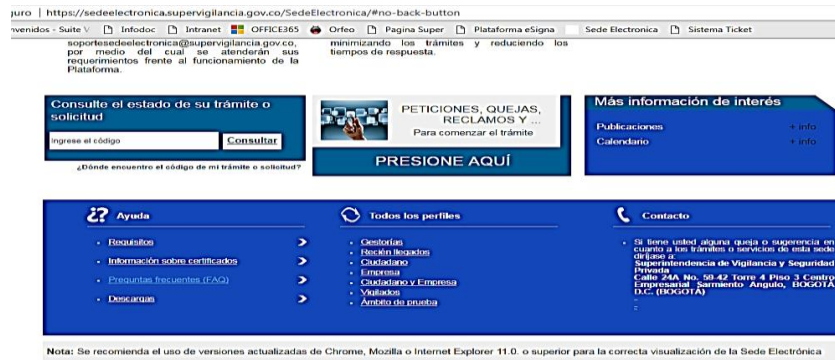
1.1 Chat.

Se han encontrado inconformidades frente a los mecanismos dispuestos en la página web para la atención de Peticiones, Quejas Reclamos y Solicitudes, esto debido a que la página web no cuenta con un chat disponible para los usuarios. Frente a este aspecto al momento de elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno al ingresar al chat evidenció que se presenta un aviso el cual menciona: *“Lo sentimos, en este momento no hay Operadores disponibles. Por favor, inténtalo de nuevo, más tarde o envía tu pregunta a través de este formulario”* y al enviar el formulario no se obtiene respuesta a la solicitud presentada el día 24 de enero de 2018-3:30 pm, 25 de enero de 2018-11:03 am.

1.2 Correo Electrónico PQRS

Así mismo, revisada la página web de la entidad, no se evidencia el correo electrónico asignado para que el usuario presente sus solicitudes.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda		27/02/2018
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.			



Fuente: Página web Supervigilancia, Enero 24 de 2018.

De otra parte, se observa un correo en el ítem de atención al ciudadano que es contactenos@supervigilancia.gov.co, pero según entrevista con la coordinadora del área encargada ese no es el correo utilizado para la recepción de las PQRSD, sino que es: PQRD@supervigilancia.gov.co; el cual es revisado con una frecuencia de tres veces a la semana y en promedio se reciben cinco solicitudes por semana, es decir una por día, sin embargo, el correo no es revisado desde finales del año 2017.

Es preciso resaltar que para el año 2016 segundo semestre, el correo no se encontraba en funcionamiento y para finalizar el año 2017 se encuentra en el mismo estado.

1.3 Línea Telefónica

El protocolo de Atención al Usuario de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada establece que el contacto telefónico es de vital importancia para la comunicación con los usuarios, siendo este un medio por el cual se le permite al usuario acceder de una manera más sencilla y rápida a la información que necesita. El día 26 de enero de 2018 se realizaron las siguientes llamadas con el fin de verificar el estado de las líneas telefónicas, registradas en la página web:

LINEA DE ATENCIÓN	HORA DE LA LLAMADA	ESTADO
3078038	11:03 AM	Se corta la llamada
	11:20 AM	Se corta la llamada
	2:10 PM	Se corta la llamada
	4:25 PM	Se corta la llamada
3274017	11: 30 AM	Línea ocupada o fuera de servicio
	11:45 AM	Línea ocupada o fuera de servicio
	2:11 PM	Línea ocupada o fuera de servicio

Fuente: Elaborado Oficina de Control Interno, 2018.

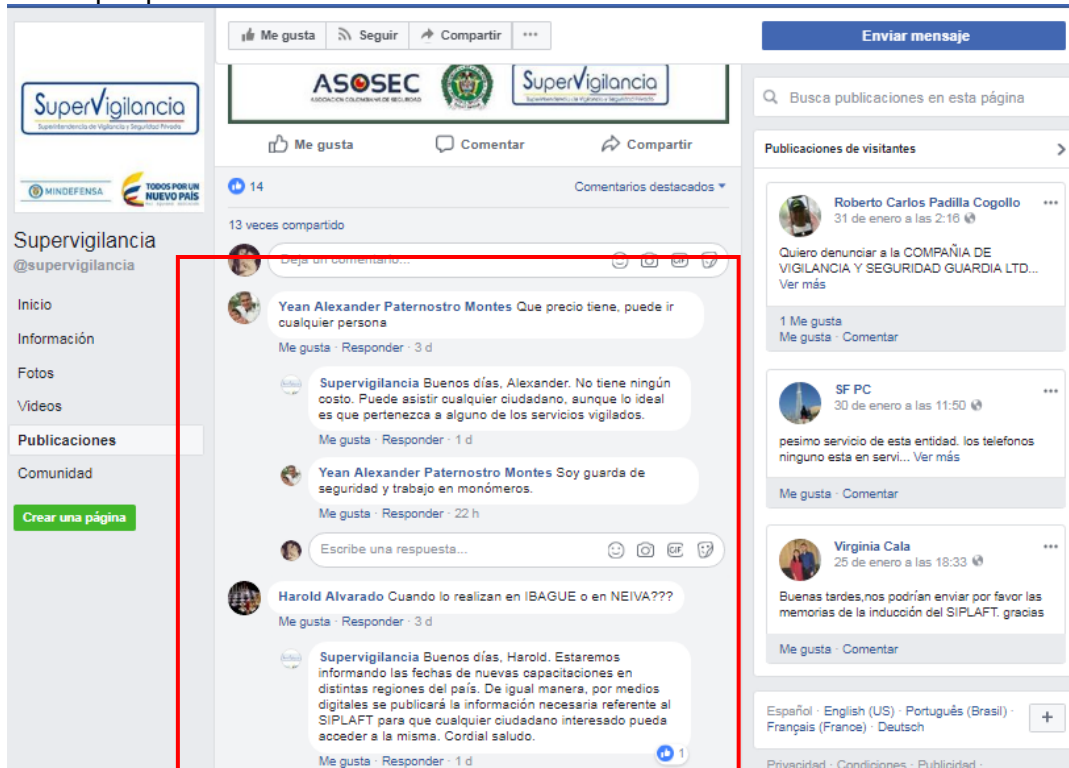
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Projectado por	Nathalia Pineda		27/02/2018
Revisado para firma por			
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

Al intentar comunicarse con la línea de atención al usuario de la SuperVigilancia se evidencia que en la línea número 3018038 es atendida en primera instancia por un asistente automático de llamadas indicando dos tipos de opciones: **1.** Para ser atendido por un operador y, **2.** Para trasladar la llamada a una de las extensiones que se encuentran habilitadas para atender al usuario. En el momento de hacer uso de la opción número uno la llamada es dirigida a un operador y se corta, al marcar la opción número dos para que sea direccionado el usuario no tiene conocimiento a que extensión comunicarse. Al realizar las llamadas al número 3274017 se escucha un tono repetitivo donde no se obtiene respuesta alguna.

1.4 Redes Sociales

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 un registro de las PQRSD recibidas por estos medios.

La siguiente imagen ilustra ejemplos de peticiones realizadas a través de redes sociales sin seguimiento por parte del área de atención al usuario:



Fuente: Página Facebook Supervigilancia, Febrero 21 de 2018

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Projectado por	Nathalia Pineda		27/02/2018
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.			

CONCLUSIÓN:

La Superintendencia no cuenta con mecanismos adecuados para la recepción de las PQRSD, como quiera que, de la revisión efectuada por esta Oficina, algunos no se encuentran en funcionamiento y otros no tienen registro y seguimiento. Lo anterior es un tema de gran importancia y que requiere intervención urgente, toda vez que se contraria lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción y demás normatividad relacionada con el Sistema de Quejas y Reclamos:

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (...) En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. (...) . **Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción”.**

2. En relación con el cumplimiento de los términos legales de respuesta a las PQRSD Presentación de Informes

Revisado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Gobierno en Línea 2017, categoría “MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO” no se evidencia la presentación oportuna de los informes trimestrales, señalados en la actividad “1.1. Presentar informes trimestrales de la gestión de Atención al Ciudadano ante Comité Institucional de Desarrollo Administrativo”. Según información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario, los 2 últimos informes trimestrales del año 2017 no se consolidaron oportunamente porque la plataforma eSigna arroja una información errónea y por esta razón se encontraban validando la información para poder sustentarlos

La Oficina de Atención al Usuario manifestó que la base de datos que arroja la plataforma eSigna reporta que todas las PQRS registradas se encuentran en estado de “**vencida**”, situación que se presenta porque los funcionarios a cargo, aunque dan respuesta, no finalizan el trámite en el sistema y por lo tanto el eSigna las registra como no contestadas, es decir pendientes de respuesta. Seguidamente se identifica que el estado de “**vencida**” también se puede presentar por el tiempo en el que se demora en contestar la PQRSD.

Según información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario, las PQRSD presentadas en el segundo semestre del año 2017, son 1966 y según el sistema eSigna, se

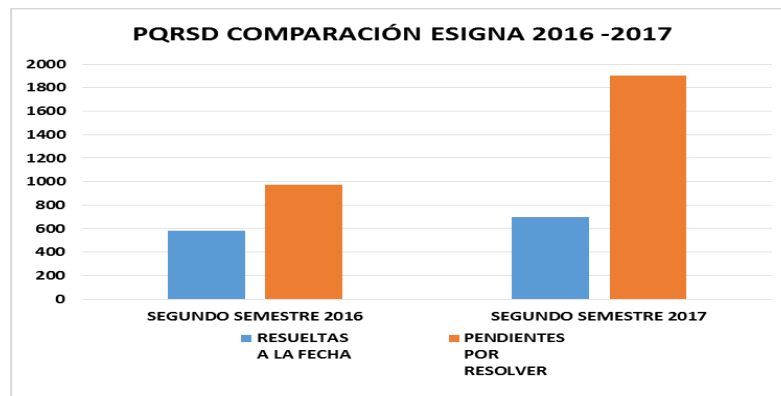
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda		27/02/2018
Revisado para firma por			
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

recibieron en la entidad 2603 PQRSD, para el mismo periodo, lo cual refleja diferencias sustanciales entre una información y otra. Igualmente, resultan diferentes los datos frente a los trámites pendientes.

Dado lo anterior, los datos a que se tomarán en cuenta para el presente análisis son los de la plataforma eSigna, que es el sistema de correspondencia oficial en la entidad.

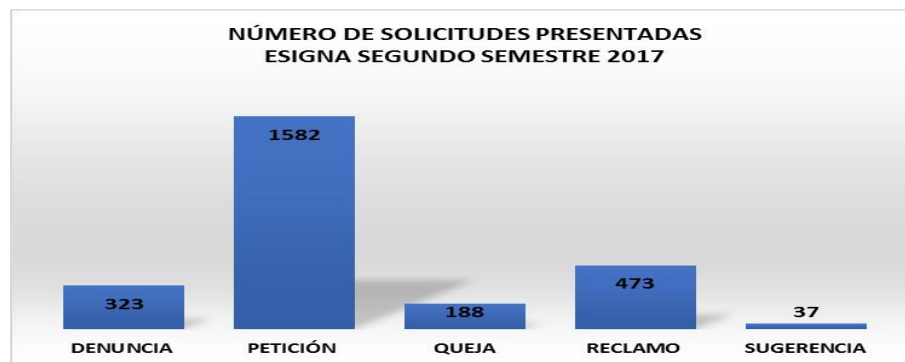
En relación con el número de PQRSD recibidas en el último semestre del año 2017, la plataforma eSigna reportó 2603 PQRSD, de las cuales se le dieron respuesta a 700, quedando por resolver un número de 1903, que representa el 73%.

En comparación con el último semestre del año 2016, se recibieron 1555 PQRS, de estas se les dieron respuesta a 582, quedando en estado de pendiente por resolver un total de 973, que representaba un porcentaje de 62%, frente al 73% de la vigencia 2017, refleja que el porcentaje sin resolver aumentó de un año a otro.



Fuente: Elaborado Oficina de Control Interno, 2018.

Según el sistema eSigna, las PQRSD, se clasifican así:



Fuente: Elaborado Oficina de Control Interno, 2018.

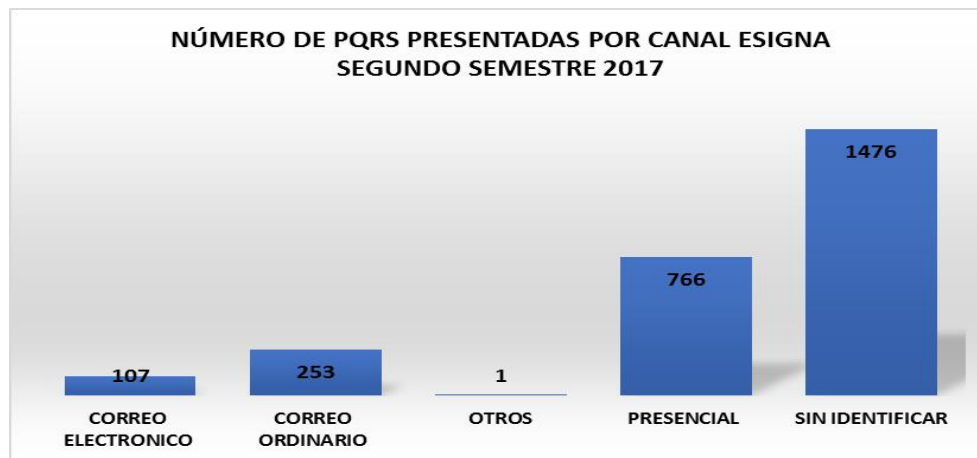
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Projectado por	Nathalia Pineda		27/02/2018
Revisado para firma por			
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

Esta Oficina para determinar si las PQRS fueron resueltas dentro de los tiempos establecidos, tomó las contestadas durante el segundo semestre que son 700, y aplicó un término de 15 días hábiles, encontrando que 441 fueron contestadas dentro del término, eso nos refleja un porcentaje aproximado de 67%. Sin embargo, este porcentaje no nos refleja un indicador acertado de los términos, como quiera que hay que adicionar lo que no ha sido contestado, es decir que se establecería un porcentaje aproximado contestado oportunamente, del 23%, que es un porcentaje realmente bajo. En consecuencia, se recomienda tomar acciones que permitan mejorar los tiempos de respuesta de las diferentes solicitudes, con diagnósticos acertados que identifiquen las dificultades o desviaciones que no permiten brindar una respuesta oportuna al usuario.

CONCLUSION:

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, 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".

De otra parte, según el sistema eSigna, el mecanismo más utilizado por los ciudadanos, fue el presencial, no obstante, existe un gran número de solicitudes de las cuales el sistema no identifica porque canal ingresaron.



Fuente: Elaborado Oficina de Control Interno, 2018.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Projectado por	Nathalia Pineda		27/02/2018
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.			

En relación con el último semestre del 2017 los asuntos más reiterativos de solicitudes desde el informe presentado por la Oficina de Atención al Usuario son los que convergen a todo lo relacionado con aspecto Contencioso, Orden Público y Operacional y Prestacional y un gran número de solicitudes sin clasificar y otras denominadas como varios, pero estos motivos no nos muestran un indicador de los temas a intervenir.

3. Encuesta de Satisfacción.

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, resultando que el 77% de los encuestados considera excelente el servicio prestado. Sin embargo, el restante 22% considera que la prestación del servicio presenta debilidades.

4. Seguimiento desde la SUITE.

4.1. Plan Anticorrupción y De Atención al Ciudadano y Gobierno en Línea 2017

Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la Oficina de atención al Usuario evidencia incumplimiento en la presentación de los informes del tercero y cuarto trimestre de 2017 y la encuesta de satisfacción al usuario. Igualmente, se observa vencida la actividad relacionada con el término de activación del Chat en los horarios definidos para la atención de los usuarios.

De otra parte, se observaron debilidades al momento de cumplir con la actualización de los protocolos de Atención al Usuario y su debida socialización los servidores encargados de prestar el servicio de CALL-CENTER y CONTACT CENTER.

4.2. Plan de Mejoramiento 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 PQRS para hacer el seguimiento mensual de las PQRS pendientes y la elaboración de informes sobre las fallas en el proceso que conllevan al incumplimiento en el tiempo de las respuestas para incluir punto de control.

5. Hallazgos encontrados en el último informe a 31 de julio de 2017.

De acuerdo con los hallazgos formulados en el informe semestral de Quejas y Reclamos del 31 de julio de 2017, se observa lo siguiente:

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda		27/02/2018
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.			

Hallazgo a 31 de Julio de 2017	Observaciones
<p>En consecuencia, se evidencia una diferencia de 89 PQRS del total de registros entre la información que reportó 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 PQRS resoluestas. Esto refleja que no se maneja una única fuente de información sobre el tema de quejas y reclamos, como quiera que estos deben coincidir. Para el presente informe se tomará como oficial la suministrada por la Oficina de Informática y Sistemas que es la generada desde el aplicativo eSigna.</p>	<p>Es evidente que aún no se cuenta con una información consolidada, debido a que todavía se presentan debilidades a la hora generar datos consolidados y veraces.</p>
<p>Es importante resaltar que el porcentaje de PQRS pendientes por resolver en el primer semestre de 2017 es alto, como quiera que estamos refiriéndonos a un porcentaje de 50,22, es decir que hay más pendientes que resueltas. El sistema de Quejas y Reclamos en la entidad continúa presentando deficiencias, en especial por los tiempos de respuesta e igualmente no se ha abordado la parametrización que se requiere del eSigna.</p>	<p>Esta observación continúa sin acción de mejora efectiva.</p>
<p>Realizar registro adecuado de todas las PQRS y por todos los canales dispuestos para ello. Igualmente, se debe generar un radicado a cada una de ellas y en todos esos canales, por lo cual se hace necesario estudiar cómo se generará en eSigna.</p>	<p>Esta observación continúa sin acción de mejora efectiva.</p>
<p>Parametrizar y adecuar el sistema eSigna de acuerdo a las necesidades de las áreas usuarias del proceso lo antes posible, en cabeza de la Oficina de Sistemas y la firma Indenova presentando un cronograma de trabajo con los tiempos estimados para su actualización.</p>	<p>No se ha realizado.</p>
<p>Mejorar el proceso de radicación de PQRS en la web, minimizar los pasos, hacerlo más amigable al usuario, para así prestar una atención óptima.</p>	<p>No se ha realizado.</p>
<p>Es necesario que el tema de las PQRS sea prioritario dentro de los aspectos a mejorar en la gestión de la entidad, toda vez que se observa que los hallazgos presentados en este informe son reiterativos y no se han dado soluciones concretas y efectivas a la problemática. Esto es aún muy relevante como quiera que dentro de las normas técnicas de calidad esta es una posible NO Conformidad y la entidad no puede verse expuesta al riesgo de perder la certificación con que cuenta y lo que esto significa. En el mismo sentido, se han pronunciado los informes de la Contraloría General y el del Ministerio de Defensa y a la fecha se proyecta un Plan de Mejoramiento que esperamos aborde los aspectos más críticos del proceso de PQRS.</p>	<p>Esta observación continúa sin acción de mejora efectiva.</p>

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda		27/02/2018
Revisado para firma por			
<p>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.</p>			

RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno recomienda a la Oficina de Atención al Usuario:

1. Gestionar con la Oficina de Informática y Sistemas el funcionamiento del Chat, debido a que este sería un medio por el cual los usuarios podrían realizar consultas más ágilmente.
2. Realizar revisión y seguimiento al correo PQRD@supervigilancia.gov.co, debido a que este es un canal muy importante para la recepción de las PQRSD de la entidad y así mismo designar un responsable con el fin de evitar traumatismos en la revisión y en la mejora del servicio. El correo electrónico dirigido a las PQRSD de la entidad debe estar a disposición de los usuarios en la página web de la entidad y para ello la Oficina de Atención al Usuario debe gestionar esta acción con la Oficina de Informática.
3. Realizar seguimiento a la atención telefónica, con motivo del ingreso del call center contratado y actualizar y verificar el estado de las líneas telefónicas que están a disposición del usuario en la página web de la entidad.
4. Gestionar las acciones pertinentes con la Oficina de Comunicaciones para el manejo de las PQRSD que los usuarios hacen llegar por medio de las redes sociales de la entidad, esto con el fin de proporcionar el debido tratamiento a las solicitudes y adicionalmente gestionar que tengan un radicado en eSigna.
5. Establecer con la Oficina de Informática y Sistemas, un único mecanismo para el registro y control de PQRSD de la entidad, que permita generar reportes oportunos y veraces sobre la cantidad de solicitudes radicadas en los diferentes canales de recepción.
6. Es necesario que se presenten oportunamente los informes trimestrales en las fechas establecidas, para así lograr medir el nivel de cumplimiento y avance sobre el tema de las PQRSD.
7. Continuar con la capacitación sobre el manejo del eSigna a los funcionarios a los cuales se les asignan las PQRSD para que así se logre dar finalización a los trámites pendientes.
8. Realizar un análisis sobre las encuestas realizadas a los usuarios, con el fin de poder abordar las problemáticas sobre PQRS y mejorar el servicio.
9. Diseñar un plan de choque para dar respuesta a las PQRS que están sin contestar de la vigencia 2017 y revisar si hay de vigencias anteriores.
10. Realizar seguimiento permanente a las PQRSD, para dar cumplimiento a las normas legales que establecen tiempos de respuesta claros para cada una de las peticiones.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Nathalia Pineda		27/02/2018
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.			

11. Divulgar a los usuarios por medio de la página web el procedimiento adecuado para la interposición de las PQRSD, y así disminuir solicitudes presentadas por desconocimiento, para lograr contribuir a descongestión de solicitudes que generen desgastes administrativos.
12. Subir de manera inmediata los soportes pendientes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Plan de Mejoramiento suscrito con el Ministerio de Defensa e igualmente del mapa de riesgos.

PLAN DE MEJORAMIENTO

La Oficina de Atención al Usuario deberá estructurar un Plan de Mejoramiento, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo del presente informe, según formato identificado en la SUITE, identificando las acciones de mejora tanto preventivas como correctivas que permitan corregir las debilidades encontradas y subirlo a la SUITE.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Projectado por	Nathalia Pineda		27/02/2018
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.			