



Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DE 2018

INTRODUCCIÓN

El Senado de la República de Colombia, a través de la oficina Coordinadora del Control Interno, presenta informe consolidado del seguimiento al “*Procedimiento para atención a PQRSD*”, en relación a las PQRSD recibidas por la Unidad de Atención al Ciudadano, la Unidad de Correspondencia y los diferentes canales de atención que posee la entidad, durante el primer trimestre de 2018.

Con este informe se da cumplimiento a las normas vigentes: Ley 190 de 1995, –Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, en el sentido de evaluar la gestión realizada por la Entidad durante el primer trimestre de 2018 en materia de PQRSD.

La metodología utilizada consistió en la construcción de una encuesta periódica, para ser diligenciada por una muestra de los usuarios, a través de correo electrónico o comunicación telefónica, con el fin de analizar dicha información y de esta forma realizar seguimiento a la gestión de PQRSD que tramita la Unidad de Atención Ciudadana, analizando a su vez el reporte de respuestas remitido por esa dependencia, dando como resultado el presente informe.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Oficina Coordinadora del Control Interno

1. JUSTIFICACIÓN:

La Oficina Coordinadora del Control Interno, realiza el presente análisis de percepción, enmarcado dentro de sus roles de evaluación de la gestión del riesgo, y evaluación y seguimiento definidos en el Decreto 648 de 2017; el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, lo establecido en el “*Procedimiento evaluación de satisfacción a usuarios*” y en el “*Procedimiento para atención a PQRSD*”; los lineamientos dados en la norma NTCGP 1000:2009 en su numeral 7.2.3, “*Comunicación con el cliente*”, literal C; “*La retroalimentación del cliente incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias*”; y el numeral 2.1 “*Satisfacción del cliente: Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad*”; y como lo enuncia el componente transversal de información y comunicación interna y externa del MECI 2014 “*la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad, deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información*”.

2. OBJETIVO GENERAL:

Realizar seguimiento a la gestión de la entidad frente a la atención efectiva y oportuna del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en la Unidad de Atención Ciudadana, la Unidad de Correspondencia y los diferentes canales de atención de la entidad, durante el primer trimestre de 2018.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Verificar el cumplimiento oportuno de la atención a PQRSD.
- Identificar la cantidad de solicitudes efectuadas según clasificación: petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Conocer la percepción de satisfacción que tienen los usuarios frente al servicio y atención de las PQRSD brindado por la entidad, durante el primer trimestre de

Oficina Coordinadora del Control Interno

2018, según los resultados arrojados por la encuesta realizada, y compararla con el servicio prestado por la entidad en la atención y trámite de las PQRSD.

- Presentar informe de seguimiento a la Presidencia, Dirección General Administrativa y a la Unidad de Atención Ciudadana del Senado, con el fin de facilitar la identificación de debilidades y el diseño de acciones de mejoramiento, que conduzcan a mejorar la efectividad del servicio y la imagen institucional.

4. ALCANCE:

Parte del análisis de la información generada en el cuarto trimestre de 2017, comparada con los resultados obtenidos en el primer trimestre de 2018, para terminar con un informe presentado a la alta dirección y a la dependencia responsable del procedimiento.

5. GENERALIDADES:

5.1. Normatividad

- Constitución Política de 1991, artículo 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"
- Ley 87 de 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.
- La ley 1437 de 2011, en sus artículos 7,14 y16 establece los deberes de las autoridades en la atención al público, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, su presentación y radicación, así como el contenido de las peticiones que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

Oficina Coordinadora del Control Interno

- Decreto 2641 de diciembre de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011".
- Ley 872 de 2003.
- Decreto 648 de 2017 Roles de la oficina de Control Interno
- Procedimientos evaluación de satisfacción a usuarios.
- Procedimiento para atención a PQRSD.
- NTCGP 1000:2009, numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente literal C
- Modelo estándar de control interno MECI, componente transversal de información y comunicación interna y externa.
- Ley 1712 de 2014, ley de transparencia y acceso a la información pública.
- Ley 190 de 1995, artículos 54, 55 y 58
- Decretos 0103 de 2015, por la cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

5.2. Recursos utilizados:

- Solicitud vía correo electrónico a la UAC para verificar trámite y respuestas dadas a los usuarios de las PQRSD de los meses de enero, febrero y marzo de 2018
- Solicitud vía correo electrónico a las diferentes dependencias a las que fueron trasladadas las PQRSD por parte de UAC para verificar trámite y respuestas dadas a los usuarios durante los meses de enero, febrero y marzo de 2018
- Consulta de la normatividad vigente
- Verificación de procedimientos
- Encuesta de Satisfacción a usuarios a través de Correos electrónicos
- Llamadas telefónicas.

5.3. Definiciones¹²:

- **Cliente:** Persona que recibe un producto.

¹ Estadística elemental. 11ed. Robert Johnson y Patricia Kub

² J. FRIEDMANN

Oficina Coordinadora del Control Interno

- **Usuario:** Se aplica a la persona que usa habitualmente una cosa o un servicio.
- **Encuesta:** Método de la investigación de mercados que sirve para obtener Información específica de una muestra representativa de la población o instituciones, mediante el uso de cuestionarios, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.
- **Individuo:** Elemento que forma parte de la población sobre la que se toma una muestra estadística (entidad o persona).
- **Muestreo:** Es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.
- **Universo:** Está formado por la totalidad de los elementos que se desean estudiar, población total.
- **Peticiones:** Solicitud respetuosa que toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera puede presentar ante el Congreso de la Republica relacionada con su funcionamiento, los congresistas, la actividad legislativa, sus dependencias y los procesos legislativos o administrativos que en él se adelantan.
- **Quejas:** Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.
- **Reclamos:** Manifestación hecha por cualquier ciudadano ante el Congreso de la Republica por el incumplimiento ante una solicitud presentada relacionada con los trámites propios de las Corporaciones.
- **Denuncias:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.
- **Opiniones y Sugerencias:** Recomendación, concepto o posición de una persona natural o jurídica, nacional o extranjera sobre el Congreso, los proyectos de acto legislativo o de ley o sobre el funcionamiento de las corporaciones.

Oficina Coordinadora del Control Interno

6. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

6.1. REPORTE DE INFORME PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2018

Dando alcance al procedimiento para la atención a PQRSD, la UAC, remitió mediante correos electrónicos con número de consecutivo **UAC-CS-0560-2018** el 12 de febrero de 2018, **UAC-CS-1064-2018** de marzo 14 de 2018, y el reporte del mes de marzo fue enviado el día 26 de abril de 2018 sin número radicado, los reportes de PQRSD de los meses de enero, febrero y marzo de 2018 respectivamente, frente al cual se procede a hacer el siguiente análisis:

6.1.1. Número y porcentaje de solicitudes

La Oficina Coordinadora del Control Interno recibió reporte de la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, de un total de 1.109 solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, instauradas en el primer trimestre de 2018, así:

Tabla 1: Reporte de PQRSD recibidas primer trimestre de 2018

PRIMER TRIMESTRE DE 2018	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	OPINIONES Y SUGERENCIAS	ASUNTOS JUDICIALES	SOLICITUD DE APOYO	DENUNCIA	S.I	TOTAL
	998	0	0	13	18	79	0	1	1109
%	89,99	0,00	0,00	1,17	1,62	7,12	0,00	0,09	100,00

Fuente: Datos suministrados por la U.A.C.

Oficina Coordinadora del Control Interno
Gráfica 1: Tipos de solicitudes



Fuente: Datos suministrados por la U.A.C.

En la tabla y grafica N°1 se evidencia que 998 son peticiones, equivalentes al 89.99% de las PQRSD del primer trimestre de 2018; 79 solicitudes de apoyo, que equivalen al 7.12%; 18 asuntos judiciales que equivale al 1.62%; 13 opiniones y sugerencias que equivalen al 1.17%; 1 solicitud sin denominación sobre el tipo de reporte, que equivalen al 0.09%; en este período no se observan reclamos, quejas, ni denuncias.

Según el informe de PQRSD de la Unidad de Atención Ciudadana, se observa que más del 80% de los usuarios que hicieron uso de los medios que tiene la entidad para la atención a PQRSD utilizaron el derecho de petición, por ser el mecanismo constitucional por excelencia que ampara la actuación de los ciudadanos, con la finalidad de conocer sobre las actualizaciones documentales, las nuevas reformas que suceden en el ámbito legislativo del Congreso de la República, los mecanismos y procesos que se llevan al interior de la misma.

La variable denominada “Solicitud de apoyo”, se sigue presentando como tipo de solicitud, en esta oportunidad se observa un 7.12% del total de las solicitudes presentadas en este

Oficina Coordinadora del Control Interno

periodo que se analiza, aclarando que para este período que estamos analizando los meses de enero, febrero y marzo de 2018, correspondiente a 79 solicitudes del total de las PQRSD recibidas, y se reitera lo mencionado en anteriores informes, en el sentido de que dicha variable no está contemplada en el procedimiento como un tipo de reporte o solicitud, lo cual genera incertidumbre frente al trámite, controles o responsables de las mismas.

Respecto de los asuntos judiciales, la U.A.C., dio traslado de los mismos según competencia, dentro de los términos, de acuerdo a lo dispuesto en la resolución N° 038 del 25 mayo de 2015 de la Presidencia del Senado de la República.

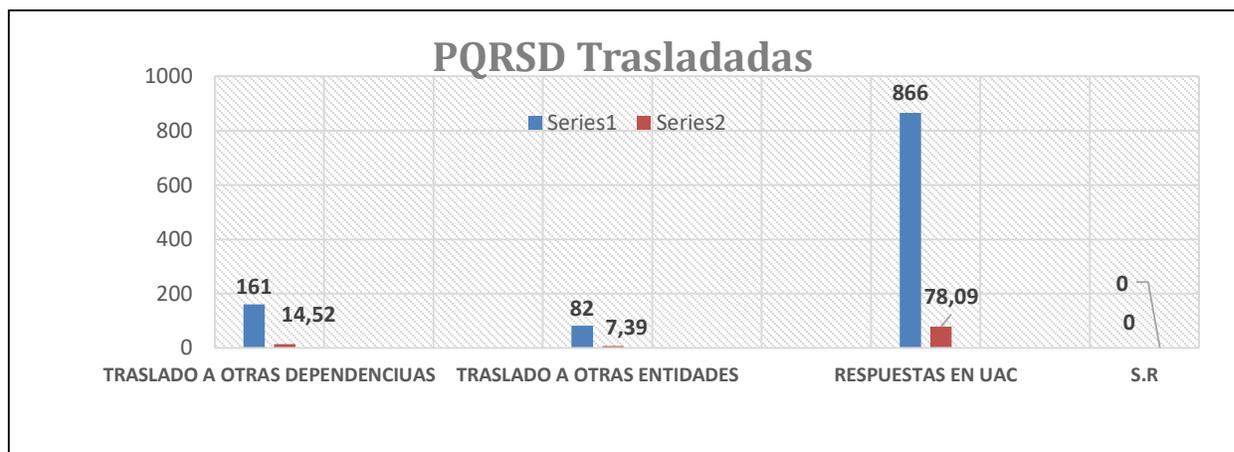
6.1.2. Solicitudes trasladadas

Tabla 2: PQRSD trasladadas a dependencias, a otras entidades y atendidas por U.A.C.

ACTIVIDAD	TIPOS DE PQRSD								
	PERTICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	OPINIONES Y SUGERENCIAS	ASUNTOS JUDICIALES	SOLICITUDES DE APOYO	S.I	TOTAL
1 CON RESPUESTA EN AUC	807	0	0	0	7	1	51		866
PORCENTAJE %	93,19	0,00	0,00	0,00	0,81	0,12	5,89	0,00	100
2 TRASLADADAS A OTRAS DEPENDENCIAS	125	0	0	0	6	16	13	1	161
PORCENTAJE %	77,64	0,00	0,00	0,00	3,73	9,94	8,07	0,62	100
3 TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	66	0	0	0	0	1	15	0	82
PORCENTAJE %	80,49	0,00	0,00	0,00	0,00	1,22	18,29	0,00	100

Fuente: Datos suministrados por la U.A.C.

Gráfica 2: PQRSD trasladadas a dependencias y otras entidades



Fuente: Datos suministrados por la U.A.C.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Oficina Coordinadora del Control Interno

De un total de 1.109 PQRSD radicadas durante el primer trimestre de 2018, 161 fueron trasladadas a otras dependencias del Senado de la República, equivalente al 14.52%, el 7.39% correspondiente a 82 solicitudes fueron trasladadas a otras entidades y 866 equivalentes al 78.09% fueron atendidas por la Unidad de Atención Ciudadana en los términos que establece el procedimiento interno.

De las 161 solicitudes trasladadas a otras dependencias del Senado, solo se tuvo evidencia de respuesta de treinta (30) de 87 solicitudes que debían reportar durante el periodo, correspondiente al 34.48% de las trasladadas, lo anterior genera incertidumbre frente a la oportunidad de la atención a la ciudadanía y expone a la posibilidad de materialización de riesgos por inoportunidad en las respuestas e insatisfacción del usuario, por lo que se observa un 65.52% de las solicitudes sin reportar su trámite y respuesta. Esta situación ya la hemos dado a conocer en informes anteriores, es decir, es reiterativa sin evidenciarse mejoras en el porcentaje.

De las 82 trasladadas a otras entidades, no se obtuvo evidencia de respuesta, por lo que no está contemplado en el procedimiento para atención a PQRSD, que estas realicen reporte periódico de las mismas, asumiendo la responsabilidad del trámite y respuesta que deba dársele al usuario, lo que no implica violación alguna en el desarrollo del Proceso Gestión de Atención Ciudadana de esta Entidad.

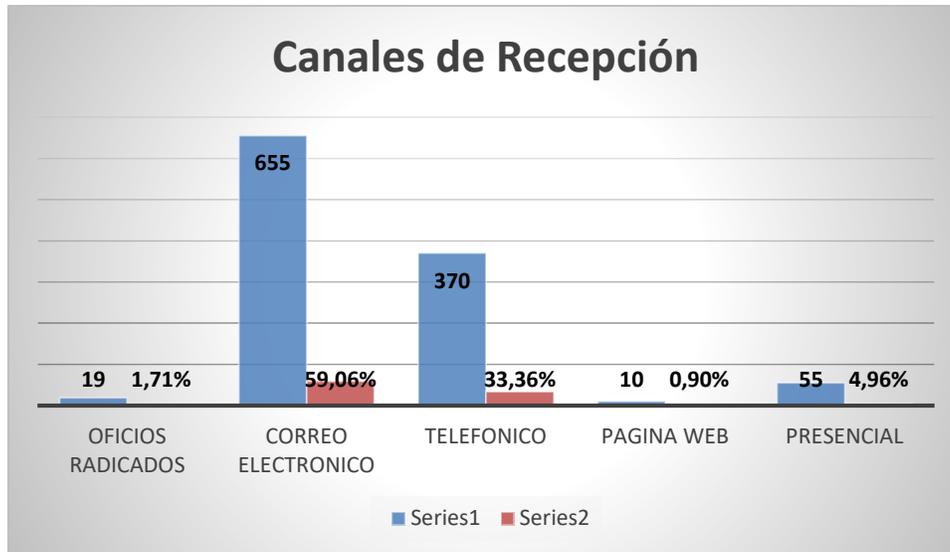
6.1.3. Canales de Recepción

Tabla 3: Canales de Recepción

ACTIVIDAD	TIPOS DE PQRSD									
	PERTINENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	OPINIONES Y SUGERENCIAS	ASUNTOS JUDICIALES	SOLICITUDES DE APOYO	S.J	TOTAL	
1	POR CORREO ELECTRONICO	555	0	0	0	11	12	76	1	655
	PORCENTAJE %	84,73	0,00	0,00	0,00	1,68	1,83	11,60	0,15	100,00
2	POR VIA TELEFONICA	368	0	0	0	2	0	0	0	370
	PORCENTAJE %	99,46	0,00	0,00	0,00	0,54	0,00	0,00	0,00	100,00
3	POR PAGINA WEB	9	0	0	0	0	0	1	0	10
	PORCENTAJE %	90,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00	0,00	100,00
4	POR OFICIOS RADICADOS	12	0	0	0	0	6	1	0	19
	PORCENTAJE %	63,16	0,00	0,00	0,00	0,00	31,58	5,26	0,00	100,00
5	DE MANERA PRESENCIAL	54	0	0	0	0	0	1	0	55
	PORCENTAJE %	98,18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,82	0,00	100,00

Fuente: Datos suministrados por la U.A.C.

Oficina Coordinadora del Control Interno
Gráfica 3: PQRSD Canales de Recepción



Fuente: Datos suministrados por la U.A.C.

El procedimiento para atención a PQRSD del Senado de la República, ha establecido diferentes canales o medios de recepción de las mismas, entre ellos: presenciales, vía telefónica, correo electrónico y oficios radicados de manera física, a través de las dos dependencias oficiales con las que cuenta la entidad, la Unidad de Atención Ciudadana y la Unidad de Correspondencia.

El canal más utilizado por los usuarios durante el primer trimestre de 2018 para presentar PQRSD fue el correo electrónico, evidenciándose el siguiente reporte:

- Por correo electrónico 655 PQRSD, equivalentes a un 59.06%.
- Por vía telefónica se recibieron 370 PQRSD, equivalentes al 33.36%.
- Por la página web 10 PQRSD, equivalente al 0.90%.
- Los oficios radicados el 1.71%, correspondiente a 19 solicitudes.
- Las recepciones presenciales se muestran en un 4.96% durante el período.

Después de analizada la información suministrada por la unidad de atención ciudadana con relación a los canales de recepción para PQRSD, se evidencia lo importante que son los

Oficina Coordinadora del Control Interno

medios tecnológicos para los usuarios, al radicarse en la Unidad de Atención Ciudadana solo 55 PQRSD presenciales durante el primer trimestre de 2018, y 19 a través de oficios radicados, correspondientes al 6.67% de un total de 1.109 PQRSD, lo que nos indica que los usuarios prefieren el uso de los medios informáticos, acorde con la ley 1341 de 2009, que destaca la importancia en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la producción de bienes y servicios, en condiciones no discriminatorias en la conectividad, la educación, los contenidos y la competitividad, y, en armonía con el objeto de la Ley 1712 de 2014 o ley de transparencia, que regula en su artículo No. 1 el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

6.1.4. Tipos de Usuarios

Tabla 4: Tipos de Usuarios

ACTIVIDAD	TIPOS DE PQRSD								
	PERTICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	OPINIONES Y SUGERENCIAS	ASUNTOS JUDICIALES	SOLICITUDES DE APOYO	S.I	TOTAL
1 HOMBRES	558	0	0	0	5	4	56	0	623
PORCENTAJE %	89,57	0,00	0,00	0,00	0,80	0,64	8,99	0,00	100,00
2 MUJER	380	0	0	0	1	0	14	1	396
PORCENTAJE %	95,96	0,00	0,00	0,00	0,25	0,00	3,54	0,25	100,00
3 ORGANIZACIÓN	60	0	0	0	7	14	9	0	90
PORCENTAJE %	66,67	0,00	0,00	0,00	7,78	15,56	10,00	0,00	100,00

Fuente: Datos suministrados por la U.A.C.

Durante el primer trimestre de 2018, con relación a los tipos de usuarios se evidencia que 623 solicitudes fueron realizadas por hombres, correspondiente a un 56.18%; las solicitudes realizadas por mujeres se muestran en un 35.71% correspondientes a 396 y las solicitudes realizadas por organizaciones en un 8.12% correspondientes a 90 entidades.

6.1.5. Tiempos de respuesta

Tabla 5: Tiempo de respuesta dado para atender PQRSD

	TIEMPO DE RESPUESTAS DADAS A LAS PQRSD POR LA UAC														TOTAL
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10Y15	15+	S.I	
TOTAL	775	207	56	22	13	7	10	0	1	0	0	0	0	18	1109
%	69,88	18,67	5,05	1,98	1,17	0,63	0,90	0,00	0,09	0,00	0,00	0,00	0,00	1,62	100,00

Fuente: Datos suministrados por la U.A.C.

AQUIVIENE LA DEMOCRACIA

Oficina Coordinadora del Control Interno

En lo referente al tiempo de respuesta de las PQRSD del primer trimestre de 2018 se observa que, según lo reportado por la UAC, el 98.38% de las PQRSD son atendidas de manera oportuna por parte de esa Unidad; desde la fecha de radicación hasta la fecha límite de respuesta cumpliendo con los términos establecidos por la ley, durante el período analizado.

El 1.62% de las PQRSD equivalente a 18 solicitudes no presentan la fecha, y tiempo de respuesta, por lo que corresponden a asuntos judiciales, de los cuales son enviados a otras entidades y dependencias por competencias, tal como se pudo constatar en respuesta de la Unidad de Atención Ciudadana a través de correo electrónico de fecha 09 de octubre de 2017, los asuntos judiciales no generan radicado de respuesta; la U.A.C. solo los relaciona por su naturaleza.

6.2. RESULTADO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2018

La Oficina Coordinadora del Control Interno realizó evaluaciones aleatorias y por muestreo a la satisfacción de los peticionarios con respecto al trámite de las PQRSD, de acuerdo con lo estipulado al procedimiento evaluación satisfacción de clientes y conforme al rol de evaluación y seguimiento señalado en el Decreto 648 de 2017; se realizó encuesta de satisfacción tomando una muestra de 170 encuestados de un universo de 1.109 peticionarios de PQRSD del primer trimestre de 2018, teniendo un nivel de confianza del 94% y un margen de error de 6%.

Para la selección de la muestra, se utilizó la fórmula de selección de muestra de población finita:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

Oficina Coordinadora del Control Interno

Siendo:

n: muestra.

N: población, es el grupo de personas objeto de estudio.

z: nivel de confianza.

e: grado de error, mide el porcentaje de error que puede haber en los resultados.

p: probabilidad de ocurrencia, probabilidad de que ocurra el evento, para el estudio se utilizó una probabilidad de ocurrencia del 50%.

q: probabilidad de no ocurrencia: probabilidad de que no ocurra el evento, para el estudio se utilizó una probabilidad de no ocurrencia del 50%.

6.2.1. Formato de encuesta

Para realizar el análisis y evaluación de la satisfacción a usuarios y la valoración de la atención de las PQRSD, se diseñó la siguiente encuesta, la cual fue resultada por la población objeto de estudio vía correo electrónico o mediante comunicación telefónica.



Oficina Coordinadora del Control Interno
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A
USUARIOS

A través de la presente encuesta, la Oficina Coordinadora del Control Interno del Senado de la República, pretende conocer el grado de satisfacción de los peticionarios con respecto al trámite de las PQRSD ante la entidad.



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

1. ¿Qué medio utilizó para realizar su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ante el Senado de la República?

- Correo electrónico
- Vía telefónica
- De manera presencial
- Correo certificado

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Oficina Coordinadora del Control Interno

2. Que tan satisfecho(a) quedó con la atención prestada por parte de la Unidad de Atención Ciudadana del Senado.

- Satisfecho
- Ni satisfecho Ni insatisfecho
- Insatisfecho

3. Le fue fácil o difícil comunicarse con el Senado de la República para realizar su solicitud.

- Fácil
- Ni fácil Ni difícil
- Difícil

Oficina Coordinadora del Control Interno

4. La respuesta a su PQRSD dada por el Senado de la Republica fue oportuna.

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. ¿Resolvieron su solicitud o requerimiento en el primer contacto?

- SI
- NO

6. Considera fácil o difícil navegar en la pagina web del Senado de la República para obtener información o hacer solicitud.

- Fácil
- Ni fácil Ni difícil
- Difícil

6.2.2. TABULACIÓN, CONSOLIDACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS:

La tabulación de resultados, se realiza por cada una de las preguntas del cuestionario, obteniendo el porcentaje de participación de los usuarios de PQRSD del período en estudio en cada opción de respuesta así:

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Oficina Coordinadora del Control Interno

$$pi = \left(\frac{ni}{n} \times 100\% \right)$$

Siendo:

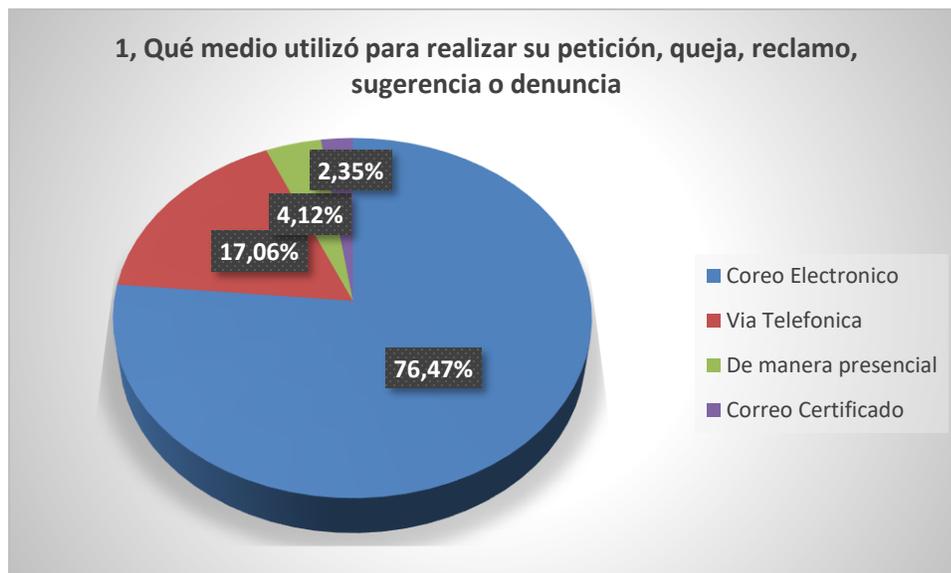
i= Opción de respuesta.

p = Porcentaje de participación en la pregunta con la opción i.

n = Total encuestas realizadas.

ni = Número de clientes que señalaron la opción i

Representación gráfica:

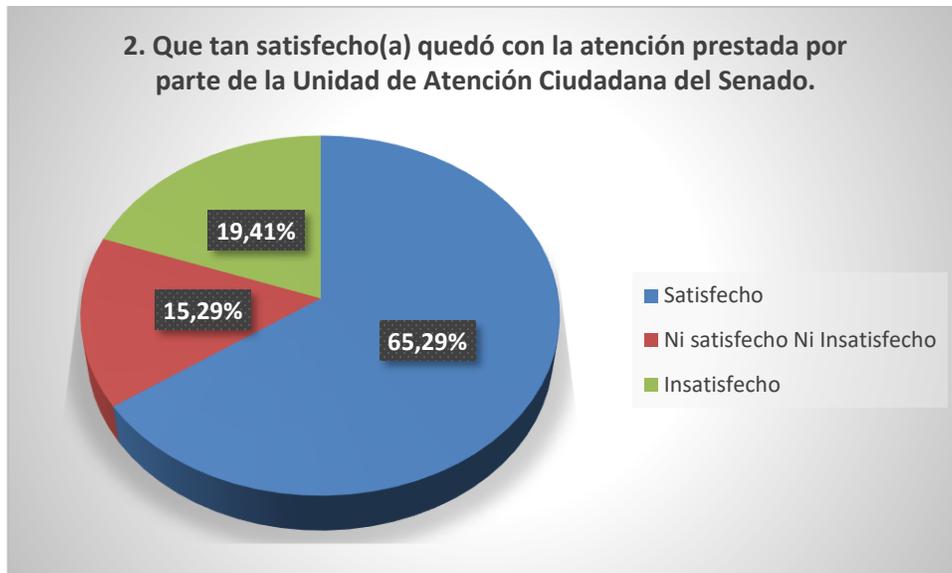


Con relación a los medios utilizados por los usuarios para elevar sus consultas, según la encuesta, el 76.47% equivalentes a 130 usuarios de una muestra de 170, utilizaron el correo electrónico durante el periodo que se analiza; frente a un 17.06% equivalente a 29 usuarios que la realizaron por vía telefónica. El 6.47% restante utilizó otros canales como

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Oficina Coordinadora del Control Interno

correo certificado y de manera presencial. Con relación al informe anterior cuarto trimestre de 2017, esta condición disminuyó en un 2.1% el porcentaje de los usuarios que utilizan los canales presenciales y correos certificados, y por el contrario el correo electrónico institucional para PQRSD tuvo un incremento del 20.47%.

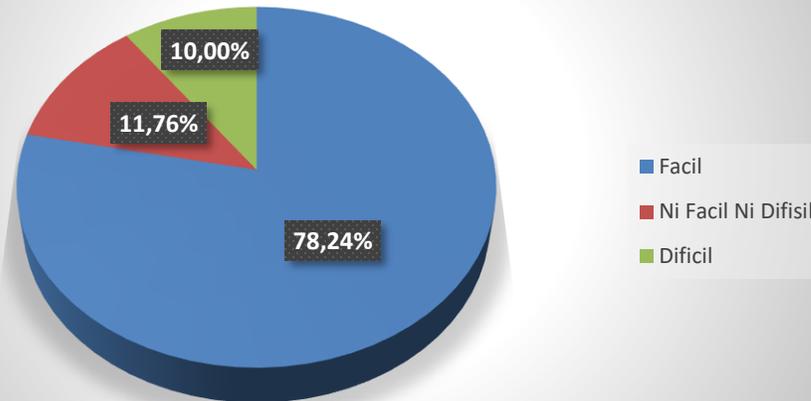


Respecto a la satisfacción del servicio ofrecido por la unidad de atención ciudadana del Senado, de una muestra de 170 usuarios, 33 encuestados equivalentes al 19.41% manifestaron estar insatisfechos, y 111 encuestados correspondientes al 65.29% manifestaron estar satisfechos, con el resultado de esta variable del cuestionario se reitera la oportunidad para que la entidad adelante planes y programas de capacitación, charlas o talleres con el talento humano interno, u otro mecanismo a fin de mitigar el nivel de insatisfacción que aquí se presenta, el 15.29 de la muestra manifiestan, ni insatisfechos, ni satisfechos.

Con el objeto de mejorar la imagen Institucional, es prudente elaborar diagnósticos para identificar las debilidades y facilitar la intervención de posibles anomalías y sus correspondientes acciones de mejora, en lo que concierne al servicio que ofrece la unidad de atención ciudadana del Senado de la República.

Oficina Coordinadora del Control Interno

3. Le fue fácil o difícil comunicarse con el Senado de la República para realizar su solicitud.

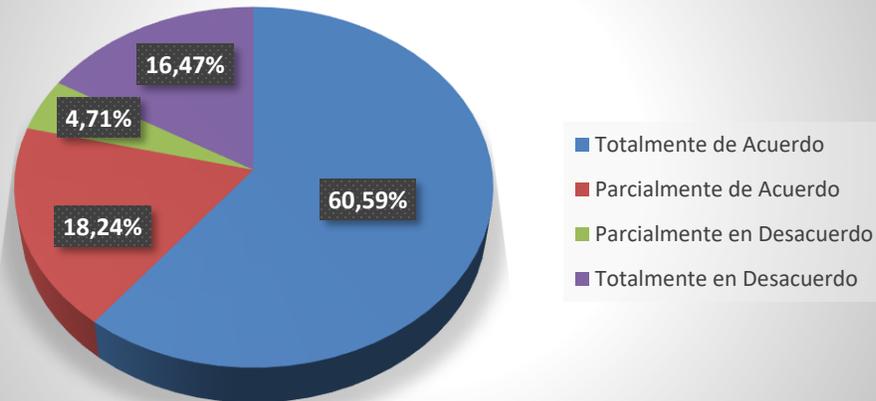


Con esta ilustración se evidencia la facilidad o dificultad que tienen los usuarios para acceder a los medios de comunicación de la entidad y poder radicar su PQRSD, el 78.24% manifestaron que accedieron de manera fácil, equivalentes a 133 encuestados; el 10% de los usuarios correspondientes a 17 encuestados manifestaron que acceder a los medios de comunicación de la entidad es difícil, teniendo como resultado un porcentaje importante, que amerita seguir en la divulgación por parte de la entidad para acceder a los medios de comunicación, con relación a la muestra seleccionada de 170 usuarios. Si se tiene en cuenta el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2017 esta misma condición mostró un porcentaje del 15.43%, existiendo una disminución de 5.43% en este período, lo que indica que fueron menos las personas que se les hizo difícil acceder a los medios de comunicación de la entidad para radicar sus PQRSD. No obstante, lo anterior, sería oportuno realizar seguimiento sobre los usuarios que manifestaron esta dificultad para acceder a nuestros canales de atención, con el fin de identificar las causas y minimizar este porcentaje.

Se muestran indiferentes el 11.76% correspondientes a 20 usuarios de la muestra, que no afectan ni positiva ni negativamente el análisis de esta condición.

Oficina Coordinadora del Control Interno

4. La respuesta a su PQRSD dada por el Senado de la Republica fue oportuna.



La oportunidad en la respuesta a las PQRSD es determinante en el grado de satisfacción o insatisfacción que manifiestan los usuarios ante el Senado de la República, al ser el producto final de las solicitudes establecidas dentro del “*Procedimiento evaluación de satisfacción a usuarios*”, el “*Procedimiento para atención a PQRSD*”, y demás documentos del sistema de gestión de calidad institucional en el resultado de la encuesta, se evidencia un nivel de insatisfacción del 16.47% que equivalen a 28 usuarios, de una muestra de 170 encuestados que no están de acuerdo con la oportunidad de la respuesta.

Así mismo, teniendo en cuenta que el 4.71% correspondiente a 8 usuarios de la muestra que manifiestan estar parcialmente en desacuerdo también afecta el porcentaje de insatisfacción, lo que amerita seguir ahondando en el seguimiento y asesorías sobre las PQRSD que son trasladadas a las dependencias de la entidad para minimizar la probabilidad de ocurrencia del riesgo en que incurre esta variable.

La Unidad de Atención al Ciudadano frente al seguimiento y control de las PQRSD, advierte que las diferentes dependencias del Senado de la República no están notificando las respuestas de las PQRSD a esa dependencia, desconociendo los lineamientos que establece el procedimiento para atención a PQRSD, actividad 34: “*Mensualmente y dentro*

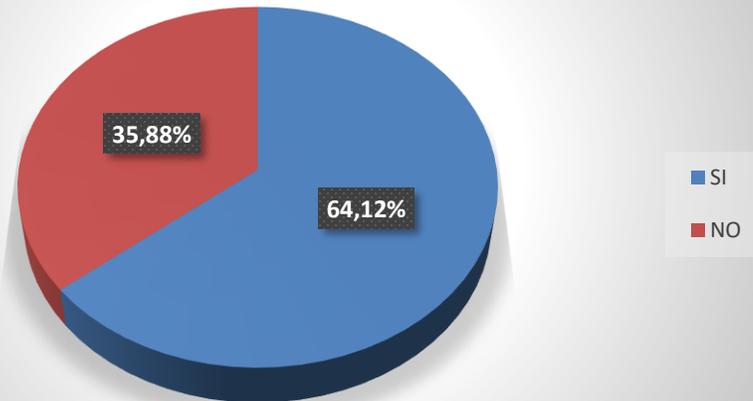
Oficina Coordinadora del Control Interno

de los primeros 5 días hábiles de cada mes, cada dependencia, debe elaborar el reporte del estado de las PQRSD recibidas y tramitadas en la dependencia, y enviarlo a la UAC por medio de correo electrónico u otro medio digital¹. Para este período solo 30 PQRSD fueron atendidas y reportadas a U.A.C, equivalente a 34.48% de un total de 87 PQRSD que debían reportar, que corresponden en teoría a un 18.63% del total de las PQRSD trasladadas en el período que se analiza, porcentaje que se debe atender por el grado de insatisfacción en la oportunidad y trámite de las respuestas.

La Oficina Coordinadora del Control Interno del Senado de la República ofició a través de correos electrónicos, entre otras a las siguientes dependencias: Secretaría General, División de Recursos Humanos, Dirección General Administrativa, División Jurídica, Sección Relatoría, División de Planeación y Sistemas, Sección de pagaduría, Comisión de Derechos Humanos, Sección de Registro y Control, Comisión de Ética, Gaceta, División Financiera, Comisión legal para la Equidad de la Mujer, Canal Congreso y la Unidad de Correspondencia con el objetivo de conocer el estado de avance sobre la gestión realizada por cada una, frente al trámite y respuesta oportuna de las solicitudes; al respecto solo la Dirección General Administrativa, La División Jurídica, La División de Recursos Humanos, la División de Planeación y sistemas, la Comisión de Ética, la comisión legal para la Equidad de la Mujer y la Unidad de Correspondencia, atendieron el requerimiento de esta coordinación, enviando la explicación vía correo electrónico sobre el tratamiento y trámite de las mismas, las demás dependencias guardaron silencio.

Oficina Coordinadora del Control Interno

5. ¿Resolvieron su solicitud o requerimiento en el primer contacto?

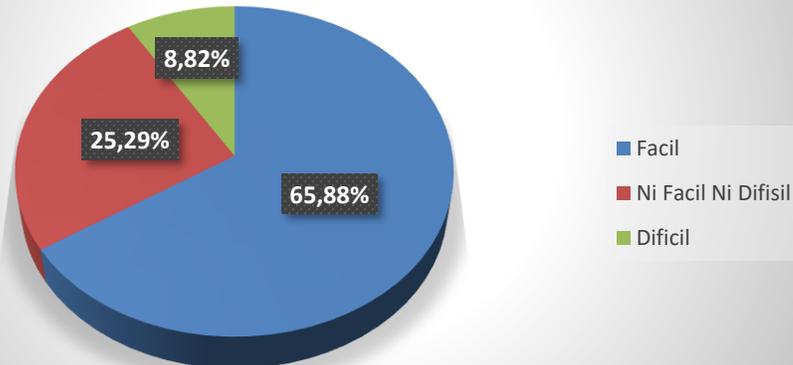


Esta ilustración muestra que el 35.88% de los encuestados manifiestan que no se les resolvió su solicitud de PQRSD durante el primer contacto, equivalentes a 61 usuario, y el 64.12% restante indicó que se les resolvió su solicitud en el primer contacto, correspondientes a 109 usuarios, durante el periodo primer trimestre de 2018.

Esta coordinación enfatiza la importancia de realizar seguimiento sobre los usuarios que manifestaron no haber obtenido respuesta de la entidad durante su primer contacto, para identificar las causas generadoras de esta evaluación por parte de los mismos y las correspondientes oportunidades de mejora.

Oficina Coordinadora del Control Interno

6. Considera fácil o difícil navegar en la página web del Senado de la República para obtener información o hacer solicitud.



El Senado de la República ha implementado diferentes alternativas y aplicaciones dentro del marco de la Página Web para difundir información de manera transparente y oportuna acorde a las políticas de comunicación institucional interna, en donde se manifiesta que la entidad *“debe establecer estrategias tendientes a fortalecer la divulgación de aspectos tales como los servicios a los que puede acceder en su relación con el Senado; así mismo publicar programas y proyectos a desarrollar, documentos de interés, difundir información sobre contratos, realizar campañas de comunicación con sus usuarios y garantizar el uso de mecanismos legales para ejercer el derecho a la participación ciudadana, usabilidad y acciones con los canales de comunicación al interior de la institución, entre otros”* Por lo que en esta ilustración se evidencia que los usuarios navegan en la página web de la entidad de manera fácil un 65.88%, correspondientes a 112 encuestados.

Frente a un 8.82% correspondiente a 15 usuarios de la muestra seleccionada que manifiestan que es difícil navegar en la página web del Senado de la República con la intención de obtener información o radicar cualquier solicitud o PQRSD.

El 25.29%, correspondiente a 43 usuarios manifestaron que no es fácil ni difícil navegar por la página de la entidad para obtener información.

Oficina Coordinadora del Control Interno

7. ASPECTOS LIMITANTES EN EL PROCESO DE SEGUIMIENTO

En el reporte hecho por la Unidad de Atención Ciudadana a esta dependencia, persisten:

- Peticionarios sin número de teléfonos ni correos electrónicos registrados en la información.
- El contenido de los filtros no se encuentra de manera unificada.
- La falta de respuesta a esta oficina por parte de algunas dependencias, sobre el trámite efectuado frente a las PQRSD que le son trasladadas por la Unidad de Atención Ciudadana.
- La existencia en la Unidad de Atención Ciudadana, de un registro de evaluación de la percepción del cliente respecto al trámite de sus requerimientos, que no cumple con los estándares que, para tales efectos, contempla la NTCGP 1000:2009 en su ítem 8.1 Medición, análisis y mejora – Generalidades dentro los aspectos comunes al establecer: *“Contar con un proceso de medición y seguimiento que permita obtener información para la toma de acciones y así mejorar el desempeño institucional”*.
- La inexistencia de un adecuado sistema de medición de la percepción del ciudadano o usuario de PQRSD ante la entidad en tiempo real.

8. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO FRENTE A LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

La Unidad de Atención Ciudadana manifiesta que el 98.38% de las PQRSD son tramitadas de manera oportuna, tal como se muestra en la tabla N° 5 de este informe, sin embargo, confrontándolo con el resultado de la encuesta aplicada por esta dependencia a una muestra de 170 usuarios, se reporta que el 16.47% de los encuestados, correspondientes

Oficina Coordinadora del Control Interno

a 28 usuarios, manifiestan no haber recibido respuesta de manera oportuna, evidenciándose diferencias entre el reporte de la Unidad y la percepción de la muestra encuestada.

Como también se evidencia que, un total de 61 encuestado, correspondientes al 35.88% no se les resolvió en el primer contacto su solicitud, lo que genera incertidumbre en la calidad y eficiencia de la atención por parte de la Entidad.

9. CONCLUSIONES:

- Un número representativo de usuarios, correspondiente al 10% presentaron problemas para acceder a los canales de comunicación de la entidad, e indicaron que fue difícil comunicarse con la Entidad. Lo anterior, presta mérito para evaluar la ejecución de acciones o diseñar estrategias para mejorar esta percepción.
- Frente a los resultados del análisis, se observa un porcentaje del 18.63% de PQRSD atendidas por las dependencias de un total de 161 trasladadas por la unidad de atención ciudadana, de las cuales debían reportar 87 PQRSD durante el periodo que se analiza, de ello 57 solicitudes correspondientes a un 35.40% no fueron reportadas a la Unidad de atención Ciudadana. Se reitera la importancia de buscar mecanismos para realizar seguimiento a las PQRSD que son trasladadas a las diferentes dependencias del Senado, que conlleven al cumplimiento efectivo y oportuna respuesta a los ciudadanos o usuarios, así como contar con el correspondiente reporte de las mismas ante esa unidad.
- Con la encuesta se identificaron aspectos que se deben mejorar al interior de la entidad, con la participación de todos (directores, coordinadores y jefes de dependencias); la Oficina Coordinadora del Control Interno del Senado ofrece los más sinceros agradecimientos por el apoyo y colaboración en el diligenciamiento del cuestionario de encuesta, contribuyendo a la obtención de insumos importantes, con miras a implementar acciones de mejoramiento y el fortalecimiento continuo.

Oficina Coordinadora del Control Interno

10. RECOMENDACIONES:

- Optimizar la recepción de información de datos tales como nombres, contacto de los peticionarios y filtro de la información en el formato UC. Fr04, y demás, de tal suerte que se permita una correcta comunicación y posterior seguimiento sobre la satisfacción de los usuarios.
- Fortalecer los mecanismos para realizar seguimiento, medición y control sobre el trámite y respuestas de toda PQRSD que se tramitan y se trasladan a las dependencias de la entidad, garantizando que sean atendidas en su totalidad y dentro de los términos que establece la norma, con el objeto de disminuir el porcentaje de insatisfacción de los usuarios o peticionarios.
- El nivel de insatisfacción que arroja la encuesta es una oportunidad para desarrollar mejoras en la atención, trámite y oportuna respuesta a las PQRSD que se radican en el Senado de la República, a través de la Unidad de Atención Ciudadana, la Unidad de Correspondencia y demás medios institucionales.
- Se hace necesario e importante realizar seguimiento sobre el porcentaje de los usuarios que manifestaron no haber obtenido respuesta de la entidad durante su primer contacto, para identificar las causas generadoras de esta evaluación por parte de los mismos y las correspondientes oportunidades de mejora.

Oficina Coordinadora del Control Interno

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA</p>	<h2>FICHA TECNICA ENCUESTA</h2>
NOMBRE DEL ESTUDIO	Encuesta de percepción a la satisfacción del usuario frente a la atención de las PQRSD, durante el primer trimestre de 2018.
LIDERADO POR:	Coordinador de la Oficina Coordinadora del Control Interno
ELABORADO Y EJECUTADO POR:	Jaime Bohórquez Caldera
TECNICA DE RECOLECCION	Cuestionario virtual y por vía telefónica
TEMAS DE REFERENCIA	Medio o canal de utilización, satisfacción del servicio, oportunidad en las respuestas, comunicación efectiva, trámite y respuesta de las PQRSD
UNIVERSO	1.109 Usuarios / peticionarios de PQRSD
TAMAÑO DE LA MUESTRA	170 Encuestados
MARGEN DE ERROR	6%

ALEX FERNANDO HERNÁNDEZ OYOLA

Coordinador del Control Interno

Proyectó: Jaime Bohórquez Caldera

Revisó: Julia E. Hernandez Cardenas
Geber Rafael Tatis