

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD  
JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2019**

**Oficina Coordinadora del Control Interno**

**Alex Fernando Hernández Oyola**

**BOGOTÁ, D.C. 2019**

## Oficina Coordinadora del Control Interno

### CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. JUSTIFICACIÓN:.....	4
2. OBJETIVO GENERAL:.....	4
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	5
5. GENERALIDADES: .....	6
5.1. Normatividad:.....	6
5.2. Recursos utilizados: .....	7
5.3. Definiciones:.....	8
6. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO .....	9
6.1. REPORTE DE INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS TERCER TRIMESTRE 2019.....	9
6.1.1. Análisis de la cantidad de requerimientos recibidos según su tipología.....	9
6.1.2. Solicitudes trasladadas:.....	12
6.1.3. Canales de recepción de PQRSD. ....	13
6.1.4. Tiempos de respuesta:.....	15
6.2. RESULTADO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE PQRSD TERCER TRIMESTRE DE 2019.....	16
6.2.1. Formato de encuesta .....	17
6.2.2. Resultado de la encuesta.....	17
7. ASPECTOS LIMITANTES EN EL PROCESO DE SEGUIMIENTO: .....	22
8. CONCLUSIONES:.....	23
9. RECOMENDACIONES: .....	24
10. FICHA TÉCNICA ENCUESTA: .....	25

## Oficina Coordinadora del Control Interno

### LISTA DE FIGURAS

grafica 1. Solicitudes Recibidas Por La Unidad De Atención Ciudadana - Tercer Trimestre De 2019 .....	12
grafica 2. Distribución De requerimientos trasladados .....	13
grafica 3. Distribución De Los Canales Utilizados Por Los Usuarios .....	14
grafica 4. Medios Utilizados Por Los Encuestados.....	17
grafica 5. GRADO DE CLARIDAD EN LA RESPUESTA .....	18
grafica 6. GRADO DE FACILIDAD O DIFICULTAD DE ACCESO AL MÓDULO DE RADICACIÓN DE PQRSD. ....	19
grafica 7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS PQRSD .....	20
grafica 8. Emisión Respuesta De Fondo a Las PQRSD.....	21

### LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Relación De Tiempos De Respuestas De Las PQRSD. ....	15
--	----

### 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”, entendiéndose como PQRSD a las; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, 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 tercer trimestre de 2019.

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 tercer trimestre de 2019 en lo concerniente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

## **Oficina Coordinadora del Control Interno**

La metodología utilizada consistió en la elaboración 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 manera 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.

### **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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”; los lineamientos dados en la norma NTC ISO 9001:2015. numeral 9.1.2 y 9.1.3 Literal b) *“Satisfacción del cliente, la organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplan sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información” y pueden incluir las encuestas al 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 la información”.**

### **2. OBJETIVO GENERAL:**

### **Oficina Coordinadora del Control Interno**

Realizar seguimiento a la gestión del Senado de la República de Colombia, frente a la atención oportuna y efectiva del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias radicadas en la Unidad de Atención Ciudadana, la Unidad de Correspondencia y todos los canales de atención que tiene la entidad, en el periodo del tercer trimestre de 2019.

### **3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar el número de solicitudes presentadas ante el Senado de la República, según su clasificación, como son: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- Efectuar análisis del comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, allegadas al Senado de la República, en la vigencia del tercer trimestre del 2019.
- Conocer la percepción del grado de satisfacción que tienen los usuarios frente al servicio y atención de las respuestas dadas por el Senado de la República a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, durante el Tercer Trimestre de 2019, según los resultados arrojados por la encuesta realizada, y compararla con el servicio prestado por el Senado de la República de Colombia, respecto a la atención y trámite dado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- Presentar informe de análisis y seguimiento a la Presidencia, Dirección General Administrativa y a la Unidad de Atención Ciudadana del Senado de la República de Colombia, con el fin de facilitar la identificación de debilidades y el diseño de acciones de mejoramiento, que conduzcan a fortalecer la oportunidad, efectividad del servicio y la imagen institucional.

### **4. ALCANCE:**

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA



Centro Cultural Gabriel García Márquez

Carrera 6 No. 11-50

Teléfonos: 3822313 3822312

[controlinterno@senado.gov.co](mailto:controlinterno@senado.gov.co)

## Oficina Coordinadora del Control Interno

Inicia con la recepción del informe consolidado de las PQRSD, y análisis de la información allegada en el tercer trimestre de 2019, comparada con los resultados obtenidos en el segundo trimestre de 2019, 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 y 16 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 el cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1474 de 2011, por medio del cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 872 de 2003 por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, Artículo 1o. Creación del sistema de Gestión de la Calidad.

### Oficina Coordinadora del Control Interno

- Decreto 648 de 2017, por el cual se reglamenta el sector de la función pública en su Artículo 2.2.21.5.3 “De las oficinas de control interno. Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control”.
- Procedimiento evaluación de satisfacción de clientes – CI-PR02 del 22 de junio de 2016.
- Procedimiento para atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. -UC-Pr02 del 19 de mayo de 2016.
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 numeral 9.1.2 y 9.1.3 Literal b) “Satisfacción del cliente”.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, en sus artículos 54, 55 y 58.

### 5.2. RECURSOS UTILIZADOS:

Informe consolidado del trámite y respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre de 2019, emitido por la Unidad de Atención Ciudadana a éste despacho mediante los **consecutivos** UAC-CS-5028-2019, UAC-CS-5669-2019 y UAC-CS-7279-2019 del 14 de agosto, 10 de septiembre y 22 de noviembre de 2019, respectivamente.

- Consulta de la normatividad vigente.
- Procedimiento Evaluación de satisfacción a usuarios y procedimiento para atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- Encuesta de Satisfacción a usuarios a través de Correos electrónicos y Llamadas telefónicas.

## Oficina Coordinadora del Control Interno

### 5.3. DEFINICIONES<sup>1</sup>:

- Cliente:** Persona que recibe un producto.
- Usuario:** Se aplica a 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 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 qué 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 República 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 República 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

<sup>1</sup> PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DE CLIENTES CODIGO: CI-Pr02 VERSIÓN: 02 SENADO DE LA REPÚBLICA

### **Oficina Coordinadora del Control Interno**

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.

## **6. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO**

### **6.1. REPORTE DE INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS TERCER TRIMESTRE 2019.**

Dando alcance a la actividad 35 del procedimiento para atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (2016), la Unidad de atención al Ciudadano, remitió vía correo electrónico los informes consolidados del estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias institucionales de los meses de abril, mayo y junio de 2019, radicados con los consecutivos UAC-CS-2810-2019, UAC-CS-3706-2019 y UAC-CS-2154-2019 del 14 de mayo, 13 de junio y 11 de julio de 2019, respectivamente.

Por otro lado, la oficina coordinadora del control interno, en cumplimiento a la actividad 36 donde se dispone que éste despacho debe *“Realizar la evaluación aleatoria a la satisfacción de los peticionarios con respecto al trámite de las PQRSD interpuestas ante el Senado”* por lo tanto, a continuación, se presentarán las siguientes conclusiones:

#### **6.1.1. ANÁLISIS DE LA CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA.**

Según, el procedimiento para atención a PQRSD - UC-Pr02, los requerimientos recibidos se clasifican así:

- **Petición:** Solicitud respetuosa que toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera puede presentar ante el Congreso de la República relacionada con su

### **Oficina Coordinadora del Control Interno**

funcionamiento, los congresistas, la actividad legislativa, sus dependencias y los procesos legislativos o administrativos que en él se adelantan.

- **Queja:** 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
- **Reclamo:** Manifestación hecha por cualquier ciudadano ante el Congreso de la República por el incumplimiento ante una solicitud presentada relacionada con los trámites propios de las Corporaciones
- **Sugerencia:** 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
- **Denuncia:** 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.

Para el período evaluado, la entidad recibió un total de 1.694 PQSRD de las cuales, las peticiones son el mayor tipo de requerimientos interpuestos ante la entidad compuesto por 1.620, equivalentes al 96%, del total de las PQSRD recibidas en éste período.

En lo referente a los requerimientos denominados “solicitud de apoyo”, el cual hace alusión a las peticiones recibidas en el Senado de la República con temas externos, de conformidad en lo dispuesto con el Instructivo para el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, interpuestas por los ciudadanos ante el Senado de la Republica (2016, pág. 29), la define como “*Las peticiones que no sean competencia del Senado de la República se registran como solicitud de apoyo*”, por lo tanto deben ser trasladadas a las diferentes entidades, para su debida respuesta y representan un 3% del total de las solicitudes recibidas en la entidad equivaliendo a 44 solicitudes hechas para el tercer trimestre de 2019. Es de resaltar que las solicitudes de

### **Oficina Coordinadora del Control Interno**

apoyo no se encuentran contempladas dentro del procedimiento para atención a PQSRD (2016) como un tipo de reporte o solicitud, lo que a futuro podría ocasionar incertidumbre respecto al tratamiento y controles de las mismas.

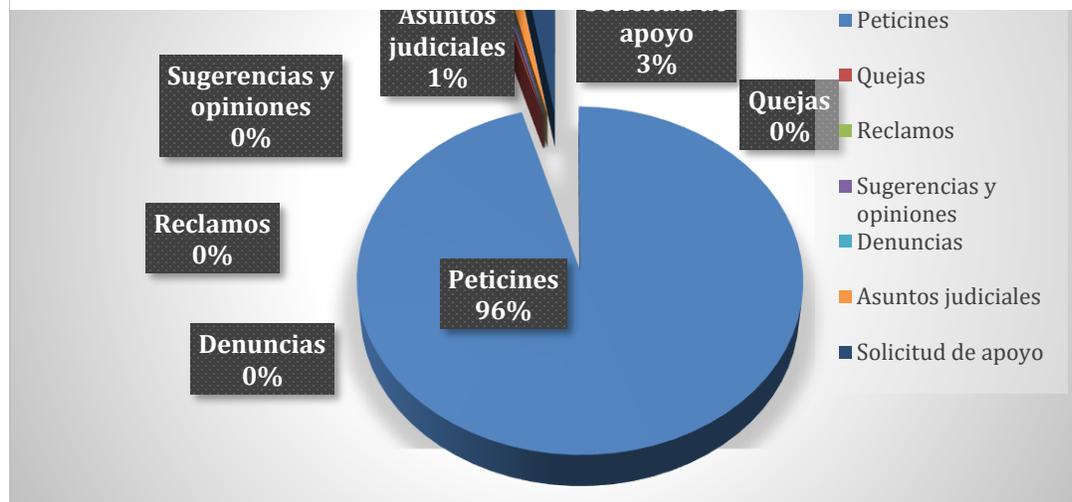
Por otro lado, los asuntos judiciales que ostentan el tercer lugar en volumen en requerimientos, representan al 1% del total de las PQSRD recibidas correspondiendo a 18 en total. Es de anotar que los asuntos judiciales, el cual, según lo citado en el reporte de la Unidad de atención al Ciudadano, se dio, según competencia dentro de los términos, de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución N° 038 del 25 mayo de 2015 emitida por la Presidencia del Senado de la República.

Por último, se pudo observar que, para el tercer trimestre de 2019, la Unidad de Atención Ciudadana, recibió 7 requerimientos catalogados como sugerencia y opinión, las cuales hacen alusión a: *“Recomendación 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”*. Igualmente se recibieron 4 quejas; respecto de las denuncias se recibió 1 y con referencia a los reclamos, según el informe recibido, se manifestó que, para el periodo de análisis, la Entidad no recibió requerimientos de esta índole.

A continuación, se ilustra la distribución de todas las peticiones recibidas según su tipología allegadas a la Corporación correspondiente al Tercer Trimestre de 2019.

## Oficina Coordinadora del Control Interno

GRAFICA 1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA - TERCER TRIMESTRE DE 2019



ELABORADA POR EL AUTOR

### 6.1.2. SOLICITUDES TRASLADADAS:

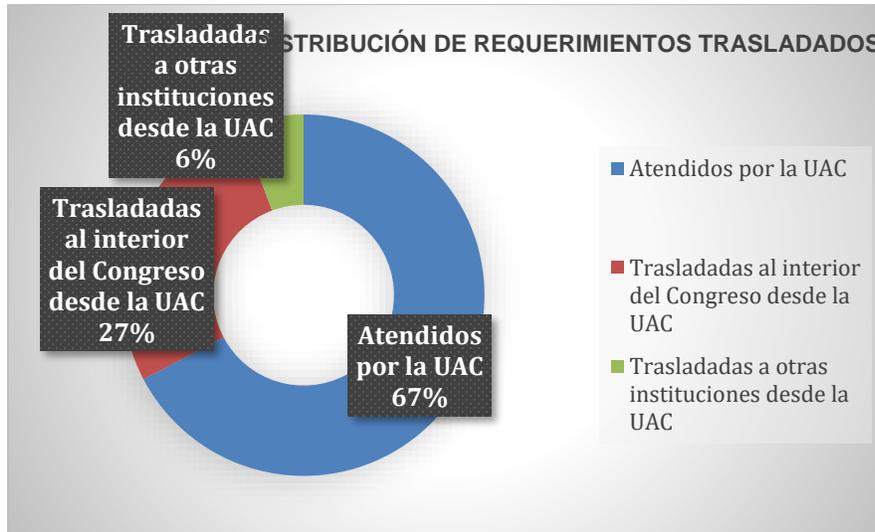
Con relación al tratamiento de los 1.694 requerimientos dirigidos a la Entidad en el periodo analizado, según el informe remitido por la Unidad de Atención al Ciudadano, se manifiesta que, por un lado, 415 solicitudes fueron trasladadas por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano a otras dependencias del Senado de la República.

Por otro lado 87 solicitudes fueron trasladadas a otras entidades, de las cuales no se evidenció respuesta alguna, lo anterior teniendo en cuenta que no es procedente que el Senado de la República responda directamente al peticionario, por cuanto son temas de otras entidades.

Por último, del total de las peticiones recibidas por la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso de la República (UAC), 1.033 fueron atendidas por la Unidad de Atención Ciudadana en los términos que establece el procedimiento interno, según el reporte emitido a este despacho, por la Unidad de Atención Ciudadana. Lo anterior se puede apreciar en la siguiente gráfica:

## Oficina Coordinadora del Control Interno

GRAFICA 2. DISTRIBUCIÓN DE REQUERIMIENTOS TRASLADADOS



ELABORADA POR EL AUTOR

### 6.1.3. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD.

Según el procedimiento para atención a PQRSD del Senado de la República (2016, pág. 5), los diferentes canales o medios de recepción de las mismas con los que cuenta la entidad son:

- Mediante la Unidad de Atención Ciudadana, la cual recibe solicitudes de manera presencial, por vía telefónica, por correo electrónico y oficios escritos.
- Mediante la Unidad de Correspondencia por medio de oficios radicados de manera física.

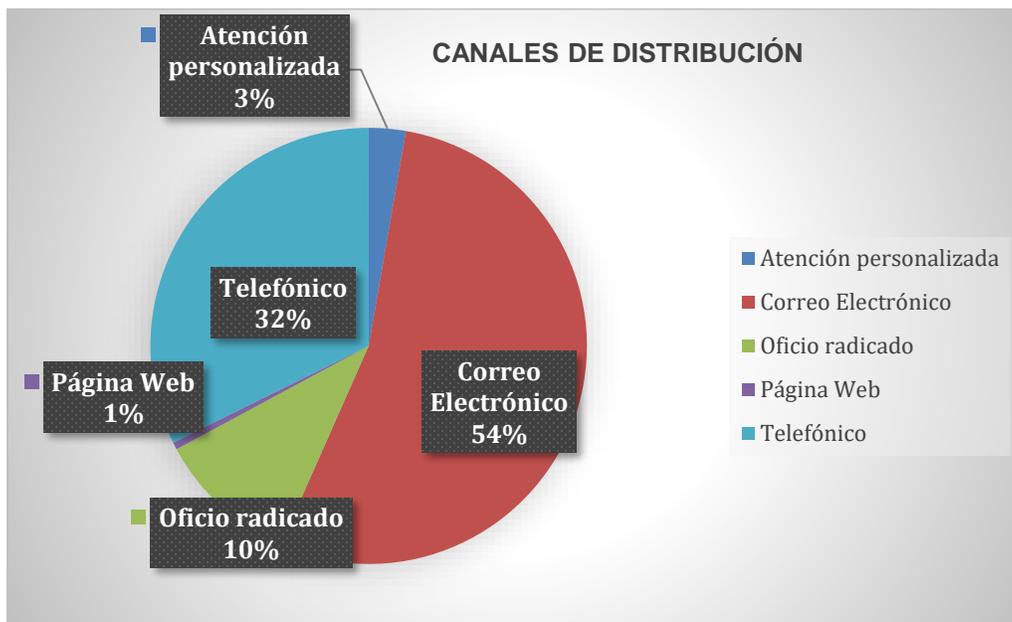
Teniendo en cuenta lo anterior, según el reporte emitido por la Unidad de Atención al Ciudadano, el canal más utilizado por los usuarios durante el tercer trimestre de 2019 para presentar sus requerimientos, fue el correo electrónico correspondiente a 907 PQRSD, que representa el 54% de las solicitudes recibidas, seguido de las llamadas telefónicas a la línea de atención al usuario el cual recibió 544 PQRSD, equivalente al

### Oficina Coordinadora del Control Interno

32%, las recepciones presenciales en las oficinas de la Unidad de Atención al Ciudadano con 46 atenciones personalizadas equivalentes al 3%, posteriormente, los oficios radicados en la Unidad de Correspondencia el cual reporta 177 solicitudes radicadas con la participación del 10% de los requerimientos y por último se evidencia que a través del link de PQRSD de la web del Senado de la República, se registraron 9 solicitudes con un porcentaje del 1% del total de las PQRSD recibidas en el Senado de la República en el período evaluado.

La distribución de usos de los diferentes canales con los que cuenta la entidad para recepcionar las PQRSD se puede apreciar en la siguiente gráfica:

GRAFICA 3. DISTRIBUCIÓN DE LOS CANALES UTILIZADOS POR LOS USUARIOS



ELABORADA POR EL AUTOR

Lo anterior, permite visibilizar que los usuarios prefieren el uso de los medios informáticos, acorde con la ley 1341 de 2009, *"Por La Cual se Definen Principios y Conceptos Sobre la Sociedad de la Información y la Organización de las Tecnologías de*

### Oficina Coordinadora del Control Interno

*la Información y las Comunicaciones - TIC-, Se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones” y se destaca en su Artículo 3. 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 que regula en su Artículo 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. TIEMPOS DE RESPUESTA:

Según el reporte correspondiente al tercer trimestre de 2019, respecto a los tiempos de respuesta de las PQRSD, emitido por la Unidad de Atención al Ciudadano, se observa que, 1.610 solicitudes son atendidas de manera oportuna por parte de la Unidad, cumpliendo así con los términos establecidos por la ley, tal y como se puede apreciar en la siguiente tabla:

**TABLA 1 RELACIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTAS DE LAS PQRSD.**

<b>RELACIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD</b>	
<b>TOTAL RESPUESTAS PQRSD</b>	<b>No. DE DÍAS EN DAR RESPUESTA</b>
890	0
237	1
176	2
145	3
89	4
17	5
13	6
12	7
7	8
12	9
11	10
1	N.A

ELABORADA POR EL AUTOR

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Centro Cultural Gabriel García Márquez

Carrera 6 No. 11-50

Teléfonos: 3822313 3822312

[controlinterno@senado.gov.co](mailto:controlinterno@senado.gov.co)

### Oficina Coordinadora del Control Interno

Sin embargo, en el reporte recibido, se evidencia que 1 solicitud no refleja tiempo de respuesta, toda vez que fue remitida a otra entidad por ser de su competencia, por lo tanto, la entidad no tiene control acerca de sus respectivos tiempos de respuesta.

#### 6.2. RESULTADO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE PQRSD TERCER TRIMESTRE DE 2019.

De acuerdo con lo estipulado en el procedimiento evaluación satisfacción de clientes (2016) y conforme al rol de evaluación y seguimiento señalado en el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 de 2017, 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, en donde para la selección de la muestra, se utilizó la fórmula de selección de muestra de población finita:

$$n = \frac{(z)^2 p q N}{(N-1)^2 e + z^2 p q}$$

**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%.

Por lo anterior, se tomó una muestra de 72 encuestados de un universo de 1.694 peticionarios de PQRSD del Tercer Trimestre de 2019, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error de 10%.

## Oficina Coordinadora del Control Interno

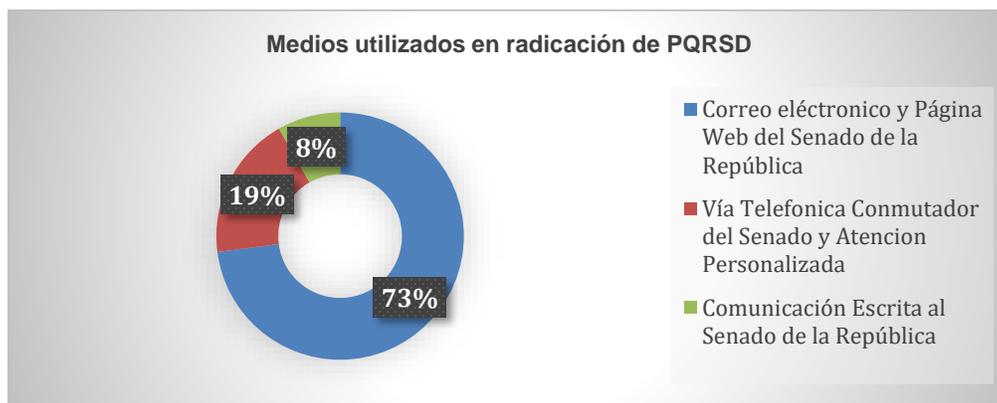
### 6.2.1. FORMATO DE ENCUESTA

Para realizar el análisis y evaluación de la satisfacción a usuarios y la valoración de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se diseñó la siguiente encuesta, la cual fue resuelta por la población objeto de estudio vía correo electrónico o mediante comunicación telefónica. (Anexo 1).

### 6.2.2. RESULTADO DE LA ENCUESTA.

- Con relación a los medios utilizados por los usuarios para elevar sus consultas, según la encuesta, se refleja que los peticionarios prefieren utilizar la página web y el correo electrónico del Senado de la República correspondiente al 73% del total de los encuestados, durante el periodo que se analiza; frente a los restantes que utilizaron otros canales como son: Atención personalizada en la Unidad de Atención al Ciudadano, vía telefónica del conmutador del Senado de la República, con 16 solicitudes con un porcentaje del 19% y por correo certificado, comunicación escrita correspondiente a 7 peticiones con el 8%.

GRAFICA 4. MEDIOS UTILIZADOS POR LOS ENCUESTADOS.



ELABORADA POR EL AUTOR

Respecto al grado de claridad en la respuesta dada a las peticiones por la Unidad de Atención Ciudadana del Senado de la República, de una muestra de 72

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Centro Cultural Gabriel García Márquez

Carrera 6 No. 11-50

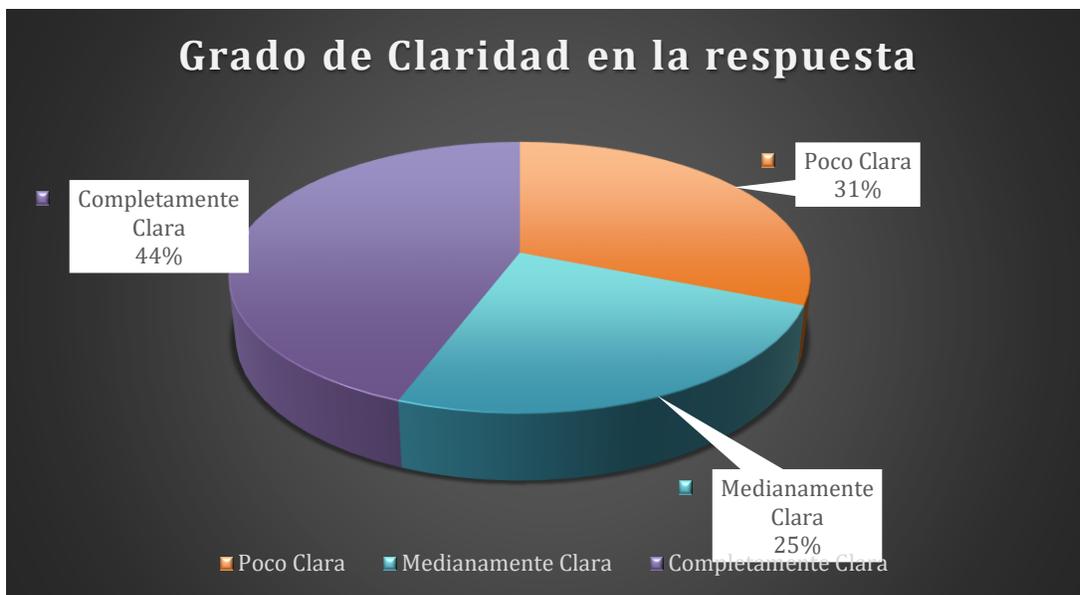
Teléfonos: 3822313 3822312

[controlinterno@senado.gov.co](mailto:controlinterno@senado.gov.co)

### Oficina Coordinadora del Control Interno

usuarios, 42 encuestados equivalentes al 69% manifestaron estar satisfechos, respecto a la claridad en el contenido de la respuesta dada por la Unidad de Atención Ciudadana del Senado de la República y 19 encuestados correspondientes al 31% manifestaron que la respuesta fue poco clara, de acuerdo con la figura No. 5.

GRAFICA 5. GRADO DE CLARIDAD EN LA RESPUESTA



ELABORADA POR EL AUTOR

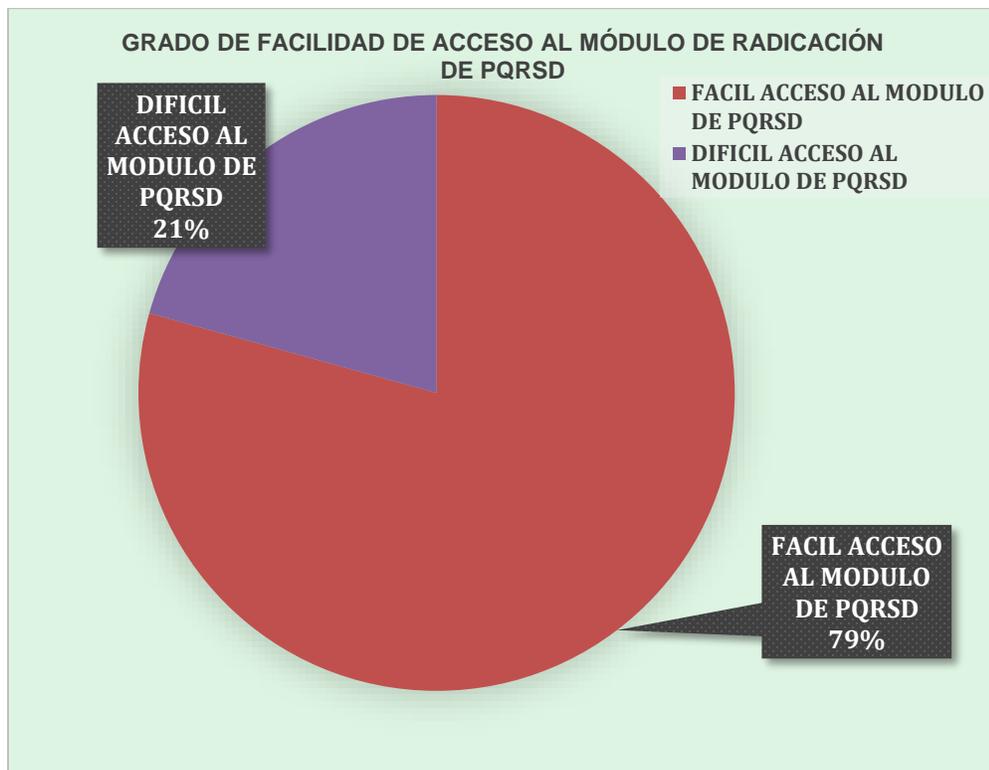
Se reitera la oportunidad para que el Senado de la República, adelante planes y programas de capacitación, difusión y talleres con el talento humano interno, con el fin de llegar al máximo nivel de satisfacción de los peticionarios.

De igual manera y 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

### Oficina Coordinadora del Control Interno

la República, en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

GRAFICA 6. GRADO DE FACILIDAD O DIFICULTAD DE ACCESO AL MÓDULO DE RADICACIÓN DE PQRSD.



ELABORADA POR EL AUTOR

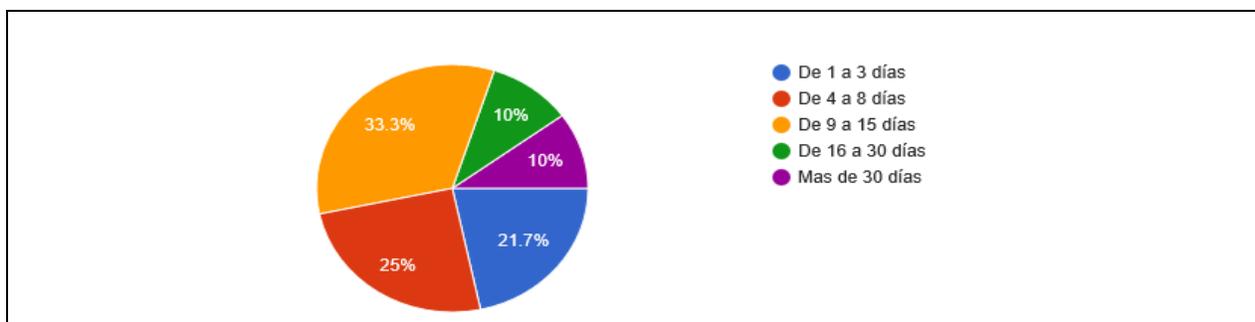
Respecto al análisis de la figura No. 6, en la cual se mide el grado de facilidad o dificultad que tienen los peticionarios, para acceder a los medios de comunicación del Senado de la República, para radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, el 79% manifestaron que accedieron de manera fácil al módulo en mención, equivalentes a 69 encuestados y el 21% de los usuarios correspondientes a 18 encuestados manifestaron que acceder a los medios de comunicación de la entidad para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencia o denuncias fue difícil.

### Oficina Coordinadora del Control Interno

Con el fin de optimizar y mejorar el nivel de facilidad en el acceso a los canales de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, amerita seguir en la sensibilización por parte del Senado de la República, para acceder a los medios de comunicación, creando un link que se visualice directamente al ingresar a la página web [www.senado.gov.co](http://www.senado.gov.co), denominado peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD); evitando que estos usuarios, deban recorrer diferentes módulos de la página actual del Senado de la República.

- En la figura No. 7, como resultado de la encuesta se evidencia un nivel de insatisfacción del 20%, de una muestra de 72 encuestados que no están de acuerdo con la oportunidad de la respuesta, teniendo en cuenta que se demoró un periodo de tiempo del día 16 hasta más de 30 días, por lo tanto es claro que la oportunidad en la respuesta dada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”, y demás documentos del sistema de gestión de calidad institucional.

GRAFICA 7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS PQRSD



ELABORADA POR EL AUTOR

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Centro Cultural Gabriel García Márquez

Carrera 6 No. 11-50

Teléfonos: 3822313 3822312

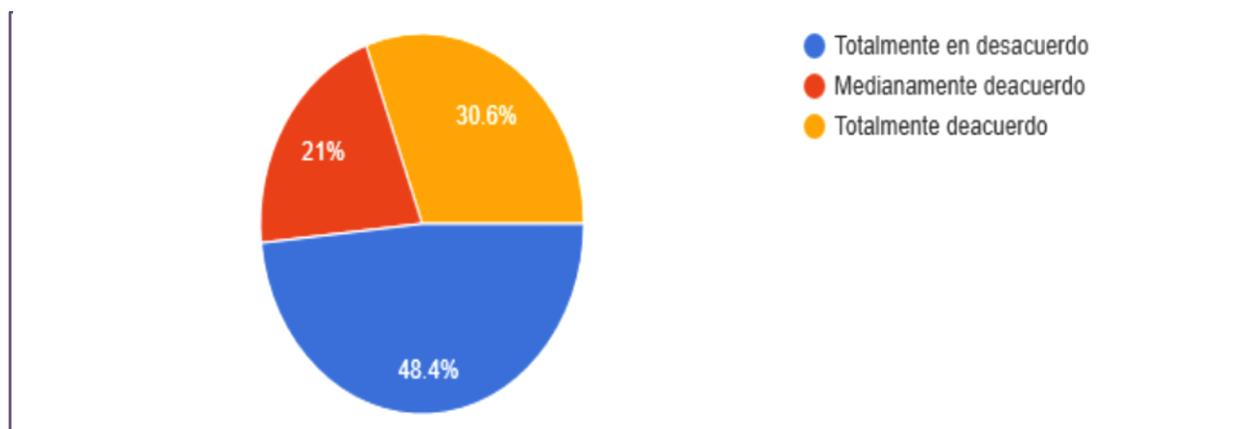
[controlinterno@senado.gov.co](mailto:controlinterno@senado.gov.co)

### Oficina Coordinadora del Control Interno

Ésta coordinación reitera la importancia de realizar seguimiento sobre los usuarios que manifestaron no haber obtenido respuesta oportuna de la entidad, para identificar las causas generadoras de esta evaluación por parte de los mismos y las correspondientes oportunidades de mejora.

- En la figura No. 8, como resultado del análisis de la encuesta se evidencia que el 48.4% de una muestra de 72 encuestados consideran que el Senado de la República, no emitió respuesta de fondo a sus peticiones, por lo tanto es necesario emitir una respuesta clara, concisa y directa a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, por cuanto es determinante en el grado de satisfacción o insatisfacción que manifiestan los usuarios ante el Senado de la República, por ser el producto final de las solicitudes establecidas dentro del “ Procedimiento evaluación de satisfacción a usuarios”, el “Procedimiento para atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”, y demás documentos del sistema de gestión de calidad institucional.

GRAFICA 8. EMISIÓN RESPUESTA DE FONDO A LAS PQRSD.



ELABORADA POR EL AUTOR

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Centro Cultural Gabriel García Márquez

Carrera 6 No. 11-50

Teléfonos: 3822313 3822312

[controlinterno@senado.gov.co](mailto:controlinterno@senado.gov.co)

## Oficina Coordinadora del Control Interno

### 7. ASPECTOS LIMITANTES EN EL PROCESO DE SEGUIMIENTO:

Como aspectos limitantes para la realización de este informe, se enuncia lo siguiente:

- De 466 usuarios de PQRSD, a los cuales se les envió, a sus correos electrónicos la encuesta de percepción de satisfacción al cliente, para que fuera resuelta por los peticionarios; únicamente la respondieron 72 personas, por cuanto los clientes no confían en la calidad y oportunidad de las respuestas suministradas a sus peticiones por parte del Senado de la República de Colombia; por ser la muestra tan baja, se dificulta la medición del grado de satisfacción de los usuarios de PQRSD ante el Senado de la Republica.
- En la base de datos en la cual se relacionan los peticionarios, están algunos sin número de teléfonos, no registran los indicativos de cada ciudad para los números de teléfonos fijos, ni correos electrónicos.
- El contenido de los registros en la tabla de Excel no se encuentra de manera unificada.
- La falta del registro en la base en Excel de la 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

### **Oficina Coordinadora del Control Interno**

cumple con los estándares que, para tales efectos, contempla la NTC ISO 9001:2015. numeral 9.1.2 y 9.1.3 Literal b) “Satisfacción del cliente”, La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplan sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información “y pueden incluir las encuestas al cliente...”: Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad”.

- La inexistencia de un adecuado sistema de medición de la percepción del ciudadano o usuario de PQRSD ante la entidad en tiempo real.

### **8. CONCLUSIONES:**

El Senado de la Republica de Colombia, acogiendo las recomendaciones hechas en los informes anteriores, actualizó la página web [www.senado.gov.co](http://www.senado.gov.co), e instaló el link “formulario PQRSD”, directamente en la página principal, el cual le facilita a los usuarios el ingreso y el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Con la encuesta realizada por la Oficina Coordinadora del Control Interno del Senado de la República, a los solicitantes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se identificaron aspectos que se deben mejorar al interior de la entidad, con la participación de los funcionarios y Directivos del Senado de la República, como son:

- Dar respuestas de fondo y concretas a los peticionarios
- Las respuestas deben ser claras y enunciar las normas actualizadas que hacen parte de la misma.

## Oficina Coordinadora del Control Interno

### 9. 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 forma que se efectúe una comunicación eficaz y oportuna y posterior seguimiento sobre la satisfacción de los usuarios.

Fortalecer los mecanismos para realizar seguimiento, medición y control sobre el trámite y respuestas de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 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 peticionarios.

Se recomienda mejorar la atención, trámite y oportuna respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 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 recomienda efectuar seguimiento a todas y cada una de las solicitudes presentadas ante el Senado de la República, que nos permita identificar las causas generadas negativamente en ésta evaluación para convertirlas en respuestas positivas y en oportunidades de mejora.

**Oficina Coordinadora del Control Interno**

10. FICHA TÉCNICA ENCUESTA:

 <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA</p>	<p><b>FICHA TÉCNICA ENCUESTA</b></p>
<p><b>NOMBRE DEL ESTUDIO:</b></p>	<p>Encuesta de percepción a la satisfacción del Usuario frente a la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias durante el <b>TERCER TRIMESTRE DE 2019</b>.</p>
<p><b>LIDERADO POR:</b></p>	<p>Coordinador de la Oficina Coordinadora del Control Interno</p>
<p><b>ELABORADO Y EJECUTADO POR:</b></p>	<p>Berley Celada Mejía</p>
<p><b>TECNICA DE RECOLECCION:</b></p>	<p>Cuestionario virtual y por vía telefónica</p>
<p><b>TEMAS DE REFERENCIA:</b></p>	<p>Medio o canal de utilización, satisfacción del servicio, oportunidad en las respuestas, comunicación efectiva, trámite y respuesta de las PQRSD.</p>
<p><b>UNIVERSO:</b></p>	<p>1.683 Usuarios / peticionarios de PQRSD</p>
<p><b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b></p>	<p>72 Respuesta de Encuestados</p>
<p><b>MARGEN DE ERROR:</b></p>	<p>10%</p>
<p><b>NIVEL DE CONFIANZA:</b></p>	<p>90%</p>

Cordialmente,

**ALEX FERNANDO HERNANDEZ OYOLA**

Coordinador del Control Interno

Proyectó: Berley Celada Mejía  
Revisó: Orfa Nelly Henao.  
Aprobó: Alex Fernando Hernández Oyola