

## EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

### INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones Administrativas, en lo relacionado a las Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones se presenta el informe de seguimiento de los resultados obtenidos en el Proceso de Servicio al Ciudadano para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2013.

#### 1. Antecedentes

- La Entidad cuenta con un Proceso de Servicio al Ciudadano el cual se considera como proceso de apoyo a la gestión y se encuentra documentado dentro del Sistema Integral de Gestión de Calidad.
- La Entidad cuenta desde el 2009 con el Sistema SAC (Sistema de Atención al Ciudadano), para la atención de las quejas, sugerencias y reclamos a través de la WEB. En este sistema el ciudadano puede radicar requerimientos tales como: Consultas, Sugerencias, Quejas y Reclamos, desde su casa u oficina, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibir, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía e-mail.
- La gestión de este proceso se lidera por un servidor público (Profesional de Servicio al Ciudadano) cuya labor se desarrolla en forma presencial en el Centro de Documentación CIDEI y se encarga de atender a los ciudadanos que acuden personalmente a las instalaciones del INSOR. Así mismo, se cuenta con cuatro servidores (operadores SAC) designados de diferentes áreas, los cuales se encargan de direccionar las solicitudes, quejas o reclamos formulados a través de los diferentes canales de atención como: la WEB, teléfono, correo de contacto y en forma presencial.

## 2. Resultados

El informe que presenta el proceso de Servicio al Ciudadano presenta el total de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias clasificados por tipo de documento, estado (en trámite o finalizado), tipo de requerimiento y dependencia responsable de responder.

Durante la vigencia 2013 se recibieron un total de 616 solicitudes a través de los diferentes medios de recepción, de las cuales a 31 de diciembre de 2013 se encontraban 600 finalizadas, 15 asignadas y 1 en trámite.

El 73%(448) de los requerimientos se recibieron a través de correo electrónico siendo este el medio más utilizado, seguido por el 12%(74) a través de la página Web, el 10%(62) por correo certificado, de manera personal el 3%(20), el 1,78% por teléfono y finalmente el 0,16% (1) vía Fax.

Con relación a la distribución de las solicitudes para dar respuesta por dependencias, por tratarse de temas misionales la mayoría se concentran en la Subdirección de Gestión Educativa con un 33,92%(209) y la Subdirección de Promoción y Desarrollo con un 48,86%(301).

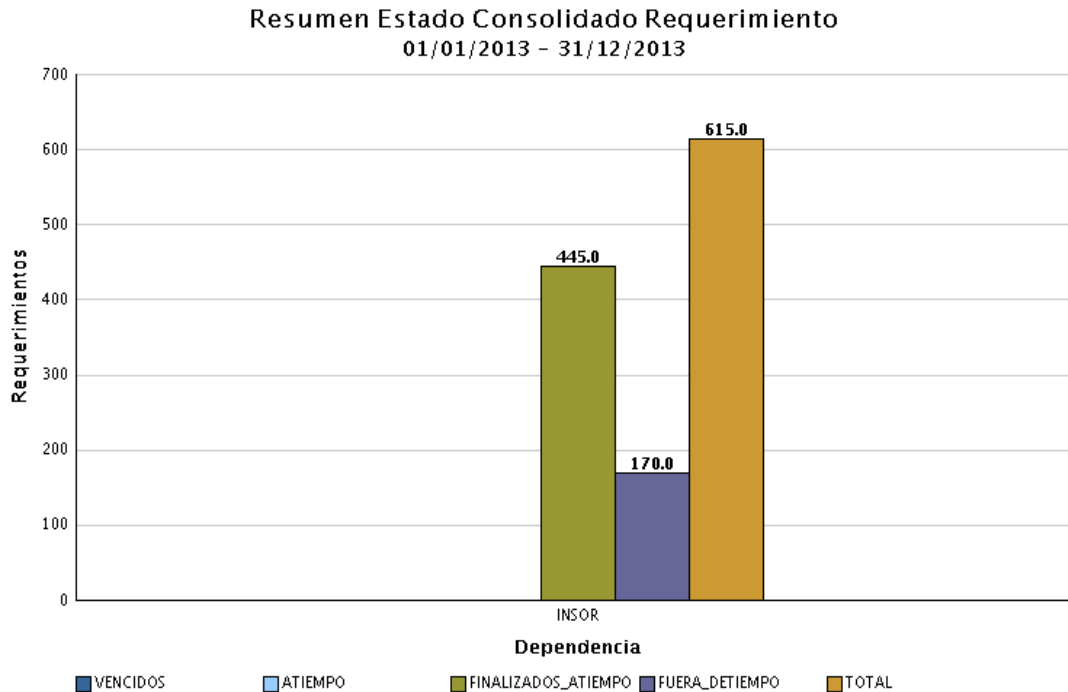
Así mismo, sobre el control de visitantes presenciales, se presentan 1010 calificaciones de servicio Buenas y tan solo 6 como regular o malo. Aunque la calificación negativa no es muy significativa (0,59%) no existe información adicional en el espacio de observaciones, que permita analizar los motivos por los cuales se presentaron estas situaciones.

## 3. Oportunidad de Respuesta:

Para poder evaluar la oportunidad de las respuestas que se generan en el INSOR, se solicitó a la profesional de servicio al ciudadano el informe detallado con las fechas de recepción y respuesta de cada una de las solicitudes.

Es importante tener en cuenta que el Sistema SAC (Sistema de Atención al Ciudadano), está configurado para que las respuestas se generen dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recepción.

A continuación se presenta el resultado:



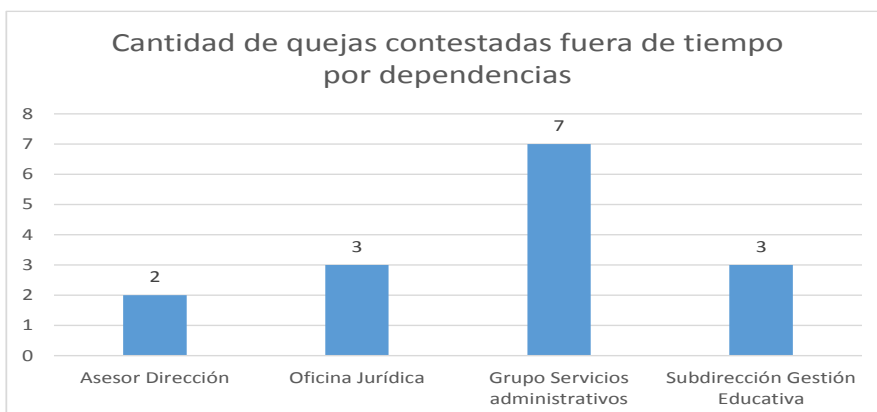
Un total de 170 solicitudes fueron contestadas fuera del tiempo estipulado en el SAC, correspondiente a un 27,64% fuera de tiempo y un 72,35% de las solicitudes se finalizaron de manera oportuna.

| Tipo de requerimiento | Cantidad | %     | Promedio días en dar respuesta |
|-----------------------|----------|-------|--------------------------------|
| Consultas             | 129      | 75,88 | 45                             |
| Queja o Reclamo       | 15       | 8,82  | 55                             |
| Felicitaciones        | 1        | 0,58  | 7                              |
| Invitación            | 3        | 1,76  | 44                             |
| Sugerencia            | 2        | 1,17  | 22                             |
| Trámite               | 20       | 11,74 | 45                             |
| Total                 | 170      | 100   | 45                             |



Revisando la información por tipo de requerimiento, encontramos que entre consultas y trámites representan un 87,64% del total de solicitudes. Los demás tipos de solicitud representan el 12,36 %. Así mismo, el promedio general de días en dar respuesta es de 45. Sin embargo, para el caso específico de las quejas o reclamos el promedio de días es de 55 y representan el 8,82% del total de solicitudes.

| Dependencia                     | Cantidad  | %          | Promedio días en dar respuesta |
|---------------------------------|-----------|------------|--------------------------------|
| Asesor Dirección                | 2         | 13         | 135                            |
| Oficina Jurídica                | 3         | 20         | 80                             |
| Grupo Servicios administrativos | 7         | 47         | 114                            |
| Subdirección Gestión Educativa  | 3         | 20         | 9                              |
| <b>Total</b>                    | <b>15</b> | <b>100</b> | <b>84</b>                      |



Del total de 15 quejas o reclamos contestados fuera de tiempo, el 47% de las respuestas estaban a cargo del Grupo de Servicios Administrativos y se trataban de certificaciones sobre personal y requerimientos fondo de pensiones para servidores públicos del Instituto.

Desde el proceso de Servicio al Ciudadano se está recordando de manera permanente el cierre oportuno de los requerimientos que los servidores públicos han dado respuesta pero no han sido cerrados en el Sistema.

Al efectuar una evaluación aleatoria (2013PQR386 - 2013PQR441 - 2013PQR468) de las quejas, se observa que algunas corresponden a solicitudes de información y no a quejas, ni a reclamos entendidas como manifestaciones de inconformidad según lo prevé el PSC-001, Proceso de Servicio al Ciudadano del INSOR.

Adicionalmente, se validó con la Oficina Jurídica las respuestas en físico a (2) dos de a las quejas (derechos de petición) que en el Sistema aparecen como finalizadas fuera de tiempo y se evidenció que fueron contestadas dentro de los términos previstos en la ley, pero no se registraron oportunamente en el SAC. La otra queja corresponde a una situación manifestada por un servidor público y se le dio traslado al Comité de Convivencia dentro del mes siguiente a su recepción y actualmente se encuentra en etapa probatoria de Control Interno Disciplinario.

### 3. Análisis Comparativo

En el periodo evaluado se recibieron en total 616 solicitudes, de las cuales 26 (4,22%) correspondieron a quejas o reclamos. Teniendo en cuenta el total, se presenta un incremento del 1,95% con relación al año 2012, en donde se recibieron un total de 1371 solicitudes de las cuales sólo 31 (2,21%) correspondieron a quejas o reclamos.

Con respecto a las felicitaciones, se recibieron 10 en 2012 representado 0,72% y en 2013 se recibieron 4, es decir el 0,64% presentando una leve disminución con relación al total.

El mayor porcentaje de solicitudes corresponde a consultas, en 2012 correspondió a un 70,31% y en 2013 a un 75,16%, representado un incremento del 4,84% para esta vigencia.

#### 4. Recomendaciones

- Sensibilizar a los servidores públicos sobre la importancia de dar respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios, para evitar futuras quejas y calificaciones negativas en el servicio.
- Registrar en el SAC las respuestas generadas por las diferentes dependencias de manera oportuna.
- Revisar los controles para solicitud y expedición de certificaciones laborales por parte del Grupo de Servicios Administrativos.
- Solicitar a los operadores del Sistema SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) reclasificar el requerimiento, cuando el usuario por equivocación haya señalado como queja, una solicitud de información.
- Capacitar al personal sobre el cierre correcto de un requerimiento dentro del Sistema SAC (Sistema de Atención al Ciudadano).

**ASTRID BIBIANA PALACIOS TOBÓN**  
**Profesional Control Interno**

