EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PROCESO DE SERVICIO AL_CIUDADANO

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 Peticiones, Quejas y Reclamos, se presenta el informe de seguimiento de los resultados obtenidos en el Proceso de Servicio al Ciudadano para el periodo comprendido entre enero y junio de 2015.

1. Resultados

Se cuenta 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 diferentes solicitudes de información, Consultas, Sugerencias, Quejas y Reclamos, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibir, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía e-mail.

Se cuenta con cuatro servidores públicos (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 página WEB, redes sociales, teléfono, correo de contacto y en forma presencial.

De acuerdo al informe preparado por la profesional de Servicio al Ciudadano se presentaron ciento setenta y siete (177) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, de las cuales ciento sesenta y una (161) se encuentran finalizadas, siete (7) quedaron asignadas, es decir que se encuentran en proceso para ser resueltas y una (1) se encontraba en trámite.

De las 177 solicitudes, el 69%(123) corresponden a consultas, 23% (40) trámites, el 6%(11) quejas o reclamos y el 2% (3) a invitaciones.

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 44,63%(79) y la Subdirección de Promoción y Desarrollo con un 28,24%(50).

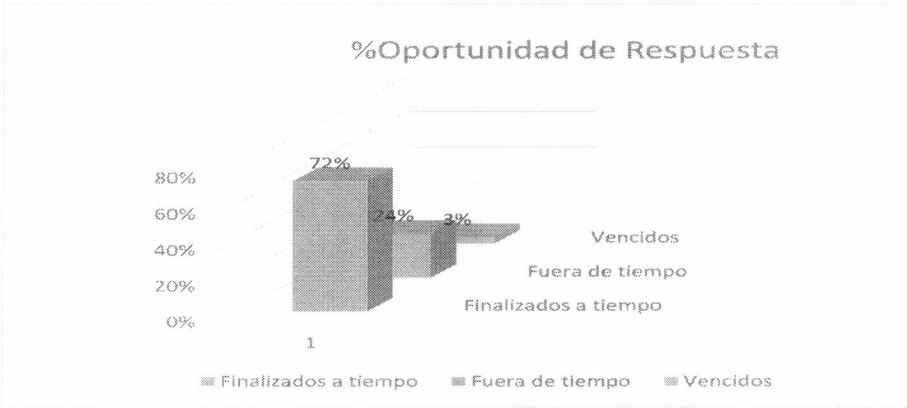
Adicional, a la información registrada en el SAC, durante el semestre el Grupo de Comunicaciones atendió de 39 solicitudes a través de mensaje directo de Facebook, en temas relacionados con las preguntas frecuentes que llegan a la entidad como cursos de Lengua de Señas y ofertas laborales para sordos.

Sobre el control de visitantes presenciales, se presentan 444 visitas, sin embargo no se presenta en el informe de servicio al ciudadano la calificación de servicio registrada en las visitas de los ciudadanos, solo los temas más consultados por los visitantes.

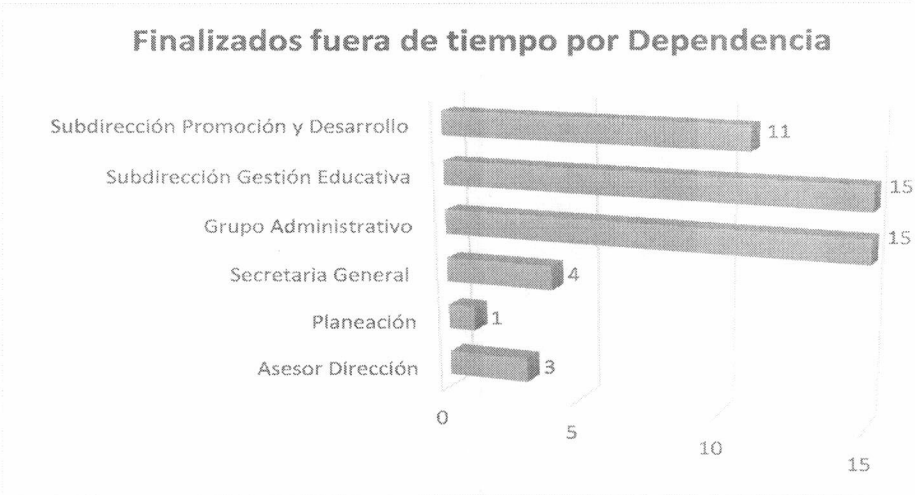
2. Oportunidad de Respuesta:

En general el porcentaje de cumplimiento en las respuestas por dependencia en promedio corresponde al 70,99, en donde el Grupo de Servicios Administrativos presenta el nivel de más bajo en oportunidad de respuesta con un 0% y a la fecha presenta 6 requerimientos vencidos. Mientras que, la Dirección General, el Grupo de Comunicaciones, Jurídica y el Grupo Financiero presentan cumplimiento del 100% en la gestión de las respuestas.

El resultado general de la oportunidad de respuesta, corresponde a un 24,29% fuera de tiempo que corresponde a cuarenta y tres (43) solicitudes, el 3,38% aparecen vencidos que corresponden a seis (6) y un 72,31% es decir 128 requerimientos se finalizaron de manera oportuna.



Los requerimientos finalizados fuera de tiempo y vencidos se agrupan en las diferentes dependencias así:



Los 43 requerimientos que fueron contestados fuera del tiempo según cada tipo corresponden a:

Tipo de requerimiento	Cantidad	%
Consultas	28	65,12%
Queja o Reclamo	5	11,63%
Trámite	10	23,26%
Total	43	100

Al revisar los ejes temáticos de las quejas que no se contestaron oportunamente, tres corresponden a solicitudes de una servidora del Insor, relacionados con situaciones administrativas en el tema de evaluación de desempeño, sin embargo el eje temático seleccionado para cada una es diferente. Las otras dos corresponden a solicitudes de certificación laboral y documentos externos.

De los 6 requerimientos que se encuentran vencidos, tres (3) corresponden a trámites y tres (3) corresponden a quejas o reclamos. Dos (2) corresponden al mismo asunto y mismo solicitante. Al indagar sobre las respuestas, se encontró que a dos (2) de estas quejas ya se les dio respuesta, sin embargo no se han registrado en el Sistema.

No.	Tipo	Eje temático	Asunto	Solicitante	Fecha Creación	Fecha de Respuesta
2015PQR101	Queja o Reclamo	Requerimientos Fondo Pensiones	Solicitud soportes pago pensión	Margarita Torres	31/03/2015	
2015PQR61	Tramite	Certificaciones Sobre Personal	Formatos para Fondo de Pensiones	Moises Chavez	26/02/2015	
2015PQR146	Queja o Reclamo	Certificaciones Sobre Personal	Soportes pago Fondo Pensiones	Laura Laverde	11/05/2015	
2015PQR130	Tramite	Requerimientos Entidades Del Estado Sobre Historias Laborales	Liquidación	Clara Ines Bolaños	04/05/2015	04/05/2015
2015PQR110	Tramite	Certificaciones Sobre Personal	Solicitud carta terminación contrato para retiro de cesantías	Maria Carolina Rodriguez	08/04/2015	22/06/2015
2015PQR112	Queja o Reclamo	Requerimientos Fondo Pensiones	Soportes pago Fondo Pensiones	Laura Laverde	10/04/2015	

Con relación a los **derechos de petición**, que se presentan en el Registro Público, se recibieron cuarenta y nueve (49), con una oportunidad de respuesta en promedio del 97%.
Los Derechos de petición se distribuyen así:

Derechos de Petición	**No.**	**Promedio días repuesta**
De consulta	17	13,76
De información	6	10,16
De interés general	26	11,65
Total	49	11,85

Al verificar las fechas de recepción y de respuesta de los derechos de petición, han sido resueltos en el SAC con un promedio de 11,85 días, de éstas, aproximadamente siete (7) peticiones se contestaron fuera de término.

Al verificar el estado de la petición 2014PQR198 relacionada con la utilización de la imagen institucional que en el informe anterior se evidenció vencida, se encontró redireccionada en varias ocasiones al interior de la entidad y finalizada con fecha de 27 de agosto de 2015 por parte de la Subdirección de Promoción y Desarrollo sin resolver el asunto de fondo y solicitando un año después al ciudadano que presente formalmente la solicitud de permiso para uso de las piezas del INSOR a efectos de generar el acuerdo de uso con base al manual de derechos de autor de la entidad.

Adicionalmente, al revisar el registro físico de derechos de petición que llegan a la Secretaria General, se encontró que veintidós (22) peticiones no fueron ingresadas al Sistema SAC. Al revisar las respuestas a estos derechos de petición, se encuentra que siete (7) se resolvieron de manera extemporánea.

Por lo que se concluye que la entidad no lleva un registro completo y unificado de los derechos de petición que se reciben, ya que no todos se ingresan al Sistema de Atención al Ciudadano y los informes que genera el Sistema no permiten realizar un análisis global de este tipo de solicitudes.

3. Análisis comparativo

Al revisar la oportunidad de respuesta en el periodo evaluado, se recibieron en total 177 solicitudes de las cuales 49 se contestaron fuera de tiempo o se encontraban a la fecha del informe vencidas y corresponden a un 27,67%. Teniendo en cuenta estas cifras, se presenta una mejora en la oportunidad de respuesta del 7,16%, ya que durante el segundo semestre de 2014 de las 155 solicitudes finalizadas, se terminaron fuera de tiempo 54 que corresponde al 34,83%.

Con relación a las quejas recibidas, en el segundo semestre de 2014 se recibieron 11 y en el primer semestre de 2015 se recibió el mismo número, sin embargo con relación al total de solicitudes recibidas se presenta una disminución del 1%.

El porcentaje de consultas se incrementa del 61% al 69% y en cuanto a trámites se presenta una disminución del 6% ya que en el segundo semestre de 2014 se recibieron 45 trámites, mientras que en 2015 se han recibido 40.

Finalmente, en cuanto a derechos de petición, comparando los informes publicados por Servicio al Ciudadano en la página web, en 2014-II se recibieron 23, mientras que en el primer semestre de 2015 se recibieron 49, lo que refleja un incremento del 12,85%.

4. Recomendaciones

- Establecer controles para la verificación del informe de servicio al ciudadano antes de su publicación ya que el conteo de distribución por dependencias, se presenta de manera errada en el informe de servicio al ciudadano del primer semestre de 2015.
- Establecer controles periódicos por parte de los Operadores del Sistema de Atención al Ciudadano - SAC, para identificar las solicitudes que se encuentren mal clasificadas según temática o tipo de requerimiento y para verificar las respuestas que se registran en el Sistema, ya que existen solicitudes que no resuelven de fondo los asuntos.
- Ajustar la parametrización del Sistema de Atención al Ciudadano - SAC en cuanto a la categoría trámite, ya que formalmente el INSOR no cuenta con trámites sino servicios. Adicionalmente, modificar la categoría documentos externos, ya que no permite determinar las temáticas de las que tratan las solicitudes.
- Generar una Circular Interna en la cual se recuerde a los servidores públicos las consecuencias en materia disciplinaria que conlleva el no responder oportunamente las peticiones, quejas y reclamos que se reciben en la entidad.
- Dar lineamientos claros a los servidores públicos que son operadores del SAC, para unificar el manejo de las solicitudes y peticiones que se reciben en la entidad, debido a que existen peticiones de usuarios internos y externos que no que ingresan al Sistema SAC.
- Generar informes de quejas y reclamos con periodicidad trimestral de acuerdo a la estrategia para mejorar la atención al ciudadano establecida en el Decreto 2641 de 2012.

5. Conclusión

Es obligación de la entidad contestar los derechos de petición de manera permanente, en sus diferentes niveles, toda vez que constituye el mecanismo de comunicación más utilizado por la ciudadanía desde la promulgación de la Constitución de 1991. Precisamente por ese carácter de derecho fundamental el derecho de petición ha sido especialmente protegido por la Ley en general, al punto de considerarse falta disciplinaria su no contestación descrita en la Ley 734 de 2002 (numeral 8, artículo 35) como prohibición cuando señala:

Artículo 35. Prohibiciones. A todo servidor público está prohibido**:** (...) 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

De acuerdo al artículo 31 de la Ley 1437 de 2011:

Artículo 31. Falta disciplinaria**.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento del derecho de las personas de que trata esta parte primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

Para detallar aún más el alcance y las consecuencias de incurrir en esta conducta en la recientemente promulgada Ley Estatutaria 1755 del 30 de junio de 2015, en su artículo 31 se reiteró este carácter de falta, aunque ya no con la connotación de gravísima.

Así las cosas, y toda vez que son las entidades públicas las obligadas a acatar las disposiciones en torno al derecho de petición y las sancionables en caso de no hacerlo, resulta indispensable que los servidores públicos tengan claridad acerca de los tipos de derechos de petición, los trámites y términos para su contestación para mejorar los canales de comunicación con la ciudadanía y así cumplir con la gestión encomendada en cada entidad pública.

CILIA INES GUIO PEDRAZA
ASESORA DE CONTROL INTERNO

Preparó: Astrid Bibiana Palacios Tobón- Profesional Control Interno