

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA

JAVIER PAVA SÁNCHEZ

Director General

DE

DIANA CONSTANZA RAMÍREZ ARDILA

Asesora de Control Interno

ASUNTO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS

SEGUNDO SEMESTRE 2014

Fecha

Marzo 2 de 2015

Cordial saludo Doctor Pava

La Asesoría de Control Interno en cumplimiento de Ley 1474 del 2011 Articulo 76, la Ley 1437 de 2011 titulo 2 y la Circular externa No. 001 de 2011 expedida por "el consejo asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial", remite el informe relacionado en el asunto, el cual tiene como objetivo realizar seguimiento al proceso de atención y respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información o sugerencias del ciudadano, en el periodo comprendido del 1 de julio del 2014 hasta el 31 de diciembre del mismo año, partiendo del referente de que si las respuestas se dan tiempo y con la calidad esperada, tendremos ciudadanos satisfechos con la gestión de la entidad y además se disminuirán notablemente el número de quejas, reclamos y tutelas por respuestas extemporáneas.

De este seguimiento al proceso de Atención y respuesta a las PQRS, se puede concluir:

- El procedimiento es conforme con los requisitos de las normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 y Modelo Estándar de Control Interno MECI 2005. Se considera relevante realizar un proceso de divulgación de este procedimiento a toda la Entidad dado que es un tema transversal y todos los servidores públicos deben estar en capacidad de atender una PQRS de los ciudadanos.
- La gestión de riesgos del procedimiento demuestra que hay seguridad razonable para alcanzar los objetivos del procedimiento, aunque el riesgo de demora en las respuestas no está totalmente gestionando y esta materializado, tal y como se muestra en el informe en el 7% del total de las PQRs y correspondencia; aunque inferior a la mora de año 2013. En general los riesgos se están correctamente identificados siendo importante mayor divulgación, para mejorar su gestión.

Alax Harge 03.15 8:000

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11 Conmutador: 4292801 Fax: 4292833 www.idiger.gov.co

Codigo Postal: 111071





 EL IDIGER, cuenta con varios mecanismos para recibir las peticiones de los usuarios, tales como atención personal, página web, línea telefónica, correo electrónico, buzón de sugerencias.

En el segundo semestre de 2014 se recibieron 11.623 comunicaciones, siendo el mayor número direccionado para la Subdirección Corporativa con 3605, explicado porque en esta subdirección se radican las cuentas de cobro de contratistas y proveedores. Le sigue en número la Subdirección de análisis y mitigación de riesgos donde se tramita todos los conceptos de conocimiento del riesgo. Las PQRs radicadas durante el segundo II semestre de 2014 fueron de 248.

El grupo de Atención al Ciudadano, aplica una encuesta que pretende evidenciar la percepción de los ciudadanos frente al servicio ofrecido. Aunque su aplicación corresponde a un método de sondeo permite determinar preliminarmente dicha percepción. Este instrumento está compuesto por 14 preguntas concretas acerca de la entidad y el servicio.

Como recomendaciones principales se resaltan las siguientes:

- La importancia de concientizar y socializar a toda la entidad sobre el trámite con calidad y oportunidad de las PQRS.
- Utilizar las alarmas enviadas en el informe semanal de correspondencia con el fin de no dejar vencer los términos.
- Implementar planes de mejoramiento de acuerdo a los PQR reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a las diferentes áreas.
- Promover a través de campañas u otros mecanismos, el uso de los canales de atención virtual, (correo electrónico y página web) con el propósito de disminuir los desplazamientos de los usuarios y generar mayor satisfacción en ellos.
- Teniendo en cuenta que el 32,1% de las comunicaciones recibidas, es para solicitar información de la entidad, es importante que se analice cuáles son los temas que más consultan para mejorar la información en la página web o utilizar otros mecanismos para suministrar esta información.
- Seguir promoviendo la generación de las certificaciones en línea e implementar otras, alineados con la estrategia de Gobierno en Línea.
- Plantear las preguntas de la encuesta en escala incluyendo el ítem de aspectos físicos para efectos de calcular índices de percepción y satisfacción con aplicación de instrumentos estadísticos como el muestreo. Adicionalmente que se implemente planes de mejora a partir de los resultados obtenidos.

DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA

Elaboró: MANUEL ARMANDO ARTEAGA PATIÑO

Anexos: (8) Folios impresos por ambas caras

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11 Commutador: 4292801 Fax: 4292833 www.idiger.gov.co

Codigo Postal: 111071



INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este informe es realizar seguimiento al proceso de atención y respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información o sugerencias del ciudadano, en el periodo comprendido del 1 de julio del 2014 hasta el 31 de diciembre del mismo año, partiendo del referente de que si las respuestas se dan tiempo, tendremos ciudadanos satisfechos con la gestión de la entidad y además se disminuirán notablemente el número de quejas, reclamos y tutelas por respuestas extemporáneas, lo que nos permitirá ser más eficientes y eficaces, teniendo en cuenta que en la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias del IDIGER es muy importante la participación activa de todos los funcionarios y contratistas que estén involucrados con el trámite de las PQR y correspondencia en general, así mismo tener una vocación de servicio que permita tener un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, clara, trasparente y de fondo.

La evaluación se realiza dando cumplimiento a:

- Ley 1474 del 2011 Articulo 76.
- Ley 1437 de 2011 Titulo 2
- Circular externa No. 001 de 2011 expedida por "el consejo asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial", en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

"Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de " evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento...... Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento".

La metodología utilizada fue verificación de las bases de datos que se encuentran en los informes semanales de correspondencia, y en la respuesta a la solicitud de información a la Coordinadora de Gestión Documental y Atención al Ciudadano. Además fueron entrevistadas las funcionarias María Constanza Ardila, Narda Natagaima y Carolina Saldaña personas encargadas de la verificación a los mecanismos de control interno dispuestos para garantizar la ejecución de las respuestas a las diferentes solicitudes presentadas a la entidad.



Febrero 27 de 2014

(Fecharde publicación)

2. DESARROLLO

Mediante el Procedimiento: Administración de Comunicaciones Oficiales Internas y Externas ADM-PD-02 Versión 4 se maneja las comunicaciones en el IDIGER antes FOPAE, este se encuentra documentado y se llevan los registros correspondientes de conformidad con las siguientes normas:

1.- ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009

5 .5.3 Comunicación interna

5.6.2 Información de entrada para la revisión

7.2.3. Comunicación con el cliente

2. MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI 2005:

Subsistema: Control Estratégico

Componente: Administración del riesgo

Subsistema: Control de gestión Componente: Comunicación pública Elemento: Comunicación Organizacional

Componente: Información Elemento: Información Primaria

2.1. ADMINISTRACION DE RIESGOS

La gestión de riesgos del procedimiento es una responsabilidad clave para alcanzar los objetivos del procedimiento.

Documentalmente se encuentra para el proceso:

PROCESO: gestión y administración documental

PROCEDIMIENTO: administración de comunicaciones oficiales internas y externas

RIESGOS: demora, inexactitud, error, accidentes de trabajo, accidentes de vehículo, perdidas, daño.

NIVEL: alto para todos los riesgos

RIESGOS RESIDUAL: Alto y extremo

Los riesgos altos que después de controles se vuelven extremos establecen que es necesario revisar el análisis pues se documenta que los controles son efectivos y la respuesta debería ser un riesgo de menor nivel y no más alto.

Se establecen actividades para enfrentar los riesgos con responsable y fechas, las cuales deben actualizarse para efectos de ejecutarlas dado que se denota que el apetito de riesgo de la entidad no le permite asumir los riesgos residuales determinados; dichas actividades





no requieren presupuesto pero es necesario se socialice y que los contratistas y empleados del área se apropien del mismo, por cuanto saben de la existencia del mapa y deben administrar los riesgos, para que se produzcan los informes de gestión de riesgos por el líder del proceso y su retroalimentación con el líder de riesgos de la Entidad

En este orden de ideas de conformidad con los mapas de riesgos formulados y revisados se encuentra que hay seguridad razonable para alcanzar los objetivos del procedimiento y de comunicación de la entidad aunque el riesgo de mora no esté efectivamente gestionando y esta materializado, como se ve en el informe más adelante, en general los demás riesgos se están gestionando apropiadamente y el sistema de control interno está siendo operado efectivamente.

2.2. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN.

EL IDIGER, cuenta con varios mecanismos para recibir las comunicaciones de los usuarios y para que estos expongan sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información o sugerencias,

2.2.1. Atención personal

El usuario puede presentar verbalmente una PQRS al centro de atención al ciudadano y en los 11 puntos de atención al ciudadano

Según información del grupo de Atención al Ciudadano durante el segundo semestre de 2014, oriento a 2.724 personas por el canal presencial, los cuales han sido caracterizados por variables demográficas referentes al sexo y la edad mediante la cual se está definiendo un sector más no un segmento de población.

El sector es una agrupación poblacional muy general, mientras que el segmento es una agrupación poblacional con características y necesidades comunes, más específicas. Es importante anotar que son los segmentos, no los sectores, los que darán mayor claridad sobre las caracterización de usuarios que se desea realizar, por tanto, en la medida en que se determinen sectores se disminuye la efectividad de la implementación de la iniciativa que motiva la caracterización

Por edades 1.817 fueron ciudadanos entre los 27 y 59 años que corresponde al 86% de las personas atendidas. 413 Jóvenes entre los 14 a 26 años que representan el 15% de los ciudadanos atendidos en las oficinas. La presencia de personas adultas mayores es decir de 60 años en adelante, ha ido en aumento a partir del mes de julio, momento en el cual se inicia el registro de la atención ofrecida en los puntos de atención de la ciudad, con un 18% que corresponde a 494 ciudadanos mayores de 60 años. También se observa las mujeres acuden en mayor número que los hombres a las instalaciones del FOPAE ahora IDGER en busca de atención 1398 mujeres frente a 1326 hombres.



Febrero 27 de 2014

PERIODO	EDAD	FEMENIINO	MASCULINO	TOTAL
TERCER TRIMESTRE	14-26	106	80	186
	27-59	539	464	1003
	60+	112	94	206
CUARTO TRIMESTRE	14-26	138	89	227
	27-59	400	414	814
	60+	103	185	288
	TOTAL	1398	1326	2724

Con respecto a los temas de consulta, el 47% de ciudadanos (1.258), requirieron información sobre reasentamientos, seguido por Información sobre Condición de Riesgo con 410 ciudadanos que corresponde al 15%. El tema que menor asesoría requirió durante este periodo, fue la solicitud de información acerca de radicados, el cual registra un total de 97 personas atendidas, que corresponde al 4 % de la atención prestada. Otro trámite significativo en número de personas fue el de Ayudas Humanitarias con 189 mujeres y 119 hombres.

TEMA/GENERO	REASENTAMIENTO	CONDICION DE RIESGO	RADICADOS	AYUDA HUMANITARIA	ASISTENCIA TECNICA	ENTREGA DE MATERIAL	SOLICITUD DE CHARLAS	AGLOMERACIONES	CERTIFICACION DE AFECTACION	тота
FEMENINO	475	234	72	189	134	76	78	109	31	1398
MASCULINO	783	176	25	119	28	23	35	89	48	1326
TOTAL	1258	410	97	308	162	99	113	198	79	272

La presencia de usuarios en busca de atención personal en los puntos de atención en localidades en el segundo semestre de 2014 fue de 3196 personas que acudieron. Los puntos con mayor afluencia son los de Ciudad Bolívar, (Divino Niño, Arabia y La Estrella) con 666, seguido de Caracolí en Ciudad Bolívar con 560 y de Quiroga en Rafael Uribe Uribe con 468.

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



LOCALIDAD	BARRIO	DIRECCION	HORARIO DE ATENCION		
1-Usaquen	Barranca s	Calle 165 # 7 - 52 SERVITA	Miércoles y Viernes de 9 a 4:30 pm		
3- Santa Fe Lourdes		CARRERA 2 No 4 10	Lunes, Martes y Jueves de 9 a 4:00 pm		
4 San Cristóbal Velódrom o		Alcaldía Local de San Cristóbal Av. Primero de Mayo No 1 40 Sur	Lunes a Viernes de 9 a 4:30 pm		
5- Usme	La Fiscala Fortuna	calle 65 sur No 4 H39	Lunes a Viernes de 9 a 4:00 pm	38	
18- Rafael Uribe Uribe Quiroga		Alcaldia Local de Rafael Uribe Uribe Calle 32 Sur No 23-62	Lunes a Viernes de 9 a 4:30 pm		
19- Ciudad Bolivar	Divino Niño	Calle 80 Bis No 16 A 21 Sur	Miércoles de 9: 00 am a 3.00 pm		
	Arabia Salón Comunal Arabia Calle 19 G No 82 A 10 Sur		Martes de 9: 00 am a 3.00 pm		
	La Estrella	Centro de Capacitación y Promoción Popular Don Bosco Carrera 18 G No 74 A 50 Sur	Jueves, Viernes y Sábado de 9 :00 am a 4:00 pm	66 6	
	udad Vista Salón Comunal Vista Martes a Sábado o Hermosa Hermosa Diagonal 71 Sur No 18 I 76 4.00 pm		Martes a Sábado de 9:00 am a 4.00 pm	37 5	
	Santo Domingo	Conteiner Parque Especial de Protección por Riesgo Calle 68 C Sur No 75 I 09	Martes, Miércoles, Jueves y Viernes de 9 : 00 a 3:30 pm	52	
	Caracolí	Salón Comunal Caracolí Carrera 73 F No No 76 A 12 Sur	Sábado de 8:00 am a 3:30 pm	56 0	

2.2.2. Página Web

La persona natural o jurídica puede ingresar en la página WEB de la entidad en el link PQRS donde se despliega el aplicativo que le permite realizar quejas, consultas y hacer seguimiento a los radicados.

2.2.3. Línea telefónica.

Desde cualquier lugar del país el usuario puede acceder a la línea (57-1) 4292800





Febrero 27 de 2014

l Fecha de publicación

2.2.4. Correo Electrónico

Las PQRS también se reciben por el correo electrónico idiger@idiger.gov. Por el canal de correo electrónico ingresaron durante el segundo semestre 434 correos electrónicos, siendo el mes de mayor actividad el de octubre 2014 con 92, seguido de agosto con 81 y julio con 79.

TOTAL INGRESOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
MES	79	81	67	92	63	52
TOTAL II SEMESTRE			43		03	32

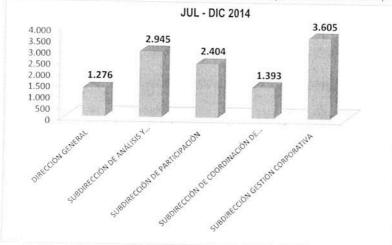
El uso del correo electrónico frente a la atención presencial es del 7%, lo cual denota que existen brechas en el acceso, uso y aprovechamiento de las oportunidades que generan las TIC, y que surgen por factores sociales, geográficos o condiciones individuales de las personas, que exigen una estrategia del IDIGER para motivar el uso de medios electrónicos

2.2.5. Buzón De Sugerencias

Se encuentra ubicado en el centro de atención al usuario para atender las recomendaciones que dejan los Usuarios y así prestar un mejor servicio sin embargo no está siendo usado por los usuarios, dado que en el II semestre no se depositó ningún reclamo, queja o sugerencia.

2.3. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2014 (CORESPONDENCIA)

En el segundo semestre de 2014 se recibieron 11623 comunicaciones, siendo el mayor número direccionado para la Subdirección Corporativa con 3605, explicado porque en esta

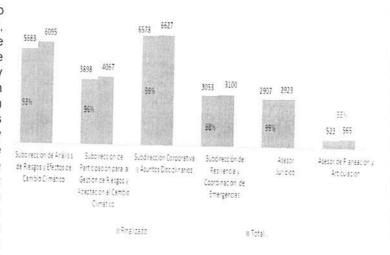


subdirección radican las cuentas de cobro de contratistas proveedores. Le sigue en número la Subdirección análisis y mitigación de riesgos donde se tramita todos los conceptos de conocimiento del riesgo.

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



Con respecto a todo el año la tendencia fue la misma, las dos subdirecciones que mayor número de peticiones У comunicaciones reciben Subdirección son la Corporativa Asuntos Disciplinarios Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático, tal y como se presenta en la siguiente gráfica. También es de anotar que todas las dependencias atendieron un porcentaje de 93% o



superior de toda la correspondencia recibida en la vigencia 2014, mejorando con respecto a la vigencia 2013, sin embargo se debe seguir trabajando para llegar al 100%.

Según informe de la Oficina de Atención al ciudadano, con corte a 31 de diciembre de 2014, quedaron 736 documentos por atender que corresponde al 6.3%, superando los límites de la tabla temática del IDIGER, siendo la Subdirección de ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMATICO, la que mayor número tiene a cargo y dentro de esta la solicitud de conceptos técnicos con 261 (el 31.38% de la mora).

La distribución de correspondencia pendiente de trámite por áreas, se presentan en la siguiente GRAFICA



Febrero 27 de 2014

l'Eccha de nublicación

CONCEPTOS TECNICOS	
REASENTAMIENTO Y GESTION HUMANITARIA	
ASISTENCIA TECNICA	THE RECORD AND ADDRESS OF THE PARTY OF THE P
SUBDIRECCION ANALISIS	
SUBDIRECCION PARTICIPACION	HEADERSON.
ARTICULACION	English and the second
AGLOMERACIONES	NAME OF THE PARTY
GESTION LOCAL Y PARTICIPACION	HENGS
SUBDIRECCION CORPORATIVA	1000
RECUPERACION INTEGRAL DE TERRITORIOS	16HE
PLANEACION	peg .
MITIGACION DE RIESGOS	
EDUCACION CAPACITACION Y GESTION DE RIESGOS	NO.
RESILIENCIA	at the second se
TIC SIRE	10
STENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	N .
RECURSOS HUMANOS	1
ADMINISTRATIVVA	į.
DIRECCION	I .
PREPARATIVOS RESPUESTA A EMEREGENCIAS	f.
JURIDICA	
FINANCIERA	
SUBDIRECCION RESILIENCIA	
	0 50 100 150 700 350 200

FUENTE: BASE CORDIS 31 DE DICIEMBRE 2014.COORDINACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. CALCULOS: CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



La distribución por temas presenta mayor participación es la solicitud información sobre la Entidad con el 32% seguida de la Solicitud información Concepto de Riesgo con el 14.3% y de Solicitud concepto técnico Lic. Urbanística –Curadurías con el 14.1%.

DESCRIPCION	No. DE RADICADOS	PARTICIPACION
Solicitud información sobre Entidad	236	32,1%
Solicitud Información Concepto de Riesgo	105	14,3%
Solicitud concepto técnico Lic. urbanística -Curadurías	104	14,1%
Solicitud concepto técnico Lic. urbanísticas _ Particulares	72	9,8%
Visita Técnica- particular	59	8,0%
Entrega de documentación	32	4,3%
Plan de emergencias y contingencias	28	3,8%
Facturas	22	3.0%
Solicitud inclusión al Programa Reasentamiento de Flias.	17	2,3%
Citación Reuniones	11	1,5%
Querellas	10	1,4%
Plan escolar de emergencias y contingencias	7	1,0%
Comunicación entrega de pólizas y/o publicación	5	0,7%
Visita Técnica General	5	0,7%
Amenaza Ruina -Particular	4	0.5%
Circulares y memorandos	4	0,5%
Cuentas de cobro	3	0,4%
Requerimiento IAS	3	0.4%
Cartas Informativas de Eventos	2	0.3%
utelas	2	0,3%
Perecho Petición Concejal	1	0,1%
Plan Institucional de respuesta a Emergencias-PIRE	1	0.1%
olicitud Ayuda de relocalización	1	0,1%
olicitud Ayuda Humanitaria	1	0,1%
olicitud concepto técnico planes parciales	1	0,1%
OTAL	736	100,0%

FUENTE: BASE CORDIS 31 DE DICIEMBRE 2014.SUBDIRECCION CORPORATIVA. CALCULOS: ESTE INFORME.2015

El tiempo promedio de respuesta en general en la entidad es de 33 días, la desviación estándar demuestra que existe una probabilidad del 68.3% que la respuestas se demoren





Febrero 27 de 2014

DIAS DE MORA

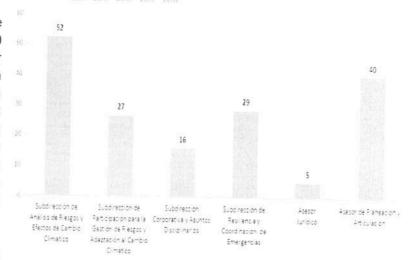
300
250
150
100
50

l a 16 a 31 a 46 a 61 a 76 a 91 a 106 121 136 151 166

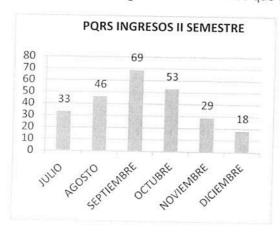
entre 1 y 66 días más de lo estipulado en la tabla temática de la entidad, de acuerdo a los Tiempos actuales de mora y el restante 31.7% más de.66 días.

De acuerdo con la grafica la Subdirección de Analisis de Riesgos y efectos del Cambio Climatico es la dependencia que mayor tiempo utiliza en dar la respuesta a los requerimientos de los usuarios con un promedio de 52 dias, seguido por

la Oficina Asesora de Planeación con 40 dias. En el primer caso explicado por la expedicion de conceptos tecnicos que algunas veces implican un mayor tiempo debido factores diferentes como la ubicación del predio alinderamientos, etc. En caso de



Planeacion por que a la respuesta muchas veces concurren otras entidades o areas y en el sistema no esta configurado los terminos que toman dichos traslados



2.4. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

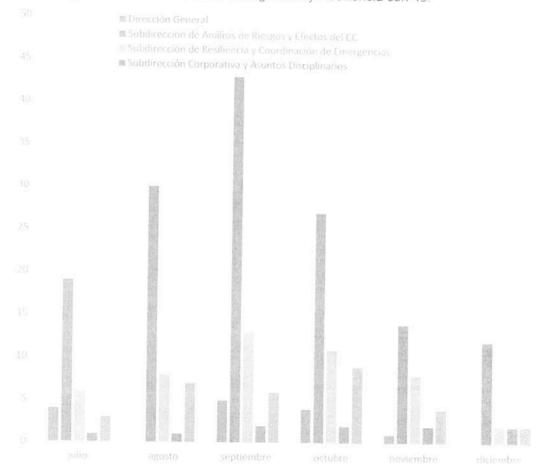
Las PQRs radicadas durante el segundo II semestre de 2014 fueron de 248. septiembre el mes de mayor actividad.

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



seguido por el octubre y julio respectivamente:

El gráfico muestra a la Subdirección de análisis de riesgos y efectos del cambio climático como el área con mayor PQRs recibidas, con un total de 145 en el II segundo semestre de 2014, seguida de Subdirección de emergencias y Resiliencia con 48.



2.5. ENCUESTAS DE SATISFACCION

La calidad del servicio percibida es definida como el juicio del usuario sobre la superioridad o excelencia global de un servicio. Por eso, la calidad en servicios es una de las componentes de la satisfacción

La entidad cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción del usuario como es la encuesta de satisfacción

10





Febrero 27 de 2014

Fecha de nuburación

El grupo de Atención al Ciudadano, diseña y aplica una encuesta que pretende evidenciar la percepción de los ciudadanos frente al servicio ofrecido. Aunque su aplicación corresponde a un método de sondeo permite determinar preliminarmente dicha percepción. La encuesta se aplicó durante el 2014 en el punto de atención IDIGER y desde julio de 2014 también en los puntos de atención de las localidades, con la anotación que no todas las personas que vistan estas instalaciones están dispuestas a diligenciar la encuesta

La encuesta es un instrumento para obtener información entrevistando a un determinado volumen de usuarios compuesta de 14 preguntas concretas acerca de la entidad y el servicio siendo una encuesta la muestra de usuarios no es fija ni tiene intervalo de tiempo definido con la ventaja es que se obtiene un panorama más amplio de lo que los usuarios sienten y piensan, la desventaja es el tiempo que se requiere para tabular datos de las encuestas.

Siendo una encuesta en fase experimental aun sus resultados no demuestran aspectos medidos a escala que permitan cálculos como el Índice del Potencial Aumento de la Satisfacción del Cliente dado que las preguntas de la encuesta no se correlacionan para presentar una edición de calidad del servicio entendiendo que la satisfacción del cliente es una función de la diferencia entre expectativa y desempeño. La evaluación de un servicio por los clientes en relación a una dimensión es hecha por la diferencia entre su expectativa y su percepción sobre el servicio considerando las siguientes dimensiones: profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicaciones y comprensión del cliente dentro de dos dimensiones denominadas seguridad y empatía.

Sin embargo la misma encuesta de naturaleza descriptiva cuya base es la investigación cuantitativa permitirá en el corto 'plazo adaptarla a una escala SERVQUAL la que a partir de ello, pasaría a basarse en las siguientes dimensiones de la cualidad: Aspectos Físicos, Confiabilidad, Prontitud, Seguridad y Empatía

Los resultados de la encuesta son los siguientes:

- 1. ¿A través de que medio se enteró de las actividades que realiza el IDIGER?
 - Encabeza medios de comunicación seguido por remisión de otras entidades y notificaciones
- 2. Sabe si el IDIGER tiene oficinas en otras localidades?
 - El 70% de los encuestados no saben que el Idiger tiene instalaciones en otras entidades
- 3. Asiste a menudo a las Oficinas del IDIGER?
 - El 26% informa que es la primera vez que asiste al IDIGER
- 4. Conoce los trámites y servicios que ofrece el IDIGER?
 - El 65% de los entrevistados conoce estos servicios
- 5. A través de cuál de los siguientes medios ha recibido atención por parte del IDIGER.

13

Febrero 27 de 2014

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



- El 43% ha recibido atención telefónica y el 49% presencial
- 6. Estando en nuestras instalaciones, cuanto tiempo tardo en ser atendido,
 - Un 93% contestaron que inmediatamente, seguido por 47 un 7% quienes indicaron que los atendieron entre 1 y 5 minutos
- 7. ¿Ya ha hecho esta solicitud anteriormente y porque canal fue atendido?
 - El 24% (203 personas), indican que si han realizado anteriormente esta solicitud, 368 el 44% han sido atendidos por el canal presencial, 144 personas con 17% fueron atendidas por el canal telefónico, 37 ciudadanos con 4% han realizado una solicitud por canal virtual y 78 personas con 10% No han realizado una solicitud anteriormente.
- 8. La Persona que lo atendió Comprendió su solicitud?
 - El 91% indican que la persona que lo atendió comprendió su solicitud y 50 personas con un 9%, indican que el funcionario y/o contratista que lo atendió no comprendió la solicitud realizada.
- 9. ¿Su solicitud fue solucionada por parte del funcionario o contratista de Atención al Ciudadano?
 - El 68% respondieron de forma afirmativa y 113 personas el 32% indican no haber solucionado su requerimiento
- Califique la cordialidad y amabilidad que se le brindo por parte del funcionario o contratista de Atención al Ciudadano
 - El 66% respondieron que la cordialidad y amabilidad es excelente, 220 ciudadanos el 34 % indican que fue Buena
- 11. Califique la atención brindada por parte del funcionario y/o contratista de Atención al Ciudadano.
 - 67% respondieron que la atención brindada fue excelente, 191 el 33% indica que la atención brindada es buena y solo 3 ciudadanos que corresponden al 1% indica que la atención brindada es regular
- 12. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al IDIGER, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta
 - El 28% respondieron que solicitud se ha demorado entre 61 a 90 días, 193 el 23 % indican que la solicitud se ha demorado entre 31 a 60 días, 117 con el 14% indicaron que su solicitud se demoró de 15 a 30 días, 105 personas con 14% indican nunca haber recibido respuesta a su solicitud, 89 ciudadanos con el 11 % indican que su solicitud se ha demorado más de 91 días, 97 personas con el 12% nunca han realizado una solicitud y tan solo 5 personas con el 1 % indica haber recibido la respuesta en menos de 15 días.
- Calificar la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad
 - El 70% indican nunca haber realizado una solicitud, 67 ciudadanos con el 27 % indican que la respuesta escrita enviada fue Buena, 7 que corresponde al 3 %





Febrero 27 de 2014

indican la respuesta enviada ha sido regular y tan solo 1 que equivale al 1% indica que la respuesta enviada ha sido mala

14. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio?

86% indican que No tienen ninguna sugerencia a nuestro servicio, 60 ciudadanos que corresponde al 14% aunque marcan tener sugerencias a nuestro servicio, no lo especifican

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se mantienen las recomendaciones del anterior informe realizado por la Asesoría de Control Interno en el sentido de:

- "3.2. Como recomendación general se establece la importancia de concientizar y socializar a toda la entidad sobre el trámite con calidad y oportunidad de las PQRS.
- 3.3. Se sugiere a la Subdirección Corporativa y de asuntos disciplinarios que realice un análisis de las quejas recibidas y en los casos pertinentes se generen los planes de mejoramiento respectivos, con el fin de prevenir que las quejas se repitan; sin dejar de lado el optimizar los tiempos de respuesta a los quejosos, ya que de acuerdo a la revisión no han cumplido los términos de 15 días hábiles."

Se adicionan las siguientes recomendaciones:

- Promover a través de campañas u otros mecanismos, el uso de los canales de atención virtual, (correo electrónico y página web) con el propósito de disminuir los desplazamientos de los usuarios y generar mayor satisfacción en ellos.
- Teniendo en cuenta que el mayor porcentaje (32,1%) de atención, es para solicitar información de la entidad, es importante que se analice cuáles son los temas que más consultan para mejorar la información en la página web o utilizar otros mecanismos para suministrar esta información.
- Seguir promoviendo la generación de las certificaciones en línea e implementar otras, alineados con la estrategia de Gobierno en Línea.
- Mayor interacción y comunicación entre las áreas, con el fin de asegurar que las respuestas sean armónicas y coordinadas.
- Se recomienda a los Coordinadores de cada área, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a los PQR reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a las diferentes áreas.

129

Febrero 27 de 2014

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



- Es importante que los funcionarios y contratistas responsables de contestar los PQR, identifiquen el tipo de petición, con el fin de contestar oportunamente y cumplir con los términos establecidos por la Ley.
- Al momento de direccionar la petición se debe tener claridad sobre el asunto para que este no ocasione demora para la respectiva respuesta.
- Tener en cuenta las alarmas enviadas en el informe semanal de correspondencia por el sistema con el fin de no dejar vencer los términos.
- Identificar los riesgos más significativos ajustando las actuaciones centrándonos en esos aspectos, para lo cual hemos de disponer de los recursos y apoyos necesarios
- Plantear las preguntas de la encuesta en escala incluyendo el ítem de aspectos físicos para efectos de calcular índices de percepción y satisfacción con aplicación de instrumentos estadísticos como el muestreo. Adicionalmente que se implemente planes de mejora a partir de los resultados obtenidos.

4. APROBACIÓN.

Elaborado por

Revisado y Aprobado por

MANUEL ARMANDO ARTEAGA PATIÑO Fecha: FEBRERO 27 DE 2015 DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA Fecha: MARZO 02 DE 2015

Nota: Para una mayor información referente a este documento comunicarse con el responsable de la elaboración.