

Evaluación independiente oficina de control interno
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
Informe primer semestre vigencia 2015

Objetivo

Cumplimiento del marco normativo, comprendido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2012, que estipula ~~la~~ ^{la} oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular+

Alcance

Se tendrá como base la normatividad que regula el tema de PQRS en la Corporación autónoma Regional del Valle del Cauca, y su comportamiento en cuanto a número y oportunidad de respuesta de cada elemento, propendiendo a la transparencia y a la aplicación de controles a los riesgos identificados.

Metodología

Se tendrá como base para la evaluación de las PQRS, los sistemas de información corporativos, entendiéndose como Cross y Docunet, de igual manera se incorporará los resultados e informes de las visitas llevadas a cabo por la Secretaria General de la Corporación, acto seguido se demostraran los resultados en graficas, por último se formularan algunas recomendaciones teniendo en cuenta los resultados evidenciados

Control de Legalidad:

La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de enero a 30 de junio de 2015, dando cumplimiento a: Directiva presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto• derecho de petición. Capítulo II Ley 1437 de 2011. • Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. • Procedimiento Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y • Denuncias.

Información General

La oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, presenta a la dirección General de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, para que se publique en la página web de la entidad a toda la comunidad del departamento de Valle - CVC, el informe correspondiente al trámite que han tenido durante el primer semestre las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes impetradas ante oficina de Atención al usuario.

En el contenido del presente documento se relaciona la información consolidada de las actividades realizadas ante la CVC, en el trámite de las quejas, denuncias ciudadanas, etc. y muestra el panorama actual de este proceso en qué estado se

encuentran las quejas, para mayor ilustración se presenta el anexo número 01 que hace parte del presente informe.

El objetivo general del procedimiento de PQRS es recibir y atender de manera oportuna a las diferentes quejas, denuncias, elogios y sugerencias que los clientes, usuario y partes interesadas interponen o expresan a través de los distintos medios e igualmente dar respuesta oportuna a las mismas, mejorando el índice de satisfacción y generando información para el mejoramiento de continuo.

El alcance de este procedimiento se entiende que inicia con la recepción de la queja (sobre el actuar de los funcionarios o contratistas), denuncia (actos que atentan contra los recursos naturales), elogio (reconocimiento positivo de los actos de funcionarios o contratistas o de la Corporación) o sugerencia (acciones propuestas para mejorar el actuar de los procesos o la Corporación), continuando con la atención de las mismas y finalizando con la respuesta o solución dada y la información estadística para el mejoramiento de la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos por la Corporación

Definiciones

Clientes: Persona, proceso u organización que recibe un producto o servicio de una entidad acorde a las funciones que esta desempeña por ley (Entidades territoriales, ONG, Gremios, Sociedad Civil Organizada, Empresas de Servicios Públicos, Entidades de Investigación, Sector Educativo, Cliente interno, Entidades Públicas y Privadas y Comunidades Indígenas y Afrodescendientes).

Usuario: Persona u organización que solicita un trámite a la entidad para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

Otras Partes Interesadas: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización (Entes de control, Ministerios, Otros Entes del Estado y Medios de Comunicación entre otros).

Queja: Persona quien tiene un motivo de inconformidad por la conducta desplegada por un servidor considerado como irregular.

Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente: Es la manifestación por parte de un peticionario, identificado o no, por cualquier medio, a la autoridad competente acerca de la ocurrencia de actos o hechos que atenten contra los recursos naturales y el medio ambiente o violación a las normas de protección ambiental, con el fin que la autoridad inicie una actuación administrativa.

Elogio: Reconocimiento presentado por la comunidad con respecto a la gestión adelantada por la Corporación.

Sugerencias y/o recomendaciones: son las manifestaciones que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad, racionalizar el uso de los recursos disponibles y hacer más participativa la Gestión Pública.

Resultados de la evaluación

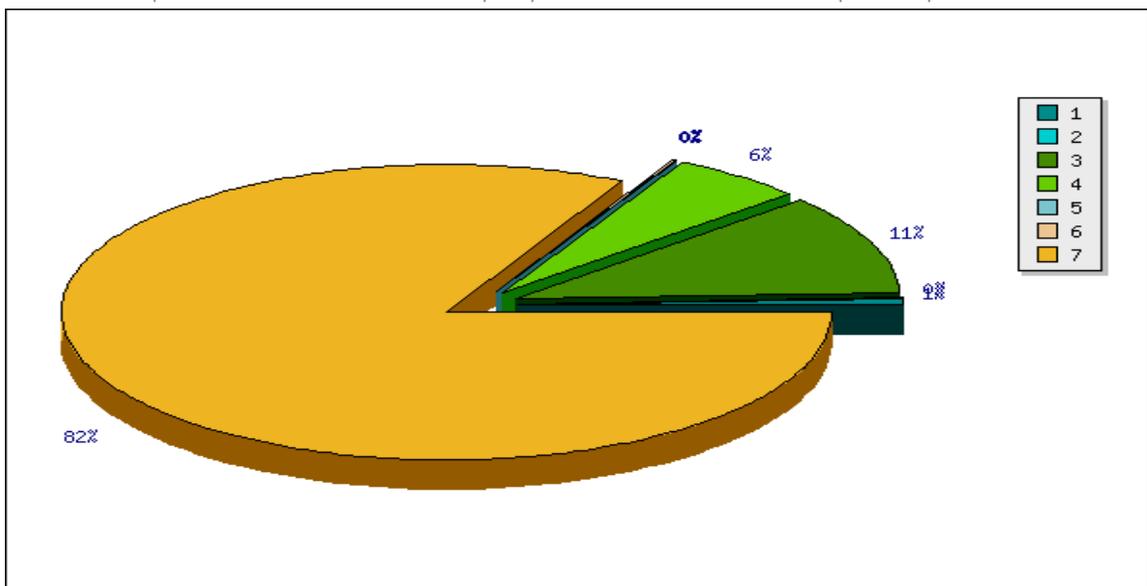
Se evidencia que se recibió un total de 4577 PQRS, entre el 1 enero hasta el 30 de junio de 2015, que comprenden todas las áreas así:

GESTIÓN EN TODAS LAS DEPENDENCIAS CONSOLIDADO PERÍODO 2015/01/01 - 2015/06/30

POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS

TIPO DE CASO	ACUMULADO	
	No	%*
1 QUEJA	28	0,61
2 RECLAMO	3	0,07
3 DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO	503	10,99
4 DERECHO DE PETICIÓN	258	5,64
5 SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	2	0,04
6 ELOGIO	8	0,17
7 SOLICITUD	3775	82,48
TOTAL	4577	100

%* = Participación del total de casos recibidos por tipo en el total de casos recibidos por la empresa.



Como se puede visualizar las PQRS en la Corporación se divide por tipos de documentos, denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente, derecho de petición, elogio, queja, reclamo, solicitud, sugerencia-recomendación.

De la grafica por demos decir que la mayor parte de los documentos allegados a la corporación responden a las solicitudes, el cual arroja un porcentaje de 3775, equivalente al 82%, con respecto a toda la documentación allegada a la CVC.

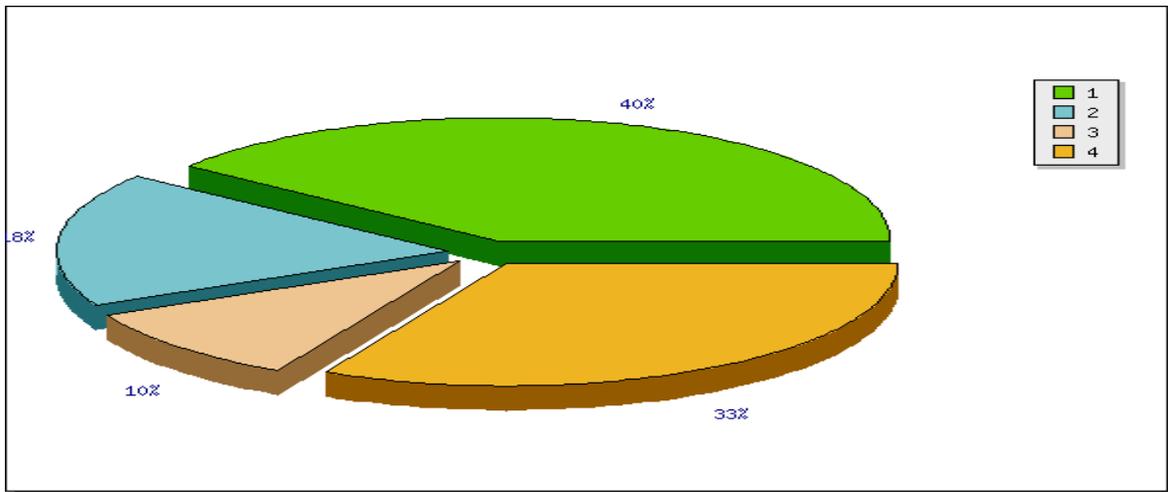
Es importante resaltar que el inciso segundo del artículo 13 de la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo+ que dice: *“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.”* Lo que implica a que toda solicitud es entendida como un derecho de petición.

Teniendo en cuenta, tal definición jurídica de solicitud, es pertinente aseverar que, el porcentaje real de solicitudes allegadas a la corporación es de 4033 documentos, que equivalen al 88.1% del total de PQRS del periodo evaluado.

GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TÉRMINOS DE ATENCIÓN

	TÉRMINO DE ATENCION	ACUMULADO	
		No	%*
1	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1813	39,61
2	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	804	17,57
3	PENDIENTES NO VENCIDAS	466	10,18
4	PENDIENTES VENCIDAS	1494	32,64
	TOTAL	4577	100

* = Participación del total de casos según su término de atención en el total de casos recibidos por la empresa.



Se pudo verificar desde la oficina de control interno lo manifestado por la Secretaria General en el informe del primer trimestre de 2015, a saber: *«Muchos de los casos pendientes vencidos, como los finalizados fuera del término que registra el sistema, realmente han sido atendidos de forma oportuna, solo que obedecen a otros términos de finalización que no ha sido posible programar en el aplicativo o no permite su modificación; algunas cifras aquí citadas no reflejan la realidad, toda vez que, el servidor del sistema, como algunos aplicativos llegan a presentar algunos inconvenientes. En algunas de nuestras Direcciones Ambientales Regionales se presentan dificultades de conexión, que les impiden registrar en debida forma las diferentes actuaciones que se realizan frente a los trámites y demás solicitudes que competen a estas y otras áreas. Otro de los factores que modifican los resultados en el sistema, es el momento en que son cargados los casos al aplicativo . Sistema CROSS, lo que no permite finalizar los casos en los tiempos reales, razón por la cual, aparecen finalizados fuera del término, cuando en realidad han sido atendidos y contestados al ciudadano dentro de los términos legales. Las dificultades e inconvenientes que presenta el aplicativo son reportadas a la Oficina de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, área encargada de solucionar este tipo de inconsistencias.»*

La corporación se encuentra desarrollando oportunidades de mejora enfocadas a mitigar el riesgo del manejo de información, que no corresponda a la realidad del quehacer diario corporativo, entendiéndose de los términos legales en los sistemas de información, y propender a facilitar la medición de manera eficiente, la gestión y cumplimiento de estos términos, por medio de los sistemas que se han destinado para tal fin.

Manejo y accesibilidad de la información por parte de la ciudadanía

La corporación autónoma regional del Valle del Cauca, cuenta con diferentes medios para acceso a la información pública por parte de los usuarios, a saber:

Línea verde: la línea verde 018000-933093 esta dispuesta y operada por la Secretaria General, por medio del proceso de Atención al usuario en el que se ha designado un profesional en Derecho, con el objetivo de medio es decepcionar, atender y canalizar de forma rápida y oportuna las PQRS, y se presta un servicio de asesoría conforme a las necesidades presentadas.

El horario de atención por este medio, esta estipulado de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:30 PM.

Una vez se recibe la PQRS, esta es ingresada a los sistemas de información Cross y Docunet, en el que se evidencia el seguimiento, identificación y trazabilidad por parte de las dependencias competentes para dar respuesta al asunto requerido.

Correo Electrónico: se ha designado los correos atencionalusuario@cvc.gov.co y Notificacionesjudiciales@cvc.gov.co, los primeros dan respuesta a las PQRS, por parte de los usuarios y es administrado por un funcionario designado de la Secretaria General, el cual hace parte del Gripo de la Oficina de Atención al usuario y el segundo correo tiene como objetivo la recepción de las sentencia, notificaciones, citaciones, comunicaciones, provenientes de los usuarios externos como entes de control y organismos judiciales.

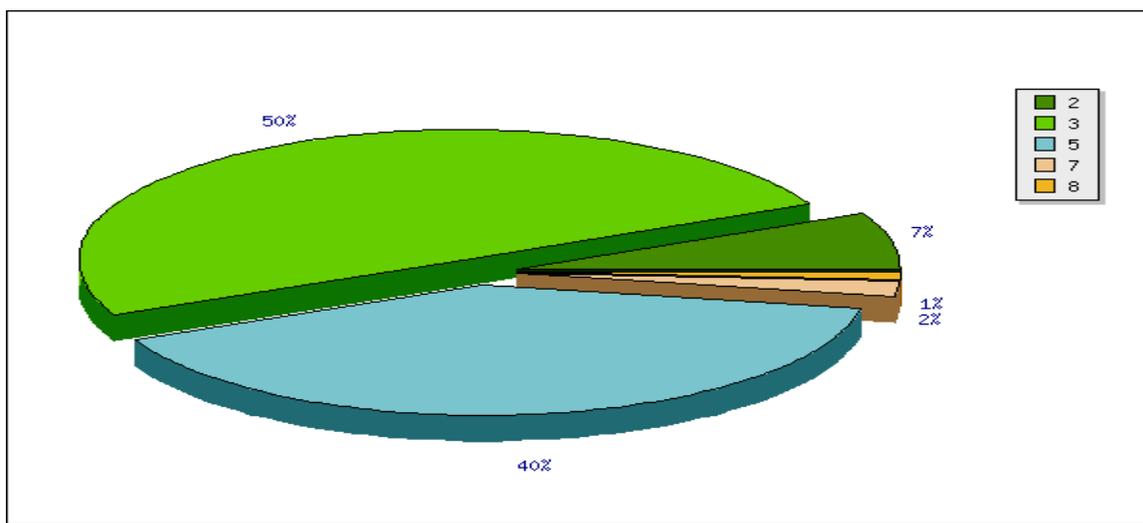
Redes Sociales: la Corporación maneja varios tipos de redes sociales los cuales sirven para orientar a los seguidores en cuanto a tramites y PQRS, de manera directa y personalizada, se especifica el manejo de redes tales como Facebook (Cvc Ambiental), Twitter (@CvcAmbiental), Youtube y Blog Corporativo, estas plataformas cibernéticas, acercan al usuario a los servicios ecológico prestados por la corporación en el rol de administrador de los recursos naturales, en el tema referente a las PQRS, se evidencia que se da respuesta a algunas peticiones como solicitudes de información general de la CVC, en tratándose de tramites internos las mismas son enviadas a la oficina de atención al usuario para hacer trámite correspondiente.

Pagina WEB: se cuenta con el Manejo la Pagina WEB de la Corporación www.cvc.gov.co, en la cual se encuentra un link que remite a la chat, el cual se encuentra habilitado para las diferentes consultas en línea realizadas por los usuarios, este chat es operado por tres funcionarios del área de Comunicaciones, los cuales se alternan para la prestación del servicio, con el objeto de que el usuario siempre tenga una respuesta oportuna o una orientación frente a lo que se requiere.

Para mayor ilustración del comportamiento y el uso de estos diferentes medios se anexa la siguiente grafica.

GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TÉRMINOS DE ATENCIÓN

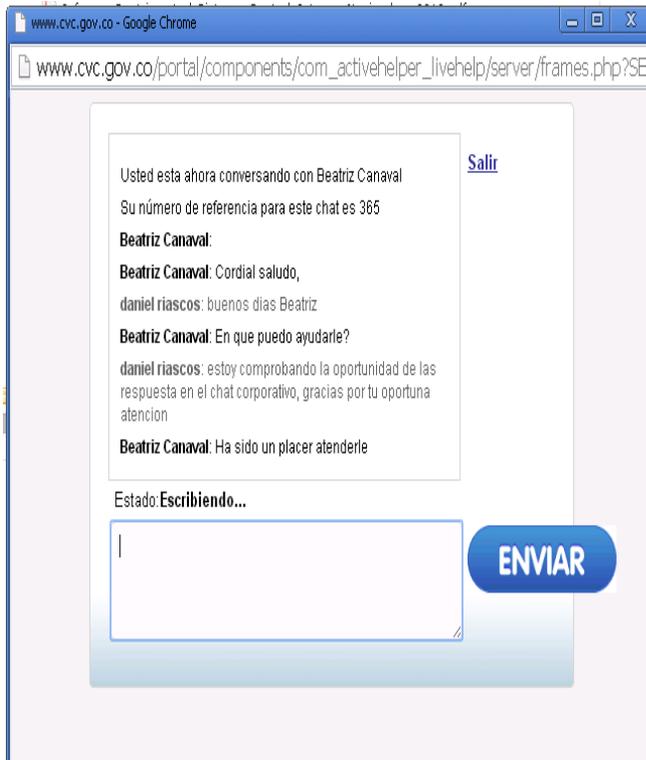
MEDIO DE RECEPCIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO	DERECHO DE PETICIÓN	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	ELOGIO	SOLICITUD	TOTAL
1 Chat	0	0	0	0	0	0	0	0
2 Correo electrónico	5	0	46	12	1	1	257	322
3 Correo Postal	1	2	213	185	0	3	1876	2280
4 FAX	0	0	0	0	0	0	0	0
5 Personal	3	1	159	55	0	4	1620	1842
6 Sistema VITAL	0	0	0	0	0	0	0	0
7 Telefónico	2	0	77	0	1	0	9	39
8 Web	17	0	8	6	0	0	13	44
TOTAL	28	3	503	258	2	8	3775	4577



se evidencia que el medio mas utilizado por los usuarios para impetrar PQRS es el correo postal, seguido por la presentación personal de los mismos, en tercer lugar tenemos el correo electrónico, la web y por último la línea verde, el chat y el fax.

Con base en el resultado anterior, se realizó el ejercicio e entrar como usuario al chat corporativo para medir la eficacia en cuanto al tiempo y oportunidad de ser atendido por los responsables del mismo.

Del anterior ejercicio se pudo evidenciar, que el tiempo de respuesta, una vez ingresados los datos iniciales, fue de 15 segundos, lo que refleja que el chat funciona correctamente según el objeto propuesto.



(8:16:43) Beatriz Canaval: Cordial saludo,

(8:16:50) daniel riascos : buenos días Beatriz

(8:17:05) Beatriz Canaval : En que puedo ayudarle?

(8:17:28) daniel riascos : estoy comprobando la oportunidad de las respuesta en el chat corporativo, gracias por tu oportuna atención

(8:17:50) Beatriz Canaval : Ha sido un placer atenderle

Buzón de Sugerencias

Conforme a las evidencias verificadas, se tiene que aun no se presenta la tabulación de las PQRS, expuestas en las encuestas depositadas en el primer semestre de 2015, por lo que se dificulta la evaluación del trámite de la documentación corporativa si como la medición de la satisfacción de la prestación del servicio por parte de los usuarios externos.

Recomendaciones

Publicitar y fomentar entre los usuarios los mecanismos de participación ciudadana y los derechos que tienen los usuarios de nuestra Entidad para que conozcan y hagan uso de los medios disponibles.

Garantizar el seguimiento y verificación de los buzones de sugerencias de la CVC.

Mejorar los tiempos en cuanto a la tabulación y trámite de las PQRS, allegadas a los buzones de sugerencias de las regionales.

Conclusión:

Dando cumplimiento al marco normativo, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca cuenta con un área de atención al usuario, ubicada en las instalaciones del edificio principal y en cada una de las 7 Direcciones Ambientales Regionales, como eje de enlace entre la comunidad y la Corporación; se tiene implementado El proceso de Atención al usuario donde se derivan los procedimientos de recepción, registro, trámite y gestión de las solicitudes y peticiones radicadas por sus usuarios y partes de interés.

De igual forma, mediante la Resolución 0100-004 del 8 de enero de 2015, por medio del cual se adoptan los manuales, procesos, procedimientos y documentos de los sistemas de gestión de la CVC-bajo las normas, NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, 17025:2005 y MECI 1000:2014+, se modificaron los procedimientos de atención al usuario, propendiendo con el mejoramiento continuo para recibir, atender y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que presenten los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, que establece la necesidad de crear mecanismos para mejorar la atención del ciudadano.

La oficina de Control Interno recomienda continuar con la oportunidad en las respuestas a las solicitudes, quejas y reclamos presentadas por los usuarios; así como acatar las sugerencias que estos presenten sobre los procesos y funcionamiento de la institución, con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

BECQUI PAOLA ORDOÑEZ GARCIA

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó y elaboró:

Daniel Edgardo Riascos Patiño . Profesional Especializado 17 Oficina de Control Interno