

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

INTRODUCCIÓN

Como estrategia clave para un mejoramiento continuo, es necesario ejecutar continuamente mediciones de satisfacción a una muestra representativa de usuarios para análisis, evaluación y retroalimentación de los resultados que conlleven a identificar oportunidades de mejora

Estos resultados pretenden reflejar la percepción de factores determinantes como: atención del requerimiento, tiempos oportunos, competencia, calidad del servicio, entre otros, que nos pueden dar una idea clara del grado de satisfacción de los usuarios que contactan a la entidad.

La metodología utilizada consistió en diligenciar un cuestionario a través de los correos electrónicos y números telefónicos de los usuarios, cuyas respuestas fueron debidamente tabuladas y analizadas, para generar los resultados que aquí se presentan.

1. JUSTIFICACIÓN:

La Oficina Coordinadora del Control Interno realiza el presente análisis de percepción, enmarcado dentro de su rol de evaluación y seguimiento dispuesto en el decreto 1537 de 2001, los lineamientos dados en la norma NTCGP 1000:2009 en su numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente literal C “La retroalimentación del cliente incluidas sus quejas, reclamos, percepciones y sugerencias”; y el numeral 2.1 Satisfacción del cliente: “Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, y como lo enuncia el componente transversal de información

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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 dicha información”.

Con el fin de generar valor agregado e identificar oportunidades de mejora, y siguiendo lo establecido en el procedimiento evaluación de satisfacción a Usuarios de la Entidad, y conforme el rol de administración del riesgo señalado en el Decreto 1537 de 2001, se realizó encuesta de satisfacción a una muestra de los usuarios, a través de los canales que ellos utilizaron para hacer efectiva la solicitud de su PQRSD durante el periodo mes de mayo de 2016, con el fin de confrontar los resultados arrojados por la encuesta frente a la ejecución del trámite de las PQRSD.

OBJETIVO GENERAL:

Realizar seguimiento a la unidad de atención ciudadana en el cumplimiento efectivo y oportuno en lo referente al trámite pertinente en la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas radicadas en el periodo mes de mayo de 2016 y confrontar el análisis con la evaluación de satisfacción a usuarios elaborado por esta dependencia.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Verificar el cumplimiento oportuno de las PQRSD
2. Establecer la dimensión del tipo de PQRSD que se presentan durante el periodo.



Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

3. Identificar por medio de una encuesta, la percepción de satisfacción que tienen los usuarios de la entidad respecto al servicio y atención de las PQRSD del mes de mayo de 2016.
4. Rendir informe de seguimiento frente al mejoramiento continuo de la Entidad, así como de eficacia y la eficiencia en la atención de las PQRSD

GENERALIDADES:

- Decreto 1537 de 2001 y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 87 de 1993.
- Ley 872 de 2003
- Procedimientos Evaluación de Satisfacción a usuarios de la oficina de control interno.
- Evaluación de Satisfacción de Clientes de la Unidad de Atención Ciudadana.

RECURSOS UTILIZADOS:

- Solicitud vía correo electrónico a la UAC para verificar respuestas de la PQRSD mes de mayo de 2016
- Consulta de la normatividad legal vigente
- Visita a la Unidad de Atención Ciudadana para verificar respuestas de las PQRSD mes de mayo de 2016, hay acta de fecha 25/10/2016
- Consultas páginas electrónicas.
- Verificación de procedimientos
- Encuesta de Satisfacción a usuarios a través de Correos electrónicos y por teléfono.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

DEFINICIONES:¹

- **Cliente:** Persona que recibe un producto.
- **Usuario:** Se aplica a la 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 o 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 que 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 Republica 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.

¹ <http://www.monografias.com/trabajos64/cliente-gestion-relaciones-publicas/cliente-gestion-relaciones-publicas.shtml>

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- **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 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

ALCANCE:

El presente informe presenta los trámites realizados por parte de la Unidad de Atención Ciudadana del Senado y radicados, incluyendo peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias, que se tramitan de forma escrita o virtual por medio de los canales con los que cuenta la Dirección, como son: el correo electrónico, página web, atencionciudadanacongreso@senado.gov.co línea telefónica (57-1) 3822306/07, línea nacional gratuita 018000 12 25 12, atención personalizada, y la Unidad de correspondencia del senado durante el mes de mayo de 2016.

ANALISIS

La oficina coordinadora del control interno durante el mes de mayo, (periodo de análisis), recibió reporte total de 652 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Denuncias - PQRSD, según la información suministrada por la Unidad de Atención Ciudadana del senado, así:

Tabla 1: TIPOS DE SOLICITUDES

PERIODO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS Y DENUNCIAS	OPINIONES Y SUGERENCIAS	ASUNTOS JUDICIALES	SOLICITUD DE APOYO	TOTAL
Mayo de 2016	506	1	0	37	4	104	652

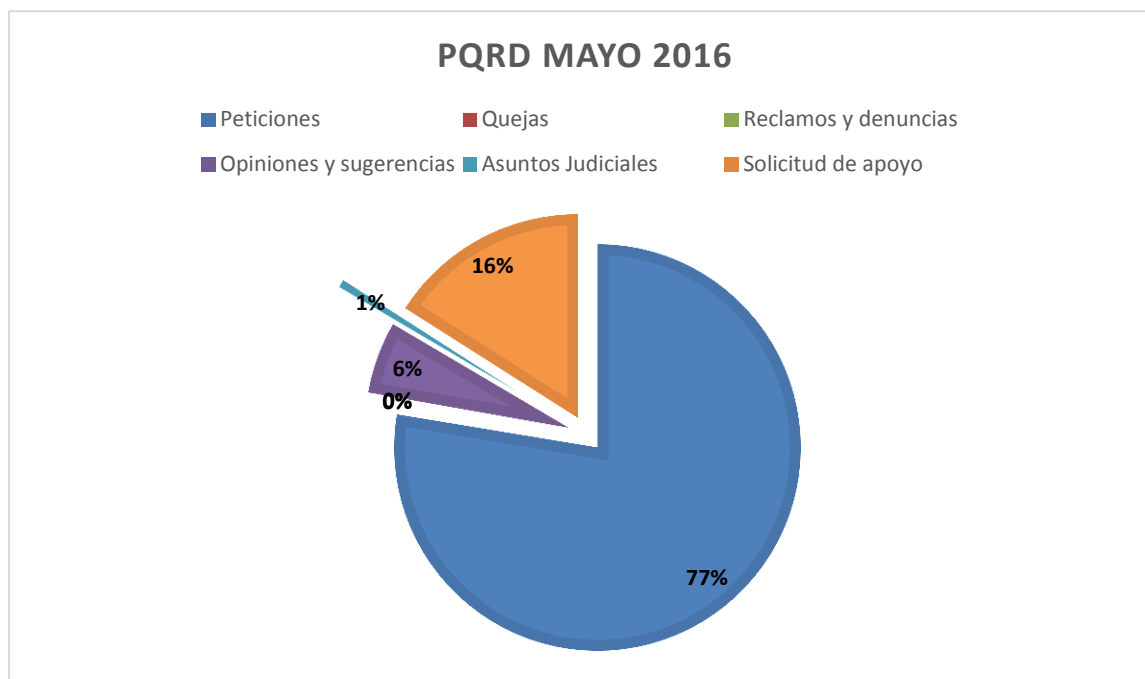


Ilustración 1 Distribución de las PQRD del mes de mayo

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Tomando como referencia la distribución de las PQRSD del mes de mayo, se puede evidenciar que los usuarios presentan mayor interés por conocer sobre las normativas, mecanismos y procesos que se llevan a cabo en la entidad puesto que la peticiones que llegan a la Entidad tienen un peso porcentual del 77,60%.

Con relación a las solicitudes de apoyo, la oficina de atención ciudadana en los informes que suscribe a esta dependencia, no precisa un concepto por cuanto no está contemplada en el procedimiento para atención a PQRSD.

Es de aclarar que los asuntos judiciales no hacen parte del procedimiento de las PQRSD, están reglamentada por la resolución N° 160 de la Presidencia del Senado de la Republica.

Para la realización del análisis, del oportuno cumplimiento en la atención de las PQRSD reportadas, se tomó una muestra basada en la fórmula de población finita establecida en el procedimiento evaluación de satisfacción de usuarios.

Tabla 2: TIPOS DE SOLICITUDES DE LA MUESTRA

PERIODO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS Y DENUNCIAS	OPINIONES Y SUGERENCIAS	ASUNTOS JUDICIALE S	SOLICITU D DE APOYO	TOTAL
Mayo de 2016	38	1	0	9	2	19	69

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

En lo referente al tiempo de respuesta de las PQRSD del mes de mayo de 2016 se observa:

Tabla 3: RELACIÓN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTAS

TIEMPOS DE RESPUESTAS DADAS A LAS PQRSD POR LA UAC												
Días de respuesta en días calendario	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SIN RPTA	TOTAL
PQRSD atendidas	17	6	5	4	8	9	12	3	2	0	3	69
%	24,63%	8,70%	7,25%	5,80%	11,59%	13,04%	17,39%	4,35%	2,90%	0,00%	4,35%	100,00%

De acuerdo a la tabla, se observa que el 95.65% de las PQRSD, son atendidas de manera oportuna en cuanto a los términos, desde la fecha de radicación hasta la fecha límite de respuesta durante el mes de mayo de 2016, así mismo se observó que 3 PDRSD equivalente al 4.35% de la muestra, no presentan respuesta, sin embargo se evidencia traslado de tres (3) PQRSD, radicado N° 2469 con su oficio remisorio de traslado UAC-CS-3030-2016 en fecha 2016-05-06; radicado N° 2992 con su oficio remisorio de traslado UAC-CS-4183-2016 en fecha 2016-05-17 y radicado N° 2710 con su oficio remisorio de traslado UAC-CS-4248-2016 en fecha 2016-05-18 a las dependencias competentes. Así mismo, se evidenció que el radicado 4268 no presento información sobre su resolución de respuesta o traslado pertinente.

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS

De acuerdo al procedimiento para atención a PQRS del Senado de la Republica, se establecen diferentes canales o medios de recepción de las mismas que son: Presenciales, por vía Telefónica, por Correo electrónico y Oficios radicados de manera Física, a través de las dos dependencias oficiales con las que cuenta el Senado de la República para tales efectos, la Unidad de atención ciudadana y la Unidad de correspondencia.

Tabla 4: CANALES DE RECEPCION

CANALES DE RECEPCION					TOTAL
OFICIOS RADICADOS	CORREO ELECTRONICO	TELEFONICO	PAGINA WEB	PRESENCIAL	
1	39	19	7	3	69
1.45%	56.52%	27.54%	10.14%	4,35%	100.00%

El canal más utilizado por los usuarios durante el mes de mayo de 2016 para presentar PQRS fue el correo electrónico, reportando un 56.52% equivalente a 39 PQRS de la muestra, por vía telefónica se recibieron el 27.54%, equivalente 19 PQRS, mientras que los oficios radicados, la página web y las recepciones presenciales no pasaron del 16% de la muestra.

Lo anterior refleja que el mayor volumen de PQRS son recibidas por vía electrónica, por la facilidad que este medio permite, la forma para llegar y manifestar sus inquietudes a las diferentes dependencias del Senado de la República.

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

TRASLADO DE LAS PQRSD

Del total de las PQRSD radicadas durante el mes de mayo de 2016, reportadas por parte de la Unidad de Atención Ciudadana, el 16.87% fueron trasladadas a otras dependencias del Senado de la República, equivalente a 110 PQRSD, mientras que el 2.60% fueron trasladadas a otras entidades, equivalentes a 17 PQRSD. El 80.53% fueron atendidas por la Unidad de Atención ciudadana en los términos que establece el procedimiento.

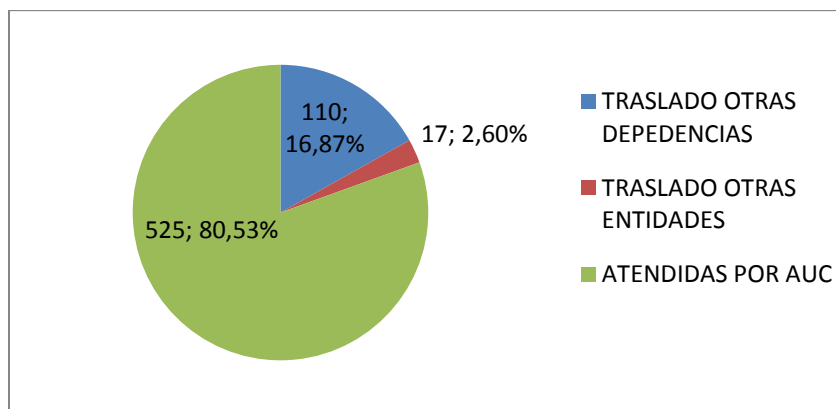


Ilustración 2 traslado a otras dependencia y entidades del Senado

Para establecer criterios de mejora, siguiendo los protocolos establecidos en el Procedimiento Evaluación de satisfacción a Usuarios, y conforme el rol de administración del riesgo señalado en el Decreto 1537 de 2001, se realizó encuesta de satisfacción a una muestra de los usuarios, a través de los canales que ellos utilizaron para hacer efectiva la solicitud de su PQRSD durante el periodo mes de mayo de 2016.

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

RESULTADO DE LA ENCUESTA PERCEPCION DE SATISFACCION A USUARIOS DE PQRSO MES DE MAYO DE 2016

ESCALA VALORATIVA:

Los valores para cálculo y una posterior interpretación del análisis efectuado a la respuesta de las encuestas estarán determinados así:

Puntaje Total	Criterio
0% - 33%	Insatisfecho
34% - 66%	Medianamente satisfecho
67% - 100%	Satisfecho

PROCEDIMIENTO:

Determinar la Población: La población a la cual se le realizará la encuesta, será a los usuarios de cada una de las dependencias de la entidad, a través de la Unidad de Atención Ciudadana, con relación a la solicitud de PQRSO del mes de mayo de 2016.

Determinar Muestra: En este paso es importante determinar el número de encuestas que vamos a realizar, es decir el número de usuarios o peticionarios que vamos a estudiar. Para conocer este dato, se usa la fórmula de la muestra, la cual nos permite obtener el número representativo de los peticionarios a los cuales se les realizará la encuesta. La fórmula de la muestra es la que se explica a continuación:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{N e^2 + Z^2 pq} \quad n = \frac{Z^2 pq N}{N e^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n: muestra: es el que debemos realizar.

N: población: es el grupo de personas que vamos a estudiar, las cuales podrían estar conformadas, por ejemplo, por nuestros usuarios o público objetivo.

z: nivel de confianza: mide la confiabilidad de los resultados. Lo usual es utilizar un nivel de confianza de 95% (1.96), de 90% (1.65) o 91% (1.69) número representativo del grupo de personas que queremos estudiar y, por tanto, el número de encuestas). Mientras mayor sea el nivel de confianza, mayor confiabilidad tendrán los resultados, es así que usaremos en la fórmula un nivel de confianza del **91% (1.69)**.

e: grado de error: mide el porcentaje de error que puede haber en los resultados. Lo usual es utilizar un grado de error de 5%, de 9% o del 10%. Como tenemos un nivel de confiabilidad del 91% el margen de error será del **9% (0.09)**.

p: probabilidad de ocurrencia: probabilidad de que ocurra el evento. Utilizaremos una probabilidad de ocurrencia del **50%**.



Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

q: probabilidad de no ocurrencia: probabilidad de que no ocurra el evento. Utilizaremos una probabilidad de no ocurrencia del **50%**. La suma de “p” más “q” siempre debe dar 100%.

Para efectos de esta encuesta se tomó una muestra de 69 usuarios con un nivel de confianza de 91% (1.69) y un margen de error del 9% (0.09).

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA



Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS

La presente encuesta tiene como objetivo calificar la satisfacción de los peticionarios con respecto al trámite de las PQRSD del Senado de la Republica.



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

1. Cuál fue el medio que utilizó para realizar su PQRSD ante el Senado de la Republica.

- ☐ Via Telefonica
- ☐ Correo Electronico
- ☐ Pagina Web
- ☐ Correo Certificado
- ☐ De manera Presencial

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

2. De acuerdo su percepción del servicio, califique de 1 a 5 el trámite que la entidad le dio a su solicitud, siendo el 1 el menor grado de satisfacción y 5 el mayor grado de satisfacción

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

3. ¿Quedo satisfecho con la respuesta recibida de su solicitud?:

- ☐ Satisfecho
- ☐ Medianamente satisfecho
- ☐ Insatisfecho

4. Califique el nivel de satisfacción en los siguientes parámetros en la atención de su PQRD

	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho
Claridad en la Respuesta	☐	☐	☐
Oportunidad en la respuesta recibida	☐	☐	☐
Apropiación del tema por parte del funcionario	☐	☐	☐
Calidad en la atención	☐	☐	☐
Accesibilidad a los canales de comunicación	☐	☐	☐

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA



Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

5. Se sintió satisfecho con el proceso de atención de su PQRSD

☐ SI

☐ NO

6. Sugerencia

Tu respuesta

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

TABULACIÓN, CONSOLIDACION Y ANÁLISIS DE DATOS:

La tabulación de resultados, se realiza por cada pregunta del cuestionario obteniendo el porcentaje de participación de los usuarios de PQRSD del mes de mayo de 2016 en cada opción de respuesta así:

Siendo:

$$pi = \left(\frac{ni}{n} \times 100\% \right)$$

i = Opción de respuesta.

p = Porcentaje de participación en la pregunta con la opción i.

n = Total encuestas realizadas.

ni = Número de clientes que señalaron la opción i

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

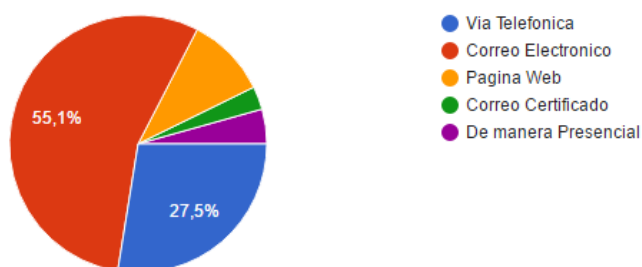
Centro Cultural Gabriel García Márquez, Calle 11 No 5- 60 - tercer piso
Teléfonos: 3822312 - 382313 - 3822314
controlinterno@senado.gov.co

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

REPRESENTACION GRAFICA:

Cuál fue el medio que utilizó para realizar su PQRSD ante el Senado de la Republica.
(69 respuestas)



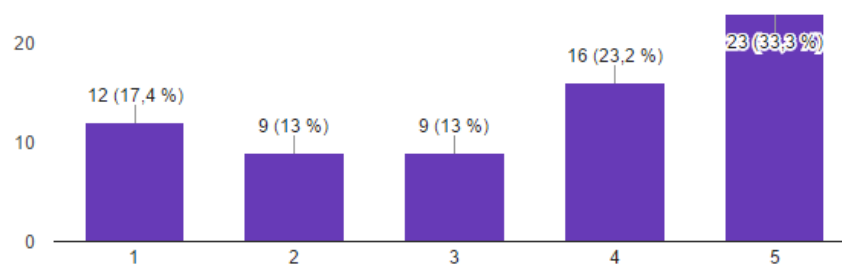
El 55.1% de los usuarios durante el periodo mes de mayo de 2016 utilizaron el correo electrónico como medio para comunicar a esta entidad su Petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD); frente a un 27.5% que realizaron por vía telefónica su PQRSD. El porcentaje restante, el 17.4% utilizó otras vías como correo certificado y de manera presencial. Tomando como referencia los datos anteriores se puede identificar como una oportunidad de mejora, mantener y fortalecer mecanismos de información y comunicación constantes para promover ante la ciudadanía los canales de acceso a la Entidad.

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

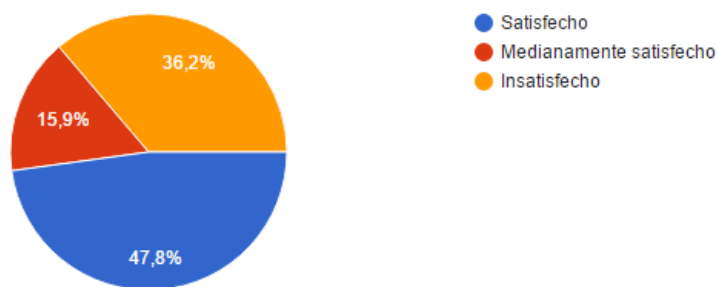
De acuerdo su percepción del servicio, califique de 1 a 5 el trámite que la entidad le dio a su solicitud, siendo el 1 el menor grado de satisfacción y 5 el mayor grado de satisfacción

(69 respuestas)



Del total de los encuestados, el 43.4% manifiesta una percepción de insatisfacción o de poco satisfactorio el servicio de atención prestado por parte del Senado.

¿Quedo satisfecho con la respuesta recibida de su solicitud?: (69 respuestas)



En lo referente a la satisfacción de la respuesta recibida por parte de los encuestados, el 36.2% manifiestan un grado de insatisfacción, correspondiente a la oportunidad de la

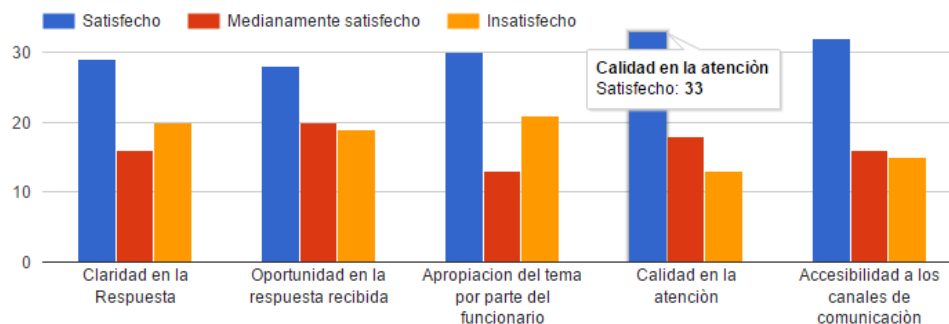
AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

respuesta recibida. Es de destacar, en aras de mejorar la imagen Institucional, es prudente gestionar diagnósticos para la identificación de falencias que impiden mejorar la percepción de las respuestas recibidas.

Califique el nivel de satisfacción en los siguientes parámetros en la atención de su PQRD



Con el propósito de identificar cuales variables generan un impacto positivo o negativo en la precepción de los peticionarios, se obtuvieron los siguientes resultados:

Del total de los encuestados, el 30.7% manifiestan un grado in insatisfacción por cuanto no fue clara la respuesta hecha por la Entidad frente a la petición que presentaron.

En el referente a la apropiación del tema por parte del funcionario en el trámite y la respuesta a las PQRSD, el 46,88% los encuestados manifiestan que el grado de satisfacción es alto; cabe resaltar que más de la mitad de los encuestados perciben que los funcionarios no poseen las instrucciones acordes para atender estas



Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

solicitudes. Como oportunidad de mejoramiento se recomienda promover al interior del área, sesiones de entrenamiento a fin de bajar esta insatisfacción.

El 51.56% de los encuestados manifiestan satisfacción con la calidad de la atención prestada, y el 48.44% de los encuestados perciben que la calidad en la atención no es la adecuada, en lo referente a trato, respuesta y orientación

ASPECTOS LIMITANTES EN PROCESO DE SEGUIMIENTO.

Durante el desarrollo del seguimiento se destacan los siguientes limitantes en el reporte hecho por parte de la Unidad de Atención Ciudadana a esta dependencia, tales como: La información de los contactos de los peticionarios estaba incompleta o presentaban errores como número de teléfonos errados, correo electrónico incompletos.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO FRENTE A LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

De acuerdo a la información suministrada por la Unidad de Atención Ciudadana se observa que las las PQRSD se tramitan dentro del periodo establecido por ley, lo mismo que el respectivo traslado a las diferentes dependencia y entidades del Senado de la Republica, sin embargo confrontándolo con el resultado de la encuesta aplicada por esta dependencia, se reportar que el 28.36% de los encuetados sienten un grado de insatisfacción en los referente a la oportunidad de la respuesta recibida a su PQRSD.

AQUIVIVE LA DEMOCRACIA



Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

CONCLUSIONES:

- El grado de insatisfacción en la percepción de los usuarios de PQRSD durante el periodo mes de mayo de 2016 se hace relevante, por lo que está por encima del 30% en promedio, de acuerdo a las diferentes variables aplicadas en el formulario de encuesta, frente al 60% de los usuarios que se muestran satisfechos con los tramites y respuestas dadas a su solicitud. Percibiendo un 10% en promedio de los usuarios que se muestran medianamente satisfechos.
- El nivel de insatisfacción que arroja la encuesta es una oportunidad para desarrollar mejoras en la atención, trámite y oportuna respuesta a las PQRSD que se radican en el Senado de la Republica.

RECOMENDACIONES:

La oficina Coordinadora de Control Interno, de conformidad con su rol de asesoría y acompañamiento recomienda:

- Optimizar la recepción de información de contacto de los peticionarios, de tal suerte que se permita una correcta comunicación y posterior seguimiento sobre la satisfacción de los usuarios.
- Definir mecanismos para realizar seguimiento y control sobre el trámite y respuestas de toda PQRSD que se traslada a otras entidades y dependencias del Senado de la Republica, garantizando que sean atendidas dentro de los términos que establece la ley, con el objeto de disminuir el porcentaje de Insatisfacción de los usuarios o peticionarios.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- Definir claramente si las solicitudes de apoyo hacen parte de las PQRSD y bajo que concepto normativo se vinculan dentro del tipo de reporte.

 AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA	FICHA TECNICA ENCUESTA
NOMBRE DEL ESTUDIO	Encuesta de percepción del servicio y satisfacción de las PQRSD mes de mayo de 2016
LIDERADO POR:	Coordinador de la Oficina Coordinadora del Control Interno
ELABORADO Y EJECUTADO POR:	Jaime Bohórquez Caldera
TECNICA DE RECOLECCION	cuestionario virtual y vía telefónica
TEMAS DE REFERENCIA	Medio o canal de utilización, Calidad de la atención, Oportunidad en las respuestas, comunicación efectiva, Grado de satisfacción
UNIVERSO	Usuarios peticionarios de PQRSD mes de mayo de 2016
MARGEN DE ERROR	9% con un 91% de confiabilidad

Cordialmente,

(Firmado en Original)

ALEX FERNANDO HERNÁNDEZ OYOLA

Coordinador del Control Interno

Proyectó: Jaime Bohórquez Caldera

Revisó: Geber Rafael Tatis

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA