

Oficina Coordinadora del Control Interno

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016**

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

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

componente transversal de información 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 tercer trimestre 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 tercer trimestre 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 CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

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 tercer trimestre 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.
- la norma NTCGP 1000:2009 en su numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente literal C
- componente transversal de información y comunicación interna y externa del MECI 2014

RECURSOS UTILIZADOS:

- Solicitud vía correo electrónico a la UAC para verificar respuestas de la PQRSD del tercer trimestre de 2016
- Consulta de la normatividad legal vigente
- Visita a la Unidad de Atención Ciudadana para verificar encuesta de satisfacción en tiempo real de las PQRSD tercer trimestre de 2016.
- Consultas páginas electrónicas.
- Verificación de procedimientos
- Encuesta de Satisfacción a usuarios a través de Correos electrónicos y por teléfono.

Oficina Coordinadora del Control Interno

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016**

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.
- **Reclamos:** Manifestación hecha por cualquier ciudadano ante el Congreso de la Republica por el incumplimiento ante una solicitud presentada relacionada con los trámites propios de las Corporaciones.

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

- **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

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

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 periodo tercer trimestre de 2016.

ANALISIS

La oficina coordinadora del control interno para el tercer trimestre de 2016, (periodo de análisis), recibió reporte total de 2.056 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, según la información suministrada por la Unidad de Atención Ciudadana del senado, así:

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA



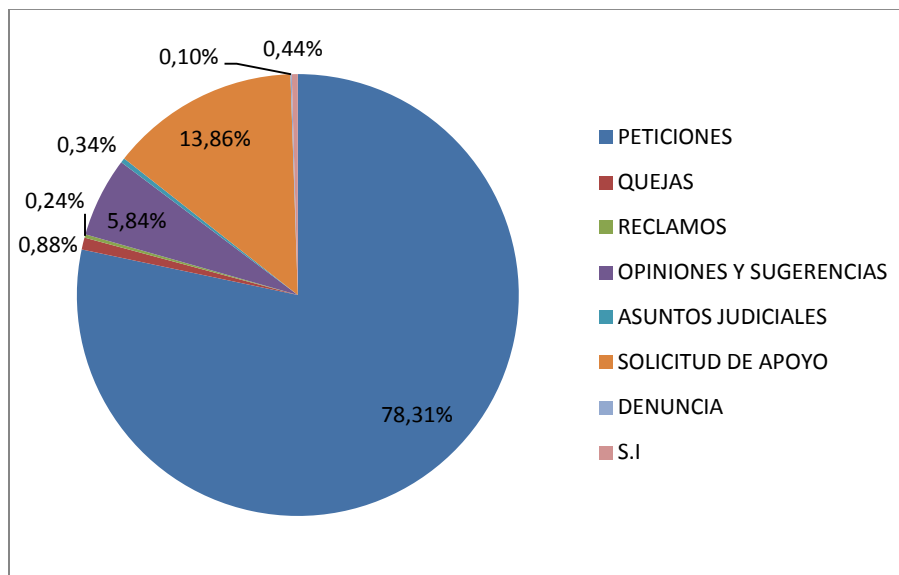
Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

Tabla 1: TIPOS DE SOLICITUDES

TERCER TRIMESTRE 2016	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	OPINIONES Y SUGERENCIAS	ASUNTOS JUDICIALES	SOLICITUD DE APOYO	DENUNCIA	S.I	TOTAL
	1610	18	5	120	7	285	2	9	2056
%	78,31	0,88	0,24	5,84	0,34	13,86	0,10	0,44	100,00

De acuerdo al informe se observa que el 78.31% de las PQRSD correspondientes al tercer trimestre de 2016 son Peticiones; el 13.86% corresponden a solicitudes de Apoyo; el 5.84% corresponden a Opiniones y Sugerencias; las quejas el 0.88%; Asuntos judiciales el 0.34% y se observa que los reclamos y las denuncias suman el 0.34% en el informe, es de anotar que el 0.44%, correspondientes a 9 solicitudes no presentan información en el mismo (S.I).



Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

Según la distribución de las PQRSD del tercer trimestre de 2016, se puede evidenciar que los usuarios mantienen su mayor interés por conocer sobre las actualizaciones y nuevas reformas que suceden en el ámbito legislativo del Congreso de Republica, los mecanismos y procesos que se llevan al interior de la entidad, es por ello que la peticiones que llegan al Senado de Republica tienen un peso porcentual del 78,31%.

Con relación a las solicitudes de apoyo, la oficina de atención ciudadana manifiesta según acta de reunión con fecha 29 de Noviembre de 2016, “que la variable de apoyo no hace parte del procedimiento en los tipos de reporte, por lo que carecen del carácter institucional y no son de competencia del congreso y por ende se tipifican de esa forma”, el procedimiento no contempla ni precisa un concepto de esta variable como PQRSD.

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Tabla 2:

CANALES DE RECEPCION					TOTAL
OFICIOS RADICADOS	CORREO ELECTRONICO	TELEFONICO	PAGINA WEB	PRESENCIAL	2056
2	991	832	176	55	
0,10%	48,20%	40,47%	8,56%	2,68%	100,00%

De acuerdo al procedimiento para atención a PQRSD 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

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

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.

El canal más utilizado por los usuarios durante el tercer trimestre de 2016 para presentar PQRSD fue el correo electrónico, reportando un 48.20% equivalente a 991 PQRSD del periodo, por vía telefónica se recibieron el 40.47%, equivalente 832 PQRSD, mientras que los oficios radicados, la página web y las recepciones presenciales se muestran en un 11.33% durante el periodo.

Lo anterior refleja que el mayor volumen de PQRSD 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. Por ello es acertado el espíritu de la ley 1341 de 2009 en donde se manifiesta la importancia y se prioriza el acceso y uso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la producción de bienes y servicios, en condiciones no discriminatorias en la conectividad, la educación, los contenidos y la competitividad.

TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

Tabla3:

TIEMPO DE RESPUESTAS DADAS A LAS PQRSD POR LA UAC														TOTAL	
Días de respuesta en días calendarios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10Y15	15+	S.I	2056
PQRSD atendidas	934	147	126	101	98	104	67	76	107	76	80	60	65	15	
%	45,43	7,15	6,13	4,91	4,77	5,06	3,26	3,70	5,20	3,70	3,89	2,92	3,16	0,73	

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

En lo referente al tiempo de respuesta de las PQRSD del tercer trimestre de 2016 se observa que el 96.12% 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 periodo, así mismo se observó que el 3.16% de las PDRSD equivalente a 65 solicitudes se les dio trámite después de la fecha límite de respuesta y el 0.73% del total de las PQRSD durante el periodo de seguimiento no presentan resolución de respuesta, tal como se evidencia en la tabla N°3.

TRASLADO DE LAS PQRSD

Tabla 4:

TERCER TRIMESTRE 2016	TRASLADO A OTRAS DEPENDENCIAS		TRASLADO A OTRAS ENTIDADES		RESPUESTAS EN AUC	S.R
	445		78		1538	73
%	21,64%		3,79%		74,80%	3,55%
ATENDIDAS	50	2,43%	2	0,01%		

Del total de las PQRSD radicadas durante el tercer trimestre de 2016, reportadas por parte de la Unidad de Atención Ciudadana, el 21.64% fueron trasladadas a otras dependencias del Senado de la República, equivalente a 445 PQRSD, mientras que el 3.79% fueron trasladadas a otra entidades, equivalentes a 78 PQRSD. El 74.80% fueron atendidas por la Unidad de Atención ciudadana en los términos que establece el procedimiento, y un 3.55% correspondientes a 73 PQRSD no presentan tramite de traslado ni respuesta en AUC.

Según el informe de PQRSD presentado por la Unidad de Atención Ciudadana a esta oficina se observa que fueron trasladadas a otras dependencias del Senado de la Republica, solo 50, equivalentes a un 2.43% fueron atendidas, y de las trasladadas a otras entidades 2

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

PQRSD fueron atendidas, correspondientes al 0.01%. Porcentajes muy a tener en cuenta dentro del proceso de atención, trámite y cumplimiento en el deber de las respuestas, marcando estas cantidades y porcentajes la posibilidad de incrementar de manera significativa la insatisfacción de los usuarios de PQRSD con relación a la entidad.

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 tercer trimestre de 2016.

RESULTADO DE LA ENCUESTA PERCEPCION DE SATISFACCION A USUARIOS DE PQRSD TERCER TRIMESTRE DE 2016

ESCALA VALORATIVA:

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

Puntaje Total	Criterios
0% - 25%	Insatisfecho
26% - 50%	parcialmente Insatisfecho
51% - 75%	parcialmente satisfecho
76% - 100%	satisfecho

Oficina Coordinadora del Control Interno

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016**

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 PQRSD del tercer trimestre 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:

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

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), 91% (1.69) o 94% (1.88), (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 **94% (1.88)**.

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 6%, de 9% o del 10%. Como tenemos un nivel de confiabilidad del 94% (1.88), el margen de error será del **6% (0.06)**.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA



Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

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

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 198 usuarios con un nivel de confianza de 94% (1.88) y un margen de error del 6% (0.06).

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS

A través de la presente encuesta, la Oficina Coordinadora del Control Interno del Senado de la República, pretende conocer el grado de satisfacción de los peticionarios con respecto al trámite de las PQRSD ante la entidad.



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

1. ¿Qué medio utilizó para realizar su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ante el Senado de la Republica?

- Correo electrónico
- Vía telefónica
- De manera presencial
- Correo certificado

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

2. El servicio que recibió por parte del Senado de la Republica en el trámite de su PQRSD fue satisfactorio.

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. Los canales de comunicación de la Entidad son de fácil acceso.

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. La respuesta a su PQRSD dada por el Senado de la Republica fue oportuna.

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. ¿La Entidad tramitó y le dio respuesta a su solicitud?

- SI
- NO

Oficina Coordinadora del Control Interno

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016**

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 periodo en estudio en cada opción de respuesta así:

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

Siendo:

i= Opción de respuesta.

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

n = Total encuestas realizadas.

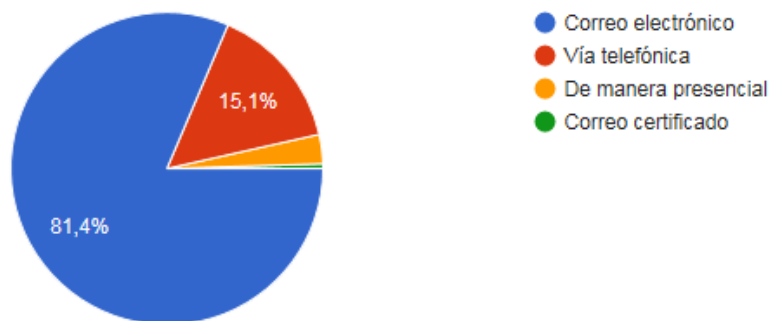
ni = Número de clientes que señalaron la opción i

Oficina Coordinadora del Control Interno

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016**

REPRESENTACION GRAFICA:

1. ¿Qué medio utilizó para realizar su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ante el Senado de la Republica?

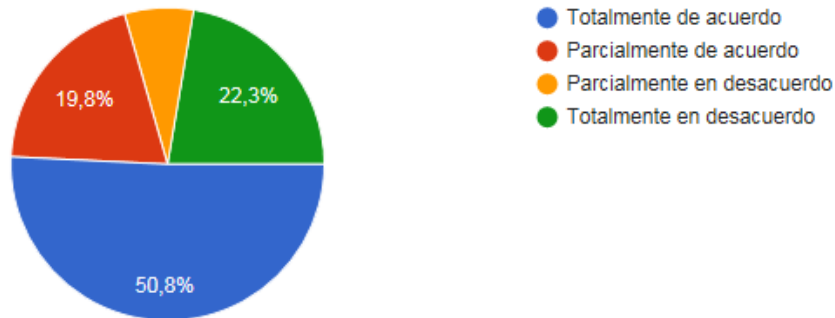


Para acceder a las dependencias de la entidad, los usuarios tienen a su entera libertad de usar cualquier medio de los que dispone la misma para realizar su solicitud, y según la encuesta que en este periodo se aplica, el 81.4% equivalentes a 162 usuarios utilizaron el correo electrónico durante el periodo tercer trimestre de 2016 como medio para comunicar su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD); frente a un 15.1% equivalente a 30 usuarios que realizaron por vía telefónica su PQRSD. El 3.5% utilizó otras vías como correo certificado y de manera presencial. Con relación al anterior informe mes de mayo de 2016, se reitera que estos resultados se pueden identificar como una oportunidad de mejora, mantener y fortalecer mecanismos de información y comunicación constante para promover ante la ciudadanía, la forma más viable, cómoda y de fácil acceso a los canales de comunicación de la Entidad.

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

2. El servicio que recibió por parte del Senado de la Republica en el trámite de su PQRSD fue satisfactorio.



En lo referente a la satisfacción del servicio ofrecido por la entidad, de una muestra de 198 usuarios a los que se les aplicó la encuesta, el 22.3% equivalente a 43 encuestados manifiestan un grado de insatisfacción, esta es una oportunidad para que la entidad adelante planes y programas de capacitación, charlas o talleres con el recurso humano interno con el fin de mitigar el nivel de insatisfacción que aquí se presenta. En aras de mejorar la imagen Institucional, es prudente gestionar diagnósticos para la identificación de falencias que impiden mejorar la percepción del servicio recibido.

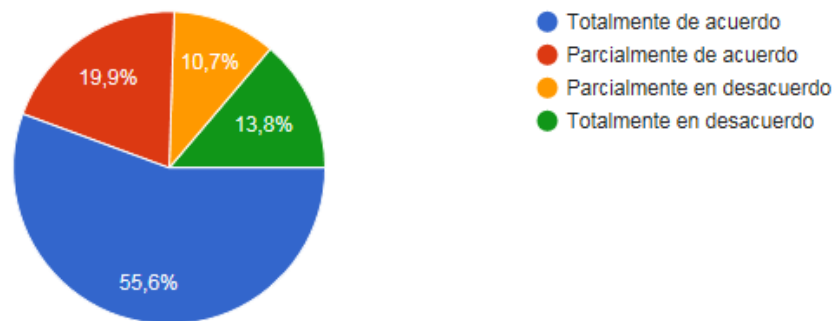
Mientras que el 50.8% equivalentes a 99 usuarios encuestados manifiestan estar de acuerdo con el servicio recibido, por parte de la entidad, que sumados el 19.8% que manifiestan estar parcialmente de acuerdo con el servicio, deja un amplio margen en el grado de satisfacción entre los usuarios.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

3. Los canales de comunicación de la Entidad son de fácil acceso.



Es claro en esta ilustración que los usuarios en un 55.6% pueden acceder de manera fácil a los medios de información y comunicación con los que cuenta el Senado de la Republica, equivalentes a 109 encuestados; solo el 13.8% de los usuarios correspondientes a 27 encuestados se les dificulto el acceso a los mismos, siendo este un número reducido comparado con la muestra seleccionada de 198 usuarios. Si se tiene que el 55.6% equivalentes a 109 usuarios manifiestan estar totalmente de acuerdo con el fácil acceso a los canales de comunicación del Senado de la Republica. Si se tiene que en el informe correspondiente al mes de mayo de 2016 esta misma variable mostro un porcentaje del 23.8%, lo que indica que hubo una mejora del 10%

Y existe un 30.6% que se encuentran en un punto intermedio, que relacionados con el total de la muestra pueden incidir en algún momento en el resultado del análisis de la encuesta, determinando la importancia que se tenga sobre estar parcialmente de acuerdo o no, y la tendencia que se tenga sobre la variable en estudio, en este caso la tendencia es

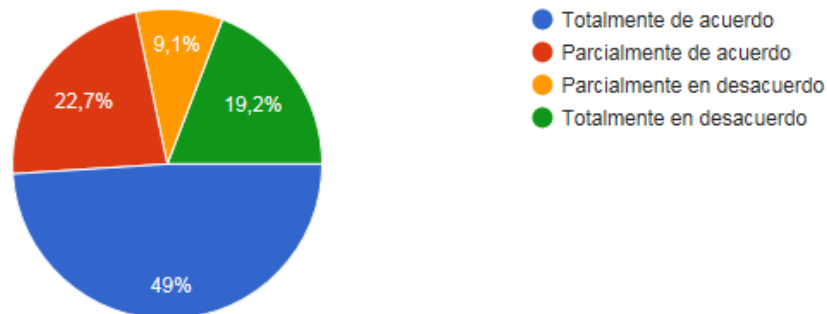
AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

positiva por cuanto el 19% corresponde a un grado de satisfacción entre el 51% y el 75% según la tabla de criterios de evaluación.

4. La respuesta a su PQRSD dada por el Senado de la Republica fue oportuna.

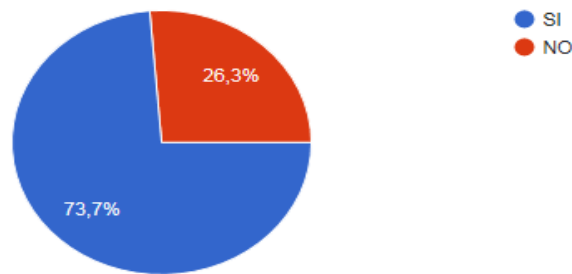


La oportunidad en las respuesta es la variable que dentro de la encuesta marca el margen de satisfacción o insatisfacción que perciben los usuarios de PQRSD ante el Senado de la Republica, siendo esta el producto final de toda solicitud que se encuentre determinada dentro del Procedimientos Evaluación de Satisfacción a usuarios de la oficina de control interno y la Evaluación de Satisfacción de Clientes de la Unidad de Atención Ciudadana como PQRSD. Evidenciando un nivel de insatisfacción del 19.2% que equivalen a 38 usuarios que no están de acuerdo con la oportunidad de la respuesta. Comparado con una muestra de 198 usuarios deja claro que un número de PQRSD equivalentes a este porcentaje no se les está dando respuesta de manera oportuna, y que en lo sucesivo, se muestre como una oportunidad para minimizar o mejorar este indicador. Sin dejar de lado el 9.1% correspondiente a 17 usuarios de la muestra que manifiestan estar parcialmente en desacuerdo.

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

5. ¿La Entidad tramitó y le dio respuesta a su solicitud?



La entidad ante todo propende por el buen servicio de todo trámite que se realice a nivel de las dependencias que conforman el Senado de la República, y según esta grafica se advierte que al 26.3% equivalentes a 52 usuarios, no recibieron respuesta a su PQRSD presentada ante la entidad durante el periodo tercer trimestre de 2016. Frente a un 73.7% correspondiente a 146 usuarios, a los que la entidad les ha correspondido con el trámite y respuesta a su solicitud. Así mismo, existe la oportunidad de mejorar esta variable que se muestra en este porcentaje, midiéndose de tal forma la eficiencia y la eficacia de las unidades administrativas encargadas de tramitar y responder cada una de las PQRSD que llegan a la entidad.

ASPECTOS LIMITANTES EN EL PROCESO DE SEGUIMIENTO.

Durante el seguimiento se destacan los siguientes limitantes en el reporte hecho por parte de la Unidad de Atención Ciudadana a esta dependencia: Persiste el error en la transcripción de la información de los contactos de los peticionarios, números de teléfonos errados, correos

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

electrónicos incompletos, con relación al informe anterior, así como peticionarios sin número de teléfonos ni correos electrónicos registrados en el informe. Se considera como una gran limitación realizar el seguimiento y asesoría a las PQRSD en tiempo no real, ello conlleva a que se pierda la comunicación y contacto con muchos peticionarios o usuarios.

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 PQRSD son tramitadas de manera oportuna, 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 reporta que el 23.3% de los encuetados no recibieron respuesta a su solicitud, lo que genero un grado de insatisfacción del 22.3% en el seguimiento realizado al tercer trimestre de 2016, con relación al servicio prestado por la Entidad en la atención y tramite de las PQRSD.

CONCLUSIONES:

- El grado de insatisfacción en la percepción de los usuarios de PQRSD durante el periodo tercer trimestre de 2016 corresponde según la encuesta aplicada a un 22.9% en promedio, que equivale a 47 usuarios de la muestra seleccionada, constituida por 198 encuestados que no estuvieron de acuerdo con el servicio, la oportunidad de la respuesta y a los que no se les respondió su solicitud, frente al 57.1% de los usuarios que se muestran satisfechos o en total acuerdo con los tramites y respuestas dadas a su solicitud, con relación a la muestra seleccionada corresponden a 122 usuarios.

Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

Sin desconocer un margen de la población encuestada que se muestran parcialmente de acuerdo o en desacuerdo según las variables aplicadas, que corresponden a un 20% en promedio de la muestra, equivalentes a 39 usuarios encuestados.

- Analizada la información suministrada por la Unidad de Atención Ciudadana a esta oficina, es pertinente buscar mecanismos para que las PQRSD que son trasladadas a otras dependencias del Senado y a otras entidades se les dé el correspondiente trámite y respuesta, por cuanto en el periodo tercer trimestre de 2016, se evidencia que solo el 2.43% de las PQRSD trasladadas a otras dependencias y el 0.01% a otras entidades fueron atendidas, información contenida en la Tabla 4. Porcentaje muy significativo para el incremento del índice de insatisfacción que se viene presentando en la percepción del servicio de atención al ciudadano que presta la entidad.
- 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

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA



Oficina Coordinadora del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

ley, con el objeto de disminuir el porcentaje de Insatisfacción de los usuarios o peticionarios.

- Conocido el concepto de las solicitudes de apoyo según la Unidad de Atención ciudadana, en donde manifiestan que “la variable de apoyo no hace parte del procedimiento en los tipos de reporte, por lo que carece del carácter institucional y no son de competencia del congreso y por ende se tipifican de esa forma” determinar de que manera, dentro del ordenamiento normativo, la variable de apoyo haga parte de las PQRSD que establece el procedimiento y así poder vincularla dentro del tipo de reporte que se lleva para el trámite de las mismas.

 <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA</p>	<p>FICHA TECNICA ENCUESTA</p>
<p>NOMBRE DEL ESTUDIO</p>	<p>Encuesta de percepción del servicio y satisfacción de las PQRSD Tercer Trimestre de 2016</p>
<p>LIDERADO POR:</p>	<p>Coordinador de la Oficina Coordinadora del Control Interno</p>
<p>ELABORADO Y EJECUTADO POR:</p>	<p>Jaime Bohórquez Caldera</p>
<p>TECNICA DE RECOLECCION</p>	<p>Cuestionario virtual y vía telefónica</p>
<p>TEMAS DE REFERENCIA</p>	<p>Medio o canal de utilización, Satisfacción del servicio, Oportunidad en las respuestas, comunicación efectiva, Tramite y respuesta de las PQRSD</p>
<p>UNIVERSO</p>	<p>Usuarios peticionarios de PQRSD Tercer trimestre de 2016</p>
<p>MARGEN DE ERROR</p>	<p>6% con un 94% de confiabilidad</p>

ALEX FERNANDO HERNÁNDEZ OYOLA

Coordinador del Control Interno

*Proyectó: Jaime Bohórquez Caldera
Revisó: Geber Rafael Tatis*



Oficina Coordinadora del Control Interno

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2016**

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

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