INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DE 2017

INTRODUCCIÓN

Como estrategia clave para un mejoramiento continuo, es necesario ejecutar mediciones de satisfacción a una muestra representativa de usuarios que hacen uso de los canales de comunicación definidos por la entidad, a través de los cuales pueden hacer sus solicitudes como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PRQSD-.

Estos resultados pretenden reflejar la percepción de factores determinantes como: atención del requerimiento, tiempos oportunos, competencia, calidad del servicio, canal más utilizado, entre otros, que pueden dar una idea 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, después de hacer un análisis y seguimiento a la gestión de PQRSD que tramita la Unidad de Atención Ciudadana, cuyas respuestas fueron 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 sus roles de evaluación y seguimiento y administración del riesgo definidos en el decreto 1537 de 2001, la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Articulo 76, lo establecido en el procedimiento evaluación de satisfacción a usuarios de la entidad, 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 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".*

Se realizó encuesta de satisfacción a 93 usuarios, a través de los canales que ellos utilizaron para hacer efectiva la solicitud de su PQRSD durante el mes de enero de 2017, 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 gestión de la entidad frente a la atención efectiva y oportuna del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, radicadas en la Unidad de Atención Ciudadana, durante el mes de enero de 2017 y confrontar el resultado con

la percepción ciudadana derivada de la encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por esta dependencia.

objetivos específicos:

1. Verificar el cumplimiento oportuno de la atención a PQRSD.

2. Identificar la cantidad de solicitudes efectuadas según clasificación: petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

3. Conocer la percepción de satisfacción que tienen los usuarios frente al servicio y atención de las PQRSD brindado por la entidad, durante el mes de enero de 2017.

4. Presentar informe de seguimiento a la Dirección General Administrativa y a la Unidad de Atención Ciudadana del Senado, con el fin de facilitar la identificación de debilidades y el diseño de acciones de mejoramiento, que conduzcan a mejorar la efectividad del servicio y la imagen institucional.

Alcance:

Parte del análisis de la información generada en el mes de diciembre de 2016, comparada con los resultados obtenidos en el mes de enero de 2017, Para terminar con un informe presentado a la alta dirección y a la dependencia responsable del procedimiento, para ser tenida en cuenta en la mejora continua del proceso.

Generalidades:

- Constitución Política de 1991, articulo 23."Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución

- Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
- La ley 1437 de 2011, en sus articulas 7,14,16 establece los deberes de las autoridades en la atención al público, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, su presentación y radicación, y el contenido de las peticiones que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- 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"
- Decreto 2641 de diciembre de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011".
- Ley 872 de 2003.

- Decreto 1537 de 2001- Roles de las oficinas de Control Interno
- Procedimientos evaluación de satisfacción a usuarios.
- Procedimiento para atención a PQRSD.
- NTCGP 1000:2009, numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente literal C
- Modelo estándar de control interno MECI, componente transversal de información y comunicación interna y externa.

Recursos utilizados:

- Solicitud vía correo electrónico a la UAC para verificar respuestas a los usuarios de las PQRSD del mes de enero de 2017
- Consulta de la normatividad vigente

- Visita a la Unidad de Atención Ciudadana para verificar encuesta de satisfacción en tiempo real de las PQRSD mes de enero de 2017.
- Consultas páginas electrónicas.
- Verificación de procedimientos
- Encuesta de Satisfacción a usuarios a través de Correos electrónicos
- Llamadas telefónicas.

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

[1] Procedimiento atención a PQRSD de la entidad.

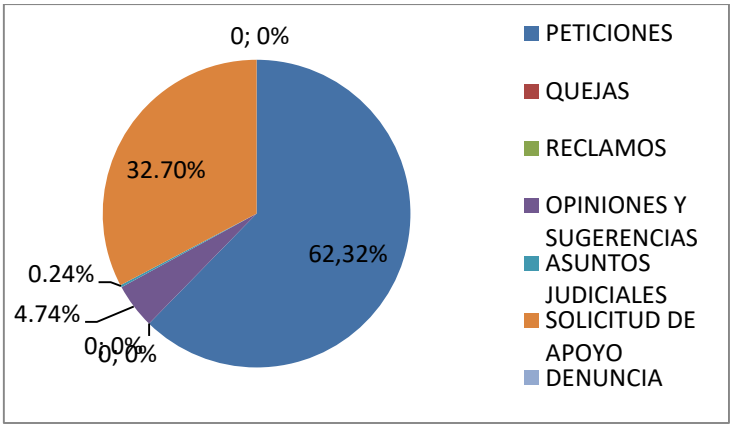
funcionamiento, los congresistas, la actividad legislativa, sus dependencias y los procesos legislativos o administrativos que en él se adelantan.

- **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.
- **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

Análisis

La Oficina Coordinadora del Control Interno recibió reporte total de 422 solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, instauradas en el mes de enero del 2017, según la información suministrada por la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, así:

grafica 1: tipos de solicitudes



Fuente: Datos suministrados por la U.A.C.

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DE 2017

Fuente: Datos suministrados por la U.A.C.

FORMATO SEGUIMIENTO PERIODICO A PQRSD

CUADRO CONTROL Y SEGUIMIENTO DE GESTION A PQRSD	VIGENCIA
PERIODO DE SEGUIMIENTO: ENERO DE 2017	2017

ACTIVIDAD		TIPOS DE PQRSD								
		PERTICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	OPINIONES Y SUGERENCIAS	ASUNTOS JUDICIALES	SOLICITUDES DE APOYO	S.I	TOTAL
1	RADICADAS EN EL PERIODO	263	0	0	0	20	1	138	0	422
	PORCENTAJE %	62,32	0,00	0,00	0,00	4,74	0,24	32,70	0,00	100
2	CON RESPUESTA EN AUC	222	0	0	0	14	0	120		356
	PORCENTAJE %	52,61	0,00	0,00	0,00	3,32	0,00	28,44	0,00	84,36
3	TRASLADADAS A OTRAS DEPENDENCIAS	31	0	0	0	6	1	9	0	47
	PORCENTAJE %	7,35	0,00	0,00	0,00	1,42	0,24	2,13	0,00	11,137
4	TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	10	0	0	0	0	0	9	0	19
	PORCENTAJE %	2,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,13	0,00	4,5024
5	POR CORREO ELECTRONICO	139	0	0	0	12	1	129	0	281
	PORCENTAJE %	32,94	0,00	0,00	0,00	2,84	0,24	30,57	0,00	66,59
6	POR VIA TELEFONICA	101	0	0	0	6	0	0	0	107
	PORCENTAJE %	23,93	0,00	0,00	0,00	1,42	0,00	0,00	0,00	25,36
7	POR PAGINA WEB	8	0	0	0	2	0	9	0	19
	PORCENTAJE %	1,90	0,00	0,00	0,00	0,47	0,00	2,13	0,00	4,50
8	POR OFICIOS RADICADOS	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	PORCENTAJE %	0,24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,24
9	DE MANERA PRESENCIAL	14	0	0	0	0	0	0	0	14
	PORCENTAJE %	3,32	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,32
10	HOMBRES	159	0	0	0	19	0	107	0	285
	PORCENTAJE %	37,68	0,00	0,00	0,00	4,50	0,00	25,36	0,00	67,54
11	MUJER	98	0	0	0	1	0	25	0	124
	PORCENTAJE %	23,22	0,00	0,00	0,00	0,24	0,00	5,92	0,00	29,38
12	ORGANIZACIÓN	6	0	0	0	0	1	6	0	13
	PORCENTAJE %	1,42	0,00	0,00	0,00	0,00	0,24	1,42	0,00	3,08

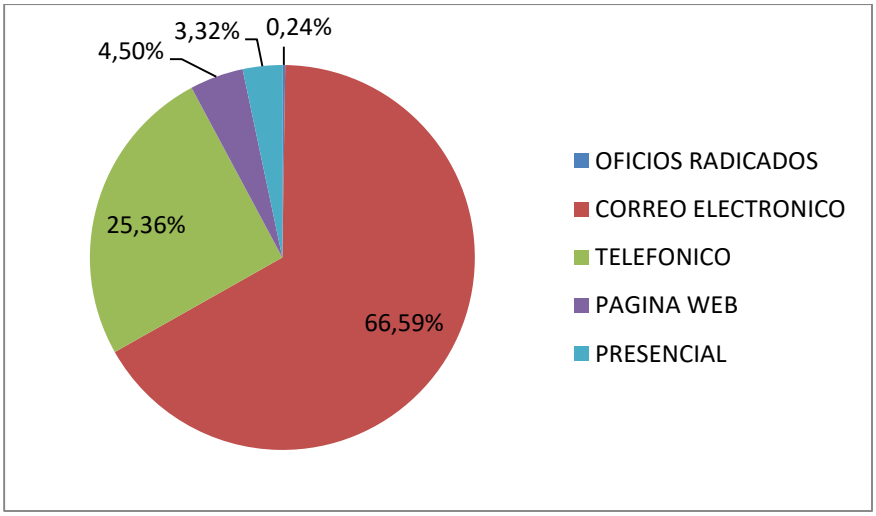
La gráfica evidencia que 263 peticiones, equivalentes al 62.32% de las PQRSD del mes de enero de 2017; 138 solicitudes de apoyo, que equivalen al 32.70%. Durante este mes no se presentaron quejas, reclamos ni denuncias; hubo solo 1 asunto judicial que equivale al 0.24%, hubo 20 opiniones y sugerencias que equivalen al 4.74%.

La gráfica Nª 1 refleja que los usuarios mantienen el interés por presentar peticiones, mecanismo constitucional que ampara la actuación de los ciudadanos, en este caso a los usuarios que acuden a la Entidad para conocer sobre las actualizaciones documentales, las nuevas reformas que suceden en el ámbito legislativo del Congreso de República, los mecanismos y procesos que se llevan al interior de la entidad.

Las solicitudes de apoyo se mantienen en gran porcentaje, observando un incremento del 4.60% con relación al informe del mes de diciembre de 2016, al respecto se repite la situación evidenciada, reflejando 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, quedando en un vacío sobre quién o qué manera se debe seguir atendiendo, que figura se dispondrá para este tipo de servicio que conllevan tiempo y disposición especial como asesoría

Respecto de los asuntos judiciales, la U.A.C. dio traslado del mismo según competencia, con radicado UAC-CS-0140-2017 de fecha 16/01/2017, de acuerdo a lo dispuesto en la resolución Nº 160 de la Presidencia del Senado de la República.

grafica 2: canales de recepción de las PQRSD



Fuente: Datos suministrados por la U.A.C.

El procedimiento para atención a PQRSD del Senado de la República, ha establecido diferentes canales o medios de recepción de las mismas, entre ellos: presenciales, vía telefónica, correo electrónico y oficios radicados de manera física, a través de las dos dependencias oficiales con las que cuenta la entidad, la Unidad de Atención Ciudadana y la Unidad de Correspondencia.

El canal más utilizado por los usuarios durante el mes de enero de 2017 para presentar PQRSD fue el correo electrónico, reportando 281 PQRSD, equivalente a un 66.59%.

- Por vía telefónica se recibieron 107 PQRSD, equivalentes al 25.36%.
- En la página web 19 PQRSD, equivalente al 4.50%.
- Los oficios radicados el 0.24%, correspondiente a 1.
- las recepciones presenciales se muestran en un 3.32% durante el período.

Se evidencia la importancia que tienen los medios tecnológicos e informáticos para los usuarios, al radicarse en la Unidad de Atención Ciudadana solo 14 PQRSD presenciales, correspondientes a 3.32%, lo que nos indica que los usuarios prefieren el uso de los medios tecnológicos, muy acorde con la ley 1341 de 2009, que destaca la importancia en el uso de 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, y, en armonía con el objeto de la Ley 1712 de 2014 o ley de trasparencia, que regula en su artículo No. 1 el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Tabla2: tiempo de respuesta de las PQRSD

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**	**10 Y 15**	**15 +**	**S.I**	**422**
PQRSD atendidas	**196**	**62**	**60**	**42**	**14**	**10**	**23**	**4**	**4**	**1**	**5**	**0**	**0**	**1**	
%	46,45	14,69	14,22	9,95	3,32	2,37	5,45	0,95	0,95	0,24	1,18	0,00	0,00	0,24	100,00

Fuente: Datos suministrados por la U.A.C.

En lo referente al tiempo de respuesta de las PQRSD del mes de enero de 2017 se observa que el 99.76% de las PQRSD son atendidas de manera oportuna por parte de la Unidad de Atención Ciudadana; acorde a los términos definidos por la ley 1755 de 2015, desde la fecha de radicación hasta la fecha límite de respuesta durante el período.

El 0.24% de las PDRSD equivalente a 1 solicitud no presenta la fecha y tiempo de respuesta, identificada con el radicado 0.118 de fecha 2017-01-16, visitada la Unidad de Atención al Ciudadana, manifestando que es un asunto judicial, sobre el cual no genera radicado de respuesta; la A.U.C. solo lo relaciona por su naturaleza

Tabla 3: traslado de las PQRSD

ACTIVIDAD		TIPOS DE PQRSD								
		PERTICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	OPINIONES Y SUGERENCIAS	ASUNTOS JUDICIALES	SOLICITUDES DE APOYO	S.I	TOTAL
1	TRASLADADAS A OTRAS DEPENDENCIAS	31	0	0	0	6	1	9	0	47
	PORCENTAJE %	7,35	0,00	0,00	0,00	1,42	0,24	2,13	0,00	11,137
2	TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	10	0	0	0	0	0	9	0	19
	PORCENTAJE %	2,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,13	0,00	4,5024

Fuente: Datos suministrados por la U.A.C.

De un total de 422 PQRSD radicadas durante el mes de enero de 2017, 47 fueron trasladadas a otras dependencias del Senado de la República, equivalente al 11.14%, el 19, equivalen al 4.50% fueron trasladadas a otras entidades y 356, equivalentes el 84.36% fueron atendidas por la Unidad de Atención Ciudadana en los términos que establece el procedimiento interno.

Realizado el seguimiento por parte de esta Oficina, se pudo evidenciar que la Unidad de Atención Ciudadana está presta a atender con efectividad las solicitudes, cosa contraria a las 47 trasladadas a otras dependencias del Senado, teniendo en cuenta que solo 3 (0.71%) fueron atendidas; lo anterior genera incertidumbre frente a la oportunidad de la atención a la ciudadanía, y expone a la posibilidad riesgo por inoportunidad en las respuestas e insatisfacción del usuario. De las 19 trasladadas a otras entidades 3 (0.71%) fueron atendidas oportunamente, incurriendo en el mismo riesgo.

Resultado de la encuesta percepción de satisfacción a usuarios de PQRSD mes de enero de 2017

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 mes de enero de 2017.

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

Procedimiento:

Determinar la Población: La población a la cual se le realizará la encuesta, será a los usuarios que acudieron a la Unidad de Atención Ciudadana, con relación a la solicitud de PQRSD del mes de enero de 2017.

Determinar Muestra: En este paso es importante determinar el número de encuestas que se va a realizar, para conocer este dato usa la siguiente fórmula:

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

Donde:

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 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 93% (1.81), (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 se usara en la fórmula un nivel de confianza del **93% (1.81).**

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 7% o del 10%. Como se tiene un nivel de confiabilidad del 93% (1.81), el margen de error será del **7% (0.07).**

p: probabilidad de ocurrencia: probabilidad de que ocurra el evento. Se utilizará la 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 93 usuarios con un nivel de confianza de 93% (1.81) y un margen de error del 7% (0.07).

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.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
SENADO DE LA REPÚBLICA

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

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

Tabulación, consolidación 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 período en estudio en cada opción de respuesta así:

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

Siendo:

i= Opción de respuesta.

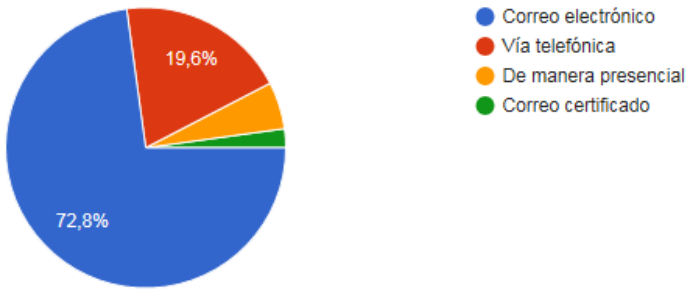
p = Porcentaje de participación en la pregunta con la opción i.

n = Total encuestas realizadas.

ni = Número de clientes que señalaron la opción i

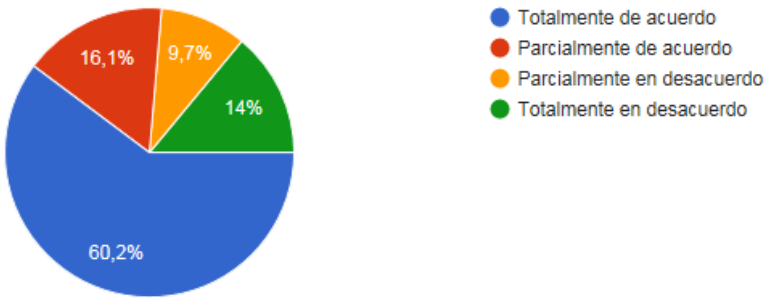
Representación gráfica:

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



Para elevar sus consultas, los usuarios tienen libertad de usar cualquier canal de los que dispone la entidad; según la encuesta, el 72.8% equivalentes a 67 usuarios de una muestra de 93, utilizaron el correo electrónico durante el mes de enero de 2017; frente a un 19.6% equivalente a 18 usuarios que la realizaron por vía telefónica. El 7.6% restante utilizó otros canales como correo certificado y de manera presencial. Con relación al anterior informe, (mes de diciembre de 2016), se mantuvo el porcentaje de los usuarios que utilizan los canales presenciales y correos certificados, mientras que la utilización del correo electrónico institucional para PQRSD tuvo un incremento del 6.8%, 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.

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

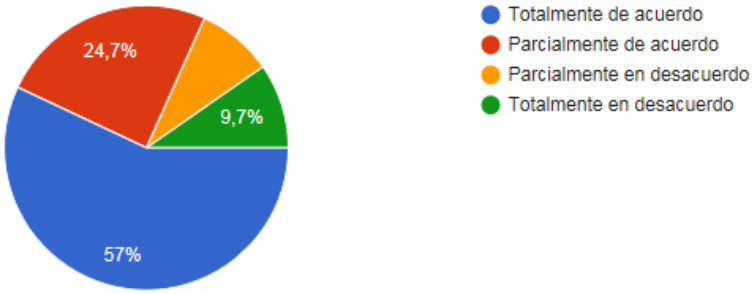


Respecto a la satisfacción del servicio ofrecido por la entidad, de una muestra de 93 usuarios, de 13 encuestados equivalentes al 14% manifiestan un grado de insatisfacción, comparado con el informe anterior, hubo una reducción o mejora del 1.7%, se reitera la oportunidad para que la entidad adelante planes y programas de capacitación, charlas o

talleres con el recurso humano interno a fin de mitigar el nivel de insatisfacción que aquí se presenta. En aras de mejorar la imagen Institucional, es prudente elaborar diagnósticos para identificar la debilidad, con el objetivo de convertirlas en fortalezas.

Mientras que el 60.2% equivalentes a 56 usuarios encuestados manifiestan estar de acuerdo con el servicio recibido por parte de la entidad, que sumados al 16.1% que manifiestan estar parcialmente de acuerdo con el servicio, deja un amplio margen en el grado de satisfacción entre los usuarios. No obstante, el 9.7% manifiestan estar parcialmente en desacuerdo.

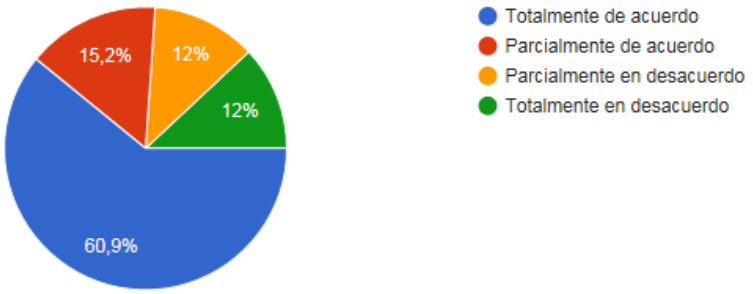
3. Los canales de comunicación de la Entidad son de fácil acceso.



Es claro en esta ilustración que en el mes de enero utilizaron medios de comunicación de la entidad para radicar su PQRSD, el 57% manifestaron que accedieron de manera fácil, equivalentes a 53 encuestados; el 9.7% de los usuarios correspondientes a 9 encuestados se les dificultó el acceso a los mismos, siendo este un número reducido comparado con la muestra seleccionada de 93 usuarios. Si se tiene que en el informe correspondiente al mes de diciembre de 2016 esta misma variable mostró un porcentaje del 8.9%, lo que indica que hubo un incremento del 0.8%, experimentando un equilibrio en el porcentaje, a través del tiempo dentro de los últimos tres informes presentados, con respecto a la facilidad en el acceso a los medios de comunicación de la entidad.

Se observa un 33.3% ubicado en un punto intermedio, que relacionado con el total de la muestra podría incidir 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 positiva por cuanto el 24.7% corresponde a un grado de satisfacción entre el 51% y el 75%, parcialmente satisfecho, 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 respuestas, es la variable que, dentro de la misma, marca el margen de satisfacción o insatisfacción que perciben los usuarios de PQRSD en el Senado República, siendo ésta el producto final de toda solicitud que se encuentre determinada dentro del Procedimiento evaluación de satisfacción a usuarios y el de atención de PQRSD a usuarios. Evidenciando un nivel de insatisfacción del 12% que equivalen a 11 usuarios, de una muestra de 93 encuestados que no están de acuerdo con la oportunidad de la respuesta.

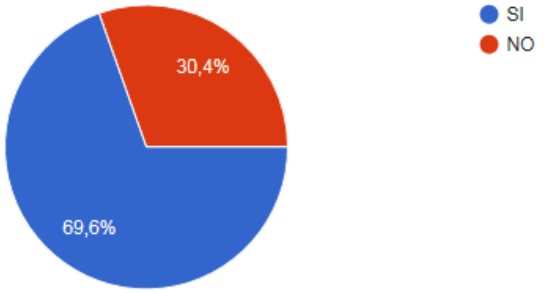
Lo anterior refleja como una oportunidad para mejorar este indicador. No se puede dejar de lado el 12% correspondiente a 11 usuarios de la muestra que manifiestan estar parcialmente en desacuerdo, que significa en igual proporción en el análisis de los resultados.

La Unidad de Atención al Ciudadano frente al seguimiento y control de las PQRSD, advierte que las diferentes dependencias del Senado de la República no están notificando las

respuestas de las PQRSD a esa dependencia. Para este período solo 6 PQRSD fueron atendidas y reportadas a A.U.C, equivalente a 1.42%, porcentaje mínimo y significativo en el grado de insatisfacción en la oportunidad y trámite de las respuestas.

La Oficina Coordinadora del Control Interno del Senado de la República ofició a través de correos electrónicos, entre otras a las siguientes dependencias: secretaría general, división de recursos humanos, sección de grabación y dirección general y administrativa, con el fin de conocer el estado de avance sobre la gestión realizada por cada una; la Sección de Grabación fue la única que atendió el requerimiento de esta Coordinación.

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



La Entidad ante todo debe propender por el buen servicio de todo trámite que se realice a nivel de las dependencias que la conforman, y según esta ilustración se advierte que al 30.4% equivalentes a 28 usuarios, no recibieron respuesta a su PQRSD presentada durante el mes de enero de 2017, frente a un 69.6% correspondiente a 64 usuarios de una muestra de 93 encuestados, 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 por cuanto el informe anterior, mes de diciembre de 2016, presentó un porcentaje de 74.8% existiendo una disminución del

5.2%, lo que posibilita el grado de insatisfacción analizado en este período, 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

En el reporte hecho por la Unidad de Atención Ciudadana a esta dependencia, persisten:

1. Error de digitalización al momento de la transcripción de la información, tales como: contactos de los peticionarios, números de teléfonos errados, correos electrónicos incompletos o mal escritos, solo los nombres y sin apellidos de algunos peticionarios, así como peticionarios sin número de teléfonos ni correos electrónicos registrados en la información. El silencio por parte de las dependencias al no dar respuesta a esta dependencia sobre el trámite y respuesta a las PQRSD que le son trasladadas por parte de la Unidad de Atención Ciudadana.

2. La no existencia de un registro de medición de percepción del cliente respecto a sus requerimientos, que contemple los estándares para tales efectos, en la Unidad de Atención Ciudadana, así como lo contempla la NTCGP 1000:2009 en su ítem 8.2 Seguimiento y Medición, dentro los aspectos comunes que considera: *contar con un proceso de medición y seguimiento que permita obtener información para la toma de acciones y así mejorar el desempeño institucional.*

.

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, dentro del 99.76% tal como se muestra en la tabla Nº 2 de este informe, lo mismo que el respectivo traslado a las diferentes dependencia y entidades del Senado; sin embargo confrontándolo con el resultado de la encuesta aplicada por esta dependencia, se reporta que el 30.4% de los encuetados no recibieron respuesta a su solicitud, lo que generó un grado de insatisfacción del 14% según la medición realizada al mes de enero de 2017, con relación al servicio prestado por la Entidad en la atención y tramite de las PQRSD.

Conclusiones:

1. De una muestra seleccionada de 93 encuestados, 11 manifestaron insatisfacción, lo cual equivale a un 12%. Su insatisfacción frente al servicio se fundamenta en la falta de oportunidad de la respuesta. A 56 usuarios que se les respondió su solicitud oportunamente, equivalente a un 60.9%, se muestran satisfechos; los 26 usuarios restantes de la muestra, manifiestan estar parcialmente de acuerdo o en descuerdo según las variables aplicadas.

2. Frente a los resultados del análisis, es importante buscar mecanismos para realizar seguimiento a las PQRSD que son trasladadas a otras dependencias del Senado y a otras entidades.

3. Se observa un porcentaje mínimo, el 1.42% de PQRSD atendidas por las dependencias y entidades que conforman el Senado de República. De un total de 47 trasladadas a las dependencias y 19 a otras entidades.

Recomendaciones:

4. 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 República.

5. Optimizar la recepción de información de nombres y contacto de los peticionarios, de tal suerte que se permita una correcta comunicación y posterior seguimiento sobre la satisfacción de los usuarios.

6. Fortalecer los mecanismos para realizar seguimiento, medición y control sobre el trámite y respuestas de toda PQRSD que se tramitan y se trasladan a otras entidades y dependencias de la entidad, garantizando que sean atendidas dentro de los términos que establece la norma vigente, y en su totalidad, con el objeto de disminuir el porcentaje de Insatisfacción de los usuarios o peticionarios.

7. Considerar los requerimientos de esta oficina a las demás dependencias, como una alternativa de acompañamiento en el trámite y respuesta a las PQRSD, en pro de la satisfacción de los usuarios.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA	**FICHA TECNICA ENCUESTA**
NOMBRE DEL ESTUDIO	Encuesta de percepción a la satisfacción del usuario frente a la atención de las PQRSD, durante el mes de enero de 2017.
LIDERADO POR:	Coordinador de la Oficina Coordinadora del Control Interno
ELABORADO Y EJECUTADO POR:	Jaime Bohórquez Caldera
TECNICA DE RECOLECCION	Cuestionario virtual y por vía telefónica
TEMAS DE REFERENCIA	Medio o canal de utilización, Satisfacción del servicio, Oportunidad en las respuestas, comunicación efectiva, trámite y respuesta de las PQRSD
UNIVERSO	Usuarios peticionarios de PQRSD mes de enero de 2017
MARGEN DE ERROR	7% con un 93% de confiabilidad

ALEX FERNANDO HERNÁNDEZ OYOLA
Coordinador del Control Interno

Proyectó: Jaime Bohórquez Caldera

Revisó: Seneida Sarmiento Esquerra