SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES SAE S.A.S

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME A LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
(Ley 1474 de 2011)

SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

Bogotá, D.C. enero 2016

INFORME A LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Realizar seguimiento a la Gestión de la entidad frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que llegan a través de los diferentes medios de atención.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS en el período comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2015.

3. CRITERIOS Y FUENTES DE LA AUDITORÍA.

- Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Decreto 2641 de 2012- Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.

4. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

En lo referente a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, se observan los siguientes avances:

- La Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, reportan su gestión directamente a la Presidente de SAE, el grupo se encarga de coordinar la debida atención al Ciudadano, recibir y tramitar las consultas, reclamos, denuncias, quejas, solicitudes y/o peticiones que se presenten ante la Empresa.

- Se cuenta con los procedimientos de “Atención de Requerimientos” código P-CA2-033 versión N° 01 del 27 de marzo de 2015 y “Seguimiento y Control a Requerimientos” código P-CA2-034 versión N° 01 del 11 de junio de 2015, los cuales hacen parte del proceso de Atención al Ciudadano y del macro proceso Comunicación y Atención de Requerimientos.

- El documento Carta de trato digno al Ciudadano surtió una actualización en el mes de diciembre de 2015. El documento se encuentra publicado en el sitio Web de la empresa: http://www.saesas.gov.co/pwsm/Servicio-al-Ciudadano/Carta-de-trato-digno-al-ciudadano

- Se implementó el sistema de atención de Entes de Control, para tal efecto se diseñaron unas piezas comunicacionales para divulgar la información al interior de la Sociedad.

- Con el apoyo del Programa Nacional de Atención al Ciudadano, se publicó la cartilla de leguaje claro en la Intranet y en el sitio Web de SAE para conocimiento de todos los empleados de la Entidad y ciudadanos.

- Mediante la participación de Ferias de Atención al ciudadano en Acacias, Meta y Arjona, Bolívar, la Oficina de Comunicación y Atención al ciudadano ha dado a conocer los servicios de la Entidad.

- Por medio de boletines de prensa se ha informado a la ciudadanía y los medios de comunicación sobre las diferentes actividades que desarrolla la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

  De igual manera, se han utilizado canales de información del gobierno nacional como Urna de Cristal Radio para informarle a la ciudadanía sobre los servicios de la Entidad.

- Se ampliaron los mecanismos de comunicación, se cuenta con redes sociales que permiten informar a la ciudadanía sobre nuevas convocatorias o servicios de la Entidad.
  www.facebook.com/saesas1
  www.twitter.com/saesas1

  Se creó el Buzón de Sugerencias virtual. Se encuentra publicado en el portal web de la entidad:
  http://www.saesas.gov.co/pwsm/Servicio-al-Ciudadano/Buzon-de-sugerencias

- Los empleados de la Oficina de Comunicaciones y Atención al ciudadano fueron certificados por el Programa Nacional de Atención al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y la ESAP.

- De acuerdo a las necesidades de las áreas, se actualiza permanentemente el link *"Transparencia y Acceso a la Información",* en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

- El mecanismo implementado para hacer seguimiento por parte de la ciudadanía a la respuesta de sus requerimientos es a través de la atención presencial o por vía telefónica, desde la Oficina de Atención al Ciudadano se verifica por el aplicativo ZEUS el estado y en los casos que no se han dado respuesta, se transfiere la llamada al funcionario competente o se realiza la gestión para que el encargado de atender la respuesta, conozca que el ciudadano está pendiente de los términos.

- Se continua con las alertas enviadas por el aplicativo ZEUS, las cuales dan aviso tres días antes del vencimiento de un requerimiento. Al igual la Jefatura de Comunicaciones y Atención al Ciudadano faltando un día para el cumplimiento de los términos legales envía correo a los Jefes de Área y con copia a los funcionarios encargados recordando el vencimiento de los mismos.

- Durante el segundo semestre de 2015, SAE SAS presenta las siguientes estadísticas de gestión de Atención al Ciudadano:

GESTION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Segundo semestre 2015

1. Número de requerimientos recibidos por canal de Comunicación:

Canal de comunicación	Requerimientos recibidos
Buzón página Web	22
Correo electrónico	217
Físico	598
Fax	4
Telefónico	73
Atención personalizada	48
Total	**962**

Fuente: Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano

2. Requerimientos atendidos por tipo de solicitud:

Tipo de requerimiento	N° atendidos
Solicitud de información	341
Peticiones	13
Quejas	13
Reclamos	11
Derechos de Petición	584
Total	**962**

Fuente: Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano

3. Estado de los requerimientos:

Estado del requerimiento	Requerimientos atendidos
Contestados en tiempo	792
Extemporáneos	92
No contestados*	22
En término**	56
Total	**962**

Fuente: Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano

* Los requerimientos en el ítem no contestados corresponden a los radicados que se encuentran al 31 de diciembre sin respuesta.

** Los requerimientos en el ítem en término corresponden a los radicados ingresados después del 17 de diciembre de 2015.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Frente a lo señalado en el numeral 3 de la Circular 001 de 2011[1] del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, respecto al establecimiento de un registro público sobre los Derechos de Petición, la información se consulta por cada requerimiento a través del aplicativo Zeus, sin embargo, no se puede consultar con los parámetros solicitados por la circular, adicionalmente, el Registro debe ser publicado en el sitio Web de SAE.

2. Dentro del procedimiento "Atención de Requerimientos" código P-CA2-033 versión N° 01 del 27 de marzo de 2015, en su numeral 5 Políticas, se tiene contemplada la implementación de Buzones de Sugerencias en la Sede central y las tres (3) gerencias regionales. El procedimiento fue aprobado en el mes de marzo y a la fecha no se cuenta de manera presencial con este mecanismo de participación ciudadana.

   Adicionalmente, en el mismo procedimiento se indica *"La apertura de buzones se realizará cada quince días (15) con la participación de un delegado de control interno y un referente de la oficina de atención al ciudadano y comunicaciones, donde se realizará el conteo de los requerimientos dejando evidencia mediante acta."*

   Sin embargo, como se presentó en el contenido del informe sobre la implementación de un buzón virtual, es necesario que se realice la actualización del procedimiento.

3. Continuar reforzando los mecanismos de control por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y las áreas responsables para dar respuestas más oportunas a los requerimientos efectuados por los Ciudadanos, Partes Interesadas, Entes de Control, entre otros.

4. Analizar la pertinencia de incluir dentro del control que lleva el Grupo de Atención al Ciudadano las Tutelas, aunque es entendido que el tema lo maneja la Vicepresidencia Jurídica, sería importante que las estadísticas de respuesta y dentro de los informes emitidos por Atención al Ciudadano se incluyan y hagan parte de los informes que presenten y publiquen en el sitio Web.

5. Es importante que dentro de las estadísticas que maneja el Grupo de Atención al Ciudadano y para los tipos de requerimiento, se identifique de manera separada si pertenece a SAE o sobre las operaciones del FRISCO.

   Lo anterior, con alcance a los ajustes de los procedimientos en lo que haya lugar.

[1] *"Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento."*