



**CLUB MILITAR
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

MEMORANDO

CM. 230.A.14.1/ 111

FECHA : Bogotá, 30 de junio de 2017

PARA : OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

DE : Ingeniera **DIANA FERNANDA CHAVES ALVARADO**, Jefe Oficina de Control Interno.

ASUNTO: Informe auditoria PQRD.

De manera atenta, me permito presentar informe de control interno No. 8 de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) del Club Militar, dando cumplimiento al plan acción de la oficina de control interno y en respuesta al memorando CM.220.A/029/ de fecha 8 de mayo de 2017 enviado por la Dirección General.


Así mismo se requiere la estructuración de un plan de mejoramiento que solucione la causa raíz de las debilidades observadas, el cual deberá ser remitido a la oficina de control interno a más tardar en los 15 días siguientes al recibo del presente informe.

Cordialmente,



Ingeniera **DIANA FERNANDA CHAVES ALVARADO**
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe No. 8 en trece (13) Folios

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO: EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11
---	--------------------------------	---

SEGUIMIENTO

AUDITORIA

INFORME No. 008

**ASUNTO: SEGUIMIENTO Y TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS
(PQRD) SEGÚN LA LEY 1474/2011**

1. OBJETIVO:

Verificar el cumplimiento establecido en la Ley 1474/2011, confirmar si se responde las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, mediante la interpretación y aplicación de las acciones conforme a la Ley para dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a obtener respuesta de fondo y oportuna a sus solicitud y requerimientos.

2. ALCANCE:

Inicia con la recepción de la PQRD, a través de todos los canales establecidos, como son medios escritos, redes sociales , pagina web, chat, atención personalizada y telefónica hasta el seguimiento de la respuesta dada, para establecer si se dio solución al requerimiento del ciudadano o por el contrario continua sin respuesta oportuna, el alcance y verificación del trámite de PQRD, comprendido entre el segundo semestre del año 2016 y los primeros 5 meses de la vigencia 2017.

3. INSUMOS:

○ **Normatividad Externa**


- Ley 1474 de 2011 Artículo 76.
- Ley 1755 de 2015.
- Circular Externa N° 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.
- Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano.

○ **Normatividad Interna**

- DE-M03 Manual PQRD
- DE-P04 Procedimiento Tratamiento - PQRD

4. INFORME EJECUTIVO:

La oficina de Control Interno dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, presenta a la alta Dirección y demás interesados, el informe de evaluación a las actividades realizadas en la administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (llamadas de ahora en adelante PQRSD) durante el periodo comprendido entre el segundo semestre del año 2016 y los primeros 5 meses de la vigencia 2017.

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO: EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11
---	--------------------------------	---

En el presente informe se evalúa: Ubicación de la oficina de atención al ciudadano, mecanismos de recepción de PQRSD, tiempos de respuesta, materialidad de las respuestas, y mecanismos de seguimiento y control.

❖ **UBICACIÓN:**

Se evalúa la ubicación física de la oficina de atención al ciudadano, observando que no cumple con las directrices fijadas por las Estrategias del Gobierno Nacional en cuanto a la atención y servicio que las Entidades del Estado deben brindar a la ciudadanía, toda vez que esta oficina no se encuentra ubicada en un lugar fácilmente accesible para todos los usuarios en condiciones de igualdad, incluyendo las personas con algún tipo de discapacidad.

Se recomienda evaluar la ubicación de la oficina de atención al ciudadano, dado que debe estar en un lugar visible y de fácil acceso a la comunidad en general (de fácil acceso para las personas con algún tipo de discapacidad). Establecer un horario conveniente con el usuario para que pueda resolver sus dudas eficientemente, contar con la información actualizada y pertinente. Así mismo se recomienda que esta área cuente con canales idóneos de comunicación, con las condiciones técnicas necesarias para brindar una atención adecuada y garantizar una mejor cobertura.

❖ **MECANISMO DE RECEPCIÓN:**


De acuerdo al procedimiento DE-P04 de fecha 30 de enero de 2015 establecido en el sistema de gestión de calidad de la entidad, se observa que para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, el Club Militar cuenta con los siguientes canales de comunicación:

- Correo postal
- Correo electrónico
- Redes sociales o chat
- Aplicativo página WEB
- Libro PQRD
- Recepción por medio telefónico
- Atención personalizada:

De acuerdo con los medios anteriormente definidos, se verifica las estadísticas de uso de cada uno de ellos, de acuerdo al control que presenta el área de Atención al ciudadano en el archivo de Excel de nombre "PQRD_Seguimiento DIC (Respuestas)", señalando los siguientes resultados:

Tabla 1: Frecuencia de PQRD de acuerdo al medio de recepción

MEDIO	VIGENCIA 2016							VIGENCIA 2017					
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2016	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL 2017
Correo postal.							0						0
Correo electrónico				1	2	24	27	68	27	65			160
Redes sociales o chat				27	35	31	93	28	3	1			32
Aplicativo página WEB – Modulo PQRD				1		6	7	5		14			19
Libro PQRD						85	85	191	160	202	166	77	796
Recepción por medio telefónico						17	17	1		1			2
Atención personalizada					1	2	3	1	1				2
Total	0	0	0	29	38	165	232	294	191	283	166	77	1011

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11
---	--------------------------------	--

De esta frecuencia analizada se observan 1.243 PQRSD presentadas por los diferentes canales dentro del periodo analizado, para el 2016 se evidencia que el mayor número de PQRSD fueron recibidas por medio del libro en el mes de diciembre 2016, con ochenta y cinco (85) registros y para el año 2107 en el mes de marzo por el mismo medio se registraron doscientas dos (202).

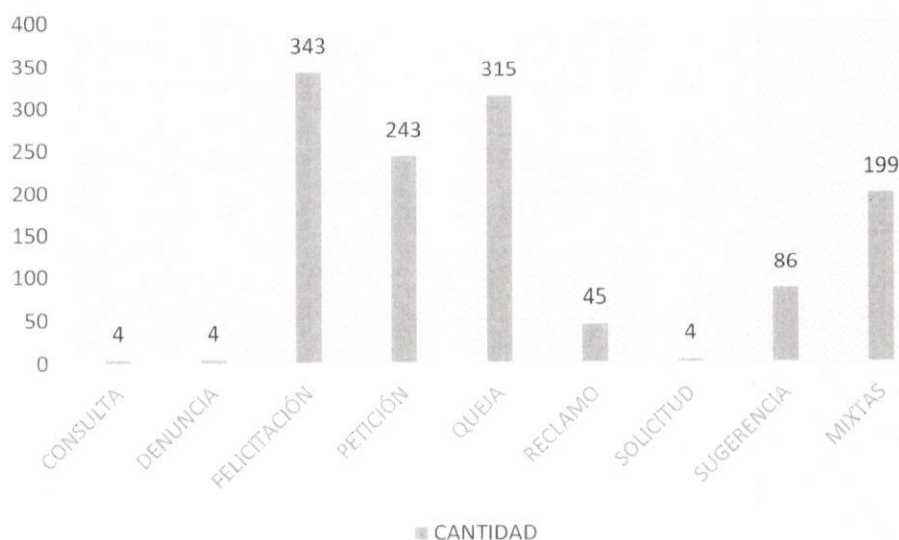
Se verifica la efectividad de los medios de recepción, encontrando las siguientes observaciones de cada uno de ellos:

MEDIO	OBSERVACIÓN
Correo postal.	<p>De acuerdo al procedimiento registrado en el Sistema de Gestión de Calidad de código DE-P04 y fecha 30 de enero de 2015, toda las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Incluidos los derechos de petición) que se radiquen en la entidad, deben ingresar por la ventanilla única y deben ser remitidos al administrador PQRD para el respectivo registro en la base de control.</p> <p>Se observa que todos las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que recibe la entidad no son radicados por la ventanilla única de correspondencia, algunas nos recibidas directamente por las áreas, como es el caso de cartera, socios y la oficina asesora jurídica. Adicionalmente no se observa que estas áreas informen al Administrador PQRD sobre la resección de dichos documentos para el respectivo registro en la tabla de control.</p> <p>De igual forma, no se evidencia que los 109 derechos de petición allegados a la entidad por la ventanilla única (De acuerdo al reporte presentado por el área de archivo y correspondencia) sean registrados en la matriz de control.</p>
Correo electrónico	<p>Por este medio los usuario pueden presentar las PQRSD al correo atencionalcliente@clubmilitar.gov.co, o al correos socios@clubmilitar.gov.co. Sobre este medio no se tiene establecidos protocolos para a respectiva respuesta.</p>
Redes sociales o chat	<p>La red social utilizada por la entidad para la recepción de PQRSD, era la cuenta de Facebook ClubMilitar, la cual dejo de ser administrada por la entidad a partir del mes de mayo, sin embargo esta cuenta aún permanece activa.</p>
Aplicativo página WEB – Modulo PQRD	<p>El uso del módulo PQRSD no es de fácil acceso para cualquier ciudadano dado que debe hacer una serie de registros y comprobaciones que hacen tedioso el registro de las PQRSD.</p> <p>Todas las PQRSD no son registradas en el archivo de control.</p>
Recepción por medio telefónico	<p>No se tiene definida en la entidad una línea telefónica de atención al cliente, de igual forma no se evidencia registró alguno de la recepción de estas llamadas que permita hacer trazabilidad de la misma.</p>
Libro de PQRD	<p>Aun cuando el libro es de fácil acceso para que los socios registren sus PQRSD, todas las anotaciones no son registradas en la base de datos de control (Archivo Excel)</p>

Frente a los mecanismos de recepción de PQRSD se observa que El Club Militar ofrece diversos canales por medio de los cuales cualquier ciudadano puede comunicarse con la entidad, pero el 100% de la información registrada en estos medios no es centralizada, por lo cual la entidad no identifica la totalidad de PQRSD interpuestas por los ciudadanos.

❖ **TIPIFICACIÓN :**

De acuerdo al control, registro y clasificación que realiza la oficina de atención al Cliente a las PQRSD que son allegadas a la entidad, se observa la siguiente tipificación de los 1.243 registros evaluados durante el periodo:



De esta clasificación se observa una categoría denominada "Mixta" la cual corresponde a solicitudes radicadas bajo más de un concepto, como se presenta a continuación:

FUENTE	FECHA INGRESO	SEDE	TIPO SOLICITUD	FECHA RESPUESTA
LIBRO	25/12/2016	SEDE LAS MERCEDES	FELICITACION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA	26/12/2016
LIBRO	26/12/2016	SEDE LAS MERCEDES	FELICITACION, PETICION, SUGERENCIA	28/12/2016
LIBRO	15/04/2017	SEDE LAS MERCEDES	FELICITACION, PETICION, SUGERENCIA	
LIBRO	15/04/2017	SEDE LAS MERCEDES	PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA	
LIBRO	15/04/2017	SEDE LAS MERCEDES	FELICITACION, PETICION, SUGERENCIA	
LIBRO	08/05/2017	SEDE LAS MERCEDES	FELICITACION, RECLAMO, SUGERENCIA	
LIBRO	28/12/2016	SEDE SOCHAGOTA	PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, SOLICITUD	30/12/2016
LIBRO	20/03/2017		QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA	

Lo anterior no permite identificar con claridad el tipo de solicitud que se está presentando, como tampoco el manejo que se debe efectuar, teniendo en cuenta que cada una de ellas tiene una connotación diferente de acuerdo con los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, establecidos en la Cartilla de estrategias para la construcción del plan de atención al cuidado (Pag 37)

- a) **PETICION.** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- b) **QUEJA.** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de funciones
- c) **RECLAMO.** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- d) **SUGERENCIA.** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- e) **DENUNCIA.** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa –sancionatoria o ético –profesional.

Es necesario que se indique las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades

❖ **TIEMPO DE RESPUESTA**

De acuerdo con la descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones que establece el Departamento Administrativo de la Función Pública en la Cartilla de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, se procede a los términos de respuesta bajo los siguientes lineamientos:

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

De acuerdo con la información suministrada por el área de Atención al Cliente, no le es posible al equipo auditoria determinar con certeza los tiempos de respuestas de las PQRSD, toda vez que se observa en el archivo Excel de nombre "PQRD_SeguimienODIC(Respuestas)" las siguientes falencias.

- De las 1.243 PQRD recibidas el periodo, se observan 21 registros que presentan incongruencia en la fecha de respuesta, distribuido en los diferentes medios de recepción así:

Medio	Registros con errores
Correo electrónico	3
Libro de PQRD	4
Página WEB	2
Redes sociales	11
Medio telefónico	1

El equipo auditor considera que afecta la veracidad de la información toda vez que los 21 registros presentan fecha de respuesta previa a la fecha recepción de la PQRSD, como se evidencia a continuación:

FUENT	FECHA INGRE	SEDE	TIPO SOLICITUD	FECHA RESPUES
LIBRO	02/12/2016	SEDE LAS MERCEDES	FELICITACION, SUGERENCIA	30/11/2016
LIBRO	27/12/2016	SEDE LAS MERCEDES	FELICITACION	29/11/2016
LIBRO	27/12/2016	SEDE LAS MERCEDES	QUEJA, SOLICITUD	02/12/2016
PWEB	09/03/2017	SEDE PRINCIPAL	PETICION	07/03/2017
PWEB	17/10/2016	SEDE PRINCIPAL	PETICION	07/10/2016
REDES	24/10/2016	SEDE PRINCIPAL	QUEJA	23/10/2016
REDES	26/10/2016	SEDE PRINCIPAL	PETICION	25/10/2016
REDES	07/11/2016	SEDE PRINCIPAL	PETICION	06/11/2016
REDES	21/11/2016	SEDE PRINCIPAL	FELICITACION	02/11/2016
EMAIL	07/12/2016	SEDE PRINCIPAL	PETICION	02/12/2016
REDES	11/12/2016	SEDE PRINCIPAL	QUEJA	01/12/2016
LIBRO	14/12/2016	SEDE SOCHAGOTA	SUGERENCIA	13/12/2016
REDES	15/12/2016	SEDE PRINCIPAL	PETICION	12/12/2016
REDES	19/12/2016	SEDE PRINCIPAL	PETICION	18/12/2016
TELEFONO	20/12/2016	SEDE PRINCIPAL	PETICION	19/12/2016
REDES	21/12/2016	SEDE PRINCIPAL	PETICION	21/11/2016
REDES	21/12/2016	SEDE PRINCIPAL	PETICION	20/12/2016
EMAIL	22/12/2016	SEDE PRINCIPAL	PETICION	21/12/2016
REDES	15/01/2017	SEDE SOCHAGOTA	PETICION	09/01/2017
REDES	15/01/2017	SEDE PRINCIPAL	QUEJA	09/01/2017
EMAIL	02/03/2017	SEDE PRINCIPAL	FELICITACION, SOLICITUD	07/02/2017

Fuente: tomado del archivo excel PQRD_SeguimienDIC(Respuestas)

- 4 PQRSD recibidas el periodo, presentan fecha de respuesta inexistente, así:

FUENT	FECHA INGRE	SEDE	TIPO SOLICITUD	FECHA RESPUES
LIBRO	17/12/2016	SEDE LAS MERCEDES	FELICITACION	19/2016
REDES	19/10/2016	SEDE LAS MERCEDES	PETICION	19/22/10
TELEFONO	20/12/2016	SEDE PRINCIPAL	PETICION	20/19/2016
EMAIL	03/03/2017	SEDE PRINCIPAL	QUEJA	13/

- Se observan 549 peticiones (Como se registra en la tabla que se presenta a continuación) que no presentan fecha de respuesta, sin embargo presentan en la columna de "Respuesta" del archivo de Excel de control una anotación que presuntamente fue suministrada al ciudadano que interpuso la petición

Medio	Sin respuesta
Correo Electrónico	63
Presencial	1
Libro PQRD	459
Página WEB	7
Redes sociales	19
Vía telefónica	
TOTAL	549

Por lo anterior, dado que no existe confiabilidad de la información en relación con los términos de respuesta a los peticionarios, se reitera la imposibilidad del equipo auditor de validar objetivamente el cumplimiento de los términos de Ley, para dar respuesta oportuna a los peticionarios.

De igual forma no se observa respuesta oportuna sobre las peticiones recibidas por la página WEB, se evidencia que de 30 solicitudes abiertas, 20 son solicitudes que se encuentran retrasadas en respuesta.



Así mismo se hace saber a la entidad que se evidencia un **ALTO RIESGO** de incurrir en respuesta inoportuna dada la ausencia de mecanismos de control efectivos.

❖ MATERIALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Analizadas algunas preguntas, se evidencian vacíos en las contestaciones, dado que no se observa que se está dando respuesta a las peticiones realizadas, a continuación se presentan algunos ejemplos:


Fuente: Libro	Fecha: 17/12/2016
Nombre del usuario: Diego Serna	Tipo de solicitud: Queja
Descripción: El servicio de salón de belleza, me atendieron donde todo estaba lleno de cabello, con todo el piso, posterior me cobraron un servicio de pies donde no me lo realizaron No de Factura de cobro SB-5215. El señor que corta el cabello tiene mucho olor a cigarrillo lo cual incomoda a los clientes.	
Respuesta: Respetado Señor Diego Serna. Muy buenos días, Hemos tenido la oportunidad de conocer su comunicación, donde hace mención de situaciones e inconvenientes asociados con la Peluquería. Primero, agradecemos su interés y tiempo en escribir en nuestro libro, esto nos ayuda a mejorar la calidad de nuestros servicios. Segundo, hemos trasladado su caso al Jefe del área para que pueda evidenciar la situación y pueda proyectar soluciones. Desde el Club Militar deseamos reiterar que la razón de ser son nuestros socios y sus familias. Cordialmente,	

Fuente: Pagina WEB	Fecha: 23/12/2016
---------------------------	--------------------------

Nombre del usuario: Camilo Andrés Gómez Tovar	Tipo de solicitud: PETICION
Descripción:	
<p>En mi desprendible de pago del mes de diciembre y meses anteriores me aparece un descuento por 25.650 que no tengo conocimiento del por qué este descuento.</p> <p>Teniendo en cuenta que desde el mes de febrero no visto las instalaciones de ninguna sede del club militar.</p> <p>Por lo anterior solicito se me indique porque concepto es este descuento y de los meses anteriores</p> <p>Gracias</p> <p>Peticiones: Por lo anterior solicito se me indique porque concepto es este descuento y de los meses anteriores el descuento es por el valor de 25.650 y meses anteriores</p>	
Respuesta:	
<p>Buenos días,</p> <p>Amablemente me permito remitir la solicitud del socio sobre su estado de cuenta y razón de descuento. Agradezco confirmar recibido e incluir atencionalcliente@clubmilitar.gov.co en las respuestas al usuario</p> <p>Un feliz día</p> <p>--</p> <p>Julieta Caballero P. Plataforma Digital</p>	

Fuente: Correo electrónico	Fecha: 11-03-2017
Nombre del usuario: Teniente. Andrea Yadira Arias Ramírez	Tipo de solicitud: PETICION
Descripción:	
<p>Buenos días Dios y Patria:</p> <p>Solicito respetuosamente me colaboren para realizar la desafiliación del club militar. Ya tengo diligenciado el formato de Código GM-P02-F03, El carnet lo perdí y tengo la denuncia por pérdida que me arroja el sistema de la policía virtual no sé si es necesaria autenticarla, me pueden indicar?</p> <p>El paz y salvo de cartera hice el requerimiento al correo de cartera y aún no me llega respuesta. Y ya tengo mi fotocopia del carne policial.</p> <p>No puedo trasladarme hasta el sitio y necesito me reciban la documentación por correo, es posible???????</p> <p>Gracias.</p> <p>Teniente. Andrea Yadira Arias Ramírez Oficial Policía Nacional</p>	
Respuesta:	
Reenviado	

Por lo anterior y de acuerdo al análisis realizado por el equipo auditor se concluye:

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO: EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11
---	--------------------------------	---

- Las respuestas dadas a los peticionarios no son objetivas, veraces, completas y motivadas.
- Dado que todas las respuestas son entregadas a los peticionarios solo por correo electrónico, independiente del canal utilizado, se observa que la entidad no tiene un mecanismo a través del cual las respuestas estén disponibles en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
- Las respuestas no son oportunas respetando los términos dados para el derecho de petición.
- El acto de respuesta no informa sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.
- Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión.

❖ MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL.

De acuerdo al seguimiento efectuado se observa que el mecanismo de seguimiento y control a la oportunidad y materialidad de las respuestas dadas a las PQRSD (archivo de Excel de nombre "PQRD_SeguimientoDIC(Respuestas)"), utilizado por el Club militar **no es efectivo**, argumentado en las siguientes observaciones.

- Se evidencian anotaciones realizadas en el libro que no son registradas en el archivo Excel de control.

FOLIO	FECHA	USUARIO	ANOTACION
269	19/12/2016	Zulma de Rojas	Mala atención
305	27/12/2016	Clara Puertas	Vidrio en la comida

- No existe un mecanismo de radicado o consecutivo único que identifique cada una de las peticiones interpuestas, para un fácil seguimiento y control, toda vez que se observan peticiones recibidas a través del libro de PQRSD que tienen el mismo número de folios

No DE FOLIO	NUMERO DE VECES REPETIDO
292	2
105	3
8	4

- Así mismo se evidencia que la numeración en el libro no es coherente: como se puede observar en fecha 01/01/2017 el número de folio es 314, y para el 29/01/2017 en número de folio es 171.

NOMBRE DEL USUARIO	Ricardo Hermes Quintero	Ricardo Hermes Quintero
FUENTE	Libro	Libro
FECHA INGRESO	01/01/2017	29/01/2017
Número folio	314	171

- No se evidencia el registro de los derechos de petición radicados en la ventanilla única a través del software Kairos, evidenciando 109 radicaciones las cuales no se encuentran registradas en la

archivo de control que presenta el área de Atención al ciudadano (archivo Excel de nombre "PQRD_SeguimienoDIC(Respuestas)").

De lo anterior se concluye que no hay seguimiento y control sobre los derechos de petición, ni la respectiva respuesta oportuna.

De igual forma dentro de estos 109 derechos de petición se evidencia que hay siete (7) socios con dos (2) derechos de peticiones, dos (2) socios con tres (3) derechos de Petición y uno con cinco (5) derechos de petición.

- La totalidad de peticiones recibidas por la página Web, no son registradas en el archivo de control, de acuerdo al reporte de la Pagina se observan 85 tickets recibidos y en el archivo de Excel tan solo se evidencian 7.



- A través de la herramienta no es posible realizar seguimiento a la oportunidad de las respuestas, toda vez que no se generan alarmas frente al tiempo transcurrido.
- El archivo no presenta seguridad, es de fácil edición y no permite trazabilidad de las actividades y responsables en el respectivo proceso.

5. HALLAZGOS :



CLUB MILITAR

INFORME CONTROL INTERNO

CODIGO:EC-C01-F01

VERSION: 4

FECHA: 2015/06/11

TIPO OM/NC	CRITERIO Normativo	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO NC= (Magnitud+ descripción del incumplimiento + evidencia objetiva + criterio incumplido) OB= (Situación observada + potencial incumplimiento)
NC	Ley 1755 de 2015 Art. 14	Se evidencian PQRSD que fueron contestados en tiempo superior a los 15 días establecidos por la Ley 1755/2015.
NC	Procedimiento Tratamiento PQRSD	No se evidencia cumplimiento del procedimiento Tratamiento PQRSD, código DE-P04 en razón a que todas las peticiones recibidas por los diferentes medio no son registradas en el aplicativo de la página WEB, como es el caso de las que ingresaron por la oficina de archivo y correspondencia. Así mismo, al realizar seguimiento al libro de PQRSD, se observa que las peticiones inscritas en el mismo no se encuentran registradas en el aplicativo WEB.
NC	Procedimiento Tratamiento PQRSD	No se evidencia que se realice control de la materialidad de las respuestas dadas, toda vez que se observan respuesta que no son congruentes con la petición del usuario.
NC	Estándares para la atención de peticiones, Quejas, reclamos sugerencias y denuncias.	Es importante que se dé el oportuno seguimiento al cierre de las respuestas otorgadas mediante el aplicativo, dado que se evidencia que de 85 PQRSD recibidas durante el periodo evaluado, 20 se encuentran sin dar la respectiva respuesta oportuna
NC	Ley 1755 de 2015	No se evidencia que la entidad realice seguimiento y control a la oportunidad y materialidad de las respuestas dadas a los derechos de petición.
OM		La ubicación física de la oficina de atención al ciudadano, observando que no cumple con las directrices fijadas por las Estrategias del Gobierno Nacional en cuanto a la atención y servicio que las Entidades del Estado deben brindar a la ciudadanía, toda vez que esta oficina no se encuentra ubicada en un lugar fácilmente accesible para todos los usuarios en condiciones de igualdad, incluyendo las personas con algún tipo de discapacidad.

6. SOPORTES DE LA REVISIÓN:

- Registro fotográfico libro PQRSD.
- Copia de registro - radicación correspondencia llegada de afuera-interna.
- Archivo PQRSD_SeguimientoDIC(respuestas)
- Manual PQRSD.
- Instructivo para el manejo del módulo PQRSD.
- Pantallazo de PQRSD que registran en la página web en estado de trámite.

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11
---	--------------------------------	--

7. RECOMENDACIONES:

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido por el Gobierno Nacional, relacionado con las PQRSD se recomienda al momento de dar respuesta a las peticiones tener en cuenta:

- Las implicaciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de los contenciosos administrativo.
- Establecer que sea en la oficina de atención al ciudadano donde se radiquen todas las PQRSD, con el objeto de llevar el control y seguimiento de las mismas.
- Que la oficina de atención al ciudadano al momento de re-direccionar las peticiones a los diferentes destinatarios, establezca a manera de control una planilla con un único número de registro, fecha y hora en que fue recibida la petición, y el día de vencimiento del término para dar respuesta a la misma.
- El área encargada de consolidar las PQRSD, al momento de re direccionarlas a los diferentes destinatarios, les debe informar el término con el que cuentan para dar respuesta, y la fecha en que se vence dicho plazo.
- Para dar respuesta a las peticiones realizadas por llamadas telefónicas, al momento de recibirla se le debe asignar un número de registro, la respuesta otorgada debe quedar registrada en un archivo indicando el nombre de la persona a quien va dirigida, la fecha de recibido y fecha de respuesta.
- El área responsable de gestionar las PQRSD debe realizar seguimiento a las peticiones que fueron re direccionadas a las diferentes dependencias, con el fin que estas sean contestadas dentro de los términos establecidos por la Ley.
- Teniendo en cuenta que la gran mayoría de peticiones que se encuentran sin dar respuesta son las registradas en el libro, la oficina responsable de gestionarlas, a diario y al final de la jornada laboral debe revisar el libro con el fin de verificar cuantas peticiones fueron presentadas, remitirlas al área competente para que se otorgue la respuesta dentro de los términos establecidos por la ley, teniendo en cuenta que estos comienzan a correr a partir del día siguiente de presentada la petición.
- Se debe brindar capacitación alusiva al tema de las PQRSD, indicando que la omisión de dar respuesta a las peticiones dentro de los términos establecidos por la Ley, será constitutivo de una falta disciplinaria, así mismo el responsable de la oficina de atención ciudadana debe hacer seguimiento a las PQRSD que son radicadas por los diferentes canales de comunicación de la entidad.
- La respuesta a las peticiones debe:
 - Ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
 - Ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.

 <p>CLUB MILITAR</p>	<p>INFORME CONTROL INTERNO</p>	<p>CODIGO:EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11</p>
---	---------------------------------------	---

- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida
- Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión.

8. CONCLUSIONES:

De lo anteriormente expuesto se concluye que no es efectivo el control ejercido por la entidad, ya que no está cumpliendo con las estrategias del Gobierno Nacional en cuanto a la atención y servicio que las entidades del Estado deben brindar a la ciudadanía, toda vez que no se le está dando la debida importancia a las peticiones presentadas por los socios, ya que son contestadas a destiempo o en el peor de los casos no se les otorga respuesta.

El riesgo que dicha situación puede generar para la entidad, es que se interpongan en su contra, acciones de tutela para exigir el cumplimiento o respuesta de un derecho de petición, por consecuencia de su no atención, se viola un derecho fundamental del peticionario.

Es importante recordar que el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 establece: Falta disciplinaria: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

No siendo otro el motivo de este informe, se presenta a los 29 días del mes de junio de 2017.

ELABORO



Flor Alba Vargas Ortega
 Técnico Administrativo oficina control interno

REVISO



Ingeniera Djana Fernanda Chaves Alvarado
 Jefe de oficina control interno