

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRS

JUNIO A DICIEMBRE DE 2018

CATEDRAL DE SAL DE ZIPAQUIRA

CONTROL INTERNO



INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno; la Oficina de Control Interno de la Catedral de Sal de Zipaquirá S.A. SEM, presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de junio de 2018 a 31 de diciembre de 2018.

El presente documento busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las PQRS recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias, oficinas y/o procesos.

La información (base de datos de PQRS) fue suministrada por el área Comercial encargada del proceso de atención al usuario, con base en el informe consolidado de peticiones generado del Sistema APLICA, con fecha de corte de 31 de diciembre de 2018.

Finalmente, es importante que cada área o proceso, evalúe los resultados generados en el presente informe e implementen las medidas necesarias y efectivas que garanticen que la atención en la respuesta de las PQRS se efectúa de acuerdo con las normas legales vigentes, garantizando la eficiencia, eficacia y efectividad.

OBJETIVO

Velar por el cumplimiento en la atención de los derechos de petición de acuerdo con las normas legales vigentes y la publicación del presente informe el cual contiene las acciones adoptadas por la entidad en el ejercicio de sus funciones para la atención de los mismos.

ALCANCE

Informar a la Alta Dirección, mediante análisis estadístico y seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno, los resultados del análisis del grado de cumplimiento de las respuestas dadas por la Catedral de Sal a las PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de junio al 31 de diciembre de 2018, según consolidado de peticiones generado del Sistema APLICA y demás herramientas implementadas para tal fin.



NORMATIVA

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- Ley 87 de noviembre 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.
- Ley 1474 de 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 del 30 de junio 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.



ASPECTOS GENERALES

La atención al visitante y seguimiento a PQRS en la Catedral de Sal, se desarrolla bajo lo establecido en el procedimiento de retroalimentación y medición de la satisfacción del cliente y cuyo objetivo es brindar una atención, adecuada y oportuna a los Derechos de Petición.

Direccionamiento de cada una de las PQR's a los encargados deberá ser de acuerdo a los siguientes aspectos:

No	PQRS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	La atención o mal servicio de un empleado de la Catedral de Sal S.A SEM	Se solicitará descargo al personal involucrado por escrito, y debe hablar con el usuario o cliente, para ampliar la información y hacer entender que estamos en el proceso de respuesta para tomar las acciones correctivas, preventivas o de mejora que sean del caso.	Coordinador de talento humano	"Formato de registro de Sugerencia, quejas, y Felicitación RG-04-12"
2	Carácter operativo	Deberá ser remitida a la dirección de apoyo y gestión y a la coordinación del parque.	Coordinador de Servicios	"Formato de registro de Sugerencia, quejas, y Felicitación RG-04-12"
3	Actividades complementarias	Deberá ser remitida al supervisor de cada uno de los contratos.	Supervisor de Contrato	"Formato de registro de Sugerencia, quejas, y Felicitación RG-04-12"
4	Petición formal	Se deberá dirigir al proceso de jurídica y contratación.	Asesor Jurídico	Petición formal
5	Sugerencia	Se encargarán de evaluar la factibilidad de implementación dentro de la organización, teniendo en cuenta sus procesos y que propenda a la mejora continua. Se deben comunicar los resultados de la encuesta quejas, sugerencias y felicitaciones a través de carteleros o en reuniones donde se socializará los resultados a personal interno.	Comité Gerencial	"Formato de registro de Sugerencia, quejas, y Felicitación RG-04-12" Encuesta de satisfacción RG-04-11
6	Felicitaciones	Las contestara el dueño de proceso, agradeciéndole al usuario o cliente y divulgándolo al personal en la cartelera o en el medio que se considere pertinente.	Líderes de proceso	"Formato de registro de Sugerencia, quejas, y Felicitación RG-04-12"

7	<p>Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Felicitaciones</p>	<p>El funcionario responsable dará respuesta por escrito vía e-mail y/o a la dirección física relacionada en el formato PQR al turista o visitante que presentó la PQR, informando las medidas tomadas por la entidad y los resultados obtenidos. Esta respuesta ira con copia a la gerencia, a la oficina de control interno y a la dirección comercial. Las PQRs se deben responder dentro de un término no superior a 15 días, según decreto del contencioso administrativo 1437 de 2013.</p>	Líderes de proceso	
---	--	--	--------------------	--

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE

Tipos de clientes

- Instituciones educativas (colegios y universidades públicas y privados)
- Agencia de viajes
- Iglesias
- Corporativos
- Persona natural
- Cooperativas
- Fondo de empleados
- Asociaciones
- Peregrinación
- Parroquias
- Operador turístico
- Fundación
- Caja de compensación
- Restaurante
- Hotel
- Adulto mayor
- Agencia de viajes receptiva
- Embajadas
- Instituciones educativas extranjeros
- Agencia de turismo extranjero



- Agencia extranjera
- Agencia MICE
- Agencia operadora
- Agencia mayorista
- Cooperativo extranjero
- Peregrinación extranjera
- Reserva extranjera
-

CANALES COMUNICACIÓN DEFINIDOS:

No	CANAL	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	MEDIO
1	Teléfono	En un horario comprendido entre las 8:00 a.m. Y la 12:30 p.m. Y entre las 2:00 p.m. A las 5:30 p.m. De lunes a viernes.	Líder de servicio al cliente	Al número 851 9502 Ext. 1002
2	Celular	En un horario comprendido entre las 8:00 a.m. Y la 12:30 p.m. Y entre las 2:00 p.m. A las 5:30 p.m. De lunes a domingo.	Líder de servicio al cliente	El celular 3157607376
4	Correo electrónico	De lunes a viernes desde las 8:00 a.m. Y la 12:30 p.m. Y entre las 2:00 p.m. A las 5:30 p.m.	Líderes de proceso	El correo electrónico social@catedraldesal.gov.co
5	Buzón de Sugerencia	El registro permanecerá en puntos estratégicos de Catedral de Sal como lo son taquilla, el molinete, y la oficina central administrativa. El coordinador de servicios y el líder de servicio al cliente del Parque de la Sal deberá garantizar que, en los diferentes buzones de Catedral de Sal, se encuentren permanentemente.	Líder de servicio al cliente	"Formato de registro de Sugerencia, quejas, y Felicitación RG-04-12"
6	Página web	Los clientes podrán comunicar sus quejas, sugerencias y felicitaciones las 24 horas del día a través de la página web.	Líder de servicio al cliente	http://www.catedraldesal.gov.co

Nota: La recolección de los formatos PQRS se realiza el primer día hábil de la semana y los días jueves de cada semana.



MEDIOS ELECTRÓNICOS

Con el propósito de brindar información y de atender las peticiones de los visitantes, la Catedral cuenta con los siguientes medios electrónicos disponibles de forma permanente: <https://www.catedraldesal.gov.co/parque-de-la-sal/pqrs/>

<https://www.catedraldesal.gov.co/>



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Finalmente, la entidad tiene implementada la encuesta de satisfacción, la cual, se implementa durante campañas de encuestamiento coordinadas por el líder de servicio al cliente con el apoyo de la dirección del parque mediante los informadores y/o personal de apoyo para la toma de la encuesta.

TÉRMINOS DE RESPUESTA SEGÚN NORMATIVIDAD

Por tipología del derecho de petición



Modalidad	Término
Interés particular.	15 días
Interés general.	15 días.
Solicitud de información.	10 días (Ley 1755 de 2015).
Solicitud de documentos copias.	10 días.
Consultas.	30 días.
Cumplimiento de un deber legal.	15 días.
Quejas ambientales.	15 días.
Solicitudes de información autoridades.	10 días.
Reclamo.	15 días.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Durante la vigencia 2018 se recibieron doscientas setenta y tres (273) solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.

TIPOS DE PQRS

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD INTERPUESTAS	CANTIDAD CONTESTADAS
Solicitud	0	0
Petición	20	18
Consulta	0	0
Queja	159	134



Reclamo	7	6
Sugerencia	69	66
felicitaciones	18	18
Derecho de Petición	0	0
Tutelas	0	0
TOTAL	273	242



De acuerdo a la gráfica anterior, se puede evidenciar que el tipo de solicitud más alto para la vigencia 2018, fue de ciento cincuenta y nueve (159) quejas, sesenta y nueve (69) sugerencias, dieciocho (18) felicitaciones y siete (7) reclamos.

CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA DURANTE LA VIGENCIA 2018

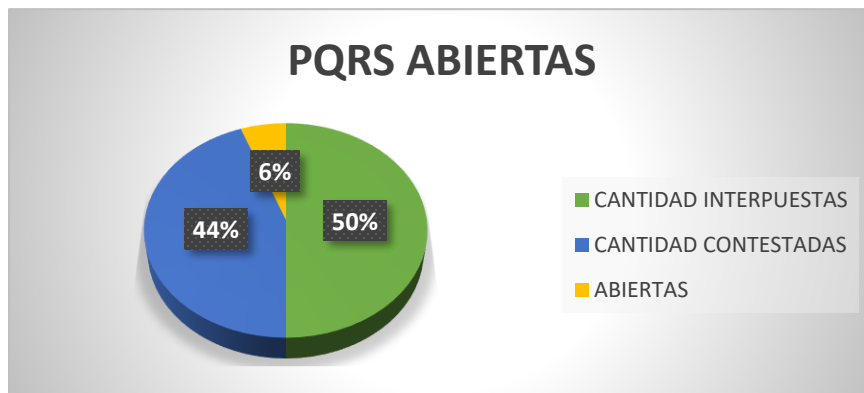


Cate
de S



TIPO DE SOLICITUD	ABIERTAS
Solicitud	0
Petición	2
Consulta	0
Queja	25
Reclamo	1
Sugerencia	3
felicitaciones	0
Derecho de Petición	0
Tutelas	0
TOTAL	31

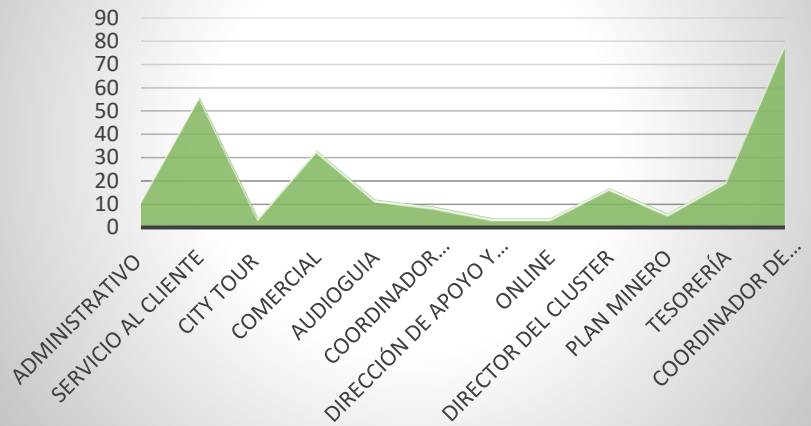
Con un total de 273 solicitudes recibidas en la vigencia 2018 se evidencia que el porcentaje de CUMPLIMIENTO es del 44%, mientras que el porcentaje de INCUMPLIMIENTO fue del 6% (incluyendo “respuesta fuera de términos” y “sin respuesta vencido”). Es por esto que los datos en el gráfico anterior, las tablas siguientes y los informes que se generen posterior a la fecha de corte (31 de diciembre de 2018), pueden tener variaciones.



RELACIÓN DE PQRS POR ÁREAS

ÁREA	NÚMERO DE SOLICITUDES
ADMINISTRATIVO	11
SERVICIO AL CLIENTE	56
CITY TOUR	4
COMERCIAL	33
AUDIOGUIA	12
COORDINADOR TAQUILLA	9
DIRECCIÓN DE APOYO Y GESTIÓN	4
ONLINE	4
DIRECTOR DEL CLUSTER	17
PLAN MINERO	6
TESORERÍA	20
COORDINADOR DE SERVICIOS	78
TOTAL	254

NÚMERO DE SOLICITUDES POR ÁREA

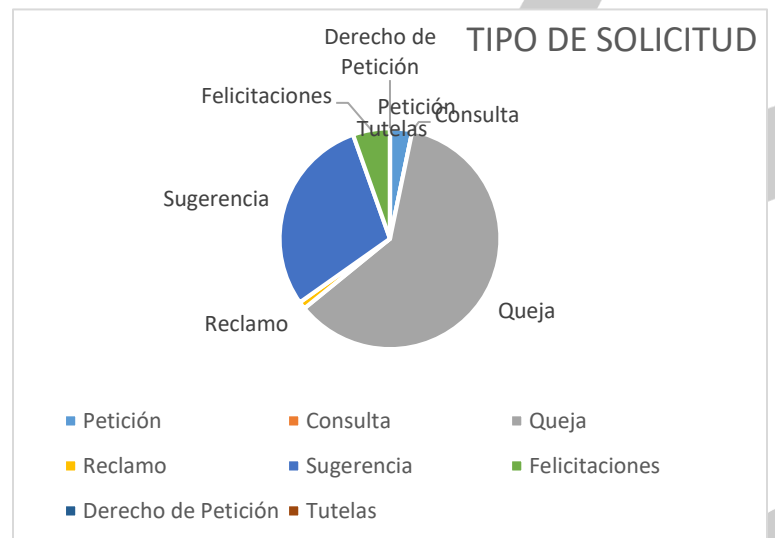


De igual forma se puede observar que las áreas o procesos con mayor número de solicitudes interpuestas son: Coordinador De Servicios con setenta y ocho (78) solicitudes, seguido de Servicio al Cliente con cincuenta y seis (56) solicitudes y Comercial con treinta y tres (33) solicitudes.



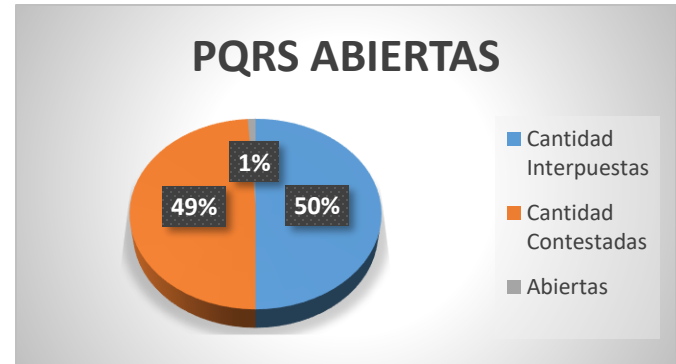
CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA ÚLTIMO TRIMESTRE LA VIGENCIA 2018

Tipo de Solicitud	Cantidad Interpuestas	Cantidad Contestadas
Solicitud	0	0
Petición	3	3
Consulta	0	0
Queja	56	55
Reclamo	1	1
Sugerencia	27	26
Felicitaciones	5	5
Derecho de Petición	0	0
Tutelas	0	0
TOTAL	92	90



De acuerdo a la gráfica anterior, se puede evidenciar que durante el último trimestre del año 2018 el tipo de solicitud más alto fue de cincuenta y seis (56) quejas, veintisiete (27) sugerencias, cinco (5) felicitaciones, tres (3) reclamos y un (1) reclamo.

Cantidad Interpuestas	Cantidad Contestadas	Abiertas
92	90	2



Con un total de 92 solicitudes recibidas en el segundo semestre del 2018 se evidencia que el porcentaje de CUMPLIMIENTO es del 49%, mientras que el porcentaje de INCUMPLIMIENTO fue del 1%.

Área	Número de Solicitudes
Tesorería	1
Servicio al Cliente	27
Recursos Humanos	5
Dirección del Cluster	5
Coordinación de taquilla	3
Coordinación de servicios	17
Comercial	9
Citytour	4
Audioguía	7
Online	2
Líder SST	4
Administrativo	10
TOTAL	94



De igual forma se puede observar que las áreas o procesos con mayor número de solicitudes interpuestas son: Servicio al Cliente con veintisiete (27) solicitudes, Coordinador De Servicios con diecisiete (17) solicitudes, seguido de Administrativo con nueve (9) solicitudes y Audioguía con siete (7) solicitudes.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

La Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones a fin que se tengan en cuenta por los responsables del proceso, y/o dependencias de la Catedral de Sal S.A. SEM:

Se evidencia la inobservancia y aplicación de requisitos legales, la entidad debe prestar un servicio eficiente de acuerdo a la normatividad vigente; garantizando la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.

No se está cumpliendo adecuadamente con el procedimiento de retroalimentación y medición de la satisfacción del cliente.

Se observa que se encuentran solicitudes, en las cuales falta el registro del área responsable de dar trámite a la petición y así como el registro de las acciones tomadas frente a cada PQRS. Aunado a lo anterior, no se está dando alcance a lo adoptado por el SGC.

Las fallas en la atención oportuna de los requerimientos de los visitantes y ciudadanos en general, se podría traducir en graves sanciones de tipo legal, pérdida de imagen y credibilidad de la Catedral de Sal. En ese sentido, el proceso que tiene a cargo la función de atención de PQRS, deberá ser considerada como un riesgo que se está materializando y que debe ser controlado para evitar a futuro posibles sanciones.

Se recomienda que, ante la situación reiterada de incumplimientos a la prestación oportuna de las comunicaciones, según lo dispuesto en la norma que regula todo lo relacionado con PQRS, se tomen las acciones respectivas conducentes a establecer las responsabilidades de cada área proceso o colaborador, sobre las situaciones evidenciadas en el presente Informe.

Se recomienda al proceso de atención al cliente dar respuesta de manera oportuna, al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los visitantes y que deberían ser



gestionadas a través de los diferentes áreas o procesos acorde con el tema de su competencia.

Si bien, no se ha detectado queja o acciones de tipo legal en contra de la Entidad, por parte de los peticionarios si es importante que se tomen decisiones oportunas para garantizar una prestación efectiva del servicio.

La entidad debe definir instrumentos de seguimiento y vigilancia eficaces y permanentes en el tiempo, para asegurarse de dar estricto cumplimiento a la Ley.

Se debe dar cumplimiento a la elaboración trimestral de los informes sobre las quejas y reclamos, con el propósito de que la Entidad cuente con insumos importantes que le permita tomar decisiones sobre la mejora de los estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos. En tanto que se cuenta con el SOFTWARE APLICA una herramienta eficiente de apoyo a la gestión.

En los registros de recolección de PQRS se evidencia la ausencia en diligenciamiento de espacios como encargado de recolección y firmas.

La encuesta de satisfacción al turista se aplica por medio de la herramienta Google Drive, se debe solicitar la actualización del procedimiento, ya que esta puede ser alterada al no contar con el registro de la persona que la elaboró.

La encuesta de satisfacción de la cliente aplicada a 74 turistas en el mes de septiembre del 2018 no se registraron los datos del entrevistado como nombre, país, teléfono, e-mail, no se puede corroborar la información y validez de la aplicación.

La información suministrada en el formato de recolección de PQRS no es conforme a los folios o documentos soporte en físicos.

Las PQRS no son direccionadas en conformidad al procedimiento.

No se toman acciones asociadas a las PQRS con mayor ocurrencia.

Se asignan responsabilidades del área comercial como apoyo a ferias y acompañamiento a actividades, diferentes a las de PQRS al líder del servicio al cliente, desatendiendo el proceso de atención al usuario, que es de gran importancia para la entidad.



Asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.

Identificar factores y/o variables donde los incumplimientos sean periódicos para realizar el respectivo análisis de causa y plantear acciones efectivas.

Atentamente,

LUZ ADRIANA CÁRDENAS RESTREPO

Asesora Control Interno
Catedral de Sal S.A. SEM

Original Firmado



Catedral
de Sal



Zipaquirá –Cundinamarca
www.catedraldesal.gov.co
Calle 1 Car 6 (Parque Villaveces)
www.catedraldesal.gov.co
Tel +57 031 8519502
Cel: 315789648