

Informe de cliente incógnito INVÍAS

# Informe de cliente incógnito **INVÍAS**

Instituto Nacional de Vías (INVÍAS) © Todos los derechos reservados

Juan Esteban Gil Chavarría

**Director General** 

Clara Margarita Montilla Herrera

Secretaria General

Andrés Felipe Pedraza Galindo

Coordinador Grupo Atención al Ciudadano

Juan José Valbuena

Contratista Grupo de Atención alCiudadano

Diseño: Grupo Comunicaciones

# Contenido

1. Introducción	4
2. Objetivo general	5
Objetivos específicos	5
3. Ficha técnica	5
4. Análisis de la información	6
5. Conclusiones	7
6. Recomendaciones	8

# 1. Introducción

Estos ejercicios de cliente incógnito se realizan en el marco de la estrategia de mejoramiento de la calidad que busca mecanismos para garantizar que la información entregada a los ciudadanos a través de los diferentes canales sea la misma o, en lo posible, identificar las falencias y corregirlas para brindar un mejor servicio.

Los resultados aquí presentados corresponden al ejercicio de cliente incógnito realizado en la etapa de diagnóstico para identificar las oportunidades de mejora.

Esta metodología permite diagnosticar, caracterizar las necesidades y los componentes del servicio que deben fortalecerse.

En esta primera etapa se remitieron peticiones por los distintos canales con los que cuenta la entidad para así buscar e identificar los elementos fundamentales de la prestación del servicio -como la coherencia en las respuestas emitidas y su uniformidad por canal. En la siguiente versión del cliente incógnito se incluirá un mayor número de criterios que permitirán arrojar resultados más precisos y puntuales.

En este ejercicio innovador la entidad buscó identificar que las respuestas emitidas por los distintos canales de atención fueran las mismas:

#### • Página web:

https://www.invias.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos

• Correo electrónico: atencionciudadano@Invias.gov.co

• Canal telefónico: (601) 377 0600

# 2. Objetivo general

Verificar si en el Instituto Nacional de Vías (INVÍAS) existen mecanismos de control para garantizar que la información entregada a los ciudadanos a través de los distintos canales sea la misma.

#### **Objetivos específicos**

- Identificar indicadores que midan el tiempo de respuesta por los distintos canales.
- Identificarla efectividad a la hora de respondera través de los canales de atención.
- Constituir un mecanismo de control interno para verificar qué información es entregada a los ciudadanos.

# 3. Ficha técnica

A continuación, se desagrega la ficha técnica utilizada como insumo principal de este plan piloto, cuya finalidad era orientar cuáles pasos eran necesarios para establecer el cliente incógnito como un control interno de la entidad que permitirá fortalecerla y disminuir los riesgos de corrupción.

Canal	Número de peticiones	Tiempo de respuesta	Trazabilidad y coherencia de la respuesta entregada
Virtual (correo electrónico)	1	21 días hábiles	Cumple con la trazabilidad, pero no con la normatividad interna de la entidad con respecto a la entrega de PQRD.
Virtual (página web –aplicativo e-qual)	1	7 días hábiles	Cumplió con trazabilidad y coherencia en la respuesta entregada.
Telefónico	0	0	No se pudo realizar la petición, ya que jamás contestaron en la entidad.

# 4. Análisis de la información

Este ejercicio se desarrolló durante el último trimestre de la vigencia 2021, el cual se consideró tiempo prudencial para que las dependencias emitieran las respuestas de acuerdo a la normatividad vigente. A estas se les realizó la solicitud con la finalidad de verificar si era respondida y que su contenido fuese el mismo, independientemente del canal utilizado.

El primer elemento a destacar es la diferencia radical en los tiempos de respuesta de cada canal utilizado. El INVÍAS cuenta con diversos aplicativos y el sistema de recepción de peticiones no se encuentra unificado, por lo que puede llegar a generar duplicidad de trabajo y reprocesos. Por ejemplo, en los casos concretos en que un ciudadano ingrese una solicitud por el aplicativo e-qual y por correo electrónico o vía telefónica, distintos funcionarios pueden dar respuesta a la misma.

El segundo ítem a tener en cuenta es que la eficacia de la respuesta depende del canal. Se hizo el ejercicio de intentar radicar una solicitud por el canal telefónico y no fue posible, puesto que no se recepcionó ni se contestó el teléfono de la entidad.

Por otra parte, el tiempo de respuesta por el canal virtual de la entidad y por el correo electrónico difirió mucho; en el primer caso, la petición fue resuelta en menos de una semana, mientras que por correo solo se respondió en el límite legal permitido.

Finalmente, los datos obtenidos arrojan la siguiente información:

- La solicitud remitida por el canal virtual a través de la página web (e-qual) fue respondida en un lapso de 7 días hábiles, dentro del cual la entidad realizó una llamada al celular del peticionario y solicitó información aclaratoria.
- •La misma solicitud enviada a través del canal virtual (correo electrónico: atencionciudadano@invias.gov.co) se respondió en 21 días hábiles, reiterando la información que había sido suministrada por la plataforma e-qual.
- Para el ejercicio de este informe no se tuvo en cuenta el canal presencial.
- Por último, el canal telefónico no pudo tomarse en cuenta, ya que se intentó realizar la petición, pero jamás contestaron en la entidad.

### 5. Conclusiones

Después de que el Grupo de Atención al Ciudadano realizara el ejercicio de cliente incógnito, se identificaron 2 aspectos esenciales a tener en cuenta en futuras oportunidades que le permiten a la entidad mejorar su servicio y la calidad del mismo.

Se puede destacar que, en lo que respecta a las respuestas emitidas, no se cumplen los lineamientos establecidos por la normatividad, que incluye leyes y resoluciones internas de la entidad.

De lo anterior, se identifica que las respuestas entregadas a la ciudadanía por los distintos canales no permiten ni garantizan que la información sea la misma. De acuerdo al análisis de este informe, las respuestas se dieron de manera incompleta y, en los casos en que las solicitudes ingresaban por diferente canal, se reiteraban las respuestas sin dar mayor alcance y sin anexar el oficio anterior.

De acuerdo con el análisis previamente realizado, es posible afirmar que los tiempos de respuesta difieren por:

- Factores humanos como el número de peticiones que llegan por cada canal.
- La diferencia entre los aplicativos sesga al ciudadano cuando este va a remitir sus peticiones, puesto que el correo electrónico de la entidad cuenta con una mayor capacidad de recepción de información y no es tan limitado como la página web (aplicativo e-qual) -este problema se pone en evidencia al enviar una solicitud por la página de la entidad y la otra por correo electrónico, pues resalta la diferencia de volumen en la información.

Se evidencia el potencial que brindan estos ejercicios para servir de insumo en la mejora continua de la entidad al retroalimentar a las dependencias y al Grupo de Atención al Ciudadano en su quehacer misional.

Se evidencia la importancia de dar continuidad con el indicador de oportunidad en la respuesta de PQRD del seguimiento al mismo.

### 6. Recomendaciones

Después de concluir el Informe de cliente incógnito existen ciertas recomendaciones que deberán ponerse en práctica en próximas oportunidades para aumentar el espectro de acción, niveles de medición y respuesta de las peticiones por cada canal.

Por otra parte, se debe realizar un análisis más focalizado por dependencia para encontrar los posibles riesgos asociados a la trazabilidad de información.

Se debe fortalecer el canal telefónico realizando talleres y capacitaciones, modificaciones, seguimientos para corregir las fallas técnicas y humanas que no permiten ni siquiera el ingreso de peticiones por este canal ni por la línea anticorrupción.

Se debe continuar trabajando con la Oficina de Control Interno, la cual puede aportar incluyendo nuevos ítems en la medición.

Se deben difundir estos informes para que los servidores de la entidad sepan que se está realizando un monitoreo continuo a la calidad de las respuestas y el tiempo de entrega de las mismas.

Se debe realizar este ejercicio por todos los canales de atención con el fin de realizar seguimiento y control con una periodicidad.

En el canal virtual página web, se debe modificar y actualizar el aplicativo (e-qual) para que cumpla con los parámetros y la normatividad vigente, y de esta manera mejorar la interacción entre el ciudadano y entidad.

