

Informe de cliente incógnito Invias

www.invias.gov.co



EDICIÓN 2022

Informe de cliente incógnito

EDICIÓN - 2022

Guillermo Toro

Director general (e)

Carlos Hernando Macías

Subdirector administrativo

Andrés Felipe Pedraza Galindo

Coordinador Grupo Atención y Relacionamento Ciudadano

Angélica María Agudelo Cardenas

Grupo Atención y Relacionamento Ciudadano

Juan José Valbuena Sanabria

Contratista Grupo Atención y Relacionamento Ciudadano

Neiffeth Julieth Vargas Vargas

Contratista Grupo Atención y Relacionamento Ciudadano

Diseño: Gerencia de Comunicaciones

Contenido

Introducción	4
Objetivo general	5
Objetivos específicos	5
Ficha técnica	6
Análisis de la información	6
Conclusiones	8
Recomendaciones	9

Tablas

Tabla 1. Ficha Técnica	6
Tabla 2. Resultados por canal de atención	7

Introducción

Este ejercicio de cliente incógnito se realiza en el marco de la estrategia de mejoramiento de la calidad de las respuestas que emite el Instituto Nacional de Vías (Invías). Esta busca mecanismos para 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 así un servicio de calidad.

En esta segunda edición se buscó incorporar los elementos excluidos en el primer plan piloto, ya que actualmente se cuenta con una metodología establecida y se pueden agregar nuevos elementos a la medición de este cliente incógnito.

Adicionalmente, los resultados aquí presentados corresponden a los ejercicios realizados en la etapa de diagnóstico para identificar las oportunidades de mejora.

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

En esta primera etapa del ejercicio se remitieron peticiones por los distintos canales con los que cuenta la entidad para buscar e identificar los elementos fundamentales de la prestación de los trámites y servicios, como la coherencia en las respuestas emitidas, su uniformidad por canal y el tiempo de respuesta.

Por otra parte, con este ejercicio innovador la entidad busca identificar que las respuestas emitidas en los distintos canales de atención sean las mismas por los distintos aplicativos o por lo menos una búsqueda de homogenización de estos.

Objetivo general

Identificar si el Invías tiene o maneja la trazabilidad de las solicitudes remitidas y si existen mecanismos de control para garantizar que la información entregada a los ciudadanos a través de los distintos canales sea homogénea.

Objetivos específicos

- Identificar indicadores que midan el tiempo de atención en el canal de atención telefónico.
- Determinar la efectividad en el uso de canales a la hora de responder.
- Establecer un mecanismo de control para verificar que la información entregada a los ciudadanos cumpla los criterios de lenguaje claro.

Ficha técnica

La presente ficha técnica se utilizó como insumo principal para el ejercicio del cliente incógnito teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 1. Ficha técnica

Canales de atención	Virtual (correo electrónico atencionciudadano@invias.gov.co y buzón PQR de página web) y telefónico (601 377 0600)
Tipología PQR	Petición de información
Tiempo de respuesta (Ley 1755 del 2015)	10 días hábiles
Número de peticiones realizadas	11
Tiempo de realización del ejercicio	Junio, julio, agosto 2022
Respuesta de fondo	Unificada, homogénea, coherente, lenguaje claro

Fuente: Elaboración propia

Análisis de la información

Este ejercicio se desarrolló durante los meses de junio, julio y agosto de la vigencia 2022 direccionando las peticiones a distintas unidades ejecutoras con la finalidad de abarcar un mayor espectro e identificar el no cumplimiento de los parámetros establecidos internamente para que los servidores públicos brinden respuestas y los aplicativos que limitan que la respuesta entregada sea igual, independientemente del canal por el que ingresa, ya que no siempre es el mismo funcionario el que la responde, por lo que una misma petición, por lo menos a nivel estructural, puede recibir distintas respuestas.

Se consideró un tiempo prudencial para que las dependencias a las cuales se les realizaba una solicitud emitieran la respuesta y verificar si eran respondidas de igual forma y su contenido, el mismo, independientemente del canal utilizado.

A continuación, se dan a conocer los resultados obtenidos:

Tabla 2. Resultados por canal de atención

Canal	Número de peticiones	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo de acuse de recibo	Respuesta dada al ciudadano
Virtual (correo electrónico atencionciudadano@invias.gov.co)	5	21 días hábiles	30 minutos	De las 5 solicitudes, 4 cumplieron los criterios de respuesta de fondo. En lo relacionado con el tiempo de respuesta, 3 respondieron en término.
Virtual (buzón PQR de la página web)	5	10 días hábiles	Inmediato	Las 5 solicitudes cumplieron los criterios de respuesta de fondo y tiempos de la Ley 1755 de 2015.
Telefónico (601 377 0600)	1	20 días hábiles	Aproximadamente 5 minutos teniendo en cuenta la recepción de la solicitud y la radicación de esta.	La solicitud cumplió los criterios de respuesta de fondo, pero en lo relacionado con los tiempos de la Ley 1755 de 2015, no se entregó oportunamente.

Fuente: Elaboración propia

Los datos obtenidos arrojan la siguiente información:

La mayoría de las peticiones remitidas por el canal virtual (buzón PQR de la página web) fue respondida en un lapso de 7 a 10 días hábiles. En cambio, las peticiones que ingresaron por el canal telefónico y correo electrónico se respondieron en un rango de 15 a 21 días hábiles, en algunos casos relacionando la información que había sido suministrada a través del buzón PQR de la página web. Se encontraron criterios de homogeneidad en algunas respuestas.

De lo anterior, se destaca la diferencia en los tiempos de respuesta dependiendo el canal utilizado, ya que el Invías cuenta con diversos aplicativos y el sistema de recepción de peticiones no se encuentra unificado, lo que genera duplicidad de trabajo y reprocesos; por ejemplo, en el caso concreto de que una petición ingrese por el buzón PQR de la página web y otra por el correo de atencionciudadano@invias.gov.co o vía telefónica.

Finalmente, en lo relacionado con las respuestas, se evidenció que la información brindada a los ciudadanos cumplió los criterios de lenguaje claro en cuanto a la homogeneidad, coherencia, uniformidad por canal y tiempo de respuesta.



Conclusiones

En lo relacionado con el canal telefónico, actualmente no se encuentra implementado un indicador que permita medir los tiempos de atención.

En las respuestas entregadas al ciudadano, se determinó que algunas cumplen el criterio de homogeneidad a través de los canales de atención. Sin embargo, se evidenciaron aspectos a mejorar, tales como la consistencia en las respuestas, que sean de fondo, completas, coherentes, claras e iguales en todos los canales de la entidad.

Para establecer un mecanismo de control respecto a la homogeneidad en las respuestas y a que cumplan el criterio de lenguaje claro, se debe continuar con la realización del cliente incógnito y se sugiere realizar, establecer y hacer seguimiento a un mayor volumen de solicitudes en un rango de tiempo mayor.

Por último, se evidencia la potencialidad 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 sobre su quehacer misional.

Recomendaciones

Realizar un análisis más focalizado por dependencia para encontrar los posibles riesgos asociados a la trazabilidad de la información.

Establecer un contacto directo con la Oficina de Control Interno, la cual puede aportar incluyendo nuevos ítems en la medición.

Difundir estos informes para que los servidores de la entidad sepan que se está realizando un monitoreo continuo a la calidad y al tiempo de entrega de las respuestas.

Se debe fortalecer e incentivar realizar este tipo de mediciones en toda la entidad con la finalidad de encontrar oportunidades de mejora.

Incorporar nuevos elementos de medición que no se tomaron en cuenta en la versión pasada.



www.invias.gov.co

Instituto Nacional de Vías - INVÍAS

Calle 25G # 73B-90

Complejo Empresarial Central Point, Bogotá - Colombia

PBX : (+57) 601 377 0600

Línea gratuita : (+57) 018000117844