

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigilada por el Ministerio	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	Documento F-AC-DBL-007	Código 08-07-2021	Fecha B
	Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO	Pág. 1(54)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Gustavo Adolfo Pallarez Prado		
FACULTAD	Ingenierías		
PLAN DE ESTUDIOS	Especialización En Auditoria De Sistemas		
DIRECTOR	Juan Pablo Bacca Manzano		
TÍTULO DE LA TESIS	Auditoría Del Proceso De Atención Y Gestión De Pqrs En La Dependencia De Atención Al Usuario De La Gobernación De Norte De Santander Basada En El Itl		
TITULO EN INGLES	Audit Of The Pqrs Care And Management Process In The User Service Unit Of The Government Of Norte De Santander Based On The Itl		
RESUMEN (70 palabras)			
Este estudio investigativo abarca el diseño de una propuesta de auditoría para el manejo y atención de PQRS en la Gobernación de Norte de Santander, utilizando como marco conceptual ITIL en su ciclo de gestión de servicios. ITIL fue seleccionado por su enfoque en la medición y mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos por este proceso, tanto desde la perspectiva del usuario como de la entidad. La propuesta se elaboró siguiendo la metodología mencionada, la cual está orientada hacia la mejora continua del proceso y el ciclo de vida de los servicios propuesto por ITIL. En primer lugar, se llevó a cabo una recopilación de información relacionada con la entidad y el funcionamiento del proceso, con el fin de identificar posibles deficiencias en los tiempos de respuesta. En segundo lugar, se analizó toda la información recopilada para determinar las posibles causas que generan insatisfacción. En tercer lugar, se propusieron recomendaciones adecuadas para lograr la mejora continua del proceso de manejo y atención de PQRS, utilizando como marco de referencia la metodología ITIL.			
RESUMEN EN INGLES			
This research study covers the design of an audit proposal for the management and attention of PQRS in the Government of Norte de Santander, using ITIL as a conceptual framework in its service management cycle. ITIL was selected for its focus on the measurement and continuous improvement of the quality of the services offered by this process, both from the perspective of the user and the entity. The proposal was developed following the aforementioned methodology, which is oriented towards the continuous improvement of the process and the life cycle of the services proposed by ITIL. First, a collection of information related to the entity and the operation of the process was carried out, in order to identify possible deficiencies in response times. Secondly, all the information collected was analyzed to determine the possible causes that generate dissatisfaction. Thirdly, appropriate recommendations were proposed to achieve continuous improvement of the process of management and attention of PQRS, using the ITIL methodology as a reference framework.			
PALABRAS CLAVES	Auditoría, ITIL, Gestión, Servicios, PQRS		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Audit, ITIL, Management, Services, PQRS		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 53	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:

Auditoria Del Proceso De Atención Y Gestión De Pqrs En La Dependencia De Atención

Al Usuario De La Gobernación De Norte De Santander Basada En El Itil

Gustavo Adolfo Pallares Prado

Facultad De Ingenierías, Universidad Francisco De Paula Santander

Ocaña

Especialización en auditoria de sistemas de información

Esp. Juan Pablo Bacca Manzano

27 de agosto del 2024

Índice

Abstract	8
Introducción.....	9
Capítulo 1. Auditoría Del Proceso De Atención Y Gestión De Pqrs En La Dependencia De Atención Al Usuario De La Gobernación De Norte De Santander Basada En El	
Itl	11
1.1 Planteamiento del problema.....	11
1.2 Formulación del problema	14
1.3 Objetivos.....	15
1.3.1 Objetivos General	15
1.3.2 Objetivos Específicos	15
1.4 Justificación	15
1.5 Delimitaciones	17
1.5.1 Delimitación geográfica.....	17
Dependencia de atención al usuario de la Gobernación de Norte de Santander	17
1.5.2 Delimitación temporal	17
1.5.3Delimitación operativa.....	17
Capítulo 2. Marco Referencial.....	19
2.1 Marco Histórico.....	19
2.1.1 Ámbito Internacional.....	19
2.1.2 Ámbito Nacional.....	21
2.1.3 Ámbito Local.....	22
2.2 Marco Contextual	22
2.3 Marco Conceptual.....	23
2.4 Marco teórico.....	24
2.4.1 Sistemas de información	24
2.4.2 ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	26
Capítulo 3. Marco Metodológico.....	30
3.1 Tipo de investigación.....	30
3.1.1 Población	30
3.1.2 Muestra.....	30
Capítulo 4. Resultados	31

	4
4.1 Procesos de recepción de PQRS en la oficina de correspondencia Gobernación de Norte de Santander	31
4.1.1 Proceso de recepción de PQRS de manera presencial.....	31
4.1.2 Proceso de recepción de PQRS por medio de la plataforma SIEP Documental.....	35
4.2 Evaluación del cumplimiento de las prácticas de atención y gestión de PQRS de la de la dependencia de atención al usuario de la Gobernación de Norte de Santander basado en la metodología ITIL.....	38
4.3 Matriz de oportunidades, mejoras y posibles brechas en el cumplimiento de los requisitos legales y normativos de la metodología ITIL y la normativa Colombia de TL.....	41
4.4 Plan de acciones correctivas y preventivas para optimizar el proceso de atención y gestión de PQRS de la de la dependencia de atención al usuario de la Gobernación de Norte de Santander.	43
Capítulo 5. Conclusiones	48
Referencia.....	50

Listado de tablas

Tabla 1 Información solicitada a los usuarios en la oficina de correspondencia	32
Tabla 2 Matriz de Brechas y oportunidades de mejora del proceso de PQRS	42
Tabla 3 Cuestionario de evaluación de la Gestión de Capacidad.....	45
Tabla 4 Plan de Acción	46

Listado de figuras

Figura 1 Estructura del ITIL	27
Figura 2 Sistema de procesamiento de información de la Gobernación.....	33
Figura 3 Clasificación de PQRS de acuerdo a las solicitudes	33
Figura 4 Análisis de PQRS	34
Figura 5 Imagen principal del sistema digital de PQRS Gobernación	35
Figura 6 Formato de Registro de PQRS	36
Figura 7 Confirmación de recepción	36
Figura 8 Plan de Acciones correctivas y preventivas para la atención y gestión de PQRS basado en la metodología ITIL	43
Figura 9 Listado de actividades a realizar	44

Resumen

Este estudio investigativo abarca el diseño de una propuesta de auditoría para el manejo y atención de PQRS en la Gobernación de Norte de Santander, utilizando como marco conceptual ITIL en su ciclo de gestión de servicios. ITIL fue seleccionado por su enfoque en la medición y mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos por este proceso, tanto desde la perspectiva del usuario como de la entidad. La propuesta se elaboró siguiendo la metodología mencionada, la cual está orientada hacia la mejora continua del proceso y el ciclo de vida de los servicios propuesto por ITIL.

En primer lugar, se llevó a cabo una recopilación exhaustiva de información relacionada con la entidad y el funcionamiento del proceso, con el fin de identificar posibles deficiencias en los tiempos de respuesta. En segundo lugar, se analizó toda la información recopilada para determinar las posibles causas que generan insatisfacción. En tercer lugar, se propusieron recomendaciones adecuadas para lograr la mejora continua del proceso de manejo y atención de PQRS, utilizando como marco de referencia la metodología ITIL.

Palabras clave: Auditoría, ITIL, Gestión, Servicios, PQRS (Proceso de atención y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

Abstract

This investigative study covers the design of an audit proposal for the management and attention of PQRS in the Government of Norte de Santander, using ITIL as a conceptual framework in its service management cycle. ITIL was selected for its focus on measuring and continuously improving the quality of the services offered by this process, both from the perspective of the user and the entity. The proposal was prepared following the aforementioned methodology, which is oriented towards the continuous improvement of the process and the life cycle of the services proposed by ITIL.

First, an exhaustive collection of information related to the entity and the operation of the process was carried out, in order to identify possible deficiencies in response times. Secondly, all the information collected was analyzed to determine the possible causes that generate dissatisfaction. Thirdly, appropriate recommendations were proposed to achieve continuous improvement of the PQRS management and care process, using the ITIL methodology as a reference framework.

Keywords: Audit, ITIL, Management, Services, PQRS (Process for attention and management of Requests, Complaints, Claims and Suggestions)

Introducción

La eficaz gestión de los procesos de atención al usuario y la correcta administración de los Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) son elementos cruciales para el funcionamiento transparente y eficiente de cualquier entidad gubernamental. En este contexto, la Gobernación de Norte de Santander se erige como una institución comprometida con la mejora continua y la satisfacción ciudadana. En este marco, se ha propuesto llevar a cabo una investigación del proceso de atención y gestión de PQRS en su dependencia de atención al usuario.

El enfoque adoptado para este análisis se basa en las mejores prácticas propuestas por el marco de trabajo de ITIL (Information Technology Infrastructure Library), reconocido a nivel mundial por su capacidad para mejorar la calidad de los servicios y la gestión de procesos. La aplicación de ITIL proporciona un conjunto de procesos y funciones que permiten la alineación de los servicios con las necesidades del usuario y la optimización de los recursos disponibles.

La investigación se centró en evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos de atención al usuario y la gestión de PQRS, identificando posibles brechas y oportunidades de mejora. Además, se analizará la alineación de estos procesos con los estándares y buenas prácticas establecidos por ITIL, buscando fortalecer la capacidad de la Gobernación de Norte de Santander para brindar servicios de calidad y responder de manera efectiva a las inquietudes y necesidades de la ciudadanía.

El presente estudio no solo busca identificar posibles áreas de mejora, sino también consolidar un enfoque proactivo y orientado a la excelencia en la atención al usuario. Al

adoptar las recomendaciones resultantes de esta auditoría, la Gobernación de Norte de Santander estará posicionándose como una entidad comprometida con la innovación y la satisfacción ciudadana, a la par que fortalece su capacidad para enfrentar los desafíos actuales y futuros en el ámbito de la atención al usuario y la gestión de PQRS.

Capítulo 1. Auditoría Del Proceso De Atención Y Gestión De Pqrs En La Dependencia De Atención Al Usuario De La Gobernación De Norte De Santander Basada En El Itl

1.1 Planteamiento del problema

En la era de la tecnología, los sistemas de información se han convertido en herramientas esenciales para la recopilación y manejo de grandes bases de datos, la tecnología llegó para revolucionar la manera en que se hacen las cosas, tanto en la cotidianidad como a nivel empresarial haciendo que los procesos se reinventen y se vuelvan más eficientes, resulta evidente que uno de los aspectos más afectados dentro del manejo de la información ha sido el proceso de comunicación, ya que la forma física de transportar información ha sido reemplazada por la digitalización y el almacenamiento en dispositivos y la web. Esto ha dado lugar a la aparición de riesgos en cuanto a la seguridad de los datos, pudiendo ser vulnerados (Ramirez Camargo & Rincon Pinzon , 2022).

En términos conceptuales, los Sistemas de Información son “Un conjunto ordenado de mecanismos que tiene como fin la administración de datos y de información, de manera que puedan ser recuperados y procesados fácil y rápidamente. Los sistemas de información están compuestos de una serie de recursos interconectados y en interacción, dispuesto con base al propósito informativo trazado, como puede ser recabar información personal, procesar estadísticas, organizar archivos entre otros (Adriana Mercedes, 2019).

Una de las principales características de los sistemas de información es que estos pueden trabajar con diversos elementos tales como, Software, Hardware, base de datos, sistemas especialistas, entre otros. Otra característica que permite entender cómo funcionan los sistemas de información, es la interacción de elementos importantes como son: El

equipo computacional, el recurso humano, los datos o información fuente, programas ejecutados por las computadoras, las telecomunicaciones y los procedimientos.

Ahora bien, en el contexto empresarial o institucional los sistemas de información cumplen diversidad de tareas fundamentales como son el poder observar el comportamiento económico, comercial, informático de la empresa, de manera que se puedan tomar decisiones asertivas. Estos sistemas están diseñados para dar soporte a todos aquellos asuntos donde es necesario tomar decisiones y que se presentan con frecuencia (Lopez, 2014).

En el sector público los sistemas de información tienen una tarea específica, siendo este el conjunto de instituciones que son administrados bien sea de manera directa o indirecta por el estado colombiano y que se diferencia del sector privado por que prima la propiedad colectiva. Es responsabilidad del Gobierno implementar procedimientos eficientes que aseguren la transparencia en su ejecución, con el objetivo de generar confianza en la comunidad. Además, con el fin de mejorar la calidad del servicio y reducir la burocracia, se ha enfocado en digitalizar los procesos mediante la provisión de servicios electrónicos que simplifican el registro, procesamiento y producción de información pública. De esta manera, se busca agilizar la capacidad de respuesta y fortalecer la oportunidad en la prestación de servicios (Sistema de Gestión , MIPG,2017).

La información es un recurso esencial en todas las organizaciones, y la protección de la información y la seguridad cibernética se definen mediante un conjunto de instrucciones y componentes que buscan garantizar tres características principales: disponibilidad, confidencialidad e integridad. La implementación de políticas y controles de seguridad de datos se ha vuelto un proceso de vital importancia para que las instituciones puedan preservar la integridad de sus sistemas y protegerse contra ataques, daños o pérdidas.

La Gobernación de Norte de Santander, al igual que muchas otras instituciones gubernamentales, se enfrenta a la necesidad de brindar un adecuado manejo de sus diferentes sistemas de información, entre los que está el proceso de atención y gestión de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) a los ciudadanos, el cual permite conocer y responder de manera adecuada las necesidades de los habitantes del municipio, este proceso se plasma en la constitución política de Colombia como un derecho que tiene todo usuario y/o ciudadanos de presentar a cualquier empresa que preste algún tipo de servicio.

Ahora bien, poder brindar una atención y procesamiento de información adecuado se ha convertido en un gran reto, en gran medida por algunas dificultades que se presentan dentro de la institución que no permite completar los procesos en los sistemas de información, entre los que se encuentran, que el personal de la alcaldía de Teorama no esté completamente capacitado en los conceptos y mejores prácticas de manejo de sistemas de información, lo que podría limitar la correcta implementación del proceso de atención y gestión de PQRS.

Otro posible inconveniente puede ser la resistencia al cambio, la implementación de un nuevo marco de referencia puede generar resistencia por parte de los empleados y funcionarios de la gobernación, quienes pueden estar acostumbrados a métodos y procedimientos anteriores, puede ser una solución efectiva para mejorar y optimizar este proceso.

Dentro del marco de las estrategias y métodos que permiten el correcto manejo y uso de los sistemas de información, se han generado diversidad de herramientas que cuenta con la descripción y guía de los pasos a seguir para que se lleve a cabo con éxito en manejo de la información dentro de las instituciones, para el caso del presente objeto de estudio se

escoge la herramienta ITIL cuyas siglas en ingles significan Biblioteca de infraestructura de tecnologías de información, la cual facilita un documento con guías sobre buenas prácticas para gestionar servicios TI y mejorar los soportes de los mismos, uno de los objetivos del ITIL es garantizar que los servicios de TI se alinean con los objetivos institucionales, aun cuando estos hagan cambio. La adhesión a los principios de ITIL ayuda a garantizar que se conozca de raíz de los problemas del entorno de manera inmediata y eficaz y que se disponga de la visibilidad adecuada sobre los sistemas y las personas para evitar problemas futuros, es por ello que es fundamental contar con los recursos adecuados, tanto tecnológicos como humanos, para implementar correctamente el proceso de atención y gestión de PQRS basado en ITIL.

El análisis de estos problemas potenciales permitirá comprender los desafíos específicos que enfrenta la Gobernación de Norte de Santander en la implementación de ITIL para el proceso de atención y gestión de PQRS. Esta evaluación ayudará a identificar áreas de mejora y desarrollar recomendaciones para fortalecer la efectividad del proceso, mejorando así la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos.

El presente estudio busca identificar los desafíos y obstáculos que puedan surgir en la implementación del proceso de atención y gestión de PQRS basado en ITIL, así como evaluar su impacto en la satisfacción de los ciudadanos y la eficiencia del servicio.

1.2 Formulación del problema

¿En qué medida el enfoque basado en ITIL mejoraría el proceso de atención y gestión de PQRS en dependencia de atención al usuario de la Gobernación de Norte de Santander?

1.3 Objetivos

1.3.1 *Objetivos General*

Evaluar la efectividad del proceso de atención y Gestión de PQRS de la dependencia de atención al usuario de la Gobernación de Norte de Santander basado en el ITIL (Biblioteca de infraestructura de tecnología de la información).

1.3.2 *Objetivos Específicos*

Definir las acciones desarrolladas en el proceso de atención y gestión de PQRS de la dependencia de atención al usuario de la Gobernación de Norte de Santander.

Evaluar el cumplimiento de las prácticas de atención y gestión de PQRS de la de la dependencia de atención al usuario de la Gobernación de Norte de Santander basado en la metodología ITIL.

Definir oportunidades, mejoras y posibles brechas en el cumplimiento de los requisitos legales y normativos de la metodología ITIL y la normativa Colombia de TI.

Proponer acciones correctivas y preventivas para optimizar el proceso de atención y gestión de PQRS de la de la dependencia de atención al usuario de la Gobernación de Norte de Santander.

1.4 Justificación

La presente investigación está soportada desde el interés de generar un adecuado manejo de información destacando que, desde el ámbito social, poder tener una adecuada evaluación de la efectividad del proceso de atención y gestión de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) resulta elemental, puesto que este es un mecanismo

mediante el cual los ciudadanos pueden expresar sus inquietudes, necesidades y opiniones sobre los servicios públicos que reciben (Ministerio TIC, 2022).

Asegurar que estas peticiones sean atendidas y gestionadas de manera efectiva, es un derecho que tiene la comunidad y al cual se le debe brindar respuestas oportunas y soluciones adecuadas (Corte constitucional, 2020). Es por esto que desde el ámbito investigativo se tiene como meta, mejorar la calidad del servicio, fortaleciendo la relación entre la administración pública y la comunidad, generando confianza y satisfacción en los ciudadanos.

Desde el ámbito profesional, poder desarrollar estas actividades permite poner en práctica las habilidades y competencias en el campo de la gestión de servicios de tecnología de la información, obtenidas a lo largo del proceso formativo, y que además se pueda proponer una metodología como herramienta de evaluación como lo es el ITIL, el cual podría ser establecido como un marco de referencia que proporcione las mejores prácticas para la prestación de servicios de TI puesto que al aplicar los principios y procesos de ITIL en la gestión de PQRS, se promueve el uso eficiente de los recursos tecnológicos, la optimización de los tiempos de respuesta y la mejora continua de los servicios.

Adicional a esto se puede obtener que, esta evaluación permitirá a los profesionales y a los funcionarios públicos, adquirir conocimientos y experiencia en el uso de ITIL, fortaleciendo sus perfiles y contribuyendo a su crecimiento y desarrollo en el ámbito laboral.

Ahora bien, desde el ámbito de la investigación, este proyecto puede contribuir al avance en el campo de la gestión de servicios de TI. A través de esta investigación, se pueden identificar las fortalezas y debilidades del proceso actual que se está desarrollado dentro del departamento de archivo, para lo cual se pueden proponer mejoras y validar la

aplicación de ITIL en el contexto específico de la alcaldía. Los resultados obtenidos podrían servir como referencia para otras instituciones públicas y privadas que busquen implementar o mejorar sus procesos de atención y gestión de PQRS. Además, se podría evaluar el impacto de las mejoras implementadas y medir el grado de satisfacción de los usuarios finales, brindando información valiosa para la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Delimitación geográfica

Dependencia de atención al usuario de la Gobernación de Norte de Santander.

1.5.2 Delimitación temporal

El desarrollo del proyecto se llevará a cabo durante el segundo semestre de 2023.

1.5.3 Delimitación conceptual

Los conceptos transversales de la investigación están basados en proceso de atención y gestión de PQRS, conceptos básicos sobre ITIL, sistemas de información, gestión documental de la dependencia de archivo, entre otros temas que se vuelven importantes en su profundización

1.5.4 Delimitación operativa

El enfoque del proyecto es cuantitativo, obteniendo información a través de herramientas metodológicas revisión estadística del número de PQRS recibido en la Gobernación, y las fases que se desarrollan desde que se recibe el PQRS hasta que se le da

respuesta y solución, entre las posibles limitaciones que se pueden presentar sería el tiempo para la evaluación de los procesos o el acceso a los documentos de la empresa. El proyecto será desarrollado en 3 fases:

1. **Análisis del proceso de recepción de PQRS:** Se muestra el paso a paso de la manera en que se recepcionan los PQRS en la Gobernación de Norte de Santander
2. **Análisis de datos estadísticos:** se hace una recopilación de datos sobre el número de PQRS recibidas, el tiempo de respuesta, el porcentaje de resolución satisfactoria, entre otros indicadores relevantes.
3. **Análisis del cumplimiento de la metodología ITIL:** Se hizo un proceso de revisión con los funcionarios del área de correspondencia en donde se validan los requerimientos de la metodología y si estos se cumplen o no en la gobernación.

Capítulo 2. Marco Referencial

2.1 Marco Histórico

Como aportes específicos a la presente investigación se tomará como evidencias diferentes investigaciones realizadas alrededor del tema de estudio a nivel Internacional, Nacional y local.

2.1.1 Ámbito Internacional

Desde el ámbito internacional, se muestra la investigación realizada por (Cardona Murcia, 2019), el autor enfoca su investigación en mostrar como fluye la información y la gestión por procesos en el negocio a través de las personas, los métodos y la infraestructura de la organización, tomando como base que el mayor desafío de las empresas es el tema de la integración entre el negocio y las TI.

El objetivo principal de esta investigación fue el de identificar los aspectos que permiten optimizar la gestión por procesos de una empresa prestado de servicios TI, el método usado por el autor, fue un enfoque exploratorio-descriptivo con un tipo de diseño prospectivo, enfocándose en la fase de operaciones de una empresa TI y los procesos que comprenden la operación durante el servicio. Se hizo una evaluación de los procesos existentes y con base en los resultados se hizo una propuesta de mejora para los principales procesos transversales subyacentes, seguido de una matriz de indicadores de servicios y calidad.

Los principales resultados de la investigación permitieron comprobar las condiciones que deben tener las organizaciones para tener éxito en la integración de sus

procesos con el negocio, las necesidades de ser ágiles, integrados y complementarios, sumado a esto se reconoce que las empresas, así como las instituciones deben poder integrarse con facilidad, para que la información fluya en la consonancia entre todas las áreas de la organización.

De esta investigación se toma como base el enfoque dado por el autor, en el marco de entender que los procesos de información son un complemento de elementos esenciales que influyen en sus ejecución, como son las personas, la metodología y la infraestructura, es decir, este enfoque permite a los autores estructurar la investigación desde el papel que cumplen cada uno de los elementos en la recepción de PQRS de la alcaldía de Teorama, evaluando las acciones que realizan desde las personas que reciben la información, hasta las metodologías y las tecnologías que usan para procesarlas.

Sumado a lo anterior, (Aliaga Infante, 2014) muestra desde su investigación que “toda organización u/o institución está obligada a implementar procesos para proteger la información del negocio y todo aquello que tenga relación con la creación y procesamiento de información. Haciendo especial referencia a los elementos que componen estos procesos como son las personas, el equipo tecnológico y la infraestructura que permite convertir los datos en información.

El autor usa metodologías de análisis de riesgos como son Magerit, OCTAVE, ISO 27005, las cuales proporcionaron directrices para la gestión de riesgos de la seguridad de la información en el ámbito público. Los análisis que se realizaron partieron de los pilares de la seguridad de la información como son (Integridad/Confidencialidad/Disponibilidad), identificando y valorando amenazas y vulnerabilidad las cuales permitieron determinar los niveles de riesgos de los activos de información TI.

De este estudio se toma como elemento de ejemplo de aplicación, la identificación de amenazas y vulnerabilidades, las cuales resultan importantes dentro de un procesos de evaluación, pues son considerados los puntos de partida para poder establecer planes de mejora, para el caso de la dependencia de archivo de la alcaldía de Teoroma, sería el punto de partida para poder definir cuáles son esas amenazas que se podría presentar si no se da un adecuado procesamiento de las PQRS, cómo se estaría vulnerando posiblemente los derechos de los ciudadanos, y que acciones se podrían encaminar para mejorar los procesos de atención, recepción, procesamiento y respuesta de los PQRS.

2.1.2 Ámbito Nacional

Desde el ámbito nacional se toma como referencia la investigación realizada por (Ortiz Forero , 2018) el cual comprende el diseño de una propuesta de auditoria para el proceso de atención y gestión de PQRS de la alcaldía municipal tomando como marco de referencia ITIL en su ciclo de gestión de servicios. Esta propuesta se desarrolló bajo la metodología anteriormente mencionada la cual se enfoca en la mejora continua del proceso y al ciclo de vida de los servicios propuestos por ITIL.

Con el propósito de fortalecer el trabajo y obtener mayor información para realizar un análisis adecuado y brindar diferentes recomendaciones, se llevó a cabo una serie de entrevistas tanto con los usuarios, con el fin de evaluar su nivel de satisfacción al ser atendidos por los funcionarios involucrados en el proceso, como con el personal asignado a la entidad, con el objetivo de evaluar el ambiente de control, la evaluación de riesgos y las actividades de control. Estas entrevistas permitieron recopilar las evidencias pertinentes para formular las recomendaciones necesarias.

De esta investigación se toma como ejemplo la metodología empleada por el autor, es decir la aplicación del ITIL para evaluar el proceso de gestión de la información que se da dentro de la dependencia de la alcaldía de Teorama, realizando encuestas a los usuarios y a los funcionarios, haciendo un análisis de los tiempos de recepción y procesamiento de la información, determinando posibles causas en retrasos ya sean por falta de conocimiento del personal en el correcto procesamiento de información, falta de uso de recursos tecnológicos o falta de infraestructura, todo lo anterior serviría como insumo para construir la propuesta de mejoramiento del procesamiento de los PQRS de la alcaldía de Teorama.

2.1.3 Ámbito Local

Para el ámbito local (Puentes Velazquez, 2015) desarrolla su tesis de investigación enfocado hacia la implementación de la guía de gobierno de TI en la Cámara de Comercio de Ocaña, la cual tenía como objetivo incorporar y establecer estándares y prácticas efectivas para garantizar que las necesidades de tecnología de la información (TI) estén alineadas con los objetivos corporativos existentes. La metodología usada por el autor fue el COBIT, el cual proporciona un marco completo para la gobernabilidad y administración de las tecnologías de la información. Mediante esta guía, se busca optimizar las inversiones en TI y mejorar la toma de decisiones estratégicas.

2.2 Marco Contextual

El presente proyecto de investigación será desarrollado en la Alcaldía de Teorama, Norte de Santander, ubicada en el corregimiento de San Pablo – Cll principal, específicamente en la oficina de archivo y la página de recepción de PRSDS.

2.3 Marco Conceptual

- **Auditoría:** Es un proceso sistemático de evaluación y análisis de las actividades, procesos y sistemas de una organización para garantizar el cumplimiento de normas, regulaciones y mejores prácticas (Medina Enriquez, Medina Nogueira, & Medina León, 2020).
- **Proceso de atención y gestión de PQRS:** Se refiere a los procedimientos y protocolos establecidos para la atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por los usuarios o ciudadanos (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2023).
- **Dependencia de archivo:** Hace referencia a la unidad o departamento encargado de la gestión, organización y conservación de los archivos y documento (Corte constitucional, 2020).
- **Alcaldía de Teorama:** Es la entidad gubernamental encargada de administrar los asuntos y servicios locales en el municipio de Teorama (Alcaldía de teorama).
- **ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información):** Es un conjunto de mejores prácticas y estándares para la gestión de servicios de tecnología de la información (TI). ITIL proporciona un marco de referencia para el diseño, la implementación, la entrega y la mejora continua de los servicios de TI (Navarro, 2022).
- **Mejores prácticas:** Son los enfoques o métodos recomendados ampliamente aceptados como los más eficientes y efectivos para lograr un resultado deseado. En el contexto de ITIL, se refiere a las prácticas recomendadas para la gestión de servicios de TI (Cardona Murcia, 2019).

- **Cumplimiento:** Es la conformidad con leyes, regulaciones, políticas y estándares establecidos. En este caso, se refiere al cumplimiento de las normas y directrices establecidas por ITIL en relación con el proceso de atención y gestión de PQRS (Calle Bustamante, 2023).
- **Evaluación:** Es el proceso de recopilación y análisis de información para determinar la eficacia, eficiencia y cumplimiento de un proceso o sistema. En este caso, se realizaría una evaluación del proceso de atención y gestión de PQRS en la dependencia de archivo de la alcaldía de Teorama (Ortiz Forero , 2018).
- **Análisis de brechas:** Consiste en identificar las diferencias entre el estado actual de un proceso y el estado deseado o los estándares establecidos. En el contexto de ITIL, podría implicar identificar las brechas existentes en la implementación de las mejores prácticas de ITIL en el proceso de atención y gestión de PQRS.
- **Mejora continua:** Es un enfoque sistemático para identificar oportunidades de mejora y realizar cambios incrementales en los procesos y sistemas con el objetivo de alcanzar resultados superiores. En este caso, se buscaría aplicar la mejora continua en el proceso de atención y gestión de PQRS basado en las recomendaciones derivadas de la auditoría y el análisis de brechas (Dabade, 2015).

2.4 Marco teórico

2.4.1 *Sistemas de información*

La teoría de sistemas es un enfoque amplio que se utiliza en diversas disciplinas, como la informática, la biología, la sociología y la administración, entre otras. Se basa en la idea de que los sistemas están compuestos por partes interrelacionadas que trabajan juntas para

lograr un objetivo común y que los cambios en una parte del sistema pueden tener efectos en todo el sistema (De la peña & Velázquez Ávila, 2018).

En el contexto de un sistema de información, para Peralta (2016) este sistema está conformado por componentes interconectados, como hardware, software, datos, personas y procesos. Estos componentes trabajan juntos para recopilar, almacenar, procesar y transmitir información, con el objetivo de apoyar la toma de decisiones y el logro de los objetivos de una organización.

La teoría de sistemas se centra en comprender cómo funcionan estos componentes dentro del sistema de información y cómo se interrelacionan entre sí. Considera que el sistema es más que la suma de sus partes individuales, ya que la interacción entre los componentes es esencial para su funcionamiento eficiente y efectivo (Lorenzo, 2020).

Un aspecto importante de la teoría de sistemas es el concepto de retroalimentación, que implica que los cambios en un componente del sistema pueden generar efectos en otros componentes o incluso en todo el sistema. Esto significa que cualquier modificación o alteración en un componente puede tener consecuencias en el funcionamiento general del sistema de información (Camarena, 2016).

La teoría de sistemas también se ocupa de las jerarquías y niveles de sistemas. Un sistema de información puede formar parte de un sistema más grande, como una organización o una red de organizaciones, y, a su vez, puede contener subsistemas más pequeños, como departamentos o unidades funcionales. Estos sistemas y subsistemas están interconectados y se influyen mutuamente.

La teoría de sistemas aplicada a los sistemas de información proporciona un marco conceptual para comprender la naturaleza compleja y la interdependencia de los componentes de un sistema de información, y cómo los cambios en un componente pueden

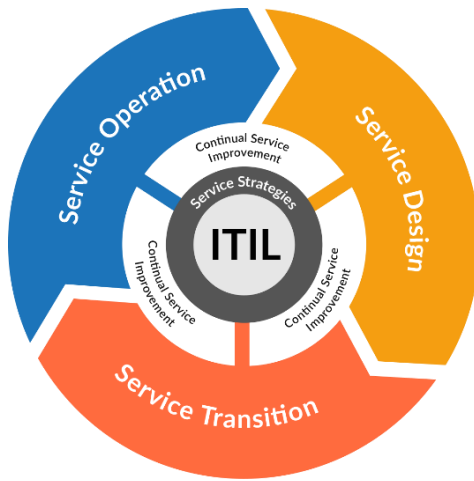
tener efectos en todo el sistema. Esto puede ser útil para el diseño, la gestión y la mejora de los sistemas de información en las organizaciones (Calle Bustamante, 2023).

2.4.2 ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)

En el marco del desarrollo de las tecnologías de la Información, se abarca el concepto de estas, en él se enfatiza que las TI se ocupan de explorar y comprender la Tecnología como un recurso corporativo que determinan las capacidades estratégicas y operativas de las empresas y/o instituciones en el diseño de productos y servicios para la máxima satisfacción del cliente, la productividad corporativa, la rentabilidad y la competitividad TI (Dabade, 2015).

El ITIL (Biblioteca de infraestructura de Tecnología de la Información), es una metodología y un conjunto de directrices que se utilizan para manejar la infraestructura, el desarrollo y las operaciones de Tecnología de la Información (TI). Es ampliamente reconocido como el enfoque líder en la gestión de servicios de TI a nivel mundial, pues ofrece un conjunto completo de prácticas recomendadas que se han recopilado de diferentes sectores tanto públicos como privados a nivel internacional.

La disciplina de prestación de servicios se ocupa principalmente de los servicios proactivos y con visión de futuro. La disciplina de soporte de servicios consta de acuerdo de nivel de servicio, gestión de capacidad, planificación de contingencias, gestión de disponibilidad, gestión de costos para servicios de TI, planificación para implementar la gestión de servicios, planificación para implementar la gestión de servicios.

Figura 1*Estructura del ITIL*

Fuente: (Dabade, 2015)

La metodología del ITIL consta de los siguientes procesos:

Gestión del nivel de servicio: La gestión del nivel de servicio es la actividad principal en la administración de servicios de TI, la cual asegura que los servicios acordados sean entregados en el momento y lugar correspondiente según lo acordado (Dabade, 2015).

Gestión de la capacidad: La gestión de la capacidad es el proceso que asegura que la infraestructura de tecnología de la información se suministre en el momento oportuno, en la cantidad adecuada y a un precio adecuado, al mismo tiempo que garantiza el uso más eficiente posible de la TI (Dabade, 2015).

Planificación de contingencia: La planificación de contingencia implica la ejecución de estrategias que aseguran la recuperación y la continuidad de los servicios de tecnología de la información en caso de producirse un incidente grave (Dabade, 2015)

Gestión de la Disponibilidad: La gestión de la disponibilidad es la capacidad de un componente de TI para funcionar a un nivel acordado durante un período de tiempo.

Abarca la confiabilidad, la mantenibilidad, la capacidad de servicio, la resiliencia y la seguridad. La gestión de la disponibilidad es la capacidad de un componente de TI para funcionar a un nivel acordado durante un período de tiempo. Abarca la confiabilidad, la mantenibilidad, la capacidad de servicio, la resiliencia y la seguridad. (Dabade, 2015).

Gestión de Costes: La gestión de costos es la práctica que asegura que la infraestructura de tecnología de la información se adquiere de manera eficiente y calcula el costo de proporcionar servicios de TI para que una organización pueda comprender los gastos relacionados con sus servicios de TI (Dabade, 2015).

2.5 Marco legal

Normativa TI en Colombia

La normativa colombiana en Tecnologías de la Información (TI) abarca diversas leyes y regulaciones que buscan establecer un marco legal para garantizar la seguridad, privacidad y adecuado uso de la tecnología. Algunos aspectos clave incluyen:

- **Protección de Datos Personales:** Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013: Establecen los principios y normas para la protección de datos personales. Obliga a las organizaciones a implementar medidas de seguridad y obtener el consentimiento de los titulares de datos (Función Pública, Ley 1581 de 2012, 2023).

- **Ciberseguridad:** Decreto 620 de 2020: Reglamenta la Ley 1955 de 2019 sobre ciberseguridad. Establece medidas para proteger la infraestructura crítica y promover la seguridad en el uso de las tecnologías de la información (Mintic, 2023).
- **Firma Electrónica y Comercio Electrónico:** Ley 527 de 1999: Reconoce la validez jurídica de la firma electrónica y regula el comercio electrónico (Función Pública, Ley 527 de 1999, 2012).
- **Acceso a la Información:** Ley 1712 de 2014: Establece las normas para garantizar el derecho de acceso a la información pública y la transparencia en el uso de los recursos públicos (Archivo General de la Nación, 2014).
- **Delitos Informáticos:** Ley 1273 de 2009: Define los delitos informáticos y establece sanciones para quienes incurran en actividades ilegales relacionadas con el uso de la tecnología (Congreso de la República, 2009).
- **Telecomunicaciones:** Ley 1341 de 2009: Regula el sector de las telecomunicaciones, estableciendo las condiciones para la prestación de servicios y la protección de los derechos de los usuarios (Función Pública, Ley 1341 de 2019, 2019).
- **Software y Derechos de Autor: Ley 23 de 1982:** Protege los derechos de autor sobre software y establece las normas para su desarrollo, distribución y comercialización (UNIR, 2019).
- **Protección al Consumidor: Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011):** Incluye disposiciones relacionadas con la protección de los consumidores en transacciones electrónicas y el uso de tecnologías de la información (Superintendencia de Industria y Comercio, 2011).

Capítulo 3. Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación en que se desarrollará la presente investigación es Cuantitativo de corte transversal, evaluando la efectividad y eficiencia del proceso de atención y gestión de PQRS. La investigación se desarrollará de la siguiente manera:

- **Análisis de prestación de servicio:** Se realizó un análisis detallado de las acciones que se desarrollan en el marco de la recepción de PQRS, y los pasos siguientes a su procesamiento.
- **Análisis de datos estadísticos:** se hará una recopilación de datos sobre el número de PQRS recibidas, el tiempo de respuesta, el porcentaje de resolución satisfactoria, entre otros indicadores relevantes.
- **Cumplimiento del ITIL:** Se hace el análisis del cumplimiento de la metodología de acuerdo a las especificaciones dadas por la misma.

3.2 población y muestra

3.2.1 Población

La población está compuesta por todos los miembros de la Gobernación de Norte de Santander.

3.2.3 Muestra

La muestra la componen los funcionarios del área de archivo y de recepción de PQRS de la página de la Gobernación.

Capítulo 4. Resultados

4.1 Procesos de recepción de PQRS en la oficina de correspondencia Gobernación de Norte de Santander

Según lo que se pudo conocer del proceso de análisis realizado en la oficina de correspondencia de la Gobernación de Norte de Santander, la recepción de PQRS ocurre en dos etapas. En primer lugar, se realiza de forma presencial en las oficinas ubicadas en la Av. 5 entre calles 13 y 14, donde se atiende a los ciudadanos en persona y se reciben los documentos físicos. En segundo lugar, se lleva a cabo a través de la plataforma en línea de la gobernación, mediante el botón de PQRS. En este caso, los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes de forma virtual utilizando un software llamado SIEP Documental.

4.1.1 Proceso de recepción de PQRS de manera presencial

Paso 1: Recepción del Usuario

El proceso de recepción presencial de los PQRS inicia al momento en el que los usuarios llegan a la oficina de correspondencia, allí los funcionarios públicos se encargan de proporcionarle una atención cordial y oportuna. El personal de atención al usuario está debidamente capacitado para escuchar activamente las inquietudes del usuario, asegurándose de proporcionar información clara y precisa sobre los pasos a seguir y los plazos para la resolución del problema o la solicitud presentada.

Adicional si el usuario necesita ayuda para completar el formulario de PQRS o tiene preguntas sobre el proceso. Están dispuestos a brindar asistencia en cada paso del camino,

asegurándose de que el usuario se sienta apoyado y comprenda completamente el proceso de presentación de su PQRS.

Registro de información

Una vez se da la bienvenida al usuario el personal procede a realizar los registros de la información correspondiente a su petición, seguido solicita amablemente al usuario que proporcione información detallada para poder atender su solicitud de manera eficiente, los datos que son solicitados en el proceso de registro son:

Tabla 1

Información solicitada a los usuarios en la oficina de correspondencia

Nombre de usuario
Información de Contacto
Tipo de Solicitud
Descripción Detallada del problema o sugerencia

Fuente: Elaboración Propia

Paso 2: Documentación y Clasificación

- **Documentación:** El personal encargado registra la información proporcionada por el usuario en el SIEP documental, el sistema de información que maneja la Gobernación de Norte de Santander. El registro preciso de la información del usuario es fundamental para comprender las necesidades y preferencias de los usuarios. Esta información puede utilizarse para clasificar las solicitudes, mejorar la experiencia de los usuarios y desarrollar estrategias de atención específica.

Figura 2**Sistema de procesamiento de información de la Gobernación**

The screenshot shows the SIEP PQR system interface. The header includes the SIEP PQR logo, the user name 'Bienvenido MARIA FERNANDA CHIA BOTELLO', and the OPE logo. A sidebar menu on the left lists various options: Dashboard PQR, PQRs radicados, Radicar PQR, PQRs informados, Consultar PQRs, Consultar Radicados (highlighted), Informes, Tablas básicas, Seguridad, and Ayuda. The main content area displays the 'Consulta Radicados' form with fields for 'Número de radicado', 'Fecha de radicación', 'Asunto', and 'Remitente'. Each field has a dropdown menu for selection. At the bottom of the form are buttons for 'Búsqueda Avanzada', 'Consultar Filtros', 'Editar', and 'Salir'.

Fuente: Oficina de Correspondencia, Gobernación de Norte de Santander, 2023

- **Clasificación:** La PQRS se clasifica en la categoría correspondiente (petición, queja, reclamo o sugerencia) para su posterior análisis y atención.

Paso 3: Evaluación y Asignación

- **Evaluación Preliminar:** una vez se recibe la solicitud, el equipo encargado evalúa los PQRS para determinar su validez y relevancia. En caso de que falten detalles, el equipo puede comunicarse con el usuario para obtener información adicional.
- **Asignación:** Dependiendo de la naturaleza de la PQRS, esta se asigna a la institución o secretaria correspondiente dentro de la gobernación para su

Figura 3**Clasificación de PQRS de acuerdo a las solicitudes procesamiento.**

The screenshot shows the SIEP PQR system interface with a list of PQRS. The header includes the SIEP PQR logo, the user name 'Bienvenido MARIA FERNANDA CHIA BOTELLO', and the OPE logo. A sidebar menu on the left lists various options: Dashboard PQR, PQRs radicados, Radicar PQR, PQRs informados, Consultar PQRs, Consultar Radicados, Informes, Tablas básicas, Seguridad, and Ayuda. The main content area displays a table with the following columns: 'Número de radicado', 'Fecha de radicación', 'Asunto', 'Tipo de documento', 'Remitente', and 'Estado PQR'. The table contains two rows of data.

Número de radicado	Fecha de radicación	Asunto	Tipo de documento	Remitente	Estado PQR
2023084000323052	07/11/2023 16:25:02	MODIFICACION, CORRECCION, LIQUIDAR IMPUESTOS DE PROPIETARIO DEL VEHICULO AUTOMOTOR DE PLACA DUO 029	Derecho de Petición	YANNY JULITH VALDERRAMA SIERRA	
2023084000323042	07/11/2023 16:20:47	MODIFICACION, CORRECCION, ACTUALIZACION DE PROPIETARIO DEL VEHICULO AUTOMOTOR DE PLACA HRO475	Derecho de Petición	YANNY JULITH VALDERRAMA SIERRA	

Fuente: Oficina de Correspondencia, Gobernación de Norte de Santander, 2023

Paso 4: Investigación y Resolución

- **Investigación:** la secretaria o instituto descentralizado al que se le asignó la solicitud de PQRS, recopila información relevante y realiza las investigaciones necesarias para entender completamente el problema o la sugerencia.
- **Resolución:** Una vez completada la investigación, se procede a tomar las medidas necesarias para resolver la PQRS. Esto puede implicar cambios internos, compensaciones, acciones correctivas, o cualquier otra solución que sea adecuada para abordar la situación.

Figura 4

Análisis de PQRS

The screenshot displays the SIEP PQR web application interface. At the top, a pink header bar contains the SIEP PQR logo on the left, the user greeting 'Bienvenido MARIA FERNANDA CHIA BOTELLO' in the center, and a green puzzle-piece icon with 'OPE' and 'RECOPILA SU RUTINA' on the right. Below the header, a left sidebar menu lists various options: 'Dashboard PQR', 'PQRs radicados', 'Radicar PQR', 'PQRs informados', 'Consultar PQRs' (highlighted in red), 'Informes', 'Tablas básicas', 'Seguridad', and 'Ayuda'. The main content area features a 'Consulta Radicados' search form with the following fields: 'Número de radicado' (with a dropdown set to 'Exactamente igual'), 'Fecha de radicación' (with a dropdown set to 'Exactamente igual' and a date input field), 'Asunto' (with a dropdown set to 'Que contenga'), and 'Remitente' (with a dropdown set to 'Que contenga'). At the bottom of the form are four buttons: 'Búsqueda Avanzada', 'Limpiar Filtros', 'Editar', and 'Salir'.

Fuente: Oficina de Correspondencia, Gobernación de Norte de Santander, 2023

4.1.2 Proceso de recepción de PQRS por medio de la plataforma SIEP Documental

Acceso a la Plataforma: Los usuarios acceden a la plataforma en línea designada para enviar sus PQRS, para este caso se encuentra en la página de la gobernación mediante el botón de PQRS el cual los direcciona a la plataforma SIEP documental, que es el sistema que usa la gobernación para la recepción de documentos virtuales.

Figura 5

Imagen principal del sistema digital de PQRS Gobernación



Fuente: Gestión documental, Gobernación de Norte de Santander

Registro de la PQRS: Una vez que el usuario ha accedido a la plataforma, tiene la opción de registrar su PQRS. Para esto, generalmente, se solicitan detalles como el nombre del usuario, información de contacto, tipo de PQRS (peticiones, quejas, reclamos o sugerencias), descripción detallada del problema y cualquier otra información relevante.

Figura 6*Formato de Registro de PQRS*


Radical PQRS

Gobernación de Norte de Santander

MAS OPORTUNIDADES PARA TODOS

*** Campos obligatorios**

Nota: (De conformidad con los mandatos de la ley 1755 de 2015, su petición deberá contener los nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante y/o apoderado, el objeto de la petición y las razones en las que fundamenta su Petición)

Información Básica PQRS

Entidad * GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER Tipo PQRS * --Seleccione-- Tema * --Seleccione--

Información Solicitante

Tipo Identificación * Cedula de Ciudadania Email *

Identificación * Nombre *

Apellido 1 * Apellido 2 *

Dirección * Telefono *

Fuente: Pagina web de la gobernación, 2023

Confirmación de Recepción: Después de que el usuario ha registrado su PQRS, la plataforma emite una confirmación automática para informar al usuario que su solicitud ha sido recibida correctamente. Esta confirmación puede ser enviada por correo electrónico o mostrada en la interfaz de la plataforma.

Figura 7*Confirmación de recepción*


Gobernación de Norte de Santander

MAS OPORTUNIDADES PARA TODOS

Radicado *

Identificación *

*** Campos obligatorios**

Busqueda normal

Aceptar | Salir

Fuente: Gestión documental, Gobernación de Norte de Santander

Asignación de Número de Seguimiento: A cada PQRS se le asigna un número de seguimiento único. Este número sirve para que el usuario pueda realizar consultas posteriores sobre el estado de su solicitud y también ayuda a los empleados de la entidad receptora a hacer un seguimiento adecuado de cada caso.

Evaluación y Clasificación: Los PQRS suelen ser revisados y clasificados internamente según su naturaleza (peticiones, quejas, reclamos o sugerencias). Esta clasificación es crucial para dirigir la solicitud al departamento o equipo adecuado para su manejo.

Figura 1

Evaluación y clasificación de los PQRS

The screenshot displays the SIEP PQRS web application interface. At the top, a header bar includes the SIEP PQRS logo, the user name 'Bienvenido MARIA FERNANDA CHIA BOTELLO', and the OPE logo. A sidebar on the left lists various menu items, with 'Informes' highlighted. The main content area features a form titled 'PQRS Radicados Respuesta'. This form contains several fields with dropdown menus, all set to 'Exactamente igual': 'Radicado', 'Contestado', 'Fecha Radicado', 'Tipo De Documento', 'Dependencia Actual', and 'Dependencia Padre'. The 'Fecha Radicado' field includes a date picker. At the bottom of the form, there are buttons for 'Búsqueda Avanzada', 'Limpiar Filtros', 'Editar', and 'Salir'.

Fuente: Gestión documental, Gobernación de Norte de Santander

Análisis y Respuesta: Los PQRS son analizados por personal especializado que investiga el problema o situación reportada. Luego, se formula una respuesta adecuada para resolver la solicitud del usuario. En algunos casos, puede ser necesario recopilar información adicional del usuario para una comprensión más completa del problema.

Comunicación con el Usuario: Una vez que se ha analizado la PQRS y se ha formulado una respuesta, la entidad receptora se comunica con el usuario para proporcionar

una explicación detallada de las acciones tomadas o las soluciones propuestas. Esta comunicación puede realizarse a través de la misma plataforma, correo electrónico, llamada telefónica u otros medios de contacto según la preferencia del usuario.

Seguimiento y Cierre: Después de proporcionar la respuesta al usuario, la entidad receptora realiza un seguimiento para asegurarse de que el problema se haya resuelto satisfactoriamente y que el usuario esté satisfecho con la solución proporcionada. Una vez que se confirma la resolución, el caso se cierra oficialmente.

4.2 Evaluación del cumplimiento de las prácticas de atención y gestión de PQRS de la dependencia de atención al usuario de la Gobernación de Norte de Santander basado en la metodología ITIL.

La información plasmada en el siguiente punto, esta basada en los datos aportados por el personal de apoyo del área de correspondencia de la gobernación, al cual se le explicó cada uno de los pasos de la Metodología ITIL, y se hace el análisis de su cumplimiento en cada proceso, los resultados se plasman en la tabla 1.

- **Gestión del nivel de servicio**

Según la información proporcionada por el personal de apoyo y en lo que respecta a la administración del nivel de servicio, se pudo notar que, en relación con el servicio brindado en el proceso de atención al usuario, la Gobernación de Norte de Santander, en su equipo encargado de la correspondencia y procesamiento de información, lleva a cabo de manera satisfactoria todos los procedimientos. Ofrece sus servicios de manera oportuna y adecuada gracias a la presencia de personal capacitado y herramientas de fácil acceso para el público.

- **Planificación de contingencia**

En relación con la planificación de contingencias, se observa claramente la implementación de una estrategia integral para dar seguimiento a cada fase del flujo documental. Un plan de seguimiento semanal ha sido establecido con el propósito de monitorear de cerca el progreso de las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Este plan no solo identifica la situación actual de cada PQRS, sino que también evalúa su estado y señala aquellos que están próximos a vencerse. Esta metodología proporciona un medio efectivo para mantener un control exhaustivo sobre el proceso, garantizando así respuestas precisas y oportunas a cada solicitud. Además, facilita la identificación y corrección de posibles desviaciones, fortaleciendo la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido.

- **Gestión de la Disponibilidad**

En lo que respecta a la gestión de la disponibilidad, se destaca la presencia de un sistema de Tecnologías de la Información (TI) dedicado al procesamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), denominado SIEP Documental, en el entorno gubernamental. Este sistema desempeña un papel integral al facilitar el procesamiento tanto de las PQRS físicas como de aquellas recibidas de manera virtual. La utilización de este sistema no solo agiliza la gestión de las solicitudes, sino que también genera un nivel significativo de confiabilidad tanto para los usuarios como para la institución en sí.

El SIEP Documental no solo se destaca por su eficiencia en el procesamiento, sino también por ser una herramienta segura, garantizando la integridad y confidencialidad de la información. La disponibilidad constante de este sistema es crucial para mantener la fluidez en el manejo de las PQRS, asegurando que los usuarios tengan acceso a una plataforma

confiable en todo momento. Esta estabilidad contribuye a fortalecer la relación entre la institución y los usuarios, generando un ambiente de confianza que potencia la eficacia global del sistema de gestión de PQRS en la gobernación

- **Gestión de Costes**

En el ámbito de la gestión de costos, se implementa un enfoque estructurado en el cual los costos asociados se definen mediante un rubro presupuestario, el cual es meticulosamente establecido y aprobado al inicio de cada vigencia. Este proceso presupuestario no solo implica una cuidadosa asignación de recursos financieros, sino que también conlleva una evaluación exhaustiva de las necesidades y prioridades de la entidad para el periodo en cuestión.

La elaboración y aprobación del presupuesto proporciona un marco estratégico que guía la distribución efectiva de los recursos disponibles, permitiendo así una administración eficiente de los costos asociados a diversas actividades y proyectos. Además, este enfoque presupuestario brinda la flexibilidad necesaria para adaptarse a cambios inesperados en el entorno operativo, asegurando que la gestión de costos sea dinámica y alineada con los objetivos institucionales.

Este riguroso proceso de gestión de costos no solo establece límites financieros, sino que también sirve como herramienta de control y monitoreo constante para garantizar la eficiencia y la transparencia en el uso de los recursos económicos. La revisión periódica y la comparación entre los costos reales y los presupuestados permiten realizar ajustes pertinentes y tomar decisiones informadas para optimizar el rendimiento financiero de la entidad en su conjunto.

4.3 Matriz de oportunidades, mejoras y posibles brechas en el cumplimiento de los requisitos legales y normativos de la metodología ITIL y la normativa Colombia de TI.

Una vez se tiene claridad sobre la Normativa Colombia TI y lo hallado en el análisis de la implementación de la metodología TI, a continuación se muestran las posibles brechas que se encontraron dentro de los procesos desarrollados en el área de correspondencia de la Gobernación de Norte de Santander, así como las oportunidades de mejora que podrían ser aplicados en cada proceso.

En la tabla 2. Se puede identificar que en términos generales existen brechas específicas en el diligenciamiento de los formularios, en ocasiones no se tiene claridad sobre lo que se está solicitando, de manera que es complejo dar solución específica, es por ello que se recomienda que se realicen validaciones.

En cuanto a la asignación y clasificación de los PQRS, se muestra que a veces no hay una clasificación adecuada, puesto que no hay un control de la recepción de los PQRS de manera virtual o física, es decir los usuarios pueden estar duplicando las solicitudes.

En cuanto a la asignación de responsabilidades, a pesar que se le da un manejo específico y se cuenta con personal idóneo en oportunidades no se alcanza a dar respuestas adecuadas y en los tiempos estipulados, quizá por la falta de cultura en la revisión del sistema documental o por desconocimiento del mismo.

Tabla 2*Matriz de Brechas y oportunidades de mejora del proceso de PQRS*

Proceso	Objetivo	Brecha	Oportunidades de Mejora
Registro de PQRS	Evaluar el proceso de registro de PQRS	No se le da un uso adecuado en el diligenciamiento de los formularios En ocasiones no se da una validación adecuada para la integración de los datos	Añadir campos obligatorios faltantes Implementar validaciones de integridad.
Clasificación y priorización	Evaluar la precisión y rapidez en la clasificación y priorización de PQRS	Clasificación no adecuada de las solicitudes Retraso en la asignación de prioridades y respuesta	Revisar y mejorar criterios de clasificación Optimizar procesos de asignación de prioridades
Escalamiento y Asignación	Evaluar la asignación de PQRS a los responsables adecuados	Falta de escalabilidad en el sistema. Asignación incorrecta de responsabilidades.	Evaluar e implementar soluciones escalables Revisar y ajustar roles y responsabilidades.
Seguimiento y estado	Evaluar el seguimiento y control del estado de PQRS	Falta de notificaciones automáticas de cambios Información desactualizada sobre el progreso.	Implementar notificaciones automáticas. Mejorar la actualización en tiempo real.
Comunicación con los usuarios	Evaluar la comunicación con los usuarios que presentaron PQRS	Falta de notificaciones de actualización Comunicación ineficiente en casos de demoras.	Establecer un sistema de notificaciones claro Mejorar la comunicación en casos de demoras.
Gestión de problemas	Evaluar la gestión de problemas	Falta de análisis de tendencias.	Implementar análisis de

recurrentes y la implantación de soluciones preventivas	tendencias. Desarrollar un plan de acciones preventivas
--	--

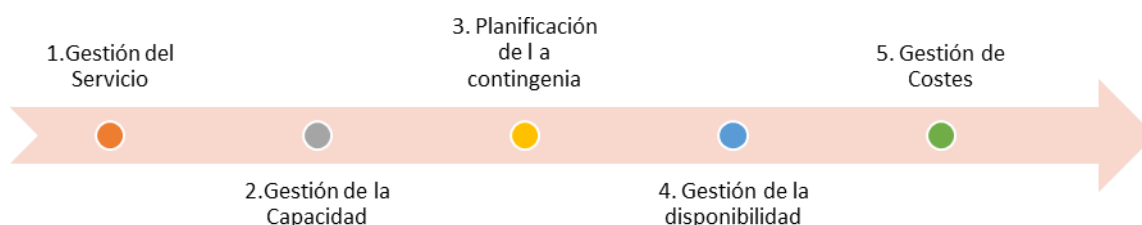
Fuente: Elaboración propia

4.4 Plan de acciones correctivas y preventivas para optimizar el proceso de atención y gestión de PQRS de la de la dependencia de atención al usuario de la Gobernación de Norte de Santander.

La estructura de Plan de Acciones correctivas y preventivas contribuye a la realización efectiva de las evaluaciones, siguiendo procedimientos claramente definidos y de manera organizada, lo que culmina en resultados confiables en relación con el proceso de atención y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). La propuesta generada se concentra principalmente en dos elementos clave de información: los datos y los procesos que podrían interactuar con dichos datos. Este enfoque se dirige hacia los elementos que contribuyen a conformar el conjunto, destacando la importancia de estos activos en la implementación del modelo propuesto.

Figura 8

Plan de Acciones correctivas y preventivas para la atención y gestión de PQRS basado en la metodología ITIL



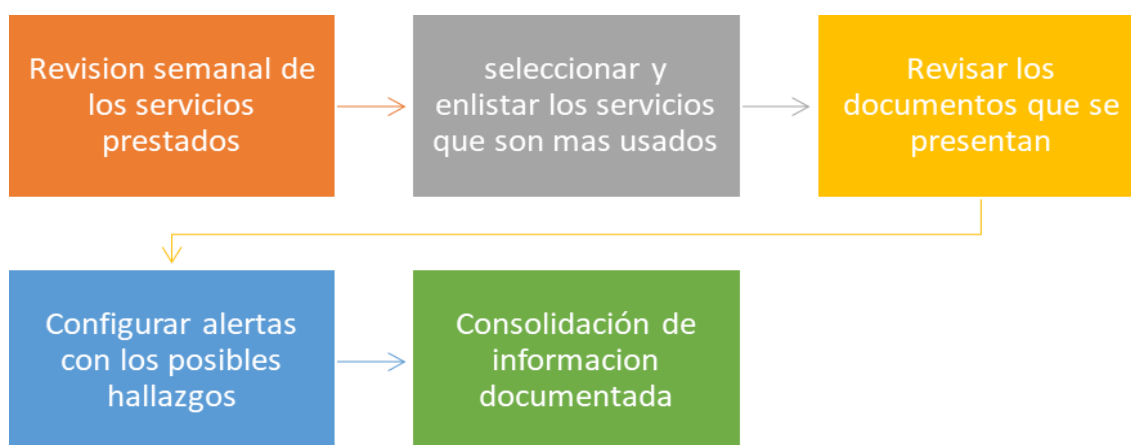
Fuente: Elaboración propia

1. Gestión del Servicio

Para la Gestión del servicio se propone un paso a paso que permitirá mantener información clara sobre uso de los servicios, así como un control de las entradas virtuales y físicas para evitar que se presentes peticiones duplicadas. en esa dinámica en la tabla 3 se exponen un listado que debe ser realizado por las personas encargadas de la recepción de los PQRS en la Gobernación

Figura 9

Listado de actividades a realizar



Fuente: Elaboración propia.

2. Gestión de la capacidad

Una vez se cumple con la gestión del servicio, es importante evaluar la gestión de la capacidad, la cual tiene como finalidad asegurar que la infraestructura y el proceso de la información se suministre de manera adecuada, para ello se propone el siguiente cuestionario, el cual permitirá definir aquellos aspectos que cumplen y aquellos que no.

Tabla 3*Cuestionario de evaluación de la Gestión de Capacidad*

ITEM	SI	NO	COMENTARIO
¿Se ejecuta habitualmente la implementación de controles a los procesos más críticos de la entidad?			
La Secretaria Administrativa ha examinado, apropiado o reformado sus procesos con el propósito de lograr mayor eficiencia operativa?			
. ¿Existe comunicación asertiva y coordinación entre las diferentes unidades para la obtención de objetivos que requieren la unión de una o varias áreas de la entidad?			
¿Los principales procesos del área se encuentran soportados por sistemas y una buena estructura de información?			
¿Se han fijado a los responsables para la protección de los activos de la entidad?			
¿Los recursos del área (materiales y tecnológicos) están apropiadamente protegidos?			
¿Se cuenta con controles documentados para cerciorar que el acceso y la administración a la información y activos de la entidad se ejecute por responsables destinados por la entidad?			
¿Cuentan los sistemas de información con planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?			
. ¿Existen indicadores de evaluación o KPI's para la localización de desvíos en la eficacia y en la eficiencia operativa?			
¿Evalúan periódicamente la efectividad de las actividades de control efectuadas?			

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de este cuestionario permitirán a la entidad realizar planes de contingencia que den respuesta a las diferentes situaciones que puedan presentarse en la entidad, sobre todo en lo que concierne a la infraestructura y el proceso de la información.

3. Planificación de la contingencia

Para la planificación de la contingencia se le propone a la Gobernación que desarrolle unas acciones que permitirán dar respuesta efectiva cuando los procesos presenten algún tipo de inconvenientes o fallas.

En relación a lo anterior en la tabla 4. Se proponen un plan de acción que permita a la institución estar preparada para responder ante cualquier eventualidad.

Tabla 4

Plan de Acción

Meta	Actividades
Identificación de riesgos y escenarios	Análisis y documentación de los posibles riesgos asociados con el proceso de PQRS. Identificación de los eventos que podrían dar lugar a interrupciones o problemas en el proceso. Consideraciones de escenarios específicos, como aumento repentino en el volumen de PQRS, fallos en el sistema, o falta de personal clave.
Definición de roles y responsabilidades	Designar claramente a las personas responsables de la implementación y ejecución del plan de contingencia. Establecer roles específicos para el manejo de situaciones de emergencia y asignar tareas específicas a cada miembro del equipo.
Desarrollo del plan de comunicaciones	Establecer un protocolo de comunicación claro para informar a todas las partes interesadas sobre la contingencia. Definir cómo se comunicarán las actualizaciones a los clientes, empleados y otras partes clave durante una situación de contingencia.
Capacitación del personal	Asegurarse de que todo el personal involucrado en el proceso de PQRS esté capacitado en los procedimientos de contingencia. Realizar simulacros periódicos para garantizar que el personal esté familiarizado y preparado para manejar situaciones de emergencia.
Implementación de sistemas de respaldo	Establecer sistemas de respaldo para garantizar la continuidad del proceso en caso de fallos en los sistemas principales. Configurar redundancias en los procesos clave para evitar interrupciones críticas.

Fuente: Elaboración propia

4. Gestión de la Disponibilidad

En cuanto a la Gestión de la disponibilidad, se evidencia que la gobernación cuenta con un sistema muy completo, quizá se propone o se recomienda estar a la vanguardia con las actualizaciones que se generen y que dentro de él se pueda contar con una alarma que identifique si ya la solicitud ha sido procesada para evitar duplicad

5. Gestión de costes

Para la gestión de costos, la gobernación en sus planes de presupuesto tiene un rubro específico establecido para sistemas de información y para personal que es el encargado de procesar esta información.

Capítulo 5. Conclusiones

De acuerdo a los datos recopilados a lo largo de la investigación se pudo demostrar que el proceso de atención y gestión de PQRS en la dependencia de atención al usuario de la Gobernación de Norte de Santander se presenta como un componente integral y vital para garantizar la satisfacción y el cumplimiento de las necesidades de la ciudadanía. A través de la definición clara de acciones, se establece un marco robusto que ha permitido abordar en gran medida las inquietudes y requerimientos de los usuarios.

La implementación de este proceso, aunque tiene aún aspectos por mejorar, ha permitido fortalecer la transparencia y la confianza en la gestión gubernamental, este enfoque proactivo y organizado demuestra el compromiso continuo de la Gobernación de Norte de Santander con la mejora constante de sus servicios, promoviendo una administración más receptiva, efectiva y orientada a las necesidades de la comunidad.

La evaluación del cumplimiento de las prácticas de atención y gestión de PQRS en la dependencia de atención al usuario de la Gobernación de Norte de Santander, bajo la perspectiva de la metodología ITIL, ha proporcionado una visión integral y estructurada de la eficacia de los procesos. Al aplicar los principios y buenas prácticas de ITIL, se ha logrado no solo medir el desempeño actual, sino también identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar la calidad de la atención al ciudadano.

Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda a la institución considerar la adopción de esta metodología como una valiosa herramienta para alinear los servicios gubernamentales con estándares que fomenten la eficiencia operativa y la prestación de servicios más eficaces. En definitiva, este análisis proporcionó una base sólida para la toma de decisiones bien fundamentadas, dirigidas a fortalecer la capacidad de la dependencia para abordar de manera efectiva las preocupaciones y necesidades de la comunidad, reafirmando así su compromiso con la mejora continua y la excelencia en la gestión pública.

La identificación de oportunidades resalta áreas donde la aplicación de ITIL puede ser fortalecida con el fin de maximizar la eficiencia y efectividad en la gestión de servicios de TI. Las mejoras propuestas se centran en optimizar la adopción de prácticas idóneas, asegurando así una mayor adherencia a los requisitos legales y normativos específicos de Colombia.

Además, la identificación de posibles brechas ha facilitado la elaboración de un plan de acción para cerrar las deficiencias existentes y garantizar un cumplimiento más exhaustivo. En última instancia, este análisis proporciona una base sólida para reforzar la gobernanza de TI, fomentando la transparencia, seguridad y eficacia en la gestión de tecnologías de la información, alineando eficazmente los procesos con los requisitos legales y normativos de Colombia.

Referencia

- Adriana Mercedes, R. (2019). Sistemas de Información del Conocimiento. *Universidad Autónoma del Estado Mexico*. Obtenido de https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=http%3A%2F%2Fri.uaemex.mx%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.11799%2F108103%2Fsecme-10206_1.pptx%3Bjsessionid%3D32F6D68DB05E86D984B6591C57F518E0%3Fsequence%3D1%23%3A~%3Atext%3DCuando%2520se%2520habla%2520de%252
- Aliaga Infante, R. (2014). Analisis de riesgo de TI para la implementación de un sistema de seguridad de la información en el Gobernación Regional de Cajamarca. *Universidad Nacional de Cajamarca*. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/523/T%20620.7%20A398%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Archivo General de la Nación. (2014). Ley 1712 de 2014. Obtenido de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-1712-de-2014/>
- Calle Bustamante, M. (2023). Análisis de un sistema contable de empresas. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/33222>
- Camarena, J. (2016). La organización como sistema: el modelo Organizacional contemporaneo. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-22502016000100005&script=sci_arttext
- Cardona Murcia, J. (2019). Adopción del ITIL 4 en áreas operativas aplicadas a empresas prestadoras de servicio TI. *Universidad de Buenos aires Facultades de Ciencias*

Económicas. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1884_MurciaGualterosJC.pdf

Congreso de la República. (2009). Ley 1273 de 2009. Obtenido de http://secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1273_2009.html

Corte constitucional. (2020). Sentencia T-230/20. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/Relatoria/2020/T-230-20.htm>

Dabade, T. (2015). BIBLIOTECA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (ITIL). *Sinhgad Institute of Management–Distance Education Centre, Pune, India*. Obtenido de [file:///C:/Users/malej/Downloads/INDIACom10_11_Paper%20\(4\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/malej/Downloads/INDIACom10_11_Paper%20(4)%20(1).pdf)

De la Peña, G., & Velázquez Ávila, R. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0257-43142018000200003

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, D. (2023). Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. Obtenido de <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/PQSRD/Paginas/PQSR.aspx>

Función Pública. (2012). Ley 527 de 1999. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4276>

Función Pública. (2019). Ley 1341 de 2019. Obtenido de <https://www.bing.com/search?q=%E2%80%A2+Telecomunicaciones%3A+Ley+1341+de+2009%3A+Regula+el+sector+de+las+telecomunicaciones%2C+establecen>

do+las+condiciones+para+la+prestaci%C3%B3n+de+servicios+y+la+protecci%C3%B3n+de+los+derechos+de+los+usuarios&cvid=a4

Función Pública. (2023). Ley 1581 de 2012. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Lopez Felipe, M. (2014). La cultura Organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptacion al entorno. Un estudio de caso multiple en empresas murcianas.

Universidad de Murcia. Obtenido de

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>

Lorenzo, E. (2020). Teoría General de Sistemas Aplicada. Parte II: Las organizaciones. Su funcionamiento como sistema. *SEDICI*. Obtenido de

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/99629>

Medina Enriquez, A., Medina Nogueira, Y., & Medina León, A. (2020). Fundamentos teórico-conceputales de la auditoria de procesos. *Scielo*. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000100001

Ministerio TIC. (2022). Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-solicitudes-de-informacion-publica-y-denuncias-PQRSD/>

Mintic. (2023). Decreto de ciberseguridad. Obtenido de

<https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/198588:Gobierno-nacional-publica-borrador-del-decreto-de-ciberseguridad-para-el->

pais#:~:text=El%20Gobierno%20Nacional%20publica%20para%20comentarios%20el%20documento,la%20respuesta%20a%20incident

Navarro, A. (2022). Sistema TI. Obtenido de <https://blog.innevo.com/estandares-de-gestion-de-ti>

Ortiz Forero , J. (2018). Propuesta de Auditoria para el proceso de atención y gestión de PQRS de la Alcaldía Municipal de Ibagué Aplicando ITIL. *Universidad Católica de Colombia*. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/213560240>

Peralta , E. (2016). Teoria General de los sistemas. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6832738>

Puentes Velazquez, A. (2015). DISEÑO DE UNA GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO DE T.I EN CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA. *Universidad Francisco de Paula Santander*. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co/bitstream/123456789/2865/1/27983.pdf>

Ramirez Camargo , E., & Rincon Pinzon , M. (2022). La importancia de la seguridad de la seguridad de la información en el sector público en Colombia. *Revista Iberoamericano de Sistemas y tecnologia de información*. Obtenido de <https://scielo.pt/pdf/rist/n46/1646-9895-rist-46-97.pdf>

Sistema de Gestión . (2017). Manual Operativo. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Manual+Operativo+Sistema+de+Gesti%C3%B3n+-+Modelo+Integrado+de+Planeaci%C3%B3n+y+Gesti%C3%B3n+MIPG+->

+Versi%C3%B3n+2+-+Agosto+2018.pdf/b6f8b53c-91ef-e574-37f1-
989fee9dce6b?version=1.1

Superintendencia de Industria y Comercio. (2011). Estatuto del Consumidor. Obtenido de
<https://www.sic.gov.co/estatutos-consumidor>