



## INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	18	<b>Mes:</b>	11	<b>Año:</b>	2019
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<b>PROCESOS</b>	Tercer Informe de gestión y seguimiento a las PQRSD y Evaluación de la Satisfacción del Ciudadano.
<b>DEPENDENCIA</b>	Oficina de Control Interno.
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	Martha Sofía Cely Fuentes.
<b>Objetivo del Informe:</b>	<p><b>a. Objetivo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar seguimiento al estado de las PQRSD, con el fin de establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora que permitan incrementar la satisfacción de los ciudadanos, garantizando un servicio ágil y eficiente por parte de la Administración Municipal.</li></ul> <p><b>b. Objetivos Específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar un análisis estadístico referente a la clasificación, direccionamiento y seguimiento de las PQRSD.</li><li>- Evidenciar la efectividad de las Secretarías y/o Dependencias encargadas de las respuestas a las PQRSD.</li><li>- Informar sobre las quejas, reclamos y denuncias que presenten los ciudadanos ante la Administración Municipal de Sabaneta.</li></ul>
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	Se realizó seguimiento al tercer informe presentado por la Oficina de Atención al Ciudadano, en temas de las PQRSD en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2019.
<b>Marco Normativo:</b>	<p><b>A nivel Nacional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Constitución Nacional, art. 23 y 74.</li><li>✓ Ley 962 de 2005, art. 6 inciso 3.</li></ul>



## INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Ley 1437 de 2011, art. 7.</li><li>✓ Ley 1755 de 2015, art. 13, 14, 15 y 20.</li></ul> <p><b>A nivel interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Resolución 1988 de 2017</li><li>✓ Decreto 201 de 2017</li><li>✓ Decreto 272 de 2017</li><li>✓ Decreto 328 de 2008</li><li>✓ Decreto 107 de 2014</li><li>✓ Decreto 140 de 2014</li></ul>
<b>Parámetros del Seguimiento:</b>	<p>Este informe se realizó basado en el tercer informe presentado por la Oficina de Atención al Ciudadano en temas de monitoreo y efectividad de las respuestas ofrecidas por las diferentes Secretarías y/o Dependencias de la Administración Municipal a las PQRSD, teniendo presente los siguientes parámetros:</p> <p>Bases de datos generadas por el sistema PANAL en temas de: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias que ingresan por medio de los diferentes medios de recepción.</p>

<b>Representante Alta Dirección</b>	<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditores</b>
		Luis Adolfo Espinal Echeverri. María Mercedes Montoya M.



## INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

### PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno presenta el seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, felicitaciones y denuncias – PQRSD en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2019; las cuales son recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención y, donde cada Secretaría y/o Dependencia es la encargada de realizar la gestión de dicha solicitud; esto con el fin de proceder con la respuesta a las diferentes solicitudes, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRSD presentadas ante la Entidad durante el tercer trimestre del 2019 y con la ayuda de la Oficina de Atención al Ciudadano, quien discrimina por canal, con y sin respuesta, tipo de requerimiento, canal de recepción y finalmente oficina o dependencia encargada de dar respuesta al requerimiento, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio.



## INFORME DE CONTROL INTERNO.

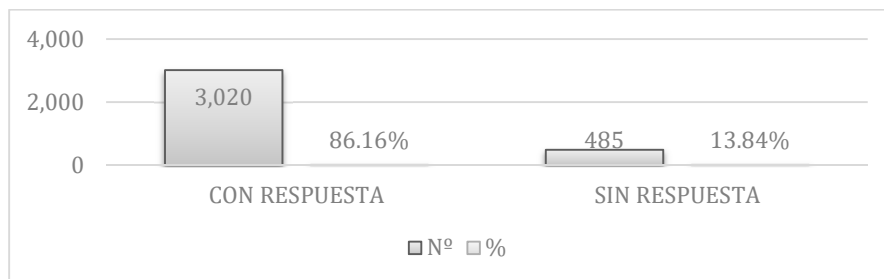
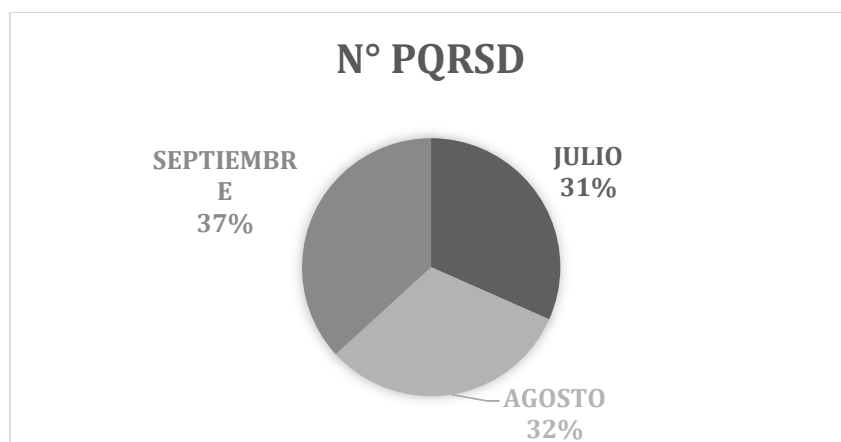
F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUJERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

Durante el tercer trimestre de 2019 se radicaron por los diferentes canales de atención un total de 3.505 PQRSD, de las cuales 1.108 corresponden al mes de julio, 1.109 al mes de agosto y 1.288 al mes de septiembre. De la totalidad contaron con respuesta 3.020 y 485 no obtuvieron ninguna respuesta. Generando un nivel de eficacia en el trámite de las PQRSD correspondiente a un 86.16%.

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
N° PQRSD	1108	1109	1288	3.505
	31,61%	31,64%	36,75%	100,00%



La ventanilla Única es el Canal de Atención más utilizado por los ciudadanos para el ingreso de las PQRSD, este representa el 73,01%, seguido del portal web con un porcentaje del 23,42%; es importante resaltar que mediante la implementación de nuevas estrategias como: actividades de formación a los funcionarios para la



## INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

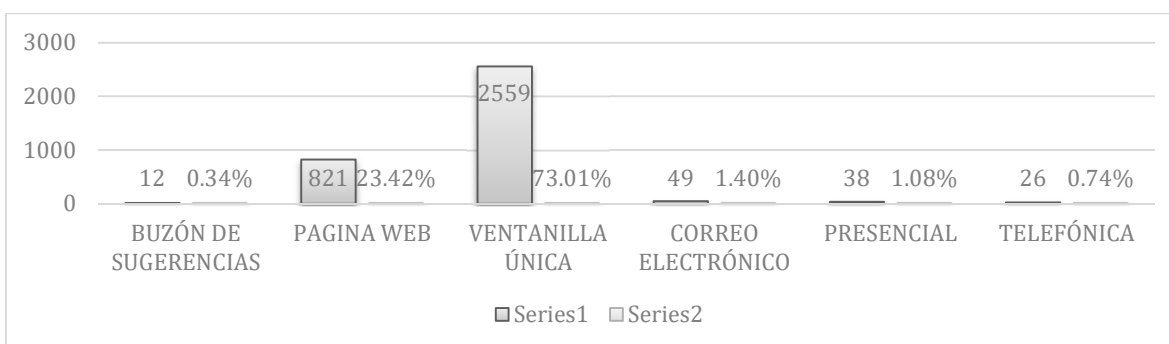
socialización de los diferentes medios de atención y las actividades descentralizadas (Ej. Feria de Atención al Ciudadano), las cuales han ayudado a disminuir el uso de la ventanilla única.

Es importante aclarar que muchas de las solicitudes que ingresan por correo electrónico, presencial, buzón de sugerencias y telefónica son atendidas directamente por la Oficina de Atención al Ciudadano, representando así el 3,56%.

El presente consolidado contiene: Buzones de Sugerencias, Portal Web "Módulo, Correos Institucionales, Chat Virtual", Ventanilla Única, Correo Postal.

BUZÓN DE SUGERENCIAS	PAGINA WEB	VENTANILLA ÚNICA	CORREO ELECTRÓNICO	PRESENCIAL	TELEFÓNICA
12	821	2559	49	38	26
0,34%	23,42%	73,01%	1,40%	1,08%	0,74%

OFICINA ATENCION AL CIUDADANO	TOTAL GENERAL
CORREO ELECTRÓNICO	44
PRESENCIAL	38
TELEFÓNICA	17
<b>Total general</b>	<b>99</b>



Se realizó un estudio donde se identifica que 2.398 solicitudes que ingresaron por ventanilla única corresponden a la Secretaría de Movilidad y Tránsito, por lo cual se incrementa esta cifra significativamente en este canal de atención; es válido aclarar que la dependencia que mayor número de solicitudes presenta es la inspección de tránsito y transporte, donde se evidencia que los temas son: solicitudes de exoneración de la medida de pico y placa, peticiones para la exoneración o anulación de comparendos, solicitudes exención de pico y placa.



## INFORME DE CONTROL INTERNO.

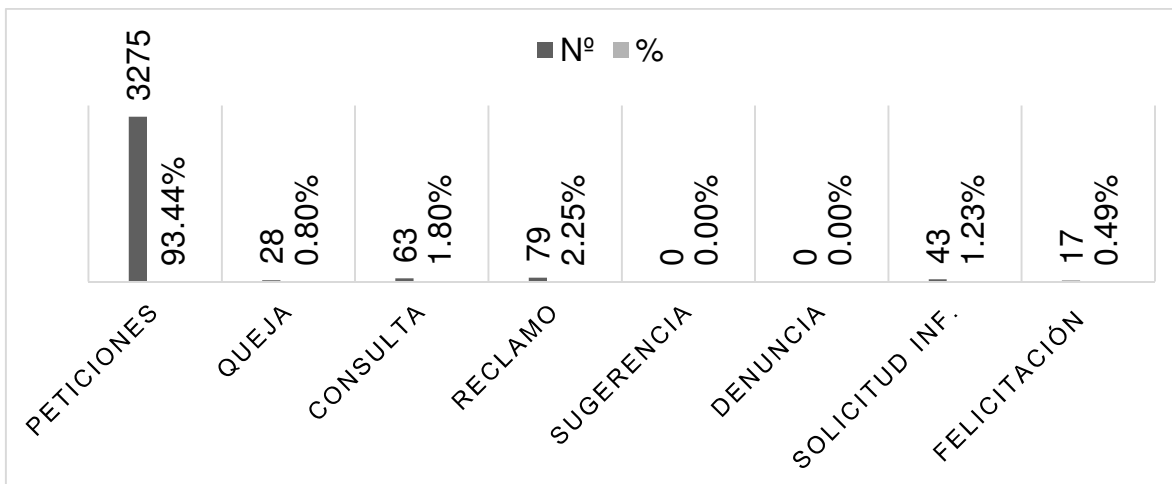
F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

Cuando hablamos de requerimiento, se informa que, conforme a lo estipulado por la ley, la Administración Municipal de Sabaneta adoptó los significados y/o definiciones de las PQRSD; las cuales los ciudadanos tienen la facilidad de conocerlas por medio de diferentes herramientas.

Por lo tanto, se evidencia que, en el tercer trimestre del año 2019, los ciudadanos ingresaron en un 93.44% peticiones generales, 1.80% peticiones de consulta, 1.23% solicitud de información, quejas 0.80%, reclamos 2.25%, sugerencias 0,0%, denuncias 0,0% y felicitaciones 0.49%.

TIP O	PETICIONE S	QUEJ A	CONSULT A	RECLAM O	SUGERENCI A	DENUNCI A	SOLICITU D INF.	FELICITACI ÓN
Nº	3275	28	63	79	0	0	43	17
%	93,44%	0,80 %	1,80%	2,25%	0,00%	0,00%	1,23%	0,49%



En el mes de Julio se inició por parte del archivo central, la reclasificación de solicitudes, es por esto que se evidencia para el tercer semestre del año 2019 un 0% en denuncias.

Pasando al tema de las quejas, reclamos y denuncias, conforme a lo establecido por la ley, internamente se creó el procedimiento para la atención de PQRSD, el cual busca garantizar que las mismas que sean presentadas por la comunidad ante la Administración Municipal, se desarrollen dentro de un orden específico y conforme a los requisitos legales aplicables.

Según lo anterior se obtiene la siguiente información:

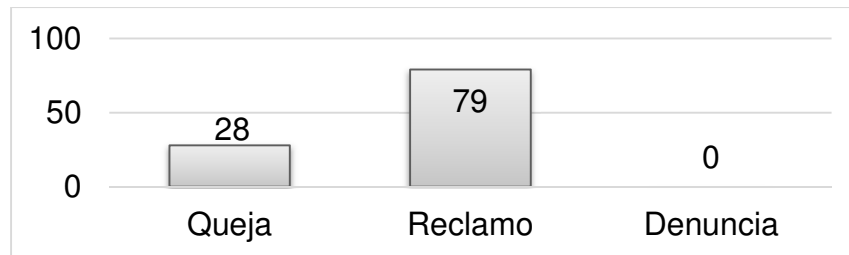
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Queja	28
Reclamo	79
Denuncia	0
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>



## INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019



Es importante tener en cuenta que realmente se presentaron 28 quejas, 79 reclamos y **0 denuncias**; debido a que los ciudadanos ingresaron asuntos que NO correspondían a una queja, reclamo y denuncia, por lo cual, se realizó el proceso de reclasificación por parte del Archivo Central; entre algunos temas que no correspondían fueron:

- Quejas relacionadas con los vecinos, Sensibilizaciones a temas de convivencia (código de policía).
- Quejas por Fauna y Flora.
- Quejas movilidad.
- Derechos de petición.
- Basuras.
- visitas de inspección de policía e inspección urbanística.
- Derechos de petición.
- Revocatorias “foto multas”.
- Foto multas.
- Solicitudes Generales.
- Exoneraciones foto multa o pago.

En el segundo trimestre del presente año, se comenzaron a evaluar dos variables que a continuación se presentan:

1. Quejas reportadas a Control Interno Disciplinario: No se presentaron para este tercer trimestre.
2. Respuestas afirmativas y/o negativas:

TIPO DE RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	%
NEGATIVA	234	281	147	662	18,89 %
POSITIVA	753	727	917	2397	68,39 %
(EN BLANCO)	123	101	222	446	12,72 %
<b>TOTAL</b>	<b>1110</b>	<b>1109</b>	<b>1286</b>	<b>3505</b>	<b>100%</b>



## INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

Cuando se hace referencia a las PQRSD en blanco, se puede inferir que, al momento de generar el reporte por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, no se han proyectado las respuestas o no se ha cerrado la solicitud en el sistema.

Para finalizar se observa que la Secretaría de Movilidad y Tránsito, representa el 83.11% de las solicitudes que ingresan a la Administración Municipal de Sabaneta, por lo cual, es importante que la ventanilla única que se encuentra ubicada en la Secretaría, realice una correcta recepción de las solicitudes, además estudie si es necesario crear nuevas hojas de vidas de trámites y/o servicios para documentar en el sistema SUIT y así disminuir el número de PQRSD.

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	%
ALCALDIA	10	3	6	19	0,54%
OFICINA ASESORA JURIDICA			1	1	0,03%
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA	12	17	20	49	1,40%
SECRETARIA DE FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL	4	2		6	0,17%
SECRETARIA DE GOBIERNO DESARROLLO CIUDADANO	31	64	36	131	3,74%
SECRETARIA DE HACIENDA	11	14	8	33	0,94%
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	49	30	31	110	3,14%
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO	909	881	1123	2913	83,11%
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA	21	27	17	65	1,85%
SECRETARIA DE PLANEACION Y DESARROLLO TERRITORIAL	49	49	28	126	3,59%
SECRETARIA DE SALUD	4	8	5	17	0,49%
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	11	8	24	0,68%
SECRETARIA GENERAL	2	3	5	10	0,29%
USUARIOS GENERALES	1			1	0,03%
<b>Total general</b>	<b>1108</b>	<b>1109</b>	<b>1288</b>	<b>3505</b>	<b>100%</b>





## INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

### OBSERVACIONES

- Se evidencia que muchos funcionarios aun no diligencian al momento de finalizar las actividades en el sistema PANAL, si la respuesta fue afirmativa o negativa.
- La Oficina de Atención al Ciudadano ha evidenciado que varios servidores públicos a cargo de la plataforma PANAL, presentan múltiples inquietudes en el manejo de la plataforma.
- Se ha evidenciado que algunos servidores públicos no tienen conocimiento en la ley 1755 de 2015, para dar trámite a las solicitudes, por lo cual se evidencio que varias respuestas no actúan conforme a lo dispuesto por la ley.
- El ciudadano no lee los conceptos e ingresa el tipo de solicitud que él considera pertinente sin tener en cuenta los conceptos establecidos por la entidad, por lo cual, se genera en el sistema un dato inexacto en el tipo de solicitud.

### RECOMENDACIONES

- Es importante que la Secretaría de Movilidad y Tránsito analice si algunas de las solicitudes que los ciudadanos están presentando por los diferentes canales de atención, se pueden implementar como un trámite y/o servicio, con el fin de disminuir el número de solicitudes reiterativas que ingresan en el módulo de PQRSD.
- Es importante la creación de un comité el cual tenga como representantes a la Oficina de Atención al Ciudadano, Archivo Central, líder de gobierno en línea, Dirección de Informática, Control Interno y Jurídica; con el fin de realizar una adecuada gestión y monitoreo a las PQRSD.
- Recomendar a los directivos y responsables de tramitar las PQRSD, la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a los peticionarios frente a sus requerimientos y verificar que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada ciudadano dentro de los términos establecidos.
- Se sugiere que en reuniones de Comité de Calidad de cada Dependencia se socialice periódicamente las cifras de atención a PQRSD, con el fin de efectuar autoevaluación de las estrategias adoptadas para mejorar la atención a PQRSD presentadas por los ciudadanos y como resultado de la evaluación se tomen medidas correctivas para dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 en cuanto a calidad, oportunidad, calidez y coherencia. Así mismo, documentar las acciones, actividades y gestiones realizadas, evidenciando su cumplimiento.
- Es muy importante que los funcionarios responsables de atender las solicitudes de los ciudadanos se concienticen de la importancia de responder en términos de ley para así evitar un inadecuado tratamiento a las solicitudes de los ciudadanos, aumento de sanciones y acciones de tutela para la Administración Municipal, incremento de quejas y reclamos, insatisfacción del ciudadano, incumplimiento de la normatividad, alto costo económico asociado a tiempos de espera y desplazamientos para los ciudadanos, además de la poca credibilidad en la Administración Municipal.



## INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

### EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN PQRSD

La Oficina de Atención al Ciudadano en aras de dar cumplimiento a la Ley y garantizar el debido proceso, realiza trimestralmente una encuesta “Evaluación de la Satisfacción Ciudadana”, con el fin de conocer la percepción de los ciudadanos en temas de gestión de las PQRSD.

Dicha encuesta se realiza a los ciudadanos, con el fin de medir el nivel de satisfacción frente a la atención de su solicitud por parte de los servidores públicos de las diferentes secretarías y/o dependencias de la Administración Municipal; además de permitir la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora en dicho tema.

Para este informe se tomó una muestra de 274 personas, las cuales ingresaron PQRSD en los meses de abril, mayo y junio, donde el total de PQRSD de ese trimestre fue de 3.632.

#### 1. PREGUNTAS:

**Su opinión es importante, en Sabaneta de todos buscamos la mejora continua y lo invitamos a hacer parte de este proceso contestando la siguiente encuesta de satisfacción.**

1. La actitud y disposición de los servidores durante la atención fue:

Excelente  Buena  Aceptable  Deficiente

2. La Administración Municipal cuenta con los canales de atención Presencial, Telefónico, Buzón de Sugerencia, Correo Electrónico y Formulario Web para presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD; cómo califica el utilizado por usted.

Excelente  Bueno  Aceptable  Deficiente

3. El tiempo de respuesta a su PQRSD - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, fue acorde a los plazos establecidos por la normatividad vigente.

Excelente  Bueno  Aceptable  Deficiente

4. Su respuesta fue:

Positiva  Negativa

5. Cómo califica la respuesta dada a su PQRSD - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Excelente  Buena  Aceptable  Deficiente

Enviar



## INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

### 2. CRITERIOS DE CALIFICACION PREGUNTAS:

CALIFICACION	
Excelente	5,00
Bueno	4,00
Aceptable	3,00
Deficiente	2,00

### 3. RESULTADO CUANTITATIVO VS. PROCESO:

CUADRO RESUMEN		
PROCESO	No. DE ENCUESTAS REALIZADAS	RESULTADOS
Mejora Continua	260	4.31

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
N° PQRSD	1.108	1.109	1.288	3.505
	31.61%	31.64%	36.75%	100%

### 4. DEPENDENCIAS EVALUADAS SEGÚN RESPUESTAS DE LAS PQRSD:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Despacho Alcalde	1
Secretaría de Salud	1
Secretaría de Obras Públicas	10
Secretaría de Movilidad y Tránsito	197
Secretaría de Gobierno	12
Secretaría de Hacienda	2
Secretaría de Medio Ambiente	13
Secretaría de Planeación	13
Secretaría de Educación	3
Secretaría de general	3
Secretaría de familia	1
Secretaría de Servicios Administrativos	3
Oficina Asesoría Jurídica	1
<b>Total</b>	<b>260</b>



## INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

### OBSERVACIONES

1. Se obtiene un nivel de satisfacción para el segundo trimestre del 4.31, lo que significa una calificación entre buena y excelente, por lo tanto, es necesario que los resultados se enfoquen en mejorar las oportunidades de las respuestas a los ciudadanos, con el fin de lograr una efectividad de 5 (es decir de un 100%).
2. Se evidencia que la mayoría de veces que los ciudadanos contestaron a la encuesta como aceptable y/o deficiente en la Secretaría de Movilidad, es debido a que su respuesta fue negativa.
3. Se presentan sugerencias por parte de los ciudadanos enfocados en la atención y la escucha activa por parte de los Servidores Públicos.
4. Muchas de las respuestas no fueron entregadas a los ciudadanos, según el medio de notificación que el ciudadano diligencio o solicito en su derecho de petición; por lo cual, presentan inconformidad en la atención.
5. Se presentan sugerencias enfocadas en que los servidores públicos atiendan y tengan una escucha activa con los ciudadanos.

Se aclara que la muestra que se toma para esta evaluación de la Satisfacción, es con corte al día 18 de noviembre de 2019 y según lo establecido en el procedimiento P-EM-011.



## INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

### SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD A LAS PQRSD

La Secretaría General por medio de la Oficina de Atención al Ciudadano lleva el control de las PQRSD por medio del aplicativo PANAL.

En cuanto al control y seguimiento, la Oficina de Atención al Ciudadano envía al inicio y al final de la semana correos electrónicos informando las solicitudes que tienen cada Secretaría y/o Dependencia con la información del funcionario que tienen cargada la solicitud y estado de la misma. Faltando una semana para que se termine el mes, se envía un memorando por parte de la Oficina de Control Interno al funcionario que cuenta con la solicitud próxima a vencerse para que se pueda tener una respuesta en los términos que la ley exige.

Para constancia se firma en Sabaneta: 18 de noviembre de 2019.

### APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
GILDARDO BERMÚDEZ CADAVID	JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	