



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

| | | | | | | |
|-------------------------|-------------|----|-------------|----|-------------|------|
| FECHA DE EMISIÓN | Día: | 15 | Mes: | 02 | Año: | 2022 |
|-------------------------|-------------|----|-------------|----|-------------|------|

| | |
|---------------------------------------|---|
| Seguimiento: | Informe semestral de gestión y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias -PQRSD- Semestre 2- 2021 |
| Secretaría y/o dependencia(s): | Secretaría General- Subdirección de Atención al Ciudadano |
| Objetivo del seguimiento: | Realizar seguimiento y control al estado de las PQRSD interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas a través de los diferentes canales oficiales de atención, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y efectuar las recomendaciones necesarias a los responsables de los procesos, buscando el mejoramiento continuo de la Administración Municipal. |
| Alcance del seguimiento: | Realizar seguimiento a los informes sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD presentados por la Oficina de Atención al Ciudadano, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021. |
| Marco Normativo: | <ul style="list-style-type: none">• Ley 87 de 1993• Constitución Política de Colombia Arts. 1, 2, 13, 15, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 270.• Ley 190 de 1995• Ley 962 de 2005• Ley 1474 de 2011• Ley 1266 de 2008• Ley 1581 de 2012• Ley 1712 de 2014• Ley 1437 de 2011• Ley 1755 de 2015• Decreto 1166 de 2016• Decreto 491 de 2020• Decreto municipal 328 del 14 de agosto de 2008• Decreto municipal 316 del 5 de agosto de 2020• Decreto 093 del 23 de marzo de 2021 |

| Representante Alta Dirección | Jefe oficina de Control Interno | Audidores |
|-------------------------------------|--|--|
| | Lina María Muñoz Vásquez | Andres Felipe Jaramillo Sierra - Asesor Natalia Andrea Castañeda Ríos – Apoyo Profesional |



CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| 1. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO | 3 |
| 1.1. PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2021 ... | 4 |
| 1.2. ANALISIS DE PQRSD INGRESADAS POR DEPENDENCIAS | 6 |
| 1.3. CANALES DE ATENCIÓN | 16 |
| 1.4. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD | 16 |
| 1.5. QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS | 17 |
| 1.6. PQRSD ANÓNIMAS..... | 18 |
| 1.7. REMISIÓN POR NO COMPETENCIA..... | 18 |
| 1.8. TIPO DE RESPUESTA | 19 |
| 1.9. DÍAS DE RESPUESTA | 20 |
| 1.10. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA | 20 |
| 2. HALLAZGOS | 21 |
| 3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO EN MATERIA DE PQRSD | 22 |
| 4. HALLAZGOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO | 28 |



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

1. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se expresa “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*”; la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y evaluación al tratamiento y trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD que fueron interpuestas por la ciudadanía en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año 2021.

Para la presentación de este informe se realizó seguimiento y trazabilidad a las PQRSD, los informes de gestión y satisfacción enviados por la Subdirección de Atención al Ciudadano, con los cuales se analizaron factores como tiempo de respuesta, remisión por competencia y canales de atención, con el objetivo primordial de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente y la oportuna atención al Ciudadano y de esta manera poder tomar acciones de mejora buscando la calidad en el servicio prestado por la Administración Municipal.

Las PQRSD son ingresadas y atendidas a través de los diferentes canales oficiales de atención, cada Secretaría y/o dependencia se encarga de gestionar las solicitudes ingresadas con el objetivo de proceder a dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad.

Las estadísticas son presentadas de acuerdo al número total de PQRSD ingresadas ante la entidad durante el segundo semestre del año 2021, con el apoyo de la Subdirección de Atención al Ciudadano, quienes se encargaron de clasificar la información de acuerdo a: Tipo de respuesta (afirmativa /negativa), tipo de requerimiento (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia).

Tabla 1. Tipos de peticiones y tiempos de respuesta



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

| TIPO DE PQRSD Y TIEMPO DE RESPUESTA | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|--|--|
| DERECHO DE PETICIÓN GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR | DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACIONES |
| Se solicita la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad | Se solicita reconocimiento de un derecho que la administración intervenga o actué frente a una situación en particular que afecta al sujeto directamente. | Se busca la orientación o el punto de vista de la administración frente a temas a cargo de esta. | Se solicitan datos, documentos o información que la administración genere, obtenga, adquiera o controle. | Manifestar protesta, descontento o inconformidad por la conducta del personal de la entidad | Manifestar insatisfacción por el servicio prestado en la entidad | Propuesta o consejo que realiza la comunidad para mejorar la prestación del servicio o productos de la entidad | Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción que experimento frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de una autoridad |
| TIEMPO DE RESPUESTA/ LEY 1755 DE 2015 | TIEMPO DE RESPUESTA/ LEY 1755 DE 2015 | TIEMPO DE RESPUESTA/ LEY 1755 DE 2015 | TIEMPO DE RESPUESTA/ LEY 1755 DE 2015 | TIEMPO DE RESPUESTA/ LEY 1755 DE 2015 | TIEMPO DE RESPUESTA/ LEY 1755 DE 2015 | TIEMPO DE RESPUESTA/ LEY 1755 DE 2015 | TIEMPO DE RESPUESTA/ LEY 1755 DE 2015 |
| 15 días hábiles | 15 días hábiles | 30 días hábiles | 10 días hábiles | 15 días hábiles | 15 días hábiles | 15 días hábiles | 15 días hábiles |
| TIEMPO DE RESPUESTA DECRETO 491 DE 2020 | TIEMPO DE RESPUESTA DECRETO 491 DE 2020 | TIEMPO DE RESPUESTA DECRETO 491 DE 2020 | TIEMPO DE RESPUESTA DECRETO 491 DE 2020 | TIEMPO DE RESPUESTA DECRETO 491 DE 2020 | TIEMPO DE RESPUESTA DECRETO 491 DE 2020 | TIEMPO DE RESPUESTA DECRETO 491 DE 2020 | TIEMPO DE RESPUESTA DECRETO 491 DE 2020 |
| 30 días hábiles | 30 días hábiles | 35 días hábiles | 20 días hábiles | 30 días hábiles | 30 días hábiles | 30 días hábiles | 30 días hábiles |

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2021

1.1. PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2021

En la siguiente tabla se indican las PQRSD recibidas por los diferentes canales oficiales de atención de la Administración Municipal durante el segundo semestre del año 2021

Tabla 2: PQRSD ingresadas por mes en el segundo semestre del año 2021

| | |
|--------------|--------------|
| JULIO | 1414 |
| AGOSTO | 1838 |
| SEPTIEMBRE | 3048 |
| OCTUBRE | 2425 |
| NOVIEMBRE | 2053 |
| DICIEMBRE | 1733 |
| TOTAL | 12511 |

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de Atención al Ciudadano, 2022

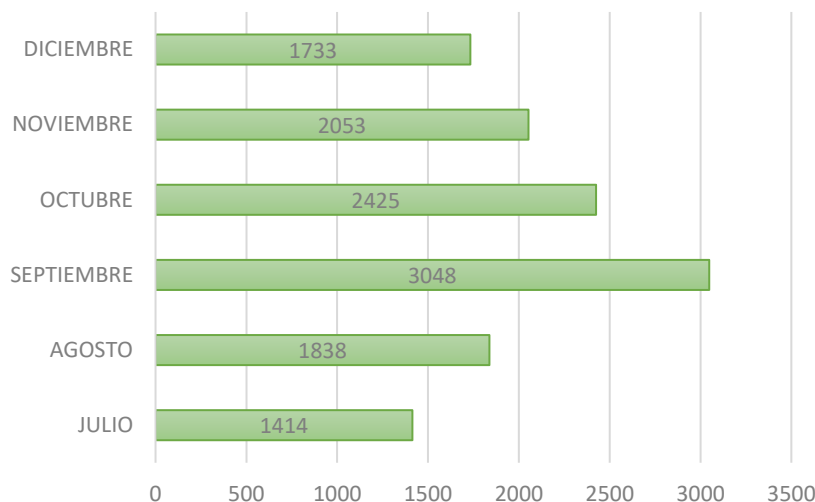
Grafico 2 PQRSD Ingresadas por mes en el segundo semestre del año 2021



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de Atención al Ciudadano, 2022

Como se pudo observar en la tabla y en el gráfico anterior, los meses en los cuales se radicaron más PQRSD fueron septiembre (24.36%), octubre (19.38%) y noviembre (16.41%) sobre el total de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre del año 2021.

Tabla 3: Consolidado de PQRSD ingresadas por dependencias semestre 2-2021

| CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS | | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| DEPENDENCIA | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
| DESPACHO ALCALDE | 149 | 154 | 199 | 114 | 107 | 77 | 800 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | | | | | 1 | | 1 |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA | 10 | 24 | 15 | 14 | 19 | 17 | 99 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 46 | 49 | 68 | 54 | 70 | 60 | 347 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 42 | 82 | 66 | 39 | 205 | 258 | 692 |
| SECRETARIA DE INCLUSIÓN SOCIAL | 2 | 11 | 5 | 5 | 12 | 4 | 39 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA FISICA | 17 | 25 | 13 | 22 | 25 | 14 | 116 |
| SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE | 43 | 79 | 62 | 40 | 64 | 56 | 344 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | 44 | 77 | 56 | 59 | 82 | 56 | 374 |
| SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO | 995 | 1244 | 2511 | 2021 | 1406 | 1148 | 9325 |
| SECRETARIA DE SALUD | 28 | 36 | 28 | 19 | 29 | 11 | 151 |
| SECRETARIA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 6 | 14 | 3 | 10 | 12 | 7 | 52 |
| SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 1 | 8 | 1 | 4 | 8 | 4 | 26 |
| SECRETARIA GENERAL | 31 | 35 | 21 | 24 | 13 | 21 | 145 |
| TOTAL | 1414 | 1838 | 3048 | 2425 | 2053 | 1733 | 12511 |

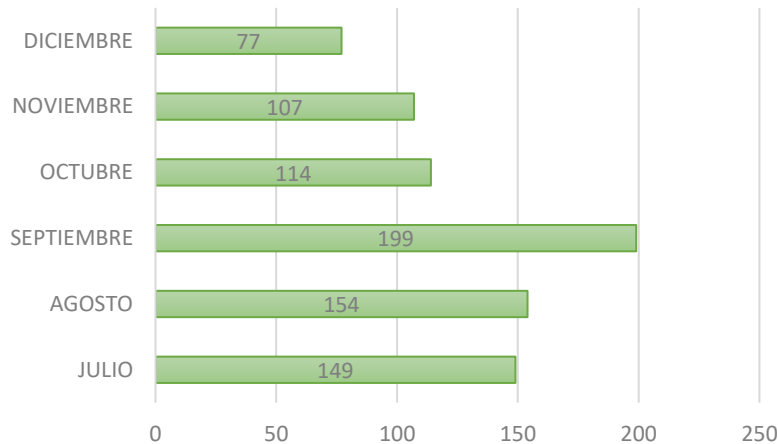
Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de Atención al Ciudadano, 2022



Como se pudo observar la dependencia con mayor número de PQRSD ingresadas fue la Secretaría de Movilidad y Tránsito con el 74.53% del total de las PQRSD, esta cantidad de PQRSD corresponden a la solicitud de exoneración del pico y placa vehicular, el cual fue implementado desde agosto del año 2021.

1.2. ANALISIS DE PQRSD INGRESADAS POR DEPENDENCIAS

Gráfico 3. PQRSD ingresadas al despacho del alcalde



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

Durante el segundo semestre del año 2021 el Despacho del Alcalde recibió 800 PQRSD, entre los meses de agosto y septiembre el flujo de PQRSD que ingreso a esta dependencia tuvo un incremento, uno de los principales motivos para este aumento, es que debido a la reestructuración administrativa (Decreto 095 del 23 de 2021), el cargo de asesor jurídico de Movilidad quedo adscrito a esta dependencia pero la respuesta se daba desde la Secretaría de Movilidad, por ser asuntos legales concernientes al tránsito. Las temáticas de PQRSD que más ingresadas a esta dependencia fueron:

- Solicitudes de petición para paz y salvos de comparendos, estas fueron remitidas a la Secretaría de Movilidad y Tránsito para su respectivo trámite
- **Quejas por mala atención de funcionarios**
- **Quejas contra agentes de tránsito**
- Información sobre la prestación del servicio de Aseo en el Municipio de Sabaneta
- Solicitudes de empleo

De igual manera se evidenció una efectividad en el tiempo de respuesta en el Despacho del Alcalde del 97.13% correspondiente a 777 PQRSD del total de 800 PQRSD recibidas durante el segundo semestre.

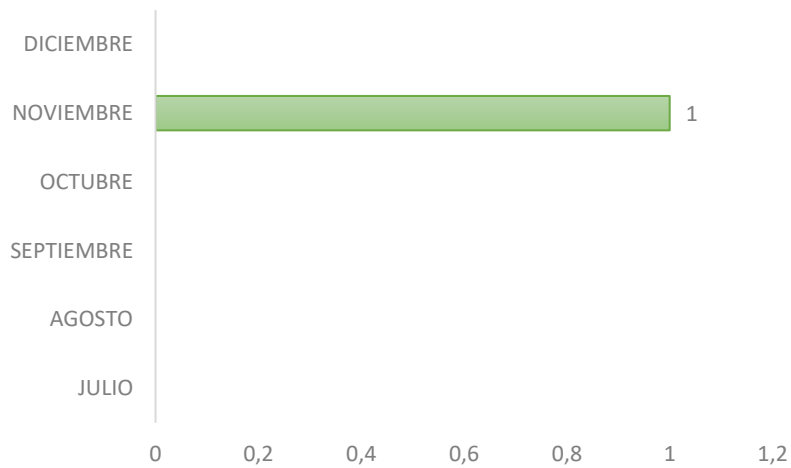
Gráfico 4. PQRSD ingresadas a la Secretaría de Desarrollo Económico



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

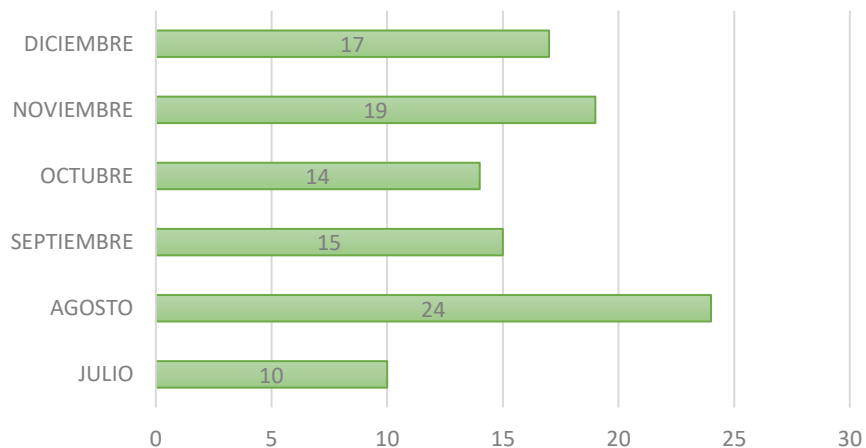
Fecha:20/05/2021



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

La Secretaría de Desarrollo Económico solo recibió 1 PQRSD por lo que presentó un 100% de efectividad en la oportunidad de respuesta; esta dependencia solo registró una PQRSD debido a que es una dependencia creada con la reestructuración administrativa Decreto 095 del 23 de marzo de 2021.

Gráfico 5. PQRSD ingresadas a la Secretaría de Educación



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

Durante el segundo semestre del año 2021 la Secretaría de Educación y Cultura recibió 99 PQRSD; el mes en el cual hubo más flujo de peticiones fue agosto. Cabe aclarar que estas 99 PQRSD fueron recibidas por los canales oficiales de atención de la Administración, porque la Secretaría de Educación y Cultura, cuenta con su propio sistema para la atención de peticiones el cual es manejado por todas las secretarías de educación del país, este sistema se llama Sistema de Atención al Ciudadano - SAC y es manejado desde el Ministerio de Educación Nacional –MEN.



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

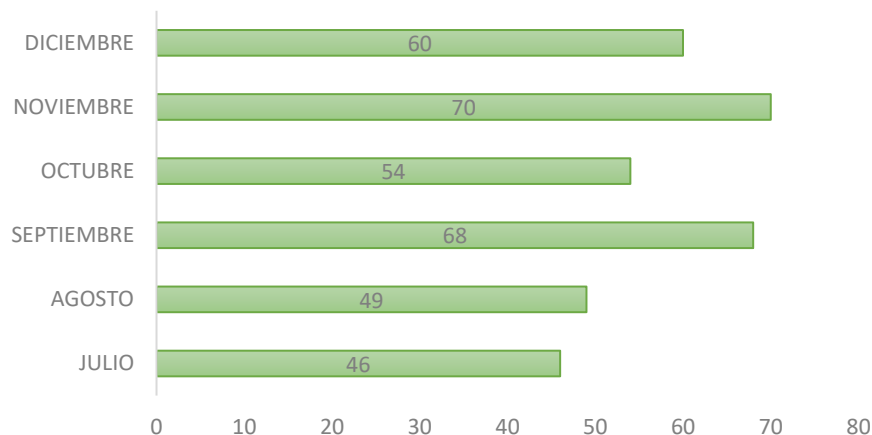
En cuanto a las 99 PQRSD recibidas directamente por la administración estos fueron los temas más relevantes:

- Solicitud de información sobre el programa “Todos a la U”
- Reclamos por la mala calidad en la educación prestada por parte de algunas instituciones educativas del municipio: es importante tener en cuenta que este reclamo fue repetitivo durante el segundo semestre del año 2021.
- Quejas por la mala atención de algunos rectores de las instituciones educativas: estos casos ya están en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Desde el SAC se radicaron 5.299 PQRSD, donde el mayor canal de recepción fue de manera presencial con 2.745 peticiones, el mayor tipo de requerimiento fueron los trámites para la asignación y traslado de cupos escolares con 4.381 solicitudes.

Con los datos suministrados se verificó una efectividad en respuestas a las PQRSD por parte de la Secretaría de Educación del 93.94%.

Gráfico 6. PQRSD ingresadas a la Secretaría de Gobierno



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

Durante el segundo semestre del año 2021 la Secretaría de Gobierno recibió 347 PQRSD, los meses en los cuales ingresaron a esta dependencia fueron noviembre y septiembre con 70 y 68 PQRSD recibidas respectivamente, los motivos por los cuales ingresaron más PQRSD a esta secretaría fueron:

- Quejas por supuesto abuso de autoridad por parte de servidores públicos (a esta queja ya se le dio trámite desde la Oficina de Control Interno disciplinario)
- Quejas por el mal uso del espacio público
- Quejas por el ruido

Se debe aclarar que se ha identificado que los ciudadanos confunden el concepto de reclamo con queja, pues al leer las PQRSD se evidenció que lo señalado por la comunidad no se tipifica como queja a excepción de las quejas contra funcionarios que fueron registradas con nombres propios.



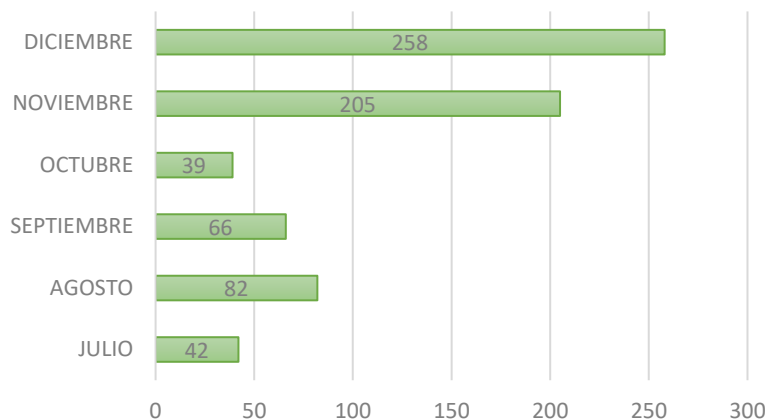
INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

De la misma manera, se evidenció una efectividad en el tiempo de respuesta en la Secretaría de Gobierno del 85.30% correspondiente a 296 PQRSD del total de 347 peticiones recibidas durante el segundo semestre del año 2021.

Gráfico 7. PQRSD ingresadas a la Secretaría de Hacienda



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

Durante el segundo semestre del año 2021 la Secretaría de Hacienda recibió 692 PQRSD, en los meses de noviembre y diciembre se presentó un aumento considerable en el ingreso de las PQRSD a la secretaría debido a que los ciudadanos estaban solicitando acogerse a la Ley 2155 de 2021 para la condonación de la deuda del impuesto predial, entre los motivos por los cuales ingresaron más PQRSD a esta secretaría están:

- Solicitud de la factura del impuesto predial
- Reclamos por información errónea en la factura del impuesto predial
- Solicitud de información sobre el pago de impuestos

De igual forma se evidenció que en la Secretaría de Hacienda se presentó una efectividad de respuesta a las PQRSD del 93.21% correspondiente a 645 PQRSD del total de 692 peticiones recibidas durante el segundo semestre del año 2021.

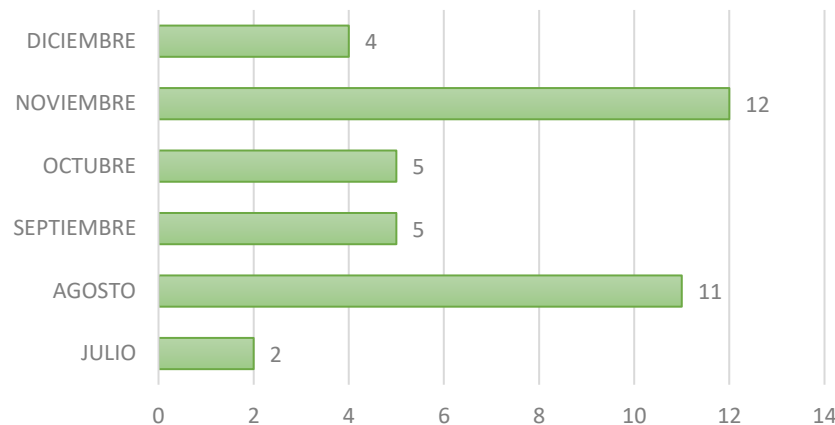
Gráfico 8. PQRSD ingresadas a la Secretaría de Inclusión Social



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021



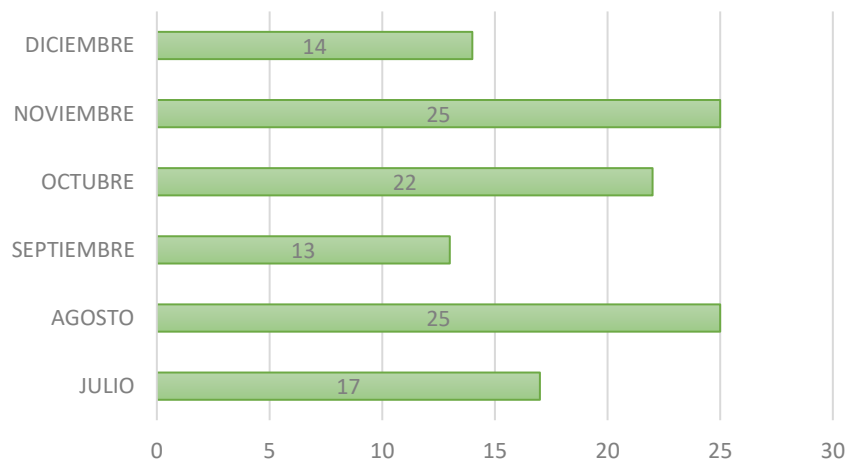
Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

Durante el segundo semestre del año 2021 la Secretaría de Inclusión Social recibió 39 PQRSD, de las cuales solo 1 fue contestada fuera del tiempo establecido por la normatividad legal vigente (Decreto 491 de 2020), presentando así una efectividad en respuestas de 97.44%.

Los motivos más recurrentes por los cuales ingresaron Peticiones a esta dependencia fueron:

- Solicitud de ayudas económicas
- Solicitud de cupos para ingresar a los adultos mayores a los programas del CAITES
- Solicitud de información sobre los cupos en el CAIPD

Gráfico 9. PQRSD ingresadas a la Secretaría de Infraestructura Física



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

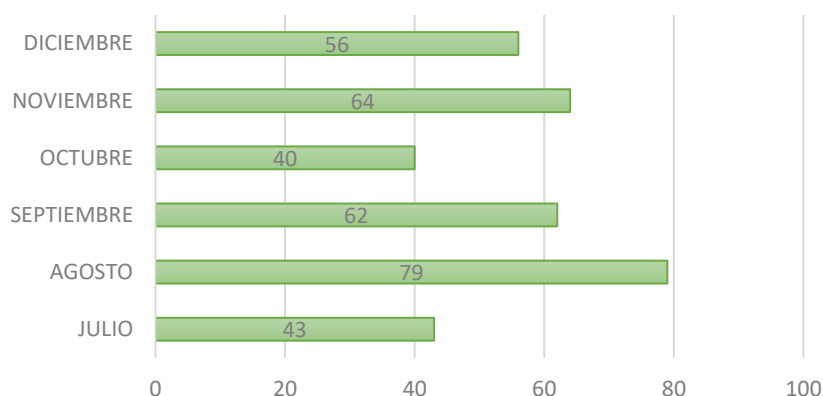
Durante el segundo semestre del año 2021 la Secretaría de Infraestructura física recibió 116 PQRSD, según lo analizado con los datos suministrados desde la base de datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano y el aplicativo PANAL, las peticiones ingresadas a la Secretaría de Infraestructura siempre han tenido la misma tendencia con poco flujo de peticiones.

Entre los motivos más relevantes de las peticiones radicadas por los ciudadanos se evidenció:

- Solicitud de permisos de rotura de la malla vial
- Solicitudes de mejora y mantenimiento de las vías

De igual forma se evidenció que en la Secretaría de Infraestructura Física se presentó una efectividad de respuesta a las PQRSD del 93.10% correspondiente a 108 PQRSD del total de 116 peticiones recibidas durante el segundo semestre del año 2021.

Gráfico 10. PQRSD ingresadas a la Secretaría de Medio Ambiente



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

Durante el segundo semestre del año 2021 la Secretaría de Medio Ambiente recibió 344 PQRSD, en el mes en que más peticiones recibieron fue en agosto con un total de 79 peticiones recibidas donde se identifica de manera unificada (con el 50% de las peticiones recibidas en este mes) quejas por el ruido excesivo.

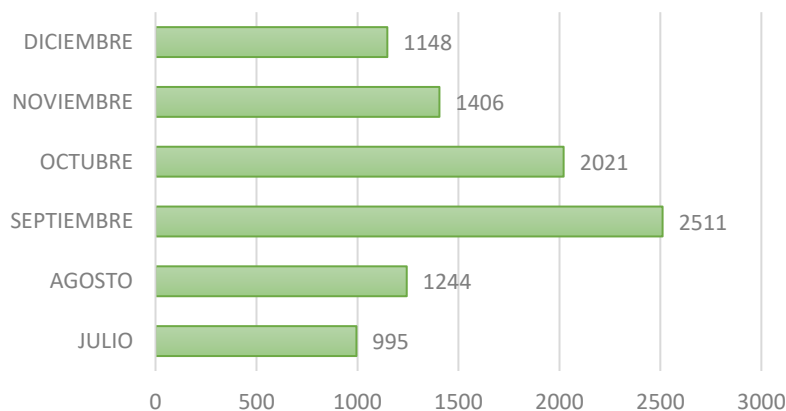
Entre los motivos más relevantes de las peticiones radicadas por los ciudadanos se evidenció:

- Quejas por ruido excesivo
- Quejas por contaminación de malos olores
- Quejas por mala tenencia de animales

De igual forma se evidenció que en la Secretaría de Medio ambiente se presentó una efectividad de respuesta a las PQRSD del 98.26% correspondiente a 338 PQRSD del total de 344 peticiones recibidas durante el segundo semestre del año 2021.



Gráfico 11. PQRSD ingresadas a la Secretaría de Movilidad y Tránsito



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

Durante el segundo semestre del año 2021 La Secretaría de Movilidad y Tránsito recibió 9325 PQRSD, los meses en los cuales más peticiones recibieron fueron septiembre y octubre con 2511 y 2021 peticiones recibidas respectivamente.

Los motivos por los cuales ingresaron más PQRSD a esta secretaría fueron:

- Solicitud exoneración pico y placa
- Solicitud información sobre multas de tránsito
- Solicitud exoneración comparendos
- Reclamo por inconformidad en las respuestas recibidas (a este tipo de reclamos se le ha hecho especial seguimiento recordándoles a los funcionarios responsables que las respuestas a las peticiones deben ser de fondo y con lenguaje claro, además de incluir en las respuestas uno a uno los requerimientos de los peticionarios)

De igual forma se evidenció que en la Secretaría de Movilidad y tránsito se presentó una efectividad de respuesta a las PQRSD del 97.21% correspondiente a 9065 PQRSD del total de 9325 peticiones recibidas durante el segundo semestre del año 2021, esta cifra de efectividad en respuesta puede interpretarse de una manera positiva, pero se ha evidenciado que muchas de las PQRSD que ingresan son reclamos por la falta de respuesta completa, lo que hace que aumenten el número de peticiones recibidas.

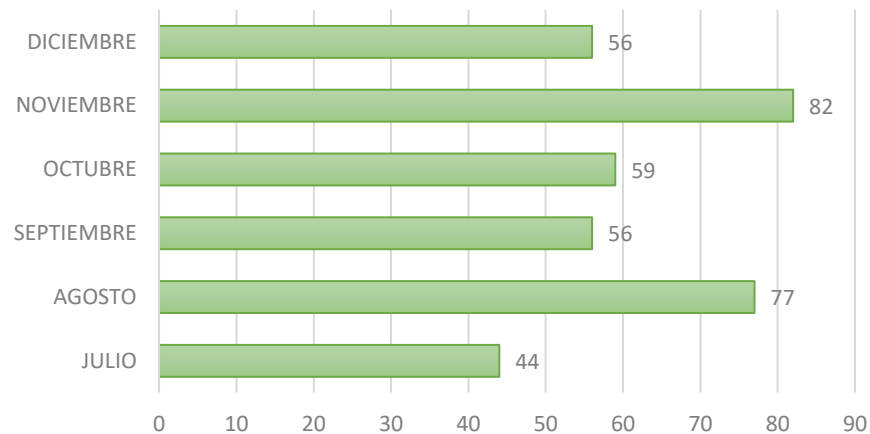
Gráfico 12. PQRSD ingresadas a la Secretaría de Planeación



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

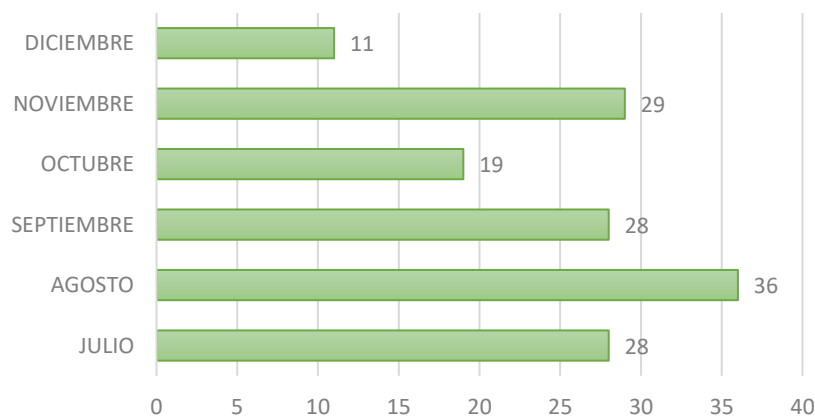


Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

Durante el segundo semestre del año 2021 la Secretaría de Planeación recibió 374 PQRSD, las peticiones recibidas en esta dependencia siempre han presentado la misma tendencia, sin pasar de 80 peticiones recibidas por mes, y en las cuales el principal motivo que se identifica para el ingreso de las PQRSD es la solicitud de permisos de construcción y solicitudes de planos.

De igual manera se evidenció una efectividad en respuesta por parte de esta Secretaría del 91.71% correspondiente a 343 PQRSD del total de 374 peticiones recibidas durante el segundo semestre del año 2021.

Gráfico 13. PQRSD ingresadas a la Secretaría de Salud



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

Durante el segundo semestre del año 2021 la Secretaría de Salud recibió 151 PQRSD, las peticiones recibidas en esta dependencia siempre han presentado la misma tendencia con un promedio de 25 peticiones recibidas por mes, y en las cuales el principal motivo que se identifica para el ingreso de las PQRSD es la solicitud de información sobre la vacunación contra el COVID-19, y solicitud de visitas de inspección a establecimientos para verificar condiciones de sanidad.



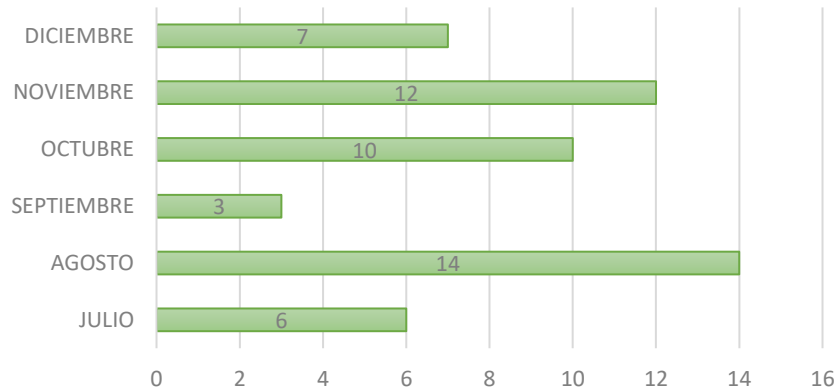
INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

De igual manera se evidenció una efectividad en respuesta por parte de la Secretaría de Salud del 100%, destacándose como la dependencia con mayor cumplimiento en el tiempo de respuestas a las peticiones según la normatividad vigente (Decreto 491 de 2020).

Gráfico 14. PQRSD ingresadas a la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

Durante el segundo semestre del año 2021 la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia recibió 52 PQRSD, se debe tener en cuenta que esta dependencia presentó poco flujo de peticiones debido a que es una secretaría nueva que entró en funcionamiento desde julio del año 2021.

Entre los temas más destacados por parte de los peticionarios de PQRSD se evidenciaron:

- Solicitud de copia de las cámaras de seguridad de la Administración Municipal
- Solicitud para el acompañamiento por parte de la policía por inseguridad en algunos sectores

De igual manera se evidenció una efectividad en respuesta por parte de esta Secretaría del 90.38% correspondiente a 47 PQRSD del total de 52 peticiones recibidas durante el segundo semestre del año 2021.

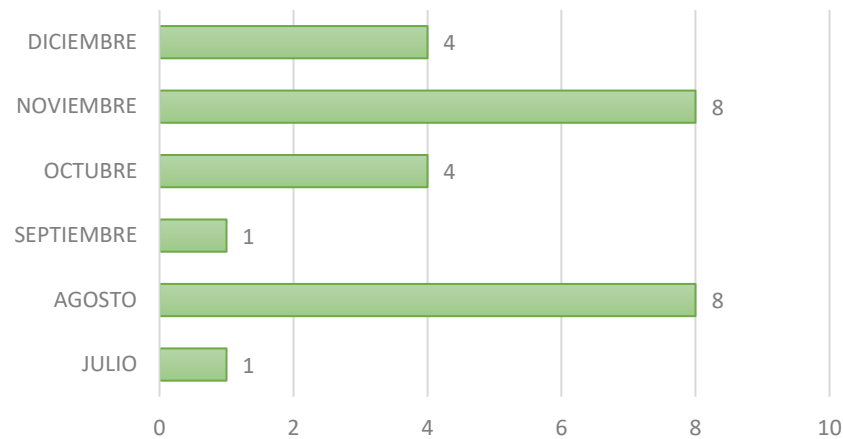
Gráfico 15. PQRSD ingresadas a la Secretaría de Servicios Administrativos



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021



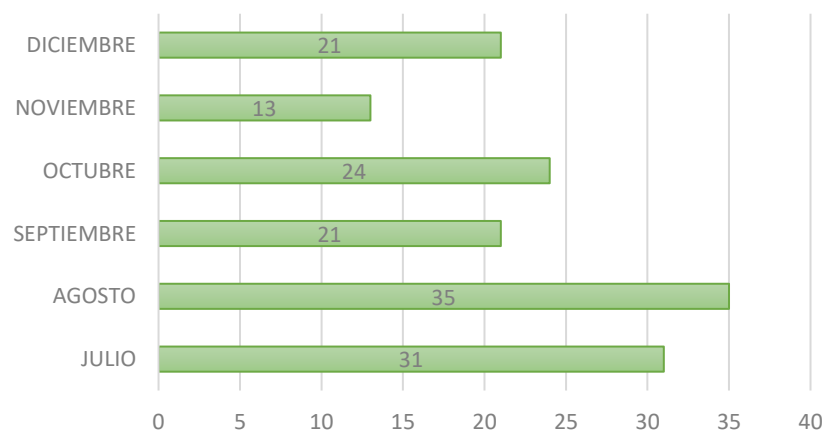
Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

Durante el segundo semestre del año 2021 La Secretaría de Servicios Administrativos recibió 26 PQRSD, se debe tener en cuenta que esta dependencia se reestructuro con la entrada en vigencia de la modernización administrativa (Decreto 095 del 23 de marzo de 2021), por lo que presento poco flujo de peticiones desde julio del año 2021.

Las peticiones más recurrentes fueron las solicitudes de información como horarios, y tiempos laborados por los funcionarios de la Administración.

De igual manera se evidenció una efectividad en respuesta por parte de esta Secretaría del 84.62% correspondiente a 22 PQRSD del total de 26 peticiones recibidas durante el segundo semestre del año 2021.

Gráfico 16. PQRSD ingresadas a la Secretaría General



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

Durante el segundo semestre del año 2021 La Secretaría General recibió 145 PQRSD, se debe tener en cuenta que esta dependencia se reestructuró con la entrada en vigencia de la modernización



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

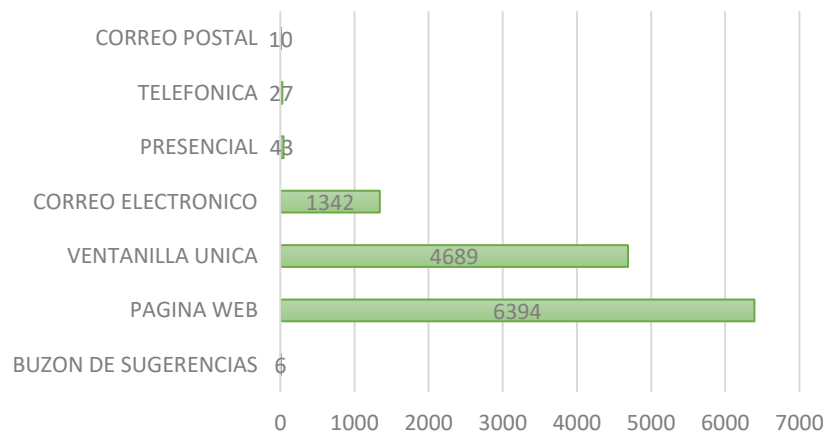
Fecha:20/05/2021

administrativa (Decreto 095 del 23 de marzo de 2021), por lo que presento alto flujo de peticiones para redireccionar a otros entes u otras dependencias desde Gestión Documental, subdirección que quedo a cargo de la Secretaría General.

De igual manera se evidenció una efectividad en respuesta por parte de esta Secretaría del 97.93% correspondiente a 142 PQRSD del total de 145 peticiones recibidas durante el segundo semestre del año 2021.

1.3. CANALES DE ATENCIÓN

Gráfico 17. Canales oficiales de atención para recepción de PQRSD



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

Según lo evidenciado en los informes enviados desde la Subdirección de Atención al Ciudadano, se observó que el canal de recepción más usado por la comunidad para la radicación de PQRSD fue la página web con el 51.10% de las peticiones, seguido de la ventanilla única con el 37.48% del total de las PQRSD ingresadas durante el segundo semestre del año 2021.

1.4. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD

Tabla 4. Clasificación y Reclasificación de las PQRSD



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

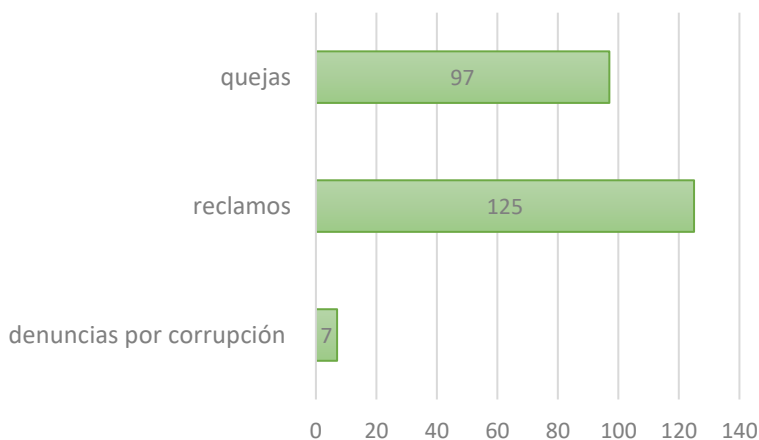
| MODALIDAD PRESENTACION PQRS D SEMESTRE 2 2021 | | |
|---|---------------|-----------------|
| TIPO DE REQUERIMIENTO | CLASIFICACIÓN | RECLASIFICACIÓN |
| PETICIONES | 11441 | 10632 |
| QUEJA | 273 | 97 |
| CONSULTA | 220 | 98 |
| RECLAMO | 98 | 125 |
| SUGERENCIA | 18 | 16 |
| DENUNCIA | 7 | 7 |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 414 | 1495 |
| FELICITACIONES | 40 | 41 |
| TOTAL | 12511 | 12511 |

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

En cuanto al tipo de requerimiento de las PQRS D se observó la clasificación y posterior reclasificación realizada desde la Subdirección de Atención al Ciudadano, esta reclasificación se llevó a cabo debido a que algunos ciudadanos no saben realizar la tipificación de las PQRS D radicadas, aunque también se evidenció que en algunas oportunidades desde la ventanilla única tampoco se hace la tipificación correcta.

1.5. QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS

Gráfico 17. Quejas, Reclamos y denuncias



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

Para el segundo semestre de 2021 se presentaron 97 quejas, 125 reclamos y 7 denuncias por corrupción a los cuales se les realizó su respectivo proceso desde la Oficina de Control Interno Disciplinario

Las quejas y denuncias más presentadas fueron:

- Quejas por mala atención de funcionarios
- Quejas contra agentes de tránsito
- Quejas por abuso de autoridad por parte de los funcionarios de la administración



Cabe resaltar que la Subdirección de Atención al ciudadano y en conjunto con la Oficina de Control Interno Disciplinario, realizó acompañamiento para disminuir el número de reclamos por la mala prestación del servicio, así como las quejas por posibles actos de corrupción, también se continuó trabajando en capacitación a los funcionarios responsables de dar respuesta a las PQRSD, buscando así el cumplimiento con los términos legales vigentes y calidad en las respuestas dadas a la comunidad, de igual manera, se realizó sensibilización en el uso correcto del PANAL.

1.6. PQRSD ANÓNIMAS

Tabla 5. PQRDS ingresadas como anónimas

| PQRSD ANONIMO | |
|---------------|-----------|
| JULIO | 3 |
| AGOSTO | 15 |
| SEPTIEMBRE | 4 |
| OCTUBRE | 8 |
| NOVIEMBRE | 4 |
| DICIEMBRE | 5 |
| TOTAL | 39 |

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

En lo relacionado con las PQRSD ingresadas como anónimas, para el segundo semestre del año 2021, fueron radicadas 39 PQRSD de forma anónima, y se evidenció la respectiva respuesta a tiempo de cada una de ellas.

1.7. REMISIÓN POR NO COMPETENCIA

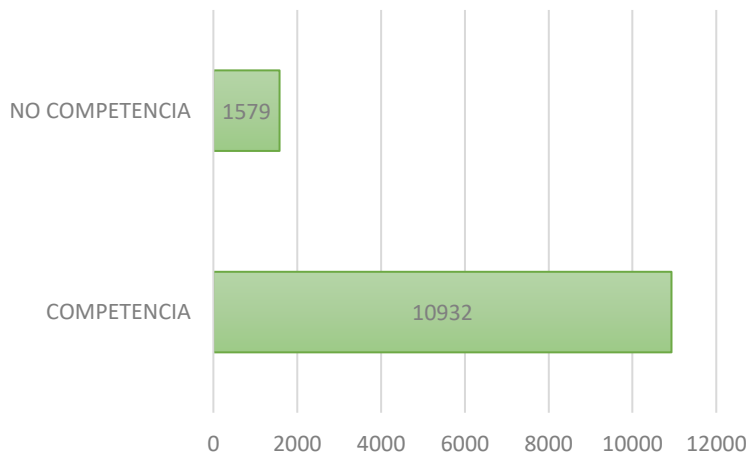
Gráfico 18. Remisión por no competencia



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

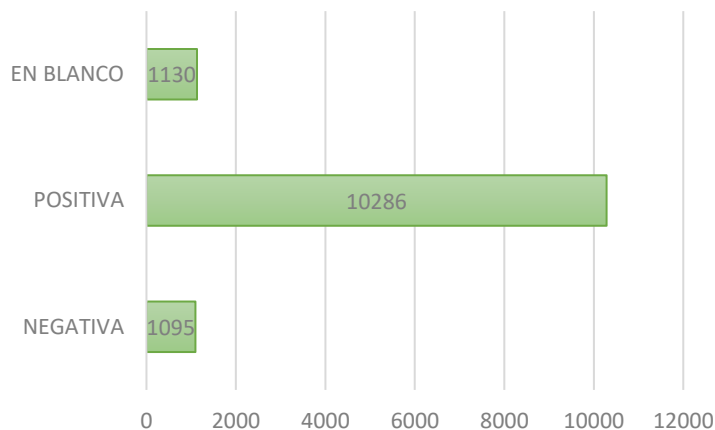


Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

De las 12511 PQRSD que ingresaron a la Administración Municipal durante el segundo semestre del año 2021, se remitieron por no competencia el 12.62% correspondiente a 1579 peticiones.

1.8. TIPO DE RESPUESTA

Gráfico 19. Tipo de respuesta



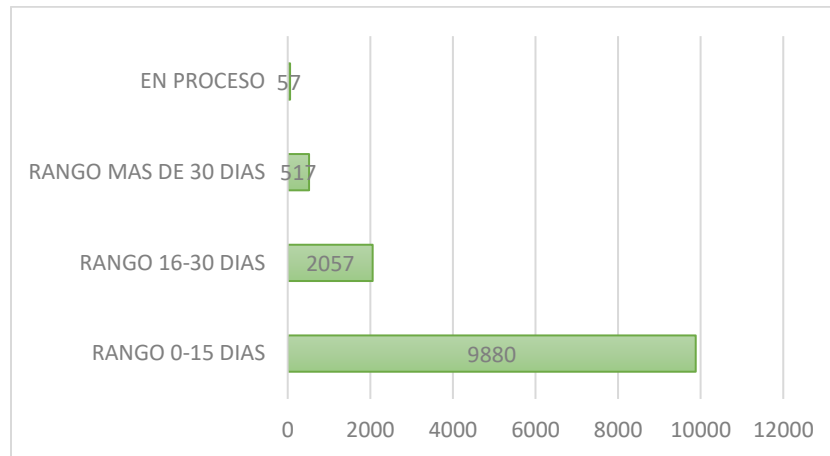
Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

En cuanto a las respuestas de las 12.511 PQRSD, se evidenció que el 82.22% (correspondiente a 10.286 PQRSD) fueron respuestas positivas para el ciudadano, el 8.75% (1.095 PQRSD) corresponden a respuestas negativas para las PQRSD radicadas por la ciudadanía, también se evidenció que existen PQRSD que no tienen diligenciado el índice de respuesta, información que depende de Gestión Documental y de los funcionarios encargados de dar respuesta a las PQRSD, que para el segundo semestre del año 2021 corresponde a 1.130 PQRSD sin índice de respuesta diligenciado.



1.9. DÍAS DE RESPUESTA

Gráfico 20. Días de respuesta



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

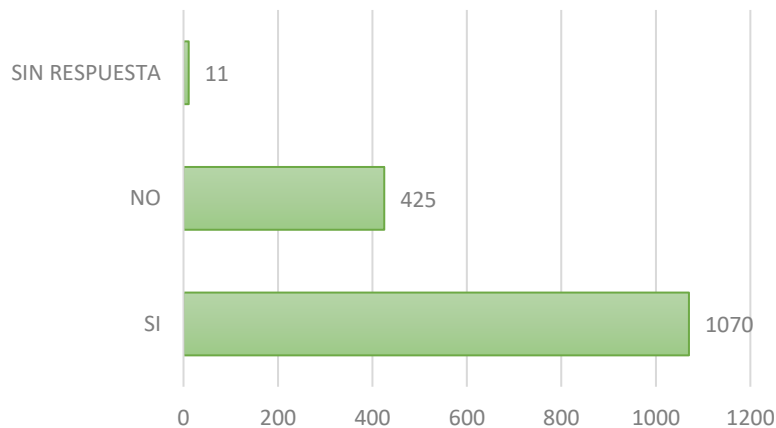
De las 12.511 PQRSD ingresadas durante el segundo semestre del año 2021, se observó lo siguiente:

- 9.880 fueron contestadas en menos de diez días
- 2.057 PQRSD fueron contestadas entre 11 a 30 días
- 517 en un tiempo mayor a 30 días
- 57 PQRSD aún se encuentran en proceso de recibir la respuesta.

Los tiempos de respuesta están establecidos según la normatividad vigente Ley 1.755 de 2015, pero desde el 28 de marzo de 2020 se amplió el plazo de respuesta con el Decreto de Emergencia N° 491 de 2020.

1.10. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Gráfico 21. Número de solicitudes de acceso a la información



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

De acuerdo con los datos arrojados por el sistema PANAL, durante el segundo semestre fueron recibidas 1.495 solicitudes de información y documentación de las cuales 1.070 tuvieron acceso a la información y a 425 peticiones les fue negado, en algunos casos se negó la petición de acceso a la información debido a la “reserva legal de información” según la normatividad vigente el artículo 24 de la Ley 1755 del 2015.

2. HALLAZGOS

1. Se siguen presentados errores en la aplicación PANAL, pues en algunas ocasiones muestra información con fechas erradas o muestra como vencidas PQRSD que no han cumplido el tiempo de respuesta según normatividad legal vigente.
2. Para el informe del segundo semestre se evidenció que el aplicativo PANAL generó números de radicados repetidos para diferentes solicitudes.
3. Se evidenció que algunos funcionarios responsables de las PQRSD, dan respuesta, pero no hacen el cierre oportuno en el aplicativo PANAL, y reiterativamente se cometen errores en el proceso de remisión de las PQRSD, lo que lleva a que las PQRSD sean contestadas extemporáneamente.
4. Los servidores encargados de dar respuesta a las PQRSD no están diligenciando correctamente la información en el PANAL, se evidenció que no están diligenciado el índice de respuesta de las PQRSD.
5. Debido a la reestructuración de la Administración Municipal según Decreto 095 del 23 de marzo de 2021, se presentaron dificultades en la consolidación de los datos para la realización del informe, debido a que con los cambios las estadísticas generadas no coincidían porque desde la Subdirección de Gestión Documental aún falta realizar algunas modificaciones en el sistema PANAL.



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

6. Se evidenció que la dependencia con mayor número de PQRSD recibidas fue la Secretaría de Movilidad y Tránsito con el 74.53% del total de las peticiones radicadas durante el segundo semestre del año 2021
7. Con los datos analizados se observó un tiempo promedio de efectividad en respuestas de 94.30%, lo ideal es seguir trabajando en conjunto para lograr una efectividad del 100% en las respuestas a las peticiones de los ciudadanos.
8. Se debe capacitar más al personal de Gestión Documental en el tema de las PQRSD para evitar retrocesos en el proceso, tal como lo es la reclasificación del tipo de PQRSD, pues al radicarlas en el archivo quedan mal tipificadas.
9. Debe existir un trabajo articulado entre todas las dependencias para responder las PQRSD remitidas a tiempo; en este sentido toma más relevancia el trabajo realizado por la Dependencia de Control Interno Disciplinario para la sensibilización y capacitación de los funcionarios encargados de dar respuesta a las PQRSD, pues según lo analizado en el presente informe se presentan de manera recurrente quejas por mala prestación del servicio de parte de los funcionarios de la administración, lo que denota que los funcionarios no tienen en cuenta el Manual de Atención al Ciudadano, cabe recordar que la buena prestación del servicio a la comunidad es primordial para la Administración Municipal, la cual con sus acciones busca en todo momento la satisfacción del ciudadano.
10. Es importante que la Secretaría General tome acciones correctivas o de mejoramiento para garantizar que la Subdirección de Gestión Documental aplique adecuadamente el módulo de PQRSD; igualmente, es necesario que dicha dependencia se encuentre al día en digitalización de la correspondencia tanto interna como externa que permita a la Subdirección de Atención al Ciudadano realizar un seguimiento real a las PQRSD que se reciben en la Administración Municipal de Sabaneta.
11. Recomendar a los directivos y responsables de tramitar correctamente las PQRSD, la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia en las 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.

3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO EN MATERIA DE PQRSD

Dando cumplimiento al procedimiento P-EM-12 Medición de la Satisfacción al Ciudadano, la Subdirección de Atención al ciudadano, realizó las encuestas de satisfacción en materias de PQRSD para el segundo semestre del año 2021.

Teniendo en cuenta que se recibieron 12.511 PQRSD durante el segundo semestre se realizó la encuesta de satisfacción a 453 personas.



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

Tabla 6. Criterios de calificación encuesta de Satisfacción

| CRITERIOS DE CALIFICACIÓN | |
|---------------------------|---|
| EXCELENTE/BUENO | 5 |
| REGULAR | 4 |
| DEFICIENTE | 3 |
| NS/NR | 2 |

Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano

Tabla 7. Criterios de calificación encuesta de Satisfacción

| CALIFICACIÓN | |
|-----------------------------------|-------------------|
| AMABILIDAD | Se asigna puntaje |
| PERSONAL CALIFICADO | Se asigna puntaje |
| AGILIDAD EN LA ATENCIÓN | Se asigna puntaje |
| COMODIDAD E INSTALACIONES FISICAS | Se asigna puntaje |
| TODAS LAS ANTERIORES | Se asigna puntaje |
| NINGUNA DE LAS ANTERIORES | Se asigna puntaje |
| NS/NR | Se asigna puntaje |

Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano



3. PREGUNTAS

Su opinión es importante, en el Municipio de Sabaneta 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 - PQRS; cómo califica el utilizado por usted.

- Excelente Bueno Aceptable Deficiente

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

- Excelente Bueno Aceptable Deficiente

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

- Excelente Buena Aceptable Deficiente

5. Nos indica su rango de edad.

- 18-24 Años
 25-34 Años
 35-44 Años
 45-54 Años
 55-64 Años
 +65 Años

6. Barrio o Vereda

Seleccionar

Enviar

TOCOS SOBRES
SABANETA
CIUDAD PARA EL FUTURO

SECRETARÍA
GENERAL

OFICINA DE
**ATENCIÓN AL
CIUDADANO**



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano

De las 453 encuestas realizadas durante el segundo semestre del año 2021, se observó la siguiente información

Pregunta N° 1: Atención y disposición de los servidores en el momento de la atención.

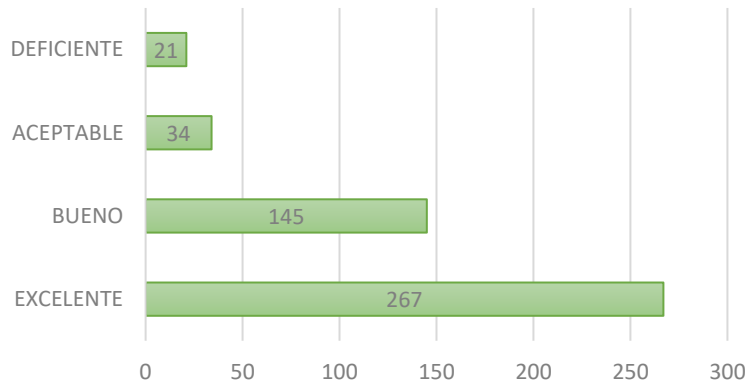
Grafico 22: *Pregunta 1. Atención y disposición de los servidores en el momento de la atención.*



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

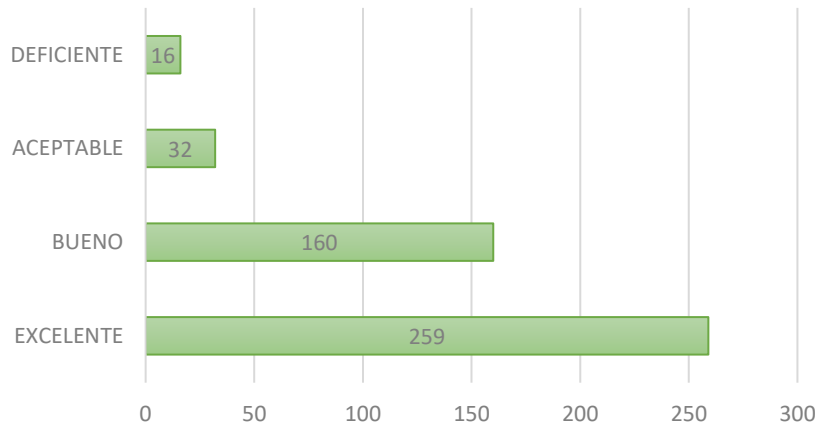


Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

En la gráfica se puede observar que de las 453 personas encuestadas el 75.13% (equivalente a 267 personas) califica la atención prestada como excelente.

Pregunta N° 2 Calificación del medio usado para la atención de las PQRSD

Grafico 23. Pregunta 2 Calificación del medio usado para la atención de las PQRSD



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

En la gráfica se puede observar que de las 453 personas encuestadas el 75.13% (equivalente a 259 personas) califica como excelente el medio usado para la atención de la PQRSD.

Pregunta N° 3 El tiempo de respuesta a su PQRSD fue acorde a los plazos establecidos por la normatividad legal vigente

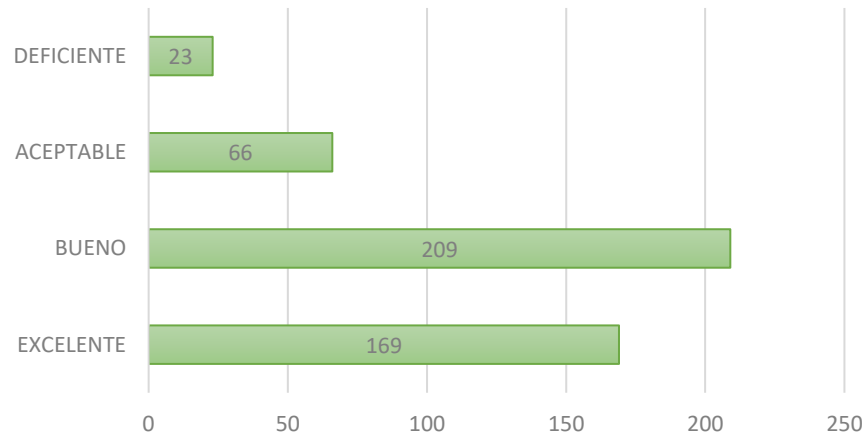
Grafico 24. Pregunta 3 El tiempo de respuesta a su PQRSD fue acorde a los plazos establecidos por la normatividad legal vigente



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

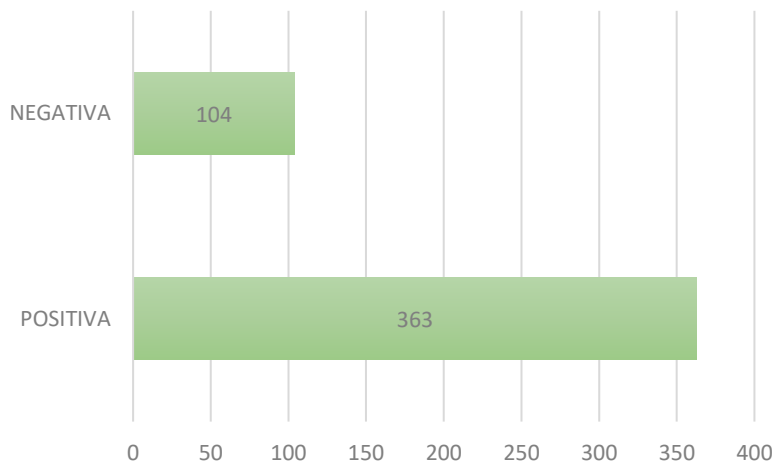


Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

En la gráfica se puede observar que de las 453 personas encuestadas el 67% (equivalente a 169 personas) califica como excelente el tiempo de respuesta.

Pregunta N° 4 Cómo califica la respuesta dada a su PQRSD

Gráfico 25. Pregunta 4 Cómo califica la respuesta dada a su PQRSD



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

En la gráfica se puede observar que de las 453 personas encuestadas el 77.73% (equivalente a 363 personas) califica como positiva la respuesta dada a su PQRSD.

Pregunta N° 5 Nos indica su rango de edad

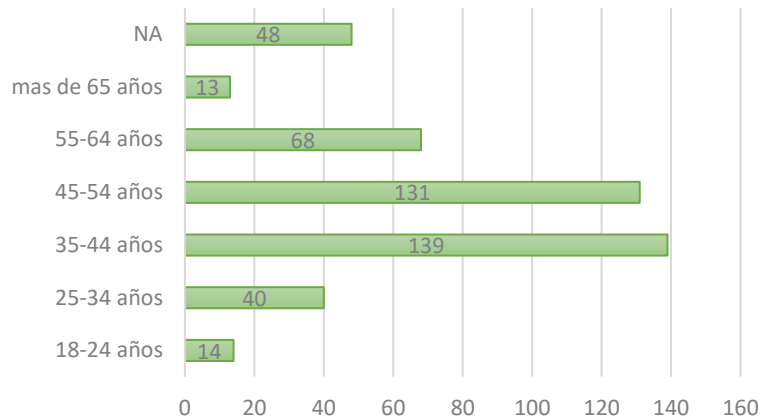
Gráfico 26. Pregunta 5 Nos indica su rango de edad



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

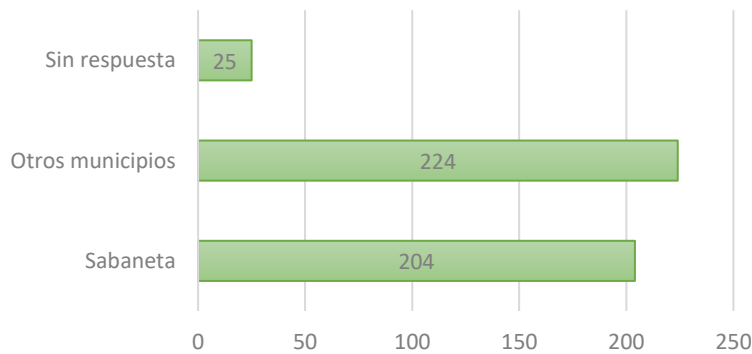


Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

En la gráfica se puede observar que de las 453 personas encuestadas el 43% (equivalente a 200 personas) tiene un promedio de edad entre 25 y 55 años

Pregunta N° 6 Barrio o Vereda

Grafico 27. Pregunta 6 Barrio o Vereda



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

Pregunta N° 7 Su respuesta fue

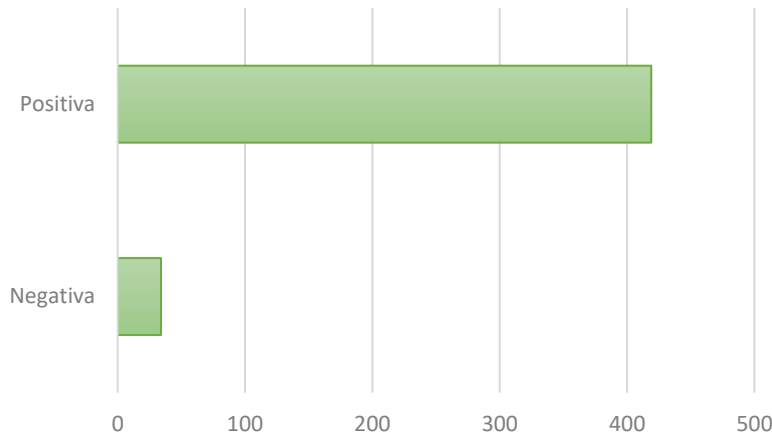
Grafico 28. Pregunta 7 Su respuesta fue



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la oficina de atención al ciudadano, 2022

4. HALLAZGOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

1. Se reitera la importancia de capacitar a los funcionarios sobre temas como el uso correcto del PANAL, respuesta de las PQRSD, atención y servicio al ciudadano.
2. La pregunta N° 3 de la encuesta de Satisfacción, no es clara, pues se ha evidenciado según los reclamos radicados, que los ciudadanos no conocen los términos establecidos según normatividad para dar respuesta a sus peticiones, por lo que en muchos casos califican la encuesta sin tener claro a que hace referencia la pregunta.
3. Enfocarse en mejorar la efectividad de respuestas para aumentar el nivel de satisfacción al ciudadano, pues la idea es poder llegar al 100% de satisfacción del ciudadano
4. Las respuestas dadas a las PQRSD deben tener un lenguaje claro y comprensible para los ciudadanos.
5. La cantidad de personas que dieron respuesta a la encuesta de satisfacción, aplicada por la Subdirección de Atención al Ciudadano, constituye una muestra importante, ya que permitió conocer la opinión y percepción que tienen los ciudadanos frente a la atención prestada por los servidores públicos de la Administración Municipal de Sabaneta.

| APROBACIÓN DEL INFORME DE SEGUIMIENTO | | |
|---------------------------------------|---------------------------|-------|
| Nombre Completo | Responsabilidad | Firma |
| Lina María Muñoz Velásquez | Jefe Control Interno | |
| Andrés Felipe Jaramillo Sierra | Asesor de Control Interno | |
| Natalia Castañeda Rios | Apoyo profesional | |