

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

FECHA DE EMISION	FECHA DE EMISIÓN	Día:	05	Mes:	8	Año:	2021
------------------	------------------	------	----	------	---	------	------

Seguimiento:	Informe semestral de gestión y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias -PQRSD- Semestre I- 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, Quej Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD presentados por Oficina de Atención al Ciudadano, durante el periodo comprend entre el 1 de enero al 30 de junio de 2021.	
Marco Normativo:	<ul> <li>Ley 87 de 1993</li> <li>Constitución Política de Colombia Arts. 1, 2, 13, 15, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 240.</li> <li>Ley 190 de 1995</li> <li>Ley 962 de 2005</li> <li>Ley 1474 de 2011</li> <li>Ley 1266 de 2008</li> <li>Ley 1581 de 2012</li> <li>Ley 1712 de 2014</li> <li>Ley 1437 de 2011</li> <li>Ley 1755 de 2015</li> <li>Decreto 1166 de 2016</li> <li>Decreto 491 de 2020</li> </ul>	

Representante Alta Dirección	Jefe oficina de Control Interno	Auditores
	Gildardo Bermúdez Cadavid	Natalia Andrea Castañeda Ríos

### 1. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en la 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...", se realizó el seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD que



F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

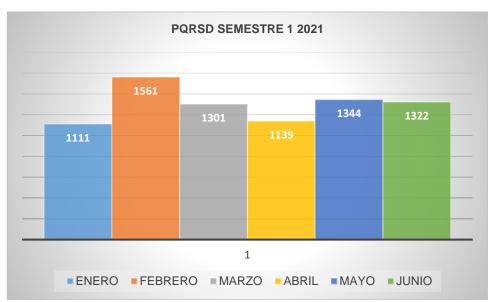
fueron interpuestas por la ciudadanía en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021.

Para la presentación de este informe se realizó seguimiento 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 recibidas 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 primer semestre del año 2021, con el apoyo de la Subdirección de Atención al Ciudadano, quienes se encargan de clasificar la información de acuerdo a: Tipo de respuesta (afirmativa/negativa), tipo de requerimiento (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia),

Durante el primer semestre de 2021, se radicaron por los diferentes canales oficiales de atención un total de 7778 PQRSD, distribuidas de la siguiente manera:



Fuente: Elaboración propia

De las 7778 PQRSD recibidas, 6704 tuvieron respuesta presentando así una efectividad en respuesta oportuna del 82.93%, evidenciando así que 1074 PQRSD fueron contestadas por fuera del tiempo establecido según la normatividad vigente Decreto 491 de 2020.

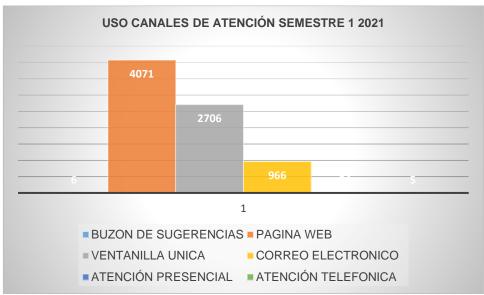
Se evidenció que el mes en el que más ingresaron PQRSD fue febrero con un total de 1261, equivalente al 20.07% del total de las PQRSD recibidas y el mes en que menos PQRSD ingresaron fue enero con un total de 1111 PQRSD.



F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

Según lo evidenciado en los informes enviados desde la Subdirección de Atención al Ciudadano, se observó que los ciudadanos usan más la página web y la Ventanilla Única de Atención para la radicación de las PQRSD, en los diferentes canales de atención se observó lo siguiente en el primer semestre del año 2021



Fuente: Elaboración propia

Realizando un comparativo entre el semestre anterior y el semestre actual en cuanto al uso de los canales de atención se observó que la radicación de PQRSD por ventanilla única incrementó en un 20.86% para el semestre actual, así como la radicación de PQRSD por la página web, y el uso del buzón de sugerencias disminuyó en 76% para el semestre 1- 2021.

CANALES DE ATENCIÓN	SEMESTRE 2-2020	SEMESTRE 1 2021	VARIACIÓN	DIFERENCIA
BUZON DE SUGERENCIAS	25	6	-76,00%	19
PAGINA WEB	3383	4071	20,34%	-688
VENTANILLA UNICA	2239	2706	20,86%	-467
CORREO ELECTRONICO	769	966	25,62%	-197
ATENCIÓN PRESENCIAL	19	24	26,32%	-5
ATENCIÓN TELEFONICA	21	5	-76,19%	16
CORREO POSTAL	24	0	-100,00%	24
TOTAL	6480	7778		

Fuente: Elaboración propia



F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

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

Para el primer semestre de 2021 se observaron las siguientes estadísticas por modalidades de PQRSD

MODALIDAD PRESENTACIÓN PQRSD SEMESTRE 1 2021					
	CLASIFICACIÓN	RECLASIFICACIÓN			
PETICIONES	6726	7245			
QUEJA	515	83			
CONSULTA	202	199			
RECLAMO	130	54			
SUGERENCIA	18	12			
DENUNCIA	7	2			
SOLICITUD INFORMACIÓN	157	160			
FELICITACIONES	23	23			
TOTAL	7778	7778			

Fuente: Elaboración propia

Como se pudo observar al momento de la clasificación generalmente se confunden las quejas con peticiones generales o con los reclamos, pues al momento de la reclasificación las cifras de estas modalidades tuvieron un cambio notorio lo cual indica fallas en la tipificación de las PQRSD al momento del ingreso.

Para el primer semestre de 2021 se presentaron 83 quejas, 54 reclamos y dos denuncias por corrupción lo que demuestra la importancia de realizar la reclasificación, pues hay asuntos que los ciudadanos radican como quejas y/o reclamos, pero al momento de revisar la solicitud se evidenció que son peticiones generales con temas como:

- Quejas relacionadas con los vecinos
- Sensibilizaciones del código de policía
- Maltrato animal
- Quejas de movilidad
- Derechos de petición
- Recolección de basuras
- Quejas por contaminación auditiva
- Reclamos por impuesto predial e industria y comercio.

Para el semestre 1 de 2021 se radicaron 54 PQRSD tipificadas como reclamos, en las cuales se resaltan los siguientes asuntos:



F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

- Reclamos por inconformidad con la atención recibida
- Inconformidad con las respuestas de las PQRSD
- Reclamo por mal servicio recibido en algunas dependencias de la administración municipal.

De igual manera se observó mediante el seguimiento a las PQRSD que para el semestre 1 de 2021 se recibieron dos denuncias por corrupción y mal manejo de la información.

Cabe resaltar que desde la Subdirección de Atención al ciudadano en acompañamiento con la Oficina de Control Interno Disciplinario se realizó gestión para disminuir el número de reclamos por la mala prestación de servicio, así como las quejas por posibles actos de corrupción, también se siguió trabajando en la capacitación a los funcionarios responsables de dar respuesta a las PQRSD buscando 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.

En lo relacionado con las PQRSD ingresadas como anónimas para el primer semestre del año 2021 fueron radicadas 31 PQRSD de forma anónima, y se evidencio la respectiva respuesta a tiempo de cada una de ellas.

De las 7778 que ingresaron como PQRSD a la administración municipal durante el primer semestre del año 2021, se remitieron por no competencia 59 PQRSD, realizando el traslado a las entidades correspondientes.

TIPO DE RESPUESTA			
COMPETENCIA	7719	99,24%	
NO COMPETENCIA	59	0,76%	
TOTAL	7778	100,00%	

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las respuestas de las 7778 PQRSD, se evidenció que el 66.19% fueron respuestas positivas para el ciudadano, y el 14,54% corresponden a respuestas negativas para las PQRSD radicadas por la ciudadanía, también se evidencio que existen PQRSD que no tienen diligenciado el índice de respuesta, información que depende de Archivo Central, que para el primer semestre del año 2021 corresponde a 485 PQRSD.



F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021



Fuente: Elaboración propia

Tras la revisión de cada uno de los seguimientos e informes enviados por la Subdirección de Atención al ciudadano, así como el monitoreo a los tiempos de respuesta en el PANAL, se observaron los siguientes datos por dependencias:

DEPENDENCIA	# PQRSD	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS
DESPACHO DEL ALCALDE	62	60	2	96,77%
OFICINA ASESORA JURIDICA	17	16	1	94,12%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9	9	0	100,00%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	73	68	5	93,15%
SECRETARIA DE INCLUSIÓN SOCIAL (ANTES SECRETARIA DE FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL)	50	50	0	100,00%
SECRETARIA GENERAL	119	116	3	97,48%
SECRETARIA DE GOBIERNO Y DESARROLLO CIUDADANO	387	363	24	93,80%
SECRETARIA DE HACIENDA	223	215	8	96,41%
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	273	267	6	97,80%



F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

DEPENDENCIA	# PQRSD	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO	5955	5882	73	98,77%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA (ANTES SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS)	95	90	5	94,74%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	313	287	26	91,69%
SECRETARIA DE SALUD	140	137	3	97,86%
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	62	58	4	93,55%
TOTAL PQRSD SEMESTRE 1 2021	7778	7618	160	97,94%

Fuente: Elaboración propia

Como se pudo observar en la tabla, durante el primer semestre del año 2021 la dependencia con mas PQRSD recibidas fue la Secretaria de Movilidad y Transito (5955 PQRSD), y la dependencia con menos PQRSD recibidas fue la Oficina de Control Interno Disciplinario (9 PQRSD).

La dependencia con mayor efectividad en el tiempo de respuesta de las PQRSD en el primer semestre del año 2021 fueron la Secretaria de Inclusión Social (Antes secretaria de Familia y Bienestar Social) con una efectividad del 100% en las respuestas, de igual manera la Oficina de Control Interno Disciplinario con un efectividad del 100%, la dependencia con menos efectividad en el tiempo de respuesta fue la Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial con una efectividad del 91.69% en las respuestas a las PQRSD.



F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021



Fuente: Elaboración propia

#### Días de respuesta:

10 DIAS O MENOS	11 A 30	MAYOR A 30 DIAS
5775	862	1141

Fuente: Elaboración propia

De las 7778 PQRSD ingresadas durante el primer semestre del año 2021, se observó que 5775 fueron contestadas en menos de diez días, 862 PQRSD fueron contestadas entre 11 a 30 días y 1141 en un tiempo mayor a 30 días. Los tiempos de respuesta están establecidos según la normatividad vigente Ley 1755 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.

#### Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

En la Secretaria de Educación y Cultura se tramitaron las PQRSD en el aplicativo SAC por petición del Ministerio de Educación, en el primer semestre del año 2021 se radicaron 4398 PQRSD, donde el mayor canal de recepción fue la página web con 2654 peticiones, el mayor tipo de requerimiento fueron los trámites para la asignación y traslado de cupos escolares con 3223 solicitudes.

#### 2. HALLAZGOS

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.



F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

Se evidencia que algunos funcionarios responsables de las PQRSD, dan respuesta pero no hacen el cierre correcto en el PANAL, y reiterativamente se cometen errores en el proceso de remisión de las PQRSD, lo que lleva a que las PQRSD sean contestadas extemporáneamente.

Los servidores encargados de dar respuesta a las PQRSD no están diligenciando correctamente la información en el PANAL, se evidencio que no están diligenciado el índice de respuesta de las PQRSD.

Debe existir un trabajo articulado entre todas las dependencias para responder las PQRSD remitidas a tiempo.

Se debe capacitar más al personal de archivo central 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.

Sensibilizar más a los funcionarios responsables de dar respuesta a las PQRSD de la importancia de dar respuestas oportunas, con lenguaje claro que sean fáciles de entender para el ciudadano.

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.

## 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 primer semestre del año 2021.

Teniendo en cuenta que se recibieron 7778 PQRSD durante el primer semestre se realizó la encuesta de satisfacción a 560 personas.

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

Fuente: Subdirección de Atención al Cludadano

CALIFICACIÓN		
AMABILIDAD	No se asigna puntaje	
PERSONAL CALIFICADO	No se asigna puntaje	
AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	No se asigna puntaje	
COMODIDAD E INSTALACIONES FISICAS	No se asigna puntaje	
TODAS LAS ANTERIORES	No se asigna puntaje	
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	No se asigna puntaje	



F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

CALIFICACIÓN		
NS/NR	No 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:
CExcelente C Buena C Aceptable C 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, Reciamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD; cómo califica el utilizado por usted.
C Excelente C Bueno C Aceptable C 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. Cómo califica la respuesta dada a su PQRSD - Peticiones, Quejas, Reciamos, Sugerencias y Denuncias.
○ Excelente ○ Buena ○ Aceptable ○ Deficiente
5. Nos indica su rango de edad.
○ 18-24 Años
© 25-34 Africe
© 35-44 Afios
O 45-54 Anos
○ 55-64 Años
O -65 Ahos
6. Barrio o Vereda
Seleccionar 💙
Enviar
SABANETA SECRETARIA GO ATENCION AL GENERAL MINIMICIUDADANO
ALCALDIA DE SABARETA

Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano

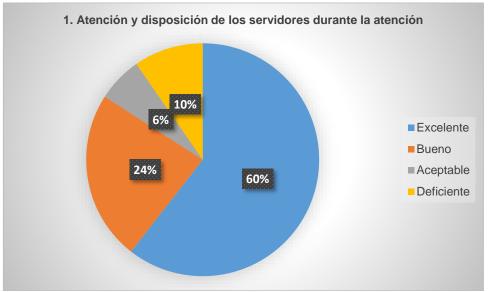
De las 560 encuestas realizadas durante el primer semestre del año 2021, en estas encuestas se observó la siguiente información

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



F-EM-14 Versión: 01

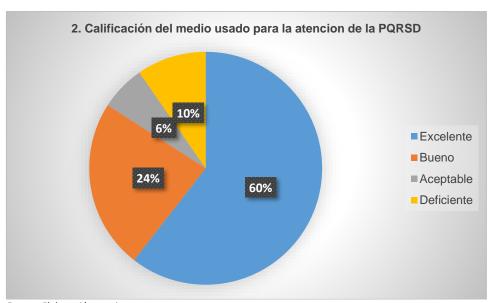
Fecha:20/05/2021



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica se puede observar que de las 560 personas encuestadas el 59% califica la atención prestada como excelente.

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



Fuente: Elaboración propia

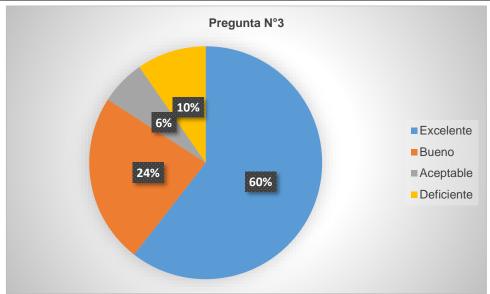
En la gráfica se puede observar que de las 560 personas encuestadas el 63% califica como excelente el medio usado para la atención de la PQRSD.

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



F-EM-14 Versión: 01

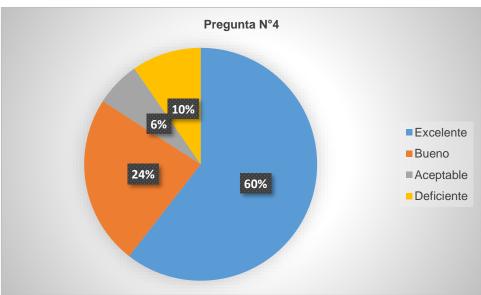
Fecha:20/05/2021



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica se puede observar que de las 560 personas encuestadas el 56% califica como excelente el tiempo de respuesta.

Pregunta Nº 4 Cómo califica la respuesta dada a su PQRSD



Fuente: Elaboración propia

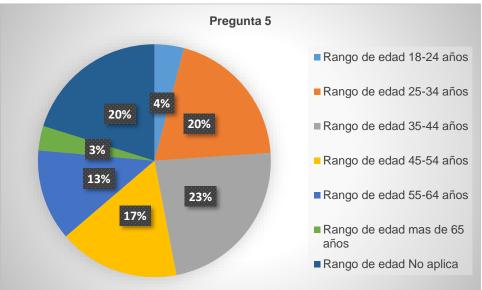
En la gráfica se puede observar que de las 560 personas encuestadas el 60% califica como excelente la respuesta dada a su PQRSD.

Pregunta N° 5 Nos indica su rango de edad



F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica se puede observar que de las 560 personas encuestadas el 60% tiene un promedio de edad entre 25 y 55 años

Pregunta Nº 6 Barrio o Vereda

Barrio o vereda			
Sabaneta	271		
Otros municipios	274		
Sin respuesta	15		
Total	560		

Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 7 Su respuesta fue

Respuesta		
Negativa	88	
Positiva	461	
Blanco	11	

Fuente: Elaboración propia

### HALLAZGOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

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.



F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

Enfocarse en mejorar la efectividad de respuestas para aumentar el nivel de satisfacción al ciudadano.

Las respuestas dadas a las PQRSD deben tener un lenguaje claro y comprensible para los ciudadanos.

Se debe trabajar por mejorar el porcentaje de satisfacción al Ciudadano, pues a pesar de que el 56% de las personas califican como excelente el servicio prestado, se deben buscar acciones de mejora que lleven al aumento de esta calificación.

APROBACIÓN DEL INFORME DE SEGUIMIENTO				
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma		
NATALIA ANDREA CASTAÑEDA RIOS	PROFESIONAL- CONTRATISTA	MATTA/IA C		