

MUNICIPIO DE SABANETA



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	18	Mes:	04	Año:	2018
------------------------------	------	----	------	----	------	------

PROCESOS	Primer Informe de gestión y seguimiento a las PQRSD.
DEPENDENCIA	Oficina de Control Interno
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Luis Adolfo Espinal Echeverri.
Objetivo del Informe:	<p>a. Objetivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar seguimiento al estado de las PQRSD en el primer trimestre del 2018 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. <p>b. Objetivo Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar un análisis estadístico referente a la clasificación, direccionamiento y seguimiento de las PQRSD. - Evidenciar la efectividad de las Secretarías y/o Dependencias encargadas de las respuestas a las PQRSD. - Informar sobre las quejas, reclamos y denuncias que presenten los ciudadanos ante la Administración Municipal de Sabaneta.
Alcance de la Auditoría:	Se realizó seguimiento al primer informe presentado por la Oficina de Atención al Ciudadano, en temas de las PQRSD en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2018.
Marco Normativo:	<p>A nivel Nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Constitución Nacional, art. 23 y 74. ✓ Ley 962 de 2005, art. 6 inciso 3.

MUNICIPIO DE SABANETA



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

	<ul style="list-style-type: none">✓ Ley 1437 de 2011, art. 7.✓ Ley 1755 de 2015, art. 13, 14, 15 y 20. <p style="text-align: center;">A nivel interno:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Resolución 1988 de 2017✓ Decreto 201 de 2017✓ Decreto 272 de 2017✓ Decreto 328 de 2008✓ Decreto 107 de 2014✓ Decreto 140 de 2014
Parámetros del Seguimiento:	<p>Este informe se realizó basado en el primer 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 a las PQRSD de la Administración Municipal 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 los diferentes medios de recepción.</p>

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

MUNICIPIO DE SABANETA



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

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 enero de 2018 al 31 de marzo de 2018; 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.

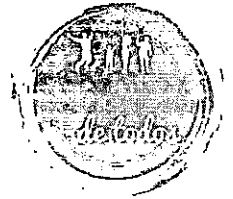
Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRSD presentadas ante la Entidad durante el primer trimestre del 2018 y con la ayuda de la Oficina de Atención al Ciudadano, quien discrimina por canal, con y sin respuesta, tipo de requerimiento, canal de recepción y finalmente oficina o dependencia encargada de dar respuesta al requerimiento, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio.

GLOSARIO

De conformidad con la normatividad vigente, se define:

- **PETICIÓN:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **QUEJA:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **RECLAMO:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta."
- **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

MUNICIPIO DE SABANETA



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

TIEMPOS DE RESPUESTA

- Los tiempos de respuesta son días hábiles, contados al día siguiente de la recepción de la PQRSD en el archivo central.
- Diez (10) días para Solicitud de Información o Documentación
- Quince (15) días para Peticiones Generales
- Quince (15) días para Quejas
- Quince (15) días para Reclamos
- Quince (15) días para Felicitaciones
- Quince (15) días para Sugerencias
- Quince (15) días para Denuncias
- Treinta (30) días para Petición de Consultas

CANALES DE ATENCIÓN

ATENCIÓN PRESENCIAL	<ul style="list-style-type: none">• Se realiza a través de la Oficina de Atención al Ciudadano ubicado en la Carrera 45 N°68 Sur 55, Palacio de Justicia, Municipio de Sabaneta.
ATENCIÓN ESCRITA	<ul style="list-style-type: none">• Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden• presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias• (PQRSD) por escrito a través de:• la ventanilla única de radicación ubicada en la oficina de Archivo Central, Palacio Municipal (Carrera 45 N°71 Sur 24)• Las solicitudes que sean directamente para la Secretaría de Movilidad y Tránsito, las podrán realizar en la Carrera 45 N°75 Sur 35.• Los ciudadanos tienen a su disposición los buzones de PQRSD, ubicados en las diferentes secretarías y/o dependencias de la Administración Municipal de Sabaneta, donde podrán escribir sus solicitudes.
ATENCIÓN TELEFÓNICA	<ul style="list-style-type: none">• Todos los ciudadanos, sin necesidad de dirigirse a la Administración Municipal de Sabaneta, pueden realizar y verificar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias (PQRSD) llamando a la línea de Atención al Ciudadano

MUNICIPIO DE SABANETA



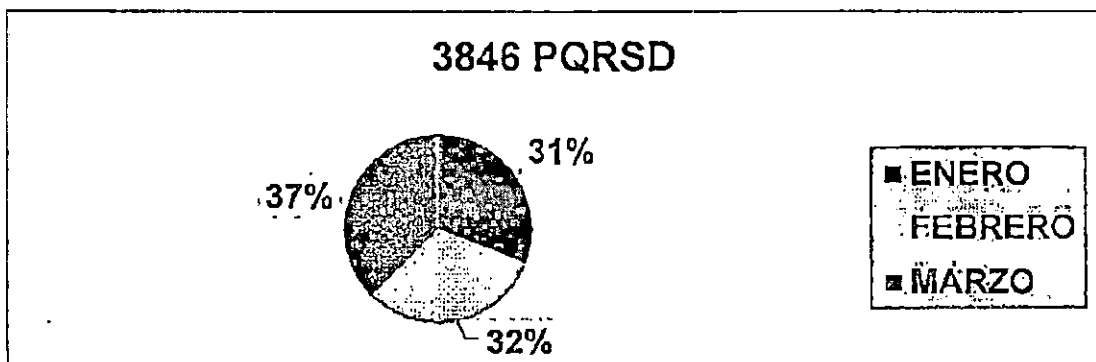
INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

	<p>(57-4) 288 24 53, (57-4) 301 01 73 ext. 133 o al conmutador del</p> <ul style="list-style-type: none"> Palacio Municipal (57-4) 288 00 98. Adicionalmente, las solicitudes que se relacionen con la Secretaría de Movilidad y Tránsito llamar al número (57- 4) 288 01 94 ext. 118.
ATENCIÓN VIRTUAL	<ul style="list-style-type: none"> El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona en días hábiles. Para ingresar y/o verificar su solicitud, puede hacerlo a través del portal web www.sabaneta.gov.co en el link PQRSD, también está disponible la correspondencia virtual al correo contactenos@sabaneta.gov.co. Adicionalmente, la Administración Municipal de Sabaneta cuenta con Chat Institucional que funciona de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 3:00 p.m. a 5:00 p.m.

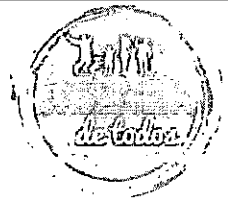
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUJERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

Durante el primer trimestre de 2018 se radicaron por los diferentes canales de atención un total de 3.846 PQRSD, de las cuales 1.187 corresponden al mes de enero, 1.223 al mes de febrero y 1.436 al mes de marzo. De la totalidad 3.487 contaron con respuesta y 359 no obtuvieron ninguna respuesta. Generando un nivel de eficacia en el trámite de las PQRSD correspondiente a un 90.67%.

PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Nº	1187	1223	1436	3846
%	30,86%	31,80%	37,34%	100%

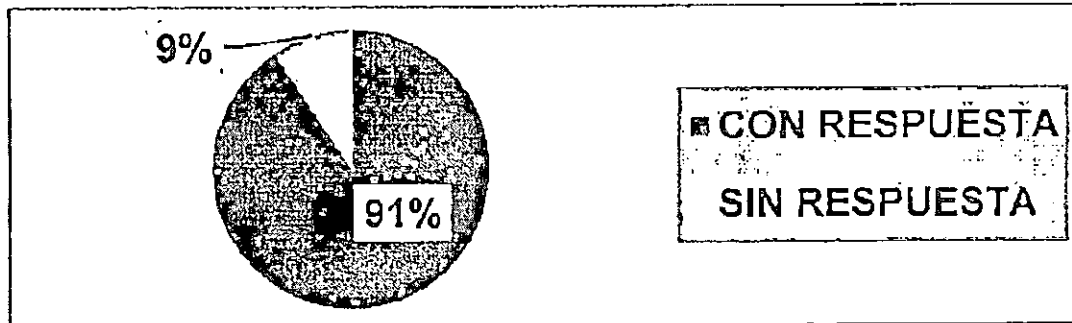


MUNICIPIO DE SABANETA



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

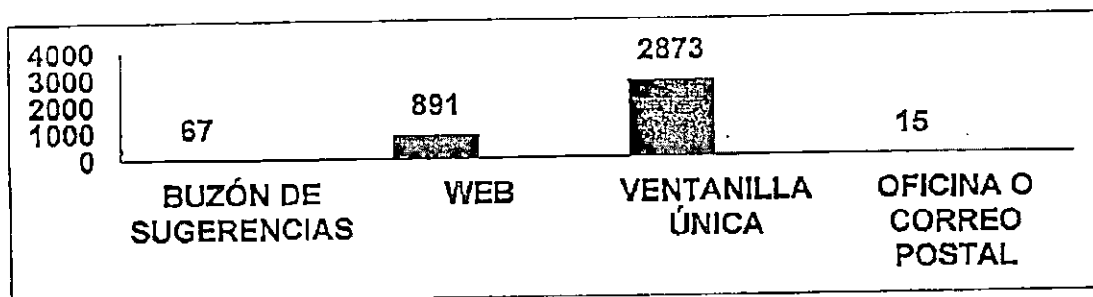
PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	3487	359	3846
%	90,67%	9,33%	100%



La Administración Municipal cuenta con diferentes canales de recepción para la atención de las PQRSD, del total de solicitudes se atendieron 67 por medio del buzón de sugerencias, 891 por la página web, 2.873 por la ventanilla única y 15 por la oficina o correo postal. Según esta información se puede inferir que la ventanilla única es el canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el ingreso de las PQRSD, representado en un 74.70%, seguido del portal web con un porcentaje del 23.17%.

Cuando se habla del canal de la página web, se debe aclarar que también se cuentan las solicitudes atendidas de forma telefónica, presencial, chat virtual o correo electrónico atendidas directamente por la Oficina de Atención al Ciudadano.

MEDIO	BUZÓN DE SUGERENCIAS	WEB	VENTANILLA ÚNICA	OFICINA O CORREO POSTAL	TOTAL
Nº	67	891	2873	15	3846
%	1,74%	23,17%	74,70%	0,39%	100%



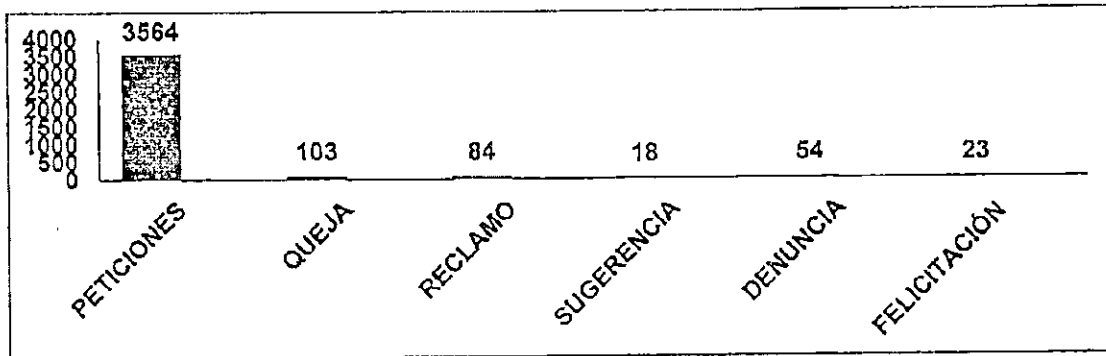
MUNICIPIO DE SABANETA



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

En cuanto al tipo de requerimiento, los ciudadanos tienen la facilidad de conocerlas por medio de las diferentes herramientas las cuales explican muy bien el significado de cada una de ellas. Para el primer trimestre del año 2018 los ciudadanos ingresaron 3.564 peticiones generales equivalentes a un 92.67%, seguido de las quejas, reclamos y denuncias.

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
Nº	3564	103	84	18	54	23	3846
%	92,67%	2,68%	2,18%	0,47%	1,40%	0,60%	100%



Ingresaron 103 quejas, 84 reclamos y 54 denuncias, pero es importante tener en cuenta que debido a que los ciudadanos ingresan asuntos que no corresponden a una queja, reclamo y denuncia, según las definiciones establecidas por la Administración Municipal de Sabaneta, realmente fueron 13 quejas, 14 reclamos y 3 denuncias. Lo cual disminuye de forma considerable las cifras para las quejas, reclamos y denuncias.

Algunos de los temas que no correspondían, fueron:

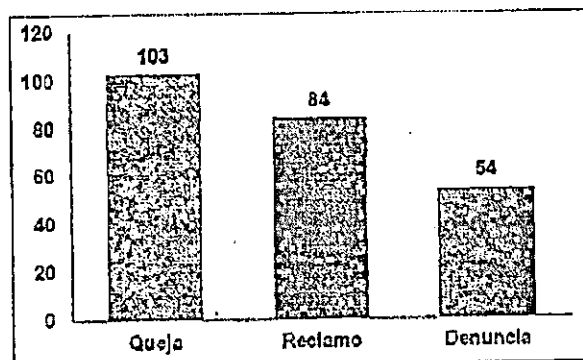
- ✓ Quejas relacionadas con los vecinos, sensibilizaciones a temas de convivencia (código de policía).
- ✓ Quejas por fauna y flora.
- ✓ Quejas movilidad.
- ✓ Derechos de petición, solicitudes.
- ✓ Basuras.
- ✓ Visitas de inspección de policía e inspección urbanística.
- ✓ Derechos de petición.
- ✓ Revocatorias "foto multas".
- ✓ Foto multas
- ✓ Solicitudes generales.
- ✓ Exoneraciones foto multa o pagos.

MUNICIPIO DE SABANETA



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Queja	103
Reclamo	84
Denuncia	54
TOTAL	241



Las Secretarías que cuentan con un mayor número de solicitudes radicadas por los diferentes canales de atención al ciudadano son: La Secretaría de Movilidad Transito con un total de 3.274 representado en un 85.13%, seguida de la Secretaría de Gobierno con 137, luego la Secretaría de Medio Ambiente con 115 y finalmente la Secretaría de Planeación con 113.

DEPENDENCIA	Nº	%
ALCALDIA	23	0,60%
CONTROL INTERNO	0	0,00%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,05%
OFICINA ASESORA JURIDICA	8	0,21%
SECRETARIA DE EDUCACION	22	0,57%
SECRETARIA DE FAMILIA	9	0,23%
SECRETARIA DE GOBIERNO	137	3,56%
SECRETARIA DE HACIENDA	35	0,91%
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	115	2,99%
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	67	1,74%
SECRETARIA DE PLANEACION	113	2,94%
SECRETARIA DE SALUD	22	0,57%
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	9	0,23%
SECRETARIA GENERAL	10	0,26%
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO	3274	85,13%
TOTAL	3846	100%

MUNICIPIO DE SABANETA



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

CONCLUSIONES

- De un total de 3.846 solicitudes, de las cuales se contestaron 3487 correspondiente a un nivel de satisfacción de un 90.67%, es importante realizar actividades para los servidores públicos que permita garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y así mismo velar por el debido proceso.
- Debido a que la Ventanilla Única es el canal más utilizado por los ciudadanos con un 74.70% para realizar sus requerimientos, la Oficina de Atención al Ciudadano está llevando a cabo actividades descentralizadas donde se socializan los canales de atención de la Administración Municipal con el objetivo de promover el uso de la web.
- Varias solicitudes fueron registradas como PQRSD, siendo realmente tramites directos de la Secretaría de Movilidad y Transito.

RECOMENDACIONES

- Es indispensable que la Oficina de Archivo realice una adecuada clasificación de las PQRSD, con el fin de evitar que muchas solicitudes no ingresen al módulo sin ser realmente PQRSD, y otras que, si lo son, queden radicadas como solicitudes recibidas.
- 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, así mismo verificar que hayan contestado en su totalidad las solicitudes en los tiempos establecidos.
- Concientizar a los funcionarios responsables de darle respuesta a las PQRSD, la importancia de responder en términos de ley, con el fin de evitar aumento de sanciones y acciones de tutela para la Administración Municipal, incremento de quejas y reclamos, baja satisfacción del ciudadano, incumplimiento de la normatividad, alto costo económico asociado a tiempos de espera y desplazamiento para los ciudadanos y a la poca credibilidad de la Administración Municipal.

MUNICIPIO DE SABANETA



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

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 Secretaria 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 abril de 2018

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
GILDARDO BERMÚDEZ CADAVID	JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	
LUIS ADOLFO ESPINAL ECHEVERRI	SUBDIRECTOR CONTROL INTERNO	