

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	27	Mes:	11	Año:	2018
------------------------------	------	----	------	----	------	------

PROCESOS	Tercer 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><b>a. Objetivo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar seguimiento al estado de las PQRSD en el tercer 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.</li> </ul> <p><b>b. Objetivo 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>
Alcance del Seguimiento:	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 2018.
Marco Normativo:	<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>

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

	<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 107 de 2014</li><li>✓ Decreto 140 de 2014</li><li>✓ Decreto 328 de 2008</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 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>

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Audidores</b>
Gildardo Bermudez Cadavid	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 julio al 30 de septiembre de la vigencia; 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 analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, 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 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.

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

Durante el tercer trimestre de 2018 se radicaron por los diferentes canales de atención un total de 3.908 PQRSD, de las cuales 1.205 corresponden al mes de julio, 1.254 al mes de agosto y 1.449 al mes de septiembre. De la totalidad 3.669 contaron con respuesta y 239 no obtuvieron ninguna respuesta. Generando un nivel de eficacia en el trámite de las PQRSD correspondiente a un 93.8%.

N° PQRSD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
	1,205	1,254	1,449	3,908
	30.83%	32.09%	37.07%	100.00%

PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
N°	3,669	239	3,908
%	93.8%	6.2%	100%

La Administración Municipal cuenta con diferentes canales de recepción para la atención de las PQRSD, del total de solicitudes se atendieron 46 por buzón de sugerencias, 782 por página web, 2.982 por ventanilla única, 32 por correo electrónico, 45 de manera presencial y 21 telefónicamente. Según esta información se puede inferir que la ventanilla única sigue siendo el canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el ingreso de las PQRSD, representado en un 76.30%, seguido de la página web con un porcentaje de 20.01%.

Se aclara que la mayoría de las solicitudes que ingresan por correo electrónico, presencial y telefónicamente son atendidas directamente por la Oficina de Atención al Ciudadano, representado en un 2.51%.

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

BUZÓN DE SUGERENCIAS	PAGINA WEB	VENTANILLA ÚNICA	CORREO ELECTRONICO	PRESENCIAL	TELÉFONICA
46	782	2,982	32	45	21
1.18%	20.01%	76.30%	0.82%	1.16%	0.53%

TOTAL GENERAL
3,908
100%

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 tercer trimestre del año 2018 los ciudadanos ingresaron 3.908 peticiones generales equivalentes a un 86.21%, seguido de las solicitudes de información, quejas y reclamos.

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	SOLICITUD INF.	FELICITACIÓN	TOTAL
Nº	3,369	148	80	30	47	197	37	3,908
%	86.21%	3.79%	2.05%	0.77%	1.20%	5.04%	0.95%	100%

Como se evidencia ingresaron 86.21% de peticiones generales, 3.79% quejas, 2.05% reclamos, 0.77% sugerencias, 1.20% denuncias, 5.04% solicitud información y 0.95% de felicitaciones. Es importante aclarar que las solicitudes pueden presentar falencias en el momento de ingresarse en el sistema, debido a que el ciudadano presenta desconocimiento en los términos utilizados en la Administración Municipal para el ingreso de las PQRSD.

Definiendo los siguientes conceptos:

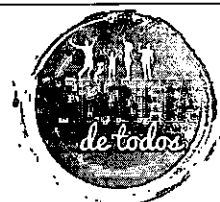
**QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**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.

**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.

Se obtiene la siguiente información:

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Queja	148
Reclamo	80
Denuncia	47
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>

Aunque la gráfica indica unas cantidades diferentes es importante aclarar que realmente se presentaron 33 quejas, 18 reclamos y 4 denuncias; esto debido a que los ciudadanos ingresan asuntos que no corresponden a las definiciones anteriormente mencionadas y establecidas por la Administración Municipal, generando disminución en las cifras anteriormente relacionadas.

En cuanto a las Secretarías que cuentan con un mayor número de solicitudes radicadas en el tercer trimestre del presente año por los diferentes canales de atención al ciudadano se relacionan las siguientes: Movilidad y Tránsito con un 80.63%, Planeación y Desarrollo Territorial con un 4.96%, Gobierno con un 4.89%, Medio Ambiente con un 2.79%, Obras Públicas e Infraestructura con un 2.12% y Hacienda representado en un 1.02%.

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
DESPACHO ALCALDE	0	2	4	6	0.15%
SECRETARIA GENERAL	4	2	7	13	0.33%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	4	7	15	0.38%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	2	2	0.05%
SECRETARIA DE FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL	3	7	7	17	0.44%
SECRETARIA DE HACIENDA	10	18	12	40	1.02%
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	31	39	39	109	2.79%
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	975	1006	1170	3151	80.63%
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA	25	28	30	83	2.12%
SECRETARIA DE PLANEACION Y DESARROLLO TERRITORIAL	78	57	59	194	4.96%

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

SECRETARIA DE SALUD	14	4	17	35	0.90%
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	10	4	16	0.41%
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA	7	13	16	36	0.92%
SECRETARIA DE GOBIERNO Y DESARROLLO CIUDADANO	52	64	75	191	4.89%
<b>TOTAL</b>	<b>1205</b>	<b>1254</b>	<b>1449</b>	<b>3908</b>	<b>100.00%</b>

### CONCLUSIONES

1. De un total de 3.908 solicitudes, de las cuales se contestaron 3.669 corresponden a un nivel de satisfacción del 93.8%.
2. El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para realizar sus requerimientos sigue siendo la Ventanilla Única representado en un 76.30%.
3. La Dependencia con mayor número de solicitudes fue la Secretaria de Movilidad y Transito con un 80.63% del total de PQRSD registradas.
4. De las diferentes solicitudes que fueron registradas como PQRSD, realmente hacen referencia a trámites y/o servicios de las Secretaria de Movilidad y Transito, La Secretaria de Planeación y La Secretaria de Gobierno.

### RECOMENDACIONES

1. Es importante la creación de un Comité el cual tenga como representantes a la Oficina de Atención al Ciudadano, Archivo Central, Líder de Gobierno Digital, Dirección de Informática, Control Interno y Jurídica; con el fin de realizar una adecuada gestión y monitoreo a las PQRSD.
2. Es recomendable la implementación de la opción para reclasificar las solicitudes cuando estas sean ingresadas al PANAL, debido a que con la misma se puede realizar una adecuada clasificación y así obtener datos verídicos al momento de generar estos informes.
3. Se recomienda continuar con las capacitaciones a los servidores públicos y a los ciudadanos, acerca del manejo del Módulo para la recepción y seguimiento de las PQRSD.
4. Se sugiere que en las reuniones de Comité de Calidad de cada dependencia se socialice periódicamente, las cifras de atención de las PQRSD, con el fin de efectuar autoevaluaciones de las estrategias adoptadas para mejorar la atención y las respuestas a las mismas.

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

5. 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.
6. 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, y la baja satisfacción del ciudadano.

### 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 tiene 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: 27 de noviembre de 2018

### APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Gildardo Bermúdez Cadavid	Jefe Oficina de Control Interno	
Luis Adolfo Espinal Echeverri	Subdirector Administrativo Control Interno	