

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 28	<b>Mes:</b> 02	<b>Año:</b> 2019
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

<b>PROCESOS</b>	Cuarto Informe de gestión y seguimiento a las PQRSD.
<b>DEPENDENCIA</b>	Oficina de Control Interno
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	Luis Adolfo Espinal Echeverri.
<b>Objetivo del Informe:</b>	<p><b>a. Objetivo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar seguimiento al estado de las PQRSD en el cuarto 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>
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	Se realizó seguimiento al cuarto informe presentado por la Oficina de Atención al Ciudadano, en temas de las PQRSD en el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2018.
<b>Marco Normativo:</b>	<b>A nivel Nacional:</b>

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Constitución Nacional, art. 23 y 74.</li><li>✓ Ley 962 de 2005, art. 6 inciso 3.</li><li>✓ Ley 1437 de 2011, art. 7.</li><li>✓ Ley 1755 de 2015, art. 13, 14, 15 y 20.</li></ul> <p><b>A nivel interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Resolución 1988 de 2017</li><li>✓ Decreto 201 de 2017</li><li>✓ Decreto 272 de 2017</li><li>✓ Decreto 328 de 2008</li><li>✓ Decreto 107 de 2014</li><li>✓ Decreto 140 de 2014</li></ul>
<b>Parámetros del Seguimiento:</b>	<p>Este informe se realizó basado en el cuarto 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 de los diferentes medios de recepción.</p>

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

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

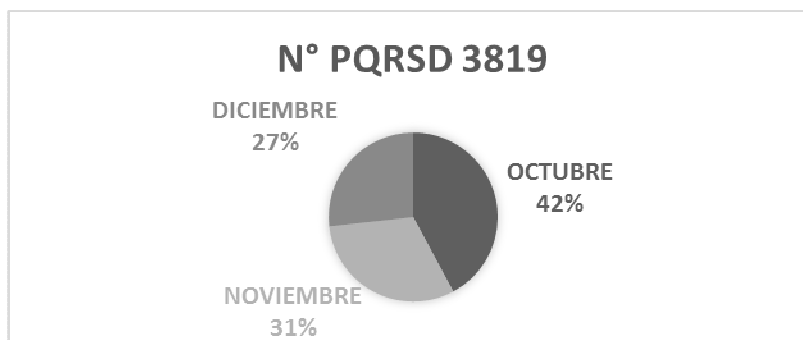
### PRESENTACIÓN

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 octubre al 31 de diciembre 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 cuarto trimestre del 2018 y con la ayuda de la Oficina de Atención al Ciudadano, quien relaciona 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 cuarto trimestre de 2018 se radicaron por los diferentes canales de atención un total de 3.819 PQRSD, de las cuales 1.610 corresponden al mes de octubre, 1.187 al mes de noviembre y 1.022 al mes de diciembre. De las cuales 3.685 contaron con respuesta y 134 pendientes de respuesta. Generando un nivel de eficacia en el trámite de las PQRSD correspondiente a un 99.94%.



Consolidado Total, PQRSD Radicadas del 01 de octubre al 31 de diciembre 2018.

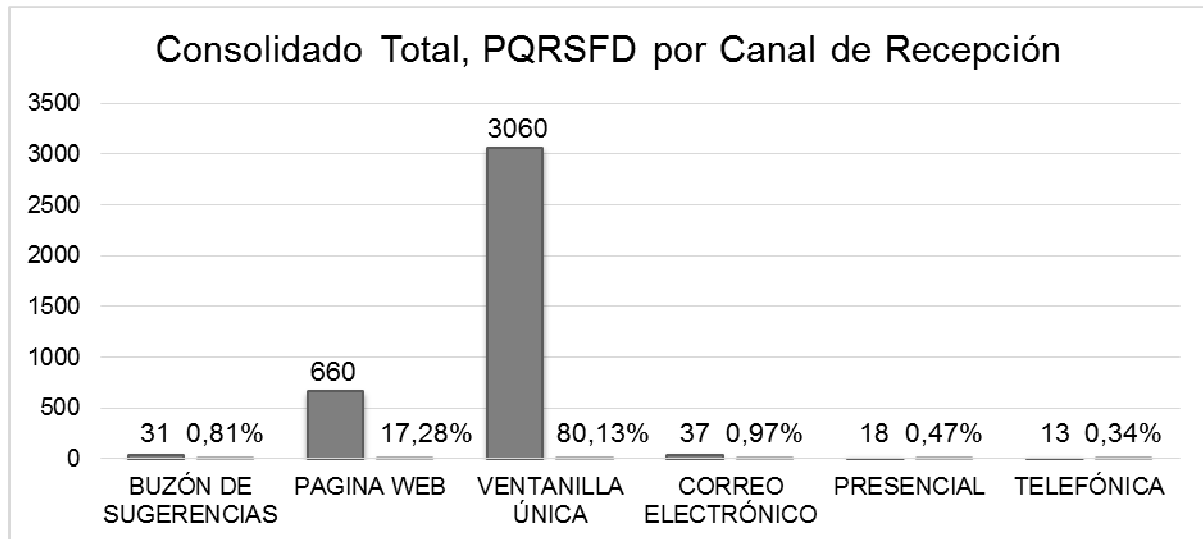
PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	3685	134	3,819
%	96.49%	3.51%	100%

Consolidado Total, PQRSD Radicadas Del 01 de octubre al 31 diciembre Con Respuesta y Sin Respuesta.

La Administración Municipal cuenta con diferentes canales de recepción para la atención de las PQRSD, del total de solicitudes se atendieron 660 por página web, 3.060 por ventanilla única, 37 por correo electrónico, 18 de manera presencial y 13 vía telefónica. Según esta información se puede concluir que la ventanilla única sigue siendo el

## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el ingreso de las PQRS, representado en un 80.13%, seguido de la página web con un porcentaje de 17.28%.



OFICINA ATENCION AL CIUDADANO	TOTAL GENERAL
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	<b>36</b>
<b>BUZÓN DE SUGERENCIAS</b>	<b>1</b>
<b>PÁGINA WEB</b>	<b>1</b>
<b>PRESENCIAL</b>	<b>18</b>
<b>TELEFÓNICA</b>	<b>12</b>
<b>Total general</b>	<b>68</b>

*Consolidado Total, PQRSFD por Canal de Recepción*

Es importante aclarar que muchas de las solicitudes que ingresan por correo electrónico, presencial y telefónica son atendidas directamente por la Oficina de Atención al Ciudadano.

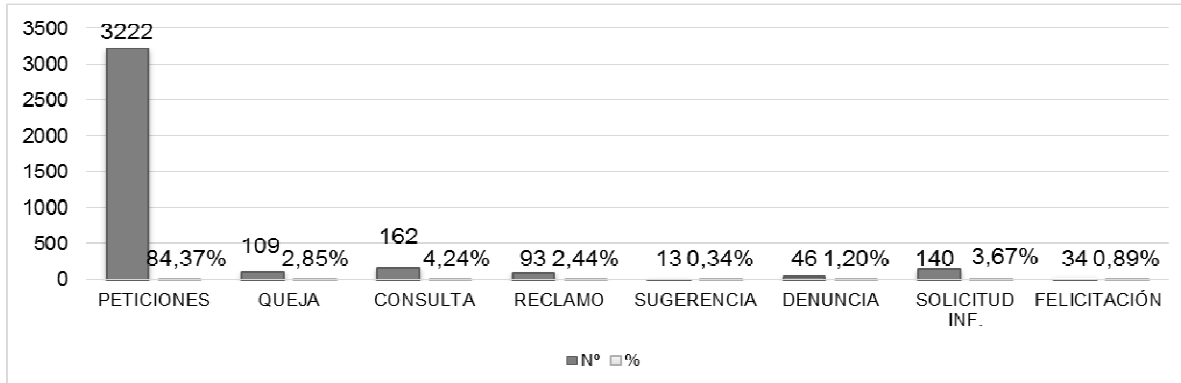
En cuanto al tipo de requerimiento, los ciudadanos tienen la facilidad de conocerlas por medio de las diferentes herramientas, las cuales explican muy bien el significado de cada una de ellas. Para el cuarto trimestre del año 2018 los ciudadanos ingresaron 3.222 peticiones generales equivalentes a un 84.37%, seguido de las solicitudes de información, consultas y quejas.

TIPO	PETICIONES	QUEJA	CONSULTA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	SOLICITUD INF.	FELICITACIÓN
Nº	<b>3222</b>	<b>109</b>	<b>162</b>	<b>93</b>	<b>13</b>	<b>46</b>	<b>140</b>	<b>34</b>
%	<b>84.37%</b>	<b>2.85%</b>	<b>4.24%</b>	<b>2.44%</b>	<b>0.34%</b>	<b>1.20%</b>	<b>3.67%</b>	<b>0.89%</b>

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO



Consolidado total, PQRSD por tipo de requerimiento

Como se evidencia ingresaron 84.37% de peticiones, 4.24% de consultas, 3.67% en solicitudes de información, 2.85% quejas, 2.44% de reclamos, 1.20% en denuncias y 0.89% 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:

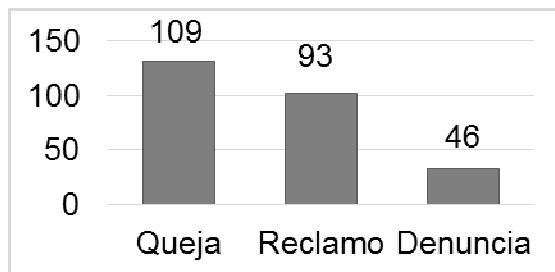
Es importante tener en cuenta que, según la Oficina de Atención al Ciudadano, realmente se presentaron 28 quejas, 16 reclamos y 1 denuncias; esto debido a que los ciudadanos ingresan asuntos que no corresponden a los tipos de solicitud de queja, reclamo y denuncia, definidas por la Administración Municipal de Sabaneta.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Queja	109
Reclamo	93
Denuncia	46
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO



*Quejas, reclamos y denuncias cuarto trimestre.*

Se relacionan algunos temas que no correspondieron:

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

En cuanto a las Secretarías que cuentan con un mayor número de solicitudes radicadas en el cuarto trimestre del presente año por los diferentes canales de atención al ciudadano son: La Secretaría de Movilidad y Tránsito con un 82.80%, La Secretaría de Gobierno y Desarrollo Ciudadano con un 6.30%, seguido de La Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial con un 3.30%, y finalmente la Secretaría de Medio Ambiente con un 2.10%, La Secretaria de Educación y Cultura con un 1.30% y La Secretaria de Obras Públicas e Infraestructura representado en un 1.20%.

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Despacho Alcalde	2	3	3	8	0.2%
Secretaria General	3	9	3	15	0.4%
Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0.0%
Oficina Asesora Jurídica	1	0	4	5	0.1%
Secretaria de Familia y Bienestar Social	7	8	4	19	0.5%
Secretaria de Hacienda	13	8	14	35	0.9%

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

Secretaria de Medio Ambiente	33	33	13	79	2.1%
Secretaria de Movilidad y Transporte	1356	956	850	3162	82.8%
Secretaria de Obras Públicas e Infraestructura	21	11	14	46	1.2%
Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial	57	32	37	126	3.3%
Secretaria de Salud	16	8	6	30	0.8%
Secretaria de Servicios Administrativos	3	4	0	7	0.2%
Secretaria de Educación y Cultura	19	22	7	48	1.3%
Secretaria de Gobierno y Desarrollo Ciudadano	79	93	67	239	6.3%
<b>TOTAL</b>	<b>1610</b>	<b>1187</b>	<b>1022</b>	<b>3819</b>	<b>100%</b>

Debido a que la Secretaria de Movilidad y Transito tiene el mayor porcentaje de solicitudes que ingresan a la Administración Municipal de Sabaneta, es necesario que la Secretaría antes mencionada estudie si es necesario crear nuevas hojas de vida de trámites y/o servicios para documentar en el sistema SUIT y así disminuir el número de PQRSD.

### CONCLUSIONES

1. El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para realizar sus requerimientos sigue siendo la Ventanilla Única representado en un 80.13%. Por lo cual, 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 del canal web.
2. La Dependencia con mayor número de solicitudes fue la Secretaria de Movilidad y Transito con un 82.80% del total de PQRSD registradas.
3. Varias solicitudes fueron registradas como PQRSD, siendo realmente un trámite y/o servicio de las Secretaria de Movilidad y Transito y La Secretaria de Gobierno.



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

### RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Secretaria de Movilidad y Transito estudie si es necesario crear nuevas hojas de vidas de tramites y/o servicios para documentar en el Sistema SUIT y así disminuir el número de PQRSD.
2. 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.
3. 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.
4. Se requiere seguir haciendo énfasis en la capacitación a los servidores públicos y a los ciudadanos en temas de manejo del Módulo para la recepción y seguimiento de las PQRSD.
5. 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.
6. 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.
7. Concientizar a los funcionarios responsables de darle respuesta a las PQRSD y 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 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: 28 de febrero de 2019.

### APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
GILDARDO BERMÚDEZ CADAVID	JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	 GILDARDO BERMÚDEZ CADAVID Jefe Oficina de Control Interno.