



INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	13	Mes:	03	Año:	2020
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Procesos:	Cuarto Informe de gestión y seguimiento a las PQRSD del año 2019
Dependencia:	Oficina de Control Interno.
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Julieth A. Bedoya Ramírez
Objetivo del Informe:	<p>a. Objetivo.</p> <ul style="list-style-type: none">- Realizar seguimiento al estado de las PQRSD, 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. Objetivos 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 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 2019.
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.✓ Ley 1437 de 2011, art. 7.✓ Ley 1755 de 2015, art. 13, 14, 15 y 20.



INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

	<p>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 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 de la Administración Municipal a las PQRSD, 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	Audidores
	Gildardo Bermúdez Cadavid	Guillermo León Arboleda Vélez Marcela González Vargas



INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

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 2019; 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.

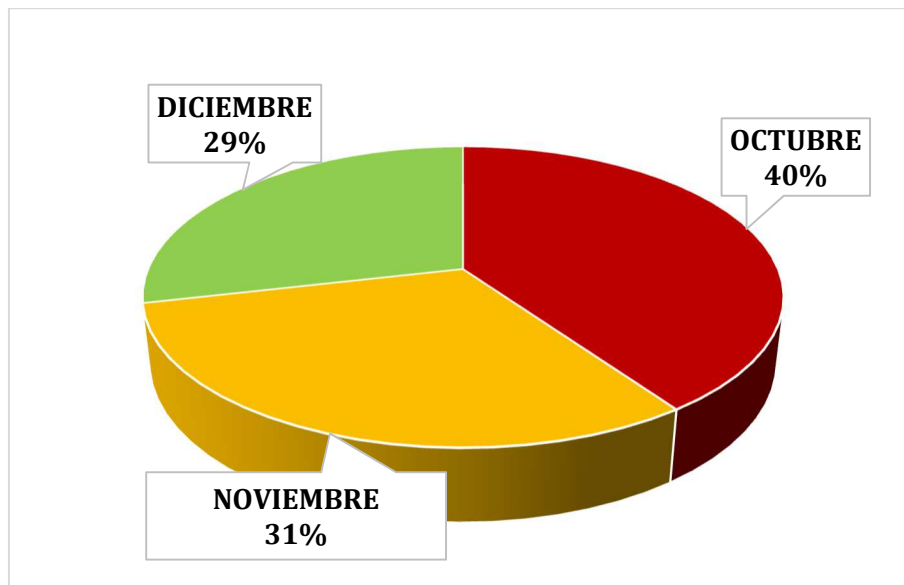
Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de **PQRSD** presentadas ante la Entidad durante el cuarto trimestre del 2019 y con la ayuda de la Oficina de Atención al Ciudadano, quien discrimina por canal, con y sin respuesta, tipo de requerimiento, canal de recepción y finalmente oficina o dependencia 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 cuarto trimestre de 2019 se radicaron por los diferentes canales de atención un total de 3.474 **PQRSD**, de las cuales 1.399 corresponden al mes de octubre, 1.081 al mes de noviembre y 994 al mes de diciembre. De la totalidad contaron con respuesta 3.437 y 37 no obtuvieron ninguna respuesta. Generando un nivel de eficacia en el trámite de las **PQRSD** correspondiente a un 98.93%, se evidencia que las PQRSD que no tienen respuesta son de la Secretaría de Movilidad y Tránsito.

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
N° PQRSD	1.399	1.081	994	3.474
	40,27%	31,12%	28,61%	100,00%

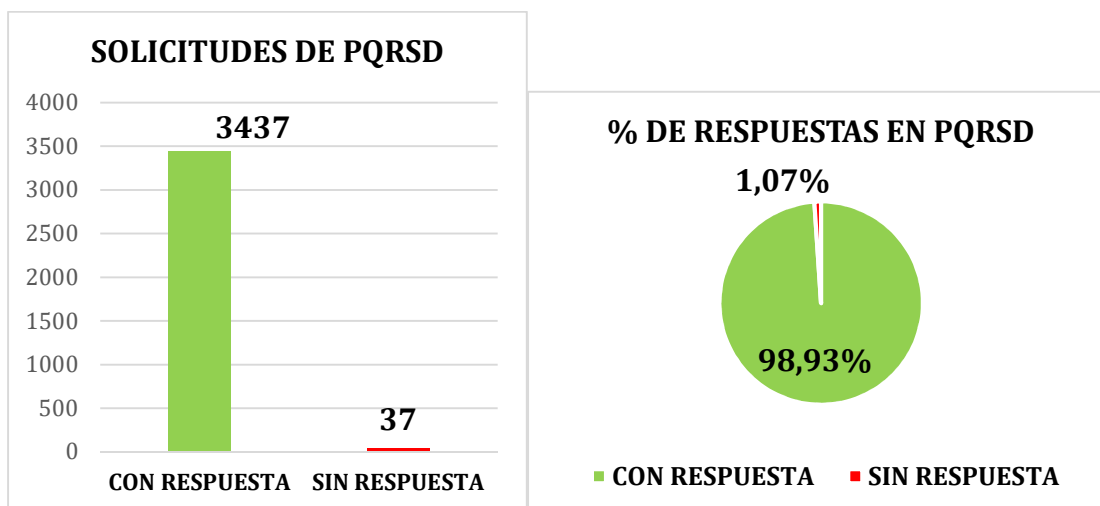




INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019



La ventanilla Única es el Canal de Atención más utilizado por los ciudadanos para el ingreso de las **PQRSD**, este representa el 74,84%, seguido del portal web con un porcentaje del 22,51%; es importante resaltar que mediante la implementación de nuevas estrategias se ha disminuido el uso de la ventanilla única.

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, representando así el 2,30%.

El presente consolidado contiene: Buzones de Sugerencias, Portal Web “Módulo, Correos electrónicos, Chat Virtual”, Ventanilla Única, llamadas telefónicas, presenciales.

BUZÓN DE SUGERENCIAS	PAGINA WEB	VENTANILLA ÚNICA	CORREO ELECTRÓNICO	PRESENCIAL	TELEFÓNICA
12	782	2.600	52	21	7
0,35%	22,51%	74,84%	1,50%	0,60%	0,20%

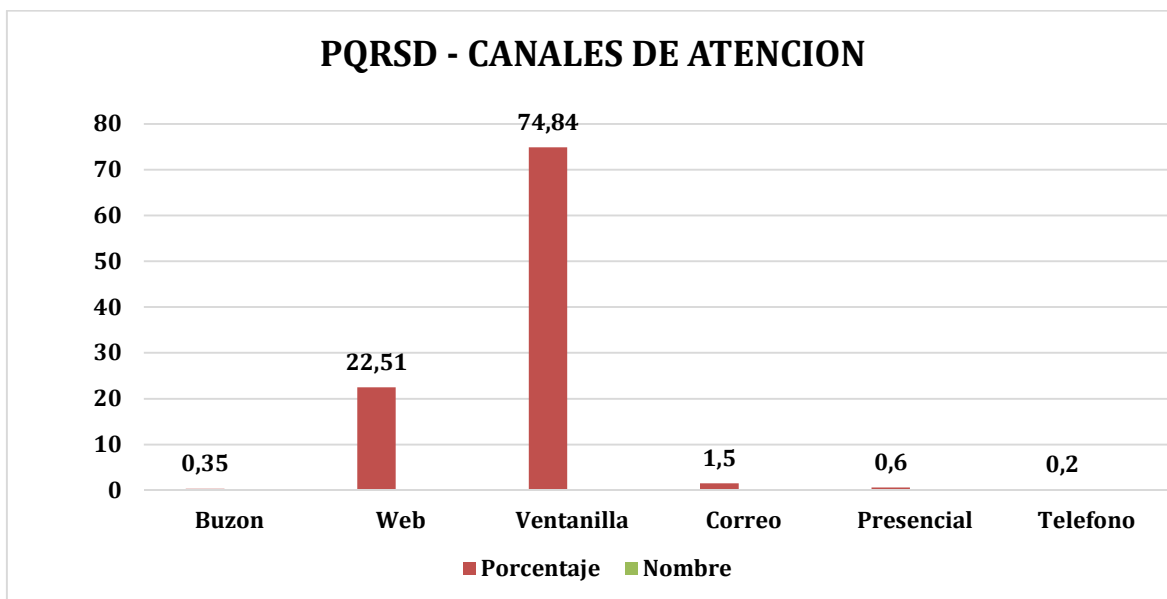
OFICINA ATENCION AL CIUDADANO	TOTAL GENERAL
CORREO ELECTRÓNICO	52
PRESENCIAL	21
TELEFÓNICA	7
Total general	80



INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019



Se realizó un estudio donde se identifica que 2.461 solicitudes que ingresaron por ventanilla única corresponden a la Secretaría de Movilidad y Tránsito, por lo cual se incrementa esta cifra significativamente en este canal de atención; es válido aclarar que la dependencia que mayor número de solicitudes presenta es la inspección de tránsito y transporte, donde se evidencia que los temas son: solicitudes de exoneración de la medida de pico y placa, peticiones para la exoneración o anulación de comparendos, solicitudes exención de pico y placa.

Cuando hablamos de requerimiento, se informa que, conforme a lo estipulado por la ley, la Administración Municipal de Sabaneta adoptó los significados y/o definiciones de las **PQRSD**; las cuales los ciudadanos tienen la facilidad de conocerlas por medio de diferentes herramientas.

Por lo tanto, se evidencia que, en el cuarto trimestre del año 2019, los ciudadanos ingresaron en un 87,97% peticiones generales, 4,09% peticiones de consulta, 0,40 solicitud de información, quejas 3,48%, reclamos 2,99%, sugerencias 0,23%, denuncias 0,11% y felicitaciones 0.40%.

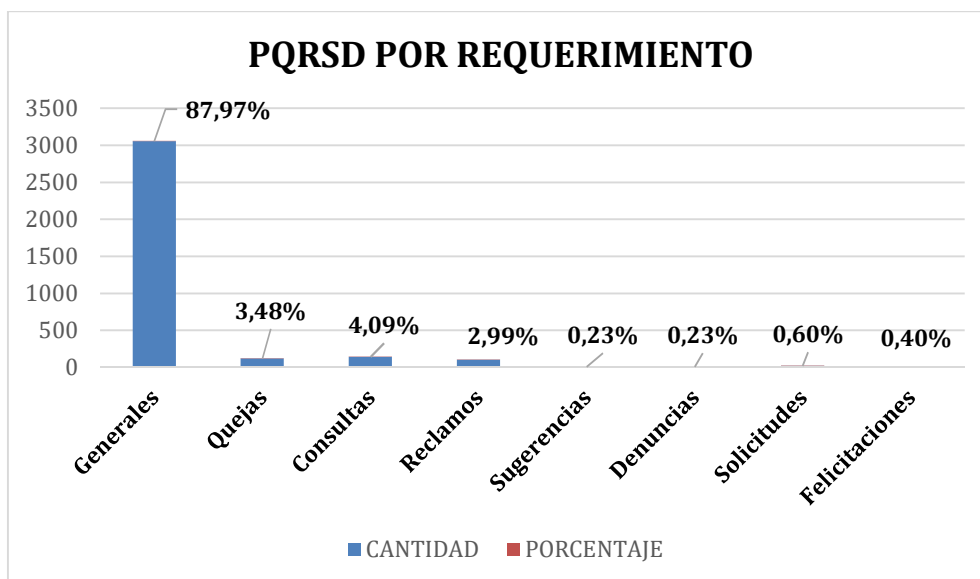
TIPO	PETICIONES GENERALES	QUEJA	CONSULTA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	SOLICITUD INF.	FELICITACIÓN
Nº	3056	121	142	104	8	8	21	14
%	87,97%	3,48%	4,09%	2,99%	0,23%	0,23%	0,60%	0,40%



INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019



En el mes de Julio del 2019 se inició por parte del archivo central, la reclasificación de solicitudes, es por esto que se evidencia para el cuarto semestre del año 2019 un 0,23% en denuncias.

Pasando al tema de las quejas, reclamos y denuncias, conforme a lo establecido por la ley, internamente se creó el procedimiento para la atención de **PQRS**D, el cual busca garantizar que las mismas que sean presentadas por la comunidad ante la Administración Municipal, se desarrollen dentro de un orden específico y conforme a los requisitos legales aplicables.

Según lo anterior se obtiene la siguiente información

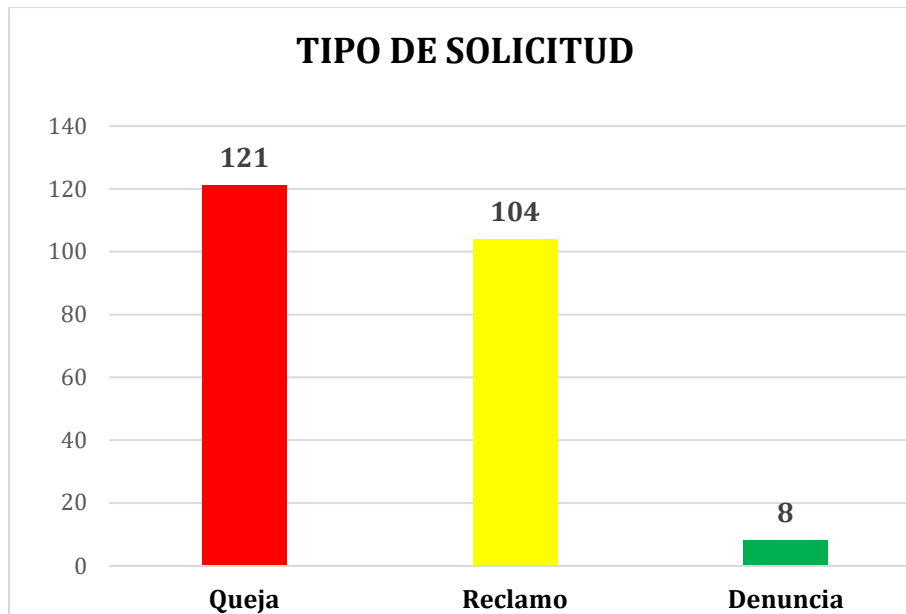
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Queja	121
Reclamo	104
Denuncia	8
TOTAL	233



INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019



Es importante tener en cuenta que realmente se presentaron 121 quejas, 104 reclamos y 8 denuncias; debido a que los ciudadanos ingresaron asuntos que NO correspondían a una queja, reclamo y denuncia, por lo cual, se realizó el proceso de reclasificación por parte del Archivo Central; entre algunos 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.
- Basuras.
- visitas de inspección de policía e inspección urbanística.
- Derechos de petición.
- Revocatorias “foto multas”.
- Foto multas.
- Solicitudes Generales.
- Exoneraciones foto multa o pago.

De los 104 reclamos que se presentaron son temas como: inconformidad con las respuestas otorgadas, reclamos por foto multas a vehiculos exentos, inconformidad con la atencion, reclamos por respuestas emitidas por las diferentes secretarias, inconformidad con el servicio.

De las 121 quejas interpuesta son temas como: denuncias etico-profesional, mala gestion, irregularidades en cobros ZER, mala atencion, queja del servicio.



INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

En el segundo trimestre del presente año, se comenzaron a evaluar dos variables que a continuación se presentan:

1. Quejas reportadas a Control Interno Disciplinario: Se presentaron 4 quejas por posible incumplimiento de la Ley 1755 de 2015.
2. Respuestas afirmativas y/o negativas:

TIPO DE RESPUESTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	%
NEGATIVA	88	109	162	359	10,33%
POSITIVA	480	575	757	1812	52,16%
(EN BLANCO)	831	397	75	1303	37,51%
TOTAL	1399	1081	994	3474	100%

Cuando se hace referencia a las **PQRSD** en blanco, se puede inferir que, al momento de generar el reporte por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, no se han proyectado las respuestas o no se ha cerrado la solicitud en el sistema.

Para finalizar se observa que la Secretaría de Movilidad y Transporte, representa el 85.61% de las solicitudes que ingresan a la Administración Municipal de Sabaneta, por lo cual, es importante que la ventanilla única que se encuentra ubicada en la Secretaría, realice una correcta recepción de las solicitudes, además estudie si es necesario crear nuevas hojas de vidas de trámites y/o servicios para documentar en el sistema SUIT y así disminuir el número de **PQRSD**.

DEPENDENCIA - SECRETARIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	%
Alcaldía	10	2	3	115	0,43%
Oficina Asesora Jurídica	1	4	3	8	0,23%
Secretaria De Educación Y Cultura	11	10	8	29	0,83%
Secretaria De Familia Y Bienestar Social	10	1		11	0,32%
Secretaria De Gobierno Desarrollo Ciudadano	43	50	54	147	4,23%
Secretaria De Hacienda	11	5	13	29	0,83%
Secretaria De Medio Ambiente	35	21	26	82	2,36%
Secretaria De Movilidad Y Transito	1214	923	837	2974	85,60%
Secretaria De Obras Publicas E Infraestructura	9	6	17	32	0,92%



INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

Secretaria De Planeación Y Desarrollo Territorial	30	42	17	89	2,56%
Secretaria De Salud	11	2	3	16	0,46%
Secretaria De Servicios Administrativos	8	12	6	26	0,75%
Secretaria General	6	3	7	16	0,46%
TOTAL	1393	1081	994	3474	100,%

OBSERVACIONES

- Se evidencia que muchos funcionarios aun no diligencian al momento de finalizar las actividades en el sistema **PANAL**, si la respuesta fue afirmativa o negativa.
- La Oficina de Atención al Ciudadano ha evidenciado que varios servidores públicos a cargo de la plataforma **PANAL**, presentan múltiples inquietudes en el manejo de la plataforma.
- Se ha evidenciado que algunos servidores públicos no tienen conocimiento en la ley 1755 de 2015, para dar trámite a las solicitudes, por lo cual se evidencio que varias respuestas no actúan conforme a lo dispuesto por la ley.
- El ciudadano no lee los conceptos e ingresa el tipo de solicitud que él considera pertinente sin tener en cuenta los conceptos establecidos por la entidad, por lo cual, se genera en el sistema un dato inexacto en el tipo de solicitud.

RECOMENDACIONES

- De manera urgente y prioritaria es la capacitación de todas las personas involucradas en el sistema, deficiencias, dudas, inquietudes en el manejo e ingreso de la información, son consecuencia del desconocimiento de la filosofía y el espíritu de las **PQRSD**, el cual es darle una respuesta clara, oportuna, ágil al ciudadano o peticionario en los tiempos estipulados por la ley
- Es importante que la Secretaría de Movilidad y Tránsito analice si algunas de las solicitudes que los ciudadanos están presentando por los diferentes canales de atención, se pueden implementar como un trámite y/o servicio, con el fin de disminuir el número de solicitudes reiterativas que ingresan en el módulo de **PQRSD**.
- 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 y verificar que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada ciudadano dentro de los términos establecidos.



INFORME DE CONTROL INTERNO.

F-EM-04 Versión: 02

Fecha: 21/01/2019

- Que en reuniones de Comité de Calidad de cada Dependencia se socialice periódicamente las cifras de atención a **PQRSD**, con el fin de efectuar autoevaluación de las estrategias adoptadas para mejorar la atención a **PQRSD** presentadas por los ciudadanos y como resultado de la evaluación se tomen medidas preventivas y correctivas para dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 en cuanto a calidad, oportunidad, calidez y coherencia. Así mismo, documentar las acciones, actividades y gestiones realizadas, evidenciando su cumplimiento.
- Es muy importante que los funcionarios responsables de atender las solicitudes de los ciudadanos se concienticen de la importancia de responder en términos de ley, de manera clara, precisa y de fondo, a fin de evitar un inadecuado tratamiento a las solicitudes de los ciudadanos, aumento de sanciones y acciones de tutela para la Administración Municipal, incremento de quejas y reclamos, insatisfacción del ciudadano, incumplimiento de la normatividad, alto costo económico asociado a tiempos de espera y desplazamientos para los ciudadanos, además de la poca credibilidad en la Administración Municipal.
- Que, dado que el modulo para la recepción y seguimiento de las PQRSD, empezó a operar desde el 24 de marzo del año 2016 y con los ciudadanos a partir del 21 de julio de 2016. Por tal motivo se requiere capacitar a los servidores públicos y a los ciudadanos, con el fin de garantizar una gestión ágil, oportuna y efectiva.
- Se reitera la necesidad que desde la Secretaría de Servicios Administrativos tome acciones correctivas para garantizar que el Área del Archivo Central de aplicación al nuevo módulo de PQRSD; igualmente, es necesario que dicha Dependencia se encuentre al día en digitalización de correspondencia tanto interna como externa que permita a la Oficina de Atención al Ciudadano realizar un seguimiento real a las PQRSD que se reciben en la Administración Municipal de Sabaneta o gestionar recursos para la adquisición de una herramienta automatizada que garantice respuestas oportunas a todos los requerimientos ciudadanos.