

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO | F-EM-14 Versión: 00 |
| | | Fecha: 25/06/2020 |

| | | | | | | |
|-------------------------|-------------|----|-------------|----|-------------|------|
| FECHA DE EMISIÓN | Día: | 14 | Mes: | 07 | Año: | 2020 |
|-------------------------|-------------|----|-------------|----|-------------|------|

| | |
|---------------------------------------|--|
| Seguimiento: | Informe semestral de gestión y seguimiento a las PQRSD - 2020. |
| Secretaría y/o dependencia(s): | Secretaría General – Oficina de Atención al Ciudadano Cristian Palacio Cano – Julieth Alejandra Bedoya Ramirez |
| Objetivo del seguimiento: | <p>Objetivo. 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. Evaluar y verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</p> <p>Objetivos Específicos. 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.</p> |
| Alcance del seguimiento: | Se realizó seguimiento al informe presentado por la Oficina de Atención al Ciudadano, en temas de las PQRSD en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020. |
| Marco Normativo: | <p>A nivel Nacional: 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.</p> <p>A nivel interno: Resolución 1988 de 2017 Decreto 201 de 2017 Decreto 272 de 2017 Decreto 328 de 2008 Decreto 107 de 2014 Decreto 140 de 2014</p> |

| Representante Alta Dirección | Jefe oficina de Control Interno | Auditores |
|------------------------------|---------------------------------|--|
| | Gildardo Bermudez Cadavid | Raúl Felipe Rendon Carmona Marcela Andrea Gonzalez Vargas |

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

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 al 30 de junio de 2020; 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 semestre del 2020 y con la ayuda de la Oficina de Atención al Ciudadano, quien discrimina por mes, 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.

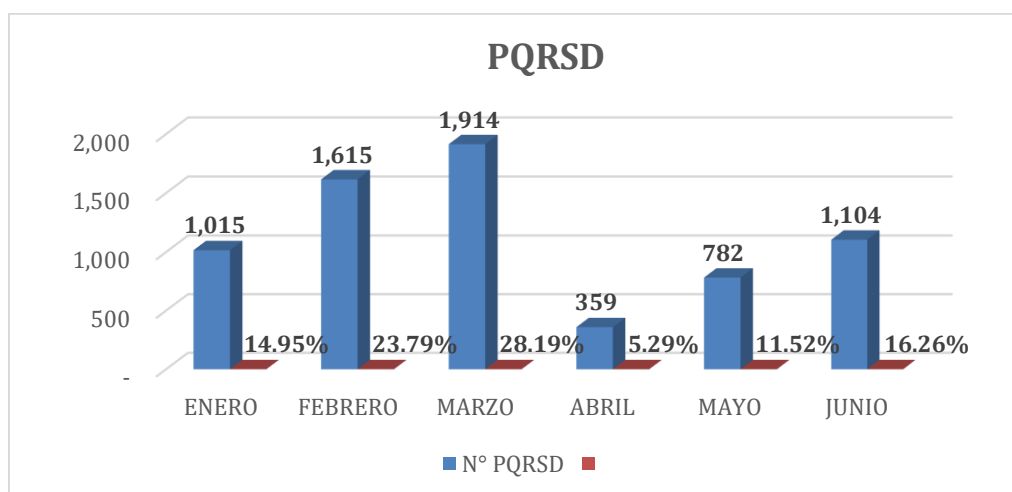
ASPECTOS RELEVANTES

Durante el primer semestre de 2020 se radicaron por los diferentes canales de atención un total de 6.789 PQRSD, de las cuales 1.015 corresponden al mes de enero, 1.615 al mes de febrero, 1.914 al mes de marzo, 359 corresponden al mes de abril, 782 al mes de mayo y 1104 al mes de junio. De la totalidad contaron con respuesta 4604 y 2185 no tuvieron ninguna respuesta. Generando un nivel de eficacia en el trámite de las PQRSD correspondiente a un 67.82%

Se evidencia que el Mes de Marzo fue el de más ingreso de PQRSD debido a la emergencia sanitaria del COVID -19.

Las PQRSD que no tienen respuesta (32.18%), puede ser por varios factores, uno de ellos es la acumulación de comunicaciones externas en el archivo central para montar en el sistema PANAL y así finalizarla posterior al envío al ciudadano, otro factor que se evidencia es que la Secretaria de Movilidad y Transito maneja un alto volumen de PQRSD lo cual limita los términos de respuesta dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015, siendo la dependencia con mas PQRSD sin contestar.

| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|----------|--------|---------|--------|-------|--------|--------|----------------|
| N° PQRSD | 1.015 | 1.615 | 1.914 | 359 | 782 | 1.104 | 6.789 |
| | 14,95% | 23,79% | 28,19% | 5,29% | 11,52% | 16,26% | 100,00% |



La ventanilla única fue el Canal de Atención más utilizado por los ciudadanos para el ingreso de las PQRSD en los 3 primeros meses del año 2020, el siguiente consolidado contiene: Buzones de Sugerencias, Portal Web “Módulo, Correos electrónicos, Chat Virtual”, Ventanilla Única, llamadas telefónicas, presenciales.

Canales de atención primer trimestre 2020.



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

| BUZÓN DE SUGERENCIAS | PAGINA WEB | VENTANILLA ÚNICA | CORREO ELECTRÓNICO | PRESENCIAL | TELEFÓNICA | CORREO POSTAL | TAQUILLA |
|----------------------|------------|------------------|--------------------|------------|------------|---------------|----------|
| 4 | 1154 | 3049 | 255 | 48 | 15 | 4 | 15 |
| 0,09% | 25,40% | 67,10% | 5,61% | 1,06% | 0,33% | 0,09% | 0,33% |

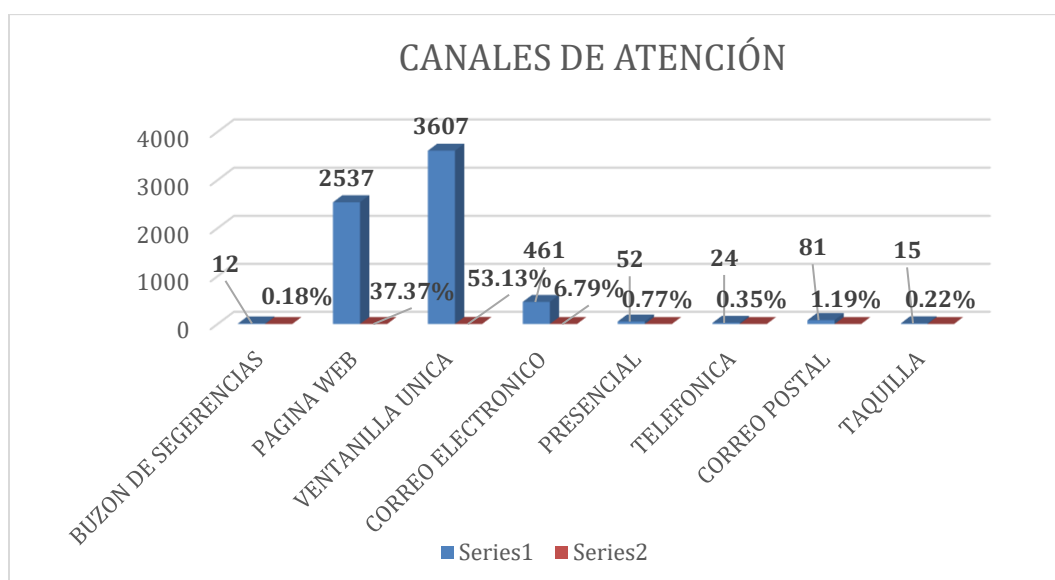
En el segundo trimestre de 2020, la página Web fue el medio más utilizado para la presentación de las PQRSD, debido a la difusión que realizó la Oficina de Atención al Ciudadano para garantizar la continuidad de la prestación del servicio, como medida frente a la emergencia sanitaria Covid 19 y no encontrarse las instalaciones físicas en funcionamiento.

Canales de atención segundo trimestre 2020

| BUZÓN DE SUGERENCIAS | PAGINA WEB | VENTANILLA ÚNICA | CORREO ELECTRÓNICO | PRESENCIAL | TELEFÓNICA | CORREO POSTAL |
|----------------------|------------|------------------|--------------------|------------|------------|---------------|
| 8 | 1383 | 558 | 206 | 4 | 9 | 77 |
| 0,36% | 61,60% | 24,86% | 9,18% | 0,18% | 0,40% | 3,43% |

CONSOLIDADO POR CANALES DE ATENCION PRIMER SEMESTRE 2020

| BUZON DE SUGERENCIAS | PAGINA WEB | VENTANILLA UNICA | CORREO ELECTRÓNICO | PRESENCIAL | TELEFONICA | CORREO POSTAL | TAQUILLA |
|----------------------|------------|------------------|--------------------|------------|------------|---------------|----------|
| 12 | 2537 | 3607 | 461 | 52 | 24 | 81 | 15 |
| 0,18% | 37,37% | 53,13% | 6,79% | 0,77% | 0,35% | 1,19% | 0,22% |



| OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO | TOTAL GENERAL |
|-------------------------------|---------------|
| Correo Electrónico | 461 |
| Presencial | 52 |
| Telefónica | 24 |
| TOTAL | 537 |



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

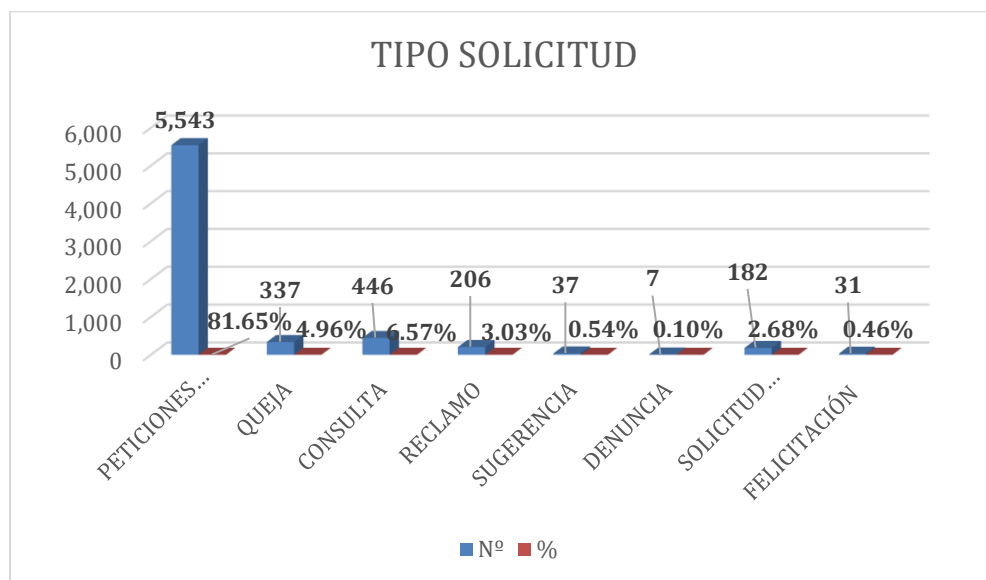
Fecha: 25/06/2020

De acuerdo a un análisis de cuales dependencias reciben más solicitudes 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, entre otros.

Cuando hablamos de requerimiento, se informa que, conforme a lo estipulado por la ley 1755 de 2015, 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 primer semestre del año 2020, los ciudadanos ingresaron en un 81.65% peticiones generales, 6.57% peticiones de consulta, 2.68% solicitud de información, quejas 4.96%, reclamos 3.03%, sugerencias 0,54%, denuncias 0.10% y felicitaciones 0.46%.

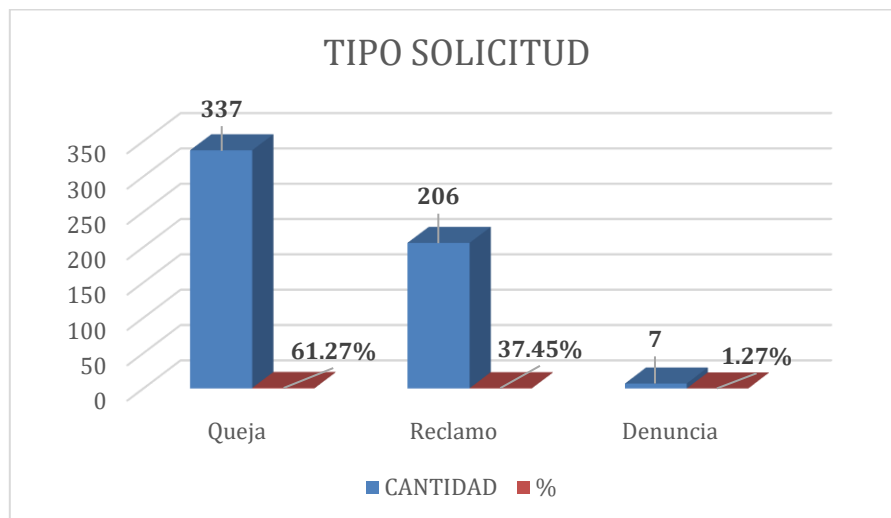
| TIPO | PETICIONES GENERALES | QUEJA | CONSULTA | RECLAMO | SUGERENCIA | DENUNCIA | SOLICITUD INFORMACIÓN | FELICITACIÓN |
|------|----------------------|-------|----------|---------|------------|----------|-----------------------|--------------|
| Nº | 5.543 | 337 | 446 | 206 | 37 | 7 | 182 | 31 |
| % | 81,65% | 4,96% | 6,57% | 3,03% | 0,54% | 0,10% | 2,68% | 0,46% |



El tema de quejas, reclamos y denuncias, conforme a lo establecido por la ley, internamente se creó el procedimiento para la atención de PQRSD, 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 | 337 | 61,27% |
| Reclamo | 206 | 37,45% |
| Denuncia | 7 | 1,27% |
| TOTAL | 550 | 100% |



Es de resaltar 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 por maltrato animal.
- Quejas movilidad
- Derechos de petición.
- Basuras.
- Revocatorias y exoneración foto multas o pagos.
- Solicitudes Generales.
- Quejas por contaminación auditivas.
- Quejas por medidas adoptadas por la contingencia covid 19.
- Quejas impuesto predial e industria comercio

Respuestas afirmativas y/o negativas

| Tipo De Respuesta | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total General | % |
|-------------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|---------------|----------------|
| Negativa | 77 | 101 | 22 | 37 | 94 | 21 | 352 | 5,18% |
| Positiva | 636 | 1178 | 355 | 250 | 614 | 208 | 3241 | 47,74% |
| (En Blanco) | 302 | 336 | 1537 | 72 | 74 | 875 | 3196 | 47,08% |
| TOTAL | 1015 | 1615 | 1914 | 359 | 782 | 1104 | 6789 | 100,00% |

El 5.18 % de las solicitudes son negativas, debido a que corresponden a foto multas y la respuesta no fueron consecuentes a las pretensiones del ciudadano.

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.

Se observa que la Secretaría de Movilidad y Transporte, es la dependencia, por la que más solicitudes le 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



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

de trámites y/o servicios para documentar en el sistema SUIT y así disminuir el número de PQRSD.

Eficacia en el cumplimiento de respuestas:

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio |
|---------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|
| Con Respuesta | 1002 | 1513 | 530 | 351 | 755 | 453 |
| Sin Respuesta | 13 | 102 | 1384 | 8 | 27 | 651 |
| Total | 1015 | 1615 | 1914 | 359 | 782 | 1104 |
| Eficacia | 98.72% | 93.68% | 27.69% | 97.77% | 96.55% | 41.03% |

Se puede evidenciar que de este primer semestre el mes de marzo tiene el mayor número de PQRSD en la administración municipal sin contestar, aclarando que en este mes fue que presento la declaratoria de emergencia sanitaria por el Covid-19. Cabe resaltar que el número de PQRSD vencidas disminuyo por la ampliación de términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria, se ampliaron los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

| ANTES: LEY 1437 / 2011 – LEY 1755/2015 | AHORA: DECRETO 491 / 2020 (Peticiones en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria) |
|---|---|
| Término para para resolver derechos de petición: quince (15) días siguientes a partir de su recepción. | Término para para resolver derechos de petición: treinta (30) días siguientes a partir de su recepción. |
| Término para resolver peticiones de documentos y de información: diez (10) días siguientes a partir de su recepción. | Término para resolver peticiones de documentos y de información: veinte (20) días siguientes a partir de su recepción. |
| Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. | Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. |

Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

CONSOLIDADO DE ASIGNACIÓN SEMESTRAL POR OFICINA O DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO

| DEPENDENCIA | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total | % |
|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|
| Alcaldía | 13 | 17 | 16 | 12 | 4 | 13 | 29 | 0,43% |
| Oficina Asesora Juridica | | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 10 | 0,15% |
| Oficina Control Interno Disciplinario | | | | | 1 | 1 | 2 | 0,03% |
| Secretaria De Educación Y Cultura | 16 | 21 | 7 | 8 | 8 | 3 | 19 | 0,28% |
| Secretaria De Familia Y Bienestar Social | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 5 | 11 | 0,16% |
| Secretaria De Gobierno Desarrollo Ciudadano | 34 | 68 | 49 | 32 | 53 | 54 | 139 | 2,05% |
| Secretaria De Hacienda | 7 | 18 | 44 | 26 | 33 | 44 | 103 | 1,52% |
| Secretaria De Medio Ambiente | 29 | 39 | 25 | 23 | 52 | 30 | 105 | 1,55% |
| Secretaria De Movilidad Y Transito | 855 | 1364 | 1673 | 147 | 498 | 878 | 1523 | 22,43% |
| Secretaria De Obras Publicas E Infraestructura | 12 | 13 | 11 | 4 | 14 | 7 | 25 | 0,37% |
| Secretaria De Planeación Y Desarrollo Territorial | 30 | 39 | 29 | 13 | 50 | 40 | 103 | 1,52% |



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

| | | | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|----------------|
| Secretaria De Salud | 8 | 12 | 22 | 11 | 25 | 12 | 48 | 0,71% |
| Secretaria De Servicios Administrativos | 2 | 7 | 9 | 5 | 5 | 2 | 12 | 0,18% |
| Secretaria General | 6 | 7 | 14 | 71 | 29 | 9 | 109 | 1,61% |
| Usuarios Generales | | 1 | 2 | | | 1 | 1 | 0,01% |
| (En Blanco) | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 6 | 0,09% |
| Total | 1015 | 1615 | 1914 | 359 | 782 | 1104 | 6789 | 100,00% |

ASPECTOS POR MEJORAR

- 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. Se evidencio además de parte de la oficina de Atención al Ciudadano que las bases de datos de este sistema son incompletas, le falta información como dependencia responsable de la PQRSD.
- Se presentan deficiencias en el Archivo Central en el manejo de las PQRSD como es el caso de la clasificación al momento de asignarlas al sistema PANAL y en el direccionamiento de las PQRSD al funcionario competente.
- 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 y/o contratistas, cuentan con un conocimiento vago en la ley 1755 de 2015, para dar trámite a las solicitudes, por lo cual se observa 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.
- Se evidencia la gran cantidad de solicitudes que ingresan a la Administración Municipal por intermedio de la Secretaria de Transito y Movilidad, lo que se convierte en un gran cumulo de respuestas a los ciudadanos mes tras mes.

RECOMENDACIONES

- Una primera recomendación muy 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.
- Dentro del programa de capacitación el primer grupo que se debe capacitar e instruir en el manejo de las PQRSD, es el personal del Archivo Central.
- 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. Es alto el volumen de PQRSD que ingresan a la Administración Municipal por intermedio de esta secretaria, así como la clasificación efectiva de las mismas.
- 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 SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

- Se recomienda 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 para así 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.
- El módulo para la recepción y seguimiento de las PQRSD, se empezó a utilizar al interior de la administración 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 de que 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.
- Realizar capacitación respecto al manejo del Panal, con el fin de disminuir el uso del papel y darle aplicación a la política del cero papel.
- Continuar con las campañas a la comunidad de la utilización de la página web como medio para la presentación de las PQRSD, con el fin de evitar la congestión en el archivo central
- Se recomienda realizar una campaña de difusión a la comunidad del Decreto legislativo número 491 de 2020, en el cual se dicta la ampliación de términos para atender las peticiones durante la emergencia sanitaria por el covid-19. Según la OMS la pandemia del coronavirus covid-19 es una emergencia sanitaria y social mundial, que requiere una acción efectiva e inmediata de los gobiernos, las personas y las empresas.

EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CIUDADANO EN PQRSD

La Oficina de Atención al Ciudadano en aras de dar cumplimiento a la Ley y garantizar el debido proceso, realiza trimestralmente una encuesta "Evaluación de la Satisfacción Ciudadana", con el fin de conocer la percepción de los ciudadanos en temas de gestión de las PQRSD.

Dicha encuesta se realiza a los ciudadanos, con el fin de medir el nivel de satisfacción frente a la atención de su solicitud por parte de los servidores públicos de las diferentes secretarías y/o dependencias de la Administración Municipal; además de permitir la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora en dicho tema.



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

Para el primer trimestre ingresaron 4.544 solicitudes, se tomó una muestra de 258 personas para realizar la encuesta, dando como resultado encuestas no contestadas 17.17%, envío de correos electrónicos 4.43%, número equivocado 1.39%, número fuera de servicio 2.49%, no está interesado 3.05%, efectivas 71.47%.

Para el segundo trimestre del presente año, se registraron 2.245 solicitudes, se logró encuestar a un total de 558 personas de las cuales no contestaron (4,12%), se envió correos (8,96%), número equivocado (22,76%), número fuera de servicio (0,90%), no está interesado (0,18%) y fueron efectivas 352 arrojando el (63,08%).

Para el segundo trimestre se tomó una muestra aleatoria de 162 personas encuestadas que corresponden a 7,2% del total de las PQRSD para dar cumplimiento al procedimiento P-EM-12 Versión 5.

PREGUNTAS

Su opinión es importante, en Sabaneta de todos 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:
 Excelente Buena Aceptable 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, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD; cómo califica el utilizado por usted.
 Excelente Bueno Aceptable 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. Su respuesta fue:
 Positiva Negativa
5. Cómo califica la respuesta dada a su PQRSD - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
 Excelente Buena Aceptable Deficiente

CRITERIOS DE CALIFICACION PREGUNTAS

| CALIFICACION | |
|--------------|------|
| Excelente | 5,00 |
| Bueno | 4,00 |
| Aceptable | 3,00 |
| Deficiente | 2,00 |

VS. **RESULTADO CUANTITATIVO PROCESO**

| CUADRO RESUMEN PRIMER TRIMESTRE | | |
|---------------------------------|-----------------------------|------------|
| PROCESO | No. DE ENCUESTAS REALIZADAS | RESULTADOS |
| Mejora Continua | 258 | 4.57 % |

**INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO**

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

CUADRO RESUMEN SEGUNDO TRIMESTRE

| PROCESO | No. DE ENCUESTAS REALIZADAS | RESULTADOS |
|-----------------|-----------------------------|------------|
| Mejora Continua | 162 | 447,8% |

CUADRO RESUMEN PRIMER SEMESTRE

| PROCESO | No. DE ENCUESTAS REALIZADAS |
|-----------------|-----------------------------|
| Mejora Continua | 420 |

DEPENDENCIAS EVALUADAS SEGÚN RESPUESTAS DE LAS PQRSD EN EL PRIMER TRIMESTRE.

| DEPENDENCIA | CANTIDAD |
|---|------------|
| Secretaría de Salud | 5 |
| Secretaría de Obras Públicas | 3 |
| Secretaría de Movilidad y Tránsito | 218 |
| Secretaría de Gobierno | 6 |
| Secretaría de Hacienda | 5 |
| Secretaría de Medio Ambiente | 6 |
| Secretaría de Planeación | 9 |
| Secretaría de Educación | 1 |
| Secretaría de general | 2 |
| Secretaría de familia | 2 |
| Secretaría de Servicios Administrativos | 1 |
| TOTAL | 258 |

DEPENDENCIAS EVALUADAS SEGÚN RESPUESTA A PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE.

| DEPENDENCIA | CANTIDAD |
|---|------------|
| Secretaría de Salud | 12 |
| Secretaría de Obras Públicas | 2 |
| Secretaría de Movilidad y Transporte | 47 |
| Secretaría de Gobierno y Desarrollo Ciudadano | 16 |
| Secretaría de Hacienda | 16 |
| Secretaría de Medio Ambiente | 21 |
| Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial | 4 |
| Secretaría de Educación y cultura | 4 |
| Secretaría de general | 32 |
| Secretaría de Servicios Administrativos | 6 |
| Oficina Asesora Jurídica | 2 |
| Total | 162 |



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

OBSERVACIONES GENERALES DE LAS DOS ENCUESTAS REALIZADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2020.

- Se obtiene un nivel de satisfacción para el primer trimestre del 4.57 %, lo que significa una calificación entre buena y excelente, por lo tanto, es necesario que los resultados se enfoquen en mejorar las oportunidades de las respuestas a los ciudadanos, con el fin de lograr una efectividad de 5 % (es decir de un 100%).
- Se evidencia que la Secretaría que obtuvo el mayor número de evaluaciones en el primer trimestre fue la Secretaría de Movilidad y Transito, con un total de 218 encuestas realizadas.
- EL 24.69% califico como bueno el servicio en el segundo trimestre.
- Se evidencia que la Secretaría que obtuvo mayor número de evaluaciones en el segundo trimestre fue la Secretaría de Movilidad y Transito, con un total de 47 encuestas realizadas.
- Es muy importante realizar capacitación por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano a los servidores públicos sobre atención al público, esto con el fin de garantizar la prestación de un servicio efectivo.
- La Oficina de Atención al Ciudadano evidencio que el canal de atención (Ventanilla única) en el primer trimestre del 2020 fue el canal de atención más utilizado por los ciudadanos, se logra evidenciar que este factor corresponde a que el mayor número de solicitudes ingresan por la ventanilla única del tránsito, por la cual se sugieren realizar acción correctiva, preventivas y de mejora.
- La Oficina de Atención al Ciudadano, evidencia que el canal de atención que fue más utilizado en el segundo trimestre es la página web, aunque se evidencia que la ventanilla única sigue siendo el canal de atención más utilizado por los ciudadanos.
- Es conveniente capacitar a los servidores públicos y a los ciudadanos sobre la recepción de las solicitudes con el fin de garantizar una gestión ágil, oportuna, efectiva y transparente.
- De los aspectos antes evaluados por los ciudadanos del Municipio de Sabaneta sobre el servicio, se concluye que la encuesta calificada de satisfacción en las 5 preguntas, los resultados obtenidos de satisfacción sus respuestas fueron entre excelente y buena, muy poco % en la calificación de aceptable o deficiente
- Algunos ciudadanos calificaron aceptable o deficiente, debido que su solicitud no obtuvo la respuesta en el tiempo estipulado. Las respuestas no fueron entregadas a los ciudadanos según el medio de notificación que el ciudadano diligenció o solicito en su derecho de petición lo cual presentan inconformidad en la atención.
- El informe señala que la oportunidad en la respuesta y el nivel de satisfacción en la misma son aspectos que debemos mejorar para lograr una efectividad del 100%.
- La oficina de Atención al Ciudadano en su plan de acción y en su labor día a día se compromete a realizar esfuerzos grandes para proporcionar a los servidores públicos información adecuada en cuanto al manejo de las PQRSD, logrando así una mayor satisfacción a los ciudadanos.

Esta encuesta se realizó en base a la información arrojada por el sistema Google Drive y la Base de Datos

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 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



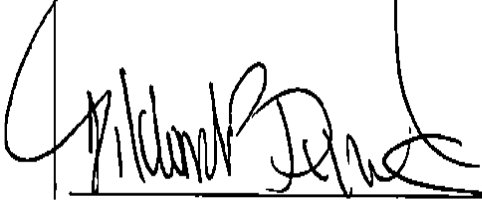
INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

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.

APROBACIÓN DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

| Nombre Completo | Responsabilidad | Firma |
|---------------------------|------------------------------|--|
| Gildardo Bermúdez Cadavid | Jefe Oficina Control Interno |  |
| Marcela Gonzalez Vargas | Subdirector Control Interno | M.G.V. |