



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

FECHA DE EMISIÓN	Día:	10	Mes:	02	Año:	2021
-------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Seguimiento:	Informe semestral de gestión y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias -PQRSD- Semestre II- 2020
Secretaría y/o dependencia(s):	Secretaría General- Oficina de Atención al Ciudadano Johan Quintero Pérez – Julieth Alejandra Bedoya Ramírez
Objetivo del seguimiento:	Objetivo General: Realizar seguimiento y control al estado de las PQRSD interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas a través de los diferentes canales oficiales de atención, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y efectuar las recomendaciones necesarias a los responsables de los procesos, buscando el mejoramiento continuo de la administración municipal.
Alcance del seguimiento:	Realizar seguimiento a los informes sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias –PQRSD presentados por la Oficina de Atención al Ciudadano, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de diciembre de 2020.
Marco Normativo:	<ul style="list-style-type: none">• Ley 87 de 1993• Constitución Política de Colombia Arts. 23, 74• Ley 962 de 2005• Ley 1437 de 2011• Ley 1755 de 2015• Decreto 491 de 2020• Decreto 140 de 2014• Decreto 272 de 2017• Decreto 328 de 2008• Decreto 107 de 2014

Representante Alta Dirección	Jefe oficina de Control Interno	Audidores
	Gildardo Bermúdez Cadavid	Natalia Andrea Castañeda Ríos

**1. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO**

Desde la Oficina de Control Interno se realizó el seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD que fueron interpuestas por la ciudadanía en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de diciembre de 2020.

Las PQRSD son recibidas y atendidas a través de los diferentes canales oficiales de atención, cada Secretaría y/o dependencia se encarga de gestionar las solicitudes ingresadas con el objetivo de proceder a dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad.

Las estadísticas son presentadas de acuerdo al número total de PQRSD ingresadas ante la entidad durante el segundo semestre de 2020, con el apoyo de la Oficina de Atención al Ciudadano, quienes se encargan de clasificar la información de acuerdo a: Tipo de respuesta (afirmativa/negativa), tipo de requerimiento (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia), canal de recepción, dependencia encargada de dar respuesta; con estas estadísticas se busca generar acciones preventivas y correctivas que ayuden a fortalecer el proceso interno.

Durante el segundo semestre de 2020, se radicaron por los diferentes canales de atención un total de 6480 PQRSD, distribuidas de la siguiente manera:

PQRSD INGRESADAS POR MES		
JULIO	1145	17,67%
AGOSTO	1003	15,48%
SEPTIEMBRE	1282	19,78%
OCTUBRE	1186	18,30%
NOVIEMBRE	996	15,37%
DICIEMBRE	868	13,40%
TOTAL	6480	100,00%

De las 6480 PQRSD recibidas, 5374 tuvieron respuesta y 1106 no tuvieron respuesta dentro de los términos legales vigentes, presentando así una efectividad en respuesta del 82.93%.

Se evidencia que el mes en el que más ingresaron PQRSD fue septiembre con un total de 1282 PQRSD recibidas correspondiente a un porcentaje de 19.78% y el mes en que menos PQRSD ingresaron fue diciembre con un total de 868 PQRSD.

Para el segundo semestre de 2020 se presentaron 1106 (equivalente al 17.07%) PQRSD sin respuesta por factores como: acumulación de comunicaciones externas en el archivo central para subir al sistema panal lo que hace que se retrase el envío de la respuesta al



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

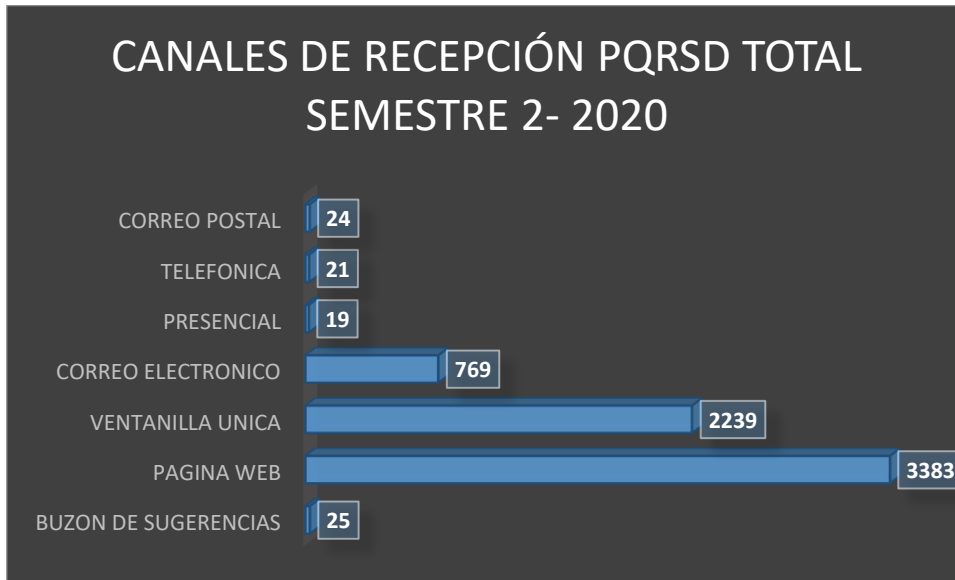
ciudadano, demora en la respuesta de las PQRSD remitidas por competencia, error en la escogencia del tipo de requerimiento por parte del ciudadano y mala clasificación en el momento del ingreso de la PQRSD.

PQRSD CON O SIN RESPUESTA		
MES	SI	NO
JULIO	1140	5
AGOSTO	930	73
SEPTIEMBRE	591	691
OCTUBRE	1184	2
NOVIEMBRE	970	26
DICIEMBRE	559	309
TOTAL	5374	1106

En cuanto a los canales oficiales de atención se observa que el medio de atención más utilizado para interponer PQRSD es la página web con 3383 PQRSD recibidas, seguido de la Ventanilla Única de Atención por medio de la cual ingresaron 2239 PQRSD.

CANALES DE RECEPCIÓN PQRSD			
	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	TOTAL SEMESTRE
BUZON DE SUGERENCIAS	5	20	25
PAGINA WEB	1941	1442	3383
VENTANILLA UNICA	1054	1185	2239
CORREO ELECTRONICO	401	368	769
PRESENCIAL	11	8	19
TELEFONICA	15	6	21
CORREO POSTAL	3	21	24
TOTAL	3430	3050	6480

Realizando un análisis detallado de los canales de recepción de las PQRSD se puede observar que los medios de recepción que menos utiliza la ciudadanía son el correo postal y la atención presencial, esto se debe a que por la Pandemia del COVID 19 la administración municipal trabajo fuertemente con el equipo de comunicaciones para lograr fortalecer los canales digitales y así evitar los desplazamientos de las personas ayudando de esta manera a la preservación de su salud.



Conforme a lo estipulado por La Ley 1755 de 2015, la administración municipal adopta las definiciones de PQRSD y promueve esta información con el objetivo de que la ciudadanía clasifique correctamente sus peticiones.

Para el segundo semestre de 2020 el comportamiento de las PQRSD recibidas según el tipo de requerimiento fue el siguiente

CLASIFICACION PQRSD	
TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL SEMESTRE
PETICIONES	5823
QUEJA	280
CONSULTA	163
RECLAMO	115
SUGERENCIA	36
DENUNCIA	5
SOLICITUD DE INFORMACION	29
FELICITACIONES	29
TOTAL	6480

Como se mencionó anteriormente en muchos casos se presenta que el ciudadano no tiene conocimiento o no realiza la tipificación correcta de la PQRSD, por lo que desde la oficina de Atención al Ciudadano se debe hacer una reclasificación y así poder darle trámite a los requerimientos presentados, para el segundo semestre de 2020 la reclasificación fue la siguiente:



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

RECLASIFICACION POR ATENCION AL CIUDADANO	
TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL SEMESTRE
PETICIONES	5962
QUEJA	176
CONSULTA	161
RECLAMO	87
SUGERENCIA	35
DENUNCIA	3
SOLICITUD DE INFORMACION	27
FELICITACIONES	29
TOTAL	6480

Cabe resaltar que la reclasificación se realiza porque los ciudadanos ingresan las peticiones con una mala tipificación lo que lleva a retrasos en los tiempos de respuesta.

Internamente se cuenta con un procedimiento para la atención de PQRSD (P-TS-03), cuyo objetivo es atender de manera oportuna, clara y de fondo las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones que ingresan a la Administración municipal y que estas sean presentadas en un orden específico; según lo anterior para el segundo semestre de 2020 se tiene la siguiente información

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
QUEJA	176	66,17%
RECLAMO	87	32,71%
DENUNCIA	3	1,13%
TOTAL	266	100,00%

En el proceso de reclasificación se encuentra que los ciudadanos ingresaron asuntos que NO correspondían a una queja, reclamo o denuncia, entre algunos temas que no correspondían están:

- Quejas relacionadas con los vecinos
- Quejas por fauna y flora
- Quejas por maltrato animal
- Quejas por movilidad
- Derechos de petición
- Basuras
- Exoneración de foto multas o comparendos
- Solicitudes generales
- Quejas por contaminación auditiva



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

- Quejas por medidas adoptadas por la contingencia del COVID 19
- Quejas por impuesto predial e impuesto de industria y comercio

Por lo cual es importante tener en cuenta que los principales temas que si corresponden a las definiciones establecidas por la administración municipal fueron:

- Reclamos por inconformidad con las respuestas otorgadas
- Reclamos por foto multas a vehículos exentos
- Reclamos por inconformidad con la atención por parte de los servidores públicos
- Reclamos por irregularidades en cobros ZER.
- Quejas y denuncias por mala gestión y atención a los ciudadanos
- Quejas y denuncias por mal manejo de la información

PQRSD Anónimas

Nota: anónimo: manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimientos Administrativos y de lo contencioso administrativo –C.P.A.C. A-

Durante el segundo semestre de 2020 se radicaron 8 PQRSD anónimas

PQRSD ANONIMO	
OCTUBRE	3
NOVIEMBRE	3
DICIEMBRE	2
TOTAL	8

Traslado de PQRSD por competencia

Cuando las dependencias encargadas de dar trámite a las peticiones reciben PQRSD que no son de su competencia, estas deben ser trasladadas a las Secretarías y/o dependencias que, si les compete dar respuesta al ciudadano, el comportamiento de las PQRSD trasladadas por competencia fue el siguiente:

TIPO DE RESPUESTA	NO COMPETENCIA	COMPETENCIA	TOTAL
OCTUBRE	10	1176	1186
NOVIEMBRE	18	978	996
DICIEMBRE	59	809	868
TOTAL	87	2963	3050



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

Como se puede observar en el cuadro anterior durante el segundo trimestre del año 2020 se presentaron 87 PQRSD remitidas por competencia.

Respuestas afirmativas y/o negativas

RESPUESTA AFIRMATIVA O NEGATIVA							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NEGATIVA	190	145	57	190	179	96	857
POSITIVA	132	725	439	975	765	367	3403
EN BLANCO	23	133	786	21	52	405	1420
TOTAL	345	1003	1282	1186	996	868	5680

Durante el periodo en análisis se presentaron 857 (15.09%) solicitudes con respuestas negativas, esto debido a que no tuvieron la respuesta esperada por el ciudadano, situación que se presenta comúnmente en las PQRSD radicadas en la Secretaría de Movilidad y Tránsito, cuya finalidad es buscar la exoneración de pago de foto multas.

Se presentan PQRSD en blanco debido a que en el momento en que la Oficina de Atención al Ciudadano realiza el cierre para realizar el informe, estas PQRSD se encuentran sin respuesta o el proceso de la petición no se ha cerrado correctamente en el sistema PANAL.

Peticiones recibidas por dependencias

En el segundo semestre del año 2020 fueron recibidas 6480 peticiones, las cuales tuvieron la siguiente distribución según los requerimientos del ciudadano:

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	TOTAL	%
ALCALDIA	67	1,03%
OFICINA ASESORA JURIDICA	96	1,48%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	25	0,39%
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA	35	0,54%
SECRETARIA DE FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL	24	0,37%
SECRETARIA DE GOBIERNO Y DESARROLLO CIUDADANO	408	6,30%
SECRETARIA DE HACIENDA	193	2,98%
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	182	2,81%
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO	4734	73,06%
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	112	1,73%
SECRETARIA DE PLANEACION Y DESARROLLO TERRITORIAL	322	4,97%
SECRETARIA DE SALUD	197	3,04%
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	22	0,34%
SECRETARIA GENERAL	63	0,97%
TOTAL	6480	100,00%



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

Como se puede observar la Secretaria de Movilidad y Transito recibió el mayor número de solicitudes con el 73.06% (equivalente a 4734 solicitudes) de las PQRSD, mientras que la Secretaria de Servicios Administrativos solo recibió el 0.34% (equivalente a 22 solicitudes) del total de las peticiones que ingresaron en el segundo semestre de 2020.



2. HALLAZGOS

Desinformación de la ciudadanía al momento de ingresar las PQRSD llevando a una mala tipificación de la petición

Ante la gran cantidad de peticiones que se presentan ante la Secretaria de Movilidad y Tránsito se hace necesario la creación de estrategias que permitan la disminución de solicitudes, como por ejemplo trabajar en la implementación de más trámites en línea.

Verificar las fechas de radicación de las solicitudes versus las de ingreso a la entidad, pues en algunas oportunidades estas no coinciden, lo cual puede obedecer a que son casos que ingresaron por la página web y se radicaron en el sistema PANAL posteriormente.

Es importante que, tras los informes presentados por la Oficina de Atención al Ciudadano, las dependencias encargadas de dar respuesta a las solicitudes analicen las causas y razones por las que en algunas ocasiones no se responde de manera pertinente a la ciudadanía ni se da una respuesta coherente a la solicitud.

Trabajar más en el acompañamiento a la ciudadanía no solo para que ingresen las peticiones de manera correcta sino también evaluar si la respuesta recibida cumple o no con los requerimientos del ciudadano.

Tener presente el procedimiento de Peticiones; quejas y Denuncias que se encuentra en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, para poder tramitar de una manera correcta las PQRSD que ingresan.

Recordar a los funcionarios la importancia de cumplir con las disposiciones de la ley establecidas (ley 1755 de 2015 / Decreto 491 de 2020) para la respuesta oportuna a las PQRSD.



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN PQRSD

La Oficina de Atención al Ciudadano dando cumplimiento a lo establecido por la Ley y garantizando 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.

La 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.

1. 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

Para el segundo semestre del año 2020 la encuesta de satisfacción de los usuarios se realizó a 467 personas (247 en el tercer trimestre, 220 en el cuarto trimestre).



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

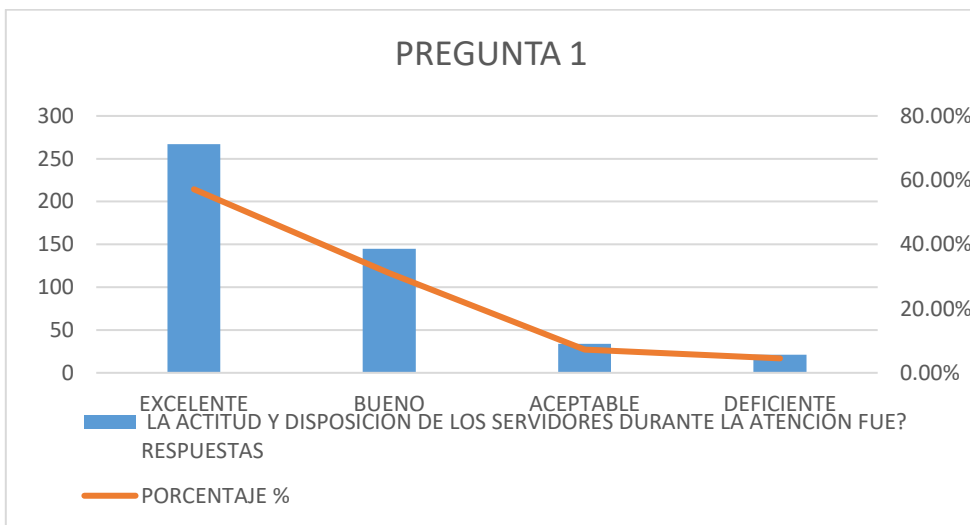
Fecha: 25/06/2020

Encuestas

Pregunta 1

PREGUNTA 1	LA ACTITUD Y DISPOSICION DE LOS SERVIDORES DURANTE LA ATENCION FUE?	PORCENTAJE
CALIFICATIVO	RESPUESTAS	%
EXCELENTE	267	57.17%
BUENO	145	31.05%
ACEPTABLE	34	7.28%
DEFICIENTE	21	4.50%
TOTAL RESPUESTAS	467	100,00%

Se evidencia un nivel de satisfacción alto con el 57.17% de las respuestas con una calificación excelente sobre la actitud y disposición de los servidores públicos durante la atención recibida

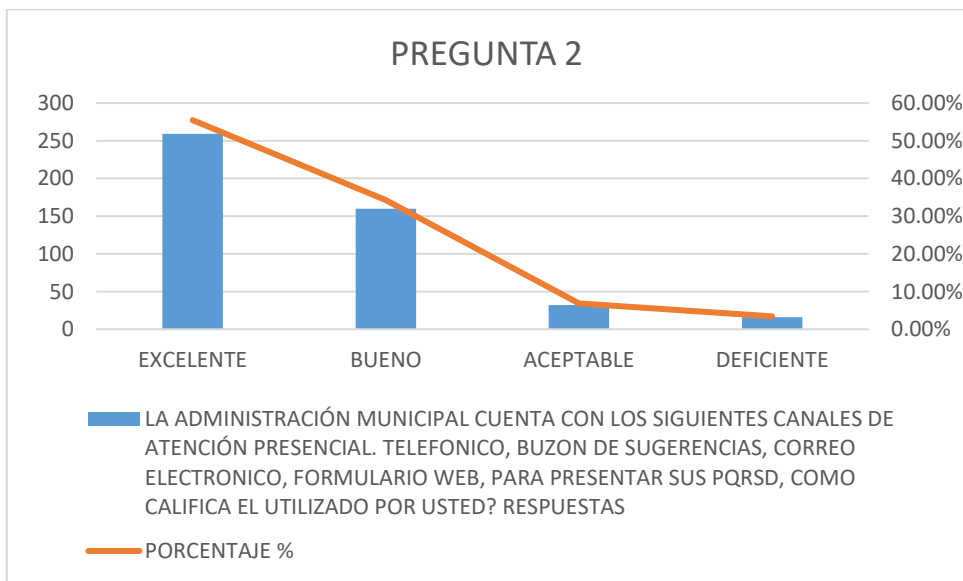




Pregunta 2

PREGUNTA 2		LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CUENTA CON LOS SIGUIENTES CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL. TELEFONICO, BUZON DE SUGERENCIAS, CORREO ELECTRONICO, FORMULARIO WEB, PARA PRESENTAR SUS PQRSD, COMO CALIFICA EL UTILIZADO POR USTED?		PORCENTAJE
CALIFICATIVO	RESPUESTAS			%
EXCELENTE	259			55,46%
BUENO	160			34,26%
ACEPTABLE	32			6,85%
DEFICIENTE	16			3,43%
TOTAL RESPUESTAS	467			100,00%

El 55.46% de los encuestados calificó como excelente el servicio utilizado para la presentación de su petición.





INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

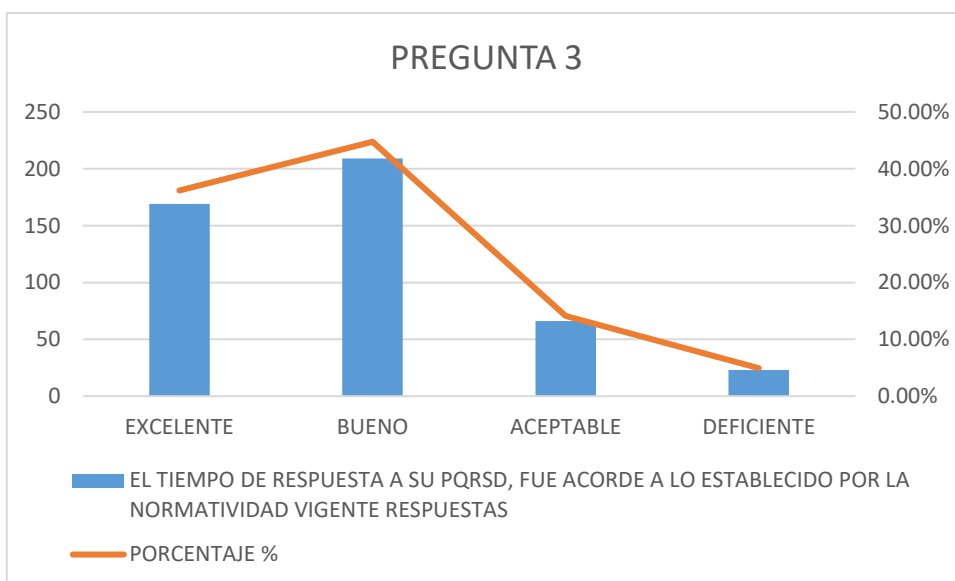
F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

Pregunta 3

PREGUNTA 3	EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU PQRSD, FUE ACORDE A LO ESTABLECIDO POR LA NORMATIVIDAD VIGENTE	PORCENTAJE
CALIFICATIVO	RESPUESTAS	%
EXCELENTE	169	36,19%
BUENO	209	44,75%
ACEPTABLE	66	14,13%
DEFICIENTE	23	4,93%
TOTAL RESPUESTAS	467	100,00%

Con una calificación mayoritaria del 44.75%, los ciudadanos consideran como bueno el tiempo de respuesta a sus peticiones, sin embargo, es importante recordar que no todas las personas tienen conocimiento sobre los términos establecidos por la ley para responder peticiones.



Pregunta 4

PREGUNTA 4	SU RESPUESTA FUE	PORCENTAJE
CALIFICATIVO	RESPUESTAS	%
POSITIVA	363	77,73%
NEGATIVA	104	22,27%
TOTAL RESPUESTAS	467	100,00%

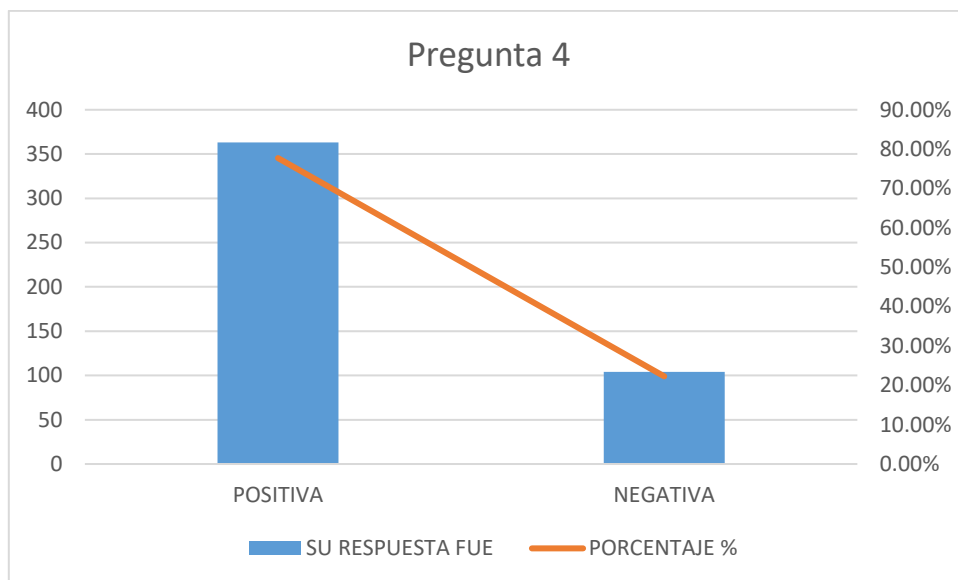


INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

Se evidencia que el 77.73% obtuvo una respuesta positiva y satisfactoria a su petición, mientras que el 22.27% obtuvo respuesta negativa.



Pregunta 5

PREGUNTA 5	COMO CALIFICA LA RESPUESTA DADA A SU PQRSD	PORCENTAJE
CALIFICATIVO	RESPUESTAS	%
EXCELENTE	174	37,26%
BUENO	189	40,47%
ACEPTABLE	57	12,21%
DEFICIENTE	47	10,06%
TOTAL RESPUESTAS	467	100,00%

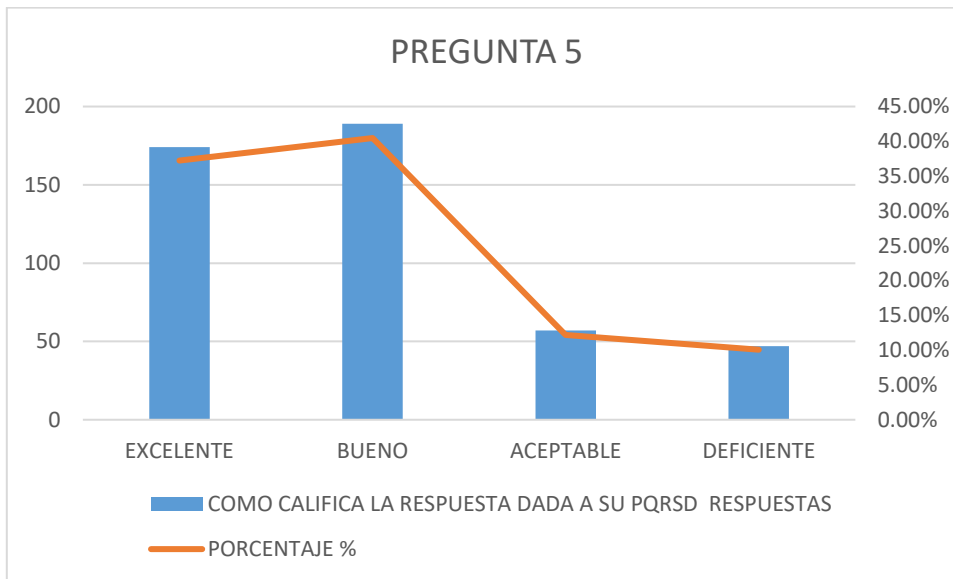
Se evidencia que de las 467 personas encuestas, el 40.47% considera que fue buena la respuesta dada a su PQRSD, y el 37.26% considera que la respuesta fue excelente, lo cual muestra que los ciudadanos se encuentran satisfechos con la gestión realizada por la entidad ante su petición.



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020



Dependencias evaluadas según encuestas de satisfacción a PQRSD

Las encuestas fueron realizadas aleatoriamente a ciudadanos que durante el segundo semestre del año 2020 presentaron ante la administración municipal alguna Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncio, la distribución de encuestas realizadas por dependencias fue:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE ENCUESTAS
ALCALDIA	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	9
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA	1
SECRETARIA DE FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL	5
SECRETARIA DE GOBIERNO Y DESARROLLO CIUDADANO	33
SECRETARIA DE HACIENDA	18
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	27
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO	293
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	20
SECRETARIA DE PLANEACION Y DESARROLLO TERRITORIAL	29
SECRETARIA DE SALUD	13
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4
SECRETARIA GENERAL	11
TOTAL	467



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

F-EM-14 Versión: 00

Fecha: 25/06/2020

Se evidencia que la secretaria que obtuvo el mayor número de evaluaciones fue la Secretaria de Movilidad y Transito, con un total de 293 encuestas realizadas.


HALLAZGOS EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN PQRSD

Se hace énfasis en la importancia de recordar tanto a los funcionarios como a los ciudadanos los términos vigentes para las respuestas a peticiones, esto con el fin de incrementar el nivel de satisfacción en los usuarios.

Es importante socializar los resultados de los informes de gestión y satisfacción de las PQRSD con los funcionarios de todas las dependencias para poder crear estrategias que permitan hacer mejoras en los procesos internos.

Se percibe que las respuestas a la encuesta con calificación baja están relacionadas con la insatisfacción con la respuesta esperada por el ciudadano, en algunos casos por la no respuesta de fondo, pero no porque haya recibido mala atención.

Es útil la implementación de una herramienta que permita aplicar más encuestas de satisfacción, teniendo en cuenta que solo se realizó encuesta al 7.2% de los usuarios que presentaron peticiones en el segundo semestre.

APROBACIÓN DEL INFORME DE SEGUIMIENTO		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
GILDARDO BERMÚDEZ CADAVID	Jefe Oficina Control Interno	
NATALIA ANDREA CASTAÑEDA RIOS	Contratista-Apoyo Profesional	