

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 24	<b>Mes:</b> 07	<b>Año:</b> 2019
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

<b>PROCESOS</b>	Segundo Informe de gestión y seguimiento a las PQRSD y Evaluación de la Satisfacción del Ciudadano.
<b>DEPENDENCIA</b>	Oficina de Control Interno
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	Martha Sofia Celly Fuentes.
<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, 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. Objetivos 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 segundo informe presentado por la Oficina de Atención al Ciudadano, en temas de las PQRSD en el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2019.
<b>Marco Normativo:</b>	<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 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 segundo 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 los diferentes medios de recepción.</p>

Representante Alta Dirección	Jefe oficina de Control Interno	Audidores
		Luis Adolfo Espinal Echeverri. María Mercedes Montoya M.



## 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 abril al 30 de junio 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 segundo 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.

# MUNICIPIO DE SABANETA

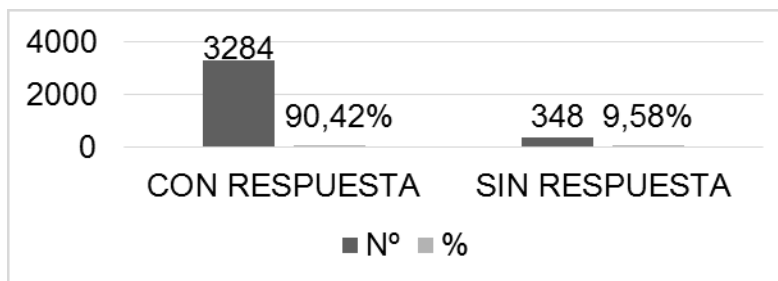
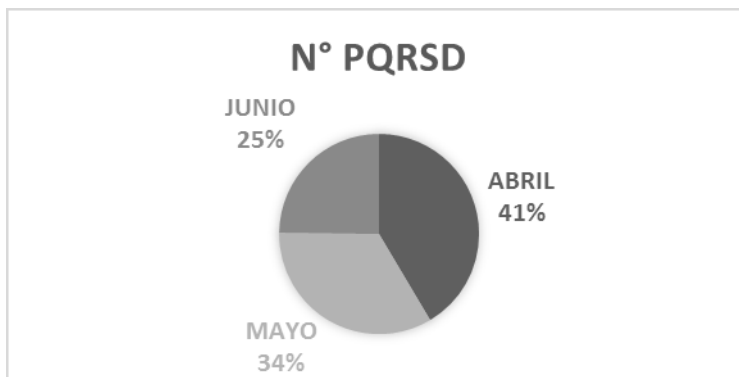


## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

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

Durante el segundo trimestre de 2019 se radicaron por los diferentes canales de atención un total de 3.632 PQRSD, de las cuales 1.506 corresponden al mes de abril, 1.226 al mes de mayo y 900 al mes de junio. De la totalidad contaron con respuesta 3.284 y 348 no obtuvieron ninguna respuesta. Generando un nivel de eficacia en el trámite de las PQRSD correspondiente a un 90.42%.

N° PQRSD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	1.506	1.226	900	3.632
	41,46%	33,76%	24,78%	100%



La Administración Municipal cuenta con diferentes canales de recepción para la atención de las PQRSD, del total de solicitudes se atendieron 2.759 por medio de la ventanilla única, 755 por la página web, 40 vía correo electrónico, 40 telefónicamente y 32 de manera presencial. Según esta información se puede inferir que para el segundo trimestre del 2019 la ventanilla única sigue siendo el canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el ingreso de las PQRSD, representado en un 75.96%, seguido del portal web con un porcentaje del 20.79%.

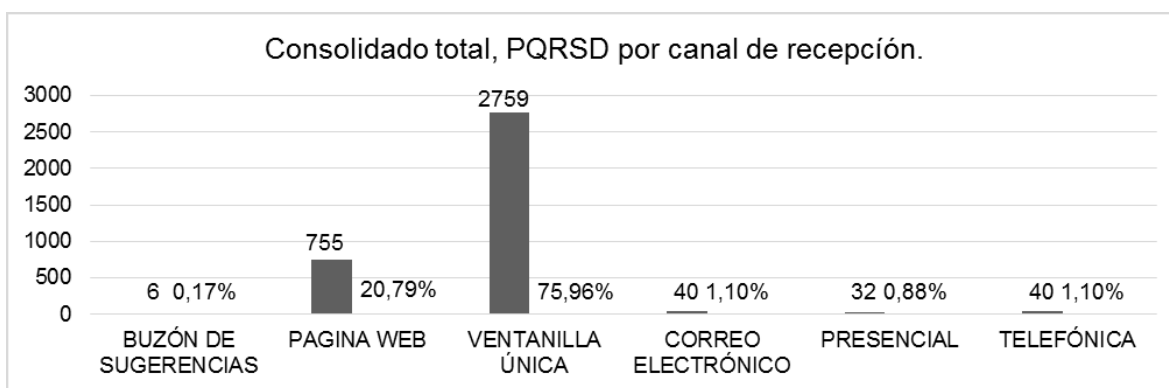
# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

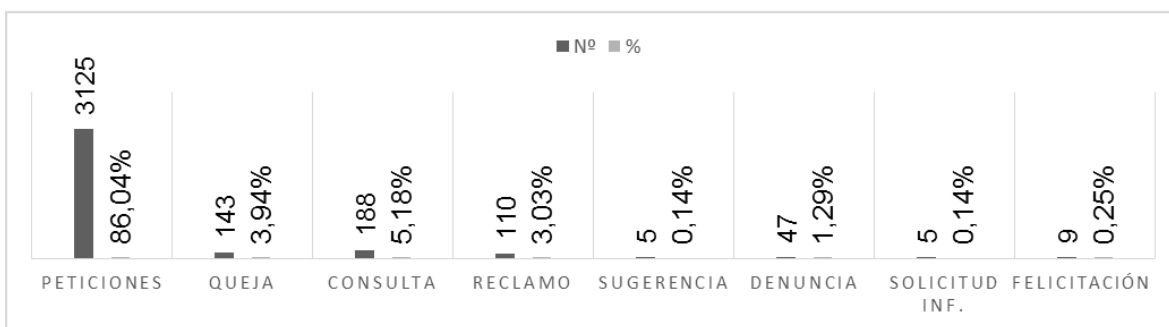
Se informa que cuando se habla del canal de la página web, también se cuentan las solicitudes atendidas de forma telefónica, presencial, chat virtual o correo electrónico atendidas directamente por la Oficina de Atención al Ciudadano.

BUZÓN DE SUGERENCIAS	PAGINA WEB	VENTANILLA ÚNICA	CORREO ELECTRÓNICO	PRESENCIAL	TELEFÓNICA
6	755	2759	40	32	40
0,17%	20,79%	75,96%	1,10%	0,88%	1,10%



Conforme a lo estipulado por la ley, la Administración Municipal de Sabaneta adopto los significados y/o definiciones de las PQRSD; las cuales los ciudadanos tienen la facilidad de conocerlas por medio de diferentes herramientas.

TIP O	PETICIONE S	QUEJA	CONSULT A	RECLAM O	SUGERENCI A	DENUNCI A	SOLICITU D INF.	FELICITACIÓ N
Nº	3125	143	188	110	5	47	5	9
%	86,04%	3,94%	5,18%	3,03%	0,14%	1,29%	0,14%	0,25%



# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

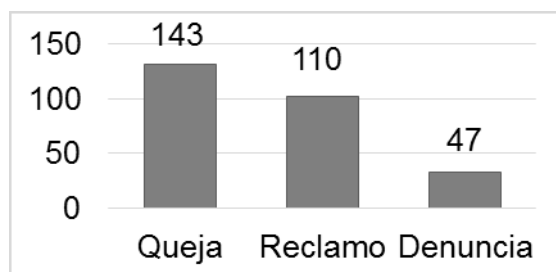
La Oficina de Atención al Ciudadano aclara que las solicitudes pueden presentar falencias en el momento de ingresarse en el sistema, debido a que el ciudadano presenta desconocimiento en los términos utilizados en la Administración Municipal para el ingreso de las PQRSD.

Para el mes de julio se iniciará con el proceso de reclasificación, el cual actúa conforme a las disposiciones legales aplicables.

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 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 y las definiciones presentadas en el primer seguimiento de las PQRSD se obtiene la siguiente información:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Queja	143
Reclamo	110
Denuncia	47
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>



Aunque el reporte informa 143 quejas, 110 reclamos y 47 denuncias, realmente se presentaron 22 quejas, 33 reclamos y 3 denuncias; esto debido a que los ciudadanos ingresan asuntos que no corresponden a una queja, reclamo y denuncia, según las definiciones establecidas por la Administración Municipal de Sabaneta.

Algunos temas que no correspondieron 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.

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

- Exoneraciones foto multa o pagos.

En este segundo trimestre se cuenta con dos variables nuevas, las cuales son:

1. Quejas reportadas a Control Interno Disciplinario:

ASUNTO	CANTIDAD
Procedimiento Irregular (Transito)	2
Presunto mal Trato	1
Incumplimiento Funciones Docente	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

2. Respuestas afirmativas y/o negativas:

RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
NEGATIVA	178	191	89	458	12,61%
POSITIVA	1190	886	327	2403	66,16%
(en blanco)	138	149	484	771	21,23%
<b>Total general</b>	<b>1506</b>	<b>1226</b>	<b>900</b>	<b>3632</b>	<b>100%</b>

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 aclara para el tercer trimestre del presente año, se verificará realmente el nivel de satisfacción del ciudadano en temas de respuestas negativas y positivas, ya que esta medida apenas se empezó a realizar en el mes de abril.

Para finalizar se observa que la Secretaría que cuenta con un mayor número de solicitudes radicadas por los diferentes canales de atención al ciudadano sigue siendo la Secretaría de Movilidad y Tránsito, por lo tanto, es necesario que la ventanilla única que se encuentra ubicada en la Secretaría, realice una correcta recepción de las solicitudes con el fin de evitar reprocesos o demoras en las respuestas al ciudadano.

DEPENDENCIA	Abril	Mayo	Junio	Total general	%
ALCALDIA	7	7	4	18	0,50%
OFICINA ASESORA JURIDICA	7	3	1	11	0,30%
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA	11	22	10	43	1,18%
SECRETARIA DE FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL	1	2	3	6	0,17%
SECRETARIA DE GOBIERNO DESARROLLO CIUDADANO	35	50	37	122	3,36%
SECRETARIA DE HACIENDA	10	17	10	37	1,02%
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	25	34	30	89	2,45%
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO	1320	989	726	3035	83,56%
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA	20	39	21	80	2,20%

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

SECRETARIA DE PLANEACION Y DESARROLLO TERRITORIAL	42	42	40	124	3,41%
SECRETARIA DE SALUD	17	14	11	42	1,16%
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1		2	3	0,08%
SECRETARIA GENERAL	10	7	5	22	0,61%
<b>Total general</b>	<b>1506</b>	<b>1226</b>	<b>900</b>	<b>3632</b>	<b>100,00%</b>

### OBSERVACIONES

- 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 ha evidenciado que algunos servidores públicos no tienen conocimiento de 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.
- 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 evidencia que la dependencia que presenta mayor número de solicitudes es Inspección de Tránsito y Transporte con temas como: Solicitudes de exoneración de la medida de pico y placa, peticiones para la exoneración o anulación de comparendos y solicitudes de exención de pico y placa.
- Es importante tener en cuenta que 346 solicitudes aun no tienen respuestas en el mes de mayo y junio, pero su estado se encuentra a tiempo y/o próximas a vencerse, esto debido a que actualmente se encuentran en trámite, actuando conforme a los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015.

### RECOMENDACIONES

- 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 importante la creación de un comité el cual tenga como representantes a la Oficina de Atención al Ciudadano, Archivo Central, Líder de gobierno en línea, Dirección de Informática, Control Interno y Jurídica; con el fin de realizar una adecuada gestión y monitoreo a las 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.



# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

- Se sugiere que en reuniones de Comité de Calidad de cada Dependencia se socialice periódicamente las cifras de atención a PQRS, con el fin de efectuar autoevaluación de las estrategias adoptadas para mejorar la atención a PQRS presentadas por los ciudadanos y como resultado de la evaluación se tomen medidas 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.



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

### EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN 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.

Para este informe se tomó una muestra de 274 personas, las cuales ingresaron PQRSD en los meses de abril, mayo y junio, donde el total de PQRSD de ese trimestre fue de 3.632.

#### 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

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

### 2. CRITERIOS DE CALIFICACION PREGUNTAS:

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

### 3. RESULTADO CUANTITATIVO VS. PROCESO:

CUADRO RESUMEN		
PROCESO	No. DE ENCUESTAS REALIZADAS	RESULTADOS
Mejora Continua	274	4.39

N° PQRS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	1.506	1.226	900	3.632
	41,46%	33,76%	24,78%	100%

### 4. DEPENDENCIAS EVALUADAS SEGÚN RESPUESTAS DE LAS PQRS:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Despacho Alcalde	0
Secretaría de Salud	2
Secretaría de Obras Públicas	4
Secretaría de Movilidad y Tránsito	233
Secretaría de Gobierno	13
Secretaría de Hacienda	2
Secretaría de Medio Ambiente	9
Secretaría de Planeación	4
Secretaría de Educación	4
Secretaría de general	1
Secretaría de familia	1
Secretaría de Servicios Administrativos	0
Oficina Asesoría Jurídica	1
<b>Total</b>	<b>274</b>

# MUNICIPIO DE SABANETA



## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

### OBSERVACIONES

1. Se obtiene un nivel de satisfacción para el segundo trimestre del 4.39, 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%).
2. Se evidencia que la mayoría de veces que los ciudadanos contestaron a la encuesta como aceptable y/o deficiente en la Secretaría de Movilidad, es debido a que su respuesta fue negativa.
3. Se presentan sugerencias por parte de los ciudadanos enfocadas en la atención y la escucha activa por parte de los Servidores Públicos.

Se aclara que la muestra que se toma para esta evaluación de la Satisfacción, es con corte al día 10 de julio de 2019 y según lo establecido en el procedimiento P-EM-011.

# 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 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 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: 24 de julio de 2019.

### APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
GILDARDO BERMÚDEZ CADAVID	JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	
LUIS ADOLFO ESPINAL ECHEVERRI	SUBDIRECTOR CONTROL INTERNO	