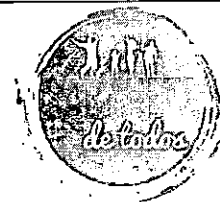


MUNICIPIO DE SABANETA



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	27	Mes:	07	Año:	2018
------------------------------	------	----	------	----	------	------

PROCESOS	Segundo Informe de gestión y seguimiento a las PQRSD.
DEPENDENCIA	Oficina de Control Interno
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Luis Adolfo Espinal Echeverri.
Objetivo del Informe:	<p>a. Objetivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar seguimiento al estado de las PQRSD en el segundo 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. <p>b. Objetivo 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 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 2018.
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.

MUNICIPIO DE SABANETA

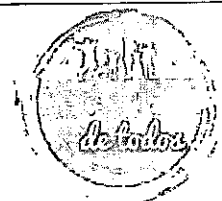


INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

	<ul style="list-style-type: none">✓ Ley 1437 de 2011, art. 7.✓ Ley 1755 de 2015, art. 13, 14, 15 y 20. <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 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 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 los diferentes medios de recepción.</p>

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

MUNICIPIO DE SABANETA



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

PRESENTACIÓN

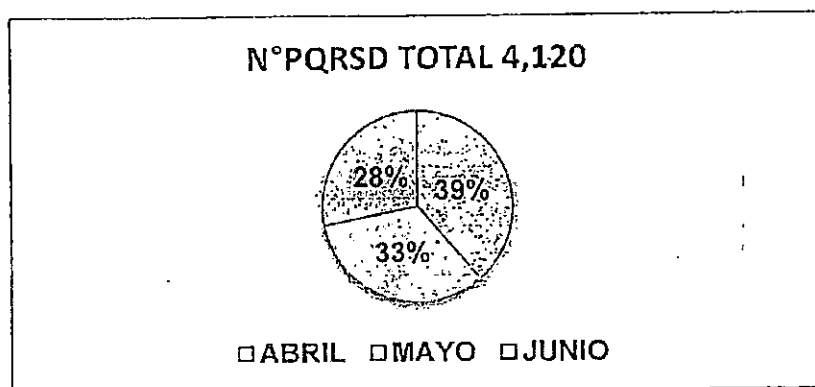
La Oficina de Control Interno presenta el seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, felicitaciones y denuncias – PQRSD en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de la vigencia; las cuales son recibidas y atendidas a través 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 segundo trimestre del 2018 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 segundo trimestre de 2018 se radicaron por los diferentes canales de atención un total de 4.120 PQRSD, de las cuales 1.591 corresponden al mes de abril, 1.371 al mes de mayo y 1.158 al mes de junio. De la totalidad 3.886 contaron con respuesta y 234 no obtuvieron ninguna respuesta. Generando un nivel de eficacia en el trámite de las PQRSD correspondiente a un 94.32%.

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
N° PQRSD	1,591	1,371	1,158	4,120
	38.62%	33.28%	28.11%	100.00%

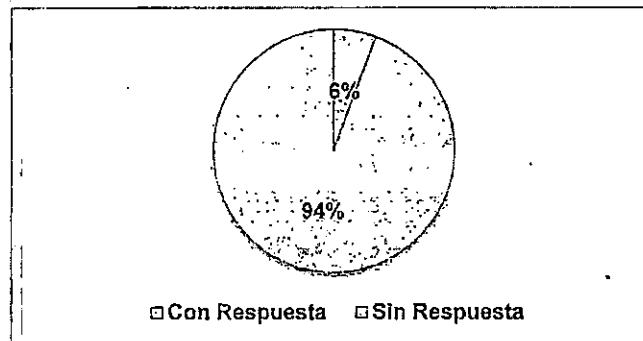


MUNICIPIO DE SABANETA



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

PQRS	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	3,886	234	4,120
%	94.32%	5.68%	100%

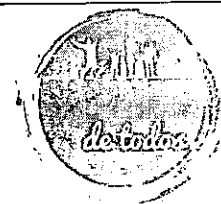


La Administración Municipal cuenta con diferentes canales de recepción para la atención de las PQRS, del total de solicitudes se atendieron 107 por medio del buzón de sugerencias, 743 por la página web, 3.166 por ventanilla única, 51 por el correo electrónico, 43 de manera presencial y 9 telefónicamente. Según esta información se puede inferir que la ventanilla única es el canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el ingreso de las PQRS, representado en un 76.84%, seguido de la página web con un porcentaje del 18.03%.

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

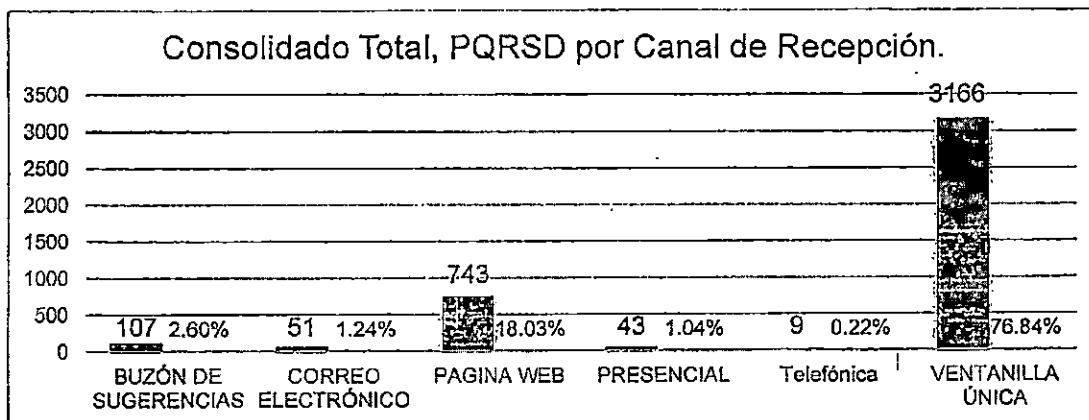
BUZÓN DE SUGERENCIAS	PAGINA WEB	VENTANILLA ÚNICA	CORREO ELECTRÓNICO	PRESENCIAL	TELEFÓNICA
107	743	3166	51	43	9
2.60%	18.03%	76.84%	1.24%	1.04%	0.22%

MUNICIPIO DE SABANETA



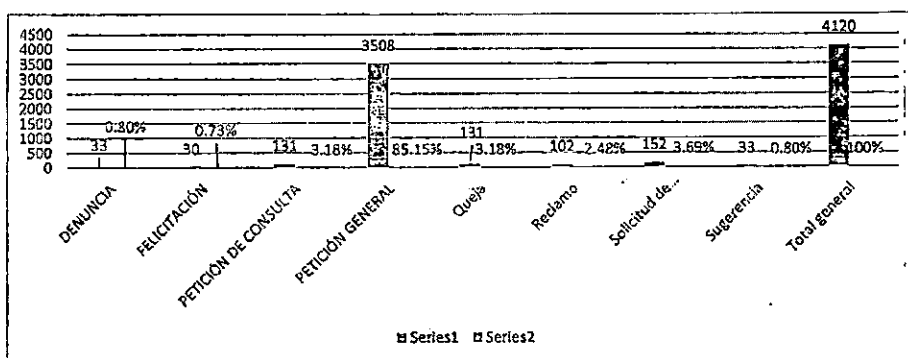
INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

TOTAL GENERAL
4120
100%



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 segundo trimestre del año 2018 los ciudadanos ingresaron 3.508 peticiones generales equivalentes a un 85.15%, seguido de las solicitudes de información, quejas y reclamos.

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	SOLICITUD INF.	FELICITACIÓN	TOTAL
Nº	3508	131	102	33	33	152	30	4120
%	85.15%	3.18%	2.48%	0.80%	0.80%	3.69%	0.73%	100%



Ingresaron 152 solicitudes de información, 131 quejas y 102 reclamos. Es importante aclarar que las solicitudes pueden presentar falencias en el momento de ingresarse en el sistema, debido a que el ciudadano

MUNICIPIO DE SABANETA



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

presenta desconocimiento en los términos utilizados en la Administración Municipal para el ingreso de las PQRSD.

Según el Procedimiento P-EM-11, cuyo objetivo es garantizar que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la comunidad ante la Administración Municipal, se desarrollen dentro de un orden específico, conforme a los requisitos legales aplicables,

Siendo así las cosas se definen los siguientes conceptos:

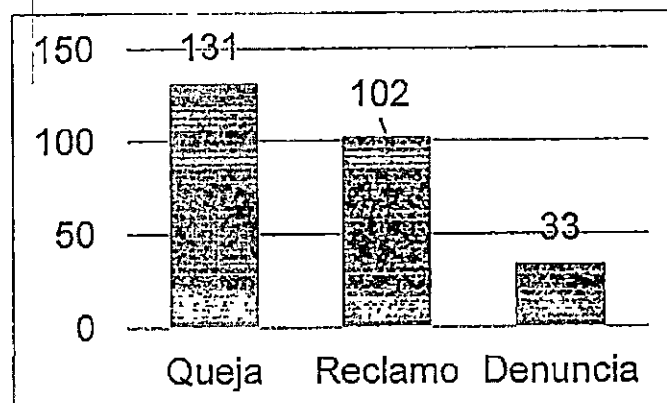
QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

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.

Por consiguiente, se obtiene la siguiente información:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Queja	131
Reclamo	102
Denuncia	33
TOTAL	266



MUNICIPIO DE SABANETA



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

Aunque el reporte genera 131 quejas, 102 reclamos y 33 denuncias, es importante aclarar que realmente se presentaron 19 quejas, 26 reclamos y 2 denuncias; esto debido a que los ciudadanos ingresan asuntos que no corresponden a las definiciones anteriormente mencionadas y establecidas por la Administración Municipal, generando disminución en las cifras anteriormente relacionadas.

Algunos temas que no corresponden son:

- ✓ Quejas relacionadas con los vecinos, sensibilizaciones a temas de convivencia (código de policía).
- ✓ Quejas por fauna y flora.
- ✓ Quejas de movilidad.
- ✓ Derechos de petición y solicitudes.
- ✓ Basuras.
- ✓ Visitas de inspección de policía e inspección urbanística.
- ✓ Derechos de petición.
- ✓ Revocatorias de foto multas.
- ✓ Foto multas.
- ✓ Solicitudes generales y
- ✓ Exoneraciones foto multas o pagos.

En cuanto a las Secretarías que cuentan con un mayor número de solicitudes radicadas en el segundo trimestre del presente año por los diferentes canales de atención a los ciudadanos son: La Secretaría de Movilidad y Tránsito con un total de 3.384 representado en un 82.14%, seguida de la Secretaría de Gobierno con 228, luego la Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial con 141 y finalmente la Secretaría de Medio Ambiente con 90.

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
DESPACHO ALCALDE	2	1		3	0.07%
SECRETARÍA GENERAL	2	5	7	14	0.34%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1	3	6	0.15%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	12	3	20	0.49%
SECRETARÍA DE FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL	17	5	9	31	0.75%
SECRETARÍA DE HACIENDA	23	9	14	46	1.12%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	32	37	21	90	2.18%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	1359	1111	914	3384	82.14%
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURA	15	33	27	75	1.82%
SECRETARÍA DE PLANEACION Y DESARROLLO TERRITORIAL	46	47	48	141	3.42%
SECRETARÍA DE SALUD	9	11	16	36	0.87%
SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0	2	4	0.10%
SECRETARÍA DE EDUCACION Y CULTURA	12	21	9	42	1.02%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y DESARROLLO CIUDADANO	65	78	85	228	5.53%
TOTAL	1591	1371	1158	4120	100%

MUNICIPIO DE SABANETA



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

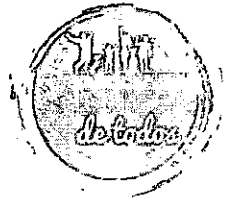
CONCLUSIONES

1. De un total de 4.120 solicitudes, de las cuales se contestaron 3.886 corresponden a un nivel de satisfacción del 94.32%, es importante que desde la Oficina de Atención al ciudadano realicen diferentes actividades para los servidores públicos, las cuales permiten garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y así mismo velar por el debido proceso.
2. Debido a que la Ventanilla Única es el canal más utilizado por los ciudadanos con un 76.84% para realizar sus requerimientos, la Oficina de Atención al Ciudadano está llevando a cabo actividades con los usuarios donde se socializan los canales de atención de la Administración Municipal con el objetivo de promover el uso de la web que para este trimestre obtuvo un 18.03% de acogida por los ciudadanos.
3. Varias solicitudes fueron registradas como PQRSD, siendo reiterativos en que realmente estos trámites son directos de la Secretaría de Movilidad y Transito.

RECOMENDACIONES

1. Es importante la articulación entre las dependencias: 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.
2. Es importante que la Reclasificación de toda documentación que llegue se realice de manera automática y no manual a fin de optimizar los recursos.
3. Se requiere mayor difusión tanto al cliente interno como externo en el manejo de apropiación de los canales de información.
4. 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.
5. 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.
6. Concientizar a los funcionarios responsables de darle respuesta a las PQRSD, 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

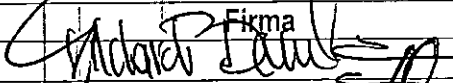
SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD A LAS PQRSD

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 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: 27 de julio de 2018

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Gildardo Bermúdez Cadavid	Jefe Oficina Control Interno	
Luis Adolfo Espinal Echeverri	Subdirector Administrativo Oficina Control Interno	