



**Personería de Itagüí**

Hechos para tus derechos.

1600 20 18 25 42

Itagüí, 28 NOV 2018

Doctor  
KENY WILLER GIRALDO SERNA  
Personero Municipal  
Itagüí

Apreciado Dr. Giraldo

Dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, de manera atenta remito informe de seguimiento a PQRS, con corte a septiembre 30 de 2018, con el propósito que sea publicado en la página web, se den las directrices correspondientes y demás fines pertinentes.

Agradezco su atención.

Cordialmente,

ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA  
Jefe Oficina de Control Interno

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 No 51-55  
Teléfono: +57 (4) 3764884  
[www.personeriaitagui.gov.co](http://www.personeriaitagui.gov.co) / [info@personeriaitagui.gov.co](mailto:info@personeriaitagui.gov.co)



90-CER 427986



GP-CER 427987





<b>TEMA</b>		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>	
<b>JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES</b>	Elsa Yazmin González Vega	<b>PERIODO EVALUADO</b>	Julio – Septiembre de 2018
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	Octubre de 2018

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, PERIODO DE JUNIO 30 A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

La Oficina de Control Interno, hizo verificación de los registros de información que sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se tienen en la Entidad, para los primeros nueve meses del año, en cumplimiento de las funciones establecidas en la ley 87 de 1993, artículo 12 literal i) y de acuerdo a lo consagrado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

De igual forma verifica y garantiza la oportunidad en la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana y de atención al ciudadano con base en la transparencia, eficiencia y modernización pública

**MARCO LEGAL**

- Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270. La cual establece como una de las finalidades de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias.
- Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2623 de julio de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.



## **ALCANCE**

De acuerdo con la obligación establecida en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Oficina de control interno deberá presentar un informe semestral de seguimiento sobre el cumplimiento de las disposiciones referentes a peticiones, quejas y sugerencias.

De acuerdo con lo anterior, a través del presente informe se pretende hacer seguimiento a las acciones para el debido cumplimiento del proceso de PQRS; esta evaluación corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2018.

## **OBJETIVO GENERAL:**

Elaborar informe semestral a la Personería Municipal de Itagüí sobre la gestión que se realiza a las PQRS, de conformidad con las normas legales vigentes en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

## **OBJETIVO ESPECIFICO:**

Verificar el cumplimiento de lo dispuesto por la normatividad vigente frente a las PQRS interpuestas por los usuarios, de acuerdo a los requerimientos de ley a través de diferentes medios y los controles establecidos para su cumplimiento

Realizar seguimiento a las PQRS recibidas en el proceso atención al ciudadano y en general en las diferentes Delegaturas y Secretaria General.

## **METODOLOGÍA**

Las estadísticas se soportan en la información de los reportes arrojados por el Software de PQRS, además de los datos obtenidos por las actas del buzón de Peticiones quejas reclamos y sugerencias

## **ENCUESTA**

La Entidad permanentemente está realizando encuestas de satisfacción en la Oficina de Atención al Ciudadano.

El artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, establece los deberes que le asisten a las autoridades, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten.

Para ello la entidad, realiza encuesta al 10% de los ciudadanos según el plan de acción de la Líder del proceso atención al Ciudadano, para evaluar el tratamiento que se le da a los usuarios.

## **DECLARACIÓN DE TRATO DIGNO AL USUARIO**



En el numeral 5° del artículo 7° de Ley 1437 de 2011, se determina que se debe “Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.” Sin embargo se pudo evidenciar que aunque efectivamente se tiene expuesto el documento este no fue actualizado en la presente vigencia.

### **DEPENDENCIAS ESPECIALIZADAS EN ATENDER QUEJAS, RECLAMOS Y DAR ORIENTACIÓN AL PÚBLICO.**

El numeral 7 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, establece que “Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público”. En relación con este punto se pudo constatar en el presente seguimiento y en la auditoria de atención al ciudadano que la líder del Proceso es la Secretaria General que se cuenta con tres puestos de atención independientes y una recepción. Se cuenta con sistema de turnos y atención prioritaria para adultos mayores, mujeres en embarazo y con bebés así como para personas con limitaciones físicas.

### **ESPACIO PARA PQRS EN LA WEB**

en página web La norma establece que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los usuarios presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. De igual manera se establece que deberá existir un link de peticiones quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los usuarios realicen sus comentarios.

La Personería tiene dispuesto en la franja izquierda media de su página web [www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co) PQRSDF, que nos remite a “presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular. Como usuario registrado o usuario anónimo, la Personería de Itagüí - Antioquia a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano atenderá su solicitud, por lo que requerimos tenga en cuenta los siguientes puntos antes de registrar su solicitud:”

Especifica los termino por tipo de solicitud y Tiempos de solución y respuesta

- Denuncia **(10)** Diez días hábiles.
- Felicitación **(30)** Treinta días hábiles.
- Petición de Consulta **(30)** Treinta días hábiles.
- Petición de Documentación **(10)** Diez días hábiles.
- Petición de Información **(15)** Quince días hábiles.
- Queja **(15)** Quince días hábiles.
- Reclamo **(15)** Quince días hábiles.
- Sugerencia**(30)** Treinta días hábiles



**En la página se explica los estados por los que debe pasar la solicitud.**

**ESTADOS POR LOS QUE DEBE PASAR SU SOLICITUD**

- Recibo y radicación en el sistema
- Verificación de la solicitud
- Asignación de dependencia y/o funcionario
- Evaluación de la solicitud
- Envío de respuesta

**Y nos remite a registrar solicitud o a verificar solicitud, según los siguientes link:**

**Formulario de Registro**

Los campos con (\*) son obligatorios. Recuerde que si brinda mayor información facilitara la labor para el proceso de su solicitud.

(\*) Tipo de Solicitud

Número de identificación

Tipo de Identificación

Nombres / Razón Social

Apellidos / Representante Legal

(\*) Correo Electrónico

Teléfono Celular

Teléfono Fijo

País

Departamento

Ciudad

Dirección

Barrio o Vereda

Código Postal



(\*) Descripción

Adjuntar Archivos

Seleccione uno o varios archivos.

### VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

Ingrese el código de identificación de la solicitud realizada, para verificar el estado en que esta se encuentra.

BUSCAR

[Regresar al Inicio](#)

La Gestión de las PQRS FORMA PARTE DIRECTRIZ ESTRATÉGICA (6) ATENCION EFICAZ AL CIUDADANO y cuyo objetivo específico es

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Fortalecer la atención al ciudadano de manera permanente con el fin de generar confiabilidad de los servicios de la entidad.

La demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia, de los ciudadanos y partes interesadas, que estén relacionados a la Atención al Ciudadano. Se relaciona por meses de la siguiente forma:

PERÍODO	2018
Enero	1.324
Febrero	1.764
Marzo	1.197



Abril	1.347
Mayo	1.372
Junio	1.247
Julio	1.420
Agosto	1.373
Septiembre	1.402
<b>TOTAL</b>	<b>12.361</b>

**CONSULTAS POR SEDE DE LA ENTIDAD Y POR MES**

MES	CAMI	CASA JUSTICIA	TOTAL
Enero	1.141	183	1.324
Febrero	1.575	189	1.764
Marzo	1.071	126	1.197
Abril	1.188	159	1.347
Mayo	1169	203	1.372
Junio	1.044	203	1.247
Julio	1.179	241	1.420
Agosto	1143	230	1.373
Septiembre	1061	256	1.317
<b>TOTAL</b>	<b>11.298</b>	<b>1063</b>	<b>12.361</b>

Las consultas por sede, es decir CAMI y casa de Justicia, tuvieron el siguiente comportamiento en el tercer trimestre:

- Sede principal el 84.5% donde se atendieron 4.092 usuarios.
- Casa de justicia el 15.5% donde se atendieron 751 personas



**PQRS CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO**

Mediante el sistema de correspondencia, se observó el ingreso de 4.110 solicitudes, en el trimestre analizado. Así mismo, el sistema registra las siguientes peticiones que fueron resueltas de manera extemporánea, de acuerdo al procedimiento de la Entidad.

8072699949294	2018-07-26 00:33:07	Respondida Fuera de Rango
18080399970874	2018-08-03 17:11:31	Respondida Fuera de Rango
18090399938722	2018-09-03 10:46:06	Respondida Fuera de Rango
18080888800002	2018-08-08 16:57:36	Respondida Fuera de Rango
18071100800318	2018-07-11 14:12:55	Respondida Fuera de Rango
18071300800326	2018-07-13 11:13:17	Respondida Fuera de Rango
18072700800358	2018-07-27 15:28:32	Respondida Fuera de Rango
18073100800363	2018-07-31 11:03:34	Respondida Fuera de Rango
18080100800366	2018-08-01 09:49:45	Respondida Fuera de Rango
18081000800377	2018-08-10 15:12:35	Respondida Fuera de Rango
18082200800395	2018-08-22 13:55:38	Respondida Fuera de Rango

**EL RESULTADO DE LOS INDICADORES DE PQRSD**

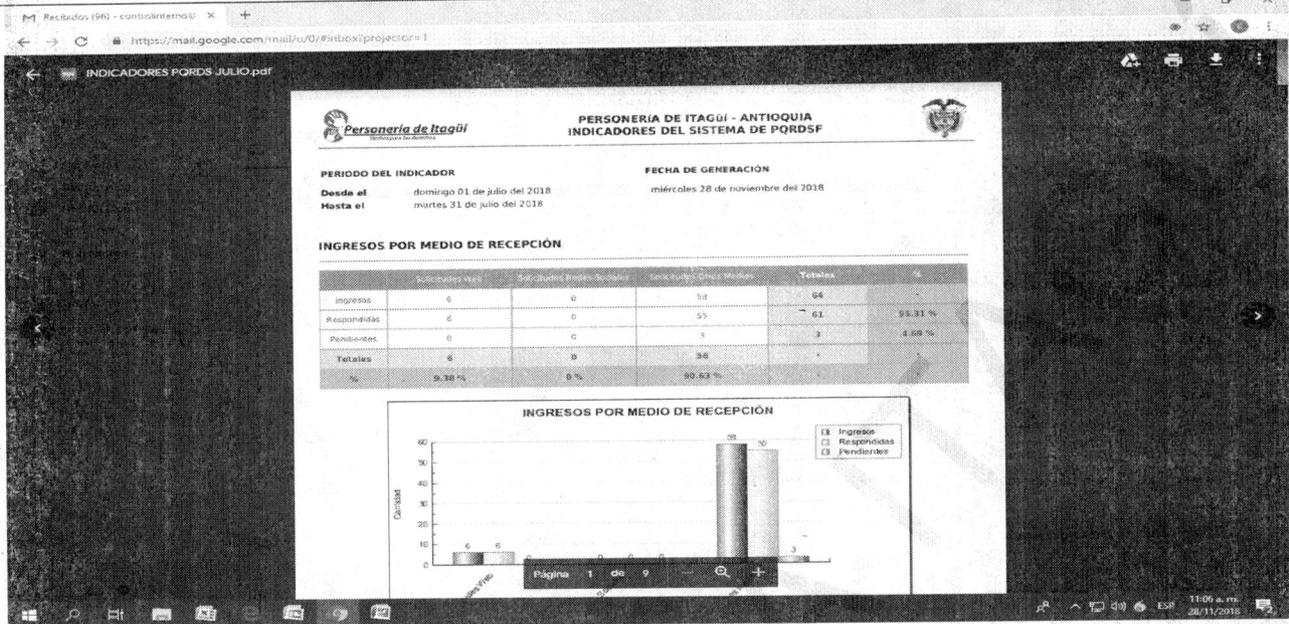
El resultado de los indicadores de los usuarios atendidos por otros medios fue el siguiente en el tercer trimestre:

196 PQRDS incluidas WEB, TELEFÓNICAS Y REDES SOCIALES, que equivale al 4,05%

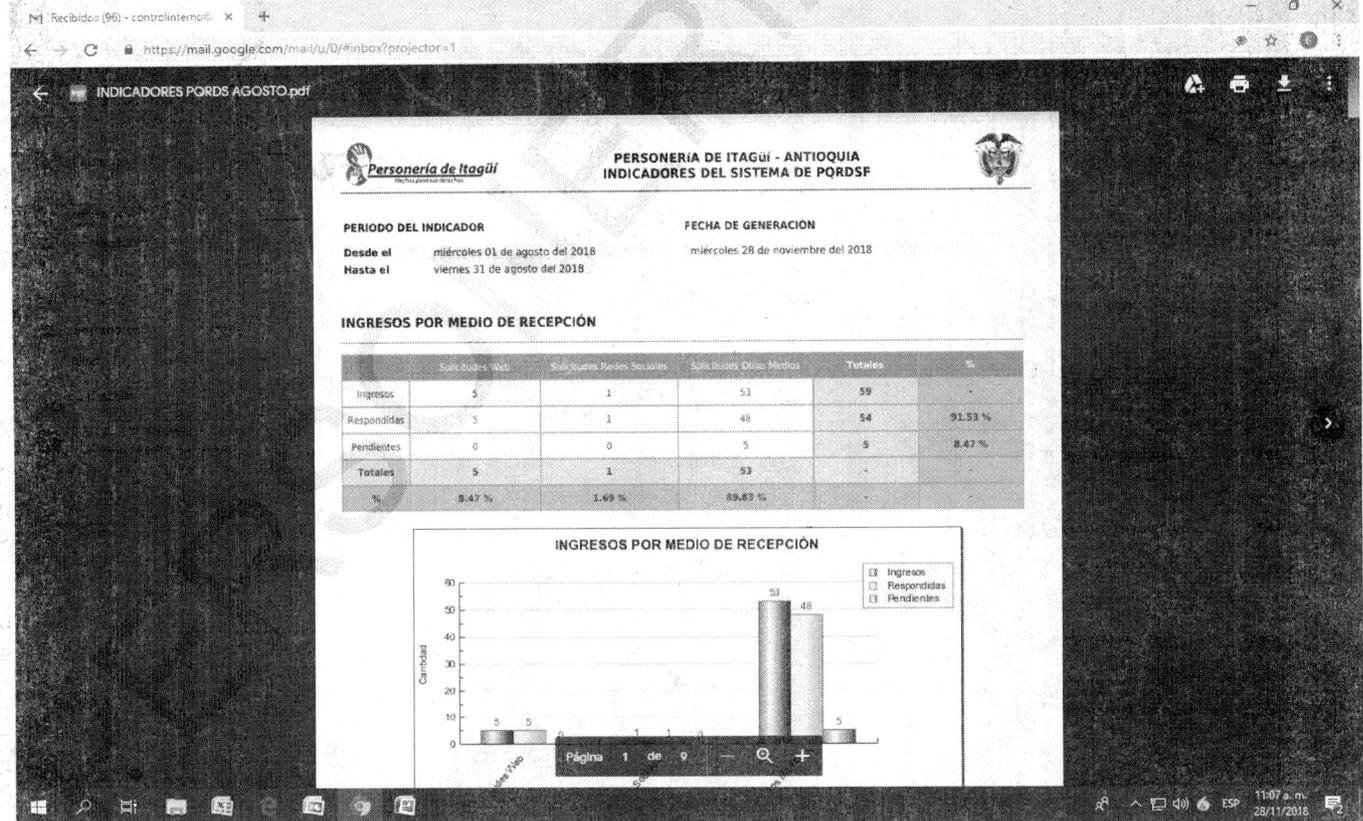
Número de PQRDS respondidas dentro de los plazos establecidos /total de PQRDS recibidas tercer trimestre 99.75%

Número de PQRDS respondidas Fuera de los plazos establecidos / total de PQRDS recibidas 0.25% (11 PQRS).

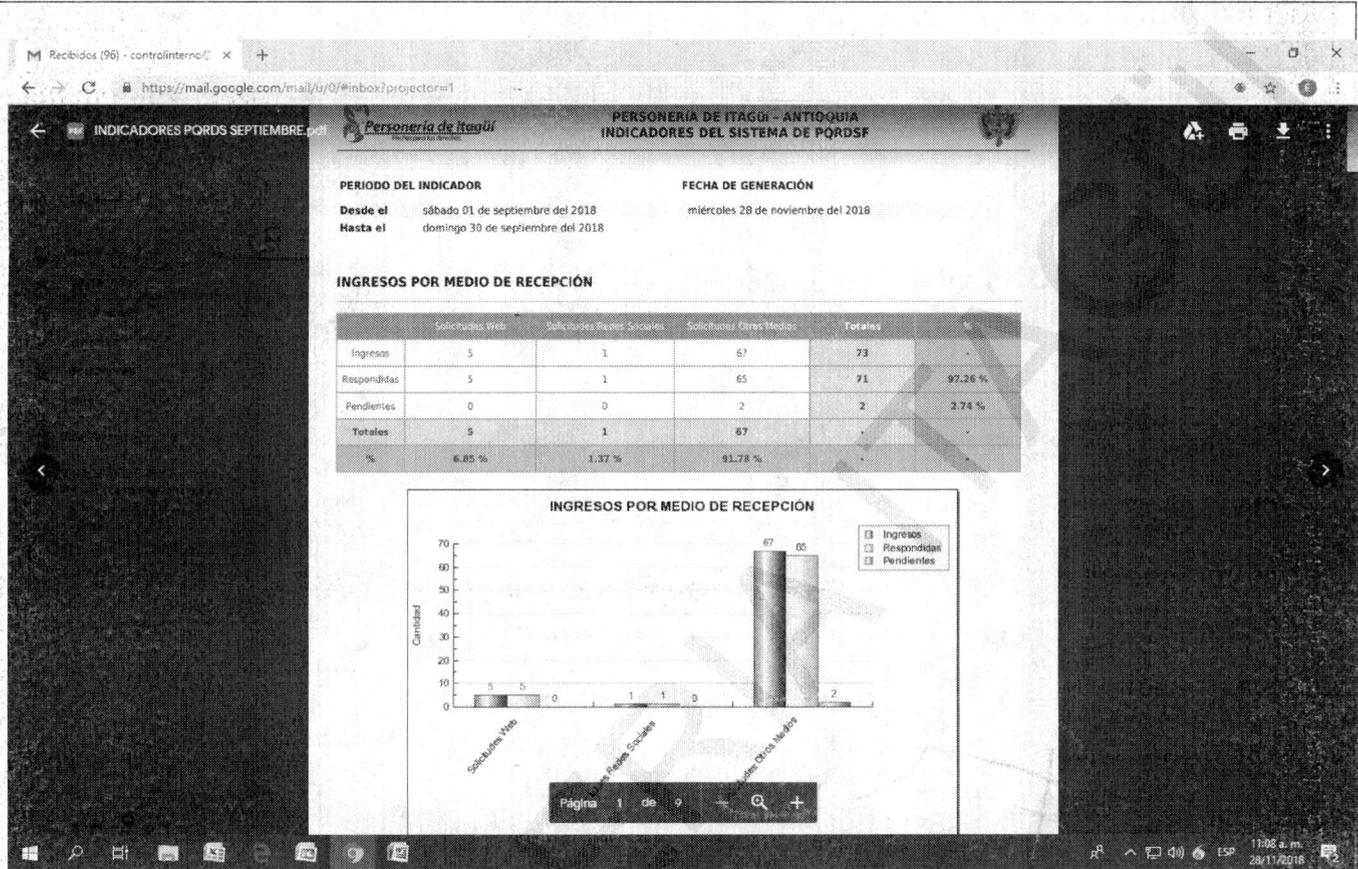
**PQRS POR OTROS MEDIOS: JULIO**



**AGOSTO**



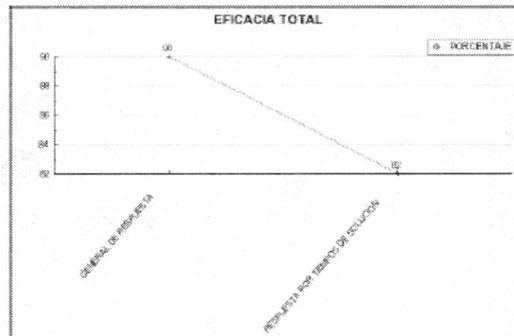
**SEPTIEMBRE DE 2018**



**EFICACIA EN LAS RESPUESTAS OTROS MEDIOS:** A continuación se muestra el gráfico del Software PQRS , relacionado con la eficacia:

**EFICACIA TOTAL**

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	90%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	82%



**CALIDAD EN LAS RESPUESTAS:**

El Personero Municipal de Itagüí en cumplimiento a la normatividad vigente y al procedimiento de PQRS, realiza verificación de calidad en las respuestas; sin embargo se recomienda realizar revisión de calidad de una manera más continua es decir, por lo menos una revisión bimensual.

**ACTUACIONES CON CORTE AL TERCER TRIMESTRE**

DETALLE	NUMERO DE ACTUACIONES EN EL MES									TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
Asesoría en Salud	220	186	194	241	223	167	237	216	257	1.941
Acción de Tutela	138	181	148	210	202	184	243	166	135	1.607
Asesoría Ley de víctimas	145	179	99	152	164	140	174	181	170	1.404
Asesoría General	227	258	191	170	120	65	76	128	116	1.351
Incidente de Desacato	127	106	104	100	138	135	115	130	110	1.065
Derechos de Petición	60	81	78	68	95	102	110	101	90	785
Asesoría Derecho Civil	71	75	51	70	59	90	102	110	77	705
Asesoría Familia	79	80	70	66	75	75	67	56	55	623
Migración Venezuela	38	375	70	6	6	17	16	17	34	579
Asesoría laboral	61	53	52	50	59	56	69	59	38	497
Declaración Desplazamiento	32	34	30	35	33	47	42	46	34	333
Asesoría Tránsito	34	29	15	29	29	23	30	27	26	242
Asesoría Penal	22	18	14	27	21	24	25	24	28	203
Asesoría Interdicción Judicial	27	27	18	17	29	0	20	11	25	174
Asesoría en Pensión	11	11	11	15	13	12	12	17	15	117
Asesoría Derecho Administrativo	5	7	5	13	8	16	16	19	21	110
Asesoría Servicios Públicos Dom.	9	8	7	9	10	17	18	8	13	99
Asesoría Derecho Comercial	5	8	11	16	7	3	14	17	9	90
Recurso de Reposición y apelación	3	12	8	9	9	9	10	15	11	86
Citaciones Vigilancia Administrativa	3	13	7	9	17	8	0	5	11	73
Amparo de Pobreza	2	9	7	9	4	10	6	5	4	56
Demandas de Interdicción	1	2	0	2	0	20	7	3	5	40
Memorial	1	2	2	8	8	7	1	1	1	31

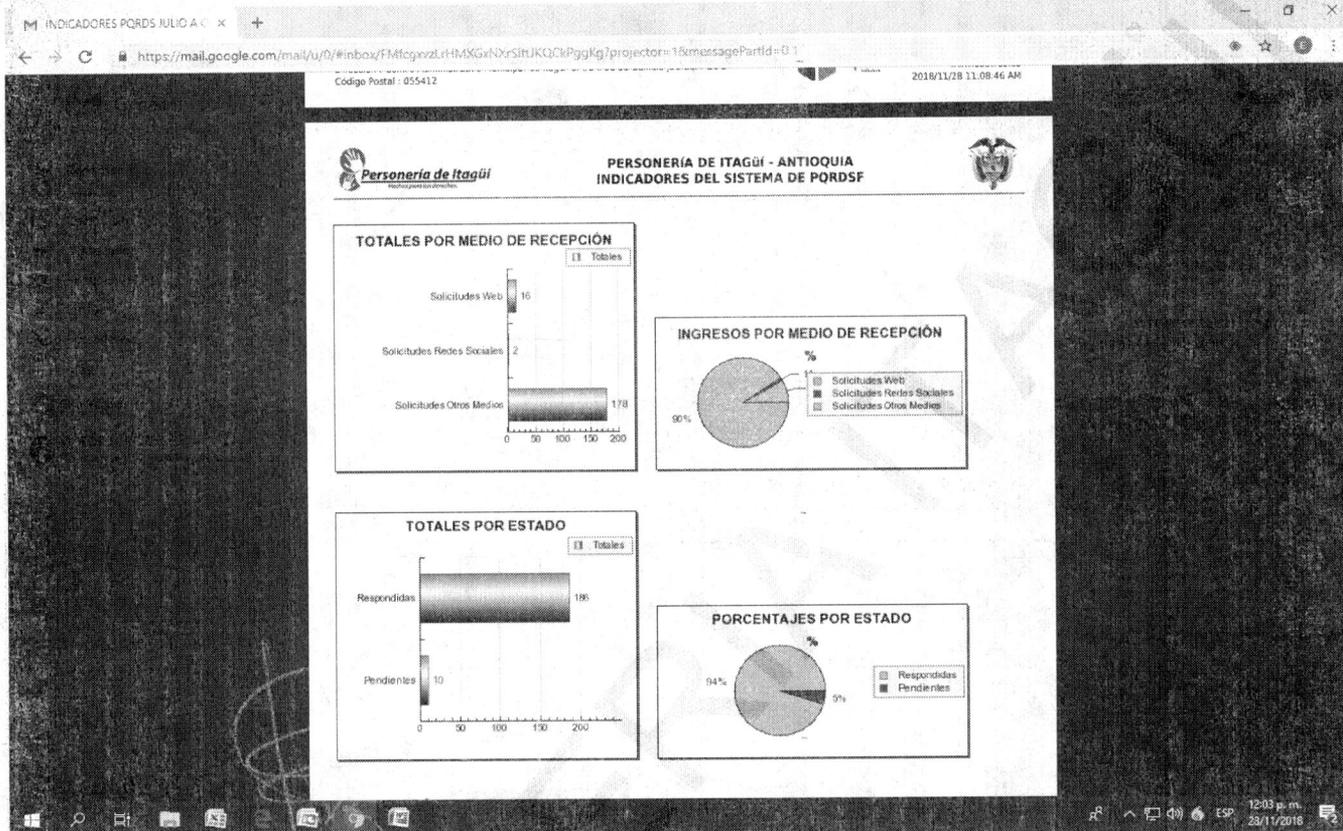


Contrato de Arrendamiento	0	0	0	2	12	7	0	0	3	24
Revocatoria	1	0	1	1	1	3	6	6	4	23
Impugnación	2	2	2	5	4	0	2	2	3	22
Declaraciones	0	4	0	1	6	1	0	0	6	17
Derechos del Consumidor	0	0	0	2	5	2	1	1	4	15
Acción de Educación	0	0	0	1	4	3	0	0	6	14
Derecho de Sucesión	0	0	0	2	3	3	0	0	3	8
Reclamación Directa	0	2	1	1	0	0	1	2	0	7
Queja contra servidor público	0	0	0	0	3	1	0	0	2	6
Asesoría propiedad horizontal	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Asesoría Fallo de Tutela	0	0	0	1	1	0	0	0	1	3
Citación versión libre	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Acción de Cumplimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.324</b>	<b>1.764</b>	<b>1.197</b>	<b>1.347</b>	<b>1.372</b>	<b>1.247</b>	<b>1.420</b>	<b>1.373</b>	<b>1.317</b>	<b>10988</b>

**CLASIFICACIÓN EN ATENCIÓN A LA CONDICIÓN SOCIAL**

CONDICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Ama de Casa	418	463	378	400	450	414	561	485	569
Sin clasificar	210	306	258	258	239	248	265	296	244
Empleado	249	325	175	215	207	205	167	200	149
Independiente	139	263	115	151	150	109	121	157	160
Desempleado	71	226	130	101	122	70	89	63	37
Adulto Mayor	112	77	75	77	92	110	134	90	96
Pensionado	40	44	16	54	38	26	37	37	19
Discapacitado	36	13	16	14	19	19	15	19	10
Desplazado	27	18	11	6	25	26	13	6	17
Estudiante	15	20	17	16	23	10	13	13	12
Habitante de la calle	0	0	0	48	2	2	0	5	2

**SOLICITUDES POR ESTADO**



Nota: En el grafico anterior se observa los indicadores de las solicitudes recibidas por otros medios y porcentajes por estado.

**CONSOLIDADO DE LAS ACCIONES DE TUTELA SEGÚN ENTIDADES**

BIMESTRE	SALUD	VICTIMAS	TRANSPORTE	PENSION	LABORAL	EDUCACIÓN	ESTADO	SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	PARTICULAR
<b>TOTAL ACTUACIONES/ Entidades</b>	1.059	40	9	7	26	3	20	5	12
<b>PORCENTAJE</b>	89,6%	3.5%	0.8%	0.6%	2.2%	0.2%	1.7%	0.4%	1.0%

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS CIUDADANOS Y PARTES INTERESADAS**



Se efectuaron en la sede principal 1.922 encuestas de satisfacción en este período y en Casa de Justicia se realizaron 169 encuestas.

En la Sede principal, el porcentaje de satisfacción fue del 95.8%, el porcentaje de insatisfacción fue de del 4.1% y en Casa de Justicia el porcentaje de satisfacción fue del 100%.

Las inconformidades manifestadas por los usuarios en la Personería fueron las siguientes:

- El 2.01% Manifiestan la espera mucho tiempo para ser atendidos
- El 1.77% Solicitan más privacidad
- El 0.32% Manifiestan no fue muy clara la atención
- Total de 4.1% de insatisfacción

Se pudo evidenciar que Algunos usuarios encuestados agradecen y felicitan a todo el personal de la Personería de Itagüí por el profesionalismo y buen desempeño que brindan en la atención y asesoría, ello es buen referente ya que en el buzón físico que reposa en la Entidad con corte a septiembre 30 solo ingresaron tres (PQRS).

#### **BUZON**

El buzón que reposa en la Entidad solo registró tres PQRS, tres (3) PQRS, se revisa semanalmente por parte de la Secretaria General, la Secretaria Ejecutiva, en presencia de un usuario y la Jefe de la Oficina de Control Interno.

#### **DENCUNCIAS CONTRA EMPLEADOS O CONTRATISTAS DE LA ENTIDAD**

De conformidad con la certificación expedida por parte del Secretario General Como líder del proceso de talento Humano, no se recibieron Denuncias o quejas por corrupción de los servidores públicos de la Entidad, en el periodo evaluado

#### **CONCLUSIONES**

- Se evidenciaron PQRS con respuesta por fuera de términos. Artículo 3º de la Ley 1712 de 2014. Ley 1755 del 2015, lo cual causa extrañeza ya que no se disminuido el indicador reiterativo en los dos primeros trimestres del año, evidenciado en la auditoria al proceso de atención al ciudadano realizada en el mes de abril de 2018.



### **RECOMENDACIONES**

- Realizar control y seguimiento a la trazabilidad de las PQRS, durante todo el proceso de recepción y respuesta.
- Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, aplicando controles para que no vuelvan a vencerse los términos de las PQRS.
- A la Secretaria General retroalimentar la importancia de aplicar los controles pertinentes y dar respuestas oportunas, claras y de fondo a las peticiones presentadas por la ciudadanía, en aras de cumplir con la ley.
- Se reitera recomendación de informe con corte a junio 30 de Expedir acto Administrativo de Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios para la presente vigencia.
- Ejercer con mayor periodicidad, control de calidad a las respuestas dadas a la ciudadanía por parte de las diferentes áreas.

**ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA**  
Jefe Oficina de Control Interno