

1600 20 18 15 44

Itagüí, 27 JUL 2018

Doctor
KENY WILLER GIRALDO SERNA
Personero Municipal
Itagüí

Apreciado Dr. Giraldo

De manera atenta remito informe del seguimiento a las PQRS, el cual deberá ser publicado en la página web

Agradezco su atención.

Cordialmente,


ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA
Jefe Oficina de Control Interno

TEMA		INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	
JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES	Elsa Yazmin González Vega	PERIODO EVALUADO	Enero- junio de 2018
		FECHA DE ELABORACIÓN	Julio de 2017

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, PERIODO DE ENERO 1 A JUNIO 30 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 el primer semestre de 2018, 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 junio 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.personeriaitagui.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
TOTAL	8.251

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
TOTAL	7.188	1063	8.251

Las consultas por sede de la entidad, corresponde a la sede principal el 87% donde se atendieron 7.188 usuarios, y en casa de justicia el 13% donde se atendieron 1.063.

PQRS RESPONDIDAS FUERA DEL TÉRMINO

RADICADO	FECHA Y HORA DE RADICADO	DIA S	TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCION	ULTIMA ASIGNACION
18010299988563	2018-01-02 22:38:45	-4	Petición de Documentación	No Aplica	Secretaria general
18040599947117	2018-04-05 21:51:12	-2	Denuncia	No Aplica	Delegada para los derechos

					colectivos y de ambiente
18011700800013	2018-01-17 14:41:05	-1	Petición de Información	Personalmente	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente
18011900800016	2018-01-19 09:49:50	-5	Petición de Información	Personalmente	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente
18012200800019	2018-01-22 18:04:10	-4	Petición de Información	Personalmente	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente
18012200800020	2018-01-22 18:05:39	-3	Petición de Información	Personalmente	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente
180518008000225	2018-05-18 10:02:24	-5	Queja	Buzones	Secretaria general
180531008000258	2018-05-31 08:26:43	-2	Petición de Información	Correo Electrónico	Secretaria general
180613008000286	2018-06-13 16:24:25	-9	Petición de Información	Personalmente	Delegatura vigilancia y control

EL RESULTADO DE LOS INDICADORES DE PQRSD

El resultado de los indicadores de los usuarios atendidos por otros medios fue el siguiente:
A junio de 2018 se presentaron 338 PQRDS incluidas WEB, TELEFÓNICAS Y REDES SOCIALES, que equivale al 4%

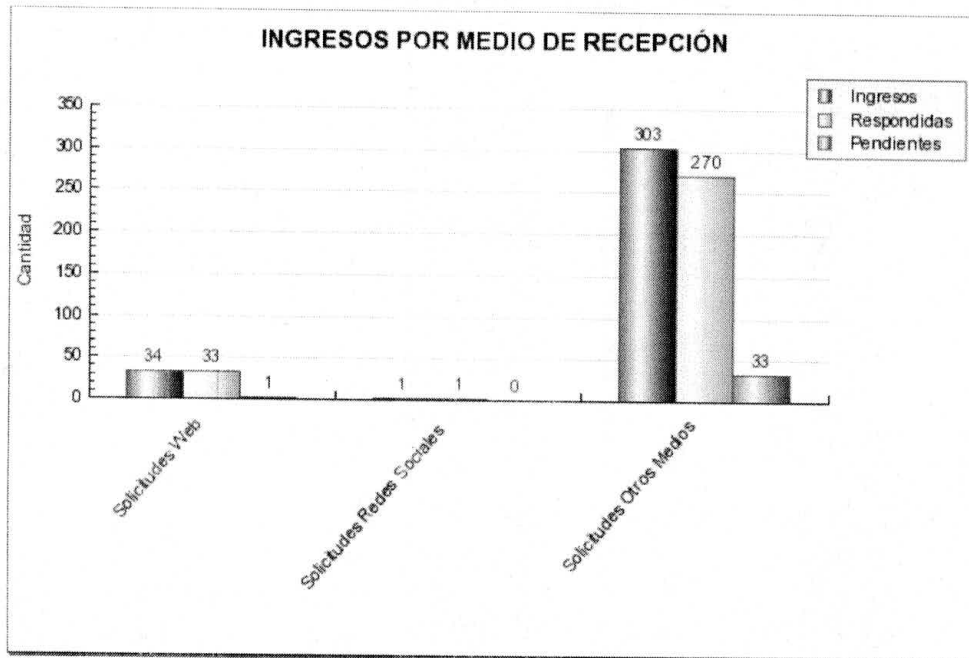
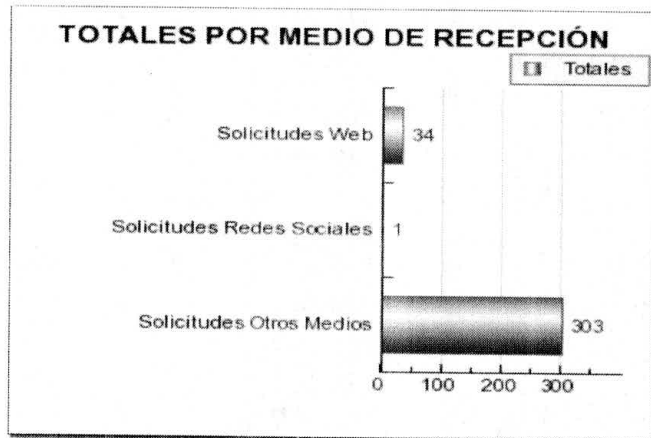
Número de PQRDS respondidas dentro de los plazos establecidos / total de PQRDS recibidas 97.4%

Número de PQRDS respondidas Fuera de los plazos establecidos / total de PQRDS recibidas 2.6%

Tres de las PQRDS anteriores fueron respondidas pero no fueron cerradas en el programa durante los términos

Número de PQRDS Pendientes dentro de los plazos establecidos / total de PQRDS recibidas 1.4%

PQRS POR OTROS MEDIOS

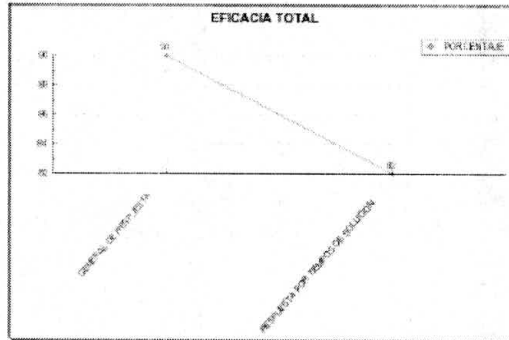


EFICACIA EN LAS RESPUESTAS: A continuación se muestra el grafico del Software PQRS , relacionado con la eficacia:



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; en el primer semestre realizó seguimiento a la calidad de las respuestas dadas por la Entidad a los usuarios, tomando una muestra. Las actas registradas en el primer semestre son:

- Acta de fecha 21 de febrero de 2018, seis radicados revisados
- Acta del 2 de abril de 2018, con revisión de 10 respuestas

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	34	1	303	338	-
Respondidas	33	1	270	304	89.94 %
Pendientes	1	0	33	34	10.06 %
Totales	34	1	303	-	-
%	10.06 %	0.3 %	89.64 %	-	-

Las PQRS recibidas por este medio fueron atendidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	No. ATENCIONES	PORCENTAJE
Derechos Colectivos y del Ambiente	170	50%
Derechos Humanos	62	18%
Delegatura en lo Penal y Familia	53	16%



Vigilancia Administrativa	23	7%
Secretaria General	17	5%
Despacho del Personero	13	4%

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Citaciones	0	0	0	0	0 %
Denuncia	3	0	1	4	1.18 %
Felicitación	0	0	0	0	0 %
Otras Solicitudes	0	0	0	0	0 %
Petición de Consulta	1	0	1	2	0.59 %
Petición de Documentación	2	0	15	17	5.03 %
Petición de Información	8	1	96	105	31.07 %
Queja	8	0	2	10	2.96 %
Reclamo	1	0	1	2	0.59 %
Revisión al debido proceso	0	0	21	21	6.21 %
Seguimiento Derechos de Petición	11	0	112	123	36.39 %
Solicitud de Cita	0	0	54	54	15.98 %
Sugerencia	0	0	0	0	0 %
Totales	34	1	303	338	-

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS CIUDADANOS Y PARTES INTERESADAS

Se efectuaron en la sede principal 1.212 encuestas de satisfacción en este período y en Casa de Justicia se realizaron 106 encuestas.

En la Sede principal, el porcentaje de satisfacción fue del 95.53, el porcentaje de insatisfacción fue de del 4.47% y en Casa de Justicia el porcentaje de satisfacción fue del 100.0%

El porcentaje de insatisfacción fue del 4.47% presentadas por los usuarios en la Personería así:



El 2.18% Manifiestan la espera mucho tiempo para ser atendidos
El 2.06% Solicitan más privacidad
El 0.23% Manifiestan no fue muy clara la atención
Total de 4.47% 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 en el primer semestre solo ingresaron tres (PQRS).

BUZON

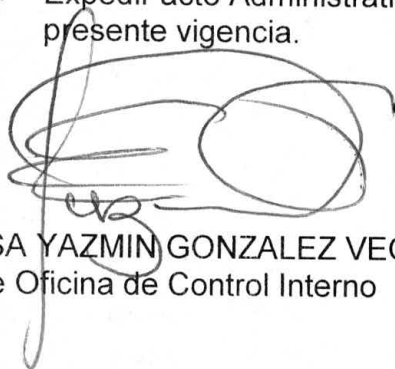
El buzón que reposa en la Entidad solo registró en el primer semestre tres PQRS, tres (3) PQRS, se revisa semanalmente por parte de la Secretaria General, la Secretaria Ejecutiva, en presencia de un usuario y la Jefe de la Oficina de Control Interno.

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 en el informe de auditoría al proceso de Atención al Ciudadano se presentó esta no conformidad, en el mes de abril.
- Algunas solicitudes no ingresan con el radicado de PQRS, por lo que se requiere verificar el procedimiento para que sean incluidas todas las solicitudes.
- Se evidenció que las atenciones a los usuarios, no son clasificadas de conformidad con las que se encuentran parametrizadas en el sistema pues más del 15% del total están registradas como asesorías generales.

RECOMENDACIONES

- Mejorar en el diligenciamiento del Software para que se registre de manera integral todos los campos y clasificaciones a que haya lugar con el propósito de tener clasificada la información que arroje datos estadísticos confiables.
- Realizar un control o 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.
- Expedir acto Administrativo de Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios para la presente vigencia.



ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA
Jefe Oficina de Control Interno