

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NOMBRE DEL INFORME:	Informe Oficina de Atención al Ciudadano PQRS
PERIODICIDAD:	Semestral
PERIODO EVALUADO:	Enero a junio de 2017
FECHA:	Agosto 3 y 15 de 2017

FUNDAMENTO LEGAL:

- Constitución Política Artículos 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones de interés general o particular.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción artículo 76 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención e investigación de actos de corrupción y la eficiencia y efectividad de la gestión pública.
- Ley 1755 de 2015 por la cual se reglamenta el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades públicas o particulares que manejen recursos públicos.
- Ley 1712 de 2014 ley de transparencia y de acceso a la información.
- Decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011. Documento estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Decreto 124 de 2016, Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Ley 962 de 2005 Artículo 6º, inciso 3º trámites por medios tecnológicos o electrónicos.
- Decreto 943 de 2014 Actualización del Modelo estándar de control interno MECI; Eje transversal Información y comunicación.
- Ley 1437 de 2011.
- Proceso: Gestión de la Comunicación; Procedimiento de Atención al usuario.

OBJETO:

Analizar y evaluar el cumplimiento, calidad y oportunidad en el desarrollo del Procedimiento de Atención al Ciudadano y las estrategias adelantadas para dar respuesta y atender integralmente los trámites solicitados a través de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, conforme a las normas vigentes.

Evaluar el desempeño y las acciones de la Oficina de Atención al Ciudadano-PQRS en el periodo enero-junio de 2017, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que reza: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes”.

ALCANCE:

Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo enero-junio de 2017.

RESPONSABLE:

MÓNICA PATRICIA RÍOS URREA - Profesional Universitario, Oficina de Control Interno

METODOLOGÍA:

La metodología se fundamenta en:

- La verificación y análisis de la información reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano respecto a la gestión de las PQRS del periodo enero a junio de 2017.
- Observación directa en los puestos de trabajo para verificar el estado de la Oficina de Atención al Ciudadano y la existencia de un equipo suficiente y de calidad para atender las PQRS.
- Verificar la existencia de protocolos para la atención al ciudadano.
- Seguimiento a las observaciones y recomendaciones de los diferentes informes dejados por: La Auditoría de Calidad, Encuestas en caliente y el informe de la Auditoría del ICONTEC.

- Revisión del proceso de Gestión de la Comunicación, procedimiento Atención al usuario.
- Visita a la Oficina del Centro de Atención Municipal (CAM), ubicada en la carrera 55b No. 23-05 Sector Quirama – San Antonio
- Proponer acciones de mejora.
- Elaboración de informe final.

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se hizo visita a la oficina de Atención al Usuario, ubicada en la sede de la Casa Provincial, para verificar su estado, los puestos de trabajo, el equipo humano y los espacios para atender a los ciudadanos.
- Visita a la Oficina del Centro de Atención Municipal (CAM), ubicada en la carrera 55b No. 23-05 Sector Quirama – San Antonio
- Se analizaron los informes de la Auditoría de calidad y el consolidado de las PQRS del primer trimestre 2017.
- Se revisó el Protocolo de atención al ciudadano y el Plan de acción del componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano.
- Se revisó el Proceso Gestión de la comunicación; Procedimiento de Atención al Usuario. (Versión 8, de abril de 2017. Vigente).
- Se revisó el informe derivado de la auditoría del ICONTEC realizada en noviembre de 2016, en el Procedimiento de Atención al Usuario.
- Se realizó una entrevista con las funcionarias de la Oficina de Atención al Usuario: Sandra Castaño-secretaria ejecutiva y Olga Patricia Ospina - Profesional universitaria (casa Provincial) y Marleny Jiménez (CAM San Antonio).

INFORME FINAL

Presentación

La línea estratégica “El cambio con un alcalde cercano” es una de las más importante del programa de gobierno “Rionegro Tarea de Todos”, porque resume, en su contenido, la primera y más importante de las funciones del servidor público, la buena atención al usuario y de allí parte, en gran medida, la percepción de favorabilidad del Ejecutivo Municipal, de su equipo de trabajo y de toda la Administración.

En este contexto, la Oficina de Atención al Ciudadano debe garantizar la gestión, el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en corresponsabilidad con las dependencias competentes de su solución y acorde con los lineamientos de la Subsecretaría de Asuntos Legales. La Oficina de atención al usuario es una dependencia estratégica para la imagen institucional.

No se puede dejar de resaltar la atención directa del señor alcalde a la comunidad, los miércoles en la tarde; también destacar las ferias de la inclusión social que terminan con los Encuentros Democráticos los jueves en la tarde y noche.

FORTALEZAS

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO, UBICADA EN LA CASA PROVINCIAL:

La oficina cuenta con personal idóneo para brindar atención integral a las diferentes PQRS presentadas por los usuarios. Actualmente cuenta con dos funcionarios permanentes y una contratista, las cuales garantizan una atención oportuna y rápida y siempre se tiene a un funcionario disponible para la atención permanente.

El espacio donde se encuentra ubicada la oficina es adecuado, amplio, organizado y cómodo, tanto para el personal que labora como para los usuarios.

Se dispone de transporte todos los miércoles para que las diferentes dependencias atiendan los requerimientos de las comunidades.



Se disponen de varios medios físicos y electrónicos para que la comunidad establezca el contacto con la Administración Municipal y solicite los servicios que de ella requieren (PQRS), estos son:

- Correo electrónico
- Pagina Web
- Line telefónica
- Atención personal (Oficina)
- Archivo Municipal
- Buzones de sugerencias (localizados en diferentes puntos, tanto en la Alcaldía Municipal como en sedes descentralizadas)
- Atención directa por parte del Señor alcalde (miércoles)
- Encuentros democráticos (jueves)

Se han dictado varias capacitaciones tanto grupales como personalizadas (4 grupos, aproximadamente ciento veinte (120) personas, convocadas por la Secretaría de Servicios Administrativos y otras sesenta (60) personas delegadas por las diferentes secretarías). Estas últimas recibieron capacitación personalizada. En estas capacitaciones, además, se hace seguimiento a las PQRS pendientes.

Se creó un Manual el cual se entrega a las personas que reciben la capacitación “MANUAL DE USUARIO PARA OPERACIÓN DE LA VUAC”, éste muestra una explicación paso a paso del manejo del software para la recepción, seguimiento y respuesta a las PQRS.

Las funcionarias de la Oficina de atención al ciudadano crearon un archivo en Excel donde tienen la información de las diferentes PQRS recibidas (fecha de recibido, datos del usuario, número de radicado, tema, secretaría a la que fue enviado, entre otros), con el cual pueden hacer seguimiento y trazabilidad a estas. Ellas están atentas y recuerdan a las diferentes Secretarías de las PQRS pendientes.

Para el seguimiento a la satisfacción del usuario, realizan llamadas telefónicas a las personas que han tramitado PQRS, para ello se hace escogencia aleatoria de números telefónicos y se comunican con los usuarios preguntándoles si se les brindaron respuesta oportuna y clara del trámite solicitado. De esta manera hay comunicación permanente con los usuarios.

El pasado mes de julio se ubicó en San Antonio de Pereira una oficina de atención al Ciudadano. (Parque principal, anteriormente inspección de policía).

No se encontró ningún tipo de hallazgo derivado de la Auditoría Interna de Calidad – 2017.

Se actualizó en Protocolo de atención al Usuario, el cual se remitió a la oficina de Calidad para aprobación del Comité MECA y/o Responsable. Tan pronto se apruebe, se socializará con el personal de la administración Municipal por diferentes medios, se tiene pensado publicarlo en descansa pantallas, plegables y correos electrónicos institucionales.

Están bien documentadas las acciones de mejora de las auditorías internas y con el seguimiento respectivo.

Se destaca el buen servicio y disponibilidad del personal de la Oficina de Atención al Usuario.

SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES REALIZADAS EN LA EVALUACIÓN ANTERIOR (JULIO A DICIEMBRE DE 2016)

PARA MEJORAR	SEGUIMIENTO
Se han presentado dificultades para resolver algunas solicitudes de la comunidad básicamente, por la poca claridad en las direcciones o, en otros casos, no se encuentra el usuario al momento de la visita.	Continúa la misma dificultad, ya que en algunas PQRS faltan datos como direcciones, números telefónicos o la información brindada por el usuario no es clara y precisa. Además, no encuentran a los usuarios al realizar visitas solicitadas por ellos, lo que conlleva a una respuesta no oportuna.
En las encuestas en caliente se solicita capacitación permanente para todos los funcionarios que atienden público.	En el mes de julio anterior, las Sicólogas del grupo de apoyo de la casa del adulto mayor realizaron una capacitación para el personal de la Administración Municipal: “Inteligencia emocional” donde se habló del tema de la atención al usuario en repetidas ocasiones, además desde la inducción al personal nuevo se habla constantemente del usuario como la razón de ser de la Administración Municipal y sobre el brindar una atención oportuna, clara y con calidad a los usuarios. Están pendientes próximas charlas y capacitaciones relacionadas con el tema.



Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia



<p>En la encuesta anual de satisfacción al usuario se dice que el 54.4% no conoce la Web institucional. Para mejorar esta situación la Oficina de Comunicaciones ha hecho difusión en las comunidades e igualmente en los programas radiales con la FM. No obstante, se debe hacer un mayor esfuerzo ya que encuestas anteriores han arrojado que el 97% de la población hace los trámites directamente en la Administración Municipal. Lo anterior no permite agilizar ni disminuir los trámites, descongestionar la Administración ni mejorar la atención al ciudadano.</p>	<p>La oficina de comunicaciones promueve y difunde constantemente la herramienta de la página Web para que la comunidad realice los trámites que ofrece en línea. Se realizará próximamente cambio de software donde se habilitarán otros trámites en línea facilitando y agilizando los servicios a la comunidad.</p> <p>Es de anotar que en su mayoría los trámites son realizados por adultos, quienes se niegan a realizar estos trámites por la página web y prefieren hacerlos personalmente.</p>
<p>Es muy importante tener un espacio de atención al ciudadano, en centros poblados como el barrio El Porvenir y San Antonio.</p>	<p>Se ubicó una oficina de atención al ciudadano en San Antonio, ubicada en el parque (donde anteriormente funcionaba la inspección de policía). La apertura fue en el mes de julio del presente año. Queda pendiente la apertura de otros puestos de atención al ciudadano, como en el barrio El Porvenir.</p>
<p>Continúan las dificultades con la plataforma Documentweb en donde no es posible hacerle seguimiento a las PQRS porque no genera reportes reales y en general el aplicativo no es amigable ni funcional.</p>	<p>Las funcionarias de la Oficina de atención al ciudadano crearon un archivo en Excel donde tienen la información de las diferentes PQRS recibidas (fecha de recibido, datos del usuario, número de radicado, tema, secretaría a la que fue enviado, entre otros), con el cual pueden hacer seguimiento y trazabilidad a estas. Ellas están atentas y recuerdan a las diferentes Secretarías de las PQRS pendientes. Próximamente se realizará cambio de software desde donde se podrá hacer seguimiento y trazabilidad a las PQRS.</p>
<p>La oficina de atención al ciudadano les hace seguimiento a las respuestas oportunas de las PQRS pero no es claro el seguimiento a la oportunidad y calidad de las soluciones que la comunidad reclama. Desde la Plataforma MECI en cada secretaría debe haber un funcionario responsable de este seguimiento y es allí donde se deben implementar las acciones</p>	<p>Cada secretaría de la Administración Municipal delega a las personas encargadas de recepcionar y hacer seguimiento a las respuestas oportunas de las PQRS. Las funcionarias de la Oficina de atención al usuario han dictado capacitaciones personalizadas a los responsables del manejo de la plataforma, tanto en el tema del software como en el</p>





Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia



<p>de mejora producto de los requerimientos de la comunidad.</p>	<p>tema de recepción, seguimiento y respuesta a las PQRS. Es de anotar que son las Secretarías, Subsecretarías y diferentes dependencias las responsables dar respuesta clara, oportuna y de calidad a las PQRS y de implementar las acciones de mejora producto de los requerimientos de la comunidad, tema al que se hizo énfasis en las capacitaciones realizadas.</p>
<p>Seguimiento a los indicadores del proceso y documentar las acciones de mejora de la auditoría del ICONTEC.</p>	<p>Se realiza seguimiento continuo a los indicadores del proceso y se tienen documentadas las acciones de mejora de las auditorías internas y del ICONTEC, con el seguimiento respectivo.</p>
<p>Se debe empezar a implementar el plan de acción del componente “Estrategias para mejorar la atención al ciudadano” del Plan anticorrupción; éste tiene un primer seguimiento con corte al mes de abril.</p>	<p>Dando cumplimiento al Plan de acción del componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, (Mecanismos de atención a la Ciudadanía), se han realizado las siguientes actividades y su respectivo seguimiento:</p> <p>Garantizar el personal requerido en la Oficina de atención al Usuario: Actualmente la Oficina cuenta con dos funcionarios de planta y dos contratistas, quienes atienden los diferentes requerimientos tanto en la Oficina principal (3 personas), como en la sede de San Antonio (1 persona). Seguimiento 100%.</p> <p>Espacios adecuados y mejorar la privacidad del usuario: Con el traslado a la sede actual (Casa provincial) y la apertura del Punto de atención al ciudadano en San Antonio, se mejoraron considerablemente los espacios. Seguimiento 100%</p> <p>Realizar la divulgación de los canales de atención y servicio al cliente: Se realizan jornadas los días miércoles y jueves con el apoyo de la oficina de Comunicaciones, donde se promueven los diferentes canales de atención a la comunidad. Seguimiento</p>



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PBX 520 40 60, Código Postal (ZIP CODE) 054040,
www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

	<p>90%.</p> <p>Sensibilizar a los funcionarios de la Administración Municipal, en materia de atención al ciudadano: Esta actividad se realiza en los procesos de Inducción y re inducción. Seguimiento 95%.</p> <p>Hacer seguimiento al Procedimiento de Atención al Ciudadano, incluido en el MECI: El seguimiento se hace continuamente, el Procedimiento se actualizó el pasado mes de abril.</p>
<p>Se debe reiterar: Es mandato de la ley 1437 de 2011 en su artículo 7º numeral 5º: “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.</p>	<p>Se expidió la carta de trato digno al usuario donde se especifican los derechos de los usuarios, la cual fue enviada por la oficina de Control Interno a la oficina de comunicaciones para su respectivo ajuste en el diseño. Ésta fue entregada a la oficina de atención al ciudadano en la fecha 03/08/17.</p> <p>Se publicó en lugar visible, en la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>

CONSOLIDADO PQRSF DEL PRIMER SEMESTRE 2017

Solo se tiene el consolidado del primer trimestre (enero-marzo de 2017), el consolidado del segundo trimestre (abril-junio) se encuentra en proceso de tabulación, por lo tanto no se adjunta en las tablas.

El procedimiento de Atención al Usuario del Proceso de Gestión de la Comunicación en el período enero/marzo de 2017, viene cumpliendo con todas las actividades encomendadas al mismo, acorde con las políticas y directrices de la administración.

En la tabla que a continuación se relaciona se tiene un consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones “PQRSF” de enero a marzo de 2017 agrupadas por cada concepto y haciendo seguimiento comparativo entre lo ingresado y lo respondido oportunamente, con un total de PQRSF ingresadas de 929 frente a un total de PQRSF con respuesta de 645, lo que representa el 69.43% de oportunidad en la respuesta, quedado por fuera el 30.57%, que se considera como PQRSF con trámite superior a 15 días, o términos

de tiempo que se extienden hasta el mes de abril como las que ingresan en los últimos días de marzo.

RESUMEN DE PQRSF INGRESADAS Vs CON RESPUESTA						total trim
	petición	quejas	reclamos	sugerencias	felicitaciones	
Enero Ingresadas	117	130	1	3	4	255
Enero Respondidas	100	110	0	2	4	
Febrero Ingresadas	184	136	3	7	4	334
Febrero Respondidas	125	106	1	4	4	
Marzo Ingresadas	181	143	2	2	12	340
Marzo Respondidas	98	77	0	2	12	
TOTAL INGRESADAS	482	409	6	12	20	929
TOTAL CON RESPUESTA	323	293	1	8	20	645

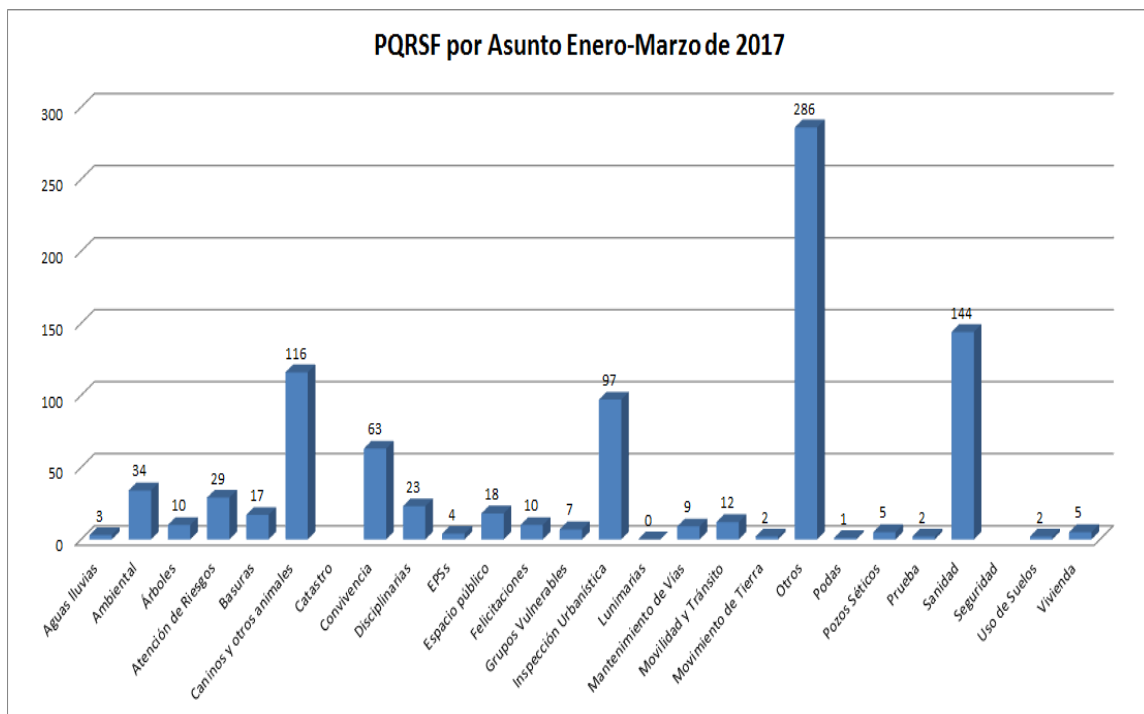
En la siguiente tabla se visualiza de manera porcentual y numérica el total de PQRSF ingresadas Vs con respuesta por mes.

PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD DE ENERO A MARZO FRENTE A LAS PQRSF INGRESADAS

	ENERO			FEBRERO			MARZO		
	Total ingresadas	Total finalizadas	% de Oportunidad	Total ingresadas	Total finalizadas	% de Oportunidad	Total ingresadas	Total finalizadas	% de Oportunidad
Petición	117	100	85,47%	184	125	67,93%	181	98	54,14%
Quejas	130	110	84,62%	136	106	77,94%	143	77	53,85%
Reclamos	1	0	0,00%	3	1	33,33%	2	0	0,00%
Sugerencias	3	2	66,67%	7	4	57,14%	2	2	100,00%
Felicitaciones	4	4	100,00%	4	4	100,00%	12	12	100,00%
GRAN TOTAL	255	216	84,71%	334	240	71,86%	340	189	55,59%

PQRSF POR ASUNTO DE ENERO A MARZO DE 2017

A continuación, se representa gráficamente por asunto las PQRSF de enero a marzo de 2017, extrayendo los conceptos que son más representativos al momento de clasificarlos, así mismo se aclara que en el concepto “Otros” están incluidos los que por refinamiento del sistema y de acomodación de personal, fueron transferidos a la oficina de Atención al Usuario cuyo asunto no tuvo descripción para clasificarlos o que no tienen peso representativo.



- ❖ De acuerdo con la información suministrada por las funcionarias de la Oficina de Atención al Ciudadano, las quejas más repetitivas son relacionadas con caninos en situación de abandono (calle), construcciones presuntamente ilegales y solicitud de información para realizar trámites de Industria y comercio y cumplimiento de requisitos legales.

PARA MEJORAR

Se debe solicitar la actualización o cambio de la plataforma Documentweb donde se ingresan las diferentes PQRS, para que los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano puedan hacer seguimiento y trazabilidad a estas.

Ubicar buzones de sugerencias en diferentes sitios donde aun no se cuenta con ellos, como: tercer piso de la Alcaldía, oficina de Gestión del riesgo, casa de la cultura de San Antonio, casa provincial y en las sedes nuevas descentralizadas.

Se deben identificar los riesgos del proceso y los riesgos de corrupción y documentarlos, con el fin de crear estrategias y acciones preventivas o correctivas si es el caso, para evitar que estos se materialicen o en el caso de materializarse para evitar que se repitan.

Crear estrategias para evitar, o por lo menos disminuir las dificultades que se tienen para resolver algunas solicitudes de la comunidad, debido a la poca claridad en las direcciones o en otros casos porque no se encuentra el usuario al momento de la visita.

Apoyar y velar porque el personal delegado por las diferentes secretarías y convocado para las capacitaciones sobre el manejo del Document web, asista y entiendan claramente el procedimiento para el manejo de la plataforma, desde el ingreso de las PQRS, hasta la respuesta y solución de éstas. (Atención integral).

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO, (CENTRO DE ATENCIÓN MUNICIPAL-CAM) UBICADA EN LA CARRERA 55B No. 23-05 SAN ANTONIO DE PEREIRA:

FORTALEZAS:

El pasado mes de julio se realizó apertura del Centro de Atención Municipal (CAM), ubicado en la carrera 55b No. 23-05 parque principal de San Antonio (Anteriormente Inspección de policía), con el fin de realizar diferentes trámites de la subsecretaría de Rentas, además para brindar orientación y recepcionar PQRS de la comunidad, garantizando la gestión, el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en corresponsabilidad con las dependencias competentes de su solución.



Actualmente cuenta con dos personas, las cuales garantizan una atención oportuna. Siempre se tiene a un funcionario disponible para la atención permanente.

El espacio donde se encuentra ubicada la oficina es adecuado, amplio y organizado, tanto para el personal que labora como para los usuarios.

Se cuenta con una funcionaria encargada de la atención de trámites y temas relacionados con la Subsecretaría de rentas como son:

- Industria y Comercio
- Facturas de alumbrado público
- Temas de la plaza de mercado
- Impuesto predial
- Paz y salvos Municipales
- Facturas
- Certificados de estratificación
- Certificados de nomenclatura
- Otros

Atención de PQRS:

En cuanto a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, se cuenta con personal idóneo (una funcionaria), para brindar atención integral a las diferentes PQRS presentadas por los usuarios, para lo cual se dispone de diferentes medios físicos y electrónicos establecidos por la Administración Municipal.

Se tiene comunicación directa y en línea con la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la Casa Provincial.

Se destaca el buen servicio y disponibilidad de la funcionaria responsable de la recepción de las PQRS.

Las PQRS recibidas en esta oficina, son ingresadas inmediatamente a la Plataforma Documentweb, direccionadas a los responsables de su gestión y consolidadas con las recibidas en la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la Casa Provincial.

PARA MEJORAR

Se debe colocar un letrero o anuncio que identifiquen el nombre de la oficina y que permita la orientación y conocimiento de ésta por parte de la Comunidad.

Se debe dotar la oficina con sillas adecuadas y cómodas para la atención de los usuarios.

Solicitar al personal de la oficina de sistemas revisión a las conexiones, ya que tienen inconvenientes con el sistema y la Plataforma (se cae o es muy lento), lo que genera lentitud o poca oportunidad en la atención al usuario.

Falta más publicidad para que las personas se enteren de la existencia de esta oficina y los diferentes tramites y consultas que pueden realizar allí.

Se debe publicar en un lugar visible la Carta de trato digno al Usuario. Es mandato de la ley 1437 de 2011 en su artículo 7º numeral 5º: “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.

Solicitar la actualización del número de la extensión de esta oficina (Centro de Atención Municipal – San Antonio, Ext.1122), en el directorio telefónico de la Administración Municipal, ya que actualmente este número figura con el nombre de otra dependencia, lo que genera desconocimiento y desorientación del usuario.

MÓNICA PATRICIA RÍOS URREA
Profesional Universitario
Oficina de Control Interno

Revisó: Benjamín Alzate C. Jefe Oficina Control Interno

