

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NOMBRE DEL INFORME:	Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS
PERIODICIDAD:	Semestral
PERIODO EVALUADO:	Julio a diciembre de 2017
FECHA:	Marzo 20 de 2018

PRESENTACIÓN:

La Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones- PQRSF recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2017, 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.

OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

ALCANCE:

Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo de julio a diciembre de 2017.



CONTROL DE LEGALIDAD:

La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido entre el 1º de julio a 31 de diciembre de 2017, dando cumplimiento a:

Ley 1474 del 2011, Artículo 76.

Ley 1437 de 2011, Título 2

Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

RESPONSABLE:

Darío García Ospina - Jefe de Oficina Control Interno

INFORME

Presentación

La línea estratégica “El cambio con un alcalde cercano” del programa de gobierno “Rionegro Tarea de Todos”, 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 y el control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en corresponsabilidad con las dependencias competentes de su solución. Es una dependencia estratégica para la imagen institucional.

CANALES DE ATENCIÓN

La Administración Municipal pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

- Correo electrónico
- Página Web
- Línea 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)

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO:

La Entidad cuenta con Oficina de atención al ciudadano, de acuerdo con la Ley 1474 de 2011, Art. No. 76, "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

La oficina cuenta con personal idóneo y competente para brindar una atención íntegra a la comunidad, que garantizan una atención oportuna, rápida y permanente y el espacio donde se encuentra ubicada la oficina es adecuado, amplio, organizado y cómodo, tanto para el personal que labora como para los usuarios.

Además, la administración municipal cuenta con dos (2) Centros de Atención Municipal (CAM), ubicados en el parque principal de San Antonio (anteriormente Inspección de policía) y en el Barrio el Porvenir (instalaciones de la inspección municipal) donde brindan orientación y reciben las diferentes 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.

CONSOLIDADO PQRSF DEL SEGUNDO SEMESTRE 2017

En la tabla que a continuación se relaciona se tiene un consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones "PQRSF" de julio a diciembre de 2017 agrupadas por mes y haciendo seguimiento comparativo entre lo ingresado y lo respondido oportunamente.



RESUMEN DE PQRSF INGRESADAS Vs CON RESPUESTA					
	petición	quejas	reclamos	sugerencias	felicitaciones
Julio Ingresadas	187	155	4	4	5
Julio Respondidas	144	128	4	4	5
Agosto Ingresadas	185	157	6	3	16
Agosto Respondidas	148	107	4	3	16
Septiembre Ingresadas	155	143	5	8	9
Septiembre Respondidas	116	125	4	3	9
Octubre Ingresadas	215	146	8	0	10
Octubre Respondidas	192	133	7	0	10
Noviembre Ingresadas	176	155	7	4	8
Noviembre Respondidas	154	147	6	4	8
Diciembre Ingresadas	146	99	2	0	8
Diciembre Respondidas	134	70	2	0	8
TOTAL INGRESADAS	1.064	855	32	19	56
TOTAL CON RESPUESTA	888	710	27	14	56

Total de PQRSF ingresadas: 2.026
Total de PQRSF con respuesta: 1.695

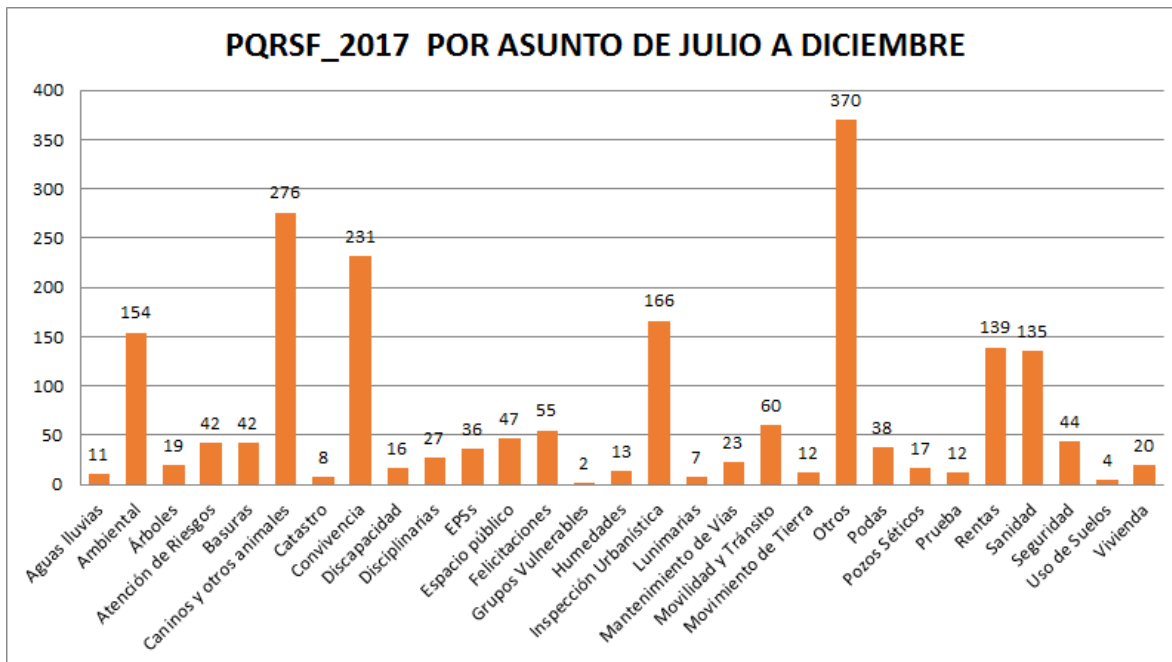
Lo anterior indica que se tiene un 83.66% de oportunidad en la respuesta, quedado por fuera el 16.34%, es de anotar que estas se considera como PQRSF con trámite superior a 15 días, y que por tal motivo cambia el contexto de petición a trámite.

PQRSF POR ASUNTO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2017:

A continuación, se representa gráficamente por asunto las PQRSF de julio a diciembre 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.



Inspección Urbanística	166
Lunimarias	7
Mantenimiento de Vías	23
Movilidad y Tránsito	60
Movimiento de Tierra	12
Otros	370
Podas	38
Pozos Sépticos	17
Prueba	12
Rentas	139
Sanidad	135
Seguridad	44
Uso de Suelos	4
Vivienda	20
TOTAL	2026



PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD DE JULIO A DICIEMBRE FRENTE A LAS PQRSF INGRESADAS:

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



	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE		
	Total ingresadas	Total finalizadas	% de Oportunidad	total ingresadas	total finalizadas	% de Oportunidad	total ingresadas	total finalizadas	% de Oportunidad
Petición	187	144	77,01%	185	148	80,00%	155	116	74,84%
Quejas	155	128	82,58%	157	107	68,15%	143	125	87,41%
Reclamos	4	4	100,00%	6	4	66,67%	5	4	80,00%
Sugerencias	4	3	75,00%	3	3	100,00%	8	3	37,50%
Felicitaciones	5	3	60,00%	16	14	87,50%	9	9	100,00%
GRAN TOTAL	355	282	79,44%	367	276	75,20%	320	257	80,31%

	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
	total ingresadas	total finalizadas	% de Oportunidad	total ingresadas	total finalizadas	% de Oportunidad	total ingresadas	total finalizadas	% de Oportunidad
Petición	215	192	89,30%	176	154	87,50%	146	134	91,78%
Quejas	146	133	91,10%	155	147	94,84%	99	70	70,71%
Reclamos	8	7	87,50%	7	6	85,71%	2	2	100,00%
Sugerencias	0	0	#¡DIV/0!	4	4	100,00%	0	0	#¡DIV/0!
Felicitaciones	10	10	100,00%	8	8	100,00%	8	8	100,00%
GRAN TOTAL	379	342	90,24%	350	319	91,14%	255	214	83,92%

QUEJAS REPETITIVAS:

Se realizó un comparativo por asunto y se evidenció un total de doce (12) PQRSF repetitivas, lo que servirá para analizar cada caso y buscar una tendencia a cero.

PQRS REPETITIVAS	
Julio-Agosto	6
Sept-Diciembre	6
TOTAL REPETITIVAS	12
Gobierno	5
Hábitat	2
Planeación	2
Salud	1
Desarrollo Territorial	2
Total por Dependenc	12

De acuerdo con el seguimiento realizado, las PQRS que se repiten están relacionadas con:

- Inspección urbanística (supuestas construcciones ilegales)
- Mantenimiento de vías (vías en mal estado)
- Seguridad ciudadana
- Atención en servicios de salud (mala atención)
- Vivienda (solicitud de mejoramientos)

FORTALEZAS

Las PQRS recibidas en la Oficina de atención al ciudadano, son ingresadas inmediatamente a la Plataforma Documentweb y direccionadas a los responsables de su gestión en las diferentes dependencias.

La apertura de los Centros de Atención Municipal (CAM), ubicados en el parque principal de San Antonio de Pereira y en el Barrio el Porvenir donde brindan orientación y servicios al ciudadano, y reciben las diferentes PQRS de la comunidad.

Los diferentes canales de atención con los que cuenta la administración Municipal y que pone a disposición de la ciudadanía para el acceso a los trámites y servicios, además para la recepción de las PQRS.

Realización de capacitaciones permanentes relacionadas con la atención al usuario y recepción de PQRS para los funcionarios de las diferentes dependencias responsables de la recepción de éstas y de la atención al usuario.

RECOMENDACIONES:

Entregar a los ciudadanos respuestas claras, oportunas y coherentes con las PQRS impetradas por ellos.

Dar cumplimiento a los términos de Ley para dar respuesta a las diferentes PQRS recepcionadas.

Utilizar lo más pronto posible la plataforma BPMS, donde se ingresarán las diferentes PQRS y con la cual se podrá hacer seguimiento y trazabilidad a estas.

Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la entidad para la atención y seguimiento de las PQRS.



Fomentar en los servidores responsables de la atención a los ciudadanos, el registro adecuado y oportuno en el sistema, de las PQRS, con su respectivo seguimiento desde la adjudicación hasta el cierre de estas.

DARÍO GARCÍA OSPINA
Jefe de Oficina Control Interno

Aprobó: Darío García Ospina – Jefe O.C.I
Elaboró: Mónica Patricia Ríos U. - Profesional Universitaria

