

## INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

<b>NOMBRE DEL INFORME:</b>	Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS
<b>PERIODICIDAD:</b>	Semestral
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Julio a diciembre de 2018
<b>FECHA:</b>	Enero de 2019

### 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 con los que cuenta la administración Municipal, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2018, 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 2018.

### CONTROL DE LEGALIDAD:

La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2018.

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 Oficina de 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, el seguimiento y 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.

- Atención verbal o personalizada
- Correo electrónico – [atencionusuario@rionegro.gov.co](mailto:atencionusuario@rionegro.gov.co)
- Página web – [www.rionegro.gov.co/ciudadanos/pqrsf](http://www.rionegro.gov.co/ciudadanos/pqrsf)
- Radicación de comunicación en el archivo
- Encuentros democráticos
- Línea telefónica
- Atención personal (Oficina)
- 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



## OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO:

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 53 de la Constitución, los artículos 53, 54 y 55 de la ley 190 de 1995, reglamentado por el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995; y en concordancia con la Ley 1474 de 2011 “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, Ley 1755 de 2015 “Derechos de Petición” y, en lo que tiene que ver con la implementación de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y la accesibilidad a los trámites y servicios que brinda la Administración Municipal para satisfacer las necesidades de la comunidad, se cuenta con una Oficina de Atención al Usuario y dos CAME (Centro de Atención Municipal Especializado), 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, éstos puntos de atención al ciudadano son atendidos por un equipo de trabajo, quienes de manera directa orientan al ciudadano sobre las inquietudes y sobre los medios de recepción que están a disposición para manifestar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones -PQRS.

Las PQRS recibidas se direccionan a la dependencia competente a través de la VUAC (Ventanilla Única de Atención al Ciudadano) para que se proceda con su trámite; el usuario podrá realizar seguimiento personal, telefónicamente o a través de la página web institucional del estado de su PQRS con el radicado que se emite en el momento en que ingresa.

La oficina cuenta con personal idóneo y competente para brindar una atención íntegra a la comunidad, que garantizan una atención oportuna, rápida y permanente.

Los espacios donde se encuentra ubicada la oficina de atención al usuario, al igual que los CAME son adecuados, amplios, organizados y cómodos, tanto para el personal que labora como para los usuarios.

## CONSOLIDADO PQRSF DEL SEGUNDO SEMESTRE 2018

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 2018 agrupadas por mes; haciendo seguimiento comparativo entre lo ingresado versus lo respondido oportunamente tenemos un total de PQRSF ingresadas en el segundo semestre de 2.406 frente a un total de PQRSF con respuesta de 1.865, lo que representa el 77.51% de oportunidad en la respuesta, quedado por fuera el 22.49%, que se considera como PQRSF con trámite superior



a 15 días, y que por tal motivo cambia el contexto de petición a trámite o que están aún dentro de los términos.

RESUMEN DE PQRSF INGRESADAS Vs CON RESPUESTA						Total Ingresada	Total con Respuesta
	petición	quejas	reclamos	sugerencias	felicitaciones		
Julio Ingresadas	245	157	6	1	11	420	
Julio Respondidas	210	137	5	0	11		363
Agosto Ingresadas	221	156	0	0	0	377	
Agosto Respondidas	179	138	0	0	0		317
Septiembre Ingresadas	231	170	1	2	18	422	
Septiembre Respondidas	150	142	0	1	18		311
Octubre Ingresadas	323	155	2	0	9	489	
Octubre Respondidas	250	139	1	0	9		399
Noviembre Ingresadas	226	151	2	3	3	385	
Noviembre Respondidas	162	130	1	1	3		297
Diciembre Ingresadas	157	129	6	4	17	313	
Diciembre Respondidas	90	67	3	1	17		178
<b>TOTAL INGRESADAS</b>	<b>1.403</b>	<b>918</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>58</b>	<b>2.406</b>	
<b>TOTAL CON RESPUESTA</b>	<b>1.041</b>	<b>753</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>58</b>		<b>1.865</b>



## PQRSF POR ASUNTO DE JULIO A DICIEMBRE 2018

A continuación, se detallan de acuerdo con los eventos la clasificación por asunto de las PQRSF de julio a diciembre de 2018, así mismo se aclara que en el concepto “Otros” están incluidas las PQRS que su ocurrencia no es muy repetitiva.

TOTAL PQRS POR ASUNTO	JULIO/DICIEMBRE	TOTAL PQRS POR ASUNTO	JULIO/DICIEMBRE
Aguas Lluvias	10	Inspección Urbanística	227
Alcantarillado	0	Lunimarias	8
Ambiental	232	Mantenimiento de Vías	84
Árboles	15	Movilidad y Tránsito	71
Basuras	45	Movimiento de Tierra	10
Caninos y otros animales	211	Otros	462
Catastro	0	Podas	33
Convivencia	208	Pozos Sépticos	43
Discapacidad	19	Prueba	16
Disciplinarias	28	Rentas	188
EPSS	25	Sanidad	229
Espacio público	63	Seguridad	30
Felicitaciones	54	Vivienda	12
Gestión del Riesgo	35	<b>TOTAL</b>	<b>2406</b>
Grupos Vulnerables	21		
Humedades	27		

## OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2018

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

	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE_2018		
	Total ingresadas	Total finalizadas	% de Oportunidad	total ingresadas	total finalizadas	% de Oportunidad	total ingresadas	total finalizadas	% de Oportunidad
Petición	245	210	85,71%	221	179	81,00%	231	150	64,94%
Quejas	157	137	87,26%	156	138	88,46%	170	142	83,53%
Reclamos	6	5	83,33%	0	0	#¡DIV/0!	1	0	0,00%
Sugerencias	1	0	0,00%	0	0	#¡DIV/0!	2	1	50,00%
Felicitaciones	11	11	100,00%	0	0	#¡DIV/0!	18	18	100,00%
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>420</b>	<b>363</b>	<b>86,43%</b>	<b>377</b>	<b>317</b>	<b>84,08%</b>	<b>422</b>	<b>311</b>	<b>73,70%</b>

	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
	total ingresadas	total finalizadas	% de Oportuni dad	total ingresadas	total finalizadas	% de Oportuni dad	total ingresadas	total finalizadas	% de Oportun idad
Petición	323	250	77,40%	226	162	71,68%	157	90	57,32%
Quejas	155	139	89,68%	151	130	86,09%	129	67	51,94%
Reclamos	2	1	50,00%	2	1	50,00%	6	3	50,00%
Sugerencias	0	0	#¡DIV/0!	3	1	33,33%	4	1	25,00%
Felicitaciones	9	9	100,00%	3	3	100,00%	17	17	100,00%
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>489</b>	<b>399</b>	<b>81,60%</b>	<b>385</b>	<b>297</b>	<b>77,14%</b>	<b>313</b>	<b>178</b>	<b>56,87%</b>

## QUEJAS REPETITIVAS SEGUNDO SEMESTRE 2018

Se realizó un comparativo por cédula/asunto y se evidenció un total de seis (6) PQRSF del semestre julio - diciembre de 2018 de manera repetitiva.

- Liquidación de impuestos
- Gestión del riesgo por arboles inclinados
- Problemática con basuras
- Movimiento de tierra
- Problemática de convivencia
- Envío de facturas de Impuestos por Internet

## MUESTREO ALEATORIO DE TRÁMITE A PQRSF

El siguiente cuadro fue construido con un muestreo aleatorio por llamadas telefónicas realizadas a usuarios, con el fin de evidenciar si a las PQRS anónimas se les da trámite, calificando si estas tuvieron solución, respuesta y no obtuvieron respuesta; lo que arrojó los resultados que se relación en el siguiente cuadro:

TRIMESTRE	VERIFICACIÓN OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	MUESTREO	% DE SATISFACCIÓN
Julio-Diciembre	Solución	79	133,90%
Julio-Diciembre	Respuesta	41	69,49%
Julio-Diciembre	Sin Respuesta	0	0,00%
<b>TOTAL MUESTRA</b>		<b>120</b>	

### INGRESO DE PQRSF POR CANAL DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL ULTIMO TRIMESTRE	TOTAL JULIO/DICIEMBRE
Atención Alcalde-Encuentros Democráticos	7	21
Buzones	51	97
Correo Electrónico	276	526
Personal o Verbal	256	549
Teléfono	448	886
Web	149	327
	<b>1187</b>	<b>2406</b>

### CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE 2018 DE FELICITACIONES Y POSIBLES DISCIPLINARIOS

	Disciplinaria	Felicitaciones
Julio	6	11
Agosto	8	0
Septiembre	14	16
Octubre	7	7
Noviembre	4	3
Diciembre	8	17
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>54</b>

## TRANSFERENCIAS DE PQRSF A OTRAS ENTIDADES

Con el propósito de dar una mejor atención a los usuarios, que por desconocimiento de nuestras funciones han registrado PQRSF y que no son de nuestra competencia dejamos un registro de transferencia a la entidad competente por los diferentes medios que tengan habilitados, entre ellos se transfirió a: ESO, EDESO, IMER y SOMOS.

## CONCLUSIONES

Se evidencia una notable disminución comparado con el semestre anterior (49%) en el número de PQRS a las que se les da respuesta por fuera de términos legales, las cuales totalizan 541, esto equivale a un 22.49% del total de PQRS recibidas.

A pesar de esta disminución, aun no se da cumplimiento normativo, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 (por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición).

*“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.*

## RECOMENDACIONES:

Mejora al aplicativo para la recepción de PQRSF, que permita la consolidación de las PQRS en tiempo real y realizar seguimiento permanente y control de los términos y calidad de las respuestas a las PQRSF de manera ágil, oportuna y que se pueda contar con los insumos tecnológicos para la veracidad de la información reportada por el Sistema de Gestión Documental.





Dar cumplimiento a los términos de Ley para dar respuesta a las diferentes PQRS.  
(Ley 1755 de 2015 y demás normas vigentes).

Estrategias y campañas para que la comunidad se entere de los diferentes medios con los que cuenta la administración municipal para la recepción de las PQRS.

Campañas institucionales frente a las generalidades de las PQRSF haciendo énfasis en términos de respuesta.

Sensibilización y socialización de los Protocolos de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía del Municipio de Rionegro desde cada área con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano en la Entidad Territorial.

Realizar seguimiento continuo a la plataforma adoptada, en aras de verificar el cumplimiento de los términos establecidos de acuerdo con el contenido de las PQRSF.

**DARÍO GARCÍA OSPINA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Mónica Patricia Ríos U. - Profesional Universitaria