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

2 SEMESTRE 2022

PRESENTACIÓN: La Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones- PQRSF recibidas y atendidasa través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Administración Municipal, en el periodo comprendido entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2022, 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 2022.

CONTROL DE LEGALIDAD: La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido para el segundo semestre del año 2022.

- Ley 1474 del 2011, Articulo 76.
- Ley 1437 de 2011, Titulo 2

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

RESPONSABLE: Carlos Alberto García Ospina – Jefe de Oficina Control Interno.

INFORME – 2 SEMESTRE DE 2022 PQRSF
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE RIONEGRO

La línea estratégica "Ciudad de la Gobernanza y la Integración Regional." Del programa de gobierno *"Juntos avanzamos más"*, 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.

La alcaldía gestiona las solicitudes a través de dos aplicativos, uno propio adquirido y otro suministrado por el Ministerio de Educación. A continuación, veremos las solicitudes gestionadas por el aplicativo propio *SE-SUITE* y otra plataforma proporcionada por el MEN (Ministerio de Educación Nacional) bajo el aplicativo denominado *SAC* (Sistema de Atención al Ciudadano), donde se generan las solicitudes para la Administración Municipal.

CANALES DE ATENCIÓN

Los principales Canales de Atención al ciudadano que presta la Alcaldía de Rionegro son:

- Atención Alcalde
- Buzón de Sugerencia
- Comunicación Enviada
- Correo Certificado
- Correo Electrónico
- Encuentros Democrático
- Físico
- Telefónico
- Web

PERIODO

1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE

CANALES DE ATENCIÓN		
CANALAES	TOTAL	PORCENTAJE
ATENCION ALCALDE	3	0.01%
BUZON DE SUGERENCIA	86	0.29%
COMUNICACION ENVIADA	8.305	27.95%
CORREO CERTIFICADO	230	0.77%
CORREO ELECTRONICO	7.210	24.27%
ENCUENTROS DEMOCRATICOS	11	0.04%
FISICO	11.278	37.96%
TELEFONICO	151	0.51%
WEB	2.437	8.20%
TOTAL	29.711	100%

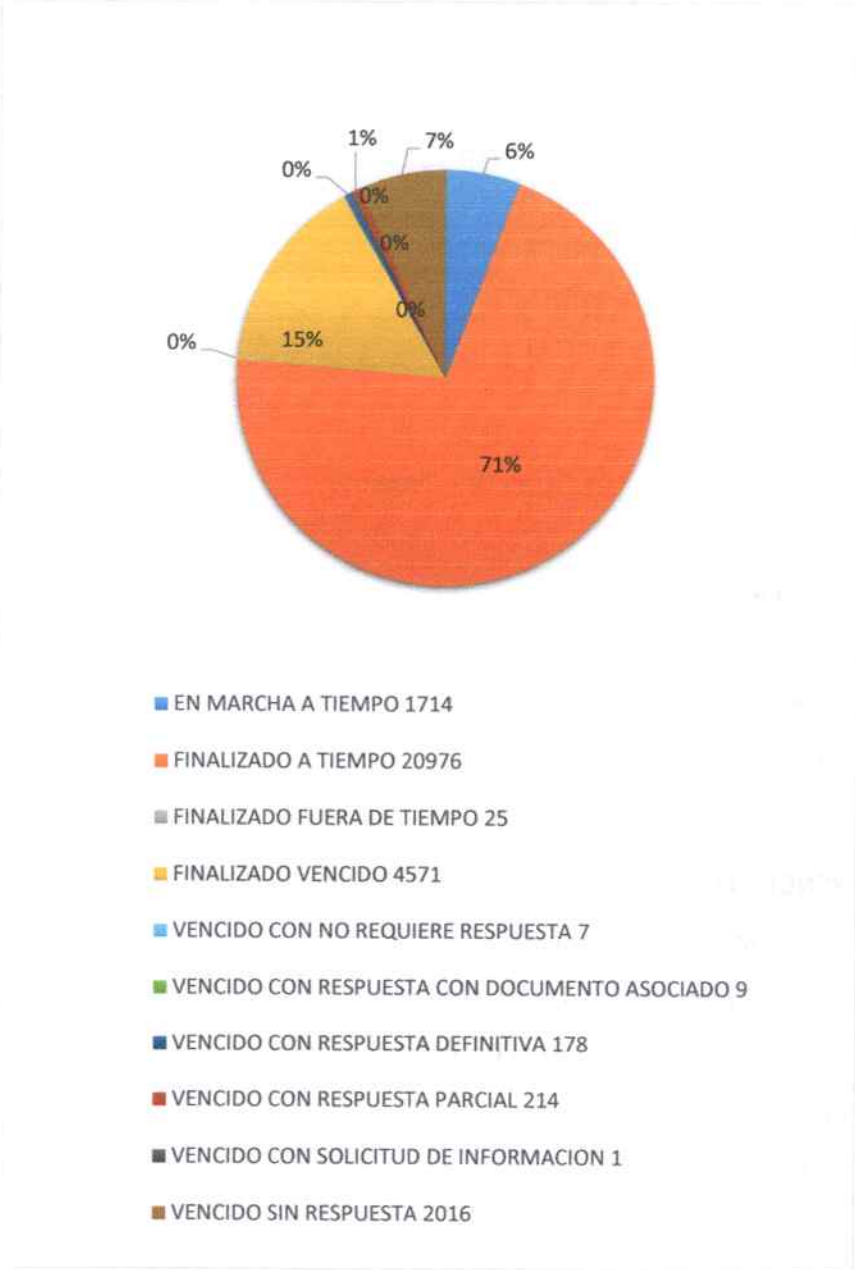
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL	PORCENTAJE
EN MARCHA A TIEMPO	1.714	5.77%
FINALIZADO A TIEMPO	20.976	70.60%
FINALIZADO FUERA DE TIEMPO	25	0.08%
FINALIZADO VENCIDO	4.571	15.38%
VENCIDO CON NO REQUIERE RESPUESTA	7	0.02%
VENCIDO CON RESPUESTA CON DOCUMENTO ASOCIADO	9	0.03%
VENCIDO CON RESPUESTA DEFINITIVA	178	0.60%
VENCIDO CON RESPUESTA PARCIAL	214	0.72%
VENCIDO CON SOLICITUD DE INFORMACION	1	0.00%
VENCIDO SIN RESPUESTA	2.016	6.79%
TOTAL	29.711	100%

GRAFICA DEL ESTADO DE LOS TRÁMITES SOLICITADOS PARA EL 2 SEMESTRE DE 2022

PERIODO

1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE

SOLICITUD POR SECRETARÍAS – 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2022



SOLICITUD POR SECRETARÍAS – 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2022

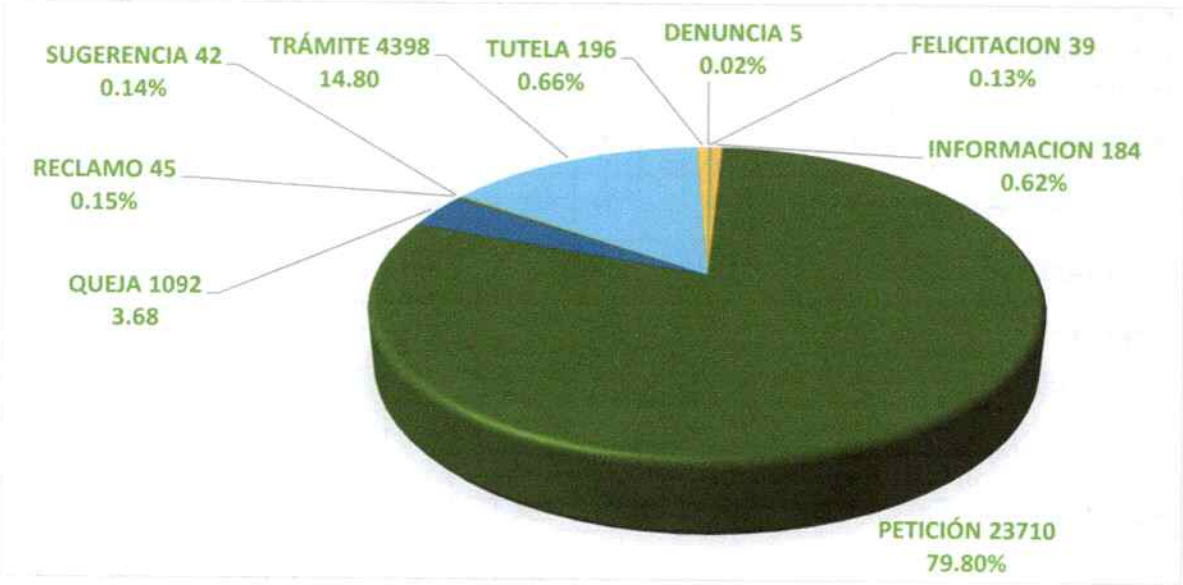
SECRETARIAS	EN MARCHA A TIEMPO	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO FUERA DE TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	VENCIDO CON NO REQUIERE	VENCIDO CON RESPUESTA CON	VENCIDO CON RESPUESTA	VENCIDO CON RESPUESTA	VENCIDO CON SOLICITUD DE	VENCIDO SIN RESPUESTA	TOTAL
DESPACHO ALCALDE	3	401		84			4	5		16	513
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	14	175		51			1	2		18	261
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL	428	4.211		1347		3	78	8		441	6.516
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	64	1.448	25	2	1			5		87	1.632
SECRETARÍA DE FAMILIA, SALUD E INTEGRACIÓN SOCIAL	40	979		305			4	1		93	1.422
SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	16	1.274		90			2			1	1.383
SECRETARÍA DE GOBIERNO	181	2.544		612	1	3	42	82		208	3.673
SECRETARÍA DE HÁBITAT	99	680		631	2	1	4	7	1	135	1.560
SECRETARÍA DE HACIENDA	309	6.501		461	2	1	15	18		487	7.794
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	503	1.984		962	1	1	24	79		404	3.958
SECRETARÍA DE SALUD E INCLUSIÓN SOCIAL	16									15	31
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	30	15					2	2		79	128
SECRETARÍA GENERAL	11	764		26			2	5		32	840
TOTAL	1.714	20.976	25	4.571	7	9	178	214	1	2.016	29.711

TIPO DE COMUNICACIÓN PRESENTADA EN CADA SECRETARIA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE RIONEGRO EN EL 2 SEMESTRE DE 2022

TIPO DE COMUNICACIÓN	TOTAL PQRSF	PORCENTAJE PQRSF
DENUNCIA	5	0.02%
FELICITACION	39	0.13%
INFORMACION	184	0.62%
PETICIÓN	23.710	79.80%
QUEJA	1.092	3.68%
RECLAMO	45	0.15%
SUGERENCIA	42	0.14%
TRÁMITE	4.398	14.80%
TUTELA	196	0.66%
TOTAL	29.711	100.00%

PERIODO

1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE 2022



CONCLUSIONES

De acuerdo con el aplicativo SE-SUITE y SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) donde fue sustraída la información podemos concluir que del total de (29.711) solicitudes, se han finalizado a tiempo (20.976) es decir el 70.60%, finalizado fuera de tiempo (25) es decir un 0,08%, finalizado vencido (4.571) es decir el 15,38%, vencidos sin respuesta (2.016) es decir el 6,79%, en marcha a tiempo (1.714) es decir el 5,77%, vencidos con respuesta parcial (214) es decir el 0,72%, vencidos con respuesta definitiva (178) es decir el 0,60%, vencido con solicitud de información (1) es decir el 0,001%, vencidos con no requieren respuesta (7) es decir el 0,02%, vencidos conrespuesta con documento asociado (9) es decir el 0,03%.

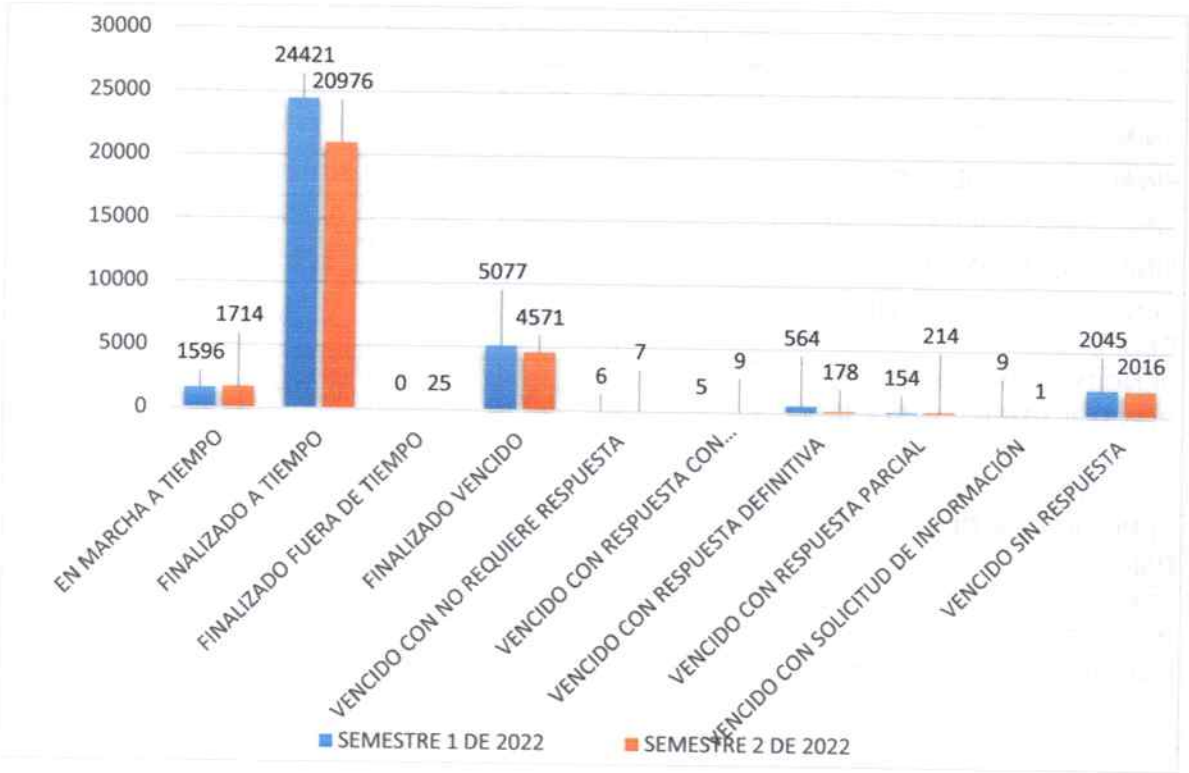
Al hacer el comparativo con el anterior semestre es decir 1 semestre de 2022 comparado con el presente 2 semestre de 2022 podemos encontrar las siguientes variaciones:

ANALISIS COMPARATIVO PQRSF SEMESTRE 1 DE 2022 Y 2 DE 2022 ALCALDIA DE RIONEGRO						
	1 SEMESTRE 2022		2 SEMESTRE 2022		VARIACION	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
EN MARCHA A TIEMPO	1596	4.71%	1.714	5.77%	118	1.06%
FINALIZADO A TIEMPO	24.421	72.09%	20.976	70.60%	-3.445	-1.49%
FINALIZADO FUERA DE TIEMPO	0	0.00%	25	0.08%	25	0.08%
FINALIZADO VENCIDO	5.077	14.99%	4.571	15.38%	-506	-0.39%
VENCIDO CON NO REQUIERE RESPUESTA	6	0.02%	7	0.02%	1	0.00%
VENCIDO CON RESPUESTA CON DOCUMENTO ASOCIADO	5	0.01%	9	0.03%	4	0.02%
VENCIDO CON RESPUESTA DEFINITIVA	564	1.66%	178	0.60%	-386	-1.06%
VENCIDO CON RESPUESTA PARCIAL	154	0.45%	214	0.72%	60	0.27%
VENCIDO CON SOLICITUD DE INFORMACIÓN	9	0.03%	1	0.00%	-8	-0.03%
VENCIDO SIN RESPUESTA	2.045	6.04%	2.016	6.79%	-29	0.75%
TOTAL	33.877	100%	29.711	100%	-4.166	-1.60%

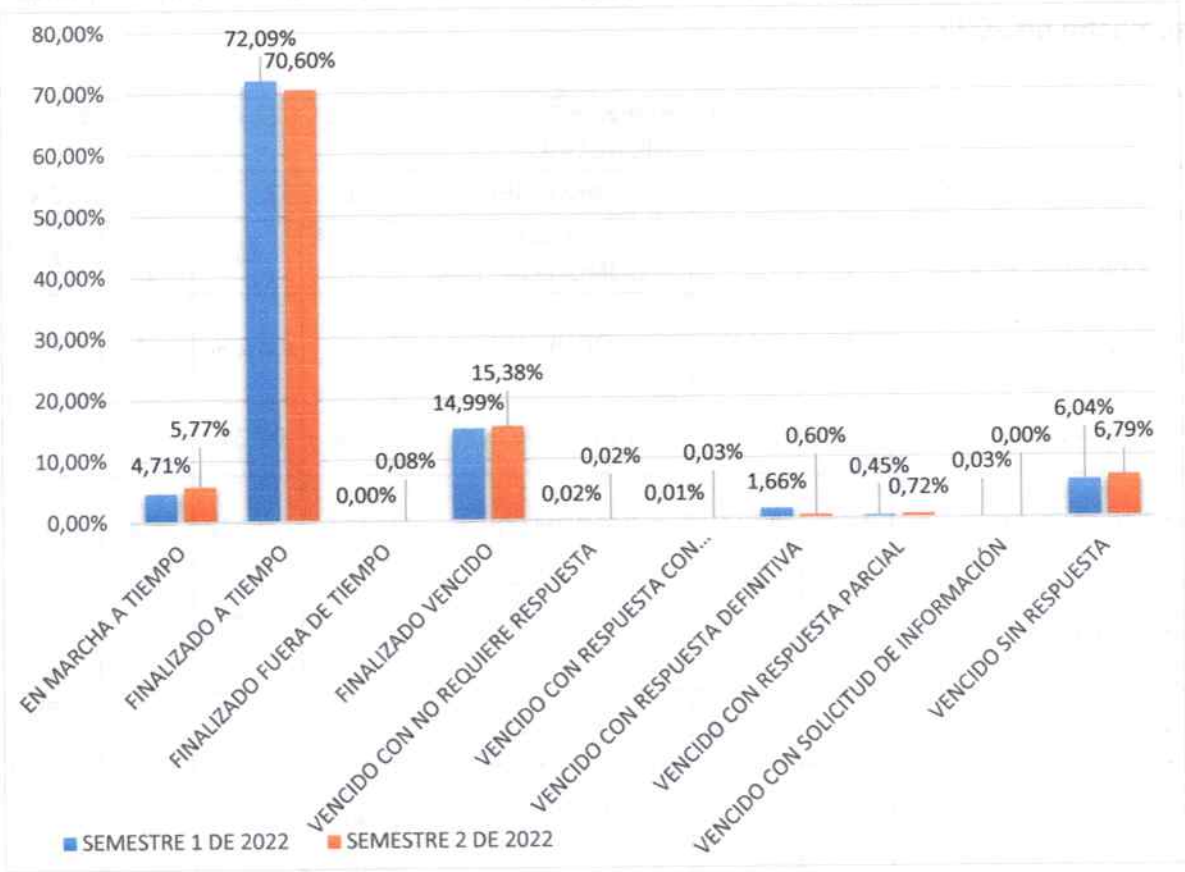
ANÁLISIS COMPARATIVO DEL 1 SEMESTRE DE 2022 VS 2 SEMESTRE DE 2022

ESTADO DEL TRÁMITE

En esta grafica podemos analizar las variaciones más representativas de los estados de los tramites de las PQRSF comparativo del 1 semestre de 2022 vs 2 semestre de 2022: Donde encontramos lo siguiente un aumento de (118) tramites en marcha y a tiempo es decir 1.06%, disminución de (3.445) tramites finalizado a tiempo es decir el -1.49%, en finalizado fuera de tiempo (25) es decir 0.08%, disminución de (506) tramites finalizado vencido es decir el -0.39%, disminución de (386) tramites vencidos con respuesta definitiva es decir el -1.06%, disminución de (29) tramites vencido sin respuesta es decir el -0.75%, en conclusión en total hubo una disminución de (4.166) PQRSF, es decir el -1.60% comparado con el primer semestre de 2022.



COMPARATIVO EN % DEL 1 SEMESTRE DE 2022 VS 2 SEMESTRE DE 2022 ESTADO DEL TRÁMITE



ANÁLISIS COMPARATIVO DEL 1 SEMESTRE DE 2022 VS 2 SEMESTRE DE 2022

TIPO DE COMUNICACIÓN

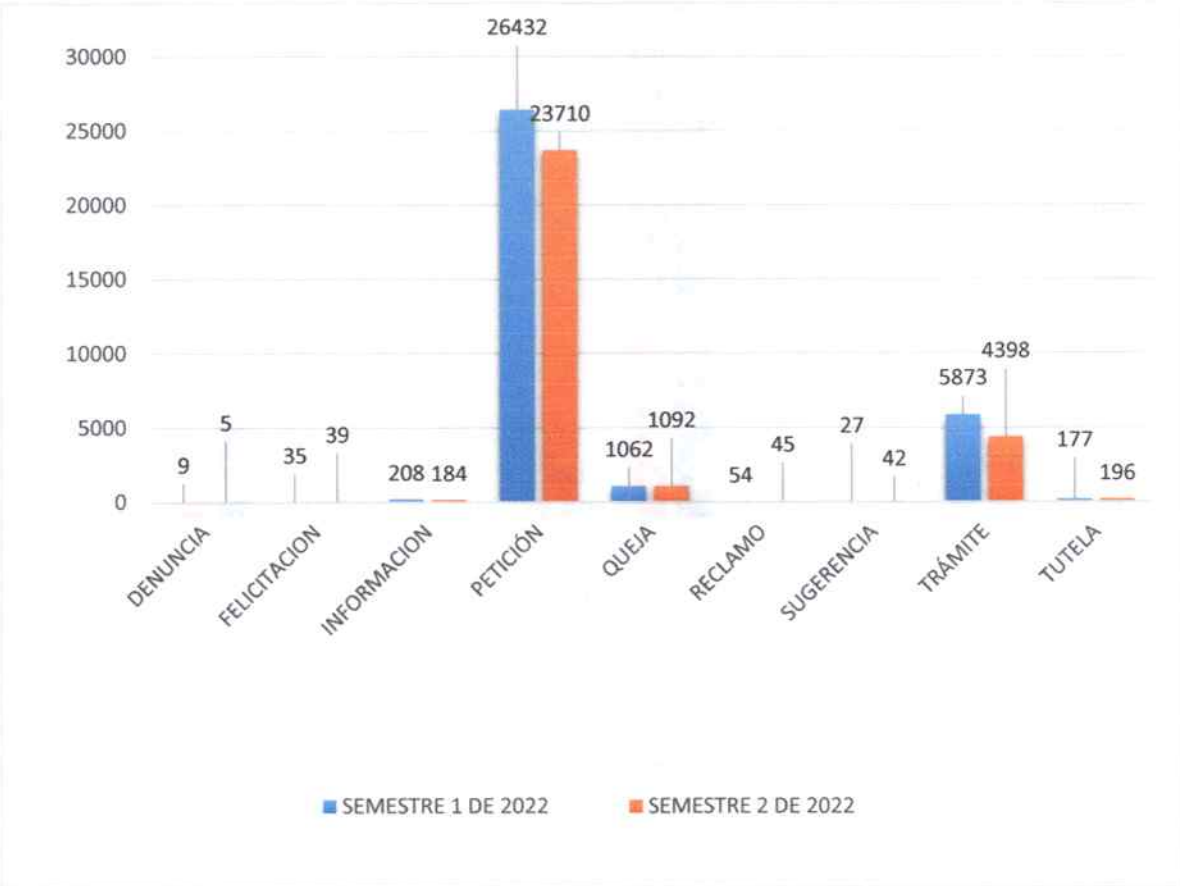
En este cuadro analizaremos las variaciones de los Tipos de Comunicación de las PQRSF el comparativo del 1 semestre de 2022 vs 2 semestre de 2022: Donde encontramos lo siguiente una disminución de (4) Denuncias es decir -0.01%, aumento de (4) Felicitaciones es decir el 0.03%, disminución de (24) en Información

el -0.01%, disminución de (2.722) Peticiones es decir el -1.78%, aumento de (30) Quejas es decir el 0.55%, disminución de (9) Reclamos es decir el -0.01%, aumento de (15) Sugerencias es decir el 0.06%, disminución de (1.475) Trámites es decir el -2.54%, aumento de (19) Tutelas es decir el 0.14%, en conclusión en total hubo una disminución de (4.166) PQRSF, es decir el -1.60% comparado con el primer semestre de 2022.

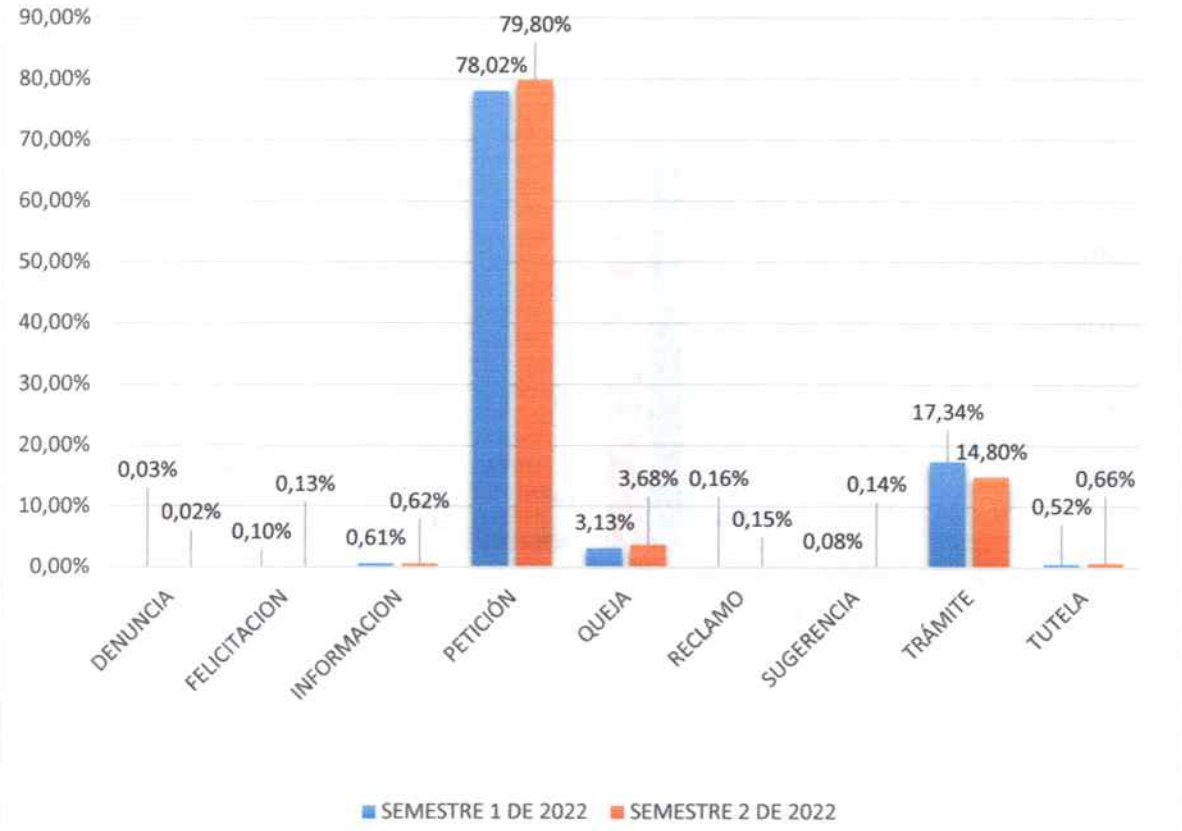
ANALISIS COMPARATIVO PQRSF SEMESTRE 2 DE 2021 Y 1 DE 2022 ALCALDIA DE RIONEGRO							
PQRSF SEMESTRE 1 DE 2022			PQRSF SEMESTRE 2 DE 2022			VARIACION	
TIPO DE COMUNICACIÓN	TOTAL	%	TIPO DE COMUNICACIÓN	TOTAL	%	TOTAL	%
DENUNCIA	9	0.03%	DENUNCIA	5	0.02%	-4	-0.01%
FELICITACION	35	0.10%	FELICITACION	39	0.13%	4	0.03%
INFORMACION	208	0.61%	INFORMACION	184	0.62%	-24	-0.01%
PETICIÓN	26.432	78.02%	PETICIÓN	23.710	79.80%	-2.722	-1.78%
QUEJA	1062	3.13%	QUEJA	1.092	3.68%	30	0.55%
RECLAMO	54	0.16%	RECLAMO	45	0.15%	-9	-0.01%
SUGERENCIA	27	0.08%	SUGERENCIA	42	0.14%	15	0.06%
TRÁMITE	5.873	17.34%	TRÁMITE	4.398	14.80%	-1.475	-2.54%
TUTELA	177	0.52%	TUTELA	196	0.66%	19	0.14%
TOTAL	33.877	100.00%	TOTAL	29.711	100.00%	-4.166	-1.60%

GRAFICA COMPARATIVA DEL 1 SEMESTRE DE 2022 VS 2 SEMESTRE DE 2022

TIPO DE COMUNICACIÓN



COMPARATIVO EN % DEL 1 SEMESTRE DE 2022 VS 2 SEMESTRE DE 2022
TIPO DE COMUNICACIÓN



RECOMENDACIONES

Desde la Oficina de Control Interno después de analizar la información entregada de las PQRSF para el segundo semestre del año 2022, se sugiere las siguientes recomendaciones para que cada Secretaría de la mano con sus Líderes realicen un seguimiento permanente, para que las respuestas sean oportunas a las solicitudes recibidas por los diferentes canales que dispone la Alcaldía de Rionegro con el fin de ser eficientes y eficaces en el proceso.

Realizar capacitaciones al personal en el uso y manejo del aplicativo SE-SUITE y SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) canales donde la Alcaldía de Rionegro recibe las solicitudes de la ciudadanía para que la respuesta a estas peticiones sea entregada en los términos y tiempos establecidos de ley (ley 1755 de 2015 y demás normas vigentes).

Hacer campañas de sensibilización para la atención de las PQRSF enfatizando mucho los términos de respuesta y el registro de las solicitudes en el aplicativo para dejar la trazabilidad a las mismas.

Realizar seguimiento oportuno y/o parametrización del aplicativo, para generar las alertas respectivas a los jefes y personal encargado de dar respuestas a la PQRSF con el propósito de generar satisfacción en los usuarios.

Establecer políticas o lineamientos claros que sirvan de apoyo para el oportuno cierre de las PQRSF.

Atentamente,

CARLOS ALBERTO GARCÍA OSPINA
Jefe de Oficina Control Interno

Elaboró: Ferney Antonio León Cárdenas – Profesional Universitario
Aprobó: Carlos Alberto García Ospina – Jefe de Oficina Control Interno