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

## 1 SEMESTRE 2023

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 enero y 30 de junio de 2023, 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 PQRSF, durante el periodo de enero a junio de 2023.

CONTROL DE LEGALIDAD: La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido para el primer semestre del año 2023.

- 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.



/rionegro.gov.co @AlcRionegro Alcaldía de Rionegro @alcaldiarionegro
NIT: 890907317-2 / Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal
PBX: (604) 520 40 60 / Código Postal: ZIP CODE 054040 / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

CO-SC5052-1

INFORME – 1 SEMESTRE DE 2023 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



/rionegro.gov.co @AlcRionegro Alcaldía de Rionegro @alcaldiarionegro
NIT: 890907317-2 / Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal
PBX: (604) 520 40 60 / Código Postal: ZIP CODE 054040 / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

PERIODO

1 DE ENERO A 30 DE JUNIO 2022

| CANALES DE ATENCIÓN | | |
|---|---|---|
| CANALAES | TOTAL | PORCENTAJE |
| ATENCION ALCALDE | 3 | 0.01% |
| BUZON DE SUGERENCIA | 63 | 0.23% |
| COMUNICACION ENVIADA | 5248 | 19.50% |
| CORREO CERTIFICADO | 182 | 0.68% |
| CORREO ELECTRONICO | 8318 | 30.90% |
| ENCUENTROS DEMOCRATICOS | 4 | 0.01% |
| FISICO | 10565 | 39.25% |
| TELEFONICO | 143 | 0.53% |
| WEB | 2389 | 8.88% |
| TOTAL | 26915 | 100% |

CUADRO ESTADO DEL TRÁMITE
1 SEMESTRE DE 2023

| ESTADO DEL TRAMITE | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| EN MARCHA A TIEMPO | 2341 | 8.70% |
| FINALIZADO A TIEMPO | 17024 | 63.25% |
| FINALIZADO VENCIDO | 4853 | 18.03% |
| VENCIDO CON NO REQUIERE RESPUESTA | 12 | 0.04% |
| VENCIDO CON RESPUESTA CON DOCUMENTO ASOCIADO | 13 | 0.05% |
| VENCIDO CON RESPUESTA DEFINITIVA | 455 | 1.69% |
| VENCIDO CON RESPUESTA PARCIAL | 226 | 0.84% |
| VENCIDO CON SOLICITUD DE INFORMACION | 5 | 0.02% |
| VENCIDO SIN RESPUESTA | 1986 | 7.38% |
| TOTAL | 26915 | 100% |

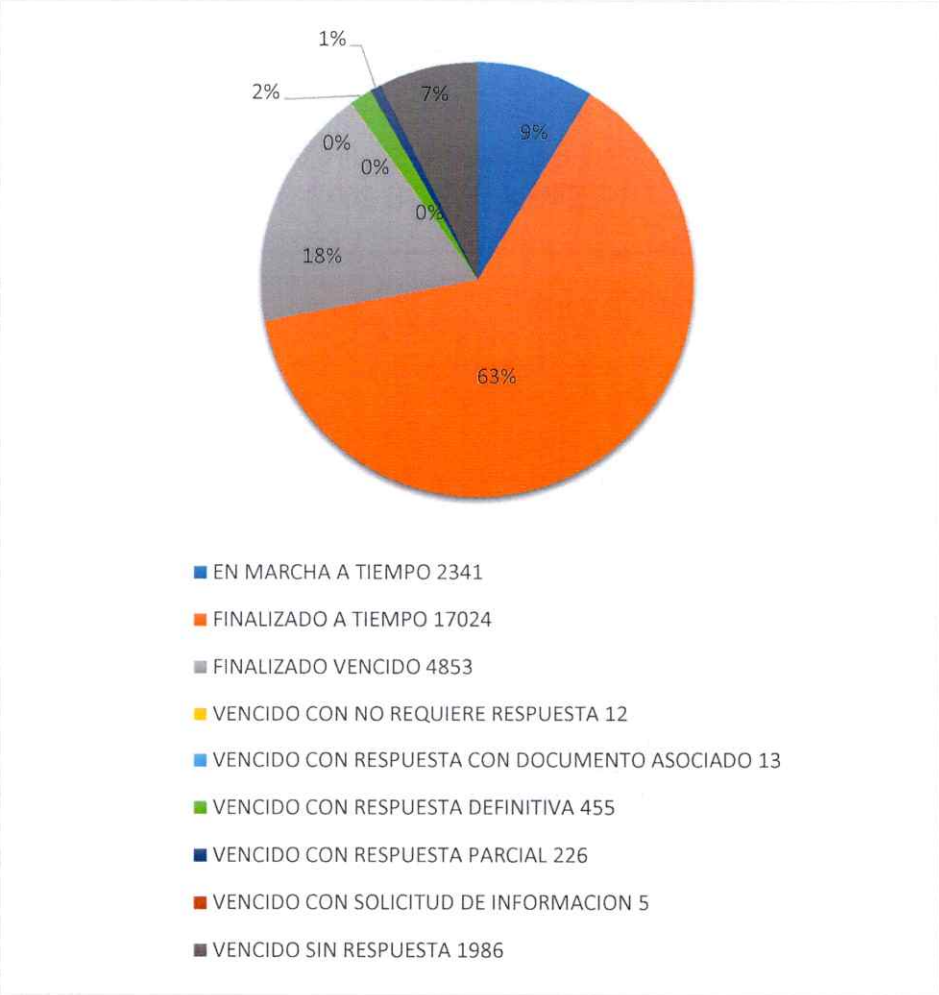


/rionegro.gov.co @AlcRionegro Alcaldía de Rionegro @alcaldiarionegro
NIT: 890907317-2 / Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal
PBX: (604) 520 40 60 / Código Postal: ZIP CODE 054040 / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

# GRAFICA DEL ESTADO DE LOS TRÁMITES SOLICITADOS PARA EL 1 SEMESTRE DE 2023

PERIODO
1 DE ENERO A
30 DE JUNIO
2022

En la siguiente gráfica se refleja el Estado en el que se encuentran las solicitudes que ingresaron a la administración municipal de Rionegro.






/rionegro.gov.co @AlcRionegro Alcaldía de Rionegro @alcaldiarionegro
NIT: 890907317-2 / Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal
PBX: (604) 520 40 60 / Código Postal: ZIP CODE 054040 / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

SOLICITUD POR SECRETARÍAS – 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2023

| SECRETARIAS | EN MARCHA A TIEMPO | FINALIZADO A 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 | 17 | 382 | 163 | | 3 | 1 | 4 | | 11 | 581 |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO | 5 | 127 | 59 | | | 3 | 6 | | 6 | 206 |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL | 465 | 2801 | 1266 | 1 | 1 | 5 | 7 | | 316 | 4862 |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN | 33 | 1824 | 10 | | | | | | 8 | 1875 |
| SECRETARÍA DE FAMILIA, SALUD E INTEGRACIÓN SOCIAL | 79 | 980 | 168 | | | | 1 | | 135 | 1363 |
| SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL | 218 | 906 | 177 | | | 398 | 44 | 1 | 81 | 1825 |
| SECRETARÍA DE GOBIERNO | 240 | 2240 | 705 | 2 | 3 | 25 | 59 | | 352 | 3626 |
| SECRETARÍA DE HÁBITAT | 132 | 600 | 559 | 3 | | 7 | 6 | | 241 | 1548 |



/rionegro.gov.co @AlcRionegro Alcaldía de Rionegro @alcaldiarionegro
NIT: 890907317-2 / Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal
PBX: (604) 520 40 60 / Código Postal: ZIP CODE 054040 / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

CERTIFICADO RESPONSABILIDAD SOCIAL
icontec ISO 9001 CO-SC5052-1
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

| SECRETARIAS | EN MARCHA A TIEMPO | FINALIZADO A TIEMPO | FINALIZADO VENCIDO | VENCIDO CON NO RESUELVE | VENCIDO CON RESPUESTA CON | VENCIDO CON RESPUESTA | VENCIDO CON RESPUESTA | VENCIDO CON SOLICITUD DE | VENCIDO SIN RESPUESTA | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SECRETARÍA DE HACIENDA | 647 | 4439 | 617 | 5 | | 1 | 2 | | 550 | 6261 |
| SECRETARÍA DE PLANEACIÓN | 427 | 2088 | 1114 | 1 | 6 | 15 | 92 | 4 | 240 | 3987 |
| SECRETARÍA DE SALUD E INCLUSIÓN SOCIAL | 32 | | | | | | | | 20 | 52 |
| SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 26 | 6 | | | | | 4 | | 7 | 43 |
| SECRETARÍA GENERAL | 20 | 631 | 15 | | | | 1 | | 19 | 686 |
| TOTAL | 2341 | 17024 | 4853 | 12 | 13 | 455 | 226 | 5 | 1986 | 26915 |

TIPO DE COMUNICACIÓN PRESENTADA EN CADA SECRETARIA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE RIONEGRO PARA EL 1 SEMESTRE DE 2023

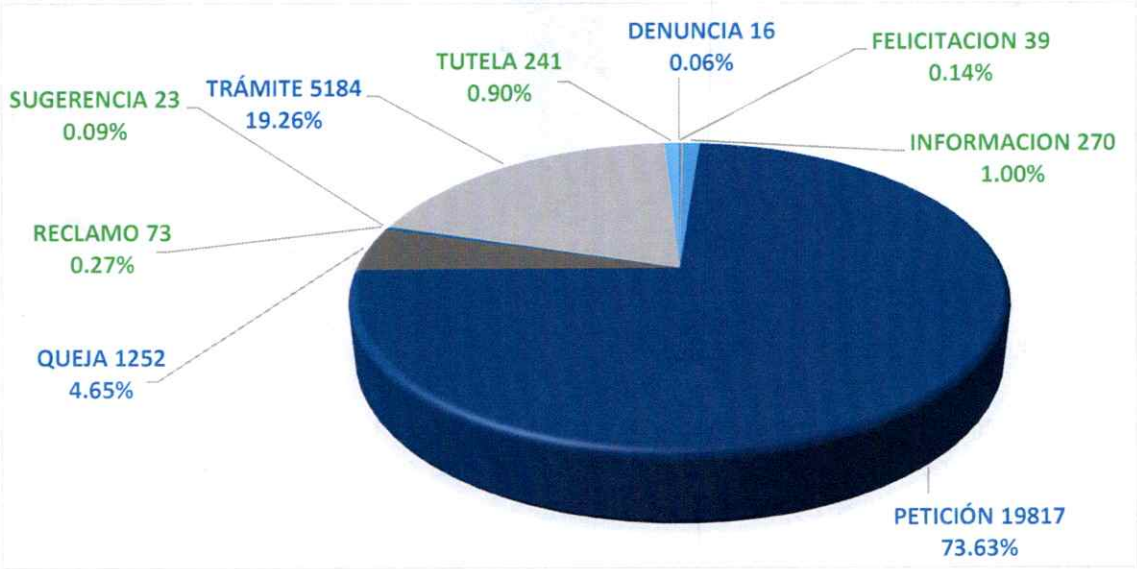
| TIPO DE COMUNICACIÓN | TOTAL PQRSF | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| DENUNCIA | 16 | 0.06% |
| FELICITACION | 39 | 0.14% |
| INFORMACION | 270 | 1.00% |



/rionegro.gov.co @AlcRionegro Alcaldía de Rionegro @alcaldiarionegro
NIT: 890907317-2 / Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal
PBX: (604) 520 40 60 / Código Postal: ZIP CODE 054040 / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

| TIPO DE COMUNICACIÓN | TOTAL PQRSF | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| PETICIÓN | 19817 | 73.63% |
| QUEJA | 1252 | 4.65% |
| RECLAMO | 73 | 0.27% |
| SUGERENCIA | 23 | 0.09% |
| TRÁMITE | 5184 | 19.26% |
| TUTELA | 241 | 0.90% |
| TOTAL | 26915 | 100.00% |

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS TIPO DE COMUNICACIÓN QUE INGRESAN A CADA SECRETARIA
1 SEMESTRE DE 2023

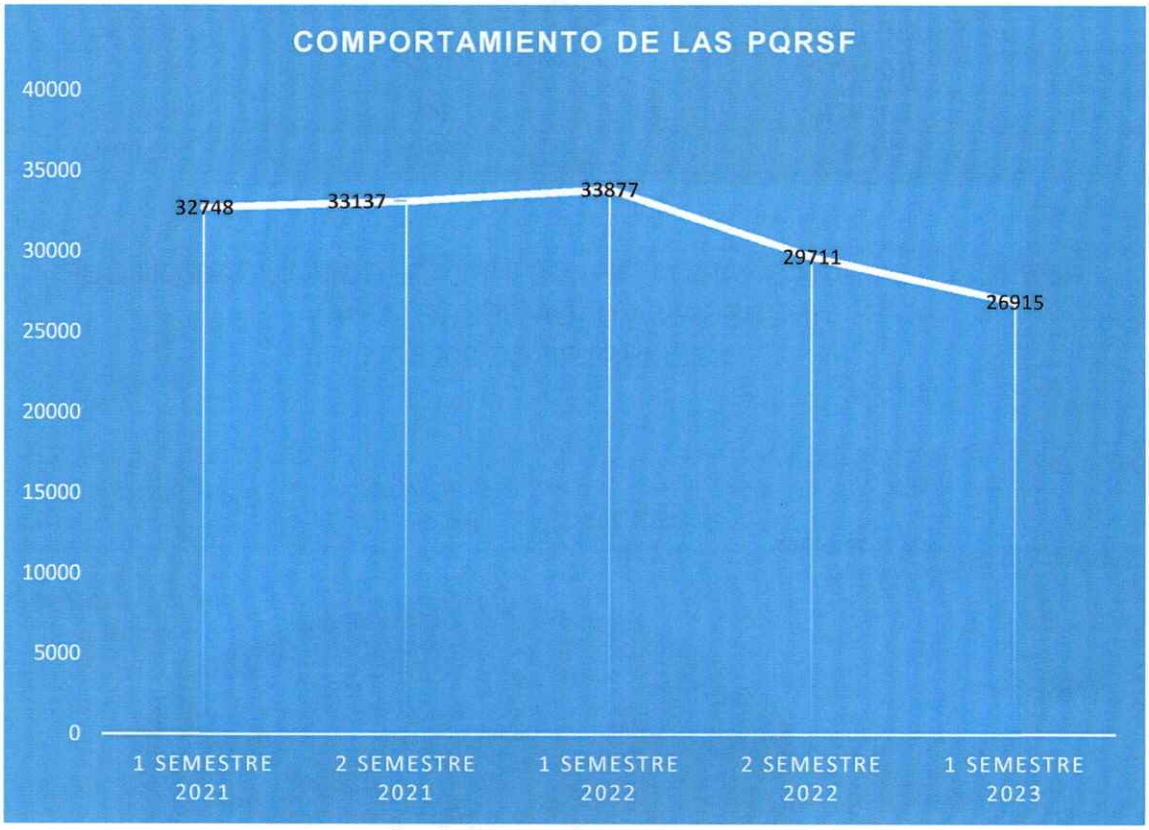



El tipo de solicitud que más ingresa a través de los caneles de comunicación con el que cuenta la Alcaldía de Rionegro, son las peticiones para el primer semestre de 2023 fueron 19.817 es decir un 73.63% de todas las solicitudes o requerimientos que se presentan en la Administración, evidenciando que la ciudadanía requiere más peticiones particulares o peticiones generales basadas en las comunidades.



/rionegro.gov.co @AlcRionegro Alcaldía de Rionegro @alcaldiarionegro
NIT: 890907317-2 / Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal
PBX: (604) 520 40 60 / Código Postal: ZIP CODE 054040 / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

ESCALA DE LAS PQRSF POR SEMESTRE DESDE
1 SEMESTRE DE 2021 HASTA EL 1 SEMESTRE DE 2023




El comportamiento que han tenido las PQRSF desde el 1 semestre de 2021 hasta el 1 semestre de 2023 se logra visualizar que desde el primer semestre del 2021 al primer semestre del 2022 hubo una tendencia en aumento, pero vemos como para el segundo semestre del 2022 y el primer semestre del 2023 la tendencia fue a la disminución de las solicitudes entre denuncia, felicitación, información, petición, queja, reclamo, sugerencia, trámite y tutela; que han ingresado a través de los distintos canales con los que cuenta la administración municipal de Rionegro.

Al hacer el comparativo con el anterior semestre, es decir 2 semestre de 2022 comparado con el presente 1 semestre de 2023 podemos encontrar las siguientes variaciones:



/rionegro.gov.co @AlcRionegro Alcaldía de Rionegro @alcaldiarionegro
NIT: 890907317-2 / Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal
PBX: (604) 520 40 60 / Código Postal: ZIP CODE 054040 / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

| ANÁLISIS COMPARATIVO DEL ESTADO DEL TRÁMITE | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ESTADO DEL TRAMITE | 2 SEMESTRE 2022 | | 1 SEMESTRE 2023 | | VARIACIÓN | |
| | TOTAL | % | TOTAL | % | TOTAL | % |
| EN MARCHA A TIEMPO | 1714 | 5.77% | 2341 | 8.70% | 627 | 2.93% |
| FINALIZADO A TIEMPO | 20976 | 70.60% | 17024 | 63.25% | -3952 | -7.35% |
| FINALIZADO FUERA DE TIEMPO | 25 | 0.08% | 0 | 0.00% | -25 | -0.08% |
| FINALIZADO VENCIDO | 4571 | 15.38% | 4853 | 18.03% | 282 | 2.65% |
| VENCIDO CON NO REQUIERE RESPUESTA | 7 | 0.02% | 12 | 0.04% | 5 | 0.02% |
| VENCIDO CON RESPUESTA CON DOCUMENTO ASOCIADO | 9 | 0.03% | 13 | 0.05% | 4 | 0.02% |
| VENCIDO CON RESPUESTA DEFINITIVA | 178 | 0.60% | 455 | 1.69% | 277 | 1.09% |
| VENCIDO CON RESPUESTA PARCIAL | 214 | 0.72% | 226 | 0.84% | 12 | 0.12% |
| VENCIDO CON SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 1 | 0.00% | 5 | 0.02% | 4 | 0.02% |
| VENCIDO SIN RESPUESTA | 2016 | 6.79% | 1986 | 7.38% | -30 | 0.59% |
| TOTAL | 29711 | 100% | 26915 | 100% | -2796 | -4.94% |

## CONCLUSIONES

De acuerdo con el aplicativo SE-SUITE y SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) donde fue sustraída la información de las solicitudes que ingresaron a la Administración Municipal de Rionegro el cual podemos concluir lo siguiente:

| ESTADO DEL TRAMITE | 2 SEMESTRE 2022 | | 1 SEMESTRE 2023 | | VARIACIÓN | | OBSERVACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | TOTAL | % | TOTAL | % | TOTAL | % | |
| EN MARCHA A TIEMPO | 1714 | 5.77% | 2341 | 8.70% | 627 | 2.93% | Se obtuvo un aumento en las solicitudes que se encuentran en los |



/rionegro.gov.co @AlcRionegro Alcaldía de Rionegro @alcaldiarionegro
NIT: 890907317-2 / Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal
PBX: (604) 520 40 60 / Código Postal: ZIP CODE 054040 / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

| ESTADO DEL TRAMITE | 2 SEMESTRE 2022 | | 1 SEMESTRE 2023 | | VARIACIÓN | | OBSERVACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | TOTAL | % | TOTAL | % | TOTAL | % | |
| | | | | | | | tiempos y términos de Ley. |
| FINALIZADO A TIEMPO | 20976 | 70.60% | 17024 | 63.25% | -3952 | -7.35% | Se visualiza una disminución en la cantidad y porcentaje de solicitudes cerradas a tiempo. Se recomienda que aumentar este indicador ya que su interpretación es a la inversa, es decir lo ideal es alcanzar al 100% de respuesta a tiempo |
| FINALIZADO:<br><br>-Fuera de Tiempo.<br>-Vencido.<br>-No Requiere Respuesta.<br>-Con Documento Asociado.<br>-Respuesta Definitiva.<br>-Respuesta Parcial.<br>-Con Solicitud de Información. | 5005 | 16.85% | 5564 | 20.67% | 559 | 4% | Se logra visualizar un incremento en las cantidades y el porcentaje, se recomienda en este indicador que haya una disminución a 0% con el fin de dar cumplimiento en las respuestas a los tiempos y términos de la ley |
| VENCIDO SIN RESPUESTA | 2016 | 6.79% | 1986 | 7.38% | -30 | 0.59% | Se logra visualizar una disminución en cantidades, pero un incremento en porcentaje se recomienda en este |



/rionegro.gov.co @AlcRionegro Alcaldía de Rionegro @alcaldiarionegro
NIT: 890907317-2 / Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal
PBX: (604) 520 40 60 / Código Postal: ZIP CODE 054040 / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

| ESTADO DEL TRAMITE | 2 SEMESTRE 2022 | | 1 SEMESTRE 2023 | | VARIACIÓN | | OBSERVACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | TOTAL | % | TOTAL | % | TOTAL | % | |
| | | | | | | | indicador que siempre haya una disminución en cantidades y por ende en porcentaje de solicitudes vencidas ya que siempre debemos dar cumplimiento a los tiempos y términos de ley. |

La Oficina de Control Interno realiza la siguiente recomendación: en el ítem de "*Vencida sin Respuesta*", tuvo una reducción de 30 solicitudes menos para este primer semestre de 2023 en comparación del semestre anterior, por eso es importante que los jefes de cada dependencia generen una cultura de apropiación y de autocontrol para brindar las respuestas oportunamente a las peticiones de la ciudadanía y así dar cumplimiento a los tiempos y términos de ley según el caso.

En la siguiente grafica podemos visualizar las variaciones más representativas de los estados de los tramites comparado el 2 semestre de 2022 vs 1 semestre de 2023:

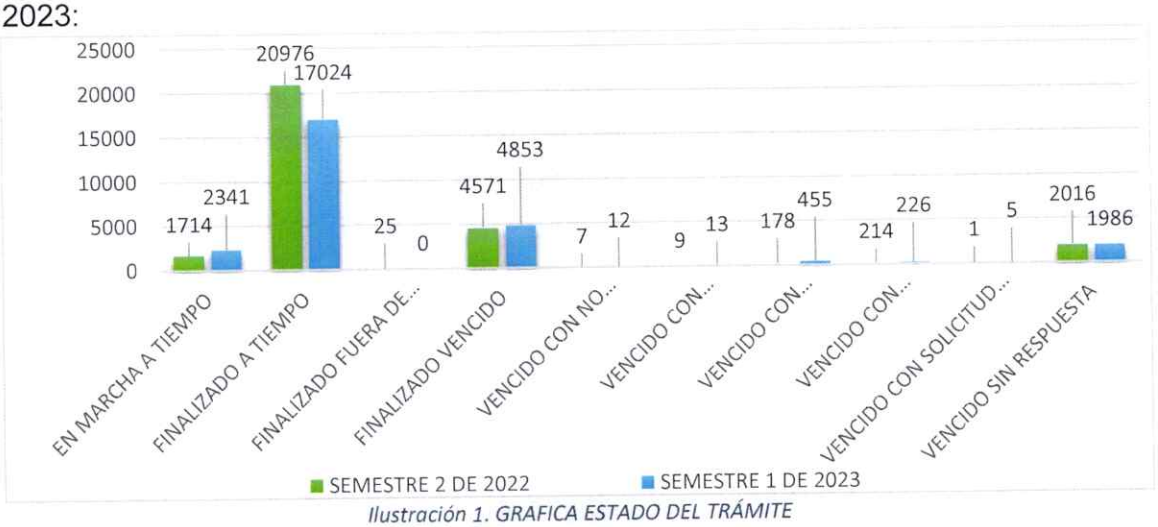
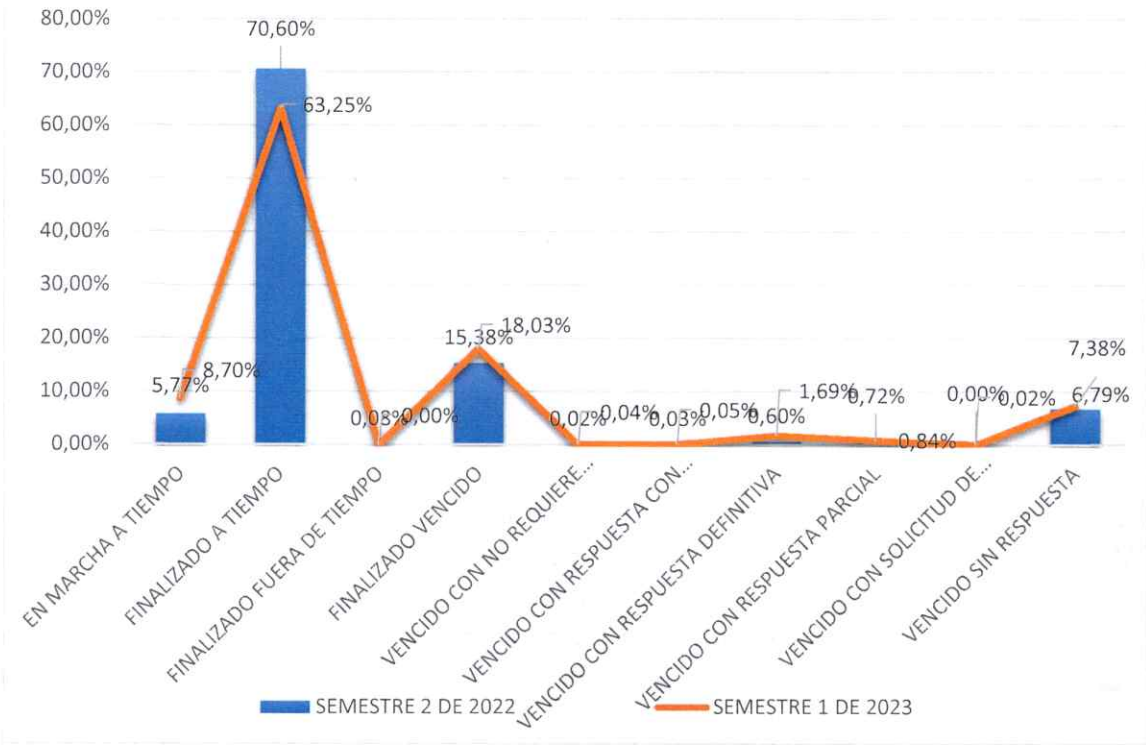



*Ilustración 1. GRAFICA ESTADO DEL TRÁMITE*



/rionegro.gov.co @AlcRionegro Alcaldía de Rionegro @alcaldiarionegro
NIT: 890907317-2 / Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal
PBX: (604) 520 40 60 / Código Postal: ZIP CODE 054040 / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

COMPARATIVO EN % DEL ESTADO DEL TRÁMITE ENTRE EL 2 SEMESTRE DE 2022 VS EL 1 SEMESTRE DE 2023




Para la Administración Municipal es importante dar respuesta en los tiempos establecidos por Ley, y no solamente de manera oportuna, sino entrega de información confiable y veraz a los ciudadanos que realicen algún tipo de solicitud

También se puede analizar que la variable *"Finalizado a Tiempo"*, para el primer semestre de 2023 tuvo una disminución en 3.952 de solicitudes, y una disminución en porcentaje de 7.35%, en este indicador lo ideal es poder dar respuesta finalizadas a tiempo al 100% de las solicitudes recibidas en el semestre.

Es importante aclarar que también hubo una disminución de 2.796 solicitudes y un porcentaje de 4.94% menos en el total de solicitudes recibidas comparando con el segundo semestre de 2022, lo ideal en este indicador siempre será en disminuir cada semestre el número de solicitudes recibidas.

En la siguiente grafica podemos visualizar cual ha sido el comportamiento en los últimos 5 semestres (1 semestre de 2021 hasta el 1 semestre de 2023) en la variable



/rionegro.gov.co @AlcRionegro Alcaldía de Rionegro @alcaldiarionegro
NIT: 890907317-2 / Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal
PBX: (604) 520 40 60 / Código Postal: ZIP CODE 054040 / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

"Finalizado a Tiempo" donde podemos evaluar que en cada semestre la tendencia es a la disminución porcentual, es decir que existe poca eficacia en las acciones, controles y seguimientos que se ejercen en cada una de las líneas de defensa del MIPG por parte de sus lideres responsables

La Oficina de Control Interno recomienda periódicamente a los lideres responsables de cada dependencia o línea de defensa implementar diferentes acciones y estrategias de seguimiento y control permanente en sus comités primarios al estado de las PQRSF de su dependencia y dejar evidencias de ese seguimiento en las actas, orden del día, planillas de asistencia, registros fotográficos, pantallazos del BPMS entre otros, con el fin de mejorar los indicadores de su dependencia en el cumplimiento de sus funciones y tiempos de respuestas de ley según el caso

## ANÁLISIS COMPARATIVO DEL TIPO DE COMUNICACIÓN DEL 2 SEMESTRE DE 2022 VS 1 SEMESTRE DE 2023

En este cuadro analizaremos las variaciones de los Tipos de Comunicación que ingresaron a través de la plataforma SE-Suite y SAC, donde realizamos un comparativo entre 2 semestre de 2022 vs 1 semestre de 2023:

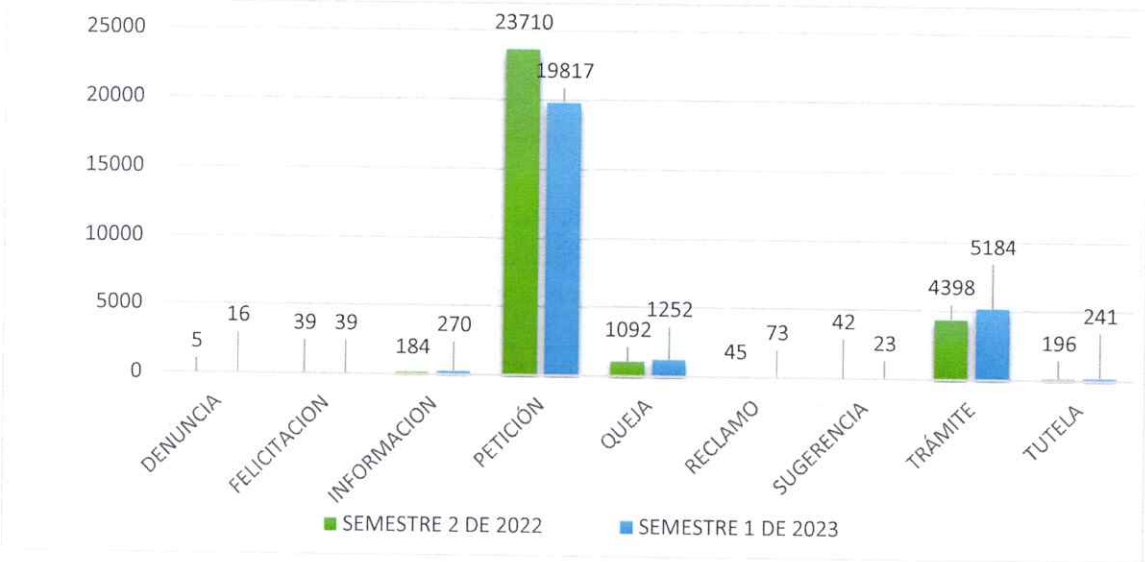
| TIPO DE COMUNICACIÓN | 2 SEMESTRE DE 2022 | | 1 SEMESTRE DE 2023 | | VARIACION | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | TOTAL | % | TOTAL | % | TOTAL | % |
| DENUNCIA | 5 | 0.02% | 16 | 0.06% | 11 | 0.04% |
| FELICITACION | 39 | 0.13% | 39 | 0.14% | 0 | 0.01% |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| INFORMACION | 184 | 0.62% | 270 | 1.00% | 86 | 0.38% |
| PETICIÓN | 23710 | 79.80% | 19817 | 73.63% | -3893 | -6.17% |
| QUEJA | 1092 | 3.68% | 1252 | 4.65% | 160 | 0.98% |
| RECLAMO | 45 | 0.15% | 73 | 0.27% | 28 | 0.12% |
| SUGERENCIA | 42 | 0.14% | 23 | 0.09% | -19 | -0.06% |
| TRÁMITE | 4398 | 14.80% | 5184 | 19.26% | 786 | 4.46% |
| TUTELA | 196 | 0.66% | 241 | 0.90% | 45 | 0.24% |
| TOTAL | 29711 | 100% | 26915 | 100% | -2796 | -4.94% |

Se concluye para cada tipo de comunicación lo siguiente:

| TIPO DE COMUNICACIÓN | OBSERVACIÓN |
|---|---|
| DENUNCIA | Aumentó en 11 Denuncias es decir un 0.04% |
| FELICITACION | Se mantuvo en 39 Felicitaciones es decir en 0.01% |
| INFORMACION | Aumentó en 86 Información es decir en 0.38% |
| PETICIÓN | Disminuyó en 3893 Peticiones es decir el -6.17% |
| QUEJA | Aumentó en 160 Quejas es decir un 0.98% |
| RECLAMO | Aumentó en 28 Reclamos es decir un 0.12% |
| SUGERENCIA | Disminuyó en 19 Sugerencias es decir el -0.06% |
| TRÁMITE | Aumentaron en 786 Trámites es decir el 4.46% |
| TUTELA | Aumentaron en 45 Tutelas es decir el 0.24% |

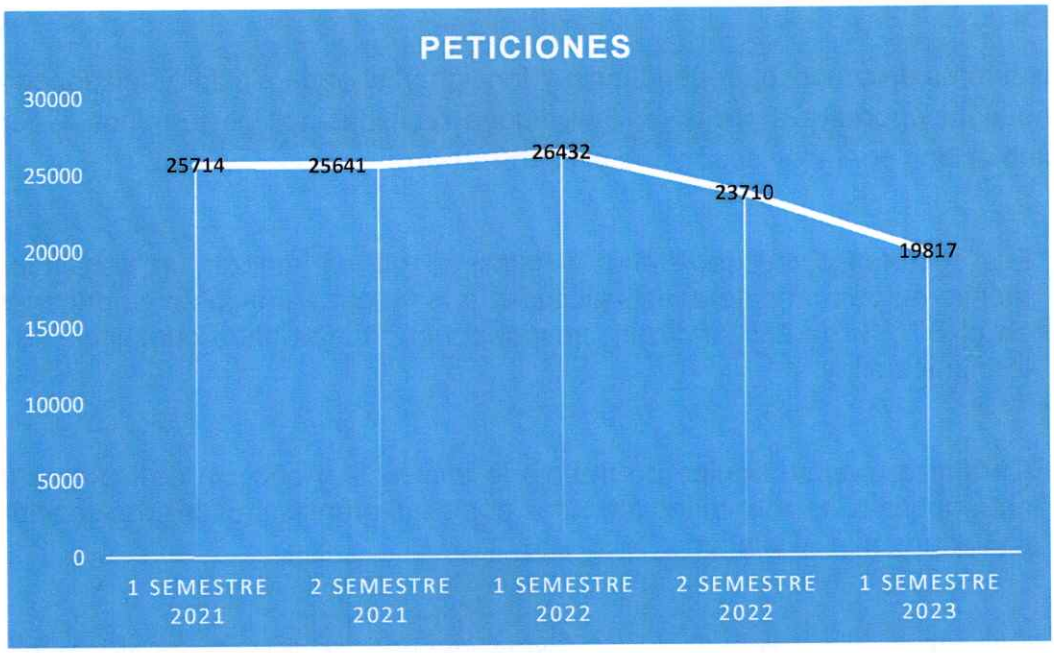
GRAFICA COMPARATIVA DEL TIPO DE COMUNICACIÓN






/rionegro.gov.co @AlcRionegro Alcaldía de Rionegro @alcaldiarionegro
NIT: 890907317-2 / Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal
PBX: (604) 520 40 60 / Código Postal: ZIP CODE 054040 / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

Comportamiento en escala del "Tipo de Comunicación" más relevante que ha venido presentando durante el 1 semestre de 2021 hasta el 1 semestre de 2023




El comportamiento en la variable Peticiones que han surgido en las PQRSF desde el 1 semestre de 2021 hasta el 1 semestre de 2023 se logra visualizar que desde el primer semestre del 2021 al primer semestre del 2023 hubo una tendencia a la baja, es decir a disminuir en los tipos de solicitudes que ingresaron a la Administración Municipal de Rionegro como: denuncia, felicitación, información, petición, queja, reclamo, sugerencia, trámite, tutela; esta tendencia a la baja es favorable para la entidad gracias a las diferentes actividades, estrategias y mecanismos de seguimiento y control que se han venido liderando desde la Oficina de Control Interno fomentando la cultura del Autocontrol, Autorregulación y Autogestión en cada uno de los funcionarios de la Alcaldía de Rionegro, para que todas las solicitudes recibidas puedan obtener una respuesta en los tiempo establecidos por la ley según sea el caso.



/rionegro.gov.co @AlcRionegro Alcaldía de Rionegro @alcaldiarionegro
NIT: 890907317-2 / Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal
PBX: (604) 520 40 60 / Código Postal: ZIP CODE 054040 / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

RECOMENDACIONES

Desde la Oficina de Control Interno después de analizar la información entregada de las PQRSF para el primer semestre del año 2023, realiza las siguientes recomendaciones:

Los lideres de proceso, dependencia y funcionarios de la alcaldía de Rionegro dar respuesta oportuna a todas las solicitudes recibidas en los términos y tiempos establecidos por la ley según sea el caso.

- ✓ Los secretarios, subsecretarios y jefes de oficina realizar un seguimiento y monitoreo permanente a las solicitudes que fueron cargadas a su dependencia en el BPMS, garantizando una respuesta oportuna dando cumplimiento a los términos de ley.

- ✓ Garantizar con su equipo de trabajo la eficiencia y eficacia de las respuestas entregadas a las solicitudes recibidas por los diferentes canales de atención que se tienen en la Alcaldía de Rionegro,

- ✓ Garantizar que los enlaces de cada dependencia realicen el proceso de respuesta en el BPMS de la entidad, con el fin de garantizar la trazabilidad a cada una de las solicitudes.

  - ✓ Se recomienda a los lideres y enlaces de cada secretaria, subsecretaria y oficina que la fecha cuenta con solicitudes "Vencidas sin Respuestas", en el BPMS, implementen un plan de acción y una acción de mejora a través de la plataforma SE-Suite, para revisar cada una de estas solicitudes para poder finalizar su respuesta en el BPMS y así poder mejorar los indicadores y dar cumplimiento a sus funciones y responsabilidades de los cargos.

  - ✓ Se recomienda a cada líder o enlace de la dependencia buscar acompañamiento o capacitación en el manejo de la plataforma SE-SUITE O SAC según sea el caso garantizando la oportuna respuesta a estas peticiones cumpliendo en los términos y tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015 y demás normas vigentes).



/rionegro.gov.co @AlcRionegro Alcaldía de Rionegro @alcaldiarionegro
NIT: 890907317-2 / Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal
PBX: (604) 520 40 60 / Código Postal: ZIP CODE 054040 / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

- ✓ La subsecretaria de desarrollo organizacional intensifique las campañas de sensibilización para la atención de las PQRSF, y generar nuevas estrategias buscando mejorar los indicadores de respuesta.

- ✓ Se recomienda la difusión del procedimiento de "Orientación del servicio a la Ciudadanía" a todos los funcionarios de la Alcaldía o establecer una políticas o lineamientos claros que sirvan de apoyo para una respuesta oportuna a las solicitudes de las PQRSF en el BPMS y poder garantizar la trazabilidad.

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