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

2 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 julio y el 31 de diciembre 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 julio a diciembre de 2023.

CONTROL DE LEGALIDAD: La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido para el segundo 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

INFORME – 2 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 JULIO A
31 DE
DIOCIEMBRE
2023

CANALES DE ATENCIÓN		
CANALAES	TOTAL	PORCENTAJE
BUZON DE SUGERENCIA	64	0,12%
COMUNICACION ENVIADA	34.587	63,44%
CORREO CERTIFICADO	213	0,39%
CORREO ELECTRONICO	8.271	15,17%
ENCUENTROS DEMOCRATICOS	5	0,01%
FISICO	10.049	18,43%
TELEFONICO	62	0,11%
WEB	1.265	2,32%
TOTAL	54.516	100%

CUADRO ESTADO DEL TRÁMITE
2 SEMESTRE DE 2023

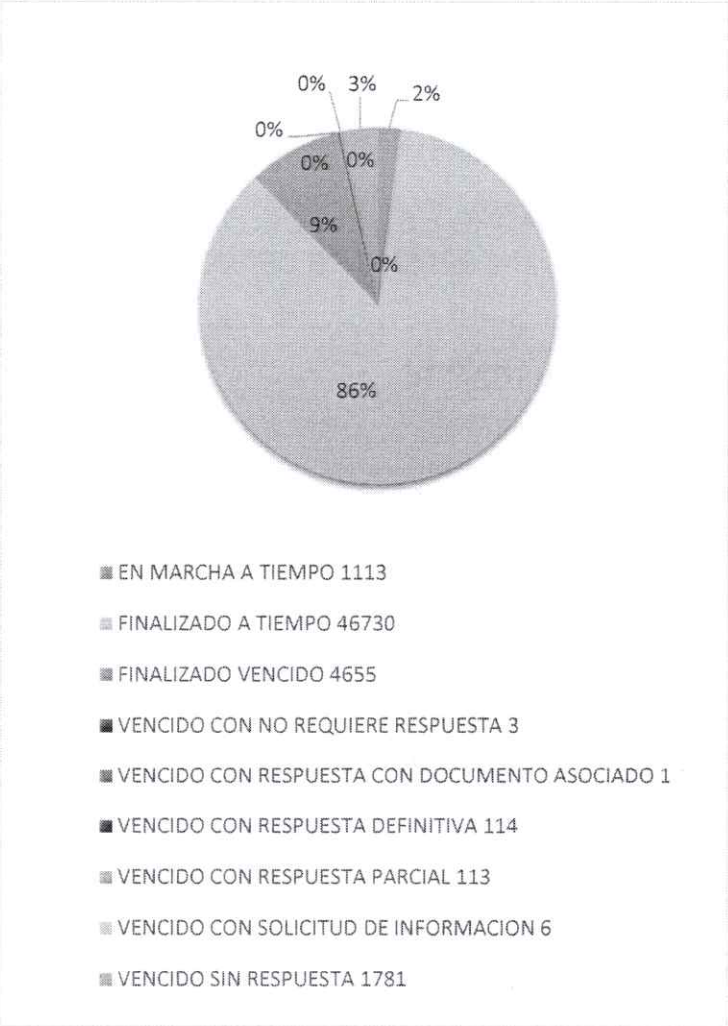
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL	PORCENTAJE
EN MARCHA A TIEMPO	1.113	2,04%
FINALIZADO A TIEMPO	46.730	85,72%
FINALIZADO VENCIDO	4.655	8,54%
VENCIDO CON NO REQUIERE RESPUESTA	3	0,01%
VENCIDO CON RESPUESTA CON DOCUMENTO ASOCIADO	1	0,00%
VENCIDO CON RESPUESTA DEFINITIVA	114	0,21%
VENCIDO CON RESPUESTA PARCIAL	113	0,21%
VENCIDO CON SOLICITUD DE INFORMACION	6	0,01%
VENCIDO SIN RESPUESTA	1.781	3,27%
TOTAL	**54.516**	**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 2 SEMESTRE DE 2023

PERIODO
1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE 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 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

SECRETARIAS	EN MARCHA A TIEMPO	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	VENCIDO CON NO REQUIERE RESPUESTA	VENCIDO CON RESPUESTA CON DOCUMENTO ASOCIADO	VENCIDO CON RESPUESTA DEFINITIVA	VENCIDO CON RESPUESTA PARCIAL	VENCIDO CON SOLICITUD DE INFORMACION	VENCIDO SIN RESPUESTA	TOTAL
DESPACHO ALCALDE	9	460	96			1	1		17	584
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	2	158	44			1	2		2	209
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL	237	3.983	1.933		1	5	7		544	6.710
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	6	31	18						6	61
SECRETARÍA DE FAMILIA, SALUD E INTEGRACIÓN SOCIAL	3	666	64						2	735
SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	26	895	73			46			6	1.046

/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

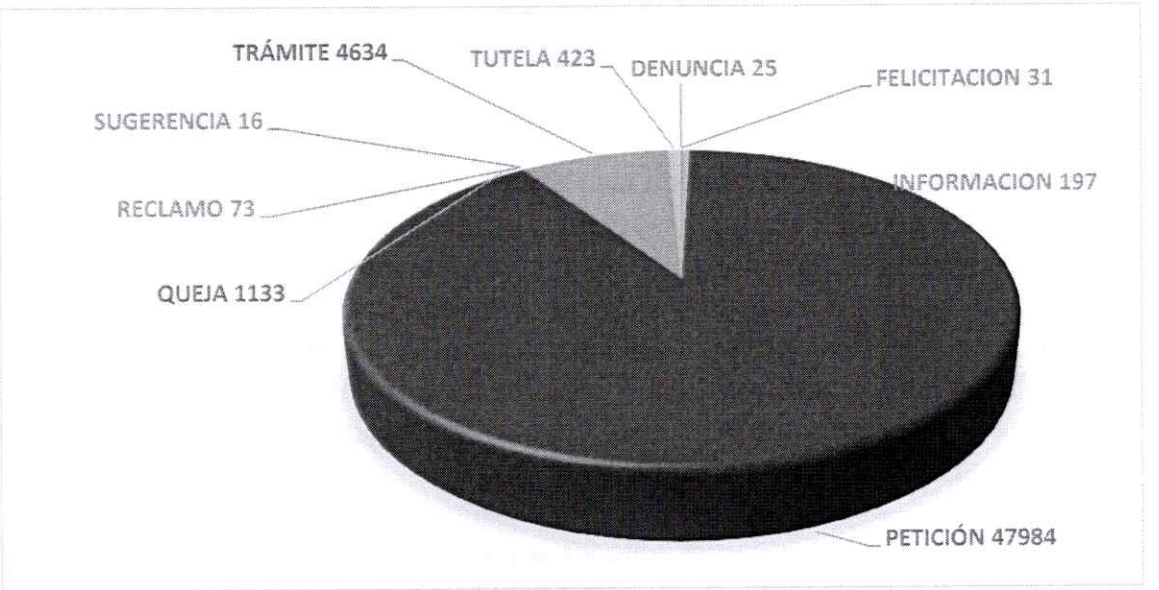
SECRETARIAS	EN MARCHA A TIEMPO	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	VENCIDO CON NO REQUIERE RESPUESTA	VENCIDO CON RESPUESTA CON DOCUMENTO ASOCIADO	VENCIDO CON RESPUESTA DEFINITIVA	VENCIDO CON RESPUESTA PARCIAL	VENCIDO CON SOLICITUD DE INFORMACION	VENCIDO SIN RESPUESTA	TOTAL
SECRETARÍA DE GOBIERNO	96	2.528	536	1		17	16		271	3.465
SECRETARÍA DE HÁBITAT	41	812	641	1		11	3		75	1.584
SECRETARÍA DE HACIENDA	164	33.707	623	1		11	15		650	35.171
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	487	2.972	603			21	66	6	139	4.294
SECRETARÍA DE SALUD E INCLUSIÓN SOCIAL	16								5	21
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	15	8							10	33
SECRETARÍA GENERAL	11	510	24			1	3		54	603
TOTAL	1.113	46.730	4.655	3	1	114	113	6	1.781	54.516

/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 PRESENTADA EN CADA SECRETARIA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE RIONEGRO PARA EL 2 SEMESTRE DE 2023

TIPO DE COMUNICACIÓN	TOTAL PQRSF	PORCENTAJE
DENUNCIA	25	0,05%
FELICITACION	31	0,06%
INFORMACION	197	0,36%
PETICIÓN	47.984	88,02%
QUEJA	1133	2,08%
RECLAMO	73	0,13%
SUGERENCIA	16	0,03%
TRÁMITE	4.634	8,50%
TUTELA	423	0,78%
TOTAL	54.516	100,00%

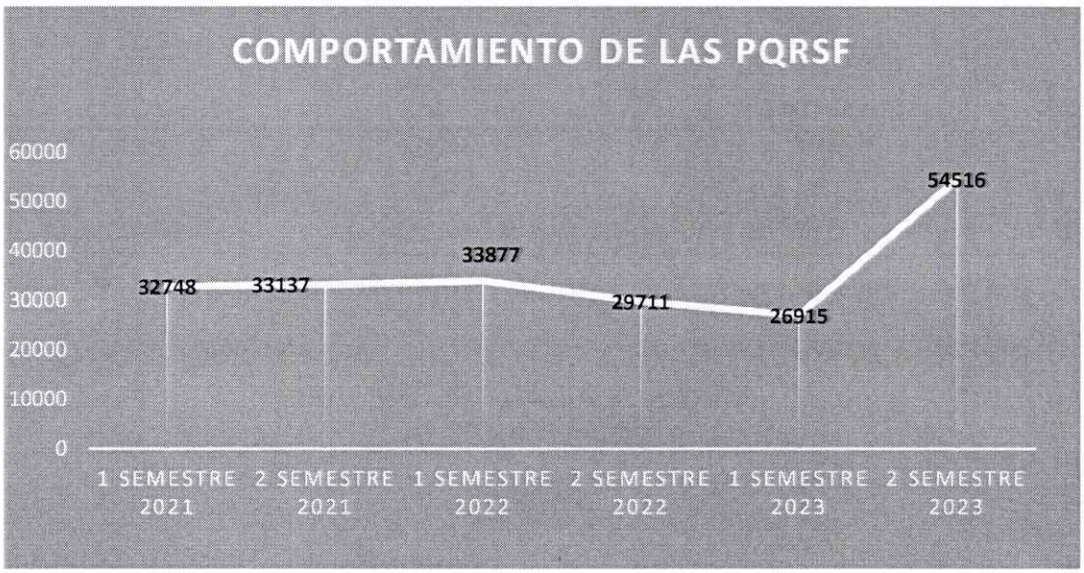
REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS TIPO DE COMUNICACIÓN QUE INGRESAN A CADA SECRETARIA
2 SEMESTRE DE 2023



/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

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 segundo semestre de 2023 fueron 47.984 es decir un 88.02% 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.

ESCALA DE LAS PQRSF POR SEMESTRE DESDE
1 SEMESTRE DE 2021 HASTA EL 2 SEMESTRE DE 2023



El comportamiento que han tenido las PQRSF desde el 1 semestre de 2021 hasta el 2 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 y al final del año 2023 es decir el 2 semestre la tendencia fue a aumentar en 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 2 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

ANALISIS COMPARATIVO PQRSF SEMESTRE 1 DE 2023 Y 2 DE 2023 ALCALDIA DE RIONEGRO						
	1 SEMESTRE 2023		2 SEMESTRE 2023		VARIACION	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
EN MARCHA A TIEMPO	2.341	4,29%	1.113	2,04%	-1.228	-2,25%
FINALIZADO A TIEMPO	17.024	31,23%	46.730	85,72%	29.706	54,49%
FINALIZADO FUERA DE TIEMPO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
FINALIZADO VENCIDO	4.853	8,90%	4.655	8,54%	-198	-0,36%
VENCIDO CON NO REQUIERE RESPUESTA	12	0,02%	3	0,01%	-9	-0,02%
VENCIDO CON RESPUESTA CON DOCUMENTO ASOCIADO	13	0,02%	1	0,00%	-12	-0,02%
VENCIDO CON RESPUESTA DEFINITIVA	455	0,83%	114	0,21%	-341	-0,63%
VENCIDO CON RESPUESTA PARCIAL	226	0,41%	113	0,21%	-113	-0,21%
VENCIDO CON SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	0,01%	6	0,01%	1	0,00%
VENCIDO SIN RESPUESTA	1.986	3,64%	1.781	3,27%	-205	-0,38%
TOTAL	26.915	49,37%	54.516	100%	27.601	33,89%

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:

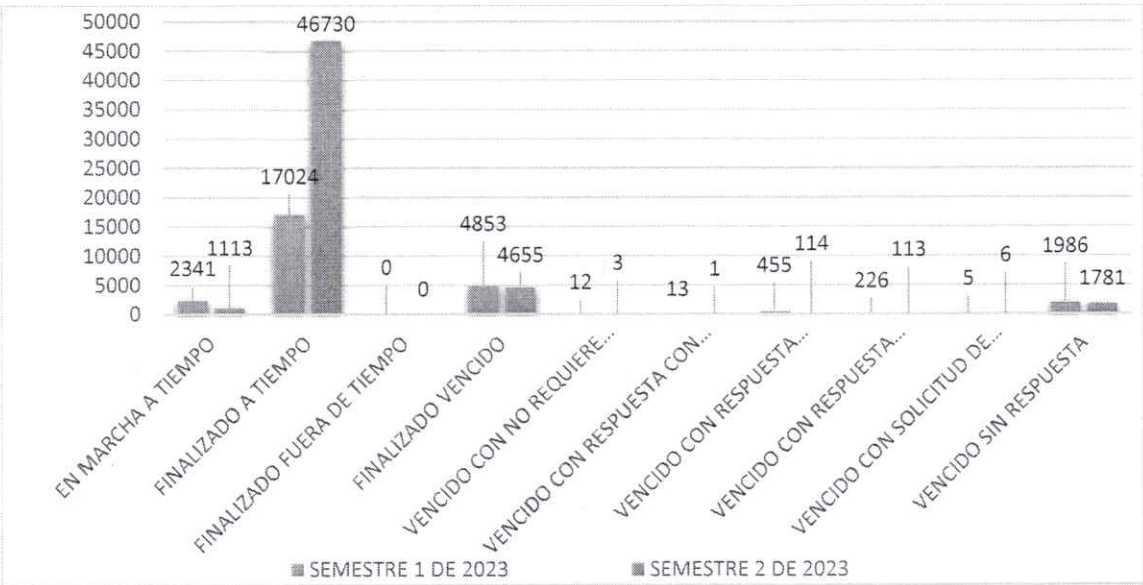
/rionegro.gov.co @AlcRionegro Alcaldía de Rionegro @alcaldiarionegro
NIT: 890907317-2 / Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal
PBX: (604) 520 40 60 / Código Postal: ZIP CODE 054040 / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

ESTADO DEL TRAMITE	2 SEMESTRE 2022		1 SEMESTRE 2023		VARIACIÓN		OBSERVACIÓN
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	
EN MARCHA A TIEMPO	2.341	4,29%	1.113	2,04%	-1228	-2,25%	Se obtuvo un aumento en las solicitudes que se encuentran en los tiempos y términos de Ley.
FINALIZADO A TIEMPO	17.024	31,23%	46.730	85,72%	29.706	54,49%	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: -Fuera de Tiempo. -Vencido. -No Requiere Respuesta. -Con Documento Asociado. -Respuesta Definitiva. -Respuesta Parcial. -Con Solicitud de Información.	4.853	8,90%	4.655	8,54%	-198	-0,36%	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	1.986	3,64%	1.781	3,27%	-205	-0,38%	Se logra visualizar una disminución en cantidades, pero un

/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	%	
							incremento en porcentaje se recomienda en este 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.

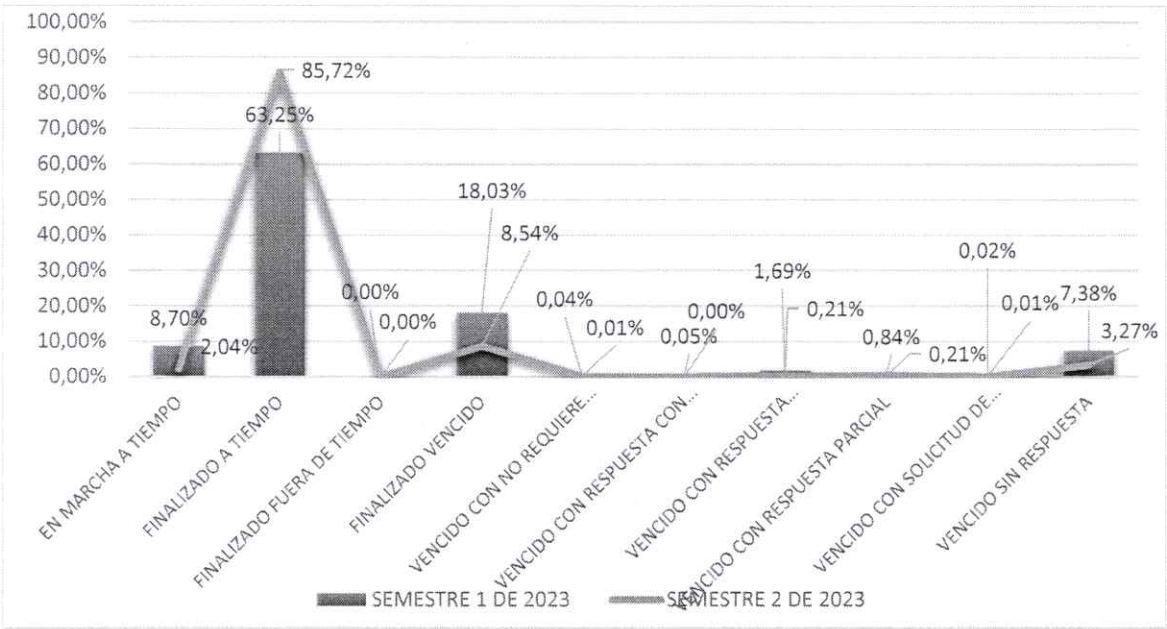
La Oficina de Control Interno realiza la siguiente recomendación: en el ítem de "*Vencida sin Respuesta*", tuvo una reducción de 205 solicitudes menos para este segundo semestre de 2023 en comparación del semestre anterior, por eso es importante que los jefes de cada dependencia generen una cultura de 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.



/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

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

COMPARATIVO EN % DEL ESTADO DEL TRÁMITE ENTRE EL 1 SEMESTRE DE 2023 VS EL 2 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 segundo semestre de 2023 tuvo una disminución en 1.228 de solicitudes, y una disminución en porcentaje de 2.25%, 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 un aumento de 27.601 solicitudes y un porcentaje del 33.89% total de solicitudes recibidas comparando con el primer semestre de 2023, lo ideal en este indicador siempre será en disminuir cada semestre el número de solicitudes recibidas.

/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 segundo 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 en sus reuniones de equipo primario 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 choque 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 en la oficina de Direccionamiento Institucional o el área de las TIC, o del SAC en la secretaria de Educación 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).
- ✓ 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.

/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

- ✓ 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.
- ✓ Se ha recomendado al área de las TIC, en poder hacer ajustes en la parametrización de la plataforma SE-SUITE, según las necesidades y criterios de ley que tenga cada una de las dependencias encargadas teniendo en cuenta que muchas de ellas tienen tiempos de respuestas diferentes, 15, 30,60,90, 180 y hasta más días para su respuesta según la solicitud y términos de ley,
- ✓ Analizar la posibilidad de que el usuario responsable de cada dependencia de dar respuesta pueda clasificar que tipo de solicitud corresponde lo solicitado por el usuario, sin que esto afecte la trazabilidad de la misma.

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

/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