


2016080515596932143113347
comunicaciones internas o memorandos
Agosto 05, 2016 15:59
Radicado 2016-013347
2016080515596932143113347



Bello
Ciudad de Progreso



MEMORANDO

2200 - 2210

Bello, 05 de agosto de 2016

PARA: Doctor Cesar Augusto Suárez Mira, Alcalde Municipal.

DE: Jorge Iván Giraldo Flórez, Secretario de Control Interno
Henry Castro Arango, Subsecretario de Evaluación.

ASUNTO: Informe ejecutivo de Gestión de PQRSD – Semestre I de 2016.

La Secretaría de Control Interno, presenta a su despacho el informe semestral de la Gestión realizada por la administración de la Alcaldía Municipal de Bello, sobre la atención de las PQRSD de acuerdo a las normas legales vigentes, en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

Atentamente,






JORGE IVÁN GIRALDO FLOREZ
Secretario de Control Interno


HENRY CASTRO ARANGO
Subsecretario de Evaluación

Anexos: uno (10 folios).

Copia: Andrés Felipe Arroyave Chavarriaga, Secretario General.

Hugo Londoño.

	<p>INFORME EJECUTIVO</p> <p>Sistema de Gestión de PQRSD 2016-I</p> <p>Agosto 05 de 2016</p>	  
---	--	---

SECRETARÍA DE CONTROL INTERNO, 2200

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR CASOS DE CORRUPCIÓN DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BELLO

1. PRESENTACIÓN

La Secretaria de Control Interno encargada de medir y evaluar, además en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 del 1993, artículo 12 literal i) “*Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana,...*”, también en cumplimiento a lo estipulado en el Capítulo VI Políticas institucionales y pedagógicas, artículo 76 en la Ley 1474 de 2011.

Asimismo en cumplimiento del rol de Evaluación y Seguimiento, según Decreto 1083 de 2015, verifica y garantiza la oportunidad en la aplicación de los mecanismos de participación y de atención al ciudadano con base en la modernización, eficiencia y transparencia de la Administración Pública.



Adicionalmente se establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

2. OBJETIVO

Rendir informe semestral a la administración de la Alcaldía Municipal de Bello, sobre la vigilancia de la atención de las PQRSD de acuerdo a las normas legales vigentes, en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

3. ALCANCE

Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Casos de Corrupción (PQRSD), información consolidada entre los meses de enero y junio de 2016.

	<p>INFORME EJECUTIVO</p> <p>Sistema de Gestión de PQRSD 2016-I</p> <p>Agosto 05 de 2016</p>	
---	--	--

4. METODOLOGÍA

Para evidenciar el cumplimiento de los objetivos establecidos, se realizó un análisis estadístico de los datos recopilados y consolidados por la Secretaría General para el primer semestre de la vigencia 2016, de acuerdo a los términos establecidos en el procedimiento para la gestión de PQRSD (**P-MC-05**) que hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía Municipal de Bello.

5. GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRSD – Primer Semestre de 2016.

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Bello, mediante el direccionamiento que se ha dado durante la vigencia 2016, presenta los siguientes avances:

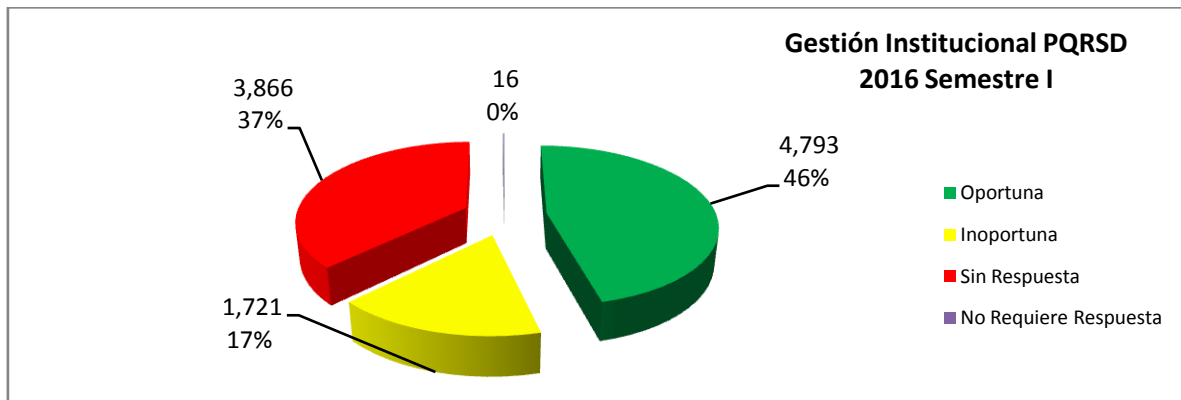
- ✓ Actualización de los informes consolidados de las PQRSD de la Entidad, del periodo comprendido entre Diciembre 2015 y Junio de 2016.
- ✓ Seguimiento telefónico para medir niveles de satisfacción de los meses de Noviembre de 2015 a Enero de 2016.
- ✓ Organización y digitalización del archivo físico de las PQRSD, que no se encontraba archivado adecuadamente; años: 2007 a 2015.
- ✓ Foliación y archivo de 147 carpetas según las tablas de retención documental, para traslado al archivo central.
- ✓ Reactivación del Chat de orientación al ciudadano, al cual se le modificaron los horarios de atención que sólo se prestaba el servicio cuatro (4) horas diarias; duplicando el tiempo de atención a 8 horas diarias que inician con la jornada laboral de la Administración y finalizan con la misma. Mediante el cual se han presentado 4.261 mensajes de interacción con los ciudadanos en el primer semestre
- ✓ Reactivación del correo electrónico contactenos@bello.gov.co canal de comunicación por el cual se orienta y se responde al ciudadano; mediante el cual se han atendido y orientado 241 personas durante el primer semestre.

- ✓ Realización de 23 reuniones de capacitación en Gestión Documental y PQRSD a 163 funcionarios de Todas las Secretarías de Despacho, realizadas como el primer Plan de mejoramiento para subir los indicadores de oportunidad que presentaban las PQRSD (y se continuó reforzando para aquellas Secretarías que presentan los porcentajes más desfavorables, como Educación y Cultura, Gobierno, Tránsito y Transporte).

6. RESULTADOS GESTIÓN DE PQRSD – Semestre I de 2016





El sistema de gestión de PQRSD durante el primer semestre del 2016 recibió un total de 10.396 PQRSD, de las cuales 4.793 fueron atendidas oportunamente, 1.721 contaban con respuestas inoportunas, 3.866 sin respuesta y 16 no requerían respuesta alguna, así:

Gestión de PQRSD				
Total Recibidas	Atendidas oportunamente	Respuesta inoportuna	Sin Respuesta	No Requiere Respuesta
10.396	4.793	1.721	3.866	16



Fuente: Secretaría General Municipio de Bello.

El Indicador de Oportunidad en la Atención de PQRSD I-MC-01, establece como nivel de referencia mínimo aceptable para la **Oportunidad de Atención un 95%**, por lo tanto, **el nivel actual de Oportunidad del 46% que tiene la entidad es DEFICIENTE** y evidencia falta de controles y la materialización del riesgo “Posible demora en la atención de las PQRSD”, identificado en el proceso de Mejoramiento Continuo, lo cual se configura además, en un riesgo de incumplimiento legal para la Entidad y los servidores públicos de la misma.

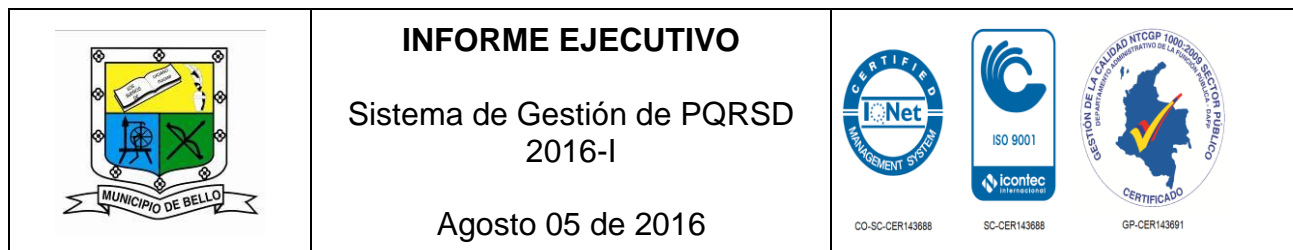
	INFORME EJECUTIVO Sistema de Gestión de PQRSD 2016-I Agosto 05 de 2016	 <small>CO-SC-CER143688</small>	 <small>SC-CER143688</small>	 <small>GP-CER143681</small>
---	--	--	--	--

5.1 GESTIÓN DE LAS PQRSD POR SECRETARÍAS Y VOLUMEN DE PQRSD

5.1.1 Secretarías con Mayor Volumen de PQRSD

De acuerdo al reporte de gestión de PQRSD del primer semestre (Enero a Junio) de la vigencia 2016, se relaciona la proporción de PQRSD recibidas por cada una de las Secretarías o Asesorías del Despacho, así:

SECRETARÍA	CANTIDAD	PROPORCIÓN %
Tránsito y Transporte	2,778	26.72
Hacienda	1,914	18.41
Gobierno	1,332	12.81
Planeación	1,203	11.57
Educación	914	8.79
Salud	514	4.94
Deportes	364	3.50
Asesoría Gestión del Riesgo	322	3.10
Obras Públicas	189	1.82
Medio Ambiente y D.R.	185	1.78
Servicios Administrativos	135	1.30
Privada	131	1.26
Recaudos y Pagos	124	1.19
Integración Social y P.C.	91	0.88
Vivienda	85	0.82
General	49	0.47
Asesoría Jurídica	28	0.27
Infancia, Adolescencia y Juventud	25	0.24
Mujer	10	0.10
TIC y Desarrollo Económico	3	0.03
Control Interno	-	0.00
TOTAL	10,396	100%



5.1.2 Secretarías con Mayor Incidencia de PQRSD sin respuesta





De acuerdo al reporte de gestión de PQRSD del primer semestre (Enero a Junio) de la vigencia 2016, se relaciona la proporción de PQRSD sin respuesta por parte de cada una de las Secretarías o Asesorías del Despacho, así:

SECRETARÍA	SIN RESPUESTA	PROPORCIÓN (%)
Tránsito y Transporte	1,692	43.77%
Hacienda	640	16.55%
Educación	640	16.55%
Planeación	360	9.31%
Gobierno	248	6.41%
Salud	83	2.15%
Medio Ambiente y D.R.	59	1.53%
Privada	45	1.16%
Servicios Administrativos	35	0.91%
Recaudos y Pagos	22	0.57%
Asesoría Gestión del Riesgo	16	0.41%
Obras Públicas	8	0.21%
Asesoría Jurídica	5	0.13%
Vivienda	4	0.10%
General	4	0.10%
Integración Social y P.C.	3	0.08%
Deportes	2	0.05%
Infancia, Adolescencia y Juventud	-	0.00%
Mujer	-	0.00%
TIC y Desarrollo Económico	-	0.00%
Control Interno	-	0.00%
TOTAL	3,866	100.00%

5.1.3 Secretarías con Mayor Incidencia de PQRSD con Respuesta Inoportuna

De acuerdo al reporte de gestión de PQRSD del primer semestre (Enero a Junio) de la vigencia 2016, se relaciona la proporción de PQRSD con respuesta Inoportuna a los ciudadanos por parte de cada una de las Secretarías o Asesorías del Despacho, así:

SECRETARÍA	INOPORTUNA	PROPORCIÓN (%)
Tránsito y Transporte	545	31.67%
Hacienda	324	18.83%
Gobierno	268	15.57%
Planeación	202	11.74%
Salud	89	5.17%
Asesoría Gestión del Riesgos	65	3.78%
Educación	58	3.37%
Privada	41	2.38%
Medio Ambiente y D.R.	32	1.86%
Recaudos y Pagos	30	1.74%
Servicios Administrativos	23	1.34%
Obras Públicas	16	0.93%
Vivienda	9	0.52%
Integración Social y P.C.	6	0.35%
Deportes	6	0.35%
General	4	0.23%
Asesoría Jurídica	2	0.12%
Infancia, Adolescencia y Juventud	1	0.06%
Mujer	-	0.00%
TIC y Desarrollo Económico	-	0.00%
Control Interno	-	0.00%
TOTAL	1,721	100.00%

	<p>INFORME EJECUTIVO</p> <p>Sistema de Gestión de PQRSD 2016-I</p> <p>Agosto 05 de 2016</p>			
---	--	--	---	---

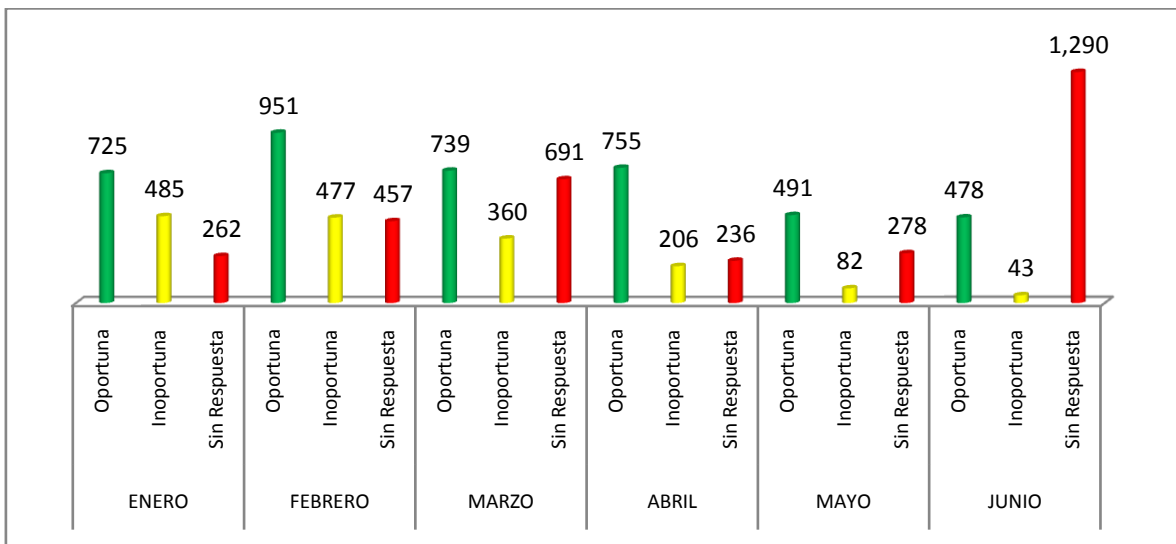
5.1.4 Secretarías con Mayor Incidencia de PQRSD con Respuesta Oportuna

De acuerdo al reporte de gestión de PQRSD del primer semestre (Enero a Junio) de la vigencia 2016, se relaciona la proporción de PQRSD con respuesta oportuna por parte de cada una de las Secretarías o Asesorías del Despacho, así:

SECRETARÍA	OPORTUNA	PROPORCIÓN (%)
Hacienda	949	19.80%
Gobierno	816	17.02%
Planeación	634	13.23%
Tránsito y Transporte	541	11.29%
Deportes	356	7.43%
Salud	341	7.11%
Asesoría Gestión del Riesgo	241	5.03%
Educación	213	4.44%
Obras Públicas	163	3.40%
Medio Ambiente y D.R.	94	1.96%
Integración Social y P.C.	82	1.71%
Servicios Administrativos	75	1.56%
Recaudos y Pagos	72	1.50%
Vivienda	72	1.50%
Privada	45	0.94%
General	41	0.86%
Infancia, Adolescencia y Juventud	24	0.50%
Asesoría Jurídica	21	0.44%
Mujer	10	0.21%
TIC y Desarrollo Económico	3	0.06%
Control Interno	-	0.00%
TOTAL	4,793	100.00%





5.1.5 Comportamiento Mensual de la Gestión de PQRSD vigencia 2016

De acuerdo al reporte y análisis de la gestión de PQRSD del primer semestre (Enero a Junio) de la vigencia 2016, la Entidad desmejoró considerablemente los niveles de Oportunidad de Respuesta, derivando en mayores niveles de extemporaneidad y carencia de respuesta a la ciudadanía, lo que contraría la función esencial de la Entidad de brindar atención y satisfacer a la ciudadanía, así:



5.1.6 Observaciones informe de Gestión de PQRSD de la Secretaría General

1. Se identifican deficiencias en la clasificación de la Información en la planilla de Análisis de las PQRSD (F-MC-22), en las cuales no se presenta una debida tipificación de la PQRSD; por lo tanto, no se desagregan los análisis en Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias o Denuncias de corrupción.
2. Se identifican deficiencias en el seguimiento a la Gestión de las PQRSD, dado que no se presentan información en referencia a la evaluación de la calidad de respuesta de las PQRSD de la Entidad a la ciudadanía.
3. Las Secretarías de Servicios Administrativos y de Tránsito y Transporte, no presentaron información de la Gestión de las PQRSD correspondiente a los meses de Abril y Mayo; lo cual obstaculiza la función de la Secretaría General y altera los resultados de los informes que produzca la Entidad en materia de la gestión de las PQRSD.

	<p>INFORME EJECUTIVO</p> <p>Sistema de Gestión de PQRSD 2016-I</p> <p>Agosto 05 de 2016</p>	  
---	--	--





4. La Secretaría de Control Interno, durante el primer semestre de la vigencia 2016, no ha recibido PQRSD.

7. CONCLUSIÓN

El sistema de PQRSD de la Alcaldía Municipal de Bello presentado a Junio de 2016, un **46%** de respuestas oportunas, asimismo un **17%** de respuestas Inoportunas, y un **37%** sin respuesta, evidenciando un nivel deficiente de Oportunidad en la Atención de las PQRSD, la falta de controles por parte de la Entidad y la materialización del riesgo “*Posible demora en la atención de las PQRSD*”, identificado en el proceso de Mejoramiento continuo, lo cual se configura en un riesgo de incumplimiento legal para la Entidad y los servidores públicos de la misma.

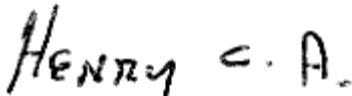
8. RECOMENDACIONES

1. Las Secretarías que presenta un mayor volumen de PQRSD, así como mayores niveles de Inoportunidad o No respuesta a las mismas, deben adoptar estrategias y asignar recursos para mejorar la oportunidad en las respuestas de las PQRSD que presenta la ciudadanía.
2. El Archivo Municipal y las diferentes Secretarías y Asesorías del Despacho, deben clasificar adecuadamente cada una las PQRSD que presentan la ciudadanía a la Entidad, permitiendo mejorar el análisis y toma de acciones frente a la gestión de las PQRSD.
3. El Archivo Municipal a través de las diferentes taquillas de recepción de documentación, debe mejorar los tiempos de cargue de las PQRSD al Sistema de Gestión Documental, permitiendo a las diferentes Secretarías y Asesorías incrementar los niveles de oportunidad de respuestas.
4. Los servidores públicos de la Entidad, requieren de mayor capacitación en el Sistema de Gestión Documental, con el propósito de tramitar adecuadamente las PQRSD que les son direccionados y mejorar el nivel de oportunidad de atención de las PQRSD y la satisfacción de los ciudadanos.
5. Las Secretarías y Asesorías de despacho de la Entidad, deben realizar el análisis de las causas y la oportunidad de las respuestas de las PQRSD (procedimiento para la Gestión de las PQRSD P-MC-05), con el fin de permitir el ejercicio de controles eficaces y la presentación oportuna de los informes correspondientes a la Secretaría de Control Interno y al Comité Coordinador de Control Interno.

	<p align="center">INFORME EJECUTIVO</p> <p align="center">Sistema de Gestión de PQRSD 2016-I</p> <p align="center">Agosto 05 de 2016</p>	  
---	---	--

6. Las Secretarías y Asesorías de Despacho, deben atender las políticas y directrices dadas por parte de la Secretaría General, para la Gestión de las PQRSD, con el objeto de mitigar los riesgos y optimizar la gestión y atención de la ciudadanía.


JORGE IVAN GIRALDO FLOREZ
 Secretario de Control Interno


HENRY CASTRO ARANGO
 Subsecretario de Evaluación

Revisado por: Henry Castro Arango, Subsecretario de Evaluación.

Elaborado por: Hugo Alberto Londoño Ossa, Profesional Universitario.