



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de
PQRSD

Vigencia 2016



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

Secretaría de Control Interno, 2200

Bello, 02 de febrero de 2017

Doctor





JAIRO HERNÁN ARAQUE FERRARO, Alcalde Municipal
CARLOS ANDRÉS MUÑOZ PACHECO, Secretario Privado

1 OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación de cumplimiento a la gestión del sistema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, en la Administración Central del Municipio de Bello de la vigencia Segundo Semestre del 2016, dentro del rol de Asesoría y Acompañamiento.

1.1 Objetivos Específicos:

- Verificar y Evaluar el cumplimiento de los Secretarios del Despacho, Subsecretarios, Directores y Profesionales Universitarios, durante el segundo semestre de la vigencia 2016, de la gestión del **sistema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD**.
- Realizar un análisis estadístico de los datos recopilados y consolidados por la Secretaría Privada para el Segundo 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.
- Verificar si en la **Administración Central del Municipio de Bello** disponen de un registro público organizado sobre las **PQRSD** que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la PQRSD, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, el registro publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

| | | |
|---|--|---|
|  | <p>Informe de Asesoría y Acompañamiento</p> <p>Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD</p> <p>Vigencia 2016</p> |    |
|---|--|---|

- 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.

2 CRITERIOS / MARCO LEGAL

Ley 87 del 1993, artículo 12 literal i) *“Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana,…”*.

Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.21.5.3, Rol de Evaluación y Seguimiento.

Ley 1474 de 2011, artículo 76, Capítulo VI Políticas institucionales y pedagógicas.

3 RESPONSABLES / PARTICIPANTES

Leyda Catalina Rios Cadavid, Directora Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano – PQRSD.

Claudia Macías, Profesional Universitaria, Secretaría Privada

Hugo Alberto Londoño Ossa, Profesional Universitario, Secretaría de Control Interno

4 TRABAJO DE CAMPO / METODOLOGÍA

- a) Análisis de informe consolidado PQRSD al 31 de diciembre de 2016, presentado mediante memorando radicado 2017-000880.
- b) Revisión y análisis de archivos soporte (archivos de Excel: consolidado general, informe por secretarías, consolidado por mes), presentados con el memorando radicado 2017-000880.
- c) Realización de Mesa de trabajo con la Contratista Claudia Macías A, el día 01 de febrero de 2017, para revisar los datos consolidados por secretaría, por mes y consolidado general de la vigencia 2016.

| | | |
|-----------------|--|--------|
| Código: F-EI-20 | Versión: 01 Fecha de aprobación: 2016/07/15 | 2 de 2 |
|-----------------|--|--------|



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2016



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



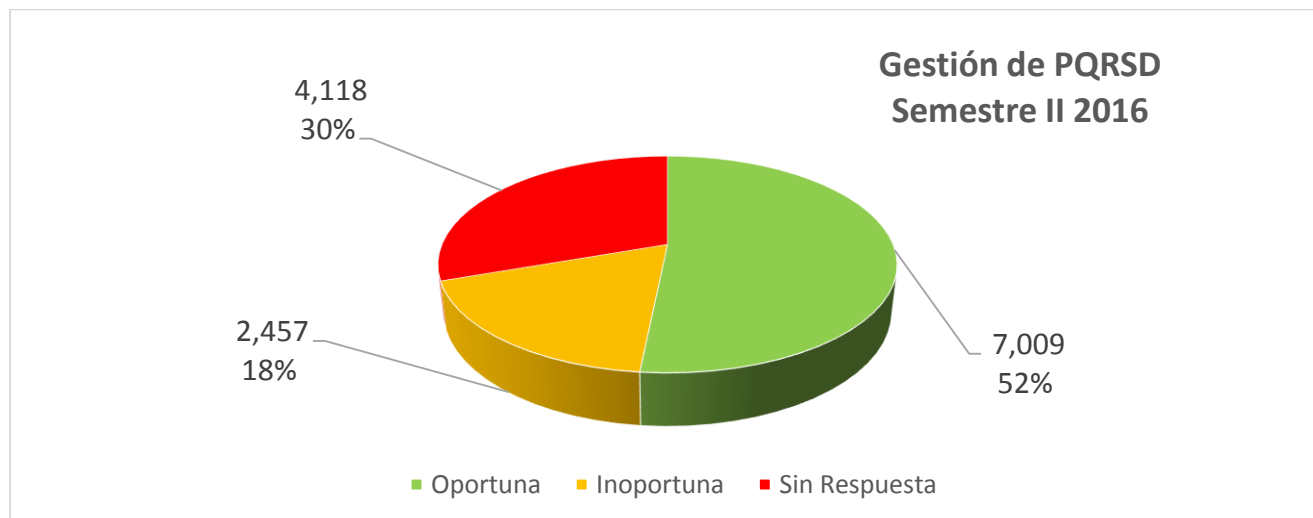
GP-CER143691

5 LISTA DE VERIFICACIÓN / RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

5.1 GESTIÓN DE PQRSD – Semestre II de 2016

El sistema de gestión de PQRSD durante el segundo semestre del 2016 recibió un total de 13.584 PQRSD, de las cuales 7.009 fueron atendidas oportunamente, 2.457 contaban con respuestas inoportunas, y 4.118 sin respuesta, así:

| Gestión de PQRSD | | | |
|------------------|-------------------------|----------------------|---------------|
| Total Recibidas | Atendidas oportunamente | Respuesta inoportuna | Sin Respuesta |
| 13.584 | 7.009 | 2.457 | 4.118 |



Fuente: Secretaría Privada - 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 de Oportunidad del segundo semestre de 2016 que correspondió al 52% 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 de los servidores públicos de la misma.



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2016



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

5.2 GESTIÓN DE LAS PQRSD POR SECRETARÍAS

5.2.1 Secretarías con Mayor Volumen de PQRSD

De acuerdo al reporte de gestión de PQRSD del segundo semestre (Julio – Diciembre) de la vigencia 2016, se relaciona la proporción de PQRSD recibidas por cada una de las Secretarías, Gerencias y Asesorías del Despacho, así:

| DESPACHO | TOTAL PQRSD |
|-------------------------------------|-------------|
| Tránsito y Transporte | 6,315 |
| Gobierno | 1,665 |
| Hacienda | 1,443 |
| Planeación | 1,437 |
| Educación | 668 |
| Deportes | 331 |
| Obras Públicas | 273 |
| Salud | 211 |
| Servicios Administrativos | 191 |
| Recaudos y Pagos | 190 |
| Asesoría de Riesgos | 173 |
| Inclusión Social y Reconciliación | 128 |
| Medio Ambiente y Desarrollo Rural | 128 |
| Cultura | 127 |
| General | 79 |
| Vivienda | 59 |
| Mujer | 56 |
| Alcaldía | 54 |
| Asesoría Jurídica | 25 |
| Infancia, Adolescencia y Juventud** | 21 |
| TIC y Desarrollo Económico | 9 |
| Adulto Mayor | 1 |



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2016



CO-SC-CER143688



SC-CER143688

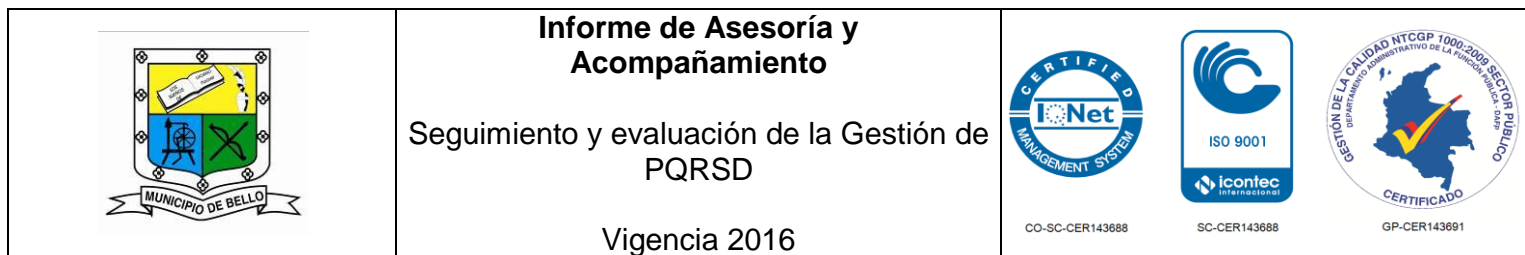


GP-CER143691

5.2.2 Secretarías con Mayor Incidencia de PQRSD - Sin Respuesta

De acuerdo al reporte de gestión de PQRSD del segundo semestre (Julio a Diciembre) de la vigencia 2016, se relaciona la proporción de PQRSD Sin Respuesta por parte de cada una de las Secretarías, Gerencias y Asesorías del Despacho, así:

| DESPACHO | SIN RESPUESTA |
|-----------------------------------|---------------|
| Tránsito y Transporte | 3,211 |
| Hacienda | 272 |
| Planeación | 248 |
| Gobierno | 204 |
| Educación | 56 |
| Servicios Administrativos | 37 |
| Alcaldía | 31 |
| Medio Ambiente y Desarrollo Rural | 16 |
| Salud | 14 |
| Inclusión Social y Reconciliación | 9 |
| Recaudos y Pagos | 6 |
| Asesoría Jurídica | 5 |
| General | 5 |
| Asesoría de Riesgos | 2 |
| Deportes | 1 |
| TIC y Desarrollo Económico | 1 |



5.2.3 Secretarías con Mayor Incidencia de PQRSD con Respuesta Inoportuna

De acuerdo al reporte de gestión de PQRSD del segundo semestre (Julio a Diciembre) de la vigencia 2016, se relaciona la proporción de PQRSD con Respuesta Inoportuna a los ciudadanos por parte de cada una de las Secretarías, Gerencias y Asesorías del Despacho, así:

| DESPACHO | Inoportuna |
|-------------------------------------|------------|
| Tránsito y Transporte | 1,881 |
| Gobierno | 193 |
| Hacienda | 123 |
| Planeación | 78 |
| Educación | 67 |
| Recaudos y Pagos | 28 |
| Servicios Administrativos | 28 |
| Obras Públicas | 10 |
| Medio Ambiente y Desarrollo Rural | 8 |
| Mujer | 6 |
| Salud | 5 |
| Inclusión Social y Reconciliación | 5 |
| Vivienda | 5 |
| Asesoría Jurídica | 5 |
| Deportes | 4 |
| General | 4 |
| Alcaldía | 4 |
| Infancia, Adolescencia y Juventud** | 2 |
| TIC y Desarrollo Económico** | 1 |

5.2.4 Secretarías con Mayor volumen de PQRSD con Respuesta Oportuna

De acuerdo al reporte de gestión de PQRSD del segundo semestre (Julio a Diciembre) de la vigencia 2016, se relaciona la proporción de PQRSD con Respuesta Oportuna por parte de cada una de las Secretarías, Gerencias o Asesorías del Despacho, así:

| DESPACHO | OPORTUNA |
|-------------------------------------|----------|
| Gobierno | 1,268 |
| Tránsito y Transporte | 1,223 |
| Planeación | 1,111 |
| Hacienda | 1,048 |
| Educación | 545 |
| Deportes | 326 |
| Obras Públicas | 263 |
| Salud | 192 |
| Asesoría de Riesgos | 171 |
| Recaudos y Pagos | 156 |
| Cultura | 127 |
| Servicios Administrativos | 126 |
| Inclusión Social y Reconciliación | 114 |
| Medio Ambiente y Desarrollo Rural | 104 |
| General | 70 |
| Vivienda | 54 |
| Mujer | 50 |
| Alcaldía | 19 |
| Infancia, Adolescencia y Juventud** | 19 |
| Asesoría Jurídica | 15 |
| TIC y Desarrollo Económico** | 7 |
| Adulto Mayor | 1 |



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2016



CO-SC-CER143688



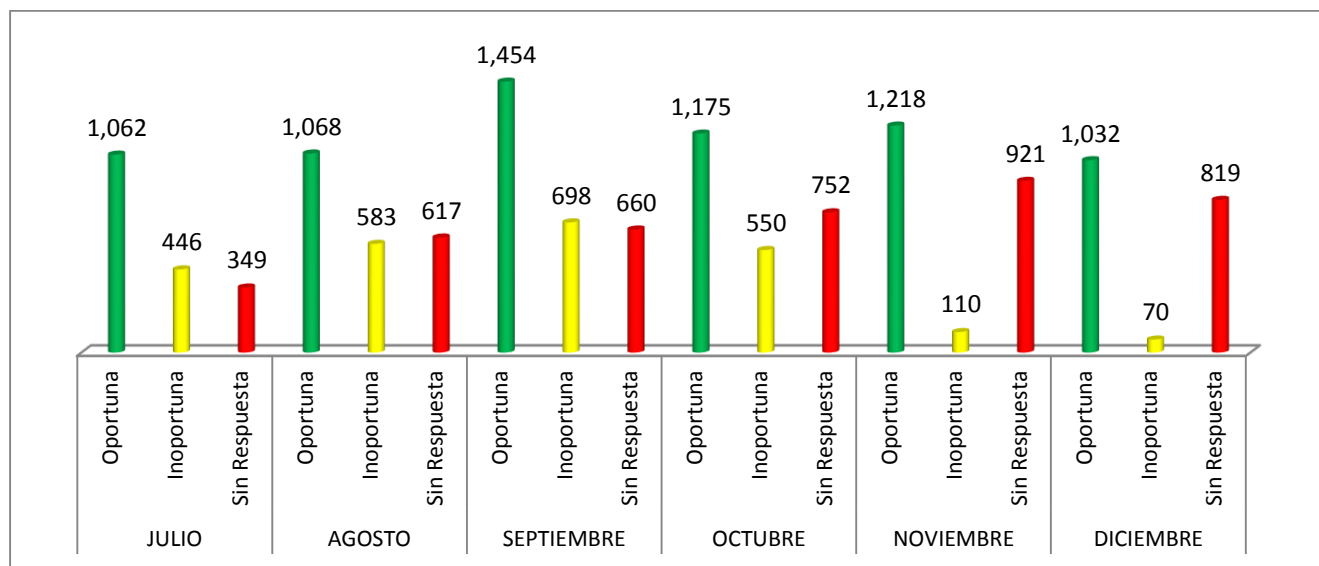
SC-CER143688



GP-CER143691

5.3 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA GESTIÓN DE PQRSD – SEMESTRE II 2016

A continuación se presenta el comportamiento general de Gestión de PQRSD durante el segundo semestre (Julio a Diciembre) de la vigencia 2016, en el cual se observa que el nivel de inoportunidad de las respuestas de las PQRSD disminuye, y se aumenta el nivel de PQRSD sin respuesta por parte de la Entidad, así:



5.4 GESTIÓN DE PQRSD ANUAL – VIGENCIA 2016

| DESPACHO | TOTAL | | | | AÑO |
|-----------------|----------|------------|---------------|-------------|-----|
| | Oportuna | Inoportuna | Sin Respuesta | Informativa | |
| Alcaldía | 99 | 47 | 33 | 3 | 182 |
| Adulto Mayor | 1 | - | - | - | 1 |
| Control Interno | - | - | - | - | - |
| Cultura | 127 | - | - | - | 127 |
| Deportes | 684 | 10 | 1 | - | 695 |



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de
PQRSD

Vigencia 2016



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

| DESPACHO | TOTAL | | | | |
|--|---------------|--------------|---------------|-------------|---------------|
| | Oportuna | Inoportuna | Sin Respuesta | Informativa | AÑO |
| Educación | 1,187 | 295 | 96 | 1 | 1,579 |
| General | 111 | 10 | 5 | - | 126 |
| Gobierno | 2,148 | 490 | 358 | - | 2,996 |
| Hacienda | 2,010 | 442 | 900 | 10 | 3,362 |
| Infancia, Adolescencia y Juventud** | 44 | 2 | - | - | 46 |
| Inclusión Social y Reconciliación | 217 | 13 | 11 | 1 | 242 |
| Medio Ambiente y D.R. | 223 | 46 | 16 | - | 285 |
| Mujer | 52 | 6 | - | - | 58 |
| Obras Públicas | 436 | 19 | - | 3 | 458 |
| Planeación | 1,875 | 323 | 421 | 51 | 2,670 |
| Privada | - | - | - | - | - |
| Recaudos y Pagos | 224 | 70 | 8 | 8 | 310 |
| Salud | 570 | 116 | 20 | 10 | 716 |
| Servicios Administrativos | 234 | 66 | 38 | 22 | 360 |
| TIC y Desarrollo Eco** | 10 | 1 | 1 | - | 12 |
| Tránsito y Transporte | 2,566 | 3,758 | 4,148 | 12 | 10,484 |
| Vivienda | 126 | 15 | - | 1 | 142 |
| Asesoría Jurídica | 36 | 7 | 10 | - | 53 |
| Asesoría de Riesgos | 289 | 6 | 2 | 1 | 298 |
| TOTAL | 13,269 | 5,742 | 6,068 | 123 | 25,202 |



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2016



CO-SC-CER143688

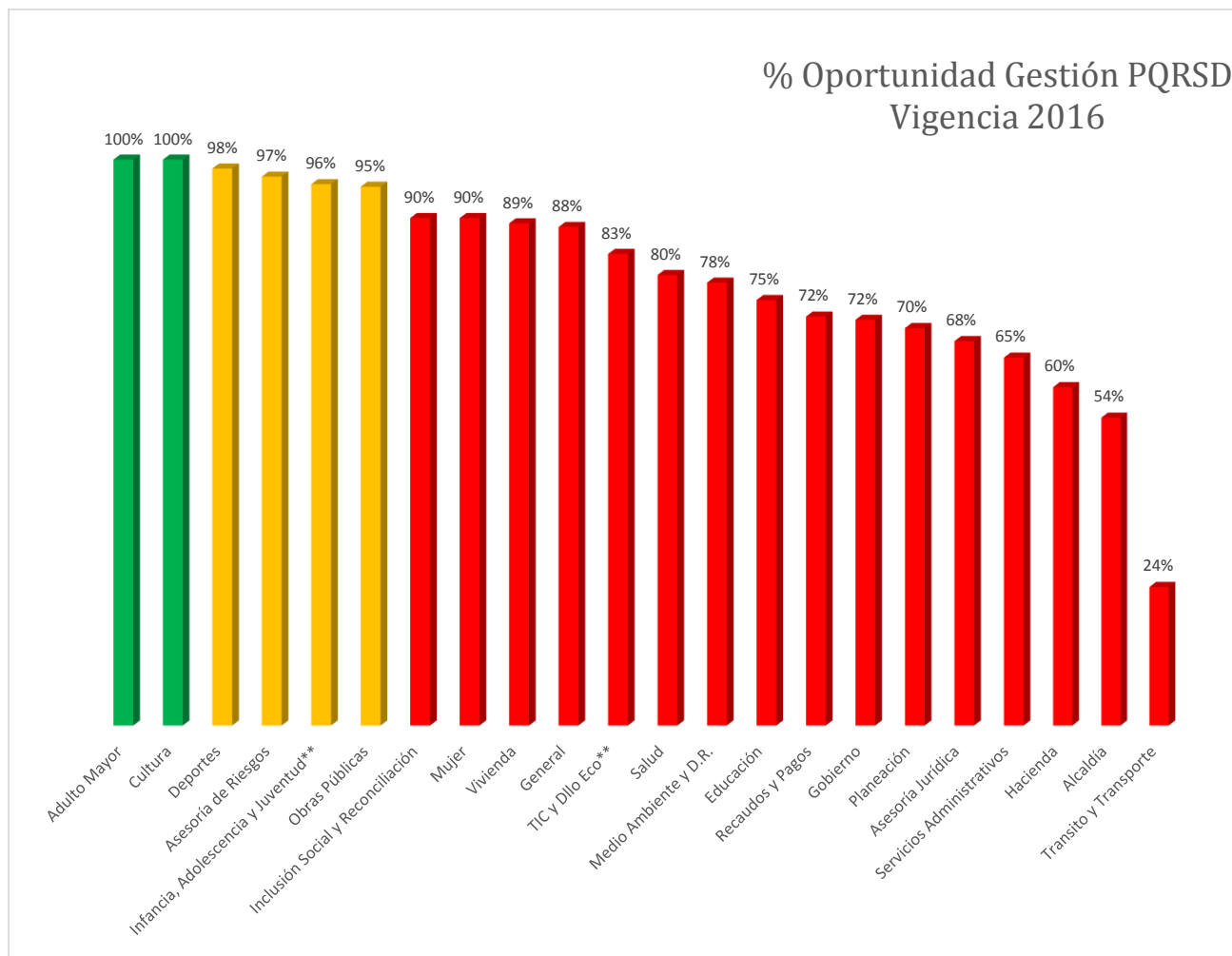


SC-CER143688



GP-CER143691

5.4.1 Nivel de Oportunidad de Respuesta de PQRSD por Secretaría



De acuerdo al reporte y análisis de la gestión de PQRSD consolidado de la vigencia 2016, la Entidad es persistente en la **DEFICIENTE GESTIÓN** de las PQRSD, dado que el Nivel de Oportunidad de las Respuestas por parte de las diferentes Secretarías es inferior al 95% que exige el indicador en el Sistema Integrado de Gestión; y en términos generales, el Nivel de Oportunidad de respuesta de las PQRSD durante la vigencia fue del **53%** contrariando la reglamentación interna y legal en la materia con relación a la función esencial de la Entidad de brindar atención y satisfacer a la ciudadanía, así:



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2016



CO-SC-CER143688

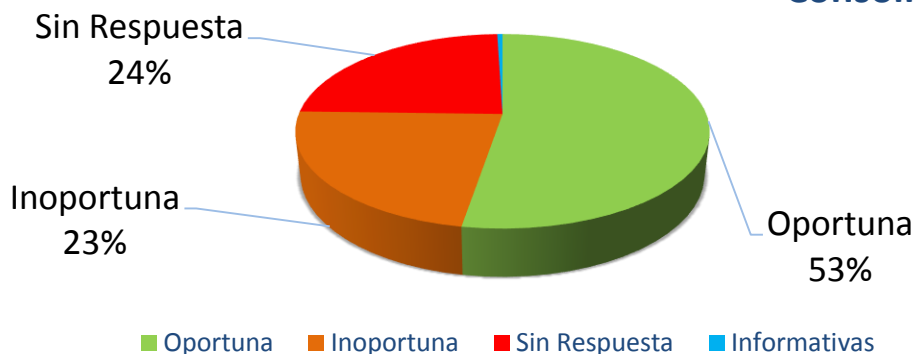


SC-CER143688



GP-CER143691

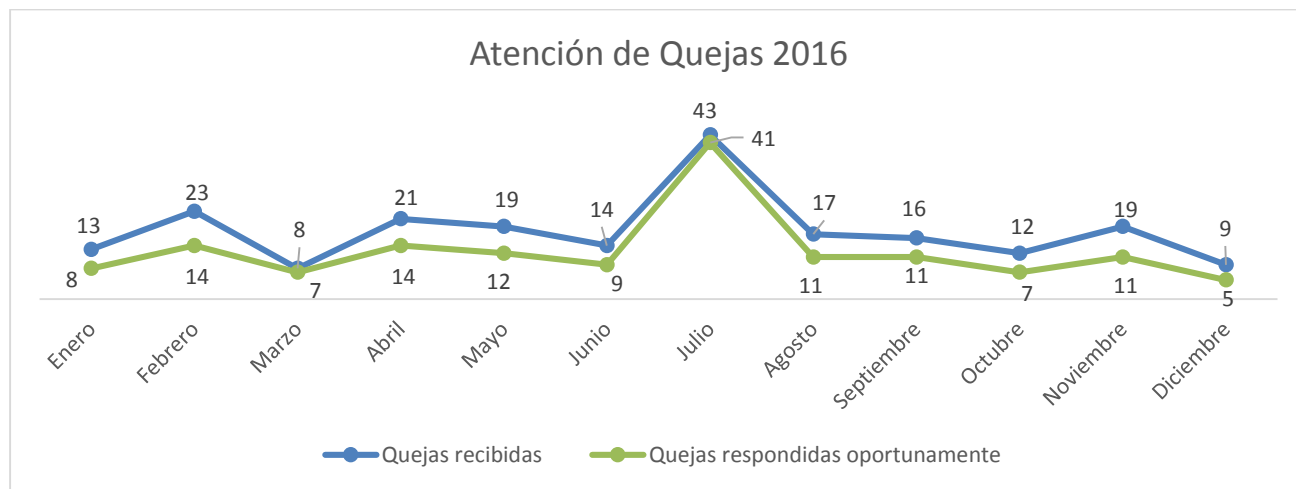
Gestión de PQRSD Consolidado 2016



5.5 GESTIÓN DE QUEJAS

Durante la vigencia 2016, la Entidad recibió un total de 214 Quejas, las cuales se relacionan a continuación, de acuerdo a la ocurrencia por mes, nivel de oportunidad den la atención, y la recurrencia de las Quejas, así:

5.5.1 Atención de Quejas – Vigencia 2016





Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2016



CO-SC-CER143688



SC-CER143688

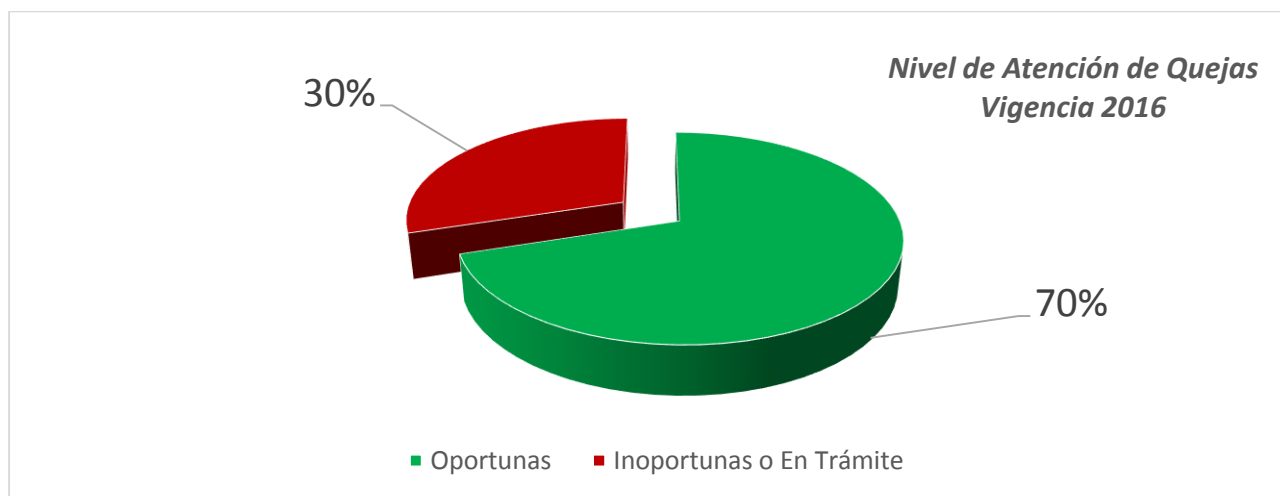






GP-CER143691

5.5.2 Quejas de mayor recurrencia por Trámite o Servicio

| QUEJAS * Trámite o Servicio | Acumulado del año |
|---|-------------------|
| Queja por entrega inoportuna de la factura de impuesto predial o industria y comercio | 73 |
| Indebida notificación de comparendos | 44 |
| Queja por no respuesta a derecho de petición | 11 |
| Queja docente | 7 |
| Queja por inconformidad con la atención personalmente y por línea de Atención a los Desplazados UMAV. | 6 |
| Queja a cerca de inspector | 5 |
| Queja por un derecho de petición sin respuesta (Transito) | 5 |
| Queja por la negación de un servicio o mal prestación del mismo. | 5 |
| Reclamo por cobro incorrecto en la factura de impuestos. | 5 |
| Queja por falta de intervención en situación de la comunidad, inspección medio ambiente | 4 |
| Queja contra funcionarios | 4 |

5.5.3 Nivel de Oportunidad de Atención de Quejas – Vigencia 2016



| | | | | |
|---|--|---|--|--|
|  | <p style="text-align: center;">Informe de Asesoría y Acompañamiento</p> <p style="text-align: center;">Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD</p> <p style="text-align: center;">Vigencia 2016</p> |  <small>CO-SC-CER143688</small> |  <small>SC-CER143688</small> |  <small>GP-CER143691</small> |
|---|--|---|--|--|

6 OPORTUNIDADES DE MEJORA / OBSERVACIONES

1. El aplicativo de Gestión Documental, requiere ajustes en la parametrización de los tiempos asignados a los diferentes tipos documentales, y los reportes a generar para el seguimiento y control por parte de la Dirección Administrativa de Gestión documental y Archivo, y todas las dependencias de la entidad.
2. El aplicativo Gestión Documental presenta deficiencias en los tiempos de cargue de búsqueda de documentos (memorandos, resoluciones, decretos) requeridos para la gestión de las diferentes dependencias de la Entidad.

7 CONCLUSIÓN

El sistema de gestión de PQRSD de la Alcaldía Municipal de Bello presentó durante el segundo semestre (Julio a Diciembre) de la vigencia 2016, un **52%** de respuestas oportunas, así mismo un **18%** de respuestas Inoportunas, y un **30%** sin respuesta; y un consolidado anual de **53%** de respuestas oportunas, un **23%** de respuestas Inoportunas, y el **24%** sin respuesta; mientras que en materia de atención de **Quejas**, se presentó un **70%** de oportunidad; lo anterior, evidencia un nivel **DEFICIENTE** de Oportunidad en la Atención de las PQRSD, la falta de controles por parte de la Entidad y la materialización de los riesgos de *Posible demora en la atención de las PQRSD*” identificado en el proceso de Mejoramiento continuo; lo cual se configura en una desviación del objetivo institucional de *“Satisfacer a los usuarios prestando excelentes trámites y servicios”*.

8 RECOMENDACIONES

- a) La Entidad debe adoptar políticas y estrategias que permitan atender oportunamente el 100% de las PQRSD presentadas por la comunidad, en concordancia con lo reglamentado por la ley 1755 de 2015, en términos de oportunidad y calidad de respuesta.
- b) La Gestión Documental de cada una de las Secretarías, Gerencias y Asesorías de la Entidad, debe ser monitoreada en cada uno de los comités de viernes del SIG o Comité Técnico que se realizan en las dependencias, como mecanismo para la mejora de los niveles de oportunidad en la respuesta de PQRSD a la comunidad.



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de
PQRSD

Vigencia 2016



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

- c) 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.
- d) 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.
- e) Las Secretarías y Asesorías de Despacho, deben atender las políticas y directrices dadas por parte de la Secretaría Privada y la Dirección Administrativa de Gestión Documental y Archivo, para la Gestión de las PQRSD, con el objeto de mitigar los riesgos y optimizar la gestión y atención de la ciudadanía.
- f) La Dirección Administrativa de Gestión Documental y Archivo, deberá diseñar un procedimiento para atender las PQRSD que lleguen de manera verbal a la Entidad, de acuerdo a los reglamentado por el decreto 1166 de 2016.

En atención al presente informe, la Entidad deberá atender las recomendaciones e informar a la Secretaría de Control Interno, las acciones a implementar, para el posterior seguimiento y verificación, en procura de su cumplimiento para el mejoramiento de los procesos.

Atentamente,

JORGE IVÁN GIRALDO FLOREZ
Secretario de Control Interno

HENRY CASTRO ARANGO
Subsecretario de Evaluación

- Copia: Catalina Rios Cadavid, Directora Administrativa de Gestión Documental y Archivo
- Aprobó: Jorge Iván Giraldo Flórez, Secretario de Control Interno
- Revisó: Henry Castro Arango, Subsecretario de Evaluación.
- Proyectó: Hugo Alberto Londoño Ossa, Profesional Universitario.