





 <p>2017081413386932143115115 comunicaciones internas o memorandos Agosto 14, 2017 13:38 Radicado 2017-015115 2017081413386932143115115</p> 	stión de	   <p>CO-SC-CER143688 SC-CER143688 GP-CER143691</p>
 <p>PQRSD</p> <p>Vigencia 2017</p>		

Secretaría de Control Interno, 2200

Bello, 14 de agosto de 2017

Doctora
 GLORIA ELENA MONTOYA CASTAÑO, Alcaldesa Municipal (E)
 BORIS LEÓN RIVERA MORENO, 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 con corte al 30 de junio de 2017, dentro del rol de Asesoría y Acompañamiento.

1.1 Objetivos Específicos:

- Verificar y Evaluar el cumplimiento a los secretarios del Despacho, Subsecretarios, Directores y Profesionales Universitarios de la gestión del sistema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, durante el primer semestre de la vigencia 2017.
- Realizar un análisis estadístico de los datos recopilados y consolidados por la Secretaría Privada para el Primer semestre de la vigencia 2017, 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 2017</p>	  
---	--	---

- Rendir informe semestral a la administración de la Alcaldía Municipal de Bello, sobre la vigilancia de la atención de las PQRSD de acuerdo con 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

- Análisis de informe consolidado PQRSD al 30 de junio de 2017, presentado por la Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, el día 01 de agosto de 2017.
- Revisión y análisis de archivos soporte (archivos de Excel: consolidado general, informe por secretarías, consolidado por mes), presentados por la Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.

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 2017



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

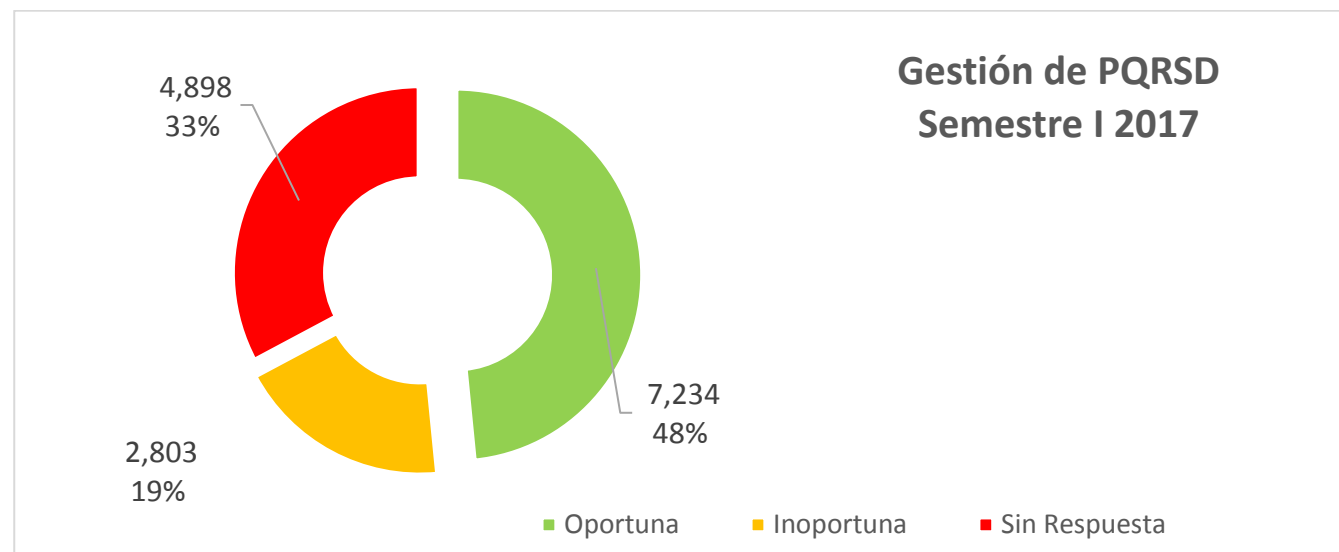
- c) Realización de Mesa de trabajo con la Contratista Claudia Macías A, el día 10 de agosto de 2017, para revisar los datos consolidados por secretaría, por mes y consolidado general de la vigencia 2017.

5 LISTA DE VERIFICACIÓN / RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

5.1 GESTIÓN DE PQRSD – Semestre I de 2017

El sistema de gestión de PQRSD durante el primer semestre del 2017 recibió un total de 14.935 PQRSD, de las cuales 7.234 fueron atendidas oportunamente, 2.803 contaban con respuestas inoportunas, y 4.898 sin respuesta, así:

Gestión de PQRSD			
Total Recibidas	Atendidas oportunamente	Respuesta inoportuna	Sin Respuesta
14.935	7.234	2.803	4.898



Fuente: Secretaría Privada - Municipio de Bello.



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2017



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

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 primer semestre de 2017 que correspondió al 48% 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.

5.2 GESTIÓN DE LAS PQRSD POR SECRETARÍAS

5.2.1 Secretarías con Mayor Volumen de PQRSD

De acuerdo con el reporte de gestión de PQRSD del primer semestre (enero – junio) de la vigencia 2017, se relaciona la proporción de PQRSD recibidas por cada una de las Secretarías, Gerencias y Asesorías del Despacho, así:

DESPACHO	TOTAL	PROPORCIÓN
Movilidad	7.059	47,26%
Gobierno	1.968	13,18%
Hacienda	1.633	10,93%
Planeación	1.330	8,91%
Educación	490	3,28%
Deportes	390	2,61%
Salud	374	2,50%
Vivienda	299	2,00%
Obras Públicas	268	1,79%
Recaudos y Pagos	188	1,26%
Servicios Administrativos	168	1,12%
Asesoría de Gestión de Riesgos	150	1,00%
Cultura	126	0,84%
Medio Ambiente y D.R.	111	0,74%
Inclusión Social y Reconciliación	93	0,62%
Alcaldía	57	0,38%
General	54	0,36%
Adulto Mayor	52	0,35%



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de
PQRSD

Vigencia 2017



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

DESPACHO	TOTAL	PROPORCIÓN
Gerencia Desarrollo	48	0,32%
Asesoría Jurídica	29	0,19%
Mujer	27	0,18%
Dirección de las TIC	18	0,12%
Privada	1	0,01%
Gerencia Proyectos	1	0,01%
Asesoría Comunicaciones	1	0,01%
TOTAL	14.935	

5.2.2 Secretarías con Mayor Incidencia de PQRSD - Sin Respuesta

De acuerdo con el reporte de gestión de PQRSD del primer semestre (enero a junio) de la vigencia 2017, 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	PROPORCIÓN SR
Movilidad	3.485	71,15%
Gobierno	643	13,13%
Hacienda	403	8,23%
Planeación	177	3,61%
Educación	73	1,49%
Alcaldía	38	0,78%
Medio Ambiente y D.R.	28	0,57%
Salud	12	0,24%
Servicios Administrativos	11	0,22%



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2017



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

DESPACHO	Sin Respuesta	PROPORCIÓN SR
Recaudos y Pagos	10	0,20%
Cultura	5	0,10%
Deportes	4	0,08%
Inclusión Social y Reconciliación	3	0,06%
Asesoría Jurídica	3	0,06%
General	2	0,04%
Dirección de las TIC	1	0,02%

5.2.3 Secretarías con Mayor Incidencia de PQRSD con Respuesta Inoportuna

De acuerdo con el reporte de gestión de PQRSD del primer semestre (enero a junio) de la vigencia 2017, 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	Proporción / Inoportuna
Movilidad	2.127	75,88%
Gobierno	189	6,74%
Hacienda	148	5,28%
Planeación	81	2,89%
Educación	78	2,78%
Servicios Administrativos	33	1,18%
Obras Públicas	29	1,03%
Recaudos y Pagos	22	0,78%



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2017



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

General	16	0,57%
Salud	13	0,46%
Asesoría de Riesgos	12	0,43%
Medio Ambiente y D.R.	11	0,39%
Deportes	10	0,36%
Adulto Mayor	10	0,36%
Alcaldía	6	0,21%
Dirección de las TIC	5	0,18%
Cultura	4	0,14%
Asesoría Jurídica	4	0,14%
Inclusión Social y Reconciliación	2	0,07%
Vivienda	2	0,07%
Gerencia Desarrollo	1	0,04%

5.2.4 Secretarías con Mayor volumen de PQRSD con Respuesta Oportuna

De acuerdo al reporte de gestión de PQRSD del primer semestre (enero a junio) de la vigencia 2017, 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	Proporción Oportuna
Movilidad	1.447	20,00%
Gobierno	1.136	15,70%
Hacienda	1.082	14,96%
Planeación	1.072	14,82%
Deportes	376	5,20%
Salud	349	4,82%
Educación	339	4,69%



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2017



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

Vivienda	297	4,11%
Obras Públicas	239	3,30%
Recaudos y Pagos	156	2,16%
Asesoría de Riesgos	138	1,91%
Servicios Administrativos	124	1,71%
Cultura	117	1,62%
Inclusión Social y Reconciliación	88	1,22%
Medio Ambiente y D.R.	72	1,00%
Gerencia Desarrollo	47	0,65%
Adulto Mayor	42	0,58%
General	36	0,50%
Mujer	27	0,37%
Asesoría Jurídica	22	0,30%
Alcaldía	13	0,18%
Dirección de las TIC	12	0,17%
Privada	1	0,01%
Gerencia Proyectos	1	0,01%
Asesoría Comunicaciones	1	0,01%

5.3 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA GESTIÓN DE PQRSD – SEMESTRE I 2017

A continuación, se presenta el comportamiento general de Gestión de PQRSD durante el primer semestre (enero – junio) de la vigencia 2017, 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:



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2017



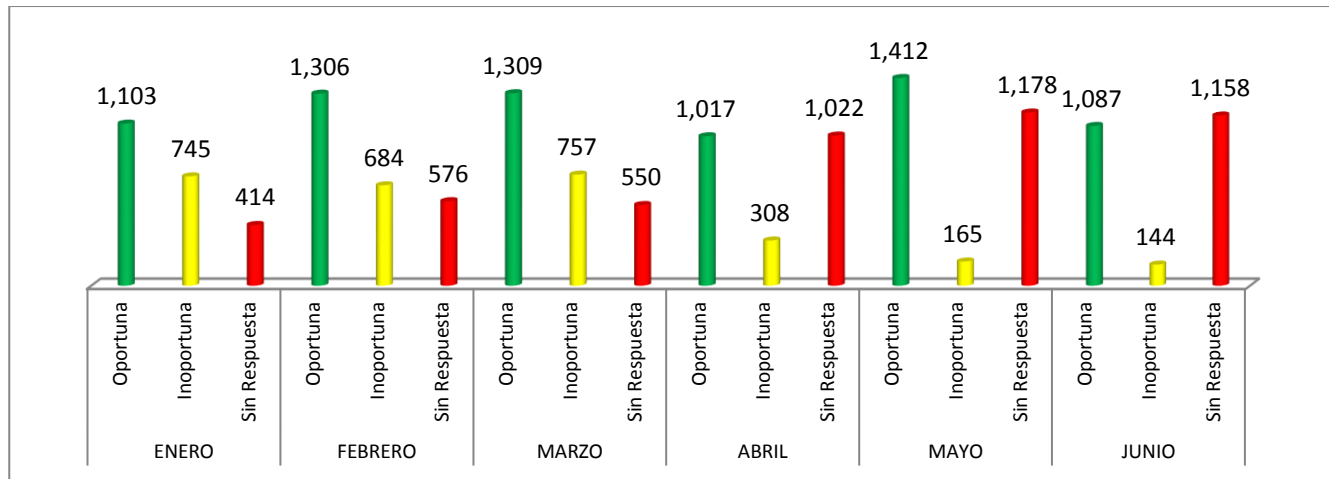
CO-SC-CER143688



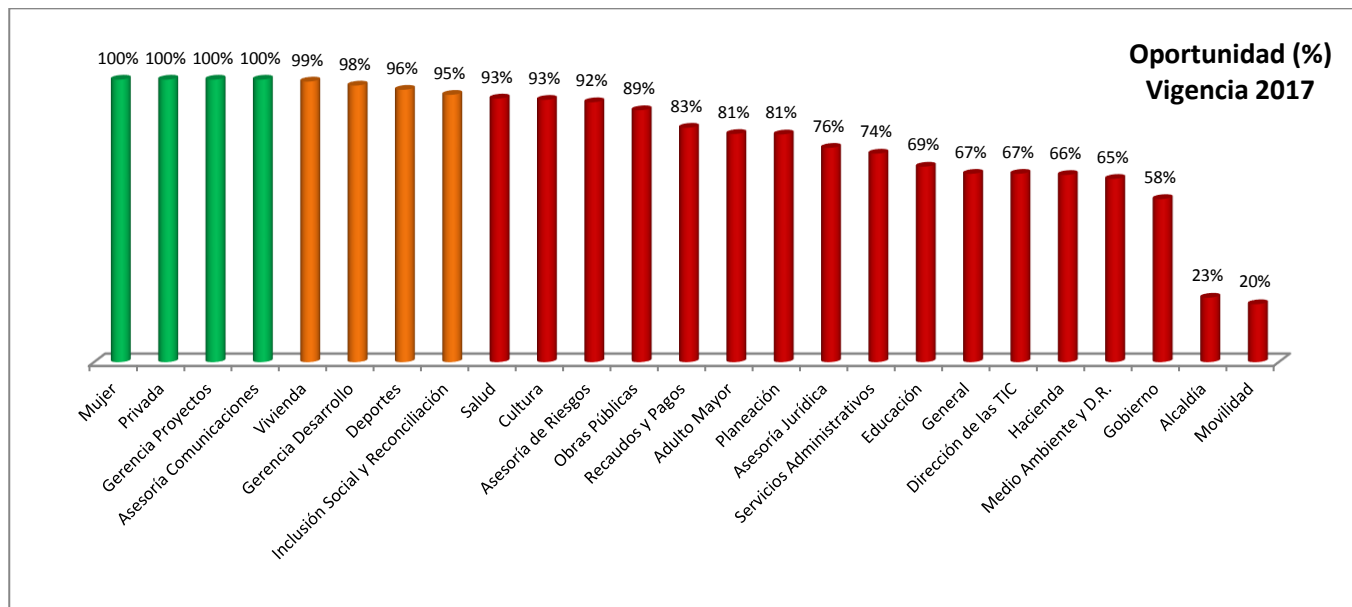
SC-CER143688



GP-CER143691



5.3.1 Nivel de Oportunidad de Respuesta de PQRSD por Secretaría



5.4 GESTIÓN DE QUEJAS



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRS

Vigencia 2017



CO-SC-CER143688



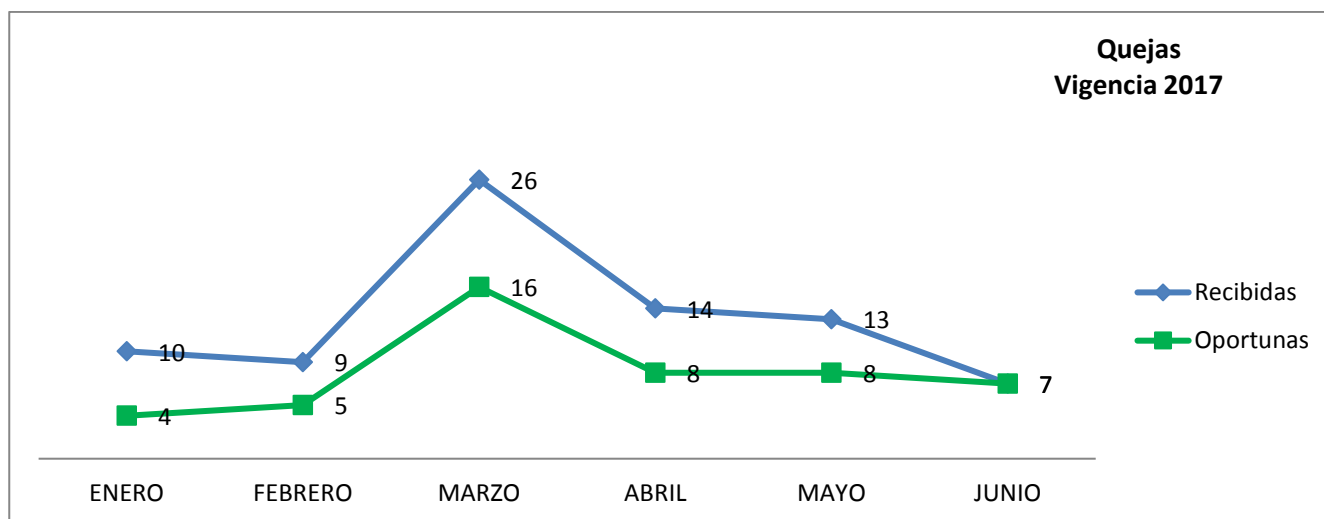
SC-CER143688



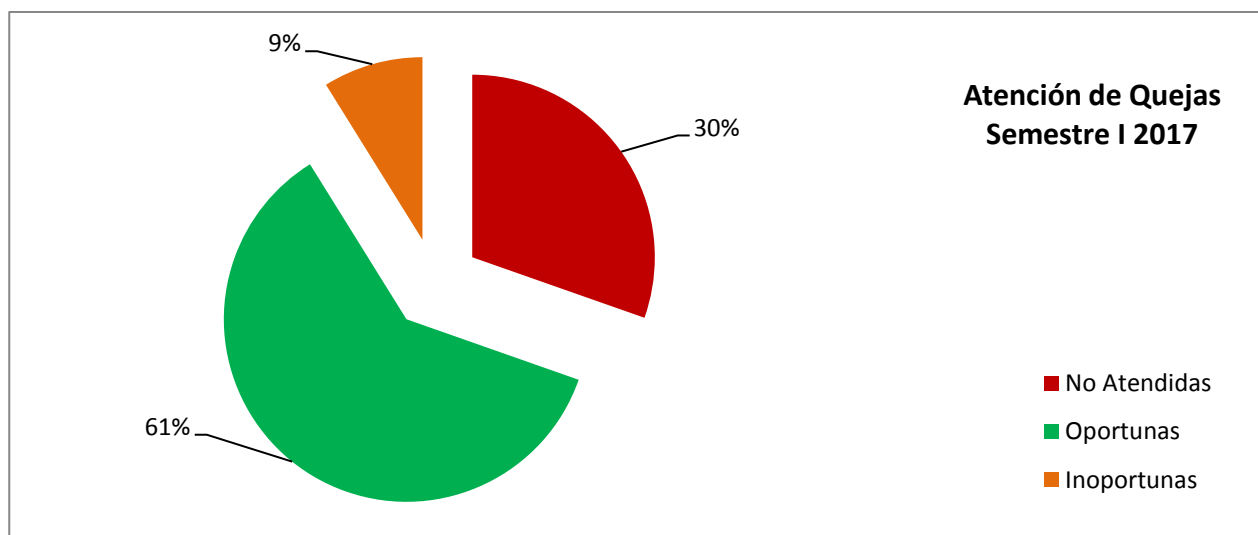
GP-CER143691

Durante el primer semestre (enero – junio) de la vigencia 2017, la Entidad recibió un total de 79 Quejas, las cuales se relacionan a continuación, de acuerdo a la ocurrencia por mes, nivel de oportunidad de la atención, y la recurrencia de las Quejas, así:

5.4.1 Atención de Quejas – Vigencia 2017



5.4.2 Nivel de Oportunidad de Atención de Quejas – Vigencia 2017





Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2017



CO-SC-CER143688



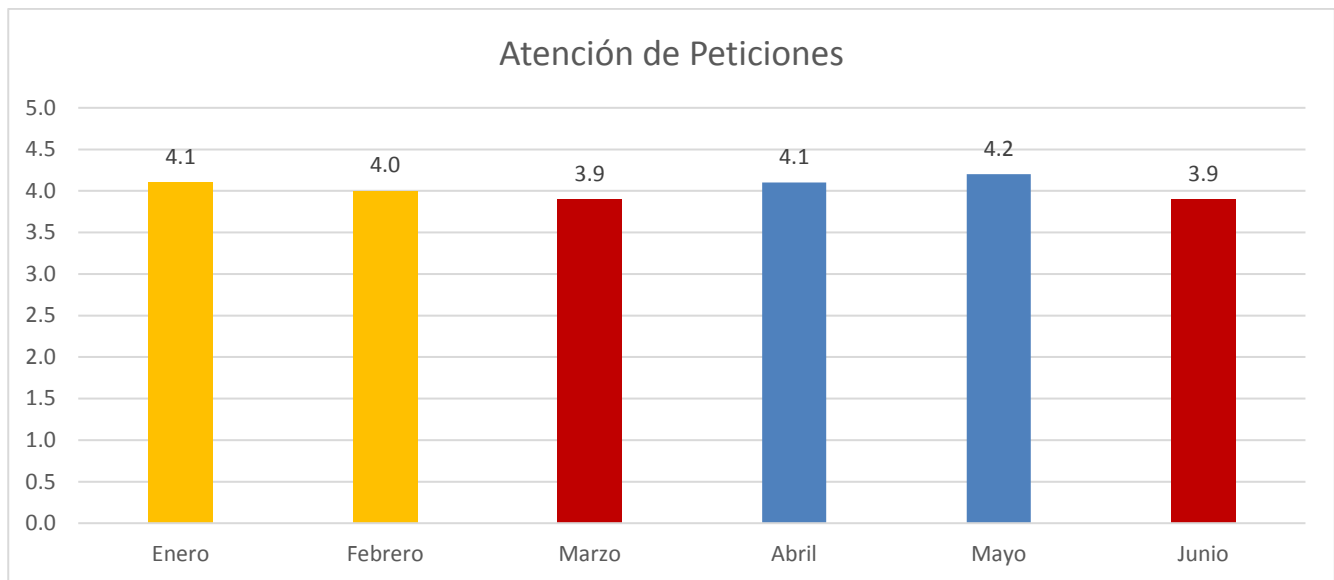
SC-CER143688



GP-CER143691

5.5 EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

5.5.1 Evaluación De La Atención De Peticiones



5.5.2 Evaluación De La Atención De Quejas



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2017



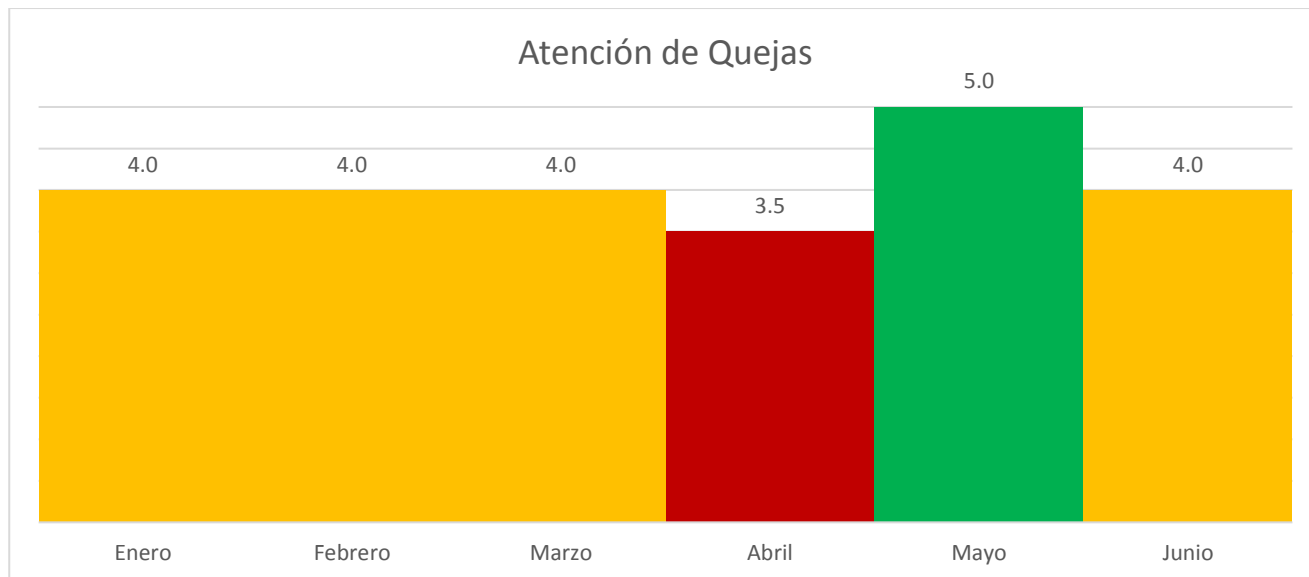
CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691



6 CONCLUSIÓN

El sistema de gestión de PQRSD de la Alcaldía Municipal de Bello presentó durante el primer semestre (enero a junio) de la vigencia 2017, un **48%** de respuestas oportunas, así mismo un **19%** de respuestas Inoportunas, y un **33%** sin respuesta; mientras que en materia de atención de **Quejas**, se presentó un **61%** de oportunidad; además, la evaluación de atención de PQRSD recibe una calificación de **4,0 puntos** ubicándose en el rango **Aceptable**. 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*”.

7 RECOMENDACIONES

1. Diferenciar en los informes de gestión de PQRSD que presenta la Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, los documentos sin respuesta de los documentos que aun disponen de tiempo de atención, permitiendo con ello, mejorar los niveles de oportunidad, el análisis de los datos y la toma de acciones.

	<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 2017</p>	 <small>CO-SC-CER143688</small>	 <small>SC-CER143688</small>	 <small>GP-CER143691</small>
---	--	---	--	--

2. Actualizar la clasificación de trámites y servicios que presta la entidad, y su diferenciación de PQRSD, para la parametrización de los mismos en el sistema de gestión documental, permitiendo la optimización del proceso y mejorar los niveles de oportunidad de atención a la comunidad.
3. Ajustar los tiempos asignados a los diferentes tipos documentales, y los reportes a generar el sistema de gestión documental para el seguimiento y control por parte de la Dirección Administrativa de Gestión documental y Archivo, y todas las dependencias de la entidad.
4. El aplicativo Gestión Documental requiere de la actualización del software y la depuración de la base de datos, para mejorar los tiempos de búsqueda y acceso a documentos (memorandos, resoluciones, decretos, entre otros) requeridos para la consulta y gestión de las diferentes dependencias de la Entidad.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de
PQRSD

Vigencia 2017



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

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.