



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de
PQRSD

Diciembre de 2017



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

Secretaría de Control Interno, 2200

Bello, 23 de febrero de 2018


Doctor
CESAR AUGUSTO SUÁREZ MIRA
Alcalde Municipal

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 31 de diciembre de 2017.

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 segundo semestre de la vigencia 2017.
- Realizar un análisis estadístico de los datos recopilados y consolidados por la Secretaría Privada para el segundo 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 de Gestión Integrado 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 align="center">Informe de Asesoría y Acompañamiento</p> <p align="center">Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD</p> <p align="center">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 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

Wilmar Arango Zea, Contratista, Secretaría de Control Interno

4 TRABAJO DE CAMPO / METODOLOGÍA

- Análisis de informe consolidado PQRSD al 31 de diciembre de 2017, presentado por la Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, con el radicado 2018-002103.
- 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

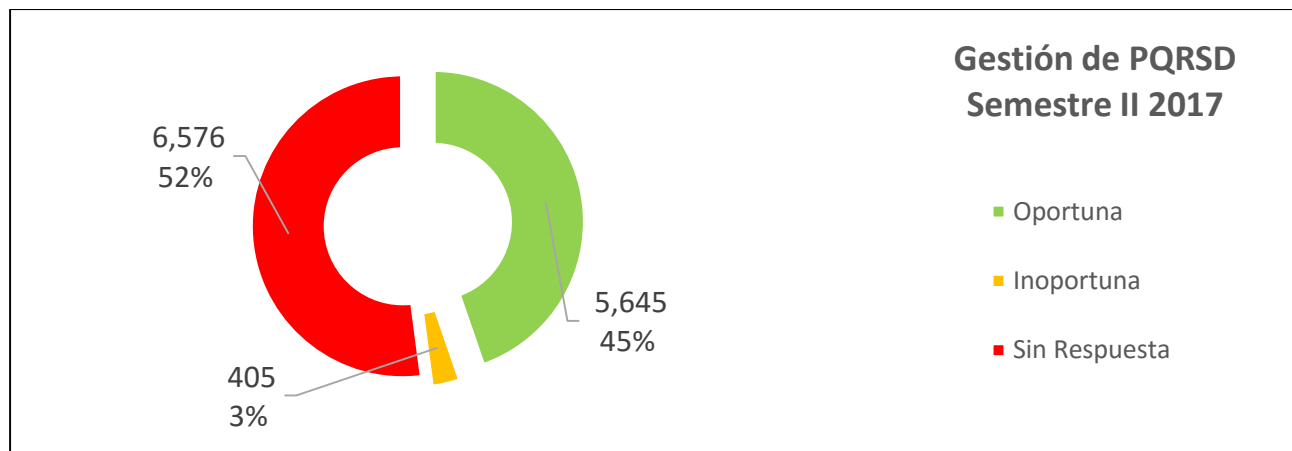
- c) Realización de Mesa de trabajo con la Contratista Claudia Macías A y la Directora Administrativa de Gestión Documental, Atención al Ciudadano y PQRSD, el día 21 de febrero de 2018, para revisar los datos consolidados por secretaría, por mes y consolidado general de la vigencia 2018.

5 LISTA DE VERIFICACIÓN / RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

5.1 GESTIÓN DE PQRSD – Semestre II de 2017

El sistema de gestión de PQRSD durante el segundo semestre del 2017 recibió un total de 12.626 PQRSD, de las cuales 5.645 fueron atendidas oportunamente, 405 contaban con respuestas inoportunas, y 6.576 sin respuesta, así:

Gestión de PQRSD			
Total Recibidas	Atendidas oportunamente	Respuesta inoportuna	Sin Respuesta
12.626	5.645	405	6.576



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 2017 que correspondió al 45% que tiene la entidad es DEFICIENTE** y evidencia falta de controles y la materialización del riesgo "Posible



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2017



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

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 segundo semestre (julio – diciembre) de la vigencia 2017, se relaciona la proporción de PQRSD recibidas por cada una de las Secretarías, Gerencias y Asesorías del Despacho, así:

DESPACHO	ABSOLUTO	RELATIVO
Movilidad	5,384	42.64%
Hacienda	1,758	13.92%
Gobierno	1,755	13.90%
Planeación	1,158	9.17%
Educación	421	3.33%
Vivienda	410	3.25%
Recaudos y Pagos	331	2.62%
Obras Públicas	240	1.90%
Deportes	230	1.82%
Salud	190	1.50%
Asesoría de Riesgos	150	1.19%
Servicios Administrativos	119	0.94%
Cultura	116	0.92%
Inclusión Social y Reconciliación	88	0.70%
Medio Ambiente y D.R.	73	0.58%
Mujer	53	0.42%
General	51	0.40%
Adulto Mayor	29	0.23%
Gerencia Desarrollo	22	0.17%
Alcaldía	19	0.15%
Asesoría Jurídica	18	0.14%
Dirección de las TIC	8	0.06%
Privada	1	0.01%
Gerencia Proyectos	1	0.01%
Asesoría Comunicaciones	1	0.01%



5.2.2 Secretarías con Mayor Incidencia de PQRSD - Sin Respuesta

De acuerdo con el reporte de gestión de PQRSD del segundo semestre (julio a diciembre) 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	ABSOLUTO	SIN RESPUESTA
Movilidad	4,716	5,384	88%
Alcaldía	12	19	63%
Recaudos y Pagos	200	331	60%
Planeación	441	1,158	38%
Hacienda	521	1,758	30%
Educación	119	421	28%
Gobierno	490	1,755	28%
Servicios Administrativos	24	119	20%
Dirección de las TIC	1	8	13%
Medio Ambiente y D.R.	9	73	12%
Asesoría Jurídica	2	18	11%
Deportes	23	230	10%
Salud	12	190	6%
General	3	51	6%
Cultura	2	116	2%

5.2.3 Secretarías con Mayor Incidencia de PQRSD con Respuesta Inoportuna

De acuerdo con el reporte de gestión de PQRSD del segundo semestre (julio a diciembre) 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	ABSOLUTO	INOPORTUNA
General	19	51	37%
Dirección de las TIC	2	8	25%
Medio Ambiente y D.R.	18	73	25%
Servicios Administrativos	15	119	13%
Alcaldía	2	19	11%
Asesoría de Riesgos	12	150	8%
Hacienda	124	1,758	7%
Adulto Mayor	2	29	7%
Obras Públicas	15	240	6%
Educación	26	421	6%
Planeación	57	1,158	5%
Gerencia Desarrollo	1	22	5%
Gobierno	55	1,755	3%
Recaudos y Pagos	9	331	3%
Deportes	6	230	3%
Vivienda	9	410	2%
Inclusión Social y Reconciliación	1	88	1%
Salud	2	190	1%
Cultura	1	116	1%
Movilidad	29	5,384	1%



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2017



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

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 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	ABSOLUTO	OPORTUNA
Mujer	53	53	100%
Privada	1	1	100%
Gerencia Proyectos	1	1	100%
Asesoría Comunicaciones	1	1	100%
Inclusión Social y Reconciliación	87	88	99%
Vivienda	401	410	98%
Cultura	113	116	97%
Gerencia Desarrollo	21	22	95%
Obras Públicas	224	240	93%
Adulto Mayor	27	29	93%
Salud	176	190	93%
Asesoría de Riesgos	138	150	92%
Asesoría Jurídica	16	18	89%
Deportes	201	230	87%
Gobierno	1,210	1,755	69%
Servicios Administrativos	80	119	67%
Educación	276	421	66%
Hacienda	1,113	1,758	63%
Medio Ambiente y D.R.	46	73	63%
Dirección de las TIC	5	8	63%
Planeación	660	1,158	57%
General	29	51	57%
Recaudos y Pagos	122	331	37%
Alcaldía	5	19	26%
Movilidad	639	5,384	12%



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2017



CO-SC-CER143688



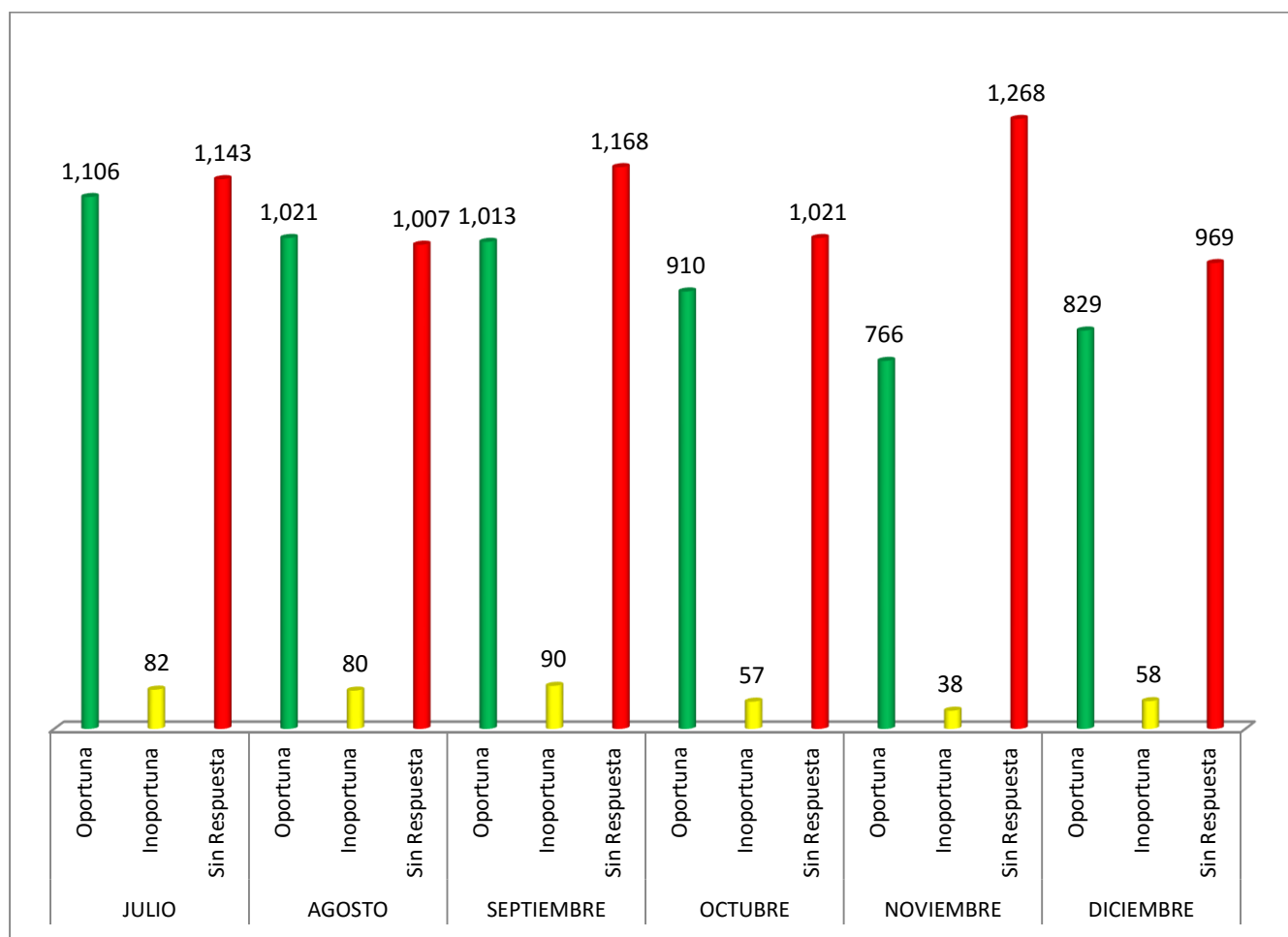
SC-CER143688



GP-CER143691

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

A continuación, se presenta el comportamiento general de Gestión de PQRSD durante el segundo semestre (julio a diciembre) de la vigencia 2017, en el cual se observa la tendencia a disminuir de la oportunidad e inoportunidad de las respuestas a las PQRSD, y la tendencia a incrementarse los niveles de PQRSD sin respuesta por parte de la Entidad, así:





Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRS

Vigencia 2017



CO-SC-CER143688



SC-CER143688

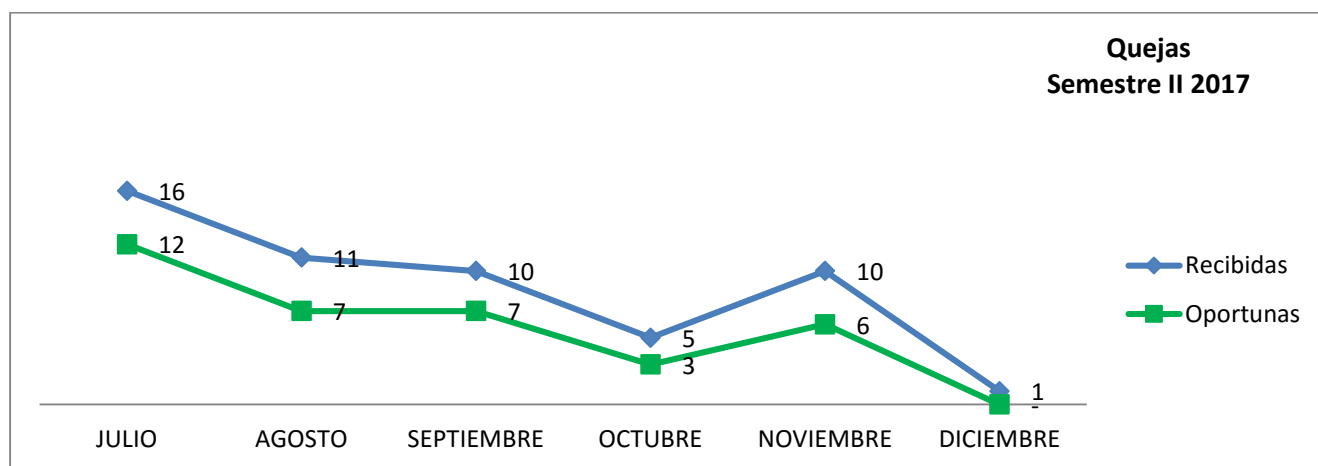


GP-CER143691

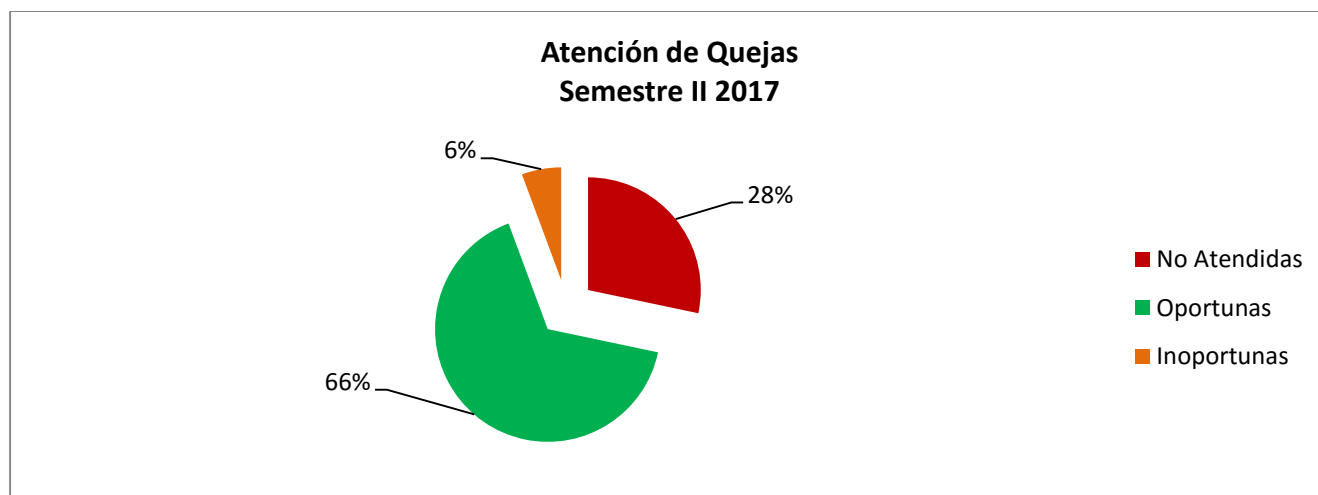
5.4 GESTIÓN DE QUEJAS

Durante el segundo semestre (julio a diciembre) de la vigencia 2017, la Entidad recibió un total de **53 QUEJAS**, las cuales se relacionan a continuación, de acuerdo a la ocurrencia por mes, nivel de oportunidad en la atención, y la recurrencia de las Quejas, así:

5.4.1 Atención de Quejas – Semestre II Vigencia 2017



5.4.2 Nivel de Oportunidad de Atención de **53 QUEJAS** – Semestre II Vigencia 2017





Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2017



CO-SC-CER143688

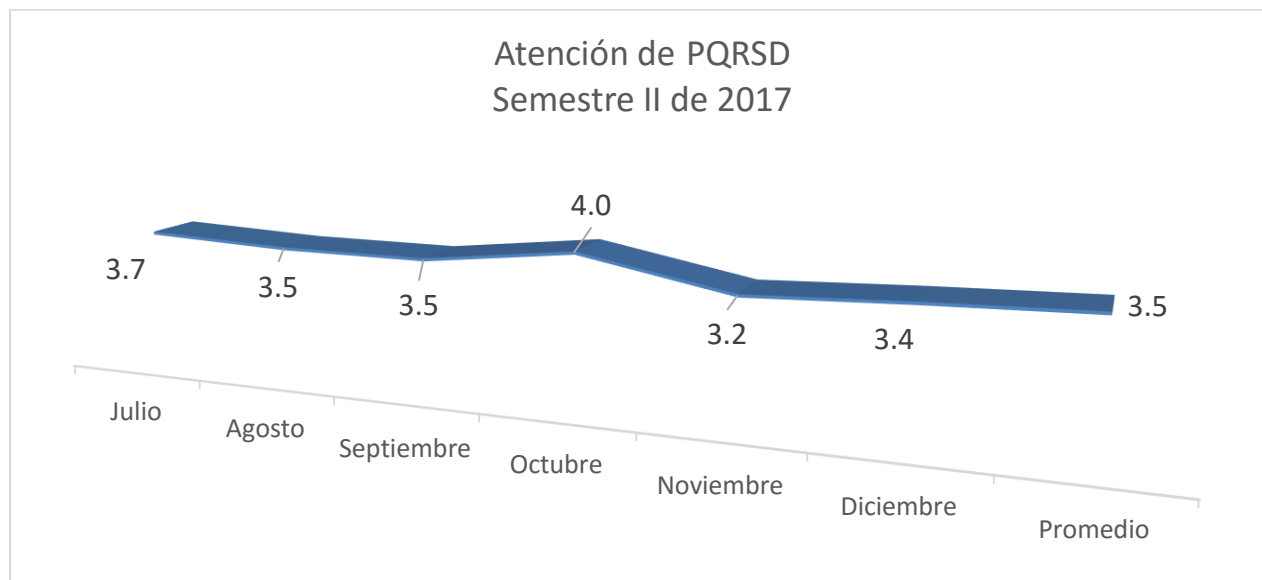


SC-CER143688



GP-CER143691

5.5 EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PQRSD



6 CONCLUSIÓN

El sistema de gestión de PQRSD de la Alcaldía Municipal de Bello presentó durante el segundo semestre (julio a diciembre) de la vigencia 2017, un **45%** de respuestas oportunas, así mismo un **3%** de respuestas Inoportunas, y un **52%** sin respuesta; mientras que, en materia de atención **DE 53 QUEJAS**, se presentó un **66%** de oportunidad en su atención.

La evaluación **DE LA ATENCIÓN DE PQRSD** recibe una calificación de **3.5 puntos** ubicándose en el rango **Aceptable**.

Lo anterior, evidencia un nivel **DEFICIENTE DE OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN** de las PQRSD, la falta de controles por parte de la Entidad y la materialización de los riesgos de *Possible 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”*.

	<p>Informe de Asesoría y Acompañamiento</p> <p>Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD</p> <p>Vigencia 2017</p>	 <small>CO-SC-CER143688</small>	 <small>SC-CER143688</small>	 <small>GP-CER143691</small>
---	--	---	--	--

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.
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 agilizar la trazabilidad de los documentos, el monitoreo y generación de informes, 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 comité institucional viernes del SGI 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



Informe de Asesoría y Acompañamiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Vigencia 2017



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

y la presentación oportuna de los informes correspondientes a la Secretaría de Control Interno y al Comité Coordinador de Control Interno.

- 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.

En atención al presente informe, la Entidad deberá tomar las acciones preventivas y correctivas pertinentes en atención a las recomendaciones, oportunidades de mejora y riesgos descritos en el presente informe, las cuales podrán ser objeto de seguimiento y verificación, en procura de su cumplimiento para el mejoramiento de los procesos.

Atentamente,

ALBERTO ZULUAGA PÉREZ
Secretario de Control Interno

HENRY CASTRO ARANGO
Subsecretario de Evaluación

HUGO ALBERTO LONDOÑO OSSA
Profesional Universitario

WILMAR ARANGO ZEA
Wilmar Arango Zea, Profesional Esp. - CPS.

Copia: Nora Isabel Pérez Carvalho, Secretaria Privada
Catalina Rios Cadavid, Directora Administrativa de Gestión Documental y Archivo

Aprobó: Alberto Zuluaga Pérez, Secretario de Control Interno

Revisó: Henry Castro Arango, Subsecretario de Evaluación.

Proyectó: Hugo Alberto Londoño Ossa, Profesional Universitario.
Wilmar Arango Zea, Profesional Especializado CPS.