



202302030940693214311834  
 comunicaciones internas o memorandos  
 Febrero 03, 2023 9:40  
 Radicado 2023-001834  
 202302030940693214311834



PQRSD - II SEMESTRE 2022

ENTO



SC-CER143688

Secretaría de Control Interno, 1030

Bello, 31 de enero de 2023

Doctor  
 OSCAR ANDRÉS PÉREZ MUÑOZ  
 Alcalde Municipal

Doctor  
 JOSE ROLANDO SERRANO JARAMILLO  
 Secretario General

Doctor  
 LUIS FERNANDO GUERRA TRESPALACIOS  
 Representante Alta Dirección

## 1 PRESENTACIÓN

En desarrollo del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2023 para promover el mejoramiento continuo de los procesos de la Alcaldía Municipal de Bello, en concordancia con el rol de **evaluación y seguimiento** y de **enfoque hacia la prevención**, la Secretaría de Control Interno realiza la evaluación de la gestión para formular recomendaciones a la alta dirección y líderes de procesos que conlleven al cumplimiento de los objetivos institucionales; por lo cual se rinde el informe de **seguimiento a la gestión del sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD** correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022.

## 2 OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la gestión del sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, en la Alcaldía Municipal de Bello con corte al 31 de diciembre de 2022.



## INFORME DE SEGUIMIENTO

PQRSDF – II SEMESTRE 2022



### 2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Evaluar el nivel de oportunidad de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSDF, durante el segundo semestre de la vigencia 2022.
2. Rendir informe semestral al despacho del Alcalde Municipal, sobre la vigilancia de la atención de las PQRSDF de acuerdo con las normas legales vigentes, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

### 3 CRITERIOS / MARCO LEGAL

La Secretaría de Control Interno en su proceso de seguimiento verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en:

- Ley 1474 de 2011, artículo 76; recepción, tramite y resolución de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- Procedimiento para la gestión de PQRSDF (P-MC-05)
- Demás normas, políticas o reglamentación relacionada.

### 4 RESPONSABLES / PARTICIPANTES

- Juan David Naranjo Velázquez, Director Administrativo de Gestión Documental.
- Nora Elena Mejía Chavarriaga, Profesional Universitaria, Secretaria de Educación.
- Sandra Rebeca Espinosa Bustillo, Profesional Universitaria, Secretaria de Control Interno.



## INFORME DE SEGUIMIENTO

### PQRSDF – II SEMESTRE 2022



#### 5 TRABAJO DE CAMPO / METODOLOGÍA

- ✓ Se remitió memorando radicado 2023-001381 de 26/01/2023, en el cual se solicitó se rindiera información relacionada con el seguimiento a las recomendaciones del informe de seguimiento radicado 2022-018571 de 31/08/2022.
- ✓ Se dio respuesta al memorando referenciado anteriormente a través del radicado 2023-001483 de 27/01/2023, en el cual se manifiesta por parte del Dr. Juan David Naranjo Velázquez, Director Administrativo de Gestión Documental que *“Durante el proceso de MIPG, se ha actualizado la Política Documental, también hemos efectuado 4 actualizaciones al procedimiento de PQRSDF, el mapa de riesgos en el tema de atención al ciudadano fue actualizado en las reuniones de COMIPG, el funcionario encargado de las actualizaciones es el profesional universitario NESTOR GARCÍA.*

*Con relación al seguimiento efectuado por la secretaria General, gestión documental en coordinación con la secretaría de planeación, le informo que desde las mesas de MIPG se ha venido implementando sensibilización y recomendaciones a las diferentes dependencias para que implementen mejoras respecto a la oportunidad en la repuesta. Desde la dirección de gestión documental, se viene trabajando en la capacitación y seguimiento en la oportunidad en la respuesta de las PQRSDF que llegan a la entidad, dándoles a conocer a los funcionarios la Ley 1755 de 2015, donde hace referencia a los términos a las peticiones de la comunidad, así mismo las implicaciones disciplinarias consignadas en la Ley 1952 de 2019, Ley 2024 de 2021, dentro del proceso interno periódicamente se genera un reporte para el secretario de despacho, donde se le pone en conocimiento a fin de que haga los llamados de atención o determine si lo envía a la oficina de control interno disciplinario”.*

- ✓ Se solicitó a la Profesional Universitaria Nora Elena Mejía, el informe estadístico de las PQRSDF de la Secretaría de Educación, información que es arrojada por el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), información que fue solicitada a través de correo electrónico y recibida por el mismo medio.
- ✓ Se realizó el análisis estadístico del estado de las PQRSDF teniendo como base los informes mensuales remitidos por la Secretaría General.



# INFORME DE SEGUIMIENTO

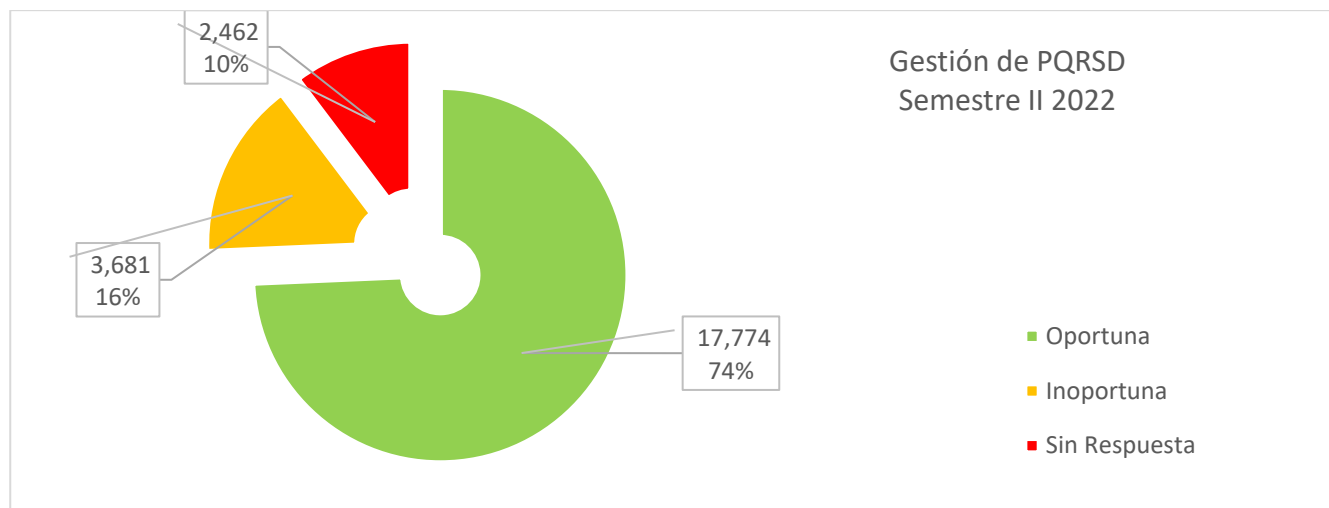
## PQRSDF – II SEMESTRE 2022



### 6 GESTIÓN DE PQRSDF – SEMESTRE II DE 2022

El Sistema de Gestión de PQRSDF durante el segundo semestre de la vigencia 2022 recibió un total de 23.917 PQRSDF, de las cuales 17.774 fueron atendidas oportunamente, 3.681 contaban con respuestas inoportunas, y 2.462 sin respuesta, así:

Gestión de PQRSDF			
Total Recibidas	Atendidas oportunamente	Respuesta inoportuna	Sin Respuesta
23.917	17.774	3.681	2.462



El Indicador de Oportunidad en la Atención de PQRSDF I-MC-01, establece como nivel de referencia óptimo para la *Oportunidad de Atención un 100%*, por lo tanto, **el nivel de Oportunidad del segundo semestre de 2022 correspondió al 74.32% que lo ubica en el nivel MEDIO** y evidencia falta de controles y la materialización del riesgo “*Posible demora en la atención de las PQRSDF*”, 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 SEGUIMIENTO

### PQRSDF – II SEMESTRE 2022



#### 6.1 GESTIÓN DE LAS PQRSDF POR SECRETARÍAS

A continuación, se relaciona el cuadro en el que se detallan comparativamente el volumen, oportunidad, inoportunidad y PQRSDF sin respuesta:

**Tabla:** Proporción de PQRSDF por dependencia.

DESPACHO	ABSOLUTO	RELATIVO
Despacho alcalde	127	0,53%
Adulto Mayor	56	0,23%
Cultura	53	0,22%
Dirección de las TIC	23	0,10%
Educación	148	0,62%
General	48	0,20%
Gerencia Proyectos	6	0,03%
Gestión del Riesgo	317	1,33%
Hacienda	1.644	6,87%
Interior (Comunicaciones)	5	0,02%
Jurídica	71	0,30%
Medio Ambiente y Vivienda	312	1,30%
Movilidad	14.558	60,87%
Obras Públicas	351	1,47%
Participación e Inclusión	176	0,74%
Planeación	1.451	6,07%
Recaudos y Pagos	2.063	8,63%
Salud	424	1,77%
Seguridad y Convivencia	1.689	7,06%
Servicios Administrativos	367	1,53%
Gerencia de Desarrollo Económico	15	0,06%
Dirección Técnica Control Interno Disciplinario	13	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>23.917</b>	<b>100,00%</b>



## INFORME DE SEGUIMIENTO

### PQRSDF – II SEMESTRE 2022



**Tabla:** Relación de oportunidad, inoportunidad y PQRSDF sin respuesta por dependencia.

DESPACHO	OPORTUNA	INOPORTUNA	SIN RESPUESTA
Despacho Alcalde	104	5	18
Adulto Mayor	46	4	6
Cultura	49	2	2
Dirección de las TIC	16	3	4
Educación	108	12	28
General	38	4	6
Gerencia Proyectos	5	1	-
Gestión del Riesgo	313	2	2
Hacienda	1.227	303	114
Interior (Comunicaciones)	5	-	-
Jurídica	56	7	8
Medio Ambiente y Vivienda	292	19	1
Movilidad	10.114	2.863	1.581
Obras Públicas	269	31	51
Participación e Inclusión	175	1	-
Planeación	1.260	85	106
Recaudos y Pagos	1.620	145	298
Salud	421	2	1
Seguridad y Convivencia	1.336	135	218
Servicios Administrativos	293	57	17
Gerencia de Desarrollo Económico	15	-	-
Dirección Técnica Control Interno Disciplinario	12	-	1



# INFORME DE SEGUIMIENTO

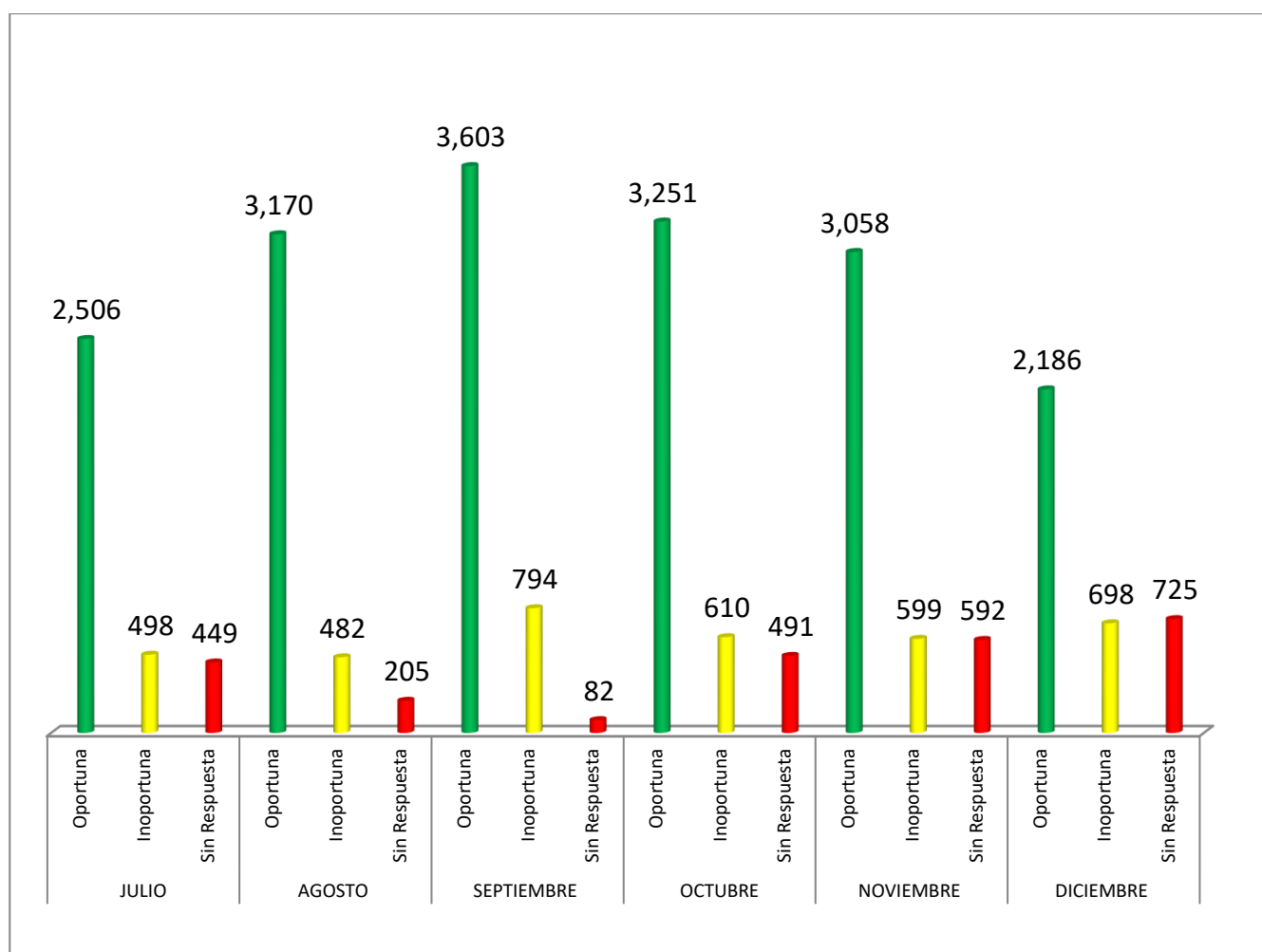
## PQRSDF – II SEMESTRE 2022



### 6.2 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA GESTIÓN DE PQRSDF – SEMESTRE II 2022

A continuación, se presenta el comportamiento general de Gestión de PQRSDF durante el primer semestre (julio-diciembre) de la vigencia 2022, en el cual se observa la tendencia de altibajos en la oportunidad, inoportunidad y PQRSDF sin respuesta por parte de la entidad, así:

Gráfico: Comportamiento de respuestas por mes durante el segundo semestre 2022.





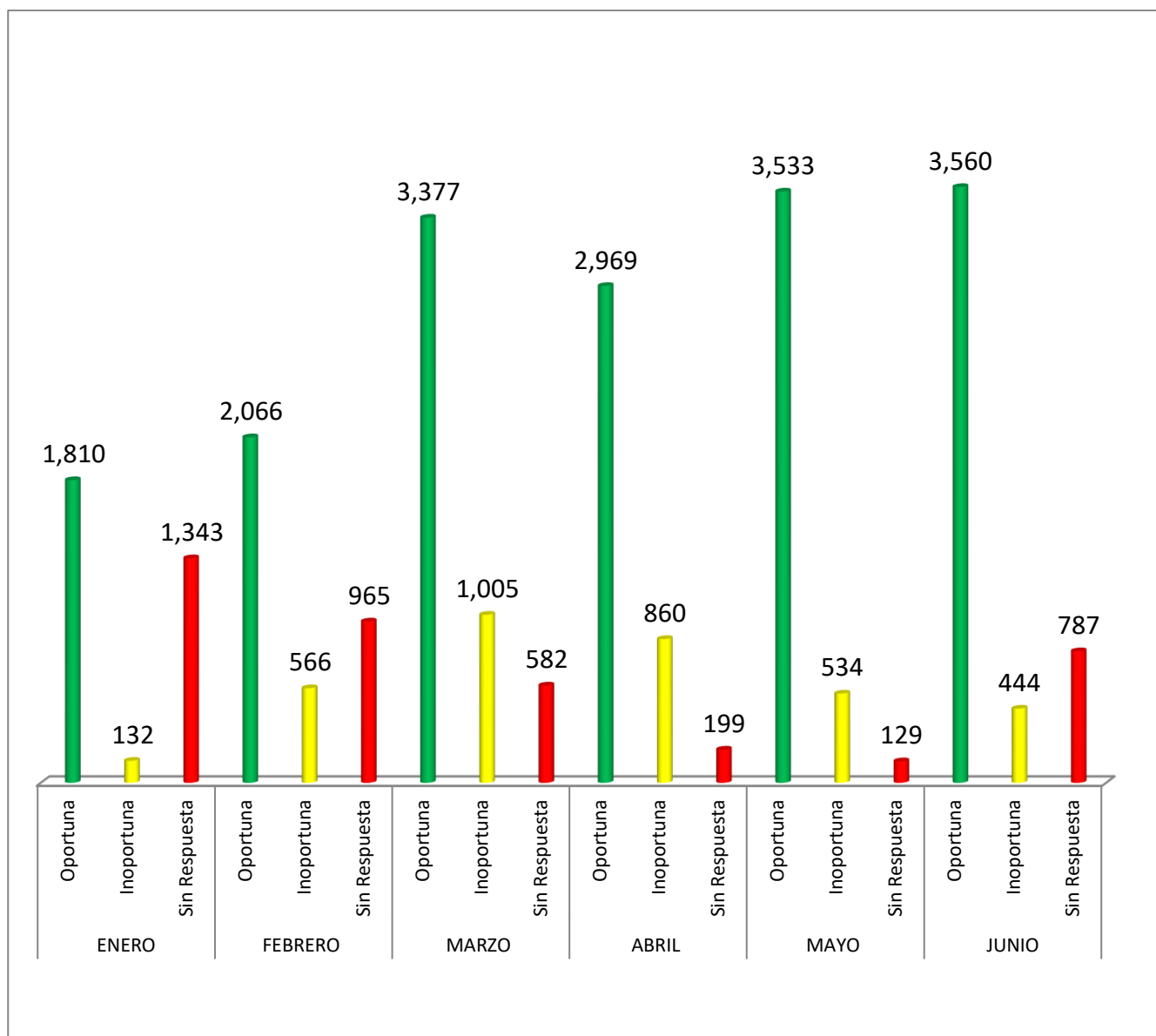
# INFORME DE SEGUIMIENTO

## PQRSDF – II SEMESTRE 2022



A continuación, se muestra el comportamiento de las PQRSDF recibidas por la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2022, así:

Gráfico: Comportamiento de respuestas por mes durante el primer semestre 2022.







## INFORME DE SEGUIMIENTO

### PQRSDF – II SEMESTRE 2022



#### 6.3 COMPARATIVO DE OPORTUNIDAD DE GESTIÓN DE PQRSDF POR DEPENDENCIA

SECRETARIA	SEMESTRE I 2022	SEMESTRE II 2022
Despacho Alcalde	35%	81,89%
Adulto Mayor	90%	82,14%
Cultura	93%	92,45%
Dirección de las TIC	90%	69,57%
Educación	58%	72,97%
General	84%	79,17%
Gerencia Proyectos	100%	83,33%
Gestión del Riesgo	97%	98,74%
Hacienda	65%	74,64%
Interior (Comunicaciones)	53%	100,00%
Jurídica	60%	78,87%
Medio Ambiente y Vivienda	85%	93,59%
Movilidad	61%	69,47%
Obras Públicas	88%	76,64%
Participación e Inclusión	96%	99,43%
Planeación	86%	86,84%
Recaudos y Pagos	87%	78,53%
Salud	96%	99,29%
Seguridad y Convivencia	80%	79,10%
Servicios Administrativos	60%	79,84%
Gerencia de Desarrollo Económico	90%	100,00%



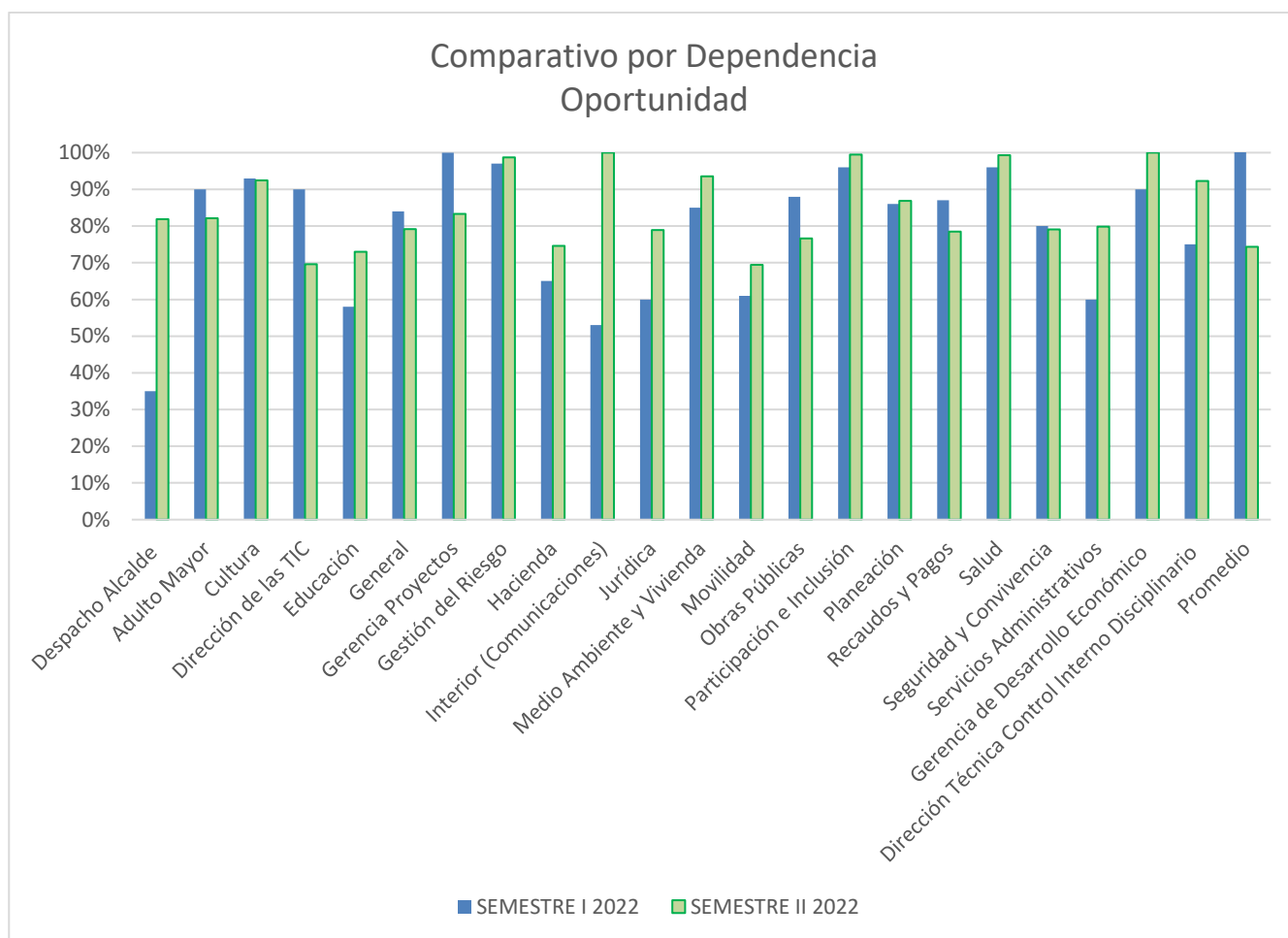
## INFORME DE SEGUIMIENTO

### PQRSDF – II SEMESTRE 2022



SECRETARIA	SEMESTRE I 2022	SEMESTRE II 2022
Dirección Técnica Control Interno Disciplinario	75%	92,31%

*Gráfico: Comparativo gestión PQRSDF por dependencia*



**SECRETARIA DE EDUCACIÓN:** Según el informe estadístico presentado por la Secretaría General, la Secretaría de Educación presenta un acumulado para la vigencia 2022 de 312 recibidas, 202 atendidas oportunamente, 24 con respuesta inoportuna y 86 sin respuesta.



## INFORME DE SEGUIMIENTO

### PQRSDF – II SEMESTRE 2022



Por otra parte, según el informe presentado por la profesional universitaria de la Secretaría de Educación, para el segundo semestre de 2022 se recibieron 11.119 peticiones por medio del aplicativo SAC (Sistema de Atención al Ciudadano), para un porcentaje de oportunidad entre el 95% y 99% durante toda la vigencia 2022.

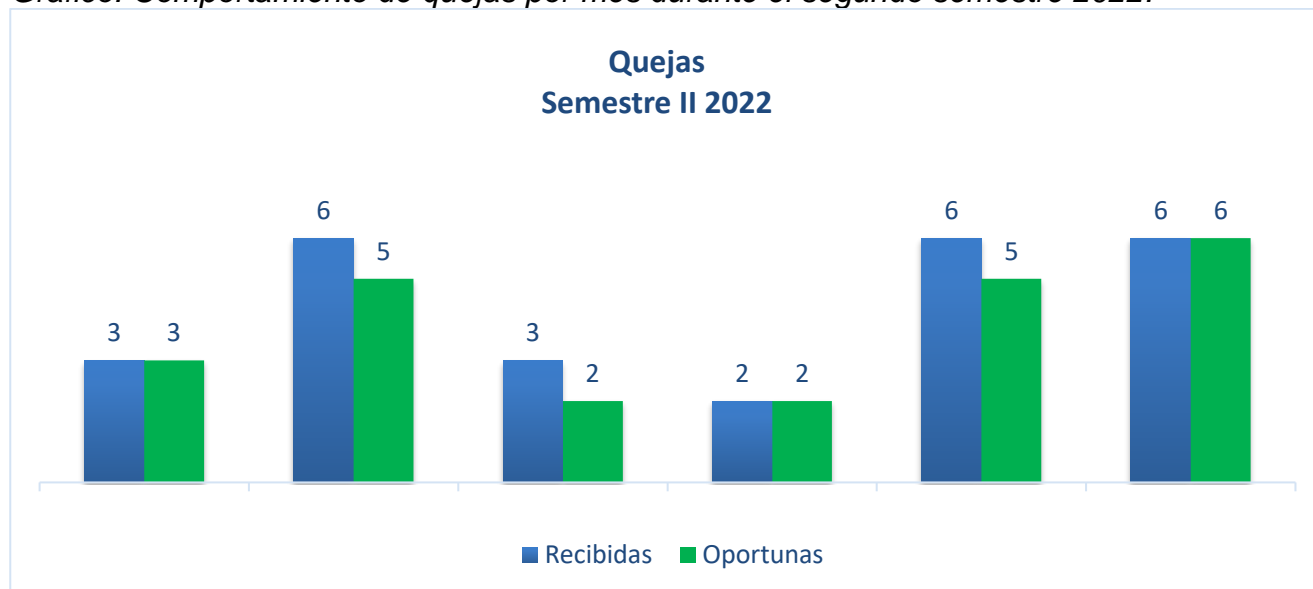
El anterior reporte nos permite realizar una comparación de los datos que arroja el sistema de gestión documental frente al SAC (Sistema de Atención al Ciudadano), el cual es de obligatorio cumplimiento por directriz del Ministerio de Educación.

Se puede establecer por lo tanto, que para la vigencia 2022 el sistema de gestión documental arroja 312 peticiones, mientras que el SAC arroja 11.119. Lo anterior obedece a que ambos sistemas no se comunican entre sí, como ya se había manifestado en el informe radicado 2022-018571 de 31/08/2022.

#### 6.4 GESTIÓN DE QUEJAS

Durante el segundo semestre (julio- diciembre) de la vigencia 2022, la Entidad recibió un total de 26 quejas, las cuales se relacionan a continuación, de acuerdo a la ocurrencia por mes y el nivel de oportunidad en la atención, así:

*Gráfico: Comportamiento de quejas por mes durante el segundo semestre 2022.*



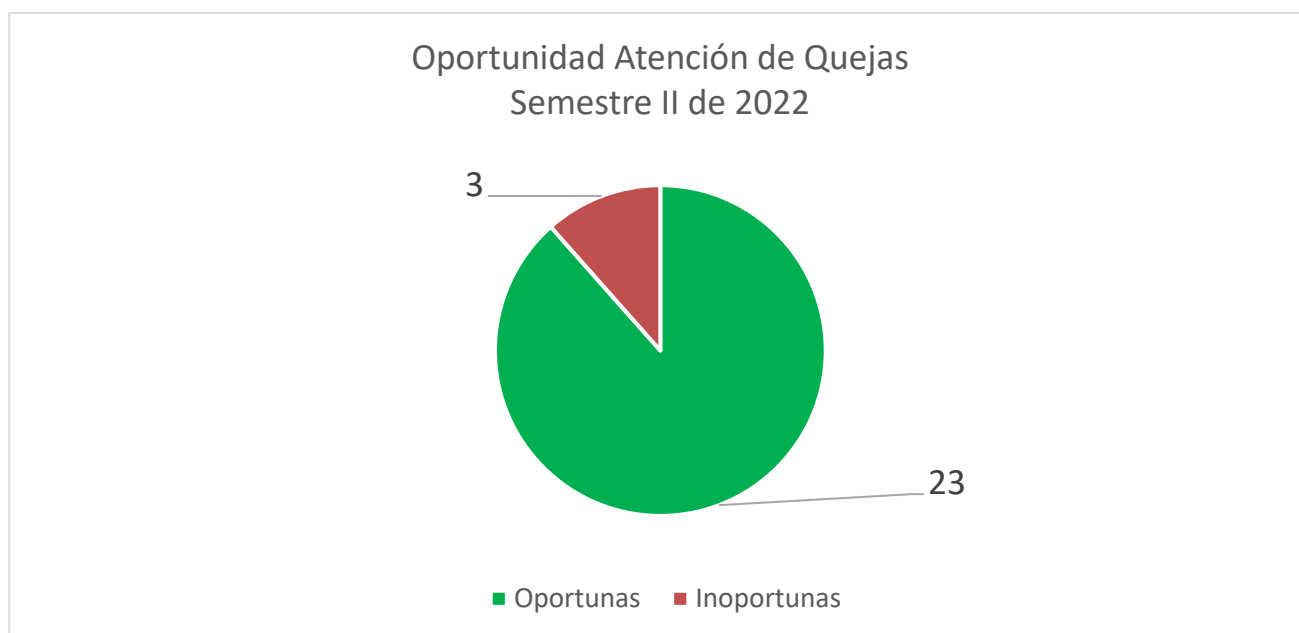


## INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF – II SEMESTRE 2022



QUEJAS POR SECRETARIA	JULIO-DICIEMBRE 2022
Movilidad	9
Obras Publicas	5
Seguridad Y Convivencia	7
Dirección Técnica De Control Disciplinario Interno	2
Secretaria De Gestión Del Riesgo Y Atención A Desastres	1
Secretaria De Medio Ambiente Vivienda Y Desarrollo Rural	1
Secretaria Del Adulto Mayor	1

Gráfico: Oportunidad de respuesta a las quejas durante el segundo semestre 2022.





## INFORME DE SEGUIMIENTO

### PQRSDF – II SEMESTRE 2022

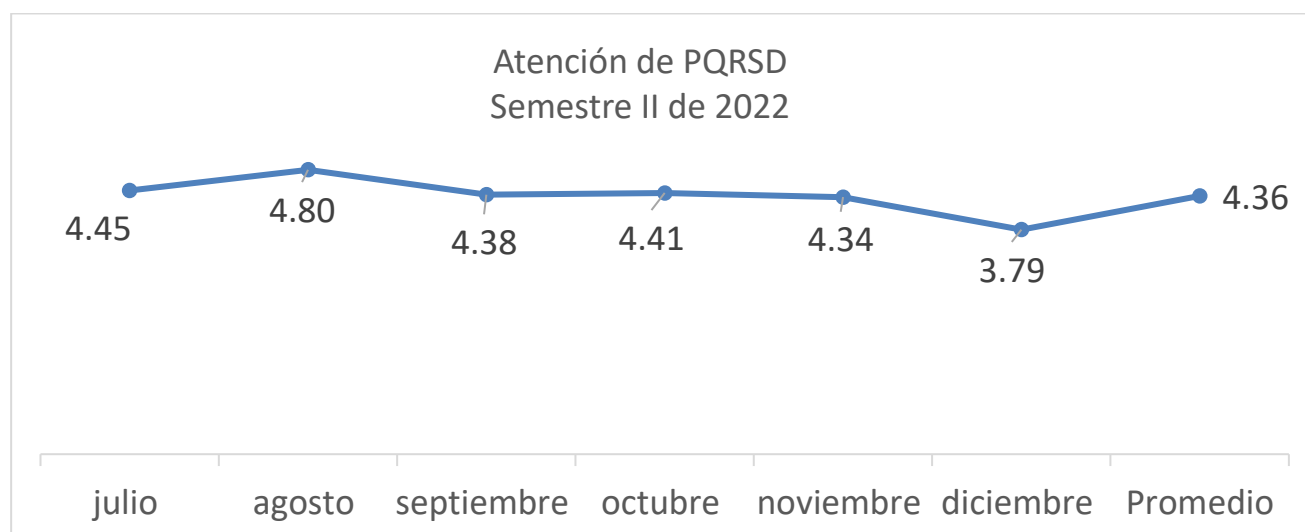


#### 6.5 EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PQRSDF

Según la ficha I-MC-02 del indicador de evaluación de las PQSRD, los rangos son:

- Rango meta (verde):  $\geq 4,0$
- Rango medio (amarillo):  $\geq 3,0$  y  $< 4,0$
- Rango bajo (Rojo):  $< 3,0$

De acuerdo con el documento determinación del tamaño de la muestra y su distribución en el semestre - proceso de mejoramiento continuo, en el cual se reporta la totalidad de PQRSDF recibidas por la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2022, las cuales correspondieron a 23.917, la muestra de evaluación deben ser 200 encuestas realizadas telefónicamente en el año; la entidad realizó 1.189, producto de las cuales se presenta el siguiente resultado:



#### 7 CONCLUSIÓN

- El seguimiento y análisis que realiza la Secretaría de Control Interno a la gestión y oportunidad de atención de las PQRSDF de la entidad depende de la información que suministra La Secretaría General a través de La Dirección de Gestión Documental; la cual, fue reportada a finales del mes de enero de 2023, lo cual resulta extemporánea



## INFORME DE SEGUIMIENTO

### PQRSDF – II SEMESTRE 2022



para su evaluación, seguimiento e informe a la alta dirección para la toma de decisiones. Lo anterior, es justificado por la dependencia responsable como limitaciones del software de gestión documental de que dispone la entidad y la falta de personal que se genera a principio de cada vigencia.

Dado lo anterior, la información analizada resulta imprecisa y además no da cuenta o depuración de las PQRSDF, respondidas de manera inoportuna y que deben descargarse del acumulado “Sin respuesta”.

El Sistema de Gestión de PQRSDF de la Alcaldía Municipal de Bello presentó durante el segundo semestre (julio-diciembre) de la vigencia 2022, un 74.32% de respuestas oportunas, así mismo un 15.39% de respuestas Inoportunas, y un 10.29% sin respuesta. En materia de atención de las 26 **QUEJAS**, se presenta un **88%** de oportunidad en su atención. Las 26 quejas que se presentaron en el segundo semestre de 2022 fueron contra funcionarios de las dependencias referenciadas en el acápite de quejas.

- La evaluación recibida por parte de los usuarios frente a la **ATENCIÓN DE PQRSDF** arrojó como resultado calificación de **4.36 puntos** ubicándose en el rango **META**. Lo anterior de conformidad con la información suministrada por la Secretaria General.

## 8 RECOMENDACIONES

1. Todas las secretarías, Direcciones Administrativas y Gerencias de la Administración Municipal de Bello, deben monitorear de manera permanente el estado de las PQRSDF en cada Comité de MIPG que se realizan en las dependencias, como mecanismo para la mejora de los niveles de oportunidad en la respuesta de PQRSDF a la comunidad y ser evaluado en el Comité Operativo de MIPG.
2. Es inminente que desde la Alta Dirección y de manera liderada por La Secretaría General y La Dirección de Las TIC se tomen decisiones frente a la mejora o cambio definitivo del software de gestión Documental. Se requiere un sistema que permita entregar reportes del estado de las PQRSDF en tiempo real, para el cumplimiento de la gestión, la garantía del derecho de petición y la toma de decisiones en tiempo real.



## INFORME DE SEGUIMIENTO

### PQRSDF – II SEMESTRE 2022



3. La Entidad a través de la Secretaria General debe revisar las políticas y estrategias implementadas, mapa de riesgos e indicadores para mejorar la atención y lograr la respuesta oportuna en el 100% de las PQRSDF presentadas por la comunidad, en concordancia con lo reglamentado por la Ley 1755 de 2015, en términos de oportunidad y calidad de respuesta.
4. Realizar permanentemente el análisis de las causas y la oportunidad de las respuestas de las PQRSDF (procedimiento para la Gestión de las PQRSDF P-MC-05), con el fin de establecer los controles en el mapa de riesgos, con el objetivo que los mismos sean eficaces y la presentación oportuna de los informes correspondientes a la Secretaría de Control Interno y al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

En atención al presente informe, la Entidad deberá atender las recomendaciones presentadas por la Secretaría de Control Interno, las cuales serán objeto de seguimiento y verificación posterior por parte de esta Secretaría, en procura de su cumplimiento para la prevención de riesgos y el mejoramiento de los procesos.

Atentamente,

  
NORA ISABEL PEREZ CARVALHO  
Secretaria de Control Interno

Proyectó: Sandra Rebeca Espinosa Bustillo, Profesional Universitario, Secretaría de Control Interno

Revisó: Hugo Alberto Londoño Ossa, Profesional Universitario, Secretaria de Control Interno

Copia: Melissa Orrego Eusse, Secretaría del Adulto Mayor  
Nubia Valencia Montoya, Secretaría de Cultura  
Johana Andrea Martínez Orejuela, Secretaría de Educación  
José Rolando Serrano Jaramillo, Secretaría General  
Wber Zapata Lopera, Secretaría de Gestión del Riesgo  
Francisco Javier Echeverri Cárdenas, Secretaría de Hacienda  
Natali Arredondo Villa, Secretaría del Interior



# INFORME DE SEGUIMIENTO

## PQRSDF – II SEMESTRE 2022



Juan David Arango Peláez, Secretaría Jurídica  
Juan David Casas, Secretaría de Medio Ambiente, Vivienda y D. R.  
Rigoberto Arroyave Acevedo, Secretaría de Movilidad  
Luz Adriana Toro Arias, Secretaría de Obras Públicas (E)  
Alejandro Henao Barrera, Secretaría de Planeación  
David Antonio Lopera Monsalve, Secretaría de Participación e Inclusión Social  
Eliana Restrepo Herrera, Secretaría de Recaudos y Pagos  
Julián Felipe Pineda Velásquez, Secretaría de Salud  
Yenia Rivas Rentería, Secretaría de Seguridad y Convivencia C  
Luis Giovany Arias Tobón, Secretaría de Servicios Administrativos  
Andrea Margarita Mira Jaramillo, Gerencia de Proyectos Especiales  
Tania Gina Posada Legarda, Gerencia de Desarrollo Económico  
Yesica Lorena Valencia Franco, Dirección Técnica de Control Disciplinario  
Julián Mauricio Montoya Cuartas, Dirección Técnica de TIC y Soporte