
 2018083114326932143117290
 comunicaciones internas o memorandos
 Agosto 31, 2018 14:32
 Radicado 2018-017290
 2018083114326932143117290



stión de



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691



Semestre I de 2018

Secretaría de Control Interno, 2200

Bello, 31 de agosto 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 30 de junio de 2018.

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 2018.
- Realizar un análisis estadístico de los datos recopilados y consolidados por la Secretaría Privada para el primer semestre de la vigencia 2018, 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.
- 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.



Informe de Seguimiento
Seguimiento y evaluación de la Gestión de
PQRSD
Semestre I de 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

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 pedagógicos.

3 RESPONSABLES / PARTICIPANTES

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 30 de junio de 2018, presentado por la Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, con el radicado 2018-0150295 del 06 de agosto de 2018.
- b) 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.
- c) Revisión de los datos de atención de Quejas y los datos consolidados de cada secretaría, por mes y consolidado general de la vigencia 2018, con la Contratista Claudia Macías A, el día 29 de agosto de 2018.



Informe de Seguimiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Semestre I de 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



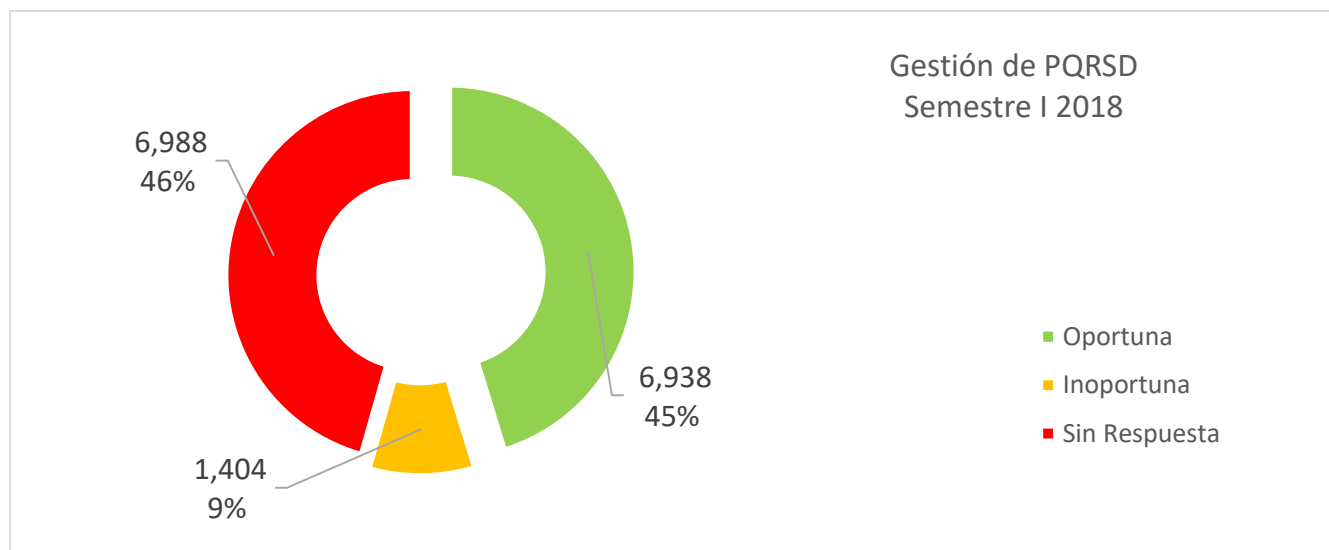
GP-CER143691

5 LISTA DE VERIFICACIÓN / RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

5.1 GESTIÓN DE PQRSD – Semestre I de 2018

El sistema de gestión de PQRSD durante el primer semestre del 2018 recibió un total de 15.330 PQRSD, de las cuales 6.938 fueron atendidas oportunamente, 1.404 contaban con respuestas inoportunas, y 6.988 sin respuesta, así:

Gestión de PQRSD			
Total Recibidas	Atendidas oportunamente	Respuesta inoportuna	Sin Respuesta
15.330	6.938	1.404	6.988



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 primer semestre de 2018 que correspondió al 45% 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 Seguimiento
Seguimiento y evaluación de la Gestión de
PQRSD
Semestre I de 2018



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 con el reporte de gestión de PQRSD del primer semestre (enero - junio) de la vigencia 2018, se relaciona la proporción de PQRSD recibidas por cada una de las Secretarías, Gerencias y Asesorías del Despacho, así:

DESPACHO	CANTIDAD DE PQRSD	PARTICIPACIÓN POR SECRETARÍA
Movilidad	6,275	40.93%
Hacienda	2,165	14.12%
Gobierno	1,995	13.01%
Planeación	1,437	9.37%
Recaudos y Pagos	1,395	9.10%
Educación	476	3.11%
Salud	299	1.95%
Deportes	262	1.71%
Obras Públicas	230	1.50%
Asesoría de Riesgos	151	0.98%
Servicios Administrativos	132	0.86%
Medio Ambiente y D.R.	120	0.78%
Vivienda	116	0.76%
Inclusión Social y Reconciliación	67	0.44%
Adulto Mayor	51	0.33%
Cultura	48	0.31%
Mujer	27	0.18%
General	21	0.14%
Gerencia Desarrollo	21	0.14%
Dirección de las TIC	20	0.13%
Asesoría Jurídica	12	0.08%
Privada	10	0.07%



Informe de Seguimiento
 Seguimiento y evaluación de la Gestión de
 PQRSD
 Semestre I de 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

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 2018, 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	TOTAL DE PQRSD DE LA SECRETARÍA	PROPORCIÓN PQRSD SIN RESPUESTA
Movilidad	5,256	6,275	84%
Gobierno	692	1,995	35%
Hacienda	666	2,165	31%
Planeación	150	1,437	10%
Recaudos y Pagos	92	1,395	7%
Educación	71	476	15%
Servicios Administrativos	22	132	17%
Medio Ambiente y D.R.	16	120	13%
Deportes	15	262	6%
Salud	3	299	1%
Asesoría de Riesgos	2	151	1%
Adulto Mayor	1	51	2%
Vivienda	1	116	1%
Dirección de las TIC	1	20	5%



Informe de Seguimiento
 Seguimiento y evaluación de la Gestión de
 PQRSD
 Semestre I de 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

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 2018, 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	RESPUESTA INOPORTUNA	TOTAL DE PQRSD DE LA SECRETARÍA	PROPORCIÓN PQRSD - RESPUESTA INOPORTUNA
Recaudos y Pagos	542	1,395	39%
Hacienda	243	2,165	11%
Movilidad	218	6,275	3%
Gobierno	109	1,995	5%
Planeación	104	1,437	7%
Obras Públicas	34	230	15%
Asesoría de Riesgos	32	151	21%
Educación	27	476	6%
Medio Ambiente y D.R.	26	120	22%
Deportes	23	262	9%
Servicios Administrativos	18	132	14%
Salud	11	299	4%
Inclusión Social y Reconciliación	5	67	7%
General	4	21	19%
Cultura	2	48	4%
Gerencia Desarrollo	2	21	10%
Dirección de las TIC	2	20	10%
Adulto Mayor	1	51	2%
Vivienda	1	116	1%



Informe de Seguimiento
Seguimiento y evaluación de la Gestión de
PQRSD
Semestre I de 2018



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 primer semestre (enero a junio) de la vigencia 2018, se relaciona la proporción de PQRSD con Respuesta Oportuna por parte de cada una de las Secretarías, Gerencias o Asesorías del Despacho, así:

DESPACHO	RESPUESTAS OPORTUNAS	TOTAL DE PQRSD DE LA SECRETARÍA	PROPORCIÓN PQRSD - RESPUESTAS OPORTUNAS
Mujer	27	27	100%
Asesoría Jurídica	12	12	100%
Privada	10	10	100%
Vivienda	114	116	98%
Adulto Mayor	49	51	96%
Cultura	46	48	96%
Salud	285	299	95%
Inclusión Social y Reconciliación	62	67	93%
Gerencia Desarrollo	19	21	90%
Deportes	224	262	85%
Obras Públicas	196	230	85%
Dirección de las TIC	17	20	85%
Planeación	1,183	1,437	82%
General	17	21	81%
Educación	378	476	79%
Asesoría de Riesgos	117	151	77%
Servicios Administrativos	92	132	70%
Medio Ambiente y D.R.	78	120	65%
Gobierno	1,194	1,995	60%
Hacienda	1,256	2,165	58%
Recaudos y Pagos	761	1,395	55%
Movilidad	801	6,275	13%



Informe de Seguimiento
 Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD
 Semestre I de 2018



CO-SC-CER143688



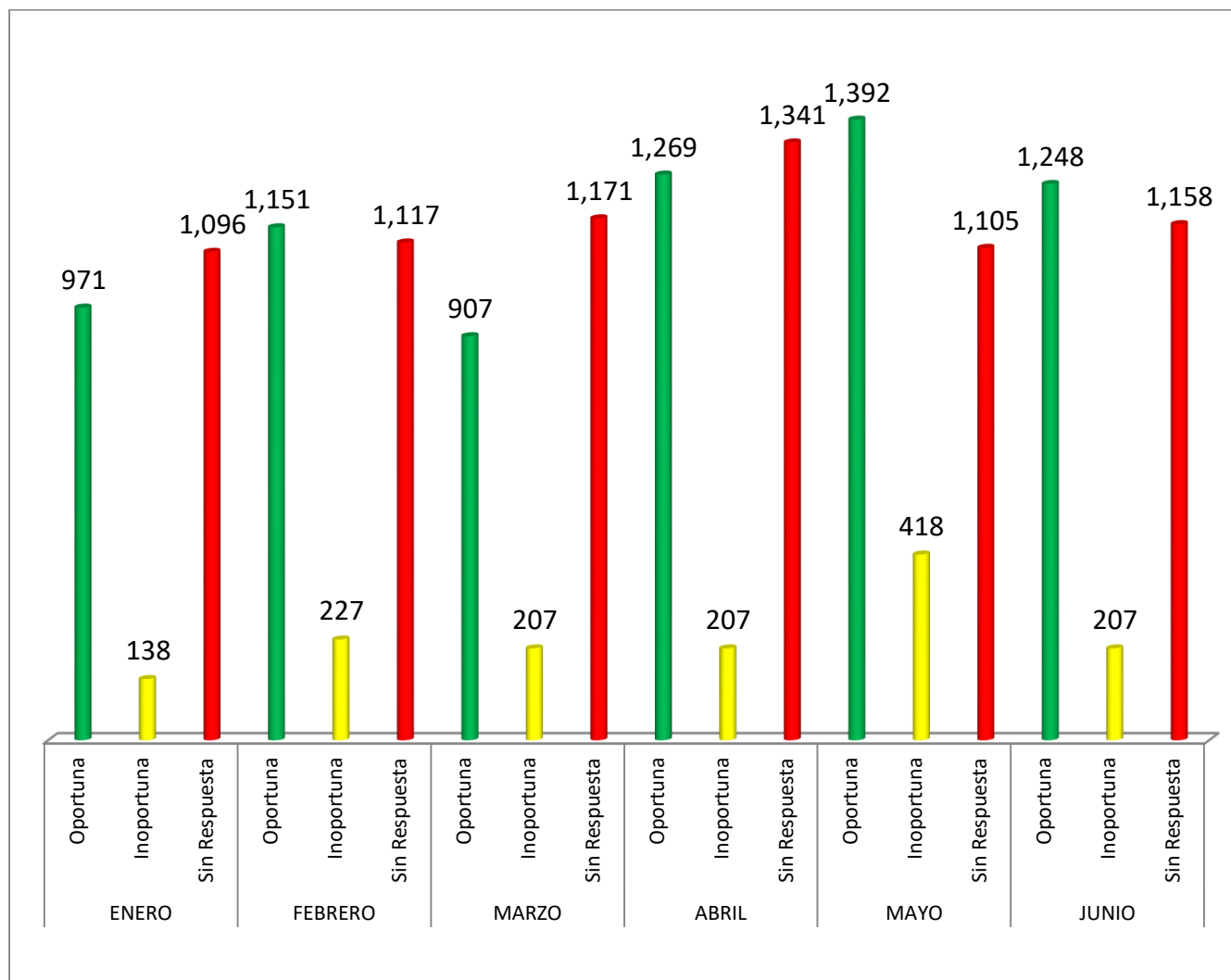
SC-CER143688



GP-CER143691

5.3 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA GESTIÓN DE PQRSD – SEMESTRE I 2018

A continuación, se presenta el comportamiento general de Gestión de PQRSD durante el primer semestre (enero a junio) de la vigencia 2018, en el cual se observa la tendencia de altibajos en la oportunidad, inoportunidad y PQRSD sin respuesta por parte de la entidad, así:





Informe de Seguimiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Semestre I de 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688

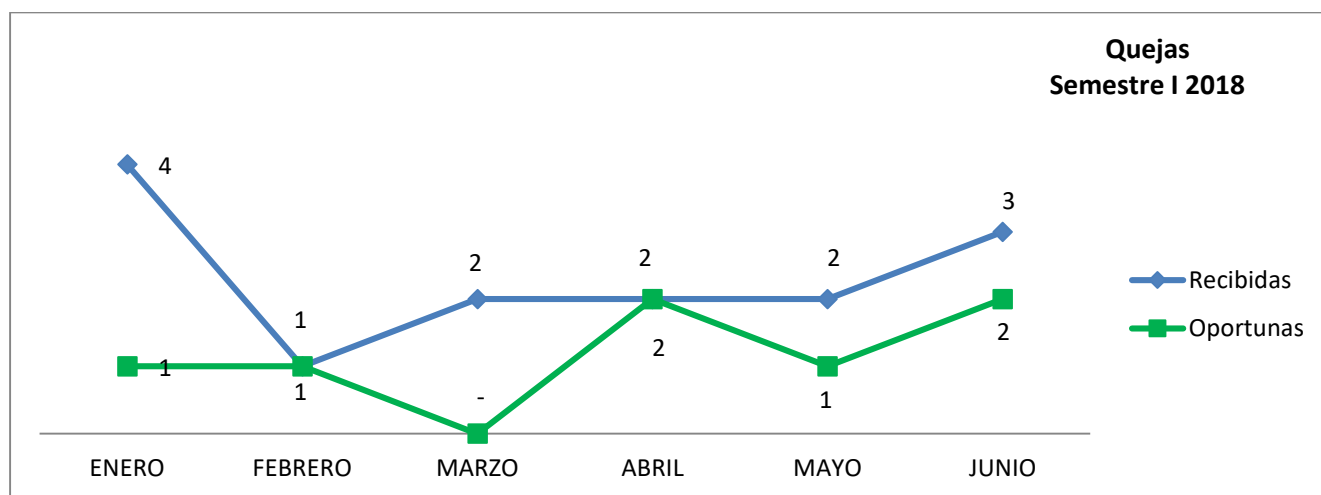


GP-CER143691

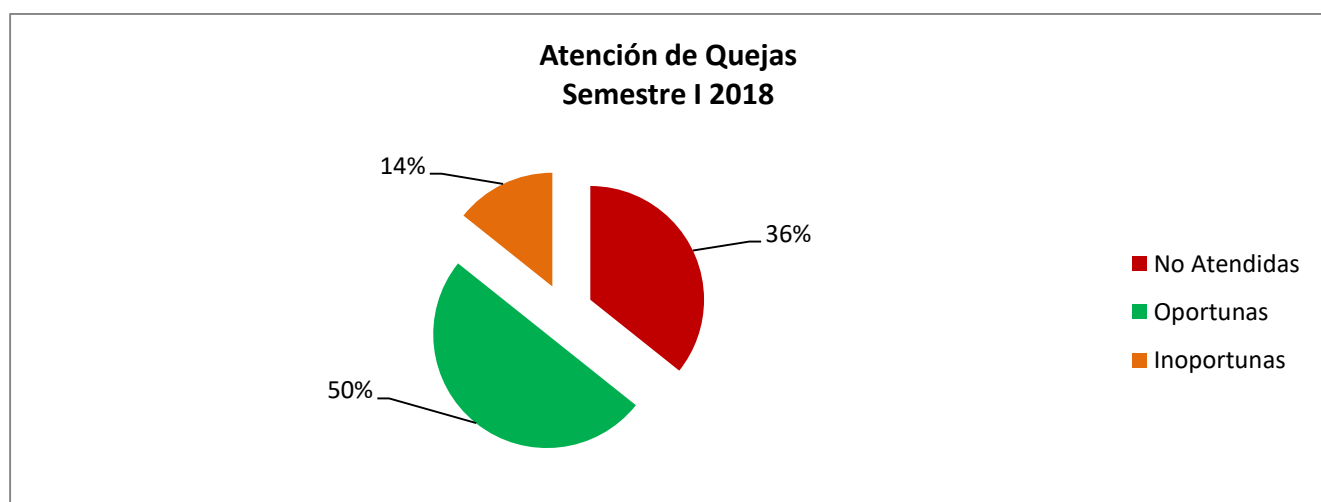
5.4 GESTIÓN DE QUEJAS

Durante el primer semestre (enero a junio) de la vigencia 2018, la Entidad recibió un total de **14 QUEJAS**, las cuales se relacionan a continuación, de acuerdo a la ocurrencia por mes y el nivel de oportunidad en la atención, así:

5.4.1 Atención de Quejas – Semestre I Vigencia 2018



5.4.2 Nivel de Oportunidad de Atención de las 14 QUEJAS – Semestre I Vigencia 2018

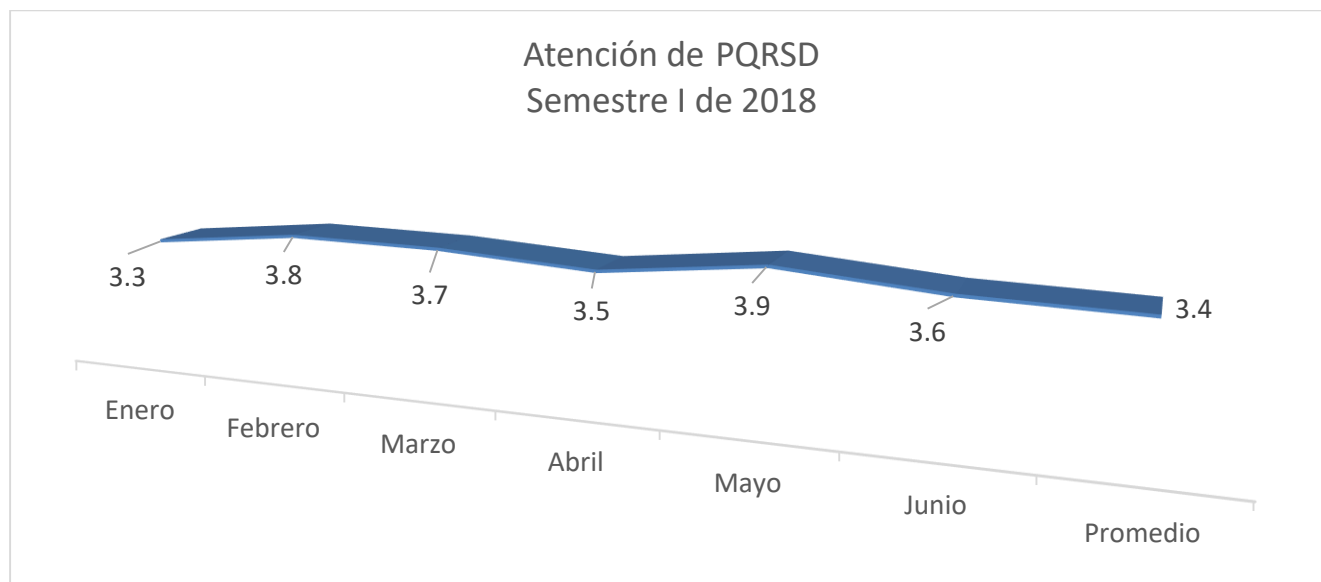




Informe de Seguimiento
 Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD
 Semestre I de 2018



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 primer semestre (enero a junio) de la vigencia 2018, un **45%** de respuestas oportunas, así mismo un **9%** de respuestas Inoportunas, y un **46%** sin respuesta; mientras que, en materia de atención **DE 14 QUEJAS**, se presentó un **50%** de oportunidad en su atención.

La evaluación recibida por parte de los usuarios frente a la **ATENCIÓN DE PQRSD** arrojó como resultado calificación de **3.4 puntos** ubicándose en el rango **Aceptable**.

Los anteriores indicadores de oportunidad en la atención de PQRSD, 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 *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”*.



Informe de Seguimiento

Seguimiento y evaluación de la Gestión de PQRSD

Semestre I de 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

7 RECOMENDACIONES

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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



Informe de Seguimiento
 Seguimiento y evaluación de la Gestión de
 PQRSD
 Semestre I de 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

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

Copia: Jorge Iván Giraldo Flórez, Secretario Privado
 María Eugenia Betancur Perez, Directora Administrativa 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.