




 <p>201901301725693214311741 comunicaciones internas o memorandos Enero 30, 2019 17:25 Radicado 2019-001741 201901301725693214311741</p> 	   <p>CO-SC-CER143688 SC-CER143688 GP-CER143691</p>
	<p>Semestre 2018</p>

Secretaría de Control Interno, 2200

Bello, 30 de enero de 2019

Doctor
 CESAR AUGUSTO SUÁREZ MIRA, Alcalde Municipal
 LUIS CARLOS LLOREDA MOSQUERA, Secretario General

1 OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la gestión del sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS, en la Alcaldía Municipal de Bello con corte al 31 de diciembre de 2018.

2 CRITERIOS / MARCO LEGAL

- 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.
- Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.21.4.9, informes que deben presentar las oficinas de control interno

3 RESPONSABLES / PARTICIPANTES

María Eugenia Betancur Pérez, Directora Administrativa Gestión Documental
 Hugo Alberto Londoño Ossa, Profesional Universitario, Secretaría de Control Interno



Informe de Seguimiento
Gestión de PQRSD – Segundo
Semestre 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

4 TRABAJO DE CAMPO / METODOLOGÍA

- a) Análisis de informe consolidado PQRSD al 31 de diciembre de 2018, presentado por la Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, con el radicado 2019-001304 del 24 de enero de 2019.
- 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) Se presenta solicitud de información a la Alcaldía Municipal de Bello mediante la página web www.bello.gov.co en el enlace <http://190.248.134.158:8080/pqrd/WebForms/InqPQRDBello.aspx> el día 30 de enero de 2019 siendo las 11:13 a.m. con el radicado 20191004465. Se recibe respuesta a esta solicitud el día 30 de enero siendo las 4:47 p.m. mediante el radicado 20192004520; lo cual denota la operatividad del enlace dispuesto para la gestión de PQRSD en la página web de la entidad y el seguimiento oportuno que se realiza a este canal de comunicación con la ciudadanía.

5 RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQRSD

5.1 GESTIÓN DE PQRSD – Semestre II de 2018

El Sistema de Gestión de PQRSD durante el segundo semestre del 2018 recibió un total de 13.929 PQRSD, de las cuales 6.897 fueron atendidas oportunamente, 972 contaban con respuestas inoportunas, y 6.060 sin respuesta, así:

Gestión de PQRSD			
Total Recibidas	Atendidas oportunamente	Respuesta inoportuna	Sin Respuesta
13.929	6.897	972	6.060



Informe de Seguimiento

Gestión de PQRSD – Segundo Semestre 2018



CO-SC-CER143688

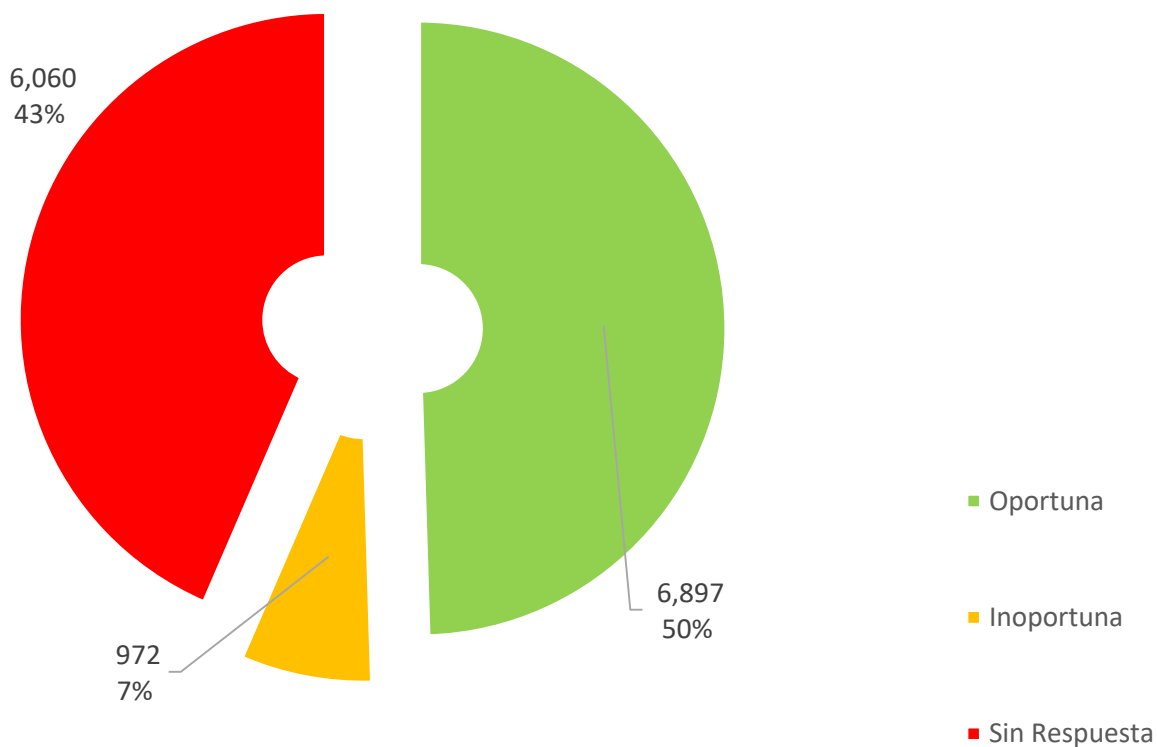


SC-CER143688



GP-CER143691

Gestión de PQRSD Semestre II 2018



Fuente: Secretaría General - 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 2018 que correspondió al 50% 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
Gestión de PQRSD – Segundo
Semestre 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 segundo semestre (julio - diciembre) de la vigencia 2018, se relaciona la proporción de PQRSD recibidas por cada una de las Secretarías, Gerencias y Asesorías del Despacho, así:

DESPACHO	TOTAL PQRSD	PARTICIPACIÓN (%)
Movilidad	5,281	37.91%
Hacienda	2,367	16.99%
Gobierno	1,635	11.74%
Recaudos y Pagos	1,258	9.03%
Planeación	1,143	8.21%
Educación	460	3.30%
Salud	317	2.28%
Progreso e Inclusión Social	316	2.27%
Deportes	239	1.72%
Obras Públicas	235	1.69%
Servicios Administrativos	167	1.20%
Medio Ambiente	164	1.18%
Cultura	142	1.02%
Asesoría de Riesgos	81	0.58%
Adulto Mayor	37	0.27%
General	31	0.22%
Privada	24	0.17%
Asesoría Jurídica	19	0.14%
Dirección de las TIC	12	0.09%
Gerencia Proyectos	1	0.01%
TOTAL	13,929	



Informe de Seguimiento
Gestión de PQRSD – Segundo
Semestre 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 segundo semestre (julio a diciembre) 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	PARTICIPACIÓN (%) SIN RESPUESTA
Movilidad	3,807	62.82%
Hacienda	766	12.64%
Gobierno	464	7.66%
Planeación	380	6.27%
Recaudos y Pagos	370	6.11%
Educación	157	2.59%
Servicios Administrativos	31	0.51%
Progreso e Inclusión Social	27	0.45%
Salud	24	0.40%
Deportes	11	0.18%
Medio Ambiente	6	0.10%
Asesoría de Riesgos	5	0.08%
General	4	0.07%
Cultura	2	0.03%
Adulto Mayor	2	0.03%
Privada	2	0.03%
Obras Públicas	1	0.02%
Dirección de las TIC	1	0.02%



Informe de Seguimiento
Gestión de PQRSD – Segundo
Semestre 2018



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 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	INOPORTUNA	PARTICIPACIÓN (%) INOPORTUNAS
Recaudos y Pagos	306	31.48%
Hacienda	193	19.86%
Movilidad	169	17.39%
Gobierno	136	13.99%
Planeación	68	7.00%
Educación	18	1.85%
Deportes	18	1.85%
Medio Ambiente	17	1.75%
Servicios Administrativos	12	1.23%
Obras Públicas	11	1.13%
Salud	8	0.82%
Progreso e Inclusión Social	5	0.51%
Asesoría de Riesgos	3	0.31%
General	3	0.31%
Cultura	2	0.21%
Privada	1	0.10%
Dirección de las TIC	1	0.10%
Asesoría Jurídica	1	0.10%



Informe de Seguimiento
Gestión de PQRSD – Segundo
Semestre 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

5.2.4 Secretarías con mayor incidencia de PQRSD con Respuesta Oportuna

De acuerdo al reporte de gestión de PQRSD del segundo semestre (julio a diciembre) 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	OPORTUNA	PARTICIPACIÓN (%) OPORTUNAS
Hacienda	1,408	20.41%
Movilidad	1,305	18.92%
Gobierno	1,035	15.01%
Planeación	695	10.08%
Recaudos y Pagos	582	8.44%
Educación	285	4.13%
Salud	285	4.13%
Progreso e Inclusión Social	284	4.12%
Obras Públicas	223	3.23%
Deportes	210	3.04%
Medio Ambiente	141	2.04%
Cultura	138	2.00%
Servicios Administrativos	124	1.80%
Asesoría de Riesgos	73	1.06%
Adulto Mayor	35	0.51%
General	24	0.35%
Privada	21	0.30%
Asesoría Jurídica	18	0.26%
Dirección de las TIC	10	0.14%
Gerencia Proyectos	1	0.01%

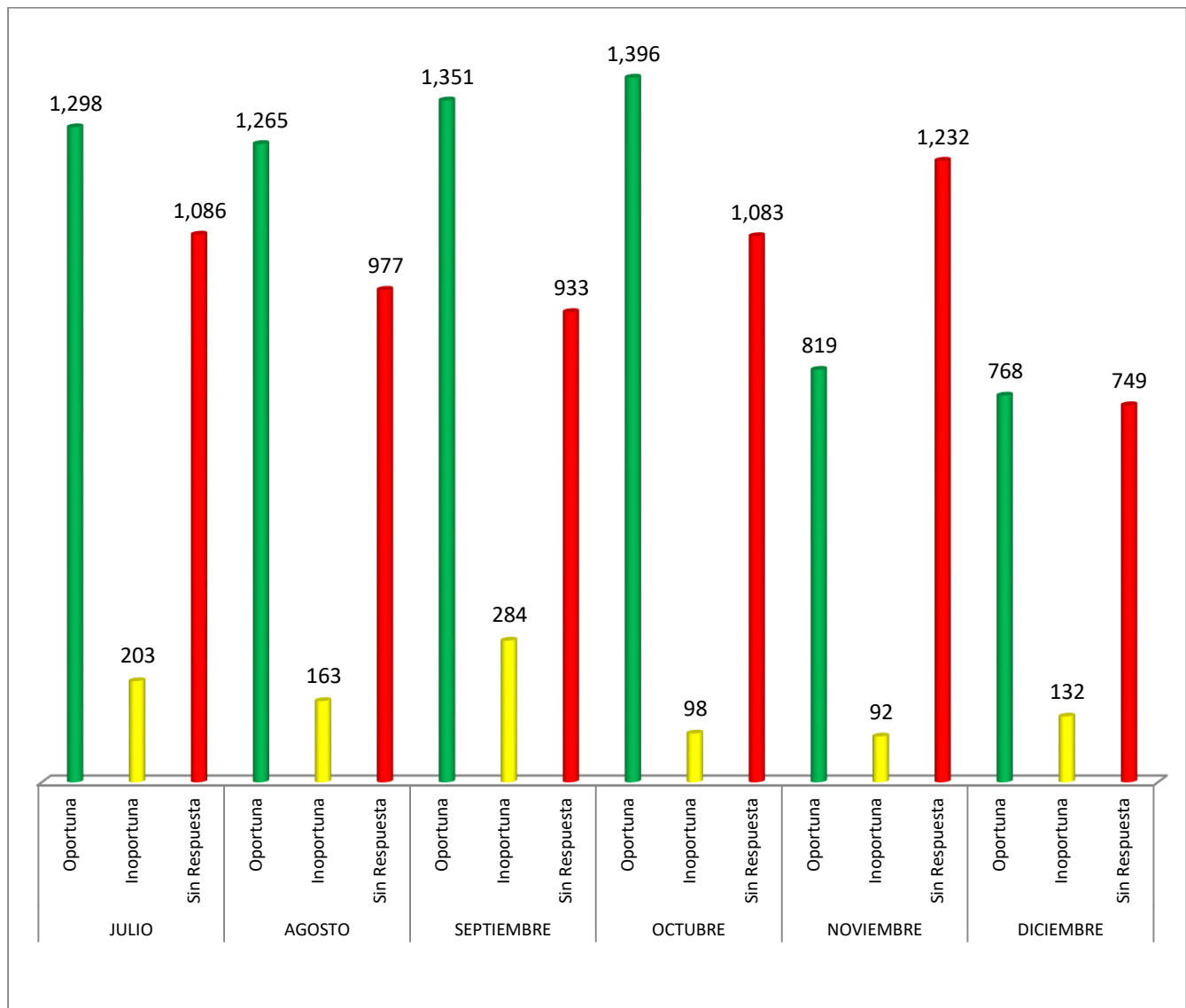


Informe de Seguimiento Gestión de PQRSD – Segundo Semestre 2018



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

A continuación, se presenta el comportamiento general de Gestión de PQRSD durante el segundo semestre (julio a diciembre) 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 Gestión de PQRSD – Segundo Semestre 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

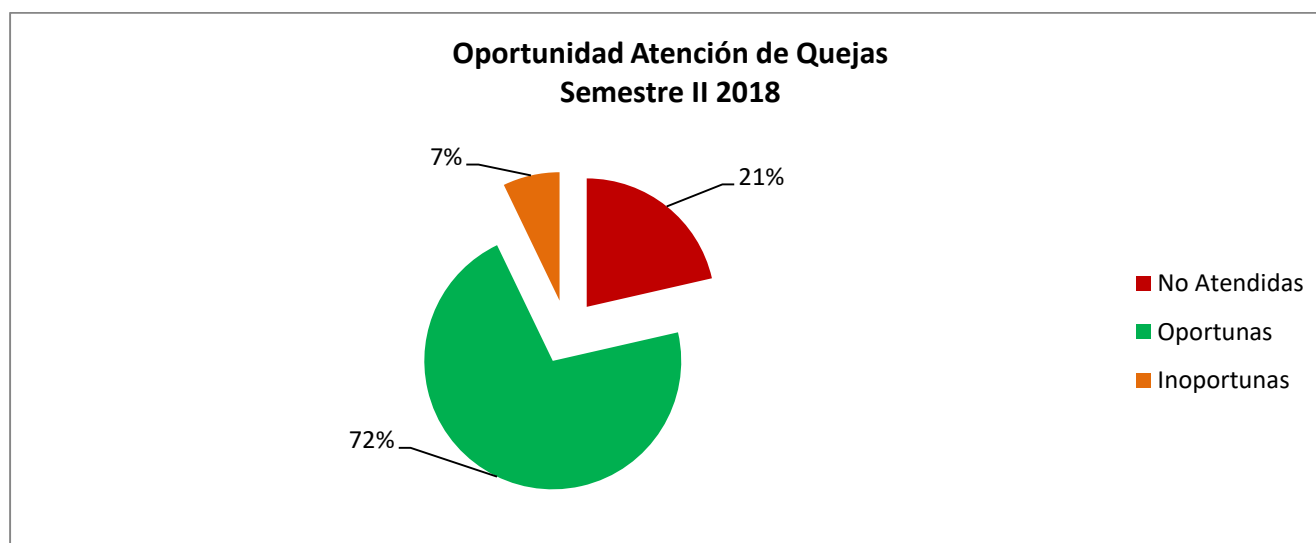
5.4 GESTIÓN DE QUEJAS

Durante el segundo semestre (julio a diciembre) 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 II Vigencia 2018



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





Informe de Seguimiento
Gestión de PQRSD – Segundo
Semestre 2018



CO-SC-CER143688

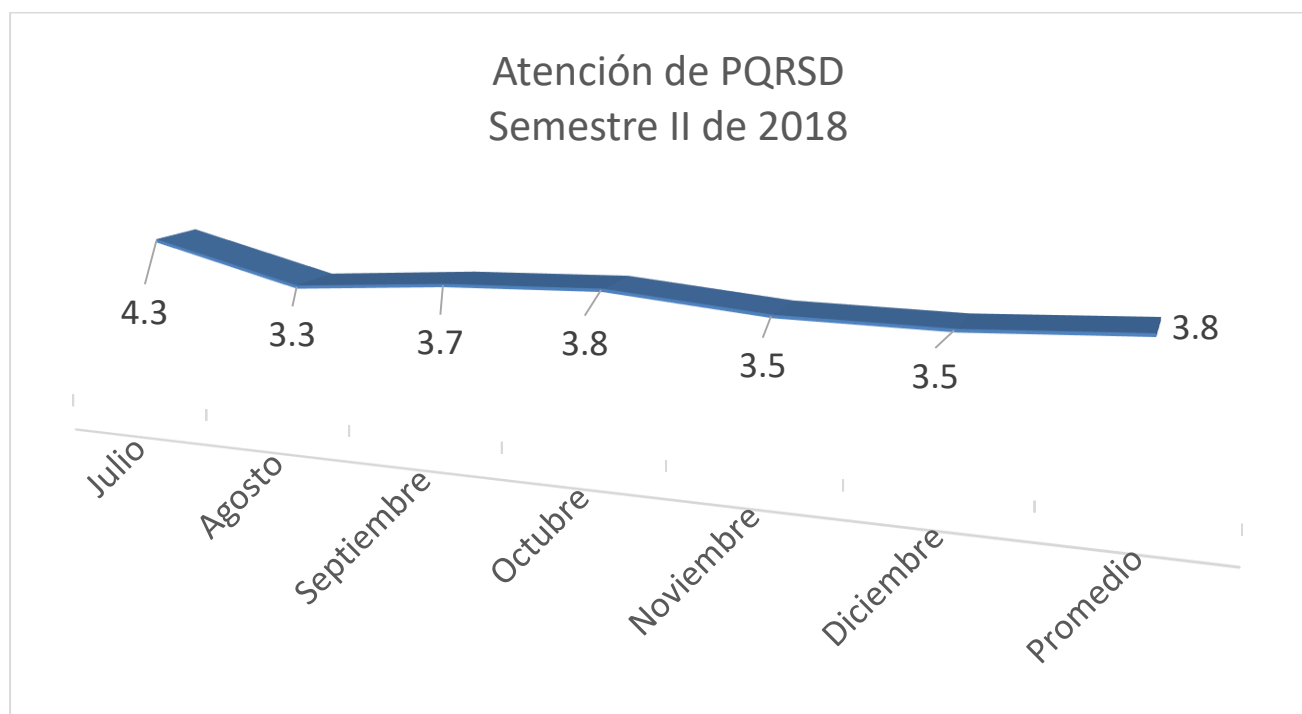


SC-CER143688



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 2018, un **50%** de respuestas oportunas, así mismo un **7%** de respuestas Inoportunas, y un **43%** sin respuesta; mientras que, en materia de atención de **14 QUEJAS**, se presentó un **72%** de oportunidad en su atención.

La evaluación recibida por parte de los usuarios frente a la **ATENCIÓN DE PQRSD** arrojó como resultado calificación de **3.8 puntos** ubicándose en el rango **Medio**.

Los anteriores indicadores de oportunidad en la atención de PQRSD, evidencia un nivel **DEFICIENTE** 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 Gestión de PQRSD – Segundo Semestre 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

7 RECOMENDACIONES

1. 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 cada una de las dependencias de la Entidad.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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 Institucional de Coordinación de Control Interno.
6. 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 Seguimiento
Gestión de PQRSD – Segundo
Semestre 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

En atención al presente informe, la Entidad deberá atender las recomendaciones presentadas por la Secretaría de Control Interno, las cuales podrán ser 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,

ALBERTO ZULUAGA PÉREZ
Secretario de Control Interno

Proyectó: Hugo A. Londoño O, Profesional Universitario.

Copia: Doctor Mario Alexander Montoya Marín, Secretario del Adulto Mayor
Doctora Flor Alba Zapata Monsalve, Secretaria de Cultura
Doctor Carlos Andrés Muñoz Pacheco Secretario de Deportes y Recreación
Doctor Jorge Alcides Medina Bustamante, Secretario de Educación
Doctora Adriana María Salas Moreno, Secretaria de Gobierno
Doctora Viviana María Zapata Córdoba, Secretaria de Hacienda
Doctora Ana María Madrid Acosta, Secretaria de Medio Ambiente, Vivienda y D.R
Doctora Deisy Johana Posada Torres, Secretaria de Movilidad
Doctor Julián David Rendón Montoya, Secretario de Obras Públicas
Doctor Julián Marcelo Machado Cadavid, Secretario de Planeación
Doctor Jorge Iván Giraldo Flórez, Secretario Privado
Doctora Elda del Socorro Tabares, Gerente de Progreso e Inclusión Social
Doctora Regina María Díaz Carvajal, Secretaria de Recaudos y Pagos
Doctor Luis Arturo Sánchez Ospina, Secretario de Salud
Doctora Dora María Salazar Gutiérrez, Secretaria de Servicios Administrativos
Doctor Nicolás Rave Henao, Gerente de Proyectos Especiales
Doctor Cesar Augusto Arango Serna, Asesor Gestión del Riesgo
Doctora Liliana María Álvarez Gómez, Asesora Jurídica
Ingeniera Maryen Gracia Machado, Directora Administrativa de las TIC