




 <p>2019080617206932143116250 comunicaciones internas o memorandos Agosto 06, 2019 17:20 Radicado 2019-016250 2019080617206932143116250</p> 	   <p>CO-SC-CER143688 SC-CER143688 GP-CER143691</p>
	<p>Primer Semestre 2019</p>

2200
 Bello, 06 de agosto de 2019

Doctora
 ADRIANA MARÍA SALAS MORENO, Alcaldesa Municipal (E)
 LUIS CARLOS LLOREDA MOSQUERA, Secretario General

1 PRESENTACIÓN

En desarrollo del Plan Anual de Auditorias de la vigencia 2019 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; para lo cual se realizó **seguimiento a la gestión del sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD** corte al 30 de junio de 2019 en la entidad.

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 de Bello con corte al 30 de junio de 2019.

3 CRITERIOS / MARCO LEGAL

- Ley 1474 de 2011, artículo 76; recepción, trámite 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

4 RESPONSABLES / PARTICIPANTES

María Eugenia Betancur Pérez, Directora Administrativa Gestión Documental y A.C.
 Flor Alba Zapata Monsalve, Secretaria del Adulto Mayor
 Luis Arturo Sanchez, Secretario de Salud
 Clara C. Izquierdo M, Profesional Universitaria, Secretaría de Obras Públicas
 Deisy Johana Posada Torres, Secretaria de Movilidad



Informe de Seguimiento Gestión de PQRSD – Segundo Semestre 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

Luis Carlos Lloreda Mosquera, Secretario General
Beatriz Elena Molina Torres, Auxiliar Administrativa, Secretaría de Servicios Administrativos
Viviana María Zapata Córdoba, Secretaria de Hacienda
Maribel Gil Tabares, Profesional Especializada, Secretaría de Hacienda
Ruby Luz Tejada Franco, Auxiliar Administrativa, Secretaría de Medio Ambiente, V y D. R.
Elda Tabares Ruiz, Gerente de Progreso e Inclusión Social
Liliana María Alvarez Gómez, Asesora Jurídica
Lina María Munera Ortega, Auxiliar Administrativa, Asesoría Jurídica
Maryen Gracia Machado, Directora Técnica de las TIC y Soporte Tecnológico
Luz Maribel Monsalve, Contratista, Dirección Técnica de las TIC
Ana María Bustamante Londoño, Contratista, Secretaría de Deportes y Recreación.
Gabriel Antonio Restrepo Velásquez, Inspector de Policía, Secretaría de Gobierno
Hernando Hurtado Delgado, Profesional Universitario, Secretaría de Planeación
Oscar Eduardo Díaz González, Profesional Universitario, Secretaría de Planeación
Hugo Alberto Londoño Ossa, Profesional Universitario, Secretaría de Control Interno

5 TRABAJO DE CAMPO / METODOLOGÍA

- a) Se solicitó a la Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, el reporte de gestión de PQRSD del primer semestre de la vigencia 2019, mediante el radicado 2019-014327 del 15 de julio de 2019.
- b) Se solicitó a las diferentes Secretarías, Gerencias y Asesorías del Despacho de la Alcaldía, el reporte de gestión de PQRSD del primer semestre de la vigencia 2019, mediante el radicado 2019-014341 del 15 de julio de 2019.
- c) Se recibió reporte de gestión de PQRSD durante el primer semestre de la vigencia de la 2019 mediante Gestión Documental, así: Salud (2019-014930), Adulto Mayor (2019-014973), Obras Públicas (2019-015119), Movilidad (2019-015039), General (2019-015194), Hacienda (2019-015200), Progreso e Inclusión social (2019-014972), Dirección Técnica de las TIC (2019-014517). Además, se recibió el reporte mediante correo electrónico, así: Asesoría Jurídica (16 de julio), Deportes y Recreación (22 de julio), Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural (24 de julio), Planeación (23 de julio), Servicios Administrativos (24 de julio).
- d) Análisis de informe consolidado PQRSD al 30 de junio de 2019, presentado por la Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, con el radicado 2019-015187 del 24 de julio de 2019.
- e) 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.



Informe de Seguimiento
Gestión de PQRSD – Segundo
Semestre 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



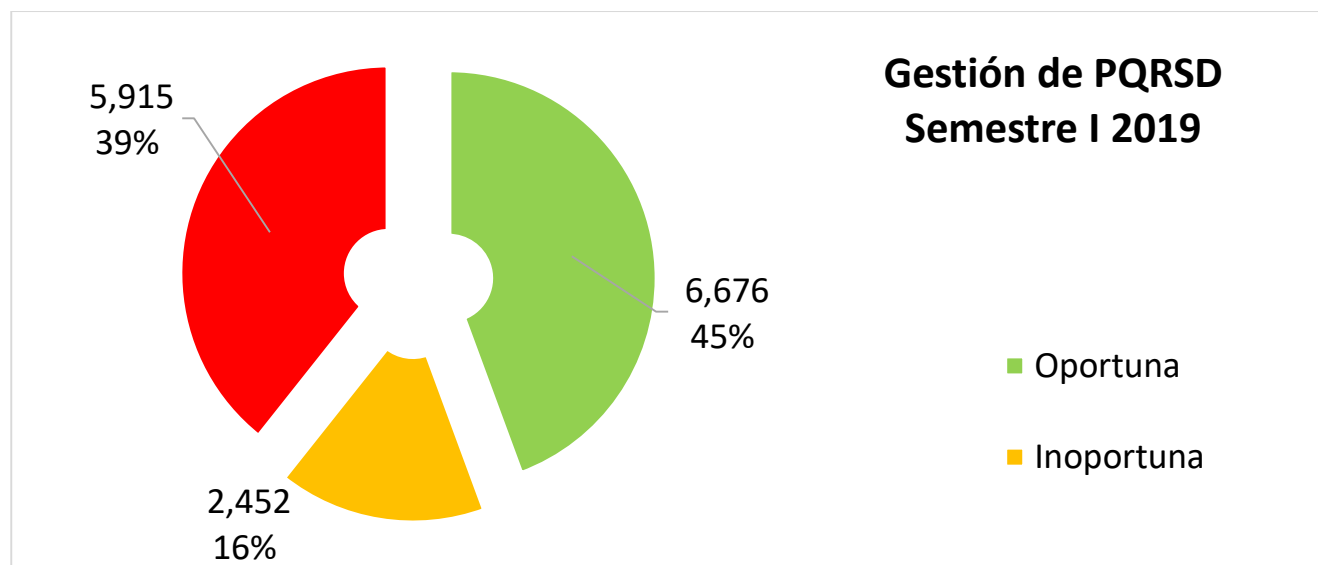
GP-CER143691

6 RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQRSD

6.1 GESTIÓN DE PQRSD – Semestre I de 2019

El Sistema de Gestión de PQRSD durante el primer semestre del 2019 recibió un total de 15.043 PQRSD, de las cuales 6.676 fueron atendidas oportunamente, 2.452 contaban con respuestas inoportunas, y 5.915 sin respuesta, así:

Gestión de PQRSD			
Total Recibidas	Atendidas oportunamente	Respuesta inoportuna	Sin Respuesta
15.043	6.676	2.452	5.915



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 primer semestre de 2019 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
Gestión de PQRSD – Segundo
Semestre 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

6.2 GESTIÓN DE LAS PQRSD POR SECRETARÍAS

6.2.1 Secretarías con Mayor Volumen de PQRSD

De acuerdo con el reporte de gestión de PQRSD del primer semestre (enero - junio) de la vigencia 2019, se relaciona la proporción de PQRSD recibidas por cada una de las Secretarías, Gerencias y Asesorías del Despacho, así:

DESPACHO	TOTAL PQRSD	PARTICIPACIÓN (%)
Movilidad	7,118	47.32%
Hacienda	2,281	15.16%
Planeación	1,538	10.22%
Gobierno	1,376	9.15%
Recaudos y Pagos	825	5.48%
Educación	370	2.46%
Salud	326	2.17%
Deportes	294	1.95%
Obras Públicas	225	1.50%
Servicios Administrativos	174	1.16%
Medio Ambiente	135	0.90%
Asesoría de Riesgos	76	0.51%
General	69	0.46%
Progreso e Inclusión Social	68	0.45%
Cultura	51	0.34%
Adulto Mayor	44	0.29%
Privada	28	0.19%
Asesoría Jurídica	22	0.15%
Dirección de las TIC	22	0.15%
Gerencia Proyectos	1	0.01%
TOTAL	15,043	100%



Informe de Seguimiento
Gestión de PQRSD – Segundo
Semestre 2018



6.2.2 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 2019, se relaciona la proporción de PQRSD Sin Respuesta por parte de cada una de las Secretarías, Gerencias y Asesorías del Despacho, así:

DESPACHO	PQRSD SIN RESPUESTA	PARTICIPACION (%) PQRSD SIN RESPUESTA
Movilidad	4,668	79%
Hacienda	423	7%
Planeación	319	5%
Gobierno	250	4%
Educación	122	2%
Recaudos y Pagos	67	1%
Servicios Administrativos	41	1%
Privada	7	0%
General	5	0%
Progreso e Inclusión Social	4	0%
Asesoría de Riesgos	3	0%
Deportes	2	0%
Dirección de las TIC	2	0%
Salud	1	0%
Cultura	1	0%
TOTAL	5,915	100%



Informe de Seguimiento
Gestión de PQRSD – Segundo
Semestre 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

6.2.3 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 2019, 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	PQRSD INOPORTUNAS	PARTICIPACIÓN (%) PQRSD INOPORTUNAS
Movilidad	1,099	45%
Hacienda	451	18%
Recaudos y Pagos	266	11%
Planeación	217	9%
Gobierno	210	9%
Educación	75	3%
General	27	1%
Progreso e Inclusión Social	24	1%
Obras Públicas	23	1%
Deportes	18	1%
Medio Ambiente	14	1%
Servicios Administrativos	9	0%
Asesoría de Riesgos	8	0%
Cultura	4	0%
Privada	4	0%
Asesoría Jurídica	2	0%
Adulto Mayor	1	0%
TOTAL	2,452	100%



Informe de Seguimiento
Gestión de PQRSD – Segundo
Semestre 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

6.2.4 Secretarías con mayor incidencia de PQRSD con Respuesta Oportuna

De acuerdo al reporte de gestión de PQRSD del primer semestre (enero a junio) de la vigencia 2019, se relaciona la proporción de PQRSD con Respuesta Oportuna por parte de cada una de las Secretarías, Gerencias o Asesorías del Despacho, así:

DESPACHO	PQRSD OPORTUNAS	PARTICIPACIÓN (%) PQRSD OPORTUNAS
Hacienda	1,407	21.08%
Movilidad	1,351	20.24%
Planeación	1,002	15.01%
Gobierno	916	13.72%
Recaudos y Pagos	492	7.37%
Salud	325	4.87%
Deportes	274	4.10%
Obras Públicas	202	3.03%
Educación	173	2.59%
Servicios Administrativos	124	1.86%
Medio Ambiente	121	1.81%
Asesoría de Riesgos	65	0.97%
Cultura	46	0.69%
Adulto Mayor	43	0.64%
Progreso e Inclusión Social	40	0.60%
General	37	0.55%
Asesoría Jurídica	20	0.30%
Dirección de las TIC	20	0.30%
Privada	17	0.25%
Gerencia Proyectos	1	0.01%
TOTAL	6,676	100.00%



Informe de Seguimiento

Gestión de PQRSD – Segundo Semestre 2018



CO-SC-CER143688



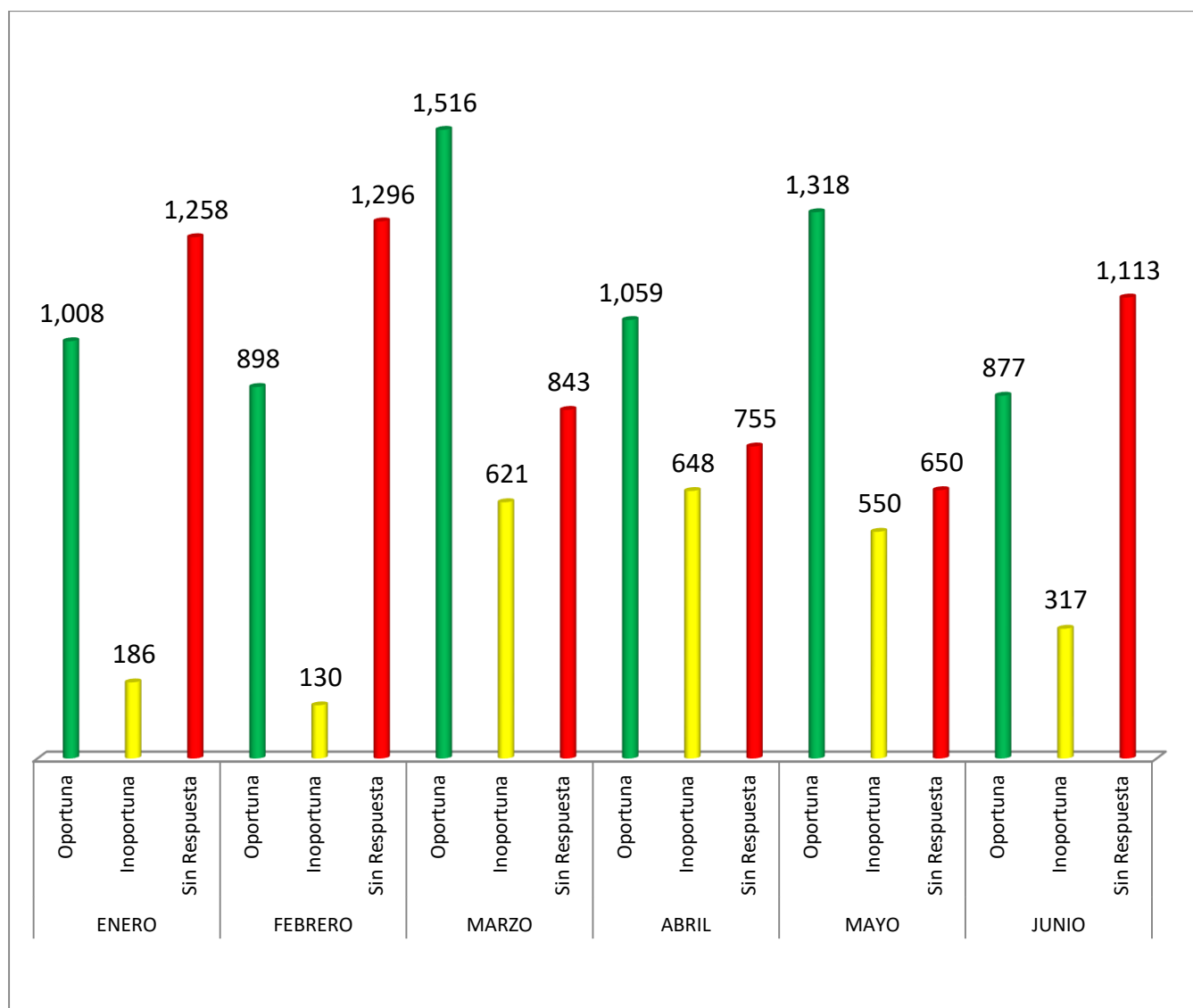
SC-CER143688



GP-CER143691

6.3 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA GESTIÓN DE PQRSD – SEMESTRE I 2019

A continuación, se presenta el comportamiento general de Gestión de PQRSD durante el primer semestre (enero a junio) de la vigencia 2019, 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

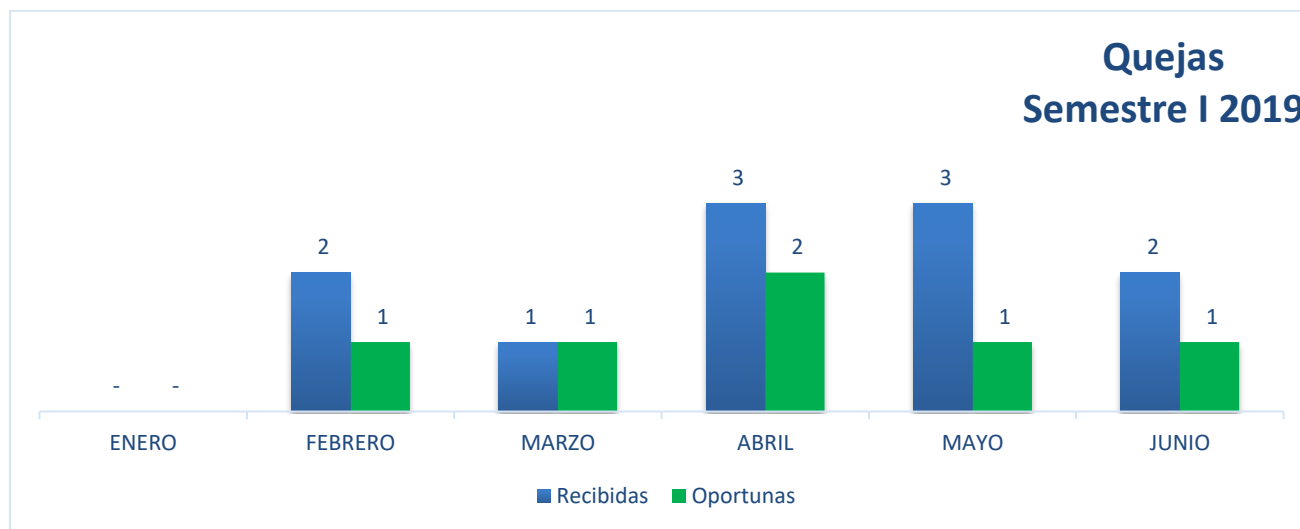
Gestión de PQRSD – Segundo Semestre 2018



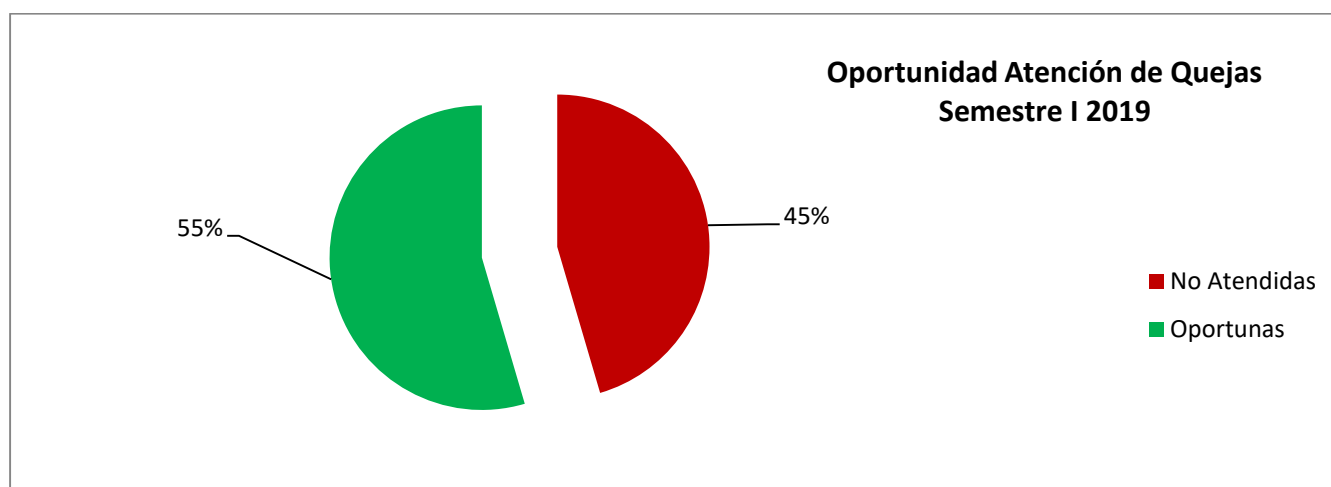
6.4 GESTIÓN DE QUEJAS

Durante el primer semestre (enero a junio) de la vigencia 2019, 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:

6.4.1 Atención de Quejas – Semestre I Vigencia 2019



6.4.2 Nivel de Oportunidad de Atención de las 11 QUEJAS – Semestre I Vigencia 2019





Informe de Seguimiento
Gestión de PQRSD – Segundo
Semestre 2018



CO-SC-CER143688

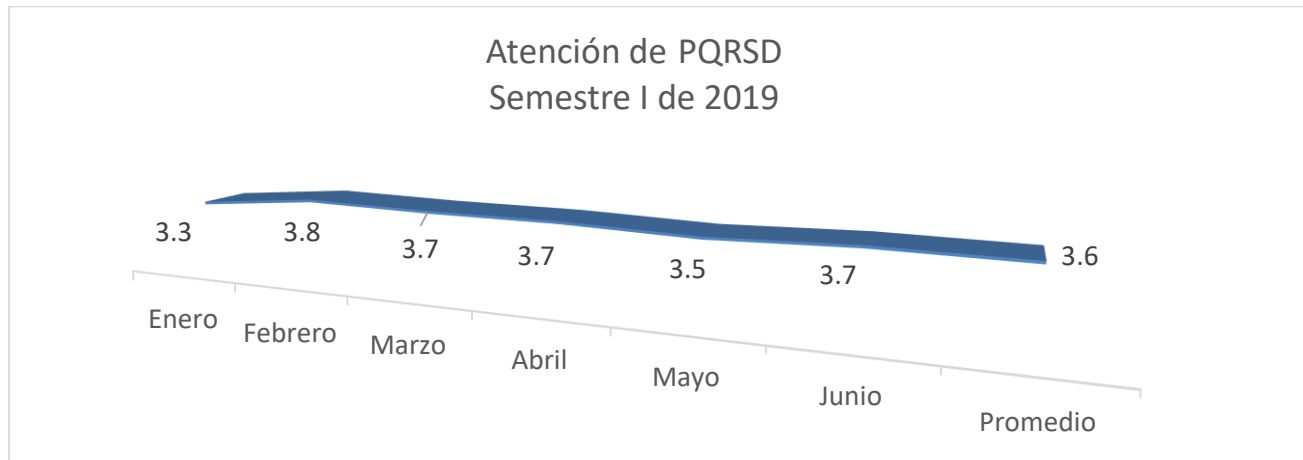


SC-CER143688



GP-CER143691

6.5 EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PQRSD



7 CONCLUSIÓN

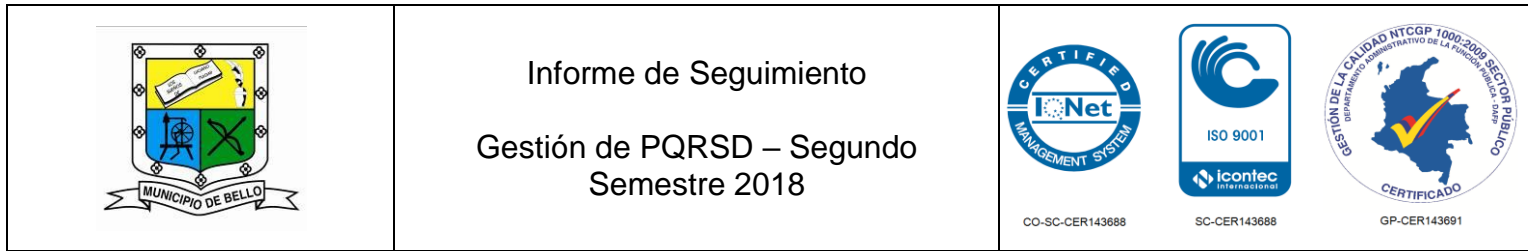
El Sistema de Gestión de PQRSD de la Alcaldía Municipal de Bello presentó durante el primer semestre (enero a junio) de la vigencia 2019, un **45%** de respuestas oportunas, así mismo un **16%** de respuestas Inoportunas, y un **39%** sin respuesta; mientras que, en materia de atención de **11 QUEJAS**, se presentó un **55%** de oportunidad en su atención.

La evaluación recibida por parte de los usuarios frente a la **ATENCIÓN DE PQRSD** arrojó como resultado calificación de **3.6 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”*.

8 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 General 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 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: Doctora Flor Alba Zapata Monsalve, Secretaria del Adulto Mayor
 Doctor Carlos Andrés Muñoz Pacheco, Secretario de Cultura
 Doctor Octavio Antonio David Yepes, Secretario de Deportes y Recreación
 Doctor Jorge Alcides Medina Bustamante, Secretario de Educación



Informe de Seguimiento

Gestión de PQRSD – Segundo Semestre 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

Doctora Claudia Patricia Vélez Escobar, Secretaria de Gobierno
Doctora Viviana María Zapata Cordoba, 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
Doctor Manuel Ancizar Portela Morales, Secretario de Recaudos y Pagos
Doctor Luis Arturo Sánchez Ospina, Secretario de Salud
Doctora Leyda Catalina Ríos Cadavid, 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 Técnica de las TIC y Soporte
Doctora María Eugenia Betancur Pérez, Directora Administrativa de Gestión D. y A. C.