



202001311443693214311501  
comunicaciones internas o memorandos  
Enero 31, 2020 14:43  
Radicado 2020-001501  
202001311443693214311501



Segundo Semestre 2019



2200

Bello, 31 de enero de 2020

Doctora

OSCAR ANDRÉS PÉREZ MUÑOZ, Alcalde Municipal

LUIS GIOVANY ARIAS TOBÓN, Secretario General

## 1 PRESENTACIÓN

En desarrollo del Plan Anual de Auditorias de la vigencia 2020 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 31 de diciembre de 2020 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 con corte al 31 de diciembre 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 Epifanía Osorio Idárraga, Profesional Universitaria, Secretaría de Control Interno

María Eugenia Betancur Pérez, Directora Administrativa Gestión Documental y A.C.



Informe de Seguimiento  
Gestión de PQRSD –  
Segundo Semestre 2019



## 5 TRABAJO DE CAMPO / METODOLOGÍA

- a) Se solicitó a la Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, informe consolidado de gestión de las PQRSD correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2019, mediante el radicado 2020-000300 del 10 de enero de 2020.
- b) Se solicitó a las diferentes Secretarías, Gerencias y Asesorías del Despacho de la Alcaldía, a través del correo institucional, enviar a la Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, copia digital de la planilla F-MC-22-23 en la cual se lleva el control de las PQRSD y copia digital de las actas mensuales de Comité Técnico realizadas en el segundo semestre de 2019, donde figura la evaluación y análisis del indicador de oportunidad del PQRSD, donde se defina las causas y cuáles son las acciones correctivas que se tomaron, para su respectiva consolidación.
- c) Se efectuó reunión con la Directora Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, el contratista Jhony A. Delgado y por la Secretaría de Control Interno los Profesionales Universitarios Hugo Alberto Londoño Ossa y María Epifania Osorio Idárraga, para hacer seguimiento a las recomendaciones que quedaron descritas en el informe con radicado 2019-016250, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019 (enero-junio) y evidenciar que se ha hecho frente a las mismas; de acuerdo a lo anterior, aunque se han realizado gestiones respecto a estas, como fue una contingencia en el Tránsito, lo que permitió una mejora del 21% al 25% en diciembre; las conversaciones con el Área Metropolitana quienes aprobaron la actualización y mejoramiento del Software y servidor, entre otros, se tomó la decisión de reiterar las mismas recomendaciones en este informe, toda vez que no se han tomado acciones concretas en pro de la eficiencia del Sistema de Gestión de PQRSD.
- d) Se recibió el análisis de informe consolidado PQRSD al 31 de diciembre de 2019, presentado por la Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, con el radicado 2020-001082 del 24 de enero de 2020.
- e) Se realizó 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.

## 6 RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQRSD

### 6.1 GESTIÓN DE PQRSD – Semestre II de 2019

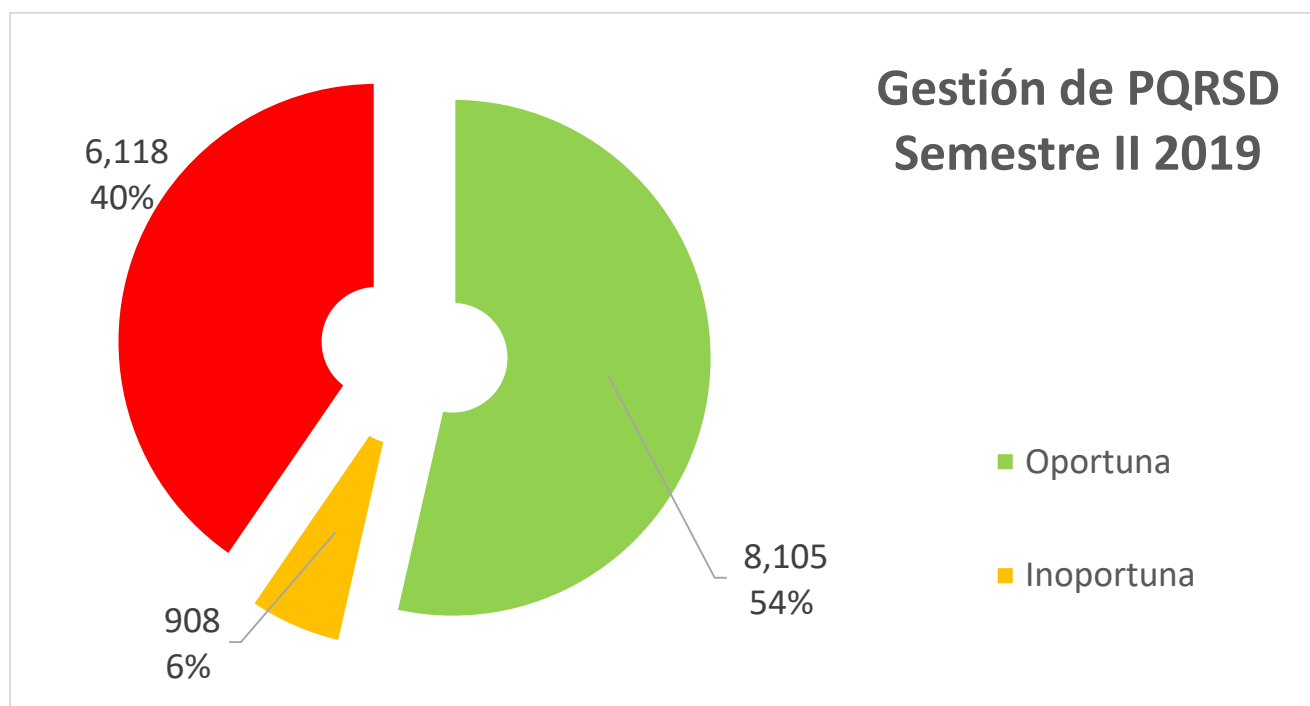
El Sistema de Gestión de PQRSD durante el segundo semestre del 2019 recibió un total de 15.131 PQRSD, de las cuales 8.105 fueron atendidas oportunamente, 908 contaban con respuestas inoportunas, y 6.118 sin respuesta, así:



Informe de Seguimiento  
Gestión de PQRSD –  
Segundo Semestre 2019



Gestión de PQRSD			
Total Recibidas	Atendidas oportunamente	Respuesta inoportuna	Sin Respuesta
15.131	8.105	908	6.118



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 2019 que correspondió al 54% 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 2019



## 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 segundo semestre (julio - diciembre) 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	6,923	45.75%
Gobierno	1,886	12.46%
Hacienda	1,853	12.25%
Planeación	1,696	11.21%
Recaudos y Pagos	1,106	7.31%
Educación	363	2.40%
Salud	266	1.76%
Deportes	195	1.29%
Medio Ambiente y Vivienda	185	1.22%
Obras Públicas	149	0.98%
Servicios Administrativos	141	0.93%
Progreso e Inclusión Social	96	0.63%
Asesoría de Riesgos	95	0.63%
Cultura	56	0.37%
General	44	0.29%
Adulto Mayor	36	0.24%
Privada	16	0.11%
Asesoría Jurídica	12	0.08%
Gerencia Proyectos	8	0.05%
Dirección de las TIC	5	0.03%
<b>TOTAL</b>	<b>15,131</b>	<b>100%</b>



Informe de Seguimiento  
Gestión de PQRSD –  
Segundo Semestre 2019



### 6.2.2 Secretarías con mayor incidencia de PQRSD - Sin Respuesta

De acuerdo con el reporte de gestión de PQRSD del segundo semestre (julio - diciembre) 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	4,337	71%
Planeación	490	8.0%
Gobierno	396	6.5%
Recaudos y Pagos	362	6.0%
Hacienda	309	5.0%
Educación	123	2.0%
Servicios Administrativos	25	0.41%
Salud	21	0.34%
General	12	0.2%
Deportes	9	0.15%
Medio Ambiente y Vivienda	7	0.1%
Privada	7	0.1%
Progreso e Inclusión Social	6	0.1%
Cultura	5	0.1%
<b>TOTAL</b>	<b>6,118</b>	<b>100%</b>



Informe de Seguimiento  
Gestión de PQRSD –  
Segundo Semestre 2019



### 6.2.3 Secretarías con Mayor Incidencia de PQRSD con Respuesta Inoportuna

De acuerdo con el reporte de gestión de PQRSD del segundo semestre (julio - diciembre) 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
Hacienda	277	31%
Planeación	257	28%
Gobierno	107	12%
Movilidad	96	11%
Recaudos y Pagos	67	7%
Educación	24	3%
Servicios Administrativos	19	2%
Obras Públicas	17	1.9%
Salud	13	1.4%
General	7	0.8%
Deportes	6	0.7%
Cultura	5	0.5%
Medio Ambiente y Vivienda	4	0.4%
Asesoría de Riesgos	3	0.3%
<b>TOTAL</b>	<b>908</b>	<b>100%</b>



Informe de Seguimiento  
Gestión de PQRSD –  
Segundo Semestre 2019



#### 6.2.4 Secretarías con mayor incidencia de PQRSD con Respuesta Oportuna

De acuerdo al reporte de gestión de PQRSD del segundo semestre (julio - diciembre) 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
Movilidad	2,490	31%
Gobierno	1,383	17%
Hacienda	1,267	16%
Planeación	949	12%
Recaudos y Pagos	677	8%
Salud	232	2.9%
Educación	216	2.7%
Deportes	180	2%
Medio Ambiente y Vivienda	174	2%
Obras Públicas	129	1.6%
Servicios Administrativos	97	1.2%
Asesoría de Riesgos	88	1%
Progreso e Inclusión Social	88	1%
Cultura	46	0.6%
Adulto Mayor	34	0.4%
General	25	0.3%
Asesoría Jurídica	10	0.1%
Gerencia Proyectos	8	0.1%
Privada	7	0.1%
Dirección de las TIC	5	0
<b>TOTAL</b>	<b>8.105</b>	<b>100%</b>

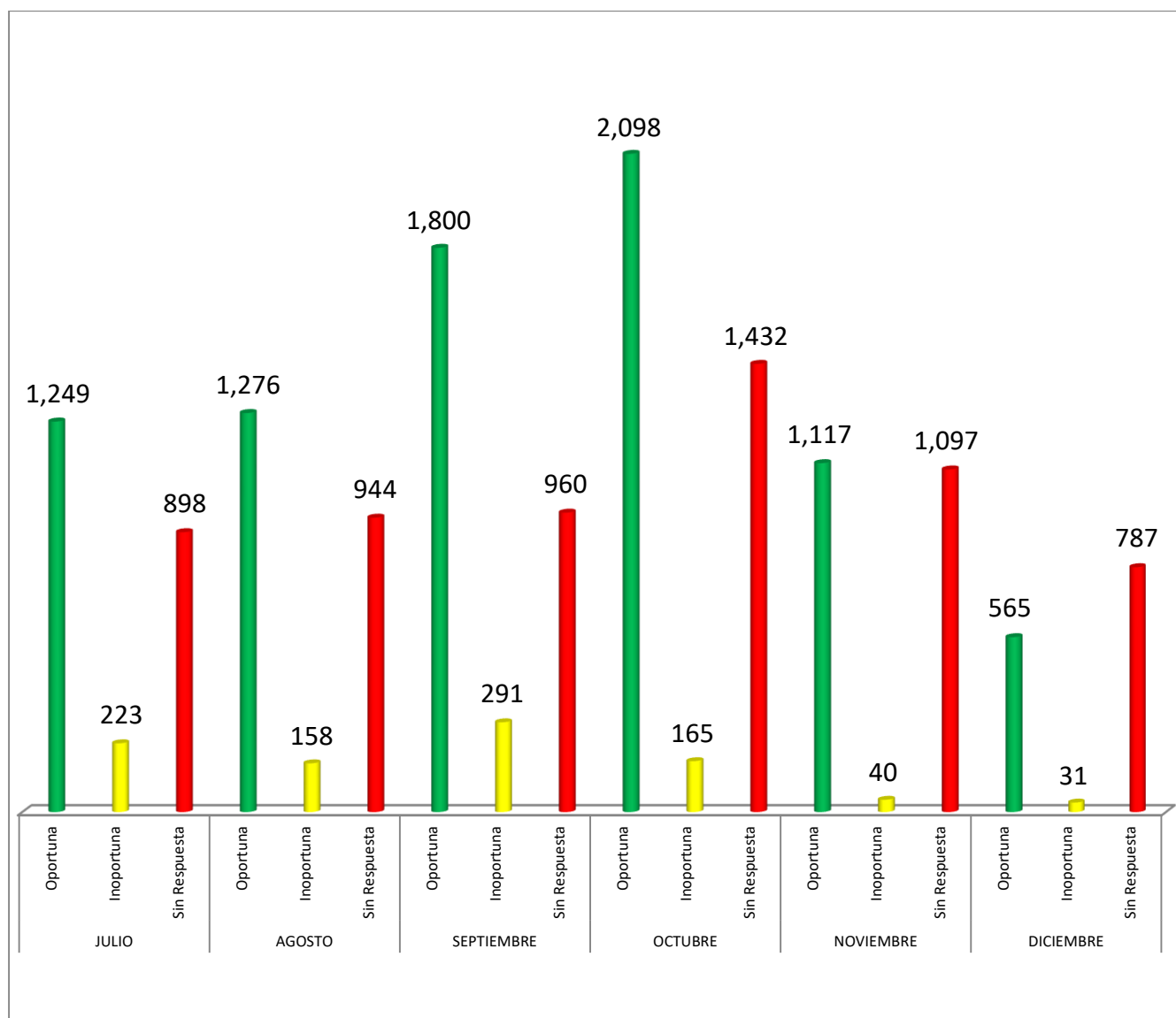


Informe de Seguimiento  
Gestión de PQRSD –  
Segundo Semestre 2019



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 segundo semestre (julio - diciembre) 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

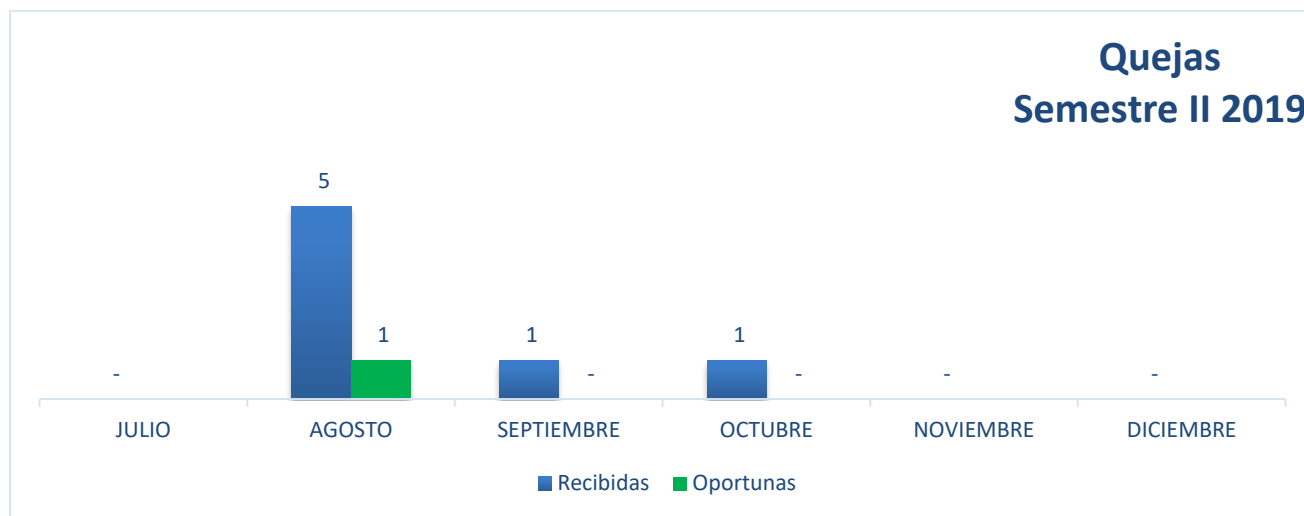
### Gestión de PQRSD – Segundo Semestre 2019



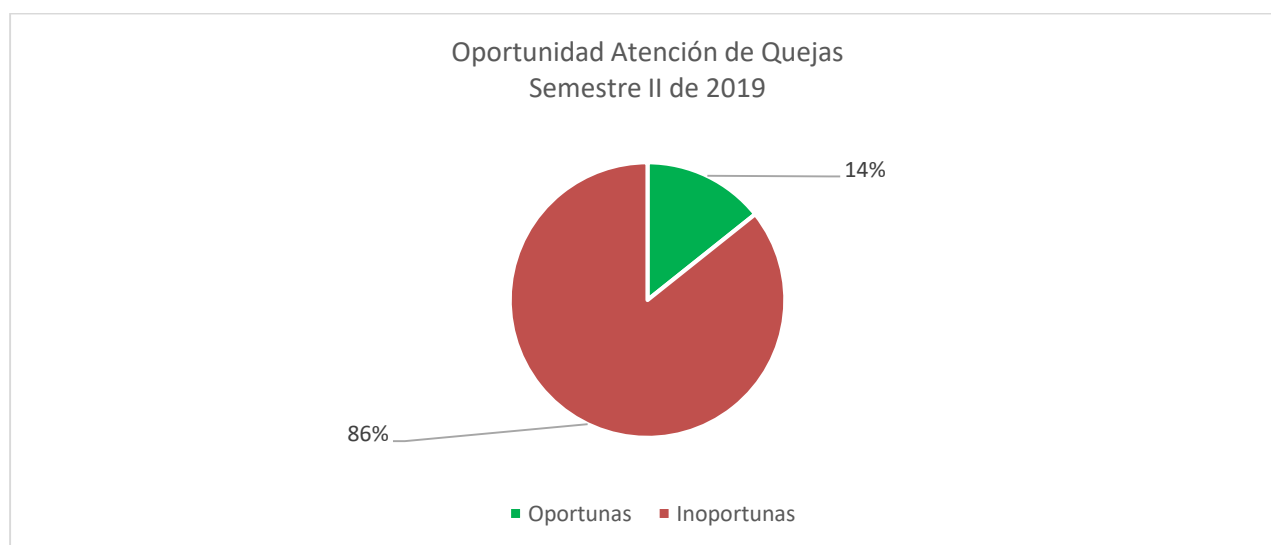
#### 6.4 GESTIÓN DE QUEJAS

Durante el segundo semestre (julio - diciembre) de la vigencia 2019, la Entidad recibió un total de **7 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 II Vigencia 2019



##### 6.4.2 Nivel de Oportunidad de Atención de las **7 QUEJAS** – Semestre II Vigencia 2019

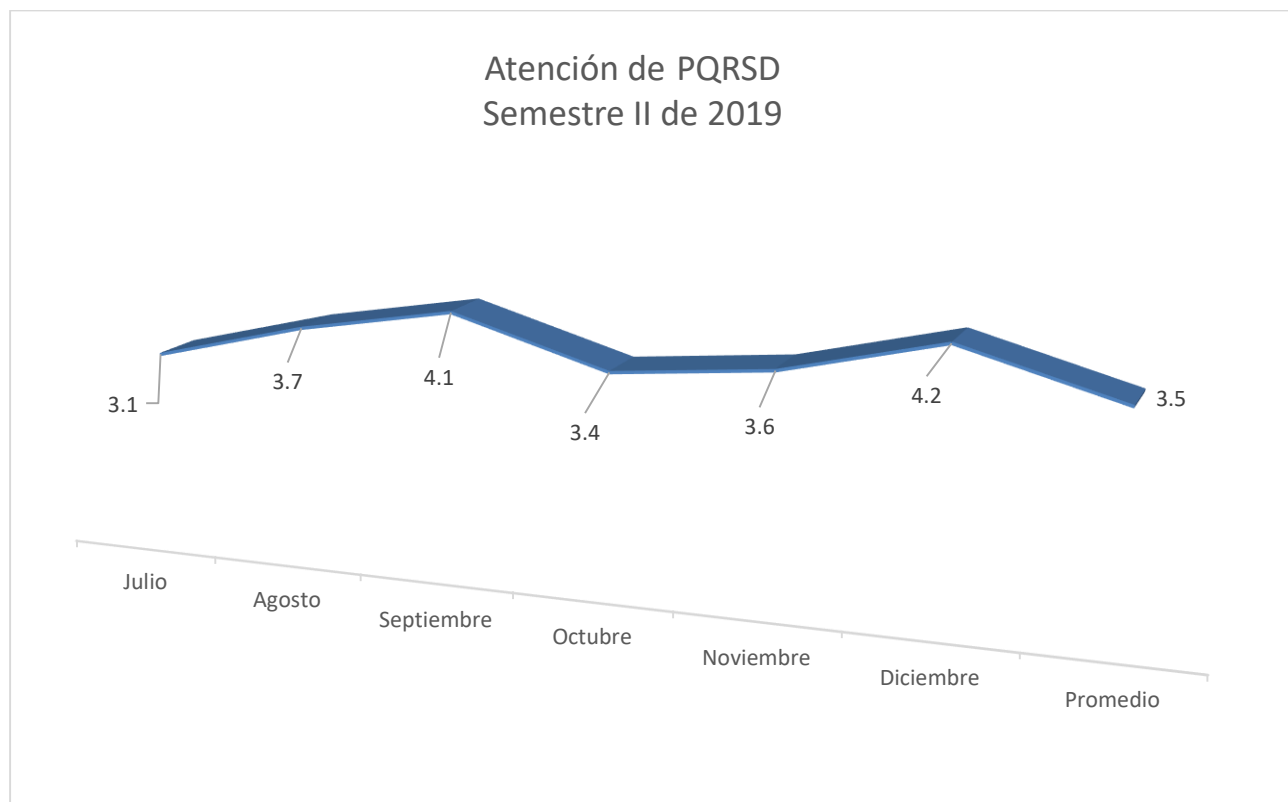




Informe de Seguimiento  
Gestión de PQRSD –  
Segundo Semestre 2019



## 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 segundo semestre julio - diciembre de la vigencia 2019, un **54%** de respuestas oportunas, así mismo un **6%** de respuestas Inoportunas, y un **40%** sin respuesta; mientras que, en materia de atención de **7 QUEJAS**, se presentó un **14%** de oportunidad en su atención.

La evaluación recibida por parte de los usuarios frente a la **ATENCIÓN DE PQRSD** arrojó como resultado calificación de **3.5 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 2019



## 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



Informe de Seguimiento  
Gestión de PQRSD –  
Segundo Semestre 2019



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: Fania Osorio I., Profesional Universitaria.

Copia:

- Doctor Oscar Hernán Orrego Gutierrez, Secretario del Adulto Mayor
- Doctora Johana Andrea Martínez Orjuela, Secretaria de Cultura
- Doctora Yulieth Andrea Sánchez Carreño, Secretaria de Deportes y Recreación
- Doctora Nubia Valencia Montoya, Secretaria de Educación
- Doctora Isabel Daniela Ortega Pérez, Secretaria de Gobierno
- Doctor Francisco Javier Echeverri Cardenas, Secretario de Hacienda
- Doctor Juan David Casas, Secretario de Medio Ambiente, Vivienda y D. R.
- Doctor Juan Gabriel Rodríguez Díaz, Secretario de Movilidad
- Doctor John Harold Muñoz Restrepo, Secretario de Obras Públicas
- Doctor Carlos Alberto Pinto Santa, Secretario de Planeación
- Doctor Juan David Arango Pelaez, Secretario Privado
- Doctor David Antonio Lopera Monsalve, Gerente de Progreso e Inclusión Social
- Doctora Eliana Restrepo Herrera, Secretaria de Recaudos y Pagos
- Doctor René Omar Jiménez Arango, Secretario de Salud
- Doctor Julio Eduardo Muñoz Espinal, Secretario de Servicios Administrativos
- Doctor Estefan Valencia Palacio, Gerente de Proyectos Especiales
- Doctor Wber Zapata Lopera, Asesor Gestión del Riesgo
- Doctora Liliana María Álvarez Gómez, Asesora Jurídica
- Ingeniero Julian Mauricio Montoya Cuartas, Director Administrativo de TIC y Soporte
- Doctora María Eugenia Betancur Pérez, Directora Administrativa de Gestión D. y A. C.