

Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS

PRESENTACIÓN: La Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones- PQRSF recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la administración Municipal, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de enero de 2021, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

OBJETIVO: Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

ALCANCE: Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo de enero a junio de 2021.

CONTROL DE LEGALIDAD: La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido para el primer semestre del año 2021.

Ley 1474 del 2011, Artículo 76.

Ley 1437 de 2011, Título 2

Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

RESPONSABLE:

Darío García Ospina - Jefe de Oficina Control Interno.

INFORME:

La línea estratégica “Ciudad de la Gobernanza y la Integración Regional.” del programa de gobierno “Juntos avanzamos más”, resume, en su contenido, la primera y más importante de las funciones del servidor público, la buena atención al usuario y de allí parte, en gran medida, la percepción de favorabilidad del Ejecutivo Municipal, de su equipo de trabajo y de toda la Administración.

En este contexto, la Oficina de Atención al Ciudadano debe garantizar la gestión, el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en corresponsabilidad con las dependencias competentes de su solución. Es una dependencia estratégica para la imagen institucional.

La alcaldía gestiona las solicitudes a través de dos aplicativos, uno propio adquirido y otro suministrado por el Ministerio de Educación. A continuación, veremos las solicitudes gestionadas por el aplicativo propio y finalizada esa parte veremos las solicitudes gestionadas por medio de la aplicación proporcionada por el MEN.

INFORME:

La línea estratégica “Ciudad de la Gobernanza y la Integración Regional.” del programa de gobierno “Juntos avanzamos más”, resume, en su contenido, la primera y más importante de las funciones del servidor público, la buena atención al usuario y de allí parte, en gran medida, la percepción de favorabilidad del Ejecutivo Municipal, de su equipo de trabajo y de toda la Administración. En este contexto, la Oficina de Atención al Ciudadano debe garantizar la gestión, el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en corresponsabilidad con las dependencias competentes de su solución. Es una dependencia estratégica para la imagen institucional. La alcaldía gestiona las solicitudes a través de dos aplicativos, uno propio adquirido y otro suministrado por el Ministerio de Educación. A continuación, veremos las solicitudes gestionadas por el aplicativo propio y finalizada esa parte veremos las solicitudes gestionadas por medio de la aplicación proporcionada por el MEN.

CANALES DE ATENCION.

PERIODO 1 DE
ENERO A 30 DE
JUNIO



CANALAES	TOTAL PQRSF	PORCENTAJE
ATENCION ALCALDE	1	0.00%
BUZON DE SUGERENCIA	23	0.07%
COMUNICACION ENVIADA	11971	36.55%
CORREO CERTIFICADO	962	2.94%
CORREO ELECTRÓNICO	7097	21.67%
ENCUENTROS DEMOCRATICOS	2	0.01%
FISICO	10611	32.40%
PERSONAL	457	1.40%
TELEFONICO	257	0.78%
WEB	1367	4.17%
Total	32748	100.00%



FECHA

01/01/2021

30/06/2021

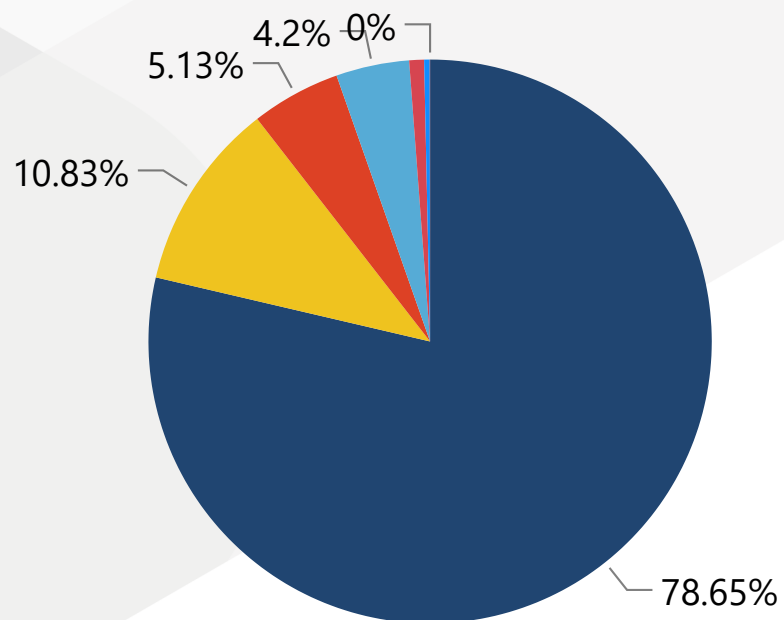


ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL PQRSF	PORCENTAJE
EN MARCHA A TIEMPO	3546	10.83%
FINALIZADO A TIEMPO	25757	78.65%
FINALIZADO VENCIDO	1680	5.13%
VENCIDO CON NO REQUIERE RESPUESTA	4	0.01%
VENCIDO CON RESPUESTA CON DOCUMENTO ASOCIADO	1	0.00%
VENCIDO CON RESPUESTA DEFINITIVA	278	0.85%
VENCIDO CON RESPUESTA PARCIAL	102	0.31%
VENCIDO CON SOLICITUD DE INFORMACION	4	0.01%
VENCIDO SIN RESPUESTA	1376	4.20%
Total	32748	100.00%

PORCENTAJE PQRS DE ACUERDO CON EL ESTADO DEL TRAMITE

ESTADO DEL TRÁMITE

- FINALIZADO A TIEMPO
- EN MARCHA A TIEMPO
- FINALIZADO VENCIDO
- VENCIDO SIN RESPUESTA
- VENCIDO CON RESPUESTA D...
- VENCIDO CON RESPUESTA P...
- VENCIDO CON NO REQUIERE...
- VENCIDO CON SOLICITUD DE...
- VENCIDO CON RESPUESTA C...



32748

TOTAL PQRSF



INFORME PQRSF SEMESTRE 1 2021

SECRETARIAS	EN MARCHA A TIEMPO	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO VENCIDO	VENCIDO CON NO REQUIERE RESPUESTA	VENCIDO CON RESPUESTA CON DOCUMENTO ASOCIADO	VENCIDO CON RESPUESTA DEFINITIVA	VENCIDO CON RESPUESTA PARCIAL	VENCIDO CON SOLICITUD DE INFORMACION	VENCIDO SIN RESPUESTA	Total
DESPACHO DEL ALCALDE	10	339	35						16	400
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	12	134	6				1		29	182
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL	1030	6531	598	2		206	24		471	8862
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL	90	186								276
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	58	1603	12	1			1		31	1706
SECRETARÍA DE FAMILIA, SALUD E INTEGRACIÓN SOCIAL	22	49								71
SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2	52	1							55
SECRETARIA DE GOBIERNO	376	2175	187	1		6	3		105	2853
SECRETARÍA DE GOBIERNO	21	51								72
SECRETARIA DE HABITAT	200	737	157				3		91	1188
SECRETARÍA DE HÁBITAT	38	27								65
SECRETARIA DE HACIENDA	294	8962	167			37	4		128	9592
SECRETARÍA DE HACIENDA	9	216	1							226
SECRETARIA DE PLANEACION		3								3
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1192	2045	387		1	26	64	4	415	4134
SECRETARÍA DE SALUD E INCLUSIÓN SOCIAL	90	1131	47						8	1276
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	75	1050	28			3	2		33	1191
SECRETARÍA GENERAL	27	465	54						49	595
SECRETARÍA PLANEACION		1								1
Total	3546	25757	1680	4	1	278	102	4	1376	32748

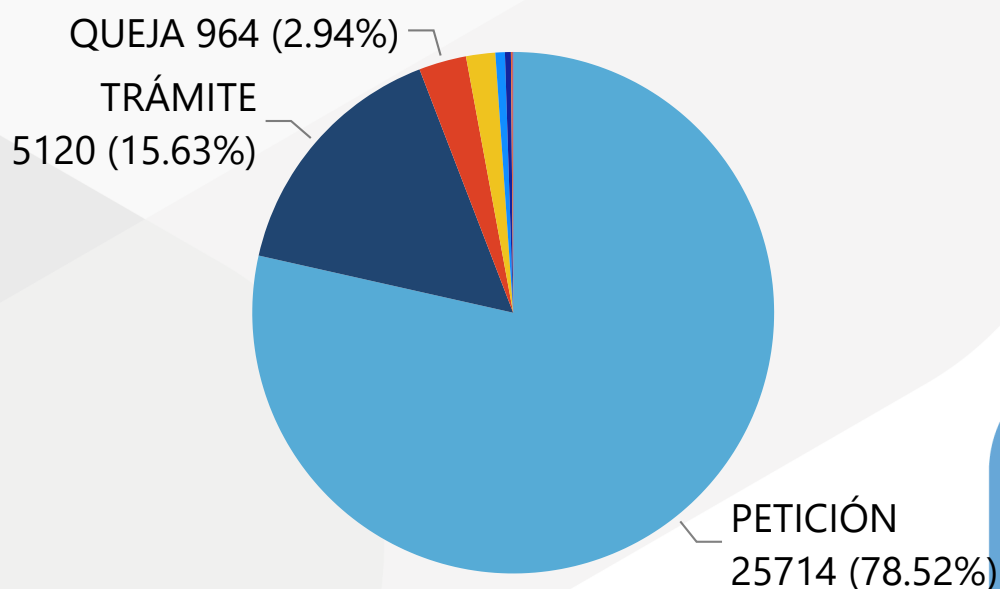
TIPO DE COMUNICACION	TOTAL PQRSF	PORCENTAJE PQRSF
DENUNCIA	1	0.00%
FELICITACIONES	10	0.03%
INFORMACION	592	1.81%
PETICIÓN	25714	78.52%
QUEJA	964	2.94%
RECLAMO	192	0.59%
SUGERENCIA	35	0.11%
TRÁMITE	5120	15.63%
TUTELA	120	0.37%
Total	32748	100.00%

PERIODO 1 DE
ENERO A 30 DE
JUNIO

TOTAL PQRS POR TIPO DE COMUNICACION

TIPO DE COMUNICACION

- PETICIÓN
- TRÁMITE
- QUEJA
- INFORMACION
- RECLAMO
- TUTELA
- SUGERENCIA
- FELICITACIONES
- DENUNCIA



32748

TOTAL_PQRSF



CONCLUSIONES

Como una estrategia en la relación administración municipal el ciudadano se recomienda realizar parcialmente seguimiento a los PQRSF Hasta lograr los únicos pendientes sean los que están dentro del tiempo de respuesta.

Establecer políticas claras para el oportuno cierre de las solicitudes.

Seguir realizando campañas de institucionales dando a conocer las generalidades de las PQRSF de toda la normatividad en cuestión al tiempo de respuesta de las mismas.

