

## INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/ O DEMANDAS (PQRSFD) Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. (PRIMER SEMESTRE 2020).

### NORMATIVA:

(Decreto 648 de 2017, ley 1474 de 2011). La Constitución política de Colombia artículos 23 y 74, derecho a presentar peticiones de interés general o particular. Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción artículo 76, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención e investigación de actos de corrupción, la eficiencia y efectividad de la gestión pública, Ley 1755 de 2015, por la cual se reglamenta el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades públicas o particulares que manejen recursos públicos. Ley 1712 de 2014, ley de transparencia y de acceso a la información. Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, Decreto 124 de 2016, Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", Ley 962 de 2005, Artículo 6 inciso 3, trámites por medios tecnológicos o electrónicos. Decreto 1499 de 2017 (MIPG), el cual integró en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Gestión de la Calidad, sistema de control interno, entre otros.

### OBJETIVO:

Hacer el respectivo seguimiento del cumplimiento, con calidad y oportunidad al desarrollo del procedimiento de las PQRSFD y la atención al ciudadano. En un periodo no mayor a un semestre, La Oficina de Control Interno, debe vigilar que se le preste buena atención al ciudadano, en cumplimiento a la norma.

### ALCANCE:

Verificar y hacerle seguimiento en cada semestre al procedimiento de atención al ciudadano a través de las PQRSFD en pro de una buena gestión y prestación de los servicios del instituto.

### METODOLOGÍA:

Se verifica y analiza la información reportada por la Oficina de desarrollo organizacional, (atención al ciudadano) en relación a las PQRSFD, para este caso el periodo comprendido entre enero y junio de 2020. El análisis de la información del QFDocument, herramienta utilizada para la recepción y seguimiento a las PQRSF, a través de informes trimestrales.

Visibilización directa del puesto de trabajo para la atención al ciudadano y la existencia del equipo de funcionarios para atender las PQRSFD, Verificando la existencia de procedimientos claros y eficientes para la atención al ciudadano.

Realizando Seguimiento a las observaciones y recomendaciones de los diferentes informes de auditorías internas y externas relacionados con la atención al ciudadano.

## FORTALEZAS

Unificado en un solo puesto de atención al usuario, recepción de correspondencia, llamadas telefónicas, correos electrónicos (info@imer.gov.co) y la atención personalizada a los ciudadanos.

Vincular a esta función una persona de planta para el manejo del horario de atención acorde al del instituto ya que la rotación constante de personal por prestación de servicios, afecta la buena atención del usuario.

Unificado y fortalecido en un solo proceso los medios virtuales como las redes sociales institucionales de información y pagina web, a través de:

Seguimiento al procedimiento del área de sistemas, en el cual se le hace seguimiento a las PQRSFD recibidas a través de la página WEB (www.imer.gov.co) y demás redes sociales de información como: Instagram (@rionegro\_imer y Facebook @imerrionegrodeporte.

La implementación de una alerta en el sistema para los líderes de los procesos a través del líder de desarrollo organizacional, lo cual se convierte en una oportunidad de mejora, en los tiempos de respuestas a las solicitudes.

Realizar seguimiento trimestral a las PQRSFD a través del proceso de desarrollo organizacional.

A causa de la pandemia por el covid 19 desde el mes de marzo se vio la necesidad en su respectivo orden, de ofrecer los servicios de: actividad física, educación física, recreativa, deportiva y eventos, de manera virtual, para lo cual se ha aprovechado todos los medios y espacios que se tienen como: la radio, la t.v. las redes sociales, canales virtuales de comunicación y difusión entre otros.

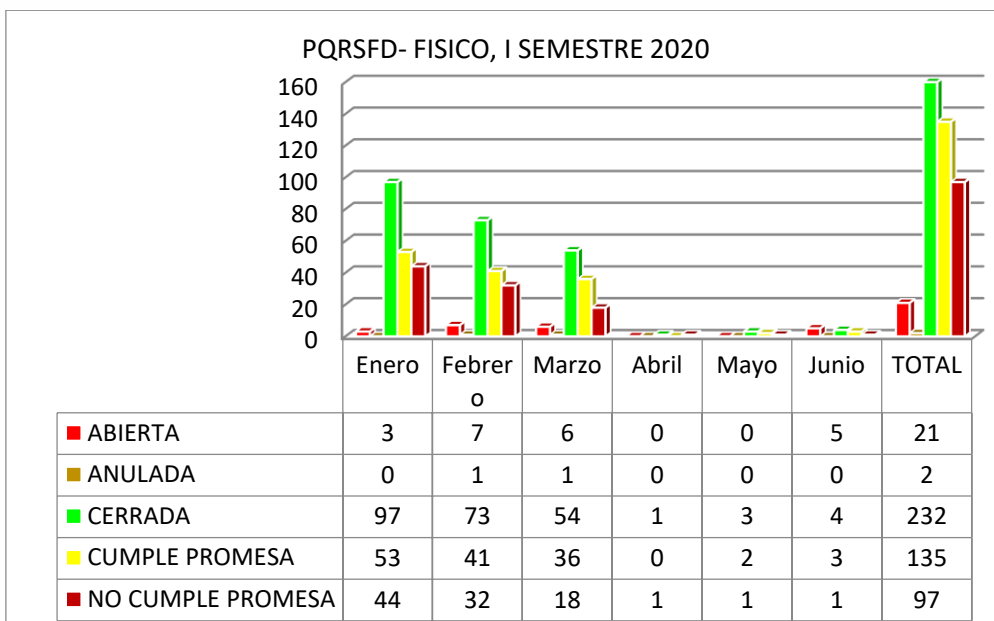
## SEGUIMIENTO A LAS PQRSFD PRESENCIAL, PRIMER SEMESTRE 2020

MES	ABIERTA	ANULADA	CERRADA	CUMPLE PROMESA	NO CUMPLE PROMESA
Enero	3	0	97	53	44
Febrero	7	1	73	41	32
Marzo	6	1	54	36	18
Abril	0	0	1	0	1
Mayo	0	0	3	2	1
Junio	5	0	4	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>232</b>	<b>135</b>	<b>97</b>

Fuente: Desarrollo organizacional.

Se recibió, en el primer semestre un 14.2% menos de PQRSF que en el segundo semestre del año anterior. De 295 disminuyo a 253 solicitudes, lo que se puede deducir que fue a causa de la pandemia covid 19.

De 232 solicitudes que se recibió en este semestre, se le dio respuesta oportuna a 97, para un incumplimiento del 41.8%, siendo este porcentaje muy paralelo al segundo semestre del año anterior, lo que conlleva a dejar un hallazgo y por ende realizar el plan de mejora, por parte del líder de este procedimiento.



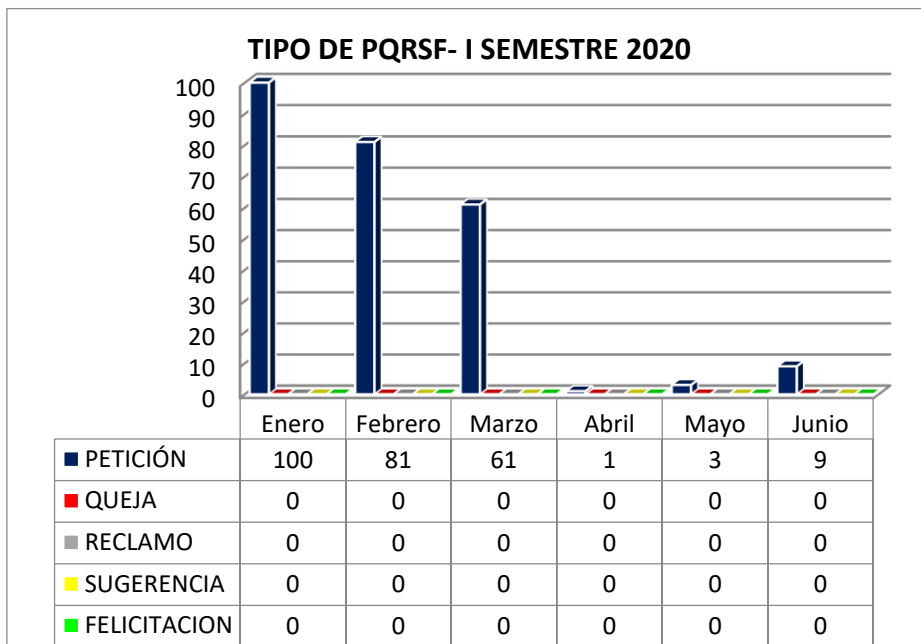
Fuente: Desarrollo organizacional

**TIPO DE COMUNICADOS FISICOS QUE SE RECIBE.**

MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION
Enero	100	0	0	0	0
Febrero	81	0	0	0	0
Marzo	61	0	0	0	0
Abril	1	0	0	0	0
Mayo	3	0	0	0	0
Junio	9	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Desarrollo organizacional.

Del total de las PQRSF del segundo semestre osea 255, el 100% fue peticiones.



Fuente: desarrollo organizacional.

A partir del mes de marzo, mes en el cual inicio el aislamiento a causa de la pandemia, disminuyó la recepción de solicitudes. Siendo enero el mes con más solicitudes, y abril con una solicitud.

### SOLICITUDES VIRTUALES

MEDIO-RED-APLICACIÓN	PQRSFD	OBSERVACION
Facebook	100	cumplimiento del 100%
Instagram	67	cumplimiento del 100%
Página Web	en proceso de actualización	Ley 1474 de 2011 ley anticorrupción, artículo 76, en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Fuente: área de comunicaciones

### ASPECTOS POR MEJORAR

Se requiere claridad y documentar el procedimiento del manejo del buzón de sugerencia, generando cultura, haciendo un seguimiento máximo cada mes, que genere un informe, a la fecha no ha sido eficiente su uso. Siendo un medio muy importante para la comunicación con la ciudadanía. Realizar un servicio no conforme a este caso, con su respectiva acción correctiva y de mejora.

A pesar de los esfuerzos que se realizan se sigue incumpliendo con los tiempos de respuesta a las (PQRSFD) que se reciben presencialmente, siendo este un incumplimiento repetitivo, a los cuales se le han realizado el respectivo seguimiento por esta área. Lo que conlleva a dejar un hallazgo por incumplimiento a la norma Ley 190 de 1995. Atención al usuario Artículo 53-54-55. Hacer seguimiento a los funcionarios que vienen incumpliendo con este proceso a través de las evaluaciones de desempeño.

Se hace necesario dejar un hallazgo a falta del documento final y oficial, plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Ley 1474 de 2011 ley anticorrupción, artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Decreto 1081 de 2015 plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, artículo 2.1.4.4. Verificación del cumplimiento. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Artículo 2.1.4.5 Mecanismos de seguimiento al cumplimiento. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. y a la vez se requiere reglamentar la atención al ciudadano.

Realizar un plan correctivo y/o de mejora según el caso, En un tiempo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de haber recibido este informe, Ley 190 de 1995.

Implementar la encuesta de satisfacción a la atención al ciudadano.

Es de aclarar que la actualización de la página web está en proceso, herramienta indispensable para que el usuario se informe virtualmente y este en contacto permanente con el instituto.

Se concluye que se debe diligenciar las no conformidades y/o servicios no conformes según procedimiento del SIG y el tratamiento a los hallazgos con sus los respectivos planes de acción o de mejora, a lo cual se da un plazo de 30 días hábiles a partir de la fecha de entrega de este informe.



Ruby Esneda Marín López  
Control Interno.



**RIONEGRO**  
juntos avanzamos más

