

INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF) Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. (SEGUNDO SEMESTRE 2020).

NORMATIVA:

Constitución política de Colombia artículos 23 y 74, derecho a presentar peticiones de interés general o particular. Ley 1437 de 2011, Decreto 648 de 2017, ley 1474 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. Ley 190 de 1995, Artículo 53-54-55, 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. La Oficina de Control Interno, debe vigilar que se preste buena atención al ciudadano, en cumplimiento a la norma.

OBJETIVO:

Hacer el respectivo seguimiento al procedimiento de las PQRSF y la atención al ciudadano del instituto, promoviendo el cumplimiento con calidad y oportunidad del servicio, en un periodo no mayor a un semestre.

ALCANCE:

Verificado la información, al procedimiento de atención al ciudadano a través de las PQRSF, del segundo semestre en pro de una buena gestión y prestación de los servicios del instituto.

METODOLOGÍA:

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

Visibiliza directamente puesto físico de trabajo para la atención al ciudadano y la existencia del equipo de funcionarios para atender las PQRSF, seguimiento a los procedimientos claros y eficientes para la atención al ciudadano.

Haciendo Seguimiento a las observaciones, recomendaciones, no conformidades, servicios no conformes y/o hallazgos de los diferentes informes de las auditorías internas y externas realizadas, relacionados con el subproceso de la atención al ciudadano.

FORTALEZAS EN EL SUBPROCESO

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.

Conservar un funcionario de planta en este subproceso lo cual mejora la atención por el cumplimiento de horario, la rotación constante de personal por prestación de servicios, afecta la buena atención del usuario.

fortalecido 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 PQRSF recibidas a través de la página WEB (www.imer.gov.co) y demás redes sociales de información como: Instagram (@rionegro_imer y Facebook @imerionegrodeporte.

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.

La actualización de la página web, herramienta indispensable para que el usuario se informe y comunique virtualmente y este en contacto permanente con los funcionarios del instituto.

Realizó seguimiento trimestral a las PQRSF a través del proceso de desarrollo organizacional así: Se elaboraron seis servicios No conforme empleando el FTO-116 para los funcionarios responsables que no respondieron dentro del tiempo establecido las solicitudes asignadas a los procesos: Escenario, Recreación, Planeación, Eventos, Subgerente Fomento - Desarrollo Actividad Física y Contratación. Fuente: (Desarrollo organizacional)

Dependiendo de la cantidad de PQRSF recibidas e identificadas en estado abierto semanalmente, se le envía a cada funcionario responsable una notificación (recordatorio) a través de correo electrónico, solicitando dar prioridad a la respuesta de las solicitudes que se encontraban en estado Abierto, compartiendo cuadro con la relación de los siguientes datos: Fecha, Remitente, Asunto, # de radicado. (Fuente: Desarrollo organizacional)

TIPO DE COMUNICADO EN FISICO.

MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION
Julio	13	0	0	0	0
Agosto	14	1	0	0	0
Septiembre	49	0	0	1	0
Octubre	53	0	0	0	0
Noviembre	30	0	0	0	0
Diciembre	36	0	0	0	0
TOTAL	195	1	0	1	0

Fuente: Desarrollo organizacional.

Para este semestre se recibió un 24% menos de solicitudes que el semestre anterior, lo que las restricciones relacionadas a la pandemia podría ser una de las causas. Siendo en un 99% peticiones.

2020 MES	ABIERTA	ANULADA	CERRADA	CUMPLE PROMESA	NO CUMPLE PROMESA
Julio	0	0	0	12	1
Agosto	0	0	0	13	2
Septiembre	0	0	0	41	9
Octubre	0	0	53	50	3
Noviembre	0	1	29	23	6
Diciembre	24	0	12	9	3
TOTAL	24	1	172	148	24

Fuente: Desarrollo organizacional.

Terminando el segundo semestre 2020 continúa abiertas 24 solicitudes, las cuales están dentro del tiempo para la respectiva respuesta.

De las 197 solicitudes recibidas no se cumplió con respuesta oportuna en un 13.9% (24) lo cual se debe revisar las causas y tratarlas a través de acciones de mejora con el apoyo del líder del proceso de desarrollo organizacional.

Haciendo un comparativo del semestre anterior se logró una mejora en los resultados del subproceso de un 29.4%.

A pesar de ser un semestre complejo para el disfrute y uso de los escenarios deportivos se continuó recibiendo solicitudes a menor escala siendo octubre con más cantidad, comparado con julio el mes de menor cantidad a pesar de tener disfrute de vacaciones por parte de los estudiantes.

SOLICITUDES A TRAVES DE LA VIRTUALIDAD (MEDIO-RED-APLICACIÓN)

MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	PÁGINA WEB
Julio	26	31	
Agosto	77	33	
Septiembre	72	46	
Octubre	55	36	
Noviembre	59	38	
Diciembre	48	35	
TOTAL	337	219	2

Fuente: Desarrollo organizacional. (área de comunicaciones)

Las PQRSF, por estos medios virtuales aumento en el segundo semestre de 167 a 558. siendo la página web la menos utilizada.

ASPECTOS POR MEJORAR

Sin desconocer que se han hecho grandes esfuerzos por mejorar este subproceso se sigue incumpliendo con los tiempos de respuesta a las (PQRSF) en un porcentaje de 13.9% de solicitudes que se reciben presencialmente, Lo que conlleva a que se levante una no conformidad o servicio no conforme por incumplimiento, (Ley 190 de 1995, artículo 53-54-55).

Hacer el respectivo seguimiento a los líderes que vienen incumpliendo con este subproceso a través de las evaluaciones de desempeño.

Se requiere promover el uso efectivo del buzón de sugerencia, generando cultura, haciendo seguimiento periódicamente, generar informe, o cambiarlo de lugar físico, si es del caso, Siendo este un medio importante para la comunicación con algún tipo de población. Se recomienda hacer una no conformidad y por ende acciones de mejora a este caso ya que ha sido recurrente dicha falencia.

Se concluye, diligenciar las no conformidades según procedimiento del SGC y el respectivo tratamiento a través planes de acción o de mejora.



Ruby Esneda Marín López
Control Interno.

V°B° 

Cargo Subgerente Admon
y Financiero