



INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSF Y LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO.
PRIMER SEMESTRE 2019, (Decreto 648 de 2017).

NORMATIVA:

LA Constitución política, artículos 23 y 74 sobre el 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 y 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, entre otros.

OBJETIVO:

Hacer el seguimiento y evaluar el cumplimiento, con calidad y oportunidad al desarrollo del procedimiento de las PQRSF y la atención al ciudadano, conforme a las normas vigentes. En un periodo no mayor a un semestre, "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que se le preste buena atención al ciudadano, en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y el decreto 648 de 2017.

ALCANCE:

Verificar y Evaluar semestralmente el procedimiento de atención al ciudadano a través de las PQRSF en procura de una gestión oportuna.

RESPONSABLE: Oficina de control interno

METODOLOGÍA:

Se verifica y analiza la información reportada por la Oficina de desarrollo organizacional, (atención al ciudadano) en relación a las PQRSF para este caso el periodo de enero a junio de 2019. El análisis del QFDocument, herramienta utilizada para la recepción y seguimiento a la recepción de las PQRSF.



Observación directa de los puestos de trabajo para la atención al ciudadano y la existencia del equipo de funcionarios para atender las PQRSF, Verificando la existencia de procedimientos claros y eficientes para la atención al ciudadano.

Seguimiento a las observaciones y recomendaciones de los diferentes informes de auditorías internas y externas relacionados con el tema.

El análisis de datos y estadísticas arrojados por el aplicativo QFDocument, Proponiendo acciones de mejora, a través de informes.

ACTIVIDADES REALIZADAS

Se inspeccionó los diferentes puestos de Atención al usuario (recepción de correspondencia, atención personalizada, recepción de llamadas, correos y PQRS a través de la página WEB) para verificar su funcionamiento, también se analizó la información dada en las reuniones del comité primario, en las cual se informa sobre la plataforma QFDocument e igualmente, informes de auditorías.

FORTALEZAS

Disponer de un puesto de desarrollo organizacional fortaleciendo el proceso de talento humano, quien se encarga de hacer seguimiento al proceso de la atención al ciudadano, ya sea personalizada o por correspondencia, es también quien proyecta el informe trimestralmente sobre las PQRSF, el cual se empezó a construir y presentar oficialmente desde enero del presente año.

La participación y cubrimiento, con los temas acorde del instituto, los miércoles en la actividad tarde de alcalde, ha sido un acierto para despejar dudas a la comunidad y comunicar los avances de programas y proyectos, teniendo a los usuarios informados.

La implementación del QFDocument, a través de semáforo, lo cual genera más veracidad y control en los tiempos de respuesta a los usuarios.

Es un acierto, conjuntamente con la alcaldía. la rendición de cuentas transmitida anualmente por televisión, abierta a todos los ciudadanos rionegreros y demás televidentes del oriente cercano.

El aprovechamiento de todos los medios y espacios (radio, t.v. eventos, presupuesto participativo, encuentros democráticos, informes de gestión entre otros, que tiene la alcaldía durante la anualidad para difundir la gestión institucional.

Se tiene más estabilidad laboral en el puesto de trabajo (QFDocument). Se cambió de funcionario, responsable de esta actividad lo cual se disminuye el ausentismo.

OBSERVACIONES PARA MEJORAR

La respuesta a dar por redes sociales a través de comunicaciones debe ser más oportuna.

Documentar el procedimiento de la política de atención al ciudadano y trámite a las PQRSF. Elaborar el plan o política de comunicaciones.

Revisar el procedimiento, de atención al usuario y delegar esta función en personal vinculado, se hace más eficiente el manejo y cumplimiento del horario de atención al público, tanto personalizado como telefónicamente.

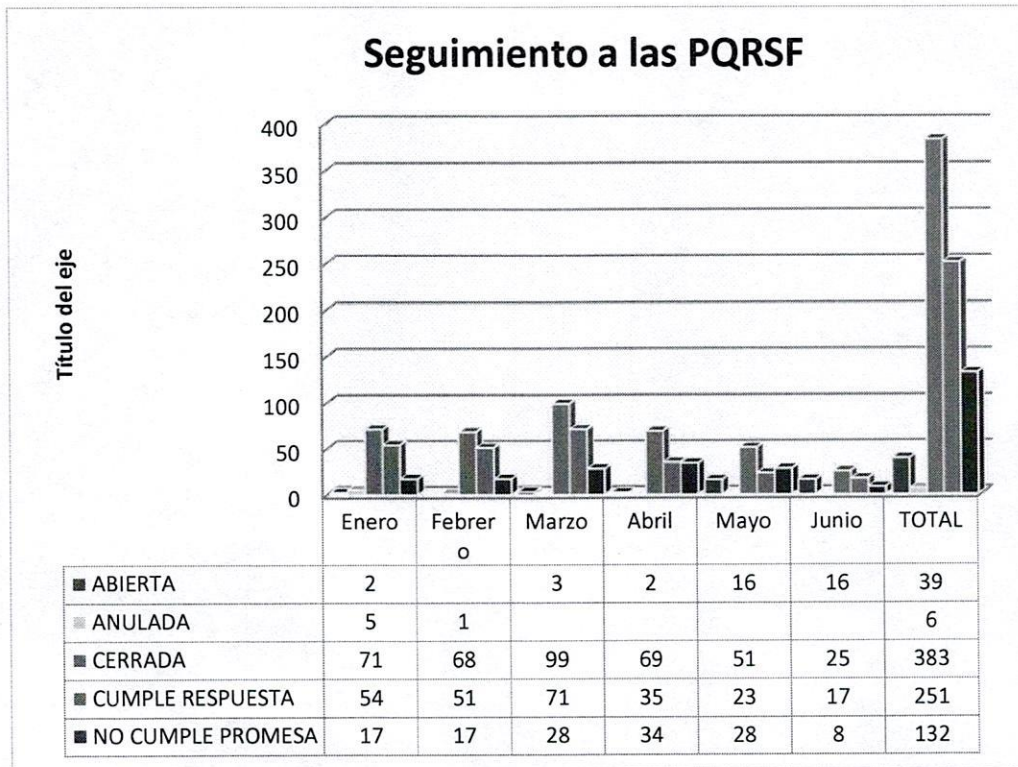
Implementar la encuesta de satisfacción en la atención al ciudadano, generando el respectivo informe. Adecuar e implementar el buzón de sugerencias, generando mensualmente el respectivo informe tabulado.

Actualizar la página web del instituto, con el fin de que el usuario se informe, este en contacto con el instituto, y solicite información virtual.

Formular y socializar y publicar el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, lo cual se ha incumplido con los plazos estipulados por norma (ley 1474 de 2011).

SEGUIMIENTO A LAS PQRSF PRIMER SEMESTRE 2019.

MES	ABIERTA	ANULADA	CERRADA	CUMPLE PROMESA	NO CUMPLE PROMESA	TOTAL PQRSF
Enero	2	5	71	54	17	78
Febrero	0	1	68	51	17	69
Marzo	3	0	99	71	28	102
Abril	2	0	69	35	34	71
Mayo	16	0	51	23	28	67
Junio	16	0	25	17	8	41
TOTAL	39	6	383	251	132	428

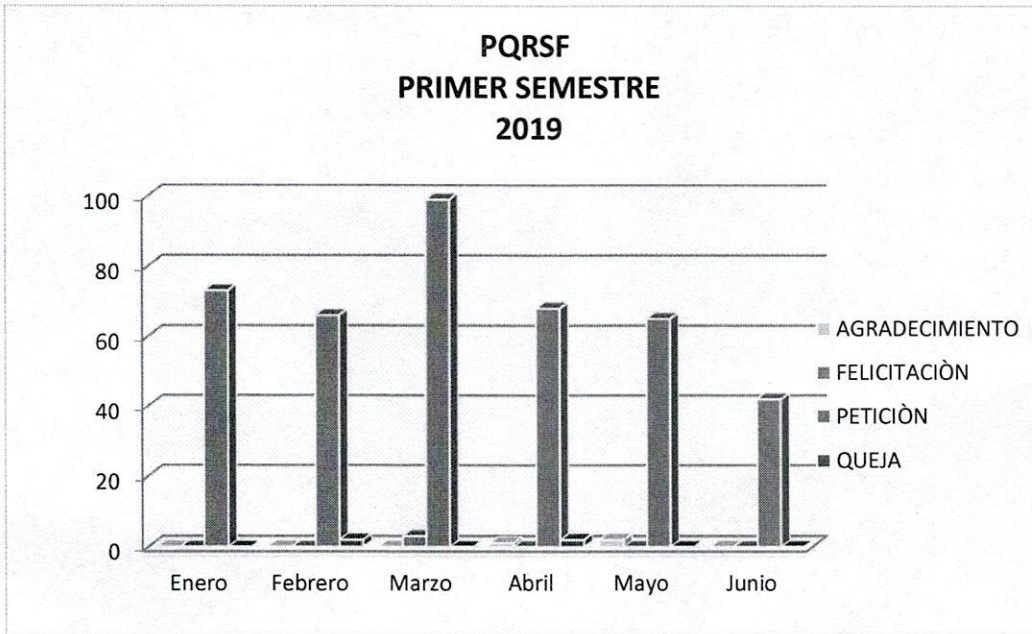


Del 100% de las respuestas a las PQRSF en los 6 meses, el 30.8 % no cumple con la respuesta a tiempo, lo que nos conlleva a levantar una no conformidad, Ley 190 de 1995.

TIPO DE COMUNICADO QUE RECIBE EL INSTITUTO.

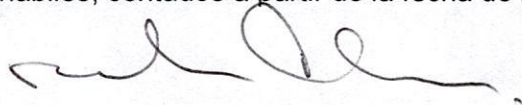
Mes	AGRADECIMIENTO	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	Total General
Enero			73		73
Febrero			66	2	68
Marzo		3	99		102
Abril	1		68	2	71
Mayo	2		65		67
Junio			42		42

Total General	3	3	413	4	423
----------------------	----------	----------	------------	----------	------------



Del 100% de los comunicados recibidos en el instituto, el 97.6% son peticiones, en su mayoría solicitando los servicios que ofrece el imer, lo que deduce que son muy demandados por la comunidad.

Se concluye que se debe levantar una no conformidad, por la falta de respuesta oportuna a los comunicados que se recibe de la comunidad, y por ende 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.



Ruby Esneda Marín López
Control Interno.