

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

SEGUNDO SEMESTRE 2019, (Decreto 648 de 2017, ley 1474 de 2011).

NORMATIVA:

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, entre otros.

OBJETIVO:

Realizar el respectivo seguimiento al cumplimiento, con calidad y oportunidad al desarrollo del procedimiento de las PQRSF y la atención al ciudadano, conforme a la norma. 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 hacerle seguimiento en cada semestre el procedimiento de atención al ciudadano a través de las PQRSF en pro de una buena gestión.

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 julio a diciembre de 2019. El análisis de la información del QFDocument, herramienta utilizada para la recepción y seguimiento a las PQRSF, formulando acciones de mejora, a través de informes.

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

FORTALEZAS

Realizar el seguimiento a 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 e igualmente, informes de auditorías de entres de control.

Disponer de un puesto de desarrollo organizacional fortaleciendo el proceso de talento humano y gestión documental entre otros, quien se encarga de hacer seguimiento al proceso de la atención al ciudadano, ya sea personalizada o por correspondencia, es también quien presenta a control interno, informe semestral de las PQRSF.

La participación y cubrimiento, con los temas acorde al instituto, los miércoles en la actividad tarde de alcalde, fue un acierto para despejarles dudas a la comunidad e informar los avances de programas y proyectos, de este modo tener 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.

Se aprovechó 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.

OBSERVACIONES PARA MEJORAR

La respuesta a dar por las redes sociales a través del área de comunicaciones puede ser más constantes y efectivas.

Documentar el procedimiento “o política” de atención al ciudadano y tramite a las PQRSF, esta función debe estar a cargo de personal vinculado, se hace más eficiente el manejo y cumplimiento del horario de atención al público, tanto personalizado como telefónicamente.

Elaborar el plan o política de comunicaciones.

Implementar la encuesta de satisfacción en la atención al ciudadano, generando el respectivo informe.

Poner en funcionamiento el buzón de sugerencias, generando cultura, haciendo un seguimiento máximo mensualmente generando un informe, tabulado.

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

Formular, 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).

Realizar las no conformidades y el respectivo plan de mejora sobre hallazgos encontrados en este tema.

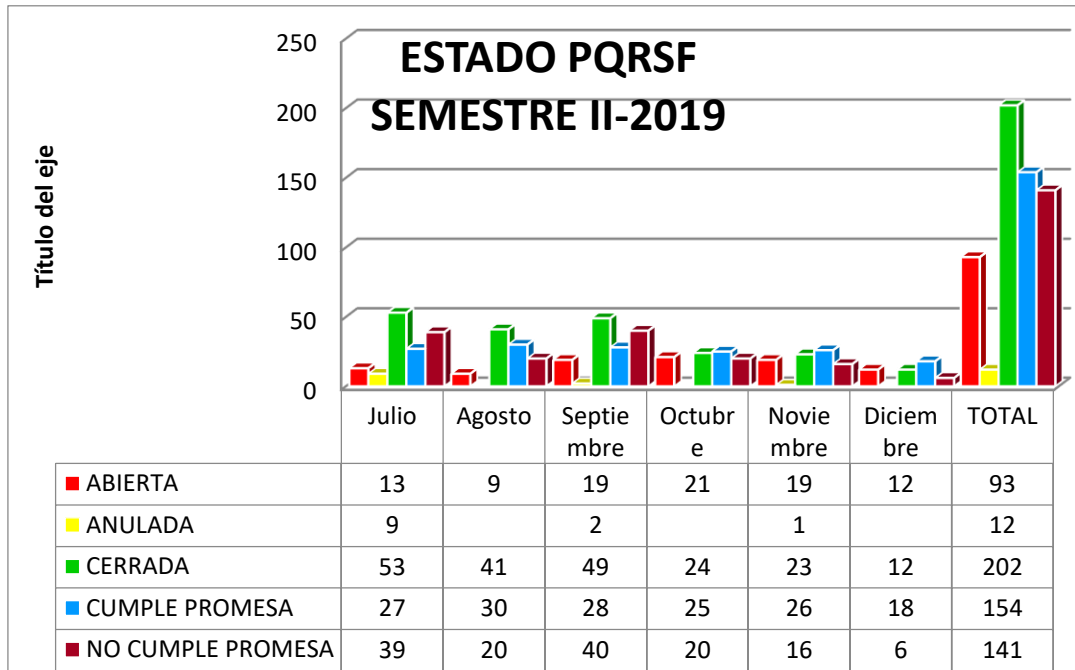
SEGUIMIENTO A LAS PQRSF, SEGUNDO SEMESTRE 2019.

MES	ABIERTA	CERRADA	CUMPLE PROMESA	NO CUMPLE PROMESA	TOTAL PQRSF
Julio	13	53	27	39	66
Agosto	9	41	30	20	50
Septiembre	19	49	28	40	68
Octubre	21	24	25	20	45
Noviembre	19	23	26	16	42
Diciembre	12	12	18	6	24
TOTAL	93	202	154	141	295

Fuente: desarrollo organizacional.

Se recibió, en el segundo semestre un 69.9% menos de pqrsl que en el primer semestre. De 428 disminuyó a 295. Haciendo el comparativo del I semestre y el II semestre de 2019 bajo el incumplimiento en dar respuestas oportunas en un 6,4%.

Del 100% de las respuestas realizadas a las PQRSF (295) en los 6 meses, 154 no cumple con la respuesta oportuna ósea el 47.7 %, lo que conlleva a 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, Ley 190 de 1995.



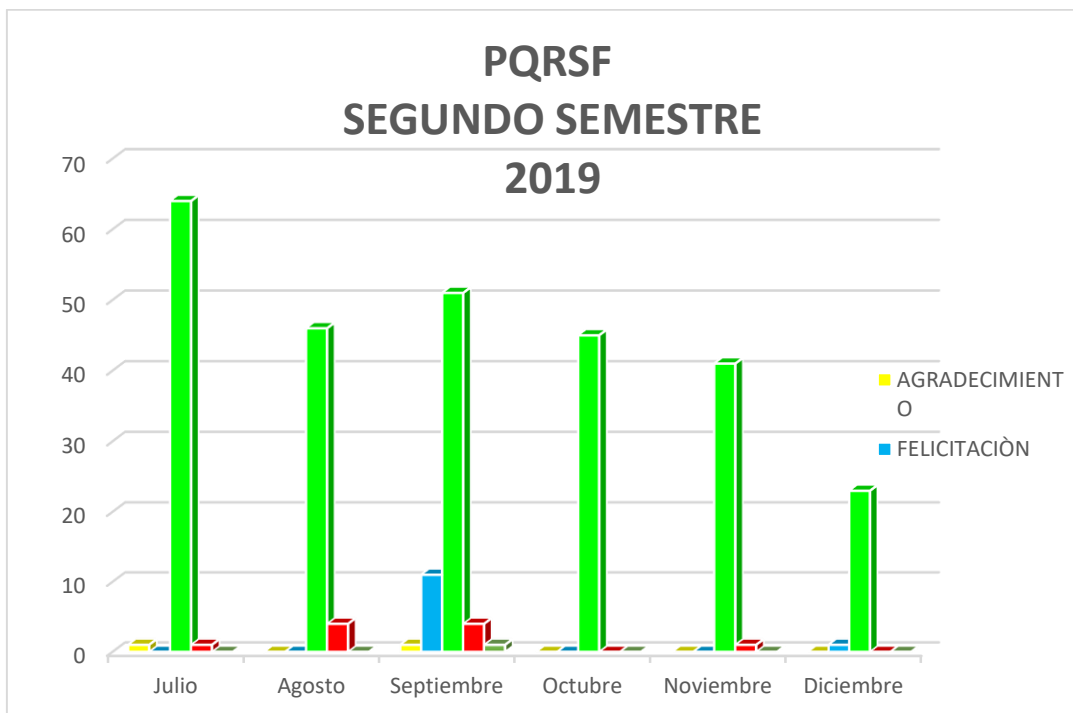
Fuente: desarrollo organizacional.

TIPO DE COMUNICADO QUE SE RECIBE EN EL INSTITUTO.

MES	AGRADECIMIENTO	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Julio	1		64	1		66
Agosto			46	4		50
Septiembre	1	11	51	4	1	68
Octubre			45			45
Noviembre			41	1		42
Diciembre		1	23			24
total	2	12	270	10	1	295

Fuente: desarrollo organizacional.

Del total de las PQRS del segundo semestre, el 91.5% fueron peticiones. El 8.5% fue otros.



Fuente: desarrollo organizacional.

Del 100% de los comunicados recibidos en el instituto, el 97.6% son peticiones, lo que se deduce que los servicios que se prestan son muy demandados por la comunidad.



Ruby Esneda Marín López
Control Interno.