



Personería de Itagüí

Hechos para tus derechos.

1600 20170134

Itagüí, 23 ENE 2017

Doctor
KENY WILLER GIRALDO SERNA
Personero Municipal
Itagüí

Asunto: Informe de Seguimiento a las PQRS –Período 01 de julio de 2016 al 30 de diciembre de 2016

Respetuoso saludo,

Presento informe de seguimiento a la oportunidad y pertinencia en las respuestas dadas por la Personería Municipal a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por los ciudadanos de Itagüí, entre 01 de julio de 2016 al 30 de diciembre de 2016.

Las observaciones del informe implican un mejor ejercicio del autocontrol y la implementación de acciones de mejora en el proceso de Atención al Ciudadano y los procesos misionales que atienden a la ciudadanía.

Atentamente,


GLORIA PATRICIA GIRALDO CAMPO
Jefe Oficina de Control Interno



INTRODUCCION

Conforme a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y con el propósito de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas la Oficina de Control Interno presenta al Despacho del Señor Personero y de la Secretaría General, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que los usuarios hayan presentado ante la Entidad en el período comprendido entre el 01 de julio de 2016 al 30 de diciembre de 2016.

La Personería Municipal cuenta con un aplicativo de PQRS, herramienta virtual que le permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, con el objeto de que a través de la Secretaría General se direccionen y se emita una respuesta oportuna o se inicie una actuación administrativa según el caso.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta el reporte generado por el sistema PQRS, así como también las peticiones recibidas por el buzón de sugerencias

2. OBJETIVOS

- OBJETIVO GENERAL.

Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en la Entidad, y realizar las recomendaciones pertinentes a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011, al decreto 2641 de 2012 y a la directiva del Consejo Asesor en materia de Control Interno.
- Seguimiento a los controles establecidos para el riesgo determinado en el trámite de derechos de petición.
- Seguimiento a las quejas interpuestas en contra de los funcionarios de la Personería Municipal
- Medición de la satisfacción del ciudadano.

3- METODOLOGÍA.

La Oficina de Control Interno utilizó la observación documental como herramienta metodológica para realizar la verificación anunciada y la verificación de la información arrojada en el aplicativo de recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. Además de las encuestas de satisfacción del ciudadano.

Para la evaluación de la información se tomó una muestra del total de la misma, con el fin de tener datos ciertos y confiables, dado que este porcentaje es representativo del universo de derechos de petición recibidos y tramitados por la Entidad.

4.- MARCO NORMATIVO

La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de julio al 30 de diciembre de 2016, dando cumplimiento a:

- Ley 1474 del 2011 Artículo 76
- Ley 1437 de 2011 Título 2
- Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente"
- 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, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

"Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.....las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha



160817999 16071	2016-08-17 16:40:09	Seguimiento Derechos de Petición	Si	Correo Electronico	Web	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-10-03 07:56:29	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-08-18 12:26:37
160818999 64641	2016-08-18 18:31:18	Denuncia	Si	Sitio Web	Web	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-08-30 17:15:36	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-08-19 14:23:33
160825999 77211	2016-08-25 20:41:08	Petición de Información	Si	Correo Electronico	Web	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-09-07 09:47:51	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-08-26 15:46:59
160830999 63729	2016-08-30 10:50:34	Petición de Documentación	Si	Correo Electronico	Web	Secretaria general	2016-09-07 16:33:14	Secretaria general	2016-08-30 15:49:11
160906999 98430	2016-09-06 12:04:21	Reclamo	Si	Correo Electronico	Web	Delegatura para los derechos humanos	2016-09-20 11:08:12	Delegatura para los derechos humanos	2016-09-07 11:54:50
160930999 97562	2016-09-30 16:42:49	Reclamo	Si	Correo Electronico	Web	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-10-20 17:43:28	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-10-03 08:48:25
161106999 94704	2016-11-06 21:03:12	Petición de Información	Si	Correo Electronico	Web	Atención al ciudadano	2016-11-23 10:45:29	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-11-08 12:12:08
161109999 35824	2016-11-09 14:14:06	Denuncia	Si	Correo electrónico	Web	Atención al ciudadano	2016-11-21 17:32:24	Rodolfo Alexander Mira Pérez	2016-11-21 17:26:15
161118999 20024	2016-11-18 11:39:09	Queja	Si	Correo Electronico	Web	Delegatura vigilancia y control	2016-12-07 12:05:01	William Alberto Gómez Ramírez	2016-11-18 15:08:58
161118999 75621	2016-11-18 11:47:06	Queja	Si	Correo Electronico	Web	Delegatura vigilancia y control	2016-12-07 12:17:46	William Alberto Gómez Ramírez	2016-11-18 15:09:24
161118999 81735	2016-11-18 11:46:02	Queja	Si	Correo Electronico	Web	Delegatura vigilancia y control	2016-12-07 12:04:43	William Alberto Gómez Ramírez	2016-11-18 15:09:48

Fuente Personería Municipal software aplicativo de recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.



y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

5- Alcance

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (P, Q, R, S,) tramitadas los meses de julio a diciembre de 2016, teniendo en cuenta lo establecido en el marco normativo mencionado.

6- RESULTADOS SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Término de respuestas:

- Denuncia **(10)** Diez días hábiles.
- Felicitación **(30)** Treinta días hábiles.
- Petición de Consulta **(30)** Treinta días hábiles.
- Petición de Documentación **(10)** Diez días hábiles.
- Petición de Información **(15)** Quince días hábiles.
- Queja **(15)** Quince días hábiles.
- Reclamo **(15)** Quince días hábiles.
- Sugerencia **(30)** Treinta días hábiles

De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta la base de datos generada por el software de PQRS se encuentra registradas las siguientes solicitudes así:

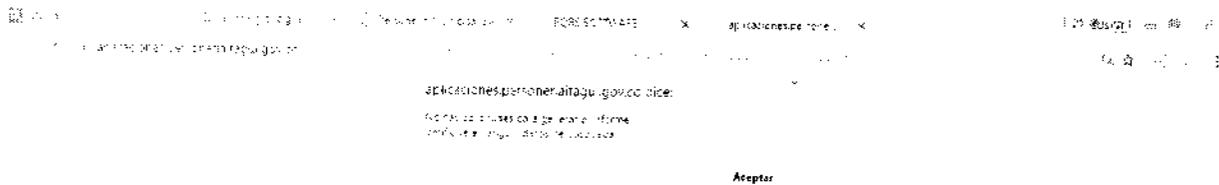
SOLICITUDES POR PÁGINA WEB TOTAL: 15

RADICADO	FECHA Y HORA DE RADICADO	TIPO DE SOLICITUD	RESPUESTA ENVIADA	MEDIO DE RESPUESTA	MEDIO DE RECEPCIÓN	DEPENDENCIA	FECHA Y HORA DE RESPUESTA	ULTIMA ASIGNACIÓN	FECHA ASIGNACIÓN
160727999 26977	2016-07-27 09:40:41	Denuncia	Si	Correo certificado	Web	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	04/08/2016 12:17	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-07-27 09:54:53
160803999 49693	2016-08-03 14:09:35	Petición de Consulta	Si	Correo Electronico	Web	Secretaria general	2016-09-07 14:12:01	Secretaria general	2016-08-08 12:13:47
160809999 37536	2016-08-09 09:03:18	Petición de Información	Si	Correo simple	Web	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-08-29 19:04:14	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-08-09 18:50:33
160811999 30269	2016-08-11 08:06:45	Denuncia	Si	Correo certificado	Web	Delegatura para los derechos humanos	2016-08-25 16:45:41	Delegatura para los derechos humanos	2016-08-16 10:58:14

A continuación se relacionan los radicados de solicitudes que arroja el software aplicativo de recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias no resueltas a tiempo:

- 16111899981735
- 16111899975621
- 16111899920024
- 16093099997562
- 16111899981735
- 16111899975621
- 16111899920024

SOLICITUDES POR REDES SOCIALES: No registra solicitudes ingresadas a través de este medio, se refleja a continuación en la presenta gráfica



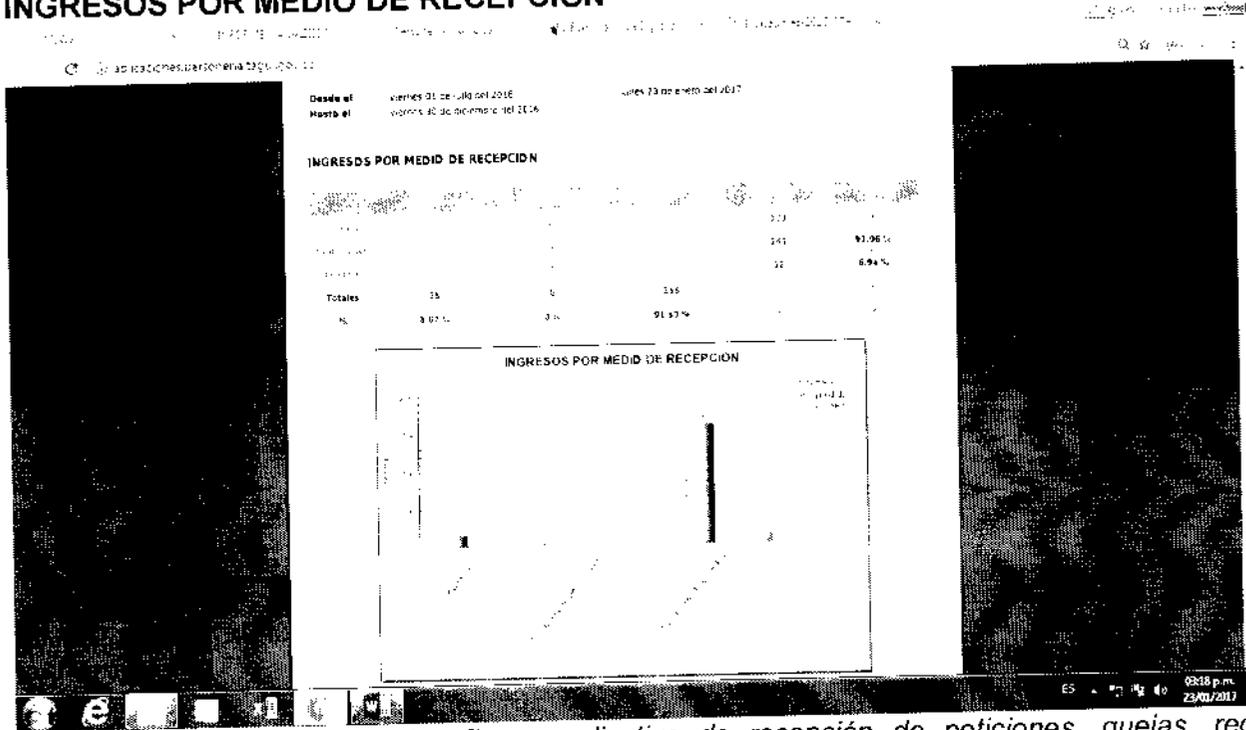
(Fuente Personería Municipal software aplicativo de recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias)

SOLICITUDES POR OTROS MEDIOS: Para el período comprendido julio 1 a 30 de diciembre de 2016 son un total de 158





INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

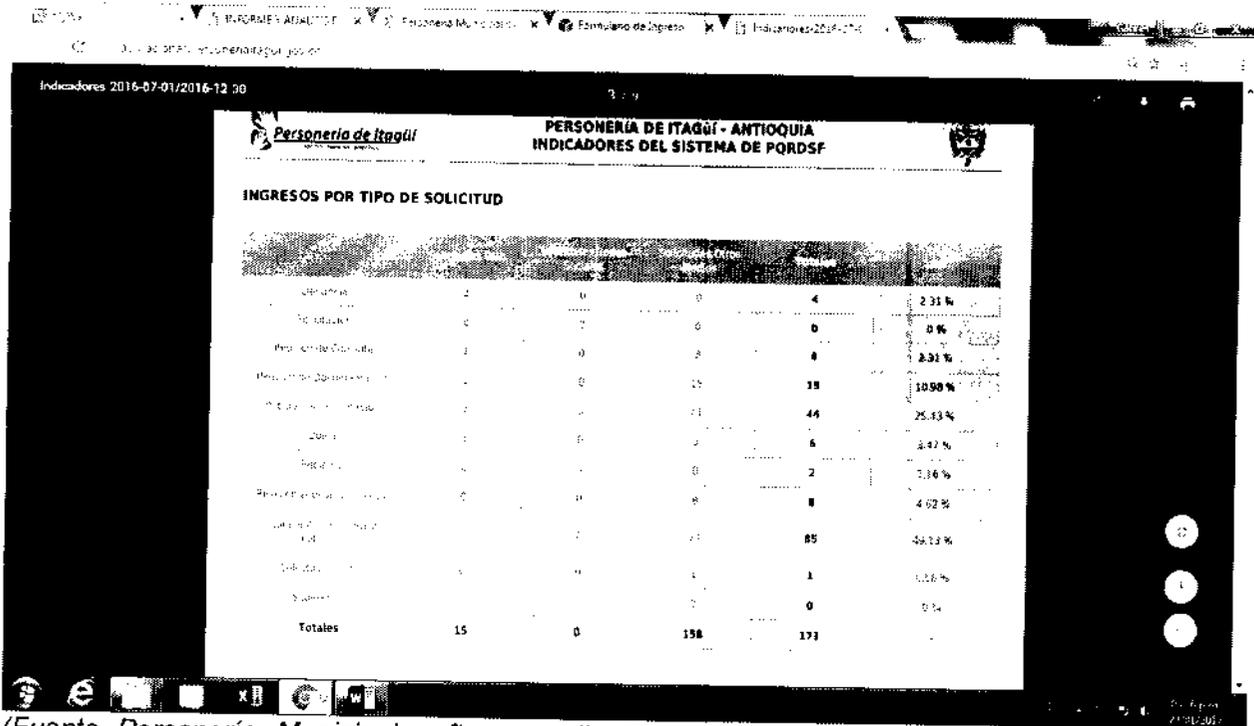


(Fuente Personería Municipal software aplicativo de recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias)

Se observa en la gráfica el número total de ingresos en el período comprendido de julio 1 al 30 de diciembre de 2016 fue de un total de 173, de los cuales 15 solicitudes fueron a través de web que representa un 8.67% y 158 solicitudes por otros medios que representa un 91.33%

8000





(Fuente Personería Municipal software aplicativo de recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias)

Se observa en la gráfica que el mayor número de ingresos por solicitud fue a través de seguimientos a derechos petición que representa el 49.13%, le sigue petición de información que representa el 25.43% y petición de documentación con un 10.98%.



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

PERIODO DEL INDICADOR: Desde el 01/01/2017 hasta el 31/12/2017

FECHA DE GENERACION: 23/01/2017

Total de encuestas: 12

¿El tiempo de respuesta a sus solicitudes e trámites es adecuado?

SI	6.67%
NO	93.33%

¿Considera que la respuesta otorgada por la administración responde a sus necesidades?

SI	0%
NO	100%

¿Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para la atención de los usuarios?

SI	0%
NO	100%

¿Considera que la respuesta otorgada por la administración responde a sus necesidades?

SI	0%
NO	100%

¿Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para la atención de los usuarios?

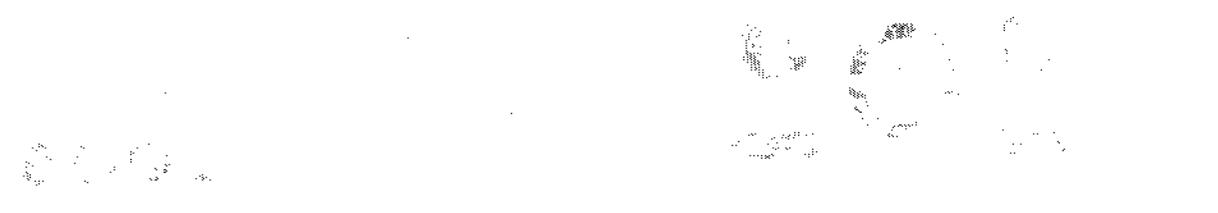
SI	0%
NO	100%

PERSONERÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA
INDICADORES DEL SISTEMA DE POROSP

¿El servicio brindado por la administración ha cumplido con sus expectativas?

SI	0%
NO	100%

(Fuente Personería Municipal software aplicativo de recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias)



Se observa en la gráfica que el total de encuestas de satisfacción presentada por ciudadanos de manera virtual en el período julio 1 al 30 de diciembre de 2016 fue de un total de 12

1. Las preguntas planteadas a la encuesta fueron las siguientes con una calificación de 1 a 5, así:

El tiempo de respuesta a sus solicitudes o trámites es adecuado?

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Calificación 1	0	0%
Calificación 2	0	0%
Calificación 3	3	25%
Calificación 4	9	75%
Calificación 5	0	0%

2. ¿Considera que la respuesta otorgada por la administración responde a sus necesidades?

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Calificación 1	0	0%
Calificación 2	2	16.67%
Calificación 3	2	16.67%
Calificación 4	8	66.67%
Calificación 5	0	0%

Observación: la pregunta está mal formulada por cuanto en oportunidad y orientación es frente al servicio que brinda la Personería Municipal y no la Administración

3. ¿Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para la atención de los usuarios? Calificación Cantidad

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Calificación 1	0	0%
Calificación 2	1	8.33%
Calificación 3	2	16.67%
Calificación 4	6	50%
Calificación 5	3	25%

4. ¿El servicio brindado por la administración ha cumplido con sus expectativas?

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Calificación 1	0	0%
Calificación 2	2	16.67%
Calificación 3	3	25%





Calificación 4	7	58.33%
Calificación 5	0	0%

Observación: la pregunta está mal formulada por cuanto en oportunidad y orientación es frente al servicio que brinda la Personería Municipal y no la Administración. Las respuestas del Servidor si han sido claras y de fácil de entendimiento al ciudadano busca la calificación del servicio y es allí la esencia de la satisfacción del ciudadano

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Implementar en Casa de Justicia donde hace presencia Institucional la Entidad de estrategias que facilitarán al ciudadano realizar las PQRS, se sugiere instalar buzón de sugerencia de la Entidad en esta sede o que conozcan y accedan al sitio web de la entidad para formular una pqr para cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

Continuar con el fortalecimiento de los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos desde el registro de la petición hasta su cierre en el sistema PQRS

No se tienen quejas de los usuarios en contra de los funcionarios de la Personería, en relación con mala atención u otros parámetros evaluables, como el tiempo en espera para la atención o la pertinencia de las respuestas dadas.

La Oficina de Control Interno considera importante que cada área realice control permanente de los derechos de petición que tienen respuestas parciales, debido a la espera de información solicitada a otras dependencias oficiales del Municipio de Itagüí y que no permiten proyectar una respuesta definitiva en determinado momento

En cuanto a la Medición de la Satisfacción del Cliente, como requisito del Sistema de Gestión de la Calidad Norma NTC GP 1000: 2009, está el cumplimiento del principio "Enfoque al Cliente", se ha cumplido parcialmente no se ha tenido en cuenta en puntos de atención en la cual la Entidad hace presencia como es en Casa de Justicia

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte de la Personería Municipal es importante impulsar una campaña para que el ciudadano se apropie de la página web en la encuesta que pueda desarrollar frente a la satisfacción del servicio que a bien tengan elevar una PQRS ante la institución en vista de la implementación de la Encuesta de Satisfacción al Usuario, constituyéndose una herramienta eficaz para determinar la percepción que éstos tienen sobre la atención brindada y a su vez se erige como un camino expedito en aras de generar participación ciudadana


GLORIA PATRICIA GIRALDO CAMPO
Jefe Control Interno

3:07

