

## INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

OFICINA DE CONTROL INTERNO	
NOMBRE DEL INFORME:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS</li> </ul>
PERIODICIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Semestral</li> </ul>
PERIODO EVALUADO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enero a junio de 2020</li> <li>Semestral</li> </ul>
FECHA:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Julio de 2020</li> </ul>

### PRESENTACIÓN:

La Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones- PQRSF recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la administración Municipal, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2020, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

### OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

### ALCANCE:

Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo de enero a junio de 2020.

**CONTROL DE LEGALIDAD:** La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido para el primer semestre del año 2019.

Ley 1474 del 2011, Artículo 76.

Ley 1437 de 2011, Título 2

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.

## **R**ESPONSABLE:

Darío García Ospina - Jefe de Oficina Control Interno

## **I**NFORME:

Presentación

La línea estratégica “Ciudad de la Gobernanza y la Integración Regional.” del programa de gobierno “Juntos avanzamos más”, resume, en su contenido, la primera y más importante de las funciones del servidor público, la buena atención al usuario y de allí parte, en gran medida, la percepción de favorabilidad del Ejecutivo Municipal, de su equipo de trabajo y de toda la Administración.

En este contexto, la Oficina de Atención al Ciudadano debe garantizar la gestión, el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en corresponsabilidad con las dependencias competentes de su solución. Es una dependencia estratégica para la imagen institucional.

La alcaldía gestiona las solicitudes a través de dos aplicativos, uno propio adquirido y otro suministrado por el Ministerio de Educación. A continuación, veremos las solicitudes gestionadas por el aplicativo propio y finalizada esa parte veremos las solicitudes gestionadas por medio de la aplicación proporcionada por el MEN



NIT: 890907317-2 / Dirección: Calle 49 Número 50 - 05 Rionegro - Antioquia Palacio Municipal / PBX : (57 + 4) 520 40 60 / Código Postal: (ZIP CODE) 054040.

[www.rionegro.gov.co](http://www.rionegro.gov.co) / Correo electrónico: [alcaldia@rionegro.gov.co](mailto:alcaldia@rionegro.gov.co)



## CANALES DE ATENCIÓN:

La Administración Municipal pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

CANALES DE ATENCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico – <a href="mailto:atencionusuario@rionegro.gov.co">atencionusuario@rionegro.gov.co</a></li> <li>• Página web – <a href="http://www.rionegro.gov.co/ciudadanos/pqrsf">www.rionegro.gov.co/ciudadanos/pqrsf</a></li> <li>• Encuentros democráticos.</li> <li>• Línea Telefónica.</li> <li>• Atención personal (Oficina)</li> <li>• Atención directa por parte del Señor Alcalde (los días miércoles)</li> </ul>

Tabla 1

## PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN

Medio de Ingreso	Peticiones Recibidas	Porcentaje de medio más usado.
Atención alcalde	15	0,08%
Buzón de sugerencia	9	0,05%
Correo certificado	1.626	9,09%
Correo electrónico	3.379	18,90%
Encuentros democráticos	3	0,02%
Físico	11.704	65,45%
Telefónico	357	2,00%
Web	788	4,41%
Total	17.881	100,00%

Tabla 2

NIT: 890907317-2 / Dirección: Calle 49 Número 50 - 05 Rionegro - Antioquia Palacio Municipal / PBX : (57 + 4) 520 40 60 / Código Postal: (ZIP CODE) 054040.

[www.rionegro.gov.co](http://www.rionegro.gov.co) / Correo electrónico: [alcaldia@rionegro.gov.co](mailto:alcaldia@rionegro.gov.co)



En la tabla 2, vemos los medios habilitados por parte de la alcaldía, por los cuales los ciudadanos pueden ingresar las PQRSF y la cantidad de cada una de las solicitudes recibidas en el primer semestre del año 2020.

## PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO A SU NATURALEZA

Tipo de petición	Peticiones Recibidas	Atendidas oportunamente	Porcentaje de cumplimiento
FELICITACION	7	Atendidas	Porcentaje de Cumplimiento
INFORMACION	541	Oportunamente	49,54%
PETICION	13.329	8.859	
QUEJA	568	No atendidas	Porcentaje de No cumplimiento
RECLAMO	43	Oportunamente	42,66%
SUGERENCIA	4	7.628	
TRAMITE	3.293	En marcha a tiempo	Porcentaje en marcha
TUTELA	96	1.394	7,80%
TOTAL	17.881		

Tabla 3

En la tabla 3, podemos ver las solicitudes que, de acuerdo con la naturaleza de la su petición han ingresado con sus respectivas cantidades, el número de solicitudes atendidas y el porcentaje de solicitudes atendidas oportunamente o no.

## ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado del tramite	Cantidad de peticiones	Eficiencia Ineficiencia
FINALIZADO A TIEMPO	8.859	49,54%
VENCIDAS CON RESPUESTA	4.554	25,47%
VENCIDAS SIN RESPUESTA	3.074	17,19%
EN MARCHA A TIEMPO	1.394	7,80%
TOTAL	17.881	100,00%

Tabla 4

NIT: 890907317-2 / Dirección: Calle 49 Número 50 - 05 Rionegro - Antioquia Palacio Municipal / PBX : (57 + 4) 520 40 60 / Código Postal: (ZIP CODE) 054040.

[www.rionegro.gov.co](http://www.rionegro.gov.co) / Correo electrónico: [alcaldia@rionegro.gov.co](mailto:alcaldia@rionegro.gov.co)

En la tabla 4, encontramos el estado de las solicitudes que ingresaron en el primer semestre del año 2020, donde se aprecian discriminados en la tabla por su estado y acompañados por su respectivo porcentaje de cumplimiento, donde solo se da 49.54% de respuestas a tiempo y 42,66% de incumplimiento en las peticiones vencidas, se cuenta con 7,80% de peticiones en marcha a tiempo.

## PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIAS Y SU CUMPLIMIENTO

Solicitud por Secretaria	Peticiones recibidas	No finalizadas a tiempo	Porcentaje de incumplimiento por área	Porcentaje de incumplimiento Global
DESPACHO DEL ALCALDE	530	260	49,06%	1,45%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	77	23	29,87%	0,13%
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL	5.531	3.043	55,02%	17,02%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1.120	111	9,91%	0,62%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1.984	801	40,37%	4,48%
SECRETARIA DE HABITAT	826	517	62,59%	2,89%
SECRETARIA DE HACIENDA	2.973	679	22,84%	3,80%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2.341	1.501	64,12%	8,39%
SECRETARÍA DE SALUD E INCLUSIÓN SOCIAL	1.044	253	24,23%	1,41%
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	935	238	25,45%	1,33%
SECRETARÍA GENERAL	520	202	38,85%	1,13%
<b>TOTAL</b>	<b>17.881</b>	<b>7.628</b>	----	<b>42,66%</b>

Tabla 5

En la tabla 5, encontramos la cantidad de solicitudes que ingresaron discriminadas por secretarias, adicional a ello podemos ver cuál es el incumplimiento en porcentaje por cada secretaria, para llegar al **50,46%** global.





## CONCLUSIÓN:

De acuerdo con el informe que se está dando a conocer por la Oficina de Control Interno, se evidencia que en la Administración Municipal aún no se logra cumplir la meta del 100% estipulada por el Estado de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, artículo 14, respecto a la atención de las PQRS en los tiempos que se tienen establecidos, los cuales ingresaron al sistema SESUITE (aplicación propia) y SAC (aplicación suministrada por el Ministerio de Educación).

Para el primer semestre de 2020, se registraron **17.881** peticiones, donde se dio respuesta oportuna a **8.859** para un cumplimiento del **49,54%**, dejando de ser atendidas **7.550** como se discrimina a continuación:

- **4.554** vencidas con respuesta
- **3.074** vencidas sin respuesta

Esto refleja un **25,47%** y **17,19%** respectivamente. Al sumar los porcentajes se obtiene un **42, 66%** de incumplimiento en la atención de las necesidades de los ciudadanos.

## RECOMENDACIONES:

Desde la oficina de Control se sugieren las siguientes recomendaciones para el debido cumplimiento de la norma:

- Realizar seguimiento continuo a la plataforma adoptada por la Entidad, en aras de verificar el cumplimiento de los términos establecidos de acuerdo con el contenido de las PQRSF.
- Promover estrategias y campañas de comunicación al ciudadano para darles a conocer los medios de recepción de las PQRSF.
- Capacitar al personal y ajustar los procesos para dar cumplimiento a los términos de Ley para emitir la respuesta a las diferentes PQRSF. (Ley 1755 de 2015 y demás normas vigentes).
- Sensibilización y socialización de los Protocolos de Servicio al Ciudadano.
- Realizar campañas institucionales frente a las generalidades de las PQRSF haciendo énfasis en términos de respuestas.
- Realizar seguimiento continuo a la plataforma adoptada por la Entidad, en aras de verificar el cumplimiento de los términos establecidos de acuerdo con el contenido de las PQRSF.

DARÍO GARCÍA OSPINA  
Jefe de Oficina Control Interno

Aprobó: Darío García Ospina – Jefe de Oficina Control Interno  
Elaboró: Juan Sebastián Morales Ruiz. - Profesional Universitario



NIT: 890907317-2 / Dirección: Calle 49 Número 50 - 05 Rionegro - Antioquia Palacio Municipal / PBX : (57 + 4) 520 40 60 / Código Postal: (ZIP CODE) 054040.

[www.rionegro.gov.co](http://www.rionegro.gov.co) / Correo electrónico: [alcaldia@rionegro.gov.co](mailto:alcaldia@rionegro.gov.co)

