

INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE GESTIÓN AL USUARIO DE LAS PQRS

Alcaldía de Quibdó



Quibdó productivo, territorio competitivo!



OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” reglamentado por el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 en la Alcaldía Municipal de Quibdó; como es el trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos formuladas por los ciudadanos del Municipio de Quibdó, relacionadas con la misión Institucional.

ALCANCE

Mediante la realización del seguimiento al proceso de las PQRS, se verificará la oportunidad, efectividad, seguimiento y cumplimiento de la normatividad vigente, con fundamento en la base de datos registrada en la oficina de Atención al Usuario y la satisfacción o no de los usuarios.

METODOLOGIA

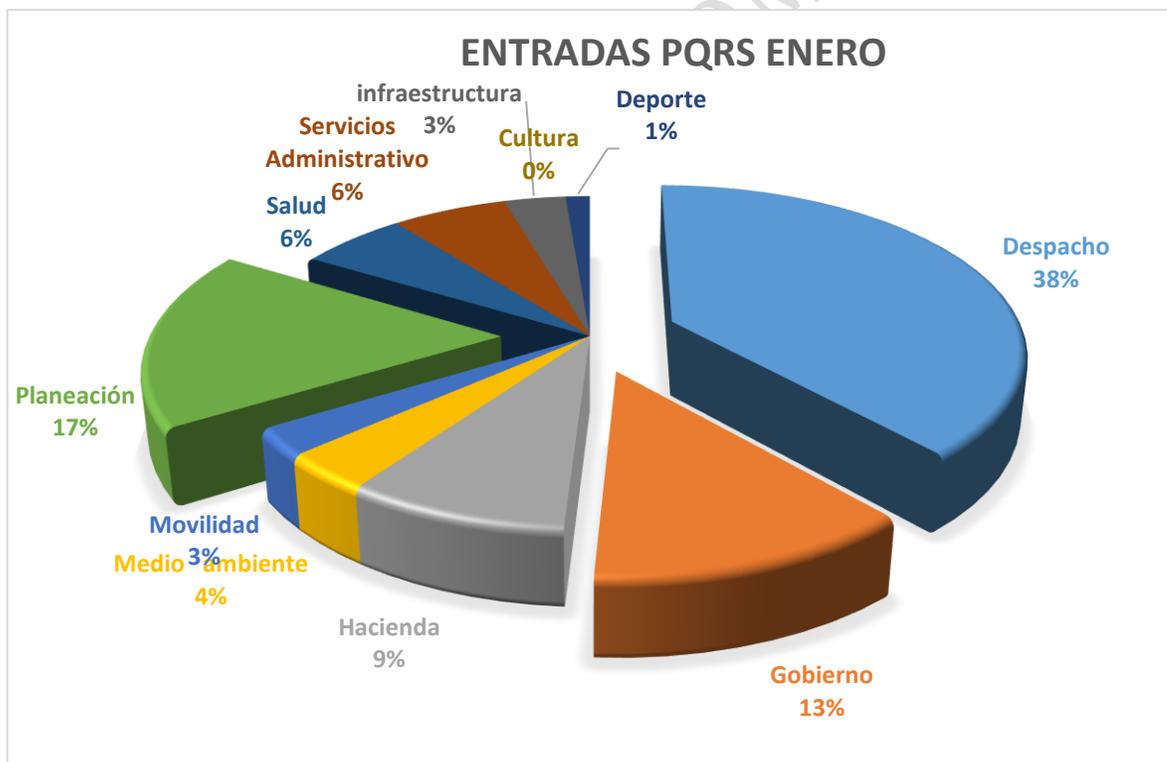
En la realización del proceso auditor, se tuvieron en cuenta las técnicas del proceso de auditoría generalmente aceptadas y establecidas, se verificó a través de la revisión, la entrevista, aplicación de encuesta, indagación y comprobación.

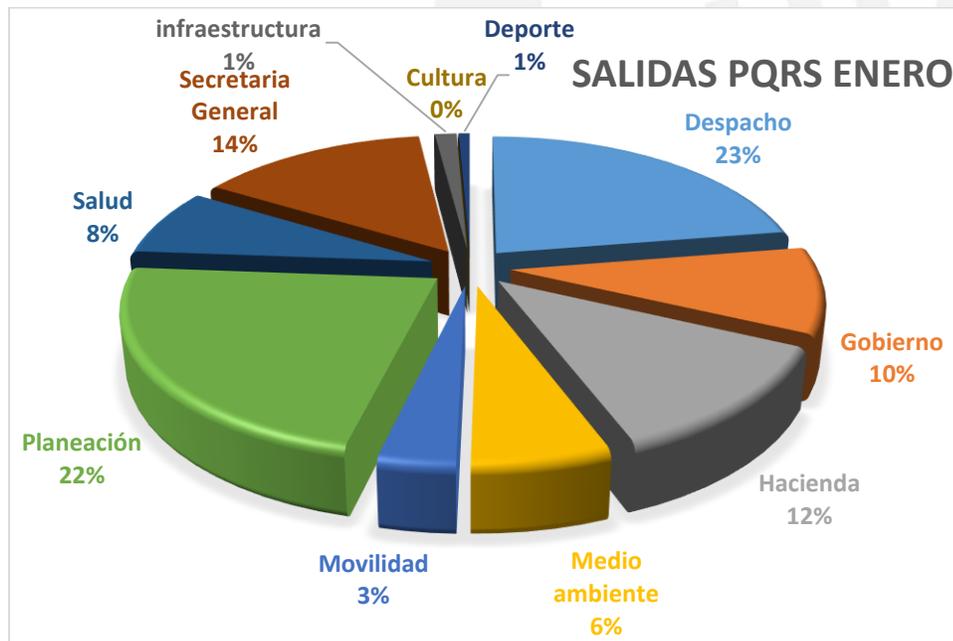
PQRS RECIBIDAS EN EL SEMESTRE DE ENERO A JUNIO DE 2017

En el Semestre de enero a junio del presente año, de conformidad con la información contenida en la base de datos, se recibieron las siguientes PQRS por Secretaria o Dependencia, conforme se presenta en el siguiente cuadro:

TOTAL PQRS POR SECRETARIA MES DE ENERO

MES	DEPENDENCIAS	ENTRADA	SALIDA
ENERO	Despacho	270	33
	Gobierno	88	14
	Hacienda	62	18
	Medio ambiente	26	9
	Movilidad	19	5
	Planeación	122	33
	Salud	40	11
	Secretaria General	43	21
	infraestructura	23	2
	Cultura	0	0
	Deporte	9	1
TOTAL		702	147

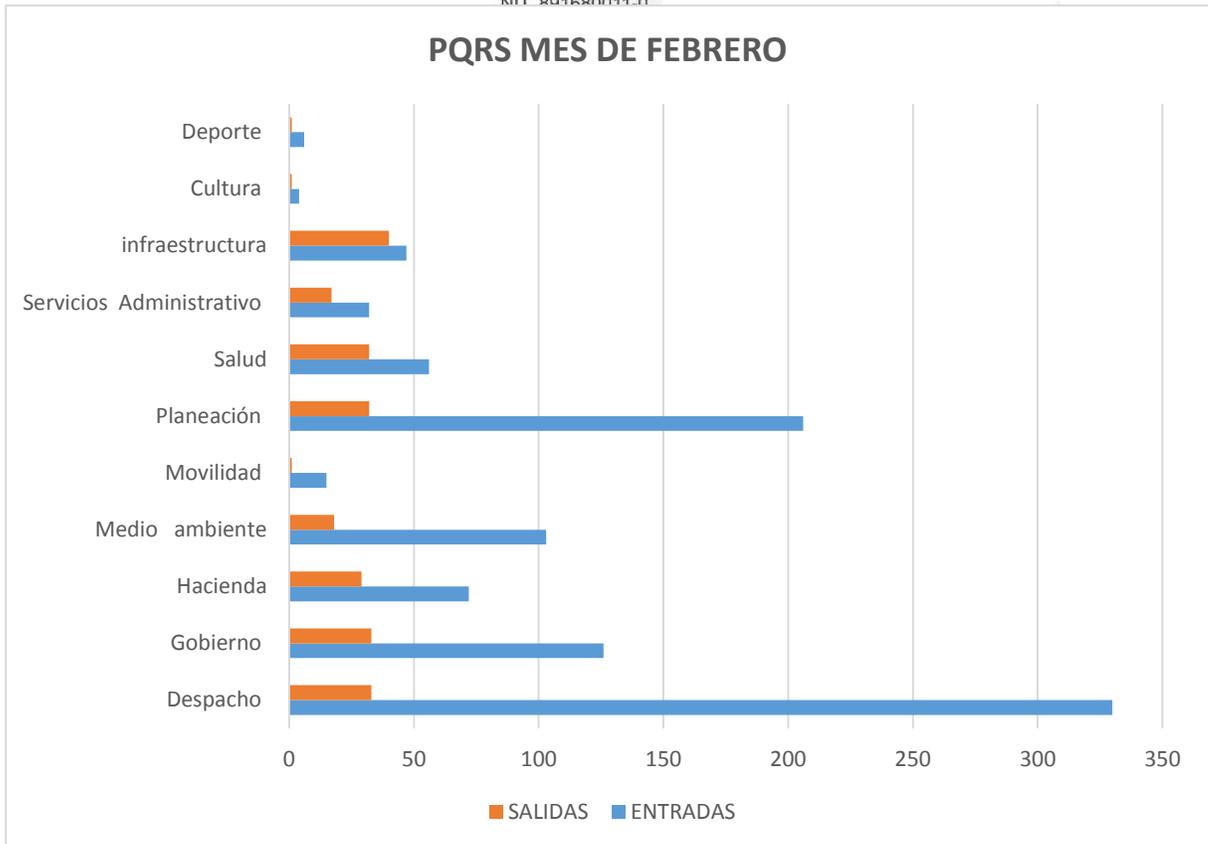




TOTAL PQRS POR SECRETARIA MES DE FEBRERO

MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS
FEBRERO	Despacho	330	33
	Gobierno	126	33
	Hacienda	72	29
	Medio ambiente	103	18
	Movilidad	15	1
	Planeación	206	32
	Salud	56	32
	Servicios Administrativo	32	17
	infraestructura	47	40
	Cultura	4	1
	Deporte	6	1
TOTAL		997	236

PQRS MES DE FEBRERO



TOTAL PQRS POR SECRETARIA MES DE MARZO

MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS
MARZO	Despacho	318	33
	Gobierno	111	33
	Hacienda	85	33
	Medio ambiente	78	32
	Movilidad	17	9
	Planeación	248	33
	Salud	57	12
	Servicios Administrativo	62	32
	infraestructura	42	23
	Cultura	13	0
	Deporte	14	5
	TOTAL		1045

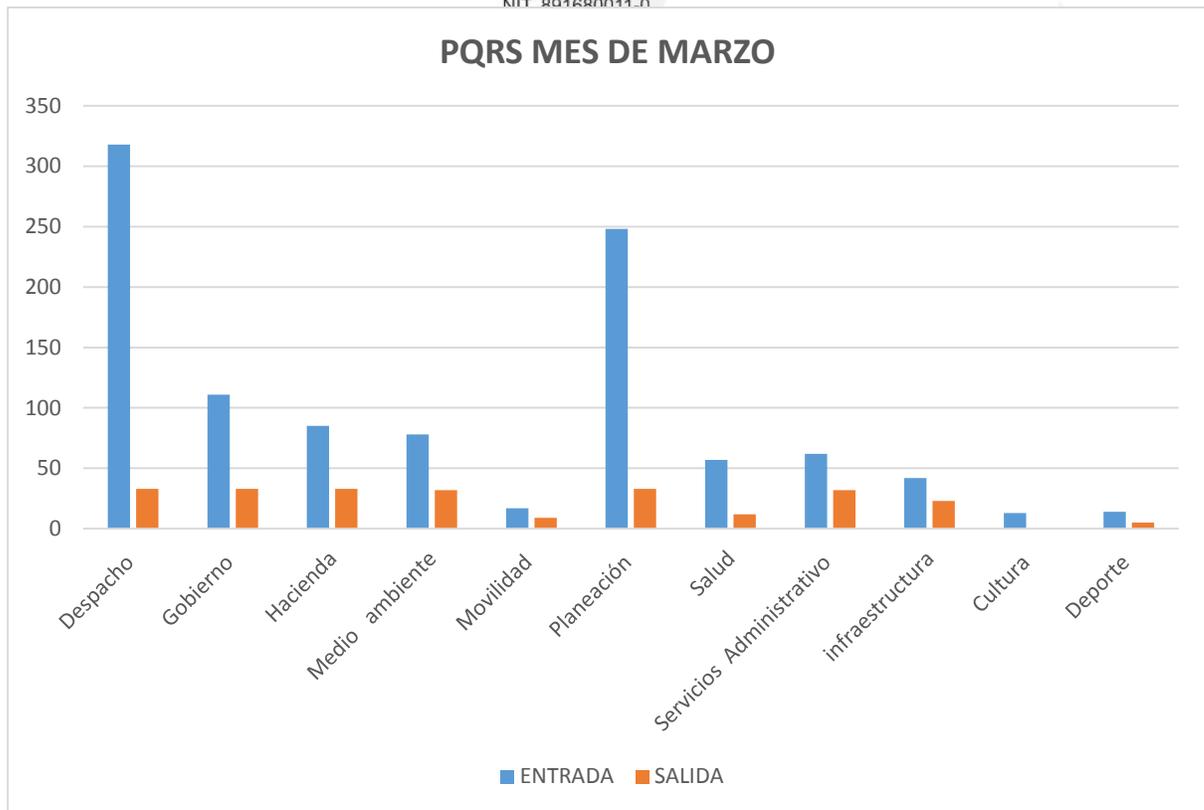


Quibdó productivo, territorio competitivo!

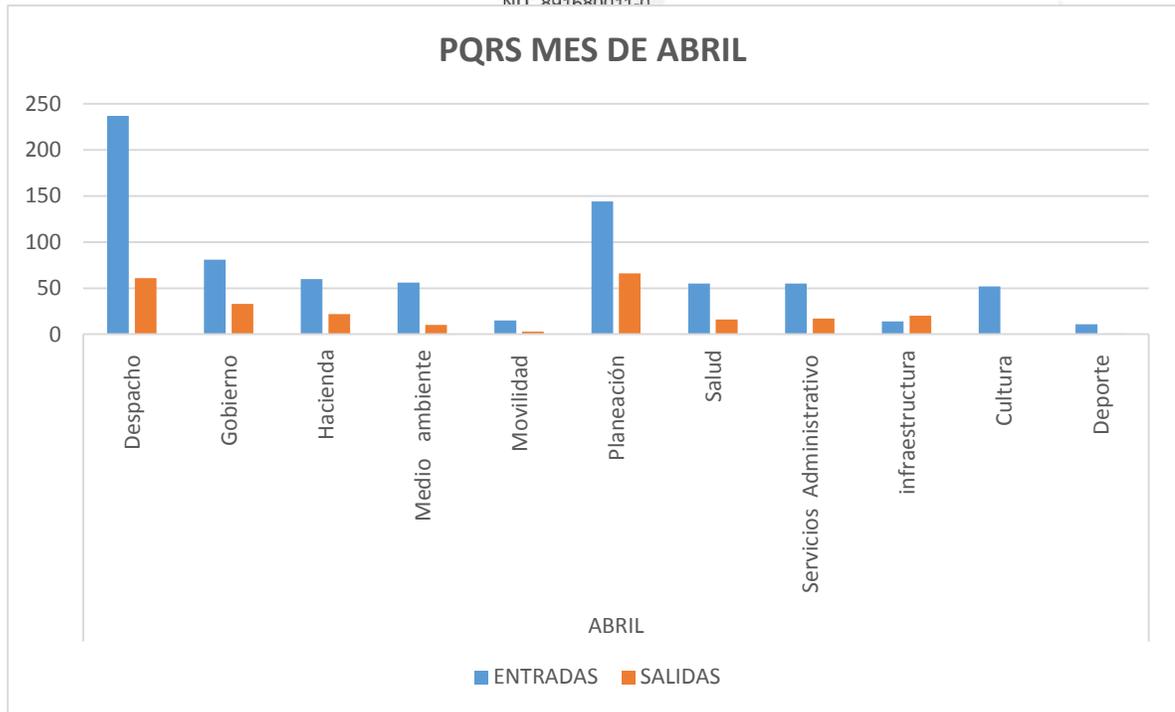
Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



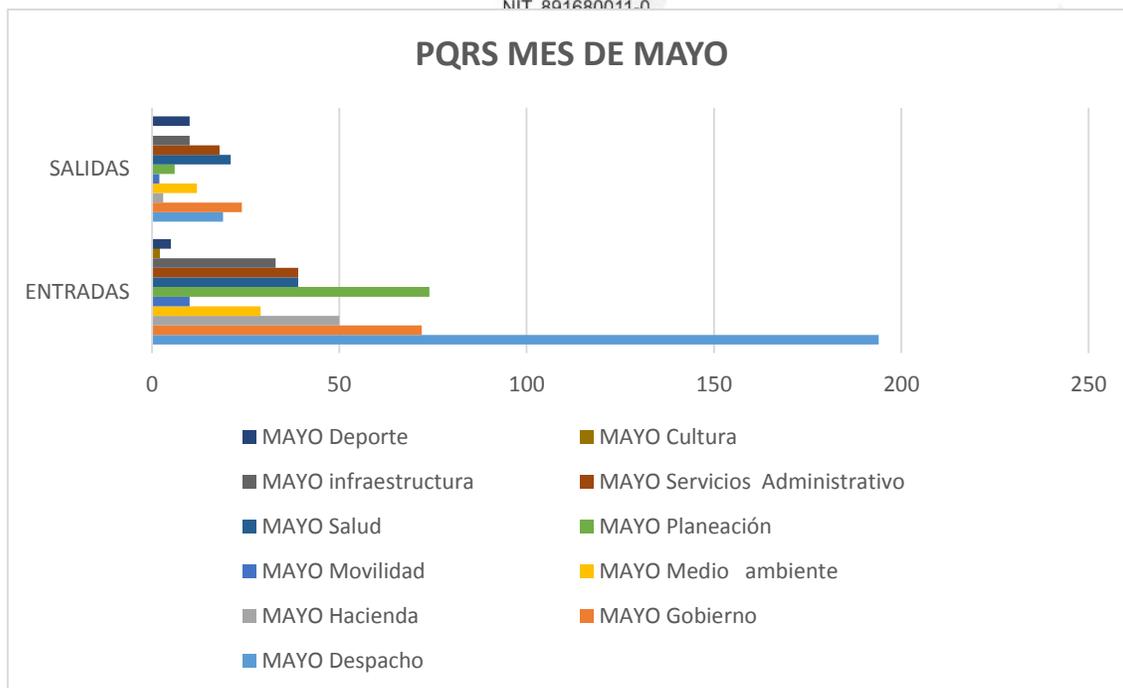
PQRS MES DE MARZO



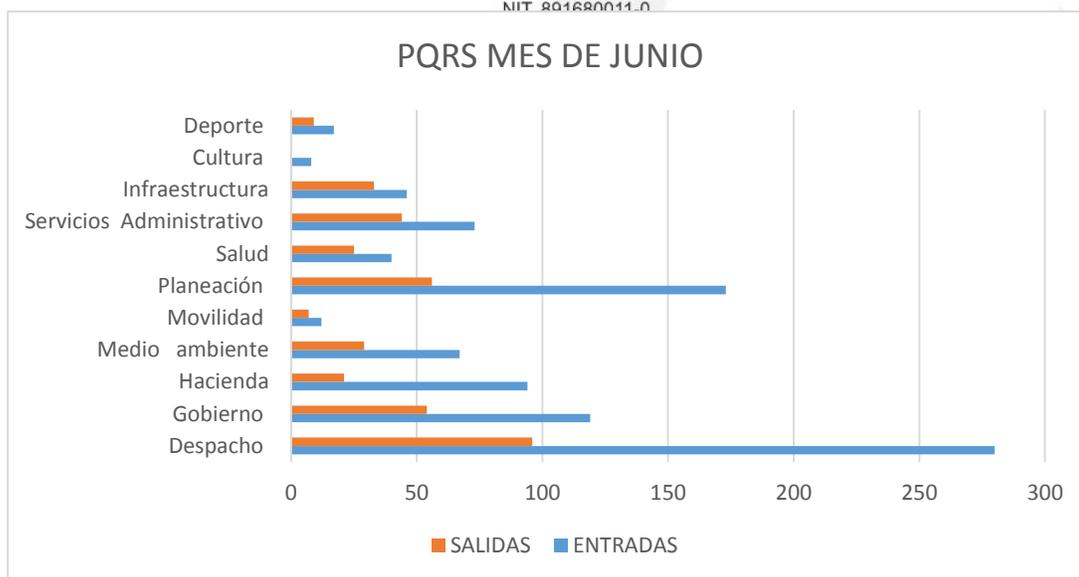
MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS
ABRIL	Despacho	237	61
	Gobierno	81	33
	Hacienda	60	22
	Medio ambiente	56	10
	Movilidad	15	3
	Planeación	144	66
	Salud	55	16
	Servicios Administrativo	55	17
	infraestructura	14	20
	Cultura	52	0
	Deporte	11	1
TOTAL		780	249



MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS
MAYO	Despacho	194	19
	Gobierno	72	24
	Hacienda	50	3
	Medio ambiente	29	12
	Movilidad	10	2
	Planeación	74	6
	Salud	39	21
	Servicios Administrativo	39	18
	infraestructura	33	10
	Cultura	2	0
	Deporte	5	10
TOTAL MES DE MAYO		547	125



MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS
JUNIO	Despacho	280	96
	Gobierno	119	54
	Hacienda	94	21
	Medio ambiente	67	29
	Movilidad	12	7
	Planeación	173	56
	Salud	40	25
	Servicios Administrativo	73	44
	Infraestructura	46	33
	Cultura	8	0
	Deporte	17	9
TOTAL		929	374



TOTAL DE PQRS RECIBIDA Y RESPONDIDAS EN QUIBDÓ

MES	ENTRADAS	SALIDAS
ENERO	702	147
FEBRERO	997	236
MARZO	1045	236
ABRIL	780	249
MAYO	547	125
JUNIO	929	374
TOTAL	5000	1367

ANALISIS

Conforme a la verificación realizada por la Oficina de Control Interno a las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos que ingresan a la entidad, conforme a las respuestas, apreciamos que durante el semestre se recibieron un total de 5000, de este total recibido con respuesta registrada en el Sistema de Atención al Ciudadano 1367, como se registra en la siguiente gráfica:



Quibdó productivo, territorio competitivo!

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



Libertad y Orden
República de Colombia



Como se observa en la gráfica, solo el 21 % de las PQRS fueron respondidas a los solicitantes, en razón a ello se realizó un barrido en especial con el Despacho por ser la dependencia que presenta el índice más alto de respuestas no entregadas, donde nos informaron que a esa oficina es donde se remiten la mayoría de las solicitudes que ingresan a la Entidad y esta se encarga de repartirlas a las diferentes oficina de la administración, hacerle seguimiento y coordinar las respuestas con cada una de ellas y en la mayoría de las ocasiones se presenta el incumplimiento porque no obstante a que las PQRS se entregan de manera oportuna en las dependencias, estas no cumplen con el tiempo establecido para darle respuesta.

El índice de respuestas no entregadas dentro del término es muy alto en la Entidad, por ello desde despacho hay una persona encargada de hacer seguimiento a la entrega de las respuestas que llegan a las dependencias, en coordinación con la oficina de control interno.

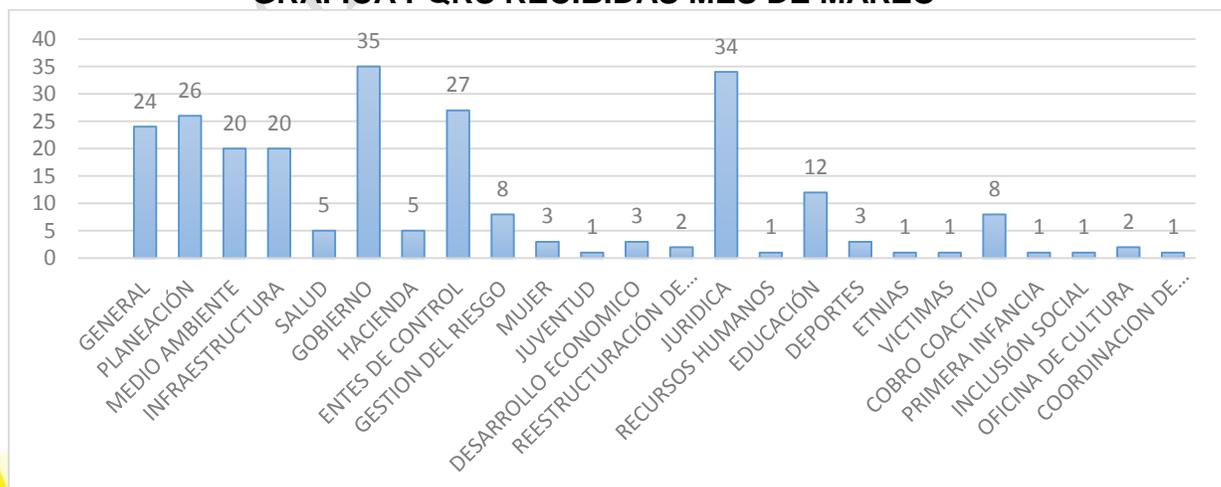
Se constató además que muchas de las PQRS que ingresan a la entidad, no requieren respuesta por tratarse de temas informativos o de invitaciones.

De manera especial y dado el alto índice de PQRS que presenta el Despacho sin responder, se verificó de manera particular las PQRS de Despacho en el primer trimestre del año, obteniendo los siguientes resultados

TOTAL PQRS POR SECRETARIA MES DE MARZO EN DESPACHO

N°	SECRETARIA	PQRS RECIBIDAS	ESTADO DE RESPUESTAS			
			S	N	NA	Otro
1	GENERAL	24	4	17	3	
2	PLANEACIÓN	26	7	12	5	2*
3	MEDIO AMBIENTE	20	6	1	11	2
4	INFRAESTRUCTURA	20	9	3	8	
5	SALUD	5	2		2	1*
6	GOBIERNO	35	1	6	25	3*
7	HACIENDA	5	1	0	4	
8	ENTES DE CONTROL	27	14	4	5	4*
9	GESTION DEL RIESGO	8	7	1	0	
10	MUJER	3	0	0	3	
11	JUVENTUD	1	0	0	1	
12	DESARROLLO ECONOMICO	3	0	1	2	
13	REESTRUCTURACIÓN DE PASIVOS	2	0	0	0	2*
14	JURIDICA	34				
15	RECURSOS HUMANOS	1	0	1	0	
16	EDUCACIÓN	12				
17	DEPORTES	3	1	1		
18	ETNIAS	1	0	0	1	
19	VICTIMAS	1	1	0	0	
20	COBRO COACTIVO	8	1	1	5	1*
21	PRIMERA INFANCIA	1	0	1	0	
22	INCLUSIÓN SOCIAL	1			1	
23	OFICINA DE CULTURA	2			2	
24	COORDINACION DE PROYECTOS	1			1	
TOTAL RECIBIDAS		239	54	49	79	15

GRAFICA PQRS RECIBIDAS MES DE MARZO



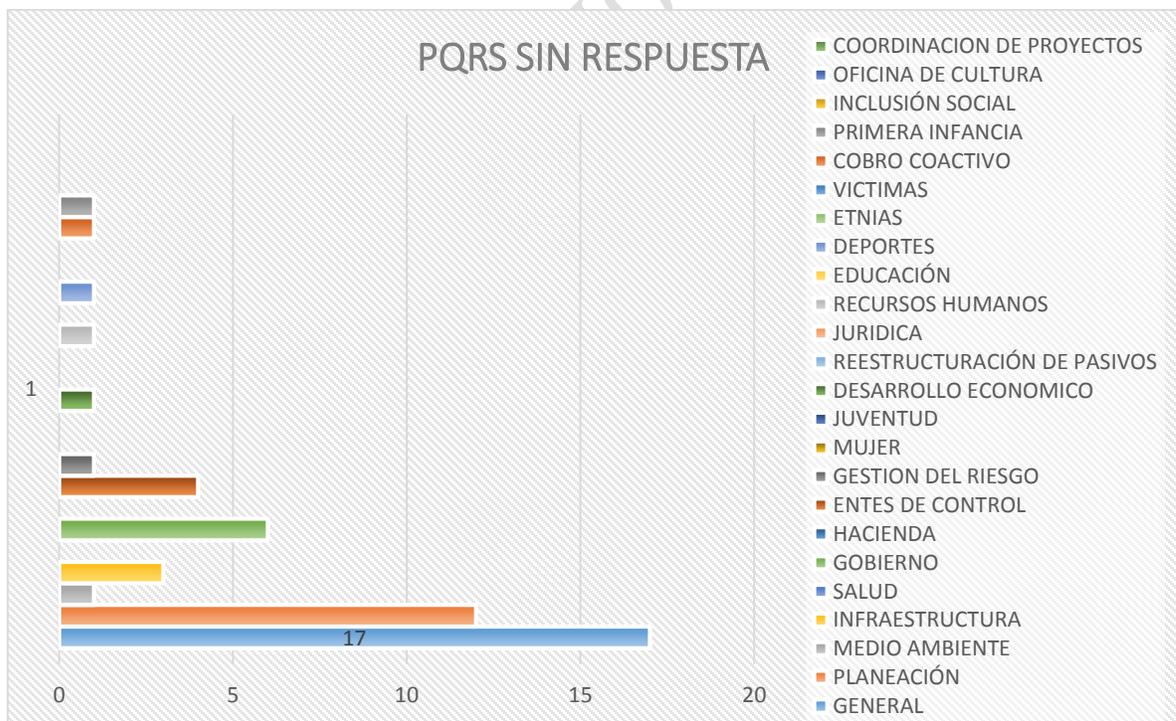
Quibdó productivo, territorio competitivo!



PQRS RESPONDIDAS MARZO



PQRS SIN RESPUESTA



Quibdó productivo, territorio competitivo!

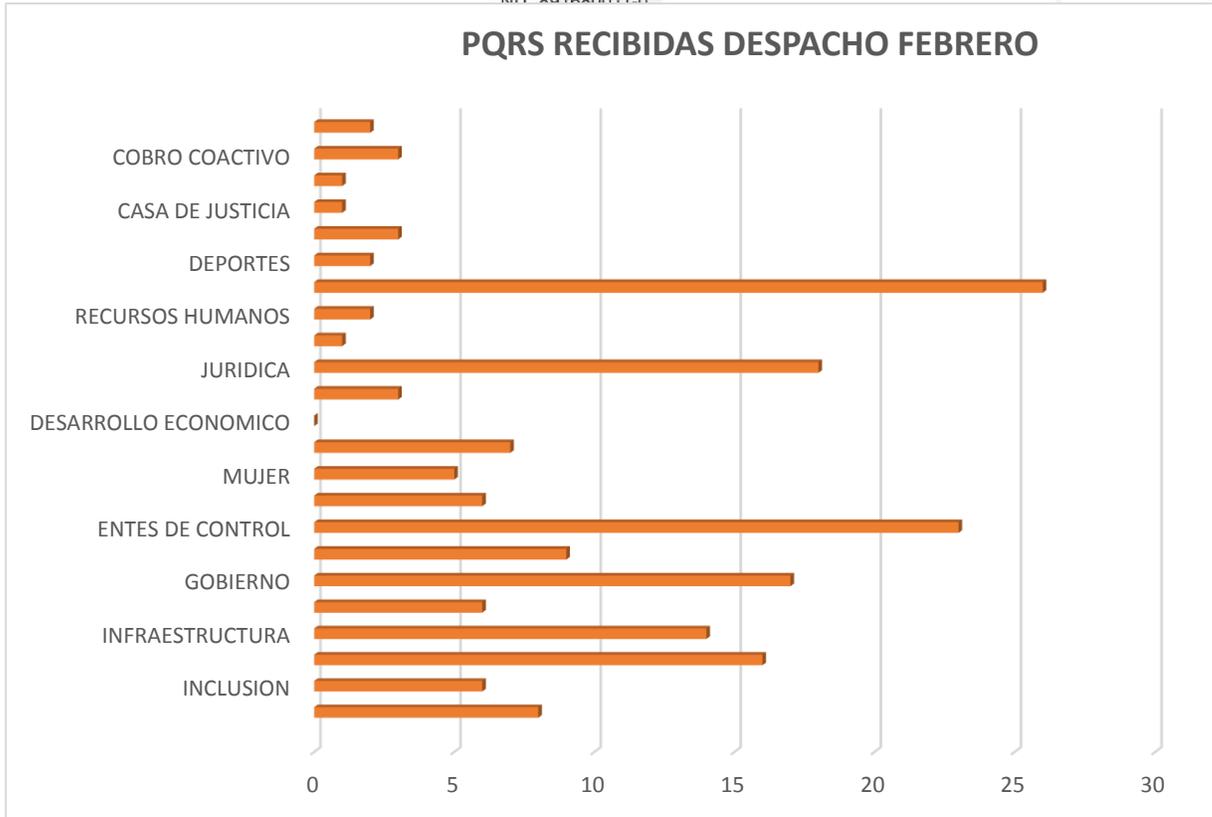
Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



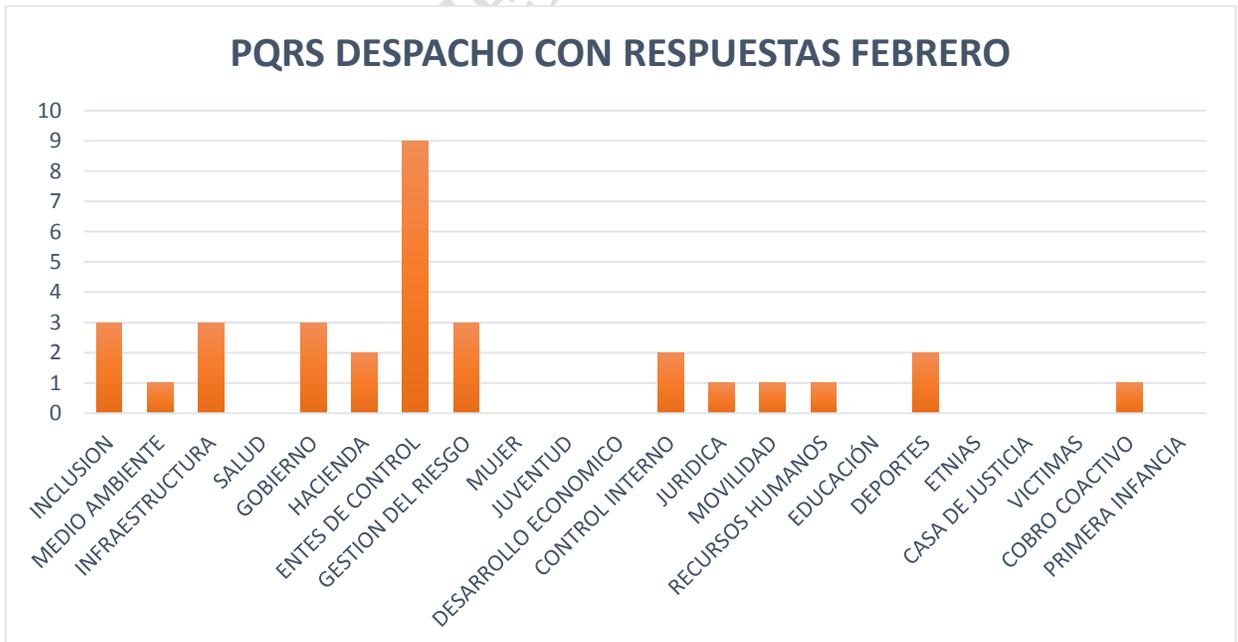
TOTAL PQRS POR SECRETARIA MES DE FEBRERO EN DESPACHO

N°	SECRETARIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS			
			S	N	NA	Otro
1	GENERAL	8				
2	INCLUSION	6	3	1	2	
3	MEDIO AMBIENTE	16	1	4	10	
4	INFRAESTRUCTURA	14	3	6	4	
5	SALUD	6	Pend	1	4	
36	GOBIERNO	17	3	1	10	
7	HACIENDA	9	2	2	5	
8	ENTES DE CONTROL	23	9	4	10	
9	GESTION DEL RIESGO	6	3	2	1	
10	MUJER	5	0	2	3	
11	JUVENTUD	7	0	0	7	
12	DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0	
13	CONTROL INTERNO	3	2	0	1	
14	JURIDICA	18	1	0	3	
15	MOVILIDAD	1	1	0	0	
16	RECURSOS HUMANOS	2	1	0	1	
17	EDUCACIÓN	26				
18	DEPORTES	2	2	0	0	
19	ETNIAS	3	0	3	0	
20	CASA DE JUSTICIA	1	0	1	0	
21	VICTIMAS	1	0	1	0	
22	COBRO COACTIVO	3	1	2	0	
23	PRIMERA INFANCIA	2	0	0	2	
TOTAL RECIBIDAS		179	32	30	62	

PQRS RECIBIDAS DESPACHO FEBRERO



PQRS DESPACHO CON RESPUESTAS FEBRERO

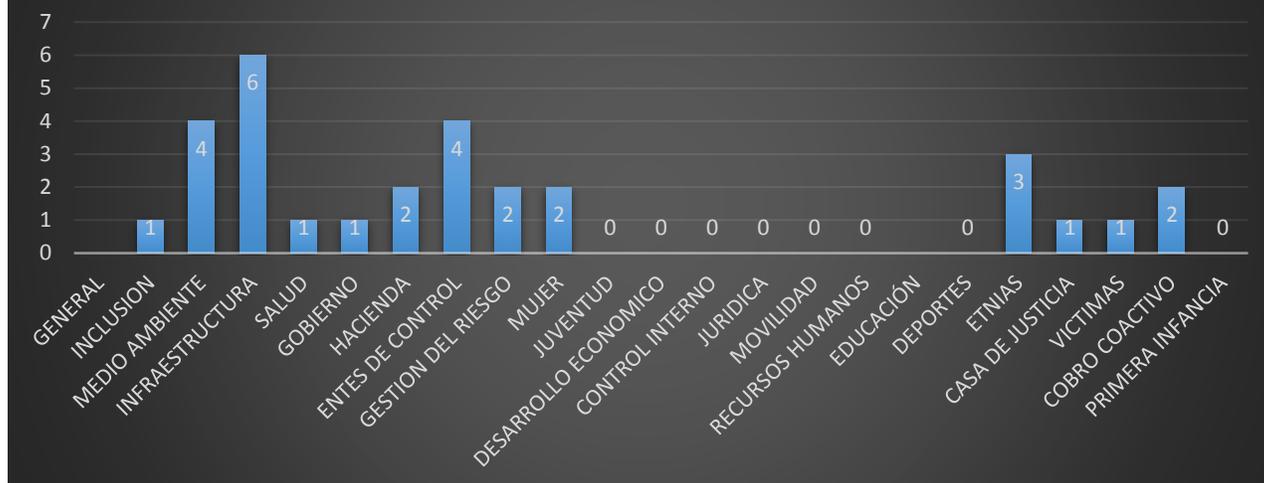


Quibdó productivo, territorio competitivo!



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.

PQRS SIN RESPUESTA FEBRERO



TOTAL PQRS POR SECRETARIA MES DE ENERO

Nº	SECRETARIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS			
			S	N	NA	Otro
1	GENERAL	14	2	9	2	
2	INCLUSION	2	1	1	0	
3	MEDIO AMBIENTE	5	1	2	2	
4	INFRAESTRUCTURA	15	6	3	6	
5	SALUD	9	8	0	1	
6	GOBIERNO	26	5	6	14	1 En proceso
7	HACIENDA	10	0	4	6	
8	ENTES DE CONTROL	19	7	3	9	
9	GESTION DEL RIESGO	4	1	1	2	
10	MUJER	5	0	2	3	
11	JUVENTUD	6	0	0	6	
12	DESARROLLO ECONOMICO	2	0	2	2	
13	CONTROL INTERNO	2	0	*	1	Remitada a T.H.
14	JURIDICA	20				
15	MOVILIDAD	5	1	2		2 Direccionado a otra
16	RECURSOS HUMANOS	2	2	0	0	
17	EDUCACIÓN	19				
18	DEPORTES	1	1	0	0	
TOTAL RECIBIDAS		166	35	35	54	4

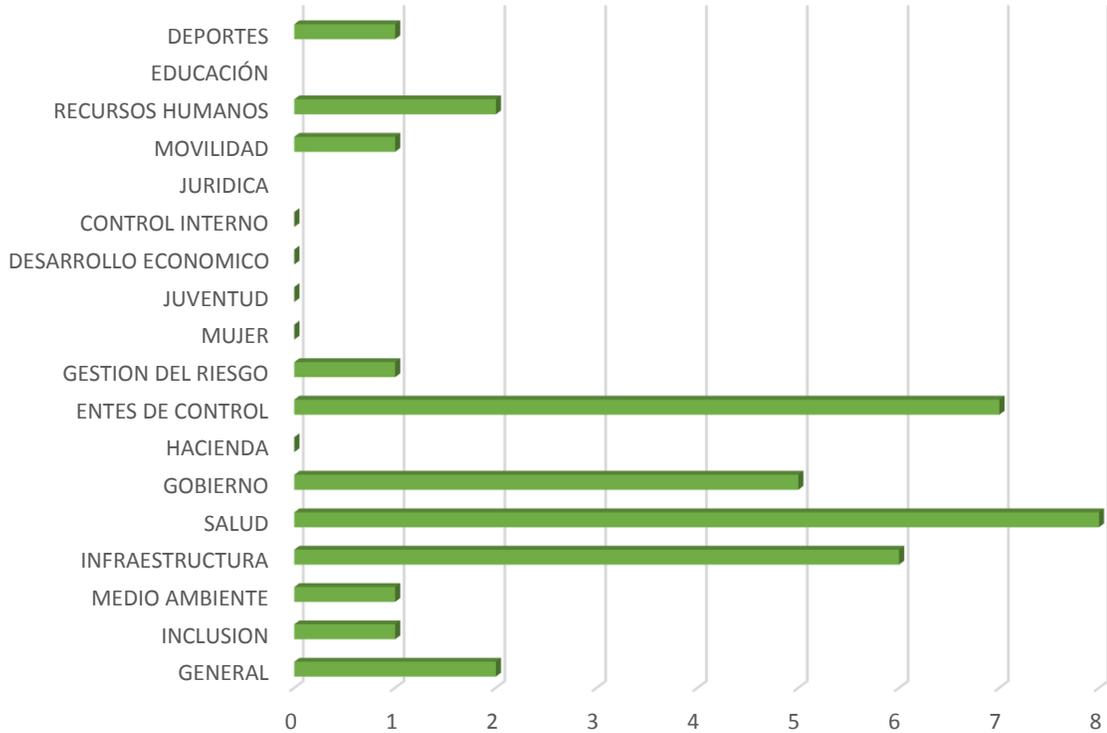


Quibdó productivo, territorio competitivo!

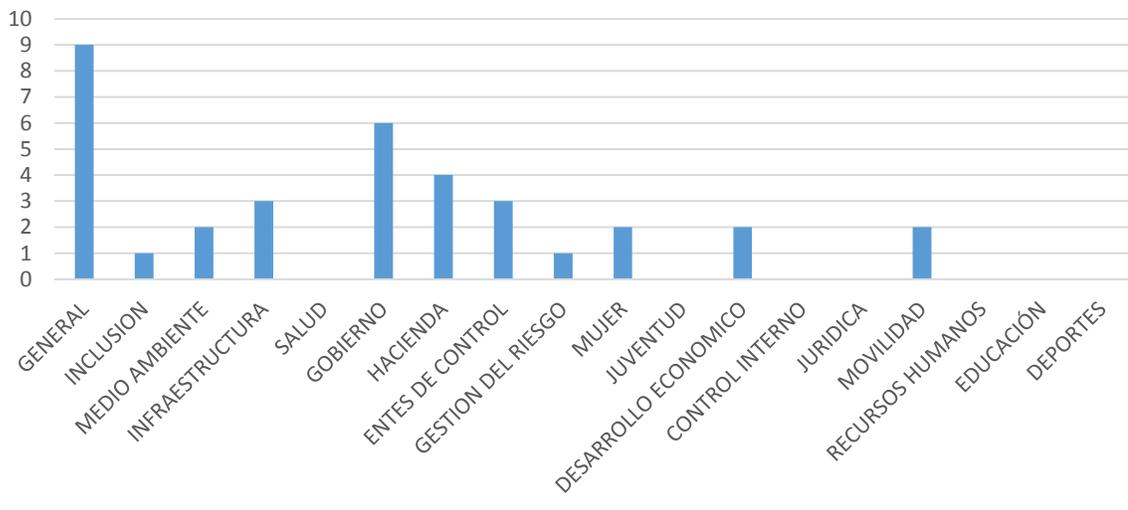
Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



PQRS CON RESPUESTA DESPACHO ENERO



PQRS SIN RESPUESTA DESPACHO ENERO

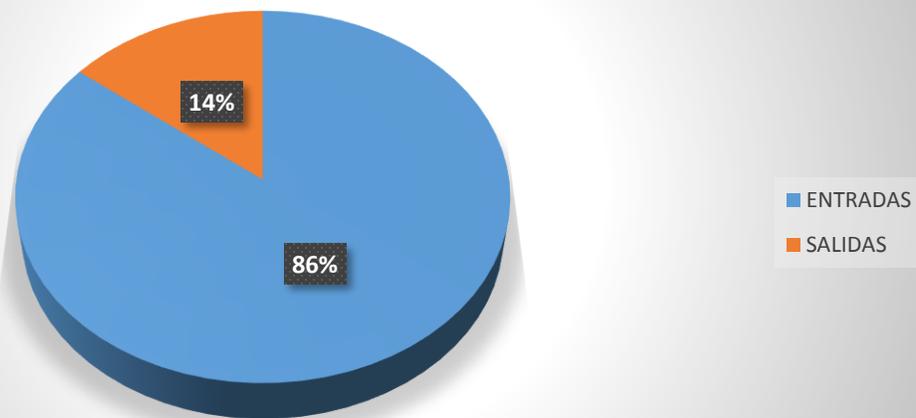


Quibdó productivo, territorio competitivo!



En el semestre objeto de auditoría, se recibieron en Despacho 1629 PQRS, de las cuales fueron respondidas 275, entre las 1354 que se encuentran sin evidencias de respuesta existen una gran cantidad que se trataron de invitaciones y respuestas a solicitudes realizadas por la Entidad otras que no requieren respuesta por parte de la Administración Municipal.

PQRS PRIMER SEMESTRE DESPACHO



En el presente proceso auditor, se constató que la Secretaria de Educación, cuenta con un sistema de recepción de PQRS en la sede donde funcionan las oficinas de la SEMQ, razón por la cual, las respuesta a las solicitudes recibidas en la sede central de la Entidad no figuran con registro de salida las respuestas a las mismas:

En el caso de la oficina jurídica tampoco figuran las respuestas emitidas por la entidad, en razón a que en su mayoría se tratan de acciones de tutelas y sentencias emitidas por los juzgados.

Aplicada la Lista de chequeo se evidenció lo siguiente:

La Entidad cuenta con políticas de atención a los usuarios en el proceso de las PQRS, es el caso del Manual de Servicio al Ciudadano.

La Entidad cuenta con lineamientos generales para solución de Peticiones, Quejas y Reclamos, establecido en el Manual de Servicio al Ciudadano.

Se tienen definidos los niveles de escalonamiento a la alta Dirección, para las reclamaciones de los usuarios.



Quibdó productivo, territorio competitivo!

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



Libertad y Orden
República de Colombia

Se tienen establecidos tiempos de respuesta a los Peticiones, Quejas y Reclamos, menores a los establecidos por la ley, aunque no se le dan cumplimiento, por ello el alto índice de PQRS sin respuesta.

No se realiza divulgación de las sugerencias realizadas por los usuarios al interior de la Entidad. Esta se direcciona directamente a la oficina competente.

No se realiza seguimiento posterior a los usuarios para determinar el grado de satisfacción o insatisfacción, después de la respuesta brindada por la Entidad.

Se tienen formalizados los lineamientos bajo los cuales se realiza la devolución de la Petición, Queja, Reclamo o sugerencia, cuando no corresponda a la Entidad. No obstante a esta formalizados los lineamientos, desde la oficina de atención a la comunidad se llama a los usuarios, pero estos en su mayoría no se acercan o muy pocos responden las llamadas, para direccionarlos donde deben acudir.

Para los usuarios que manifiestan un alto grado de insatisfacción, no se realiza un seguimiento minucioso, y se comunica a la dependencia involucrada de la Entidad. Esta observación ya se le ha realizado de manera reiterativa al funcionario encargado de las PQRS, a efectos de que sea subsanado.

No se realiza una manifestación formal a los usuarios de la aceptación del error, cuando haya lugar, así como la presentación de excusas.

Se evidencia que la Entidad no cuenta con canales efectivos en la recepción de quejas, de tal forma que el tiempo que requiera el cliente para radicar su solicitud, sea el menor.

Cada Secretaria o Dependencia, se ajusta a los procedimientos de atención y solución de Peticiones, Quejas y Reclamos de acuerdo a la naturaleza de la petición, de tal forma que la atención brindada sea la esperada por el cliente. Este precepto no se cumple al 100% en la administración Municipal, debido a que a pesar de tener los procedimientos, la atención esperada por los usuarios no es la esperada.

Se han definido estrategias de divulgación a los usuarios, acerca de los canales establecidos por la Administración Municipal para la recepción de quejas (líneas telefónicas, páginas web, puntos de atención al cliente, etc.) así como la presentación de las instrucciones a seguir para oficializar la reclamación.

La Entidad cuenta con un sistema, de radicación para las PQRS, pero este no le permite hacer seguimiento al número real de Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos, como tampoco al tiempo en que se le da respuesta a cada una.



Quibdó productivo, territorio competitivo!

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



Libertad y Orden
República de Colombia

Para las PQRS realizados a través de la página web, no se realiza monitoreo periódico requerido, para evaluar la atención brindada al cliente y la solución dada.

Las PQRS recibida por los usuarios se direccionan al área responsable.

La entidad no ha identificado cuales son las causas más frecuentes de las peticiones y reclamaciones de los usuarios, por lo tanto no tiene establecido planes de acción para su reducción.

No hay indicadores registrados de las PQRS que tengan establecidas soluciones estándar para los casos que tengan igual similitud.

La Entidad no cuenta con un mecanismo establecido de comunicación interna con los funcionarios, que permitan registrar las soluciones identificadas por ellos para mejorar la prestación del servicio.

En la Oficina principal donde se reciben las PQRS, no se visualiza buzón donde la comunidad pueda realizar sus Sugerencias e interponer quejas, como herramienta de participación ciudadana, para mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrece la Entidad Municipal.

OBSERVACIONES GENERALES

Se evidencia que no obstante a que la Entidad cuenta con un aplicativo o sistema de radicación para el proceso de entradas y salidas de los documentos de las PQRS, y un Manual de Atención al Usuario, no se cuenta en el sistema con un índice o estadística, que permita establecer las PQRS que no han sido respondidas y cuantas de estas son invitaciones o felicitaciones, que no requieren respuestas para no registrarlas como documentos pendientes de respuesta, además de ello, se presenta dificultad con la responsabilidad que debe tener cada secretario en el autocontrol, a efectos de que antes de que se llegue por parte del funcionario encargado de hacerle seguimiento, sea el mismo Secretario o un delegado de este, quien lleve las estadísticas de las PQRS recibidas en su despacho de a cuantas se le ha dado respuesta y cuales tiene pendiente por responder.

La importancia en el cumplimiento de este proceso evita que la Entidad se vea avocada a tutelas por violación al Derecho de Petición, por vencimiento de las PQRS y falta de AUTOCONTROL y Seguimiento por parte del funcionario designado para tal efecto; para que este proceso tenga éxito se necesita la participación de todos desde los distintos roles que desempeñan, de tal manera que se visualice en la comunidad que en la Alcaldía de Quibdó Estamos Avanzando.



Quibdó productivo, territorio competitivo!

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



Libertad y Orden
República de Colombia

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Se requiere de manera urgente instalar buzones en los sitios donde se atiende público, es decir en la oficina principal de recepción de las PQRS, en la Secretaria de Hacienda, oficina de Rentas, Oficina de Familias en Acción y en las demás que sean necesarias, de tal manera que las sugerencias se tomen como punto de partida para el Mejoramiento continuo en la Entidad.

Responder dentro del menor tiempo posible, cada una de los requerimientos y solicitudes de información que llegan a cada una de las dependencias de la Entidad.

Sensibilizar desde la oficina de Atención al Usuario, a través de videos y capacitaciones, la importancia de responder las Peticiones y Solicitudes realizadas por la comunidad.

Darle aplicación al Manual de Atención al Usuario y Socializarlo con todas las Dependencias de la Administración Municipal.

En el proceso del AUTOCONTROL, revisar cuales han sido las falencias desde cada área y realizar Planes de Mejoramiento por Secretarías.

Designar en cada Dependencia un funcionario responsable que se encargue de llevar las estadísticas de las PQRS que ingresan a la entidad, y a las que se le dan respuesta, así como las que no requieren de las mismas por tratarse de invitaciones o respuestas a solicitudes realizadas con anterioridad por la Administración Municipal; la designación de un funcionario por cada Dependencia evitará que este proceso esté en cabeza directa de los Secretarios, sin quitarle la responsabilidad que le asiste por ser el representante de la Dependencia, pero si evitaría en gran medida que sigamos mostrando unas estadísticas tan grandes de PQRS sin responder.

Cordialmente,

SANDRA DUQUE PALACIOS

Jefe Oficina Control interno

ORIGINAL FIRMADO

Julio 31 de 2017



Quibdó productivo, territorio competitivo!

