

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA DE FUNDACIÓN

1. PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza que, “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” la Oficina de Control Interno de la Alcaldía de Fundación presenta el informe de seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el primero de julio al treinta y uno de diciembre de 2024.

Para el efecto, se consultaron con todas las áreas de la entidad, principalmente con jurídica y el área de atención al ciudadano, el inventario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en el periodo antes señalado, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesaria a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos implicados, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información las Peticiones, Quejas y Reclamos radicadas en la recepción de la entidad, las allegadas y/o tramitadas en las secretarías y oficinas de la alcaldía, así como cada una que, según la trazabilidad indagada, estuviese comprometida con la gestión de las solicitudes.

De igual modo, hacen parte del siguiente análisis, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, allegadas a la entidad a través de la ventanilla única y el correo electrónico institucional dispuesto para tal fin, por lo que igualmente se le requirió a la oficina de sistemas, con el fin de alinear todos los mecanismos posibles, a través de los cuales se reciben los requerimientos de los ciudadanos en la alcaldía.

A partir de las recomendaciones que se formulan en este documento, la Alta Dirección, en cabeza de la alcaldesa tiene la responsabilidad de diseñar y aplicar estrategias o acciones dirigidas a mejorar la atención al ciudadano.

2. PERÍODO Y ALCANCE

El alcance de este ejercicio de seguimiento es el de evaluar el nivel de atención al ciudadano en la Alcaldía municipal de Fundación, primer semestre de la vigencia 2024

Comprende análisis de:

- a) Cantidad de PQR recibidas y tramitadas
- b) Trámite dado a cada una de ellas
- c) PQR respondidas directamente
- d) PQR trasladadas a otras autoridades
- e) PQR devueltas o archivadas por no cumplir requisitos legales mínimos
- f) Modalidad más utilizada por los usuarios o ciudadanos.
- g) Período con mayor PQR recibidas
- h) Inconformidades o quejas relacionadas con la atención al ciudadano.
- i) Existencia de sitio, área o dependencia para atención al ciudadano.
- j) Existencia de un manual de atención a las peticiones, quejas y requerimientos ciudadanos.
- k) Horario de atención al público.
- l) Canales de comunicación o interacción con ciudadano, su uso y efectividad.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN

La información evaluada fue suministrada y extraída del correo institucional, sistema de recepción de PQRS, oficinas y secretarías de despacho y cualquier otro proceso que esté comprometido con la gestión de las PQRS.

4. METODOLOGÍA

La evaluación se hace a partir de la información obtenida de los procesos, áreas o dependencias de la entidad y de la reportada a los organismos de control. Se evalúa la calidad y oportunidad de la atención al ciudadano, se formulan conclusiones y recomendaciones para el ordenador del gasto y los responsables de los procesos involucrados.

Las evaluaciones son de carácter estadístico y cualitativo frente al cumplimiento del marco jurídico y planes internos para atención al ciudadano.

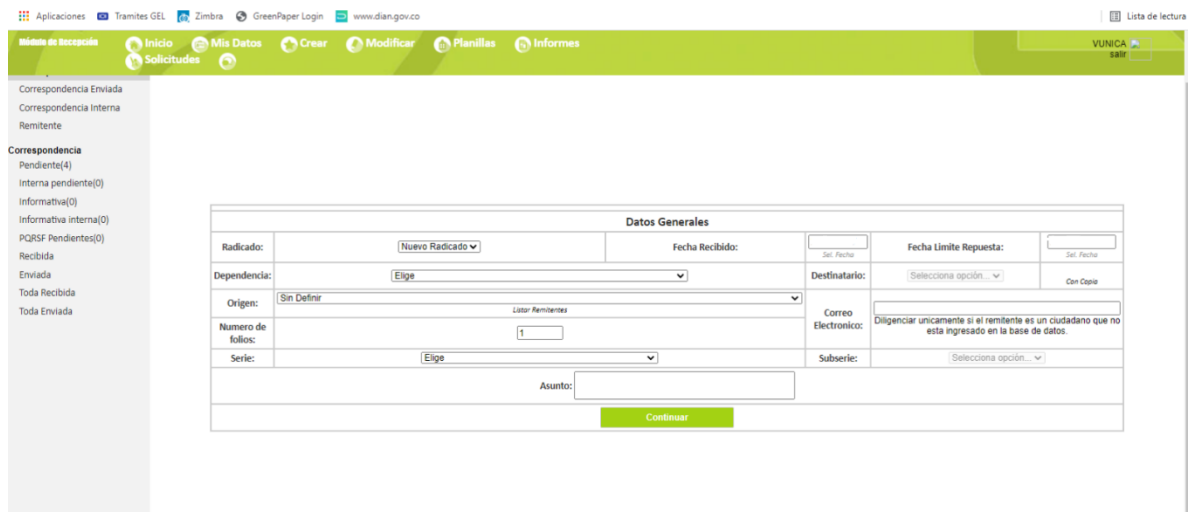
5. MARCO NORMATIVO.

El gobierno nacional ha expedido varios decretos y leyes relacionadas con la atención al ciudadano a saber:

- Constitución Política
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG
- Decreto 1499 de 2011.
- Ley 1474 de 2011.
- Ley 962 de 2005 Anti trámites
- Decreto 2573 de 2014 (Estrategia Gobierno en Línea)
- Decreto 2623 julio de 2009 (Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano)
- Documento Conpes 3785 de 2013
- Decreto 1122 de 1999 sobre atención integral
- Ley 1437 de 2011
- Decreto 1538 de 2005 sobre adecuación de espacios
- Ley 361 de 1997
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción
- CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010
- Ley estatutaria 1755 de 2015
- Ley estatutaria 1757 de 2015

Desde el año 2021 la administración municipal adquirió un software para poder recepcionar todos los documentos en la oficina de ventanilla única en la Alcaldía y remitir el documento al correo institucional de cada oficina que corresponda

En la parte de abajo se muestra un pantallazo del software donde aparece el formato para recepcionar los documentos



Datos Generales			
Radicado:	<input type="text" value="Nuevo Radicado"/>	Fecha Recibido:	<input type="text" value="Del. Fecha"/>
Dependencia:	<input type="text" value="Elige"/>	Destinatario:	<input type="text" value="Selecciona opción..."/>
Origen:	<input type="text" value="Sin Definir"/>	Correo Electrónico:	<input type="text" value="Digenciar unicamente si el remitente es un ciudadano que no esta ingresado en la base de datos."/>
Numero de folios:	<input type="text" value="1"/>	Subserie:	<input type="text" value="Selecciona opción..."/>
Serie:	<input type="text" value="Elige"/>	Asunto: <input type="text"/>	
<input type="button" value="Continuar"/>			

6. "PQRS" RECEPCIONADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

La siguiente tabla expresa los requerimientos según su tipología y mes de recepción

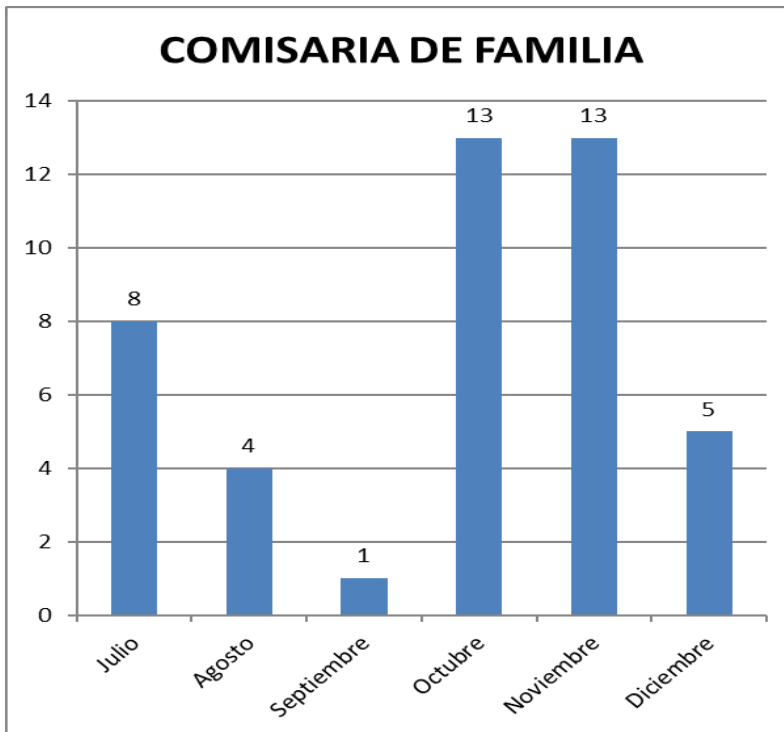
Dependencia	JU LIO	AG OS TO	SEP TIEM BRE	OCTU BRE	NOV IEM BRE	DICI EM BRE	TOTAL
COMISARIA DE FAMILIA	8	4	1	13	13	5	44
CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	0	1
DESPACHO ALCALDESA	31	38	46	53	48	36	252
INSPECCION DE POLICIA	6	15	14	15	18	7	75
OFICINA ASESORA JURIDICA	125	103	89	108	98	35	558
SECRETARIA DE HACIENDA	120	109	137	120	64	153	703
SECRETARIA DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA	301	191	210	176	148	166	1192
SECRETARIA DE SALUD, EDUCACION, RECREACION Y DEPORTE	217	148	189	149	94	111	908
SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	260	164	175	239	145	130	1113
TOTAL	1069	772	861	873	628	643	4846

En el segundo semestre del 2024 se radicaron 4846 Requerimientos, comparándolos con el primer semestre del 2024 hubo 698 requerimientos menos que en el primer semestre del 2024, ya que el total de requerimiento del primer semestre del 2024 fueron 5544.

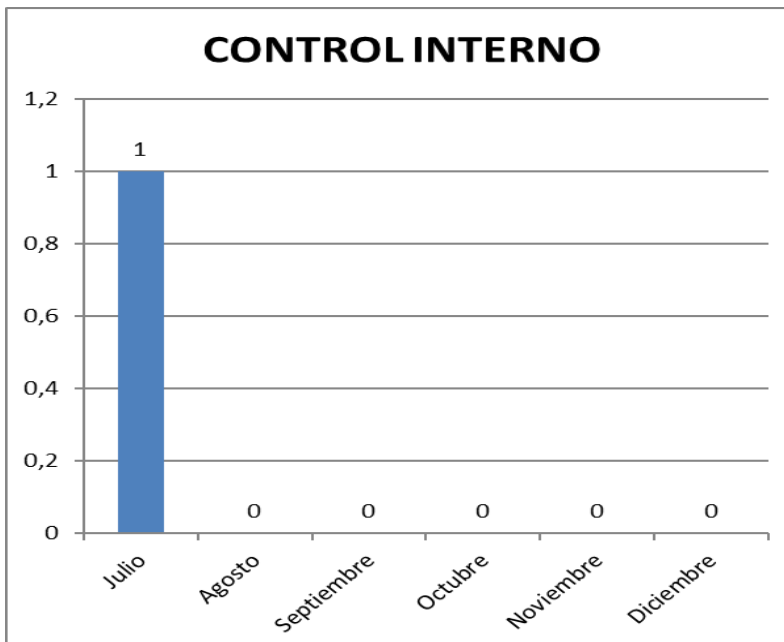


6.1. PQRS recibidas por Dependencia.

6.1.1 PQRS COMISARIA DE FAMILIA

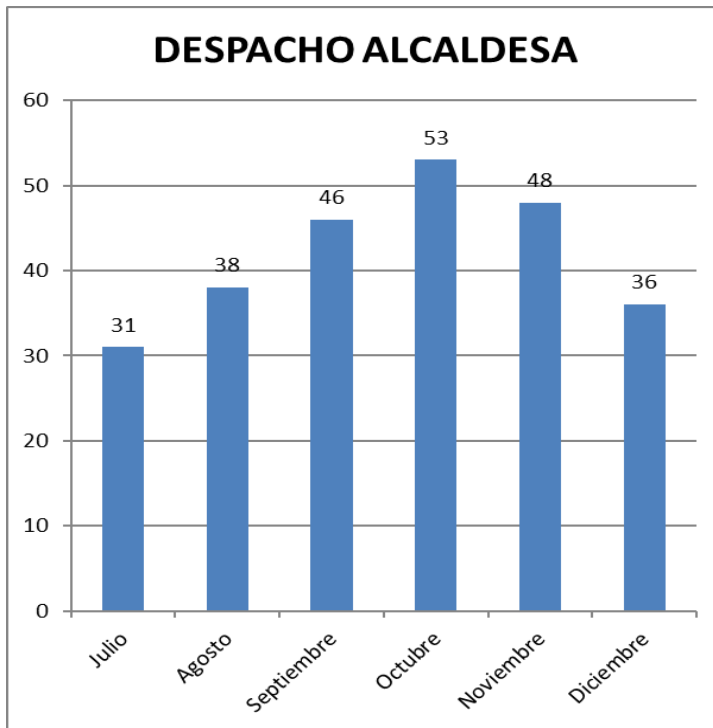


6.1.2 PQRS CONTROL INTERNO

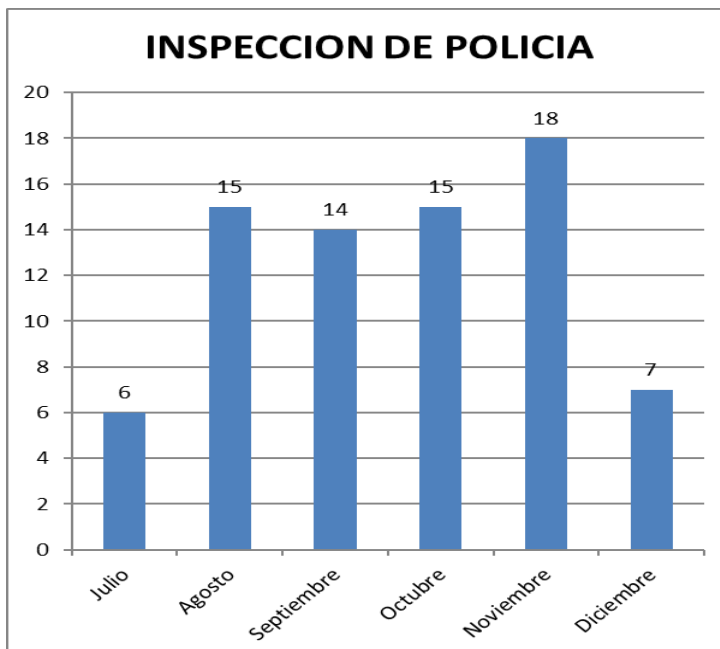




6.1.3 PQRS DESPACHO ALCALDESA

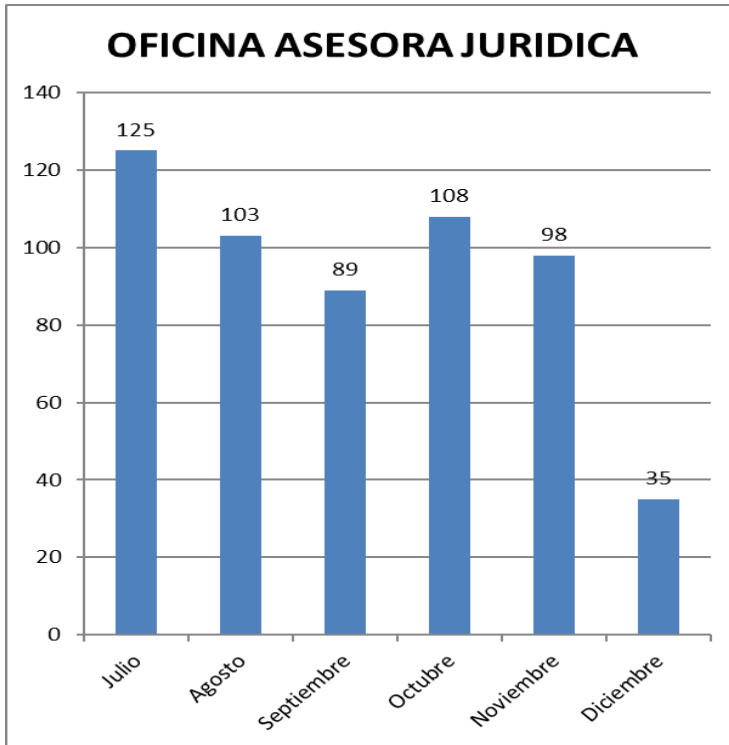


6.1.4 PQRS INSPECCION DE POLICIA

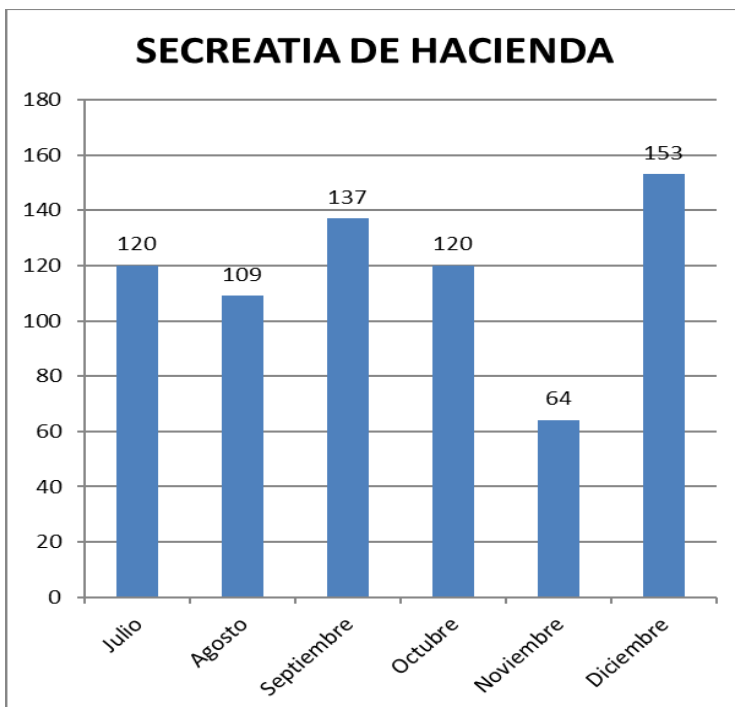




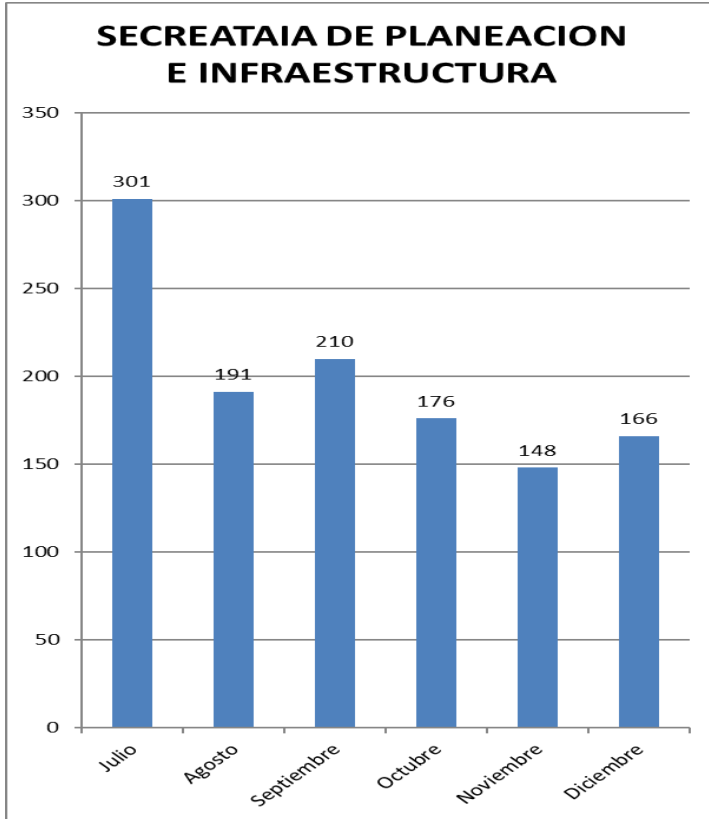
6.1.5 PQRS OFICINA ASESORA JURIDICA



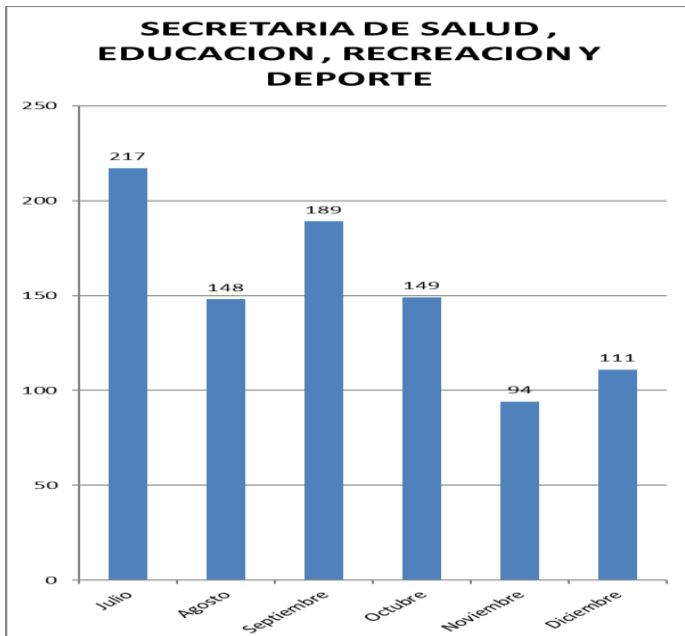
6.1.6 PQRS SECRETARIA DE HACIENDA



6.1.7 PQRS SECRETARIA DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA

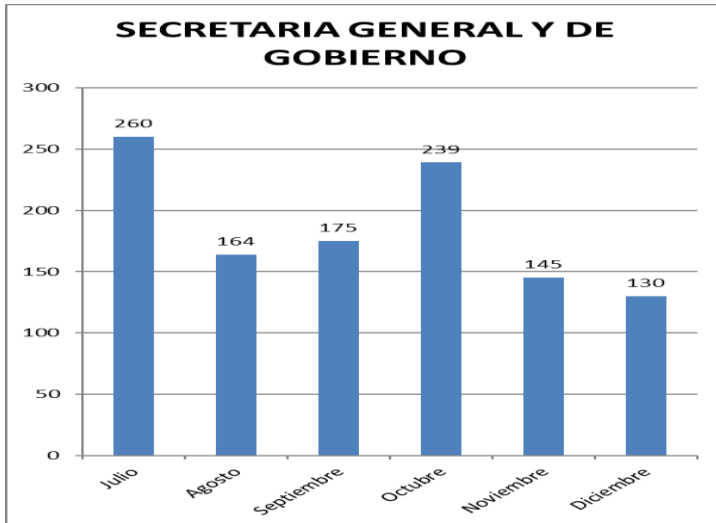


6.1.8 PQRS SECRETARIA DE SALUD, EDUCACION, RECREACION Y DEPORTE

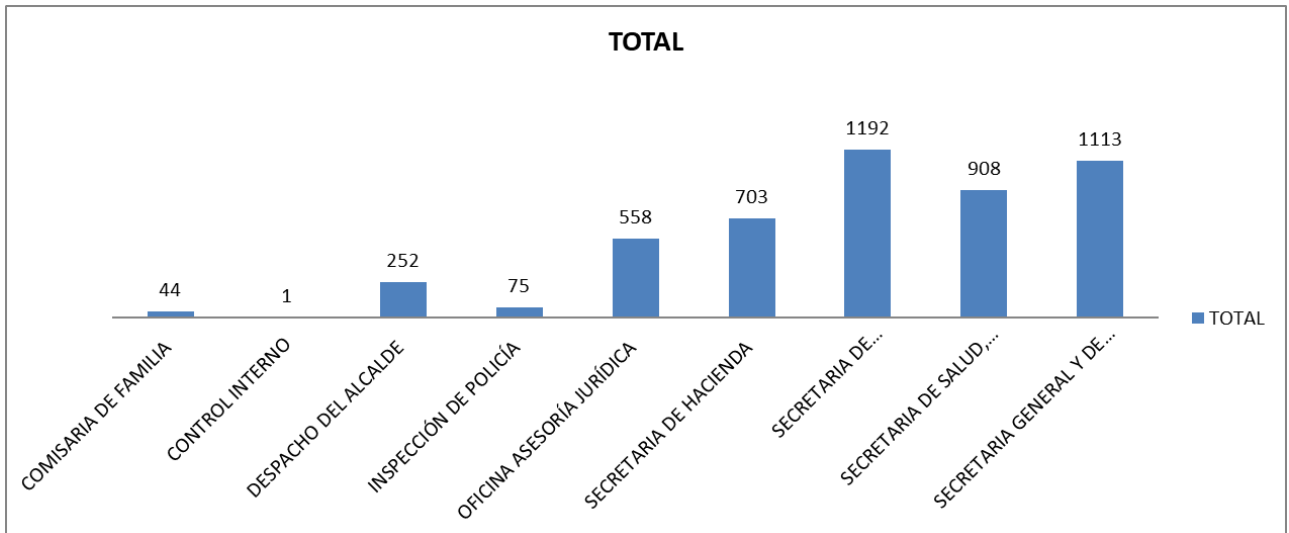




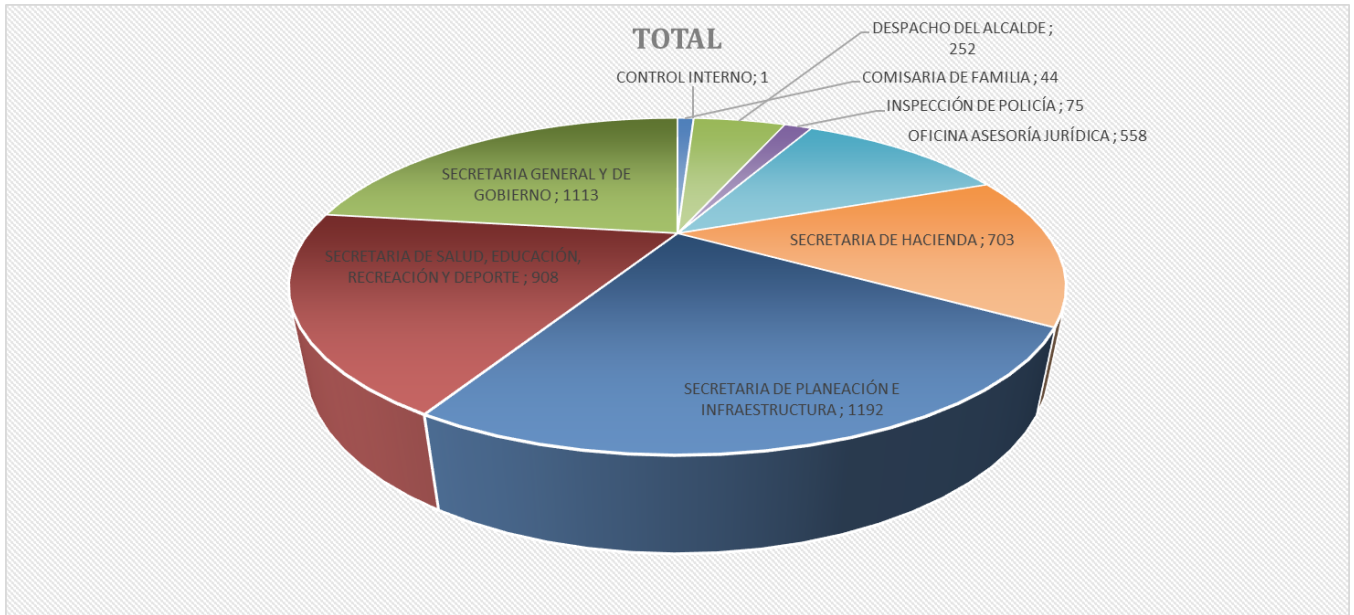
6.1.9 PQRS SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO



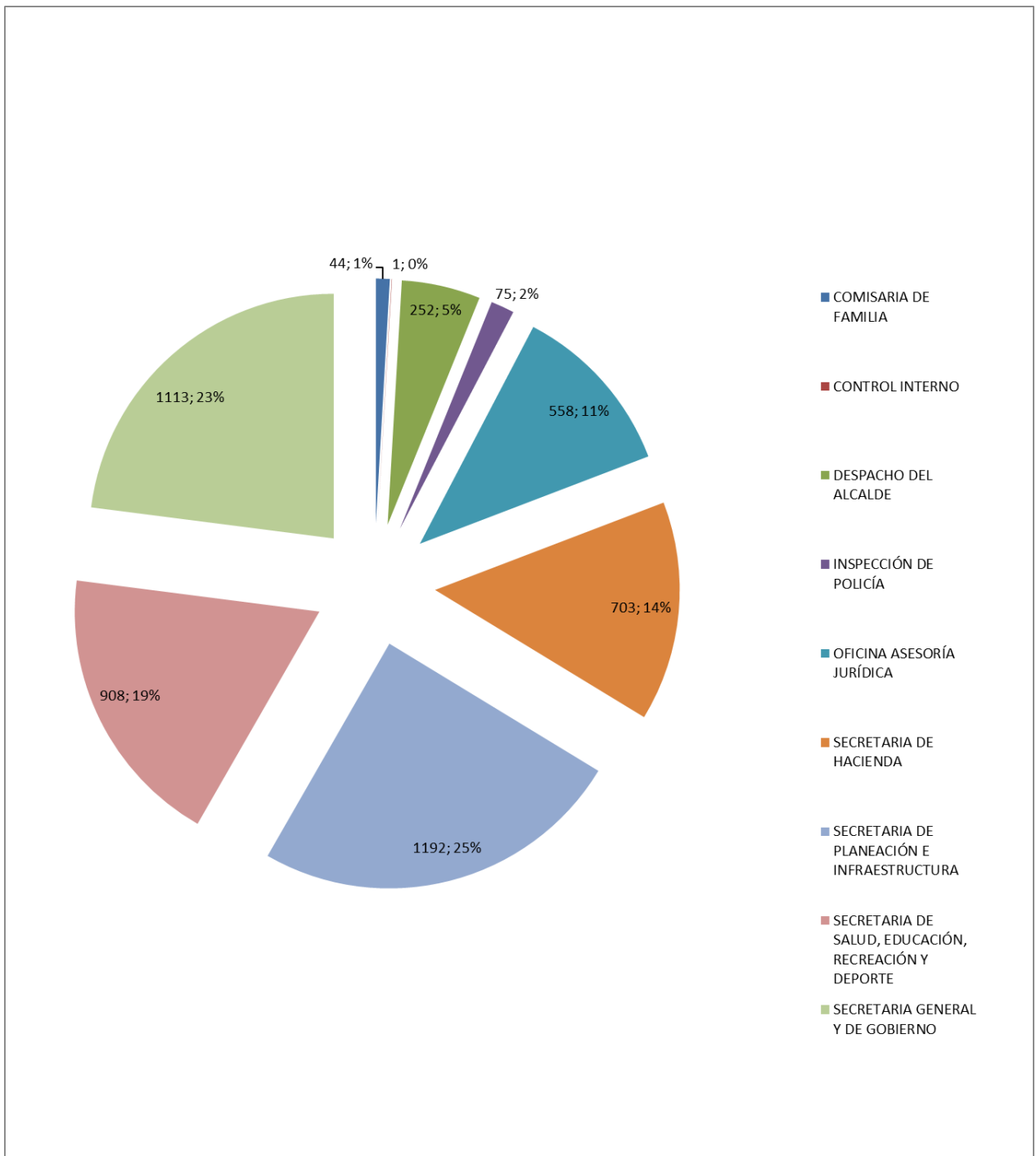
6.1.10 PQRS TOTAL



6.1.10. 1 PQRS TOTAL POR DEPENDENCIA



6.1.10. 2 PQRS TOTAL POR DEPENDENCIA EN PORCENTAJE



6.1.11 PQRS PRESENTACION

De acuerdo con la información extraída en los diferentes procesos de consulta, la Alcaldía municipal de Fundación recibió 4846 PQRS en el segundo Semestre de 2024.

Las Dependencias que más recibieron PQRS en el segundo Semestre del 2024 fueron: **(I) SECRETARIA DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA 1192 PQRS, (II) SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO 1113 PQRS (III) SECRETARIA DE SALUD, EDUCACION, REACREACION Y DEPORTE 908 PQRS.**

6.2. GESTIÓN Y RESPUESTAS DE LAS PQRS.

De acuerdo con Los 4846 PQRS radicadas en el segundo semestre de 2024, el 100% fueron debidamente gestionadas y resueltas; es decir, se cumplió con su totalidad de atención con los requerimientos ciudadanos allegados a la entidad, a través de los diferentes medios dispuestos para tal fin.

6.2.1. GESTIÓN Y RESPUESTAS OPORTUNA

Sobre el 100% de respuestas generadas, 90% fueron atendidas de forma oportuna y 10% fueron resueltas de forma extemporánea.

PQRS	OPORTUNA (90%)	EXTEMPORA NEA (10%)	TOTAL
COMISARIA DE FAMILIA	40	4	44
CONTROL INTERNO	1	0	1
DESPACHO ALCALDESA	227	25	252
INSPECCION DE POLICIA	68	7	75
OFICINA ASESORA JURIDICA	502	56	558
SECRETARIA DE HACIENDA	633	70	703
SECRETARIA DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA	1073	119	1192
SECRETARIA DE SALUD, EDUCACION, RECREACION Y DEPORTE	817	91	908
SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	1002	111	1113
TOTAL	4363	483	4846

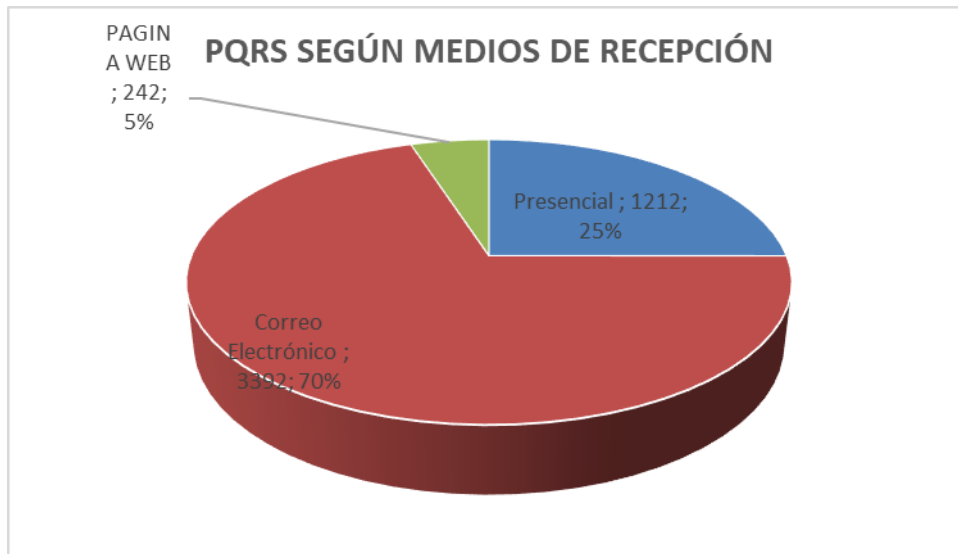
Resumen Gestión De Las PQRS

Requerimientos atendidos oportunamente	4363
Requerimientos atendidos extemporáneamente	483
TOTAL, PQRS	4846



6.3. PQRS SEGÚN MEDIOS DE RECEPCIÓN

Tipo de Requerimiento	Requerimientos
PAGINA WEB (5%)	242
Presencial (25%)	1212
Correo Electrónico (70%)	3392
Total	4846



Análisis.

El medio más utilizado por los ciudadanos para presentar PQRS es el correo electrónico con el 70%, seguido del presencial con el 25%, y por último página web CON EL 5%. Esto indica que nuestros usuarios y ciudadanos prefieren el correo electrónico para presentar peticiones, quejas y reclamos.

7. FORTALEZAS SOBRE LA GESTIÓN DE PQRS.

- A) La alcaldía atendió oportunamente el 90% de las PQRS
- B) Cuenta con un área para atender las PQRS
- C) Cuenta con procedimientos internos actualizados para la atención de PQRS
- D) Hace seguimiento al cumplimiento oportuno de las PQRS
- E) Cuenta con un software para recepcionar todas las PQRS

8. DEBILIDADES SOBRE LA GESTIÓN DE PQRS

El 10% de las PQRS no se atendió oportunamente

9. RECOMENDACIONES

Seguir Promoviendo las distintas canales que tiene la Alcaldía Municipal para que los usuarios puedan tener diferentes formas de presentar su documento.

ALBERTO AMASTHA LARA
Jefe de Control Interno