 <small>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</small>	<p align="center">ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</p> <p align="center">INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	F:10.EVA.GE
		VERSIÓN: 0.0
		FECHA: 03.07.18
		Página: 1 de 24

San Gil, enero 13 de 2021

Doctor
HERMES ORTIZ RODRIGUEZ
Alcalde Municipal
San Gil
E.S.D

ASUNTO: INFORME PQRSO SEGUNDO SEMESTRE 2020

La oficina de Control Interno Integrado con el propósito de confirmar el cumplimiento a la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana" bajo condiciones de equidad, transparencia y respeto frente a las peticiones, quejas o reclamos instaurados por los ciudadanos en general y tramitados por las diferentes dependencias en el segundo semestre de la vigencia 2020, se realiza auditoria según lo aprobado en el Plan de Acción por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

1. **OBJETIVO:** Presentar informe de la gestión realizada en la Entidad según cada unidad administrativa sobre el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario y determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos.


2. **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- Constitución Política de Colombia, artículo 23 y 74.
- Ley 1474 de julio 12 de 2.011 – Art. 76.
- Ley 1755 de 2.015 Titulo 2, art 13.
- Decreto 103 de 2.015 – Art. 52
- Decreto Nacional 2641 de 2.012
- Resolución No 100-33-607-2018
- Ley 734 de 2002
- Procedimiento de PR: 01. AP.GA.

3. **METODOLOGIA.**

Para el presente seguimiento e informe se tomó como fuente de información los dos informes trimestrales presentados y publicados por la Dirección Administrativa a través de la Oficina de Ventanilla Única.

La información obtenida para elaboración del presente informe, fue suministrada por la Dirección Administrativa- Oficina de Ventanilla Única, extraída la información de la base de datos del aplicativo GD- módulo de correspondencia, con información migrada a una base de datos en Excel para evaluar el cumplimiento de los términos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y de los Derechos de Petición, formulados a la Administración Municipal.

 <small>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</small>	<p align="center">ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</p> <p align="center">INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	F:10.EVA.GE
		VERSIÓN: 0.0
		FECHA: 03.07.18
		Página: 2 de 24

4. ALCANCE

El presente informe evalúa el cumplimiento de los términos de respuesta por parte de las diferentes dependencias de la Administración Municipal a los ciudadanos, usuarios y comunidad en general, que elevaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, específicamente las registradas durante el periodo comprendido entre el 01/07/2020 hasta el 31/12/2020.

5. MECANISMOS DE RECEPCION DE PQRS

Para facilitar la recepción, registro, direccionamiento y seguimiento a la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y Derechos de Petición, la Entidad cuenta con el aplicativo GD- módulo correspondencia, el procedimiento PR: 01.AP.GA documentado, la Resolución No 100-33-607-2018, por medio de la cual se adopta el manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y atención al usuario y la recepción en la ventanilla única de correspondencia.

Los mecanismos o medios establecidos por la Administración Municipal de San Gil, para la recepción de los Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, son:

Ventanilla única presencial: La Administración Municipal, tiene establecido tres (3) ventanillas únicas presenciales ubicadas: Una en la Secretaría de Tránsito, una en el Centro de Convivencia y otra dentro de las instalaciones de la Alcaldía, esta última tiene a su cargo la radicación centralizada de la correspondencia de la Administración Municipal y las tres tienen la función de recepcionar todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que emitan los ciudadanos relacionados con los servicios prestados por la entidad.


Canales virtuales: La administración municipal dispone de un sitio web a través del link www.sangil.gov.co, en el cual a través del módulo de atención ciudadana en el icono de recepción de solicitudes, los ciudadanos pueden radicar o registrar las respectivas peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. Así mismo como mecanismo de comunicación virtual los ciudadanos pueden acceder a través del correo electrónico institucional: contactenos@sangil.gov.co; para radicar o registrar las respectivas peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

Buzón Físico de PQRS: La Administración Municipal, no ha instalado ni establecido procedimiento de quejas, reclamos y sugerencias a través buzones de sugerencias físico.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

▪ METODOLOGIA DEL APLICATIVO

A través del aplicativo GD- modulo correspondencia las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, según el asunto y tema a tratar son entregadas en cada dependencia todos los Derechos de Petición son radicados en la Secretaria Jurídica a excepción de la Secretaria de Tránsito, para tramitar la respuesta o remitir por competencia. El sistema genera alertas sobre los que se encuentran próximos a vencer y

 <small>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</small>	<p align="center">ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</p> <p align="center">INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	F:10.EVA.GE
		VERSIÓN: 0.0
		FECHA: 03.07.18
		Página: 3 de 24

los que se encuentran vencidos; así mismo los clasifica como: cumplido, cumplido fuera de término, no cumplido y pendiente.

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PQRSD

Para realizar el segundo informe semestral de la vigencia 2.020, se siguieron los lineamientos normativos que impone la Ley 1474 de 2.011 contenido en su Artículo 76 reglamentado por el Decreto Nacional No 2641 de 2.012, a través del seguimiento selectivo por dependencias, tomando como fuente el aplicativo GD y el registro en la ventanilla única, que es el canal por donde ingresan las solicitudes tanto de los particulares como de las autoridades dirigidas a la Administración Municipal.

MODULO PQRSD: Modulo donde se radican las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias formuladas por los usuarios, ciudadanos externos e internos de manera:

- Presencial: Ventanilla única
- Telefónicamente: (57+7) 724-2179
- Correo institucional: contactenos@sangil.gov.co
- Link: www.sangil.gov.co

PROCEDIMIENTO: Las PQRSD se reciben en la ventanilla única por diferentes medios: documento escrito, línea telefónica, formatos de PQRSD en el buzón de sugerencias, los cuales serán radicados, registrados, clasificados por tipología según sea Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, (si la información es recepcionada vía telefónica o verbal deberá registrar la mayor cantidad de datos a través de la página www.sangil.gov.co, link para recepción de PQRSD), este link esta enlazado con el correo de ventanilla única y al correo contactenos@sangil.gov.co y en ventanilla se redirecciona por competencia para proceder a su posterior respuesta; donde se evidenció lo siguiente:

- La línea telefónica (57+7) 724-2179 encargada de recepcionar las PQRSD, promovida y publicitada en la página institucional se encuentra habilitada.
- Por parte de Ventanilla Única se lleva registro diario mediante planillas de reparto y entrega de toda la correspondencia radicada.
- En el momento de radicar y registrar la respuesta presentada por el responsable, se está realizando el respectivo cruce con el radicado de solicitud, siempre y cuando la oficina gestora lo referencie en el documento de respuesta.
- A la fecha no se cuenta con buzones de sugerencias para el depósito de los formatos en las diferentes dependencias.
- Existe el F. 01 AP.GA, de PQRSD, donde se registra el tipo de PQRSD por parte del usuario.

La Ventanilla Única es manejada a través del aplicativo Delfín (GD) la cual está funcionando correctamente, según informa el profesional de ventanilla única “Dentro de las funciones administrativas del profesional de Ventanilla única, en forma permanente se realizan las actualizaciones en las asignaciones de usuario y claves de acceso incididos por cambios en asignación de funciones o vinculación de personal en la administración municipal, de tal manera que repercuta en la oportuna capacitación por parte de los técnicos del sistema GD de correspondencia, para que se realice la creación de nuevos usuarios, para que estos cambios sean ágiles e inmediatas y no generen traumatismos.

Dentro de la Resolución No 100-33-607-2018 emanada de la Alcaldía Municipal de San Gil, *no* se establecieron políticas de operación del procedimiento, el horario de atención, el manejo del buzón de sugerencias, responsable del direccionamiento y seguimiento; según análisis de la resolución en mención se detectó que en la resolución se incorpora la base legal la Ley 1755 de 2.015 Título 2, art 13 el cual reza: “**Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima**”.

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
5. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.

**PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE
(JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE DE 2020)**

Se analiza el listado de las PQRSD recibidas por trimestres, es decir en un tercer periodo analizado de julio a septiembre de 2020, de acuerdo al informe de PQRSD entregado por el profesional de Ventanilla Única.

Con base en la información dentro del Software de correspondencia GD, para **el tercer trimestre del año 2020 (julio a septiembre)**, ingresaron a la Alcaldía Municipal de San Gil, **DOS MIL QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO (2574)** tramites y comunicaciones (correspondencia recibida), clasificadas así:

TRAMITES GD INGRESOS	
ASUNTO	CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	348
SOLICITUDES	1356
CERTIFICACIONES	0
INVITACIONES	39
INFORMES	92
PROPUESTAS	9
RESPUESTAS	69
REMISIONES	278
PETICIONES	6
QUEJAS	40
RECLAMOS	0
NOTIFICACIONES	40
TUTELAS	13
ACCION POPULAR	0
INCIDENTE DESACATO	0
DENUNCIAS	11
FACTURAS	11
RECURSOS	60

TRAMITES GD INGRESOS	
ASUNTO	CANTIDAD
CITACION	6
FURMULARIOS Y CONSIGNACIONES	0
CONVENIO	0
CUENTA DE COBRO	7
EXTRACTO BANCARIO	0
AGRADECIMIENTO	1
FORMATO DECLARACION IMPUESTOS	4
SUGERENCIAS	1
INFORMACION	183
TOTAL	2574

Fuente: informe tercer trimestre de Ventanilla Única

Todas las comunicaciones oficiales que ingresan a la Administración Municipal de San Gil a través de la Ventanilla Única y que son digitalizadas en el programa GD de correspondencia se pueden clasificar dentro del sistema de las PQRSD, siendo una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los ciudadanos o la comunidad en general, ya que existen otros asuntos como invitaciones, agradecimientos, notificaciones, citaciones, respuestas, etc.; que tienen una connotación diferente a lo que se considera este sistema como PQRSD.

Con motivo del decreto del Gobierno Nacional donde se ordenó el aislamiento preventivo desde el 24 de marzo de 2020 y hasta la fecha, la Ventanilla Única a continuando con la prestación de servicio al público en la recepción de PQRSD, así mismo se recibieron algunas solicitudes y peticiones a través del correo institucional ventanillaunica@sangil.com.co las cuales fueron radicadas y entregadas por competencia a la dependencia que corresponde, las cuales fueron debidamente atendidas y respondidas, como está registrado en la entrada y salida en el sistema operativo GD de correspondencia.

Con respecto a las PQRSD del primer trimestre de 2020, frente al total de la correspondencia recibida tenemos un porcentaje del 69%, como se relaciona a continuación en la siguiente tabla:

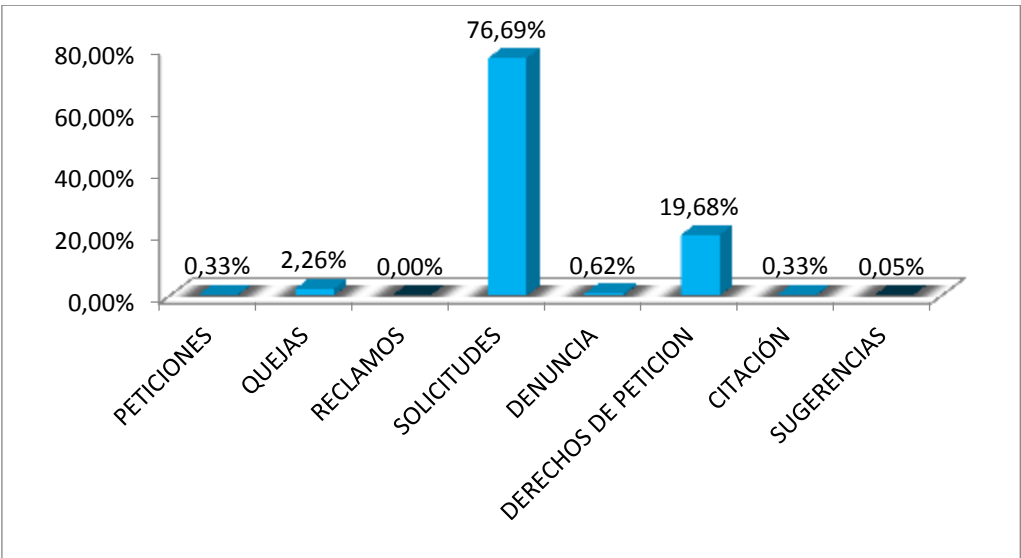
TOTAL CORRESPONDENICA RECIBIDA	2574
TOTAL PQRSD RECIBIDA	1768
1414/2577	69%

ASUNTO	CANTIDAD	%
PETICIONES	6	0,33
QUEJAS	40	2,26
RECLAMOS	0	0
SOLICITUDES	1356	76,6

ASUNTO	CANTIDAD	%
DENUNCIA	11	0,62
DERECHOS DE PETICION	348	19,68
CITACIÓN	6	0,33
SUGERENCIAS	1	0,05
TOTAL	1768	100

Fuente: Informe tercer trimestre de Ventanilla única

GRAFICA: PQRS Julio a Septiembre 2020



En relación con los trámites del tercer trimestre (Julio a Septiembre) del año 2020, los tramites, solicitudes y correspondencia recibida tienen tres ítems según su tiempo de respuesta y trazabilidad como son: **CUMPLIDOS** Corresponde a los realizados y entregados en el tiempo legal, **CUMPLIDOS FUERA DE TIEMPO** si pasado el tiempo legal se le dio trámite y se entregaron; **NO CUMPLIDOS** si a la fecha de corte del presente informe el encargado del trámite no dio respuesta dentro de los términos requeridos (* existe la posibilidad de que se haya hecho el trámite y se haya entregado cumplido fuera de tiempo pero no ha sido descargado en el sistema GD de correspondencia). – **PENDIENTES** son trámites o solicitudes que a la fecha de corte aún tienen disponibilidad de tiempo para su contestación.

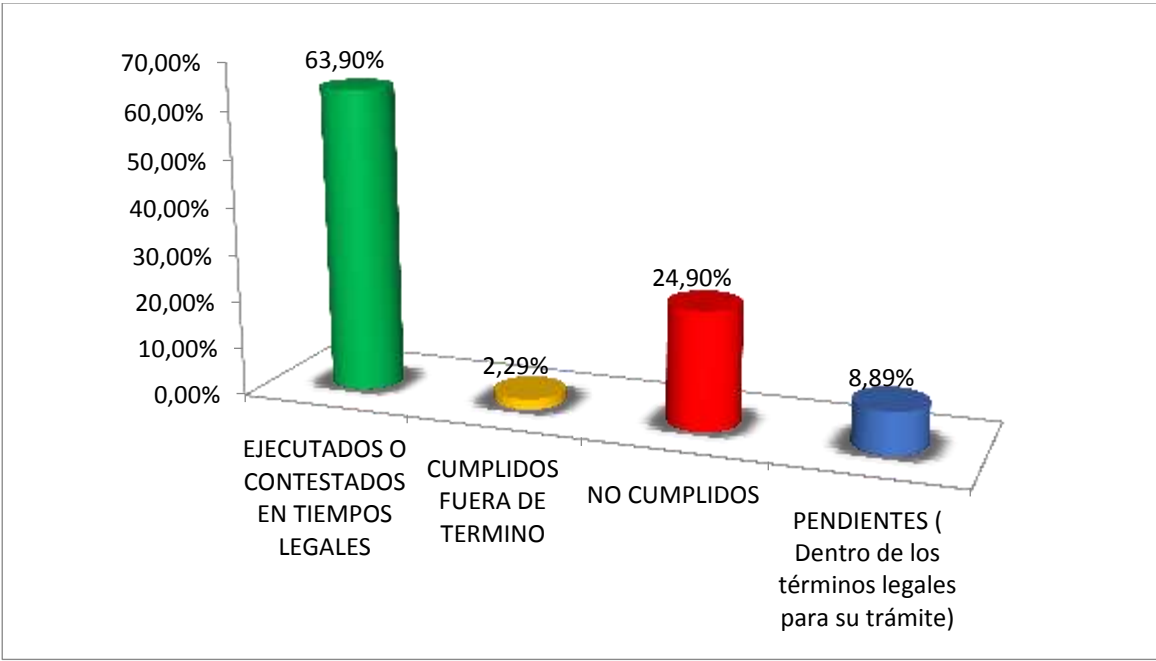
La relación de los trámites solicitados y sus tiempos de respuesta a través de la ventanilla única de PQRS en trimestre comprendido entre el 1ro de julio al 30 de septiembre fueron los siguientes:

TIEMPOS DE RESPUESTA					
TIPO DE TRÁMITE	CUMPLIDOS	CUMPLIDOS FUERA DE TIEMPO	NO CUMPLIDOS	PENDIENTES POR TRAMITES	TOTAL POR TRAMITE
DERECHO DE PETICION	192	1	100	55	348
SOLICITUDES	948	2	303	103	1356
CERTIFICACIONES	0	0	0	0	0
INVITACIONES	19	2	13	5	39
INFORMES	34	50	0	8	92
PROPUESTAS	4	1	4		9
RESPUESTAS	46	0	16	7	69
REMISIONES	224	0	44	10	278
PETICIONES	6	0	0	0	6
QUEJAS	8	1	24	7	40
RECLAMOS	0	0	0	0	0
NOTIFICACIONES	15	1	16	8	40
TUTELAS	2	0	11	0	13
ACCION POPULAR	0	0	0	0	0
INCIDENTE DESACATO	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	5	0	6	0	11
FACTURAS	7	0	3	1	11
RECURSOS	1	0	53	6	60
CITACION	3	0	3	0	6
FURMULARIOS Y CONSIGNACIONES	0	0	0	0	0
CONVENIO	0	0	0	0	0
CUENTA DE COBRO	6	0	1	0	7
EXTRACTO BANCARIO	0	0	0	0	0
AGRADECIMIENTO	1	0	0	0	1
FORMATO DECLARACION IMPUESTOS	4	0	0	0	4
SUGERENCIAS	0	0	1	0	1
INFORMACION	120	1	43	19	183
TOTAL	1645	59	641	229	2574

Fuente: Informe tercer trimestre de Ventanilla única

TOTAL, CORRESPONDENCIA RECIBIDA TERCER TRIMESTRE / TERMINOS DE RESPUESTA: TABLA.


TRAMITES	CANTIDAD	%
EJECUTADOS O CONTESTADOS EN TIEMPOS LEGALES	1645	63,9
CUMPLIDOS FUERA DEL TERMINO	59	2,29
NO CUMPLIDOS	641	24,90
PENDIENTES (Dentro de los términos legales para su trámite)	229	8,89
TOTAL	2574	100



En cuanto a los trámites y solicitudes que llegaron a través de la ventanilla única a las secretarías, áreas y dependencias en el tercer trimestre Julio– Agosto – Septiembre del 2020 son los siguientes:

CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIA									
DEPENDENCIA	CUMPLIDOS		CUMPLIDOS FUERA DE TIEMPO		NO CUMPLIDOS		PENDIENTES		TOTAL POR DEPENDENCIA
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
SECRETARIA DE HACIENDA	199	95,21531	0	0	1	0,478469	9	4,30622	209
SECRETARIA DE TRANSITO	180	45,80153	0	0	153	38,9313	60	15,26718	393
SECRETARIA DE GOBIERNO	230	69,69697	0	0	74	22,42424	26	7,878788	330
SECRETARIA DE CONTROL URBANO E INFRAESTRUCTUR	759	82,5	2	0,217391	100	10,86957	59	6,413043	920
SECRETARIA JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	65	38,46154	0	0	89	52,66272	15	8,87574	169
SECRETARIA DE GESTIÓN SOCIAL Y SALUD	4	20	0	0	14	70	2	10	20
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	67	76,13636	2	2,272727	14	15,90909	5	5,681818	88
SUBSECRETARIA DE SALUD	55	90,16393	1	1,639344	2	3,278689	3	4,918033	61
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	16	76,19048	0	0	3	14,28571	2	9,52381	21
OFICINA DE PLANEACIÓN	28	43,07692	0	0	30	46,15385	7	10,76923	65
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	20	0	0	3	60	1	20	5
CONTROL INTERNO INTEGRADO	2	100		0		0		0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	42	51,85185	3	3,703704	24	29,62963	12	14,81481	81
SECRETARIA PRIVADA	4	50	0	0	4	50	0	0	8
OFICINA DE ARCHIVO	9	100	0	0	0	0	0	0	9
INSPECCIÓN DE POLICÍA	6	3,896104	0	0	128	83,11688	20	12,98701	154
COMISARIA DE FAMILIA	1	3,125	0	0	26	81,25	5	15,625	32
ALMACÉN GENERAL	3	75	0	0	1	25	0	0	4
CENTRO DE CONVIVENCIA	0	0	0	0	1	100		0	1
OFICINA DE COMUNICACIONES		0		0	1	100		0	1
VENTANILLA ÚNICA	1	100		0		0		0	1
TOTAL DE LA ENTIDAD	1672	64,95726	8	0,3108	668	25,95183	226	8,780109	2574

Fuente: Informe tercer trimestre de Ventanilla única

 <small>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</small>	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	F:10.EVA.GE
		VERSIÓN: 0.0
		FECHA: 03.07.18
		Página: 10 de 24

CORRESPONDENCIA ENVIADA

Correspondencia Enviada (Externa)

Con base en la información dentro del Software de correspondencia GD, para **el tercer trimestre del año 2020 (Julio – Agosto – Septiembre)**, se enviaron desde las dependencias de la Alcaldía Municipal de San Gil, **DOS MIL CIENTO SESENTA Y TRES (2163)** trámites, comunicaciones y contestaciones según las PQRSD requeridas a través de la ventanilla única, clasificadas así:

CORRESPONDENCIA ENVIADA GD PQRSD JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE		
RECIBIDA		2574
ENVIADAS		2730
ENVIADA INTERNA	534	
ENVIADA EXTERNA	2163	
ENVIADAS INTERNA Y EXTERNA	33	
TOTAL		5304

Informe Tercer Trimestre 2020 PQRSD Jul -Ago - Sep de 2020 GD CORRESPONDENCIA ENVIADA (Interna y Externa)		
Tiempo de respuesta de cada solicitud:	%	Cantidad
Contestados o ejecutados en los tiempos legales	9,41391941	257
Contestados o ejecutados cumplidos fuera de termino	0,18315018	5
No cumplidos	9,48717949	259
Pendiente	1,68498168	46
Tramites solo de información y comunicación para archivo	79,2307692	2163
TOTAL TRÁMITES Y CORRESPONDENCIA ENVIADA	100	2730

Informe Tercer Trimestre 2020 PQRSD Jul -Ago - Sep de 2020 GD CORRESPONDENCIA ENVIADA (Interna)		
Tiempo de respuesta de cada solicitud:	%	Cantidad
Contestados o ejecutados en los tiempos	46,6292135	249
Contestados o ejecutados cumplidos fuera de termino	0,74906367	4
No cumplidos	45,1310861	241
Pendiente	7,4906367	40
Tramites solo de información y comunicación para archivo	0	
TOTAL TRÁMITES Y CORRESPONDENCIA	100	534

**PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE
(OCTUBRE – NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2020)**

Con base en la información dentro del Software de correspondencia GD, para **el CUARTO trimestre del año 2020** (octubre, noviembre, diciembre), ingresaron DOS MIL CIENTO OCHENTA (2180) peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, clasificadas así:

ASUNTO	CANTIDAD	%
PETICIONES	4	0,2
QUEJAS	100	4,6
RECLAMOS	1	0,0
SOLICITUDES	1652	75,8
DENUNCIA	12	0,6
DERECHOS DE PETICION	406	18,6
CITACIÓN	3	0,1
SUGERENCIAS	2	0,1
TOTAL	2180	100

TOTAL PQRSD RECIBIDA	2180	100
-----------------------------	-------------	------------

CORRESPONDENCIA RECIBIDA

Con base en la información dentro del Software de correspondencia GD, para **el cuarto trimestre del año 2020 (octubre – noviembre - diciembre)**, ingresaron a la Alcaldía Municipal de San Gil, **TRES MIL CIENTO SETENTA Y TRES (3173)** trámites y comunicaciones (correspondencia recibida), clasificadas así:

ASUNTO	CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	406
SOLICITUDES	1652
CERTIFICACIONES	2
INVITACIONES	34
INFORMES	159
PROPUESTAS	4
RESPUESTAS	79
REMISIONES	308
PETICIONES	4
QUEJAS	100
RECLAMOS	1
NOTIFICACIONES	46
TUTELAS	4
ACCION POPULAR	1
INCIDENTE DESACATO	0
DENUNCIAS	12
FACTURAS	21
RECURSOS	24

ASUNTO	CANTIDAD
CITACION	3
FURMULARIOS Y CONSIGNACIONES	1
CONVENIO	0
CUENTA DE COBRO	8
EXTRACTO BANCARIO	0
AGRADECIMIENTO	0
FORMATO DECLARACION IMPUESTOS	7
SUGERENCIAS	2
INFORMACION	295
TOTAL	3173

Fuente: Informe cuarto trimestre de Ventanilla única

En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante los medios por los cuales se puede hacer un seguimiento a la misma mediante el número de seguimiento asignado.

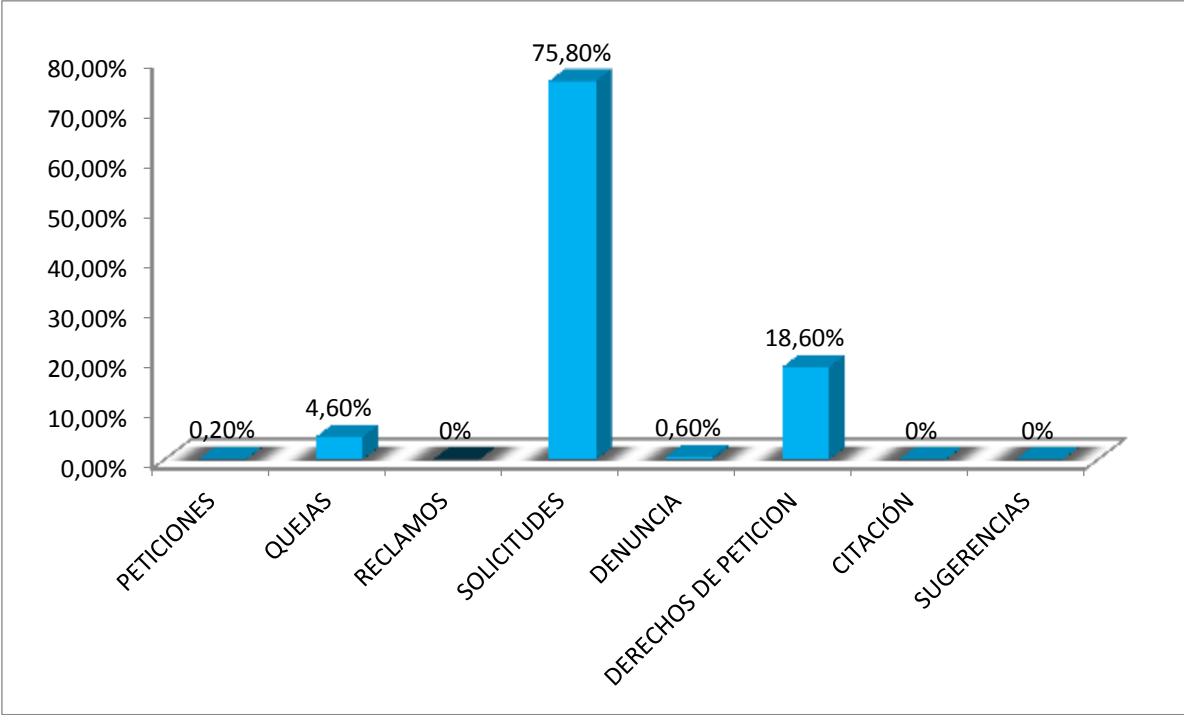
Con respecto a las PQRSD del cuarto trimestre (octubre – noviembre - diciembre) del año 2020, frente al total de la correspondencia recibida tenemos un porcentaje del 69.3%, como se relaciona a continuación en las siguientes graficas:

- TOTAL DE LA CORRESPONDENCIA: 3173
- TOTAL DE PQRSD: 2180
- $(2180/3173)*100= 69\%$

ASUNTO	CANTIDAD	%
PETICIONES	4	0,2
QUEJAS	100	4,6
RECLAMOS	1	0,0
SOLICITUDES	1652	75,8
DENUNCIA	12	0,6
DERECHOS DE PETICION	406	18,6
CITACIÓN	3	0,1
SUGERENCIAS	2	0,1
TOTAL	2180	100

Fuente: Informe cuarto trimestre de Ventanilla única

GRAFICA: PQRSD Octubre a Diciembre 2020



En el cuarto trimestre (octubre – noviembre - diciembre) del año 2020, los trámites, solicitudes y correspondencias recibidas tienen cuatro ítems a tener en cuenta según su tiempo de respuesta y trazabilidad. Estos ítems son: CUMPLIDOS si se realizaron y se entregaron en el tiempo legal según sea el caso de cada trámite o solicitud – CUMPLIDOS FUERA DE TIEMPO si pasado el tiempo legal para se realizaron y se entregaron - NO CUMPLIDOS si no se realizó ni se entregó a la fecha del presente informe el trámite solicitado (*existe la posibilidad de que si se haya hecho el trámite y se haya entregado cumplido fuera de tiempo pero no ha sido descargado en el sistema GD de correspondencia) – PENDIENTES son tramites o solicitudes que a la fecha del presente informe aún tienen disponibilidad de tiempo legal para su contestación.

La relación de los trámites solicitados a través de la ventanilla única de PQRSD en el trimestre comprendido entre el 1ro de octubre al 31 de diciembre fueron los siguientes:

TIPO DE TRÁMITE	CUMPLIDOS	CUMPLIDOS FUERA DE TIEMPO	NO CUMPLIDOS	PENDIENTES POR TRAMITES	TOTAL POR TRAMITE	CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	373	0	7	26	406	406
SOLICITUDES	1292	13	219	128	1652	1652
CERTIFICACIONES	2	0	0	0	2	2
INVITACIONES	24	2	8	0	34	34
INFORMES	144	0	10	5	159	159
PROPUESTAS	3	0	1	0	4	4
RESPUESTAS	61	0	13	5	79	79

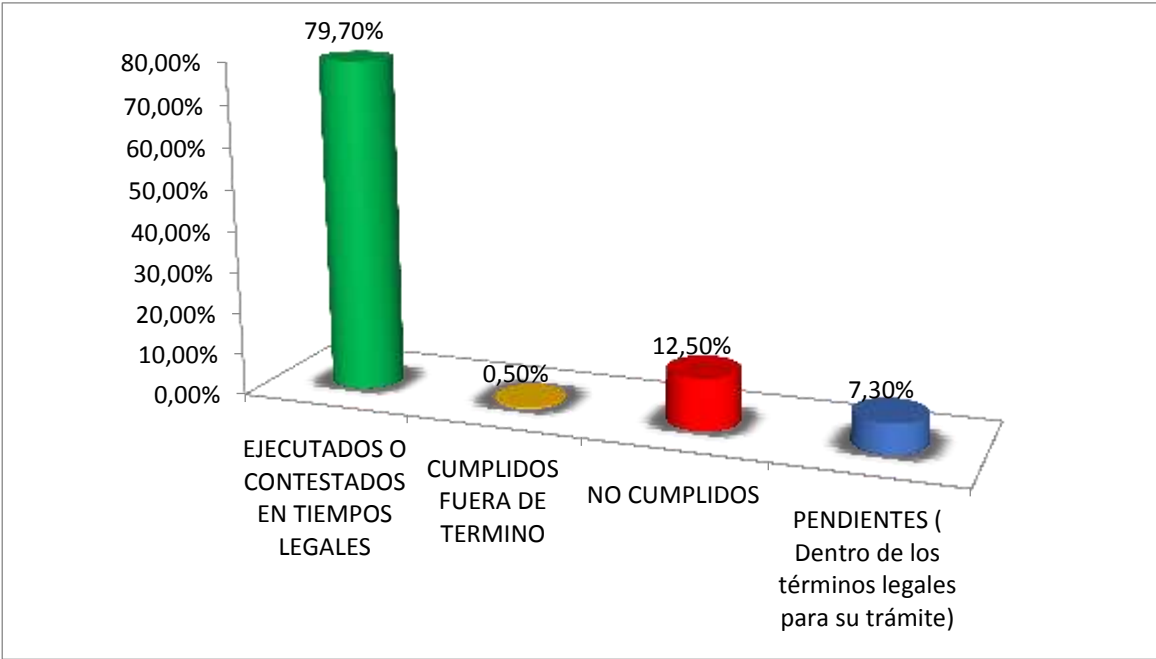
TIPO DE TRÁMITE	CUMPLIDOS	CUMPLIDOS FUERA DE TIEMPO	NO CUMPLIDOS	PENDIENTES POR TRAMITES	TOTAL POR TRAMITE	CANTIDAD
REMISIONES	225	0	49	34	308	308
PETICIONES	4	0	0	0	4	4
QUEJAS	83	0	15	2	100	100
RECLAMOS	1	0	0	0	1	1
NOTIFICACIONES	39	0	5	2	46	46
TUTELAS	3	0	1	0	4	4
ACCION POPULAR	1	0	0	0	1	1
INCIDENTE DESACATO	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	4	0	2	6	12	12
FACTURAS	15	0	4	2	21	21
RECURSOS	11	0	11	2	24	24
CITACION	1	0	1	1	3	3
FURMULARIOS Y CONSIGNACIONES	1	0	0	0	1	1
CONVENIO	0	0	0	0	0	0
CUENTA DE COBRO	2	0	4	2	8	8
EXTRACTO BANCARIO	0	0	0	0	0	0
AGRADECIMIENTO	0	0	0	0	0	0
FORMATO DECLARACION IMPUESTOS	7	0	0	0	7	7
SUGERENCIAS	2	0	0	0	2	2
INFORMACION	230	2	46	17	295	295
TOTAL	2528	17	396	232	3173	3173

Fuente: Informe cuarto trimestre de Ventanilla única

TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDA CUARTO TRIMESTRE / TERMINOS DE RESPUESTA: TABLA.

TRAMITES	CANTIDAD	%
EJECUTADOS O CONTESTADOS EN TIEMPOS LEGALES	2528	79,7
CUMPLIDOS FUERA DEL TERMINO	17	0,5
NO CUMPLIDOS	396	12,5

PENDIENTES (Dentro de los términos legales para su trámite)	232	7,3
TOTAL	3173	100



En cuanto a los trámites y solicitudes que llegaron a través de la ventanilla única a las secretarías, áreas y dependencias en el cuarto trimestre (octubre – noviembre – diciembre) del 2020 son los siguientes:

DEPENDENCIA	CUMPLIDOS		CUMPLIDOS FUERA DE TIEMPO		NO CUMPLIDOS		PENDIENTES		TOTAL POR DEPENDENCIA
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
SECRETARIA DE HACIENDA	250	96,89922	1	0,387597	1	0,387597	6	2,325581	258
SECRETARIA DE TRANSITO	523	98,49341	0	0	1	0,188324	7	1,318267	531
SECRETARIA DE GOBIERNO	191	53,05556	0	0	140	38,88889	29	8,055556	360
SECRETARIA DE CONTROL URBANO E INFRAESTRUCTURA	962	84,23818	0	0	63	5,516637	117	10,24518	1142
SECRETARIA JURIDICA Y CONTRATACION	182	84,25926	0	0	8	3,703704	26	12,03704	216
SECRETARIA DE GESTION SOCIAL Y SALUD	42	89,3617	0	0	5	10,6383	0	0	47

DEPENDENCIA	CUMPLIDOS		CUMPLIDOS FUERA DE TIEMPO		NO CUMPLIDOS		PENDIENTES		TOTAL POR DEPENDENCIA
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
DIRECCION ADMINISTRATIVA	43	54,43038	3	3,797468	24	30,37975	9	11,39241	79
SUBSECRETARIA DE SALUD	60	96,77419	0	0	2	3,225806	0	0	62
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	12	80	0	0	1	6,666667	2	13,33333	15
OFICINA DE PLANEACION	21	33,33333	0	0	39	61,90476	3	4,761905	63
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	5	83,33333	1	16,66667	6
CONTROL INTERNO INTEGRADO	3	100	0	0	0	0	0	0	3
DESPACHO DEL ALCALDE	67	59,29204	12	10,61947	29	25,66372	5	4,424779	113
SECRETARIA PRIVADA	0	0	0	0	7	100	0	0	7
OFICINA DE ARCHIVO	16	100	0	0	0	0	0	0	16
INSPECCION DE POLICIA	146	67,90698	0	0	52	24,18605	17	7,906977	215
COMISARIA DE FAMILIA	5	16,66667	0	0	20	66,66667	5	16,66667	30
ALMACEN GENERAL	3	60	0	0	0	0	2	40	5
CENTRO DE CONVIVENCIA	0	0	0	0	0	0	2	100	2
OFICINA DE COMUNICACIONES	2	66,66667	1	33,33333	0	0	0	0	3
TOTAL DE LA ENTIDAD	2528	79,67223	17	0,535771	397	12,51182	231	7,280176	3173

CORRESPONDENCIA ENVIADA

Correspondencia Enviada (Externa)

Con base en la información dentro del Software de correspondencia GD, para el cuarto trimestre del año 2020 (**octubre – noviembre - diciembre**), se enviaron desde las dependencias de la Alcaldía Municipal de San Gil, **DOS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS (2336)** trámites Externos, **QUINIENTOS SETENTA Y UN (571)** trámites internos, **NOVENTA Y TRES (93)** trámites internos y externos, para un total de **TRES MIL (3000)** comunicaciones y contestaciones según las PQRSO requeridas a través de la ventanilla única, clasificadas así:

Informe cuarto trimestre 2020 PQRSO oct - nov - dic de 2020 GD CORRESPONDENCIA ENVIADA (Interna y Externa)		
Tiempo de respuesta de cada solicitud:	%	Cantidad
Contestados o ejecutados en los tiempos legales	12,3666667	371
Contestados o ejecutados cumplidos fuera de termino	0,2	6
No cumplidos	6,8666667	206
Pendiente	2,7	81
Tramites solo de información y comunicación para archivo	77,8666667	2336
TOTAL TRÁMITES Y CORRESPONDENCIA ENVIADA	100	3000

Informe Cuarto Trimestre 2020 PQRSO oct - nov - dic de 2020 GD CORRESPONDENCIA ENVIADA (Interna)		
Tiempo de respuesta de cada solicitud:	%	Cantidad
Contestados o ejecutados en los tiempos legales	59,8949212	342
Contestados o ejecutados cumplidos fuera de termino	0,87565674	5
No cumplidos	32,3992995	185
Pendiente	6,83012259	39
Tramites solo de información y comunicación para archivo	0	
TOTAL TRÁMITES Y CORRESPONDENCIA ENVIADA	100	571

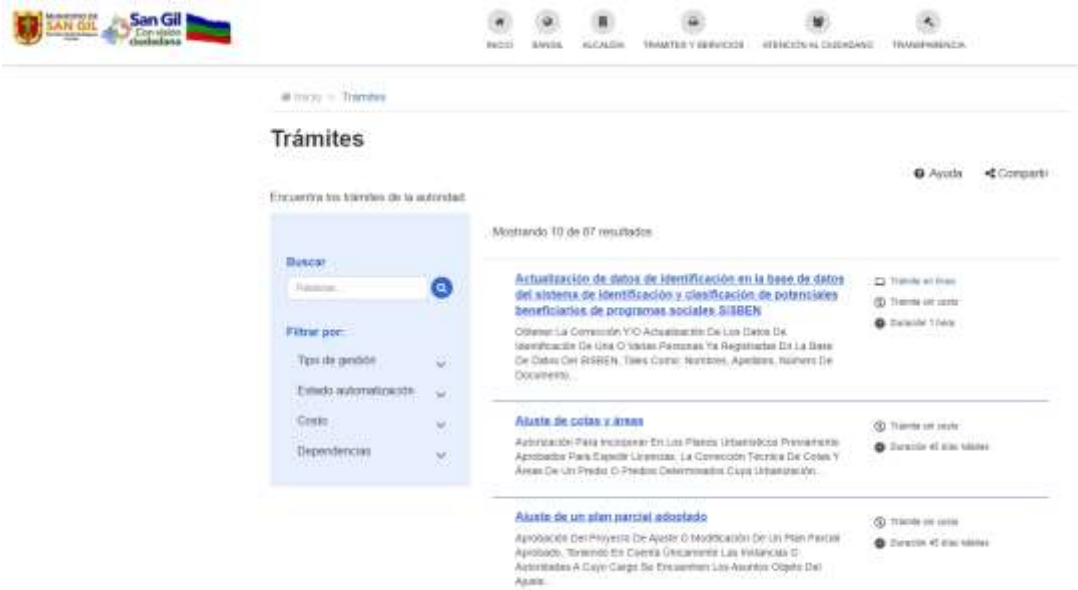
EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO INTEGRADO EN PRIMER INFORME DE 2020

1. **RECOMENDACIÓN:** Evidenciar la socialización que se realice al Público de los canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la entidad, discriminando ítems como: canales, mecanismos, ubicación, horario de atención, descripción del servicio prestado; entre otros.

AVANCE SEGUNDO SEMESTRE: Respecto a la socialización que se realice al Público de los canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la entidad, encontramos que se realizó una actualización de la página web sangil.gov.co en donde se deja de forma visible mecanismos de atención al ciudadano en el link formulario electrónico de solicitudes peticiones


costo o no del mismo y puntos de pago debidamente autorizados; alertando además si el funcionario en su punto de trabajo está facultado como punto de pago o si por el contrario no está acreditado para recibir o recaudar dinero e informar los resultados de su aplicación.

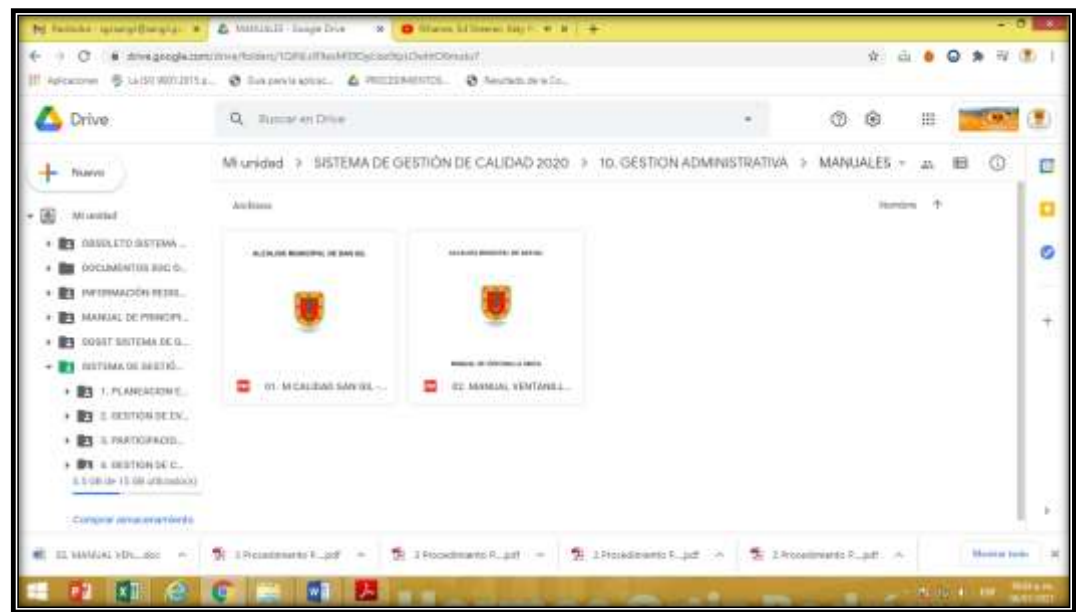
AVANCE SEGUNDO SEMESTRE: De igual forma dentro de la actualización de la página sangil.gov.co se deja visible el icono de trámites y servicios, que permite que el ciudadano tenga acceso a toda la información de servicios prestados por la administración municipal, horarios de atención y costos de los mismos <https://www.sangil.gov.co/tramites/>



3. **RECOMENDACIÓN:** Crear un procedimiento debidamente documentado por el sistema de gestión de calidad, con directrices específicas para el cargue y descargue de las PQRSD, donde se incluyan la obtención de reportes trimestrales para el seguimiento de las respuestas a las peticiones remitidas por competencia a cada una de las dependencias; discriminados de acuerdo al trámite efectuado, con el fin de poder ejercer un control de la trazabilidad a todas las peticiones que requieren respuesta por las distintas dependencias y si pese haber sido respondidas, se genere reporte si fueron entregadas o no al peticionario dentro de los términos señalados por la ley, cabe resaltar que este procedimiento en varias oportunidades se ha solicitado.

AVANCE SEGUNDO SEMESTRE: Se diseñó el manual de ventanilla única que incluye el procedimiento de ventanilla única en recepción de correspondencia y procedimiento módulo de correspondencia que manejan las secretarías y dependencias, el cual fue entregado al área de calidad el cual fue codificado y cargado en el drive.

 ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	F:10.EVA.GE
		VERSIÓN: 0.0
		FECHA: 03.07.18
		Página: 20 de 24

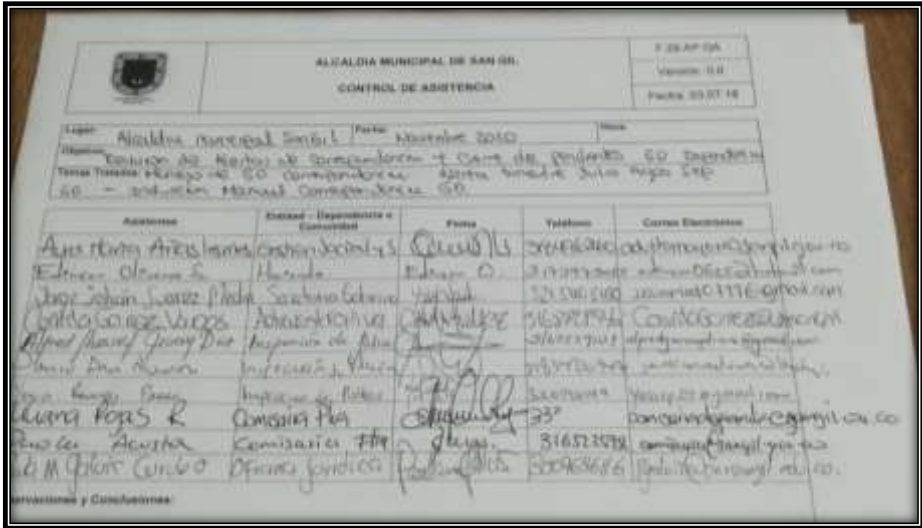


4. **RECOMENDACIÓN:** Se debe dar cumplimiento por parte del profesional a cargo de Ventanilla Única a la elaboración trimestral de los informes consolidados sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el propósito de que la Entidad cuente con insumos importantes que le permita tomar decisiones sobre la mejora del servicio y el uso adecuado del sistema oficial, en tanto que se le ha invertido recursos para hacerlo un instrumento eficiente de apoyo a la gestión, en aplicación de la Resolución 100-33-607-2018.

AVANCE SEGUNDO SEMESTRE: Los informes trimestrales consolidados sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias fueron entregados en tiempo por parte de la profesional a cargo de Ventanilla Única.

5. **RECOMENDACIÓN:** Se recomienda, establecer y brindar continua asesoría y orientación a las secretarías y oficinas de la entidad con mayor número de PQRSD en lo relacionado con el proceso especialmente en la oportunidad de las respuestas y el manejo del aplicativo GD de correspondencia.

AVANCE SEGUNDO SEMESTRE: Como plan de acción al proceso de acompañamiento a las diferentes dependencias de la administración municipal de San Gil, se realiza capacitación en cada una de las dependencias sobre el manejo del aplicativo GD.



6. **RECOMENDACIÓN:** Incluir en el informe trimestral los resultados de la implementación y aplicación de las cinco encuestas semanales de satisfacción y evaluación del cliente formato F: 29.AP.GA para Ventanilla Única.

AVANCE SEGUNDO SEMESTRE: Se informa por parte del Profesional de Ventanilla Única que: “El resultado que arroja la aplicación de encuestas de forma virtual no es favorable ni permite tener un mecanismo eficaz para medir el nivel de satisfacción del ciudadano, dado que los usuarios no la diligencian. Por lo anterior se toma como plan de acción realizar capacitación en Política de servicio al ciudadano y código de integridad con fecha 14 de septiembre del 2020 en donde se hace énfasis en la importancia de medir la satisfacción del ciudadano, se realiza difusión del Decreto 008 de 2018 carta del trato digno, en donde se exponen los deberes y derechos que tiene los usuarios. Esto con el fin de retomar de manera progresiva para el tercer trimestre del año en curso la implementación en físico de la encuesta de evaluación y satisfacción del ciudadano, por lo anterior se realiza la socialización del cumplimiento de encuesta de evaluación y satisfacción al ciudadano en cada una de las dependencias que deben aplicarla, en el mes de noviembre del 2020, para así ir retomando la aplicación en forma física de las mismas”.

INFORME TABULACIÓN DE ENCUESTAS						
DE EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO						
PERIODO: SEP- DIC 2020						
PROCESO	OFICINA	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CC	Comisaría de Familia	1	0	10	20	31
CC	Inspección de Policía	14	20	20	0	54
PC	Secretaría de Gobierno	0	0	20	0	20
GM	Secretaría de Tránsito	0	0	0	0	0
GS	Gestión Social y Salud	0	0	19	30	49
GS	Adulto Mayor	20	20	20	6	66
GS	Familias en Acción	0	20	20	25	65
PE	Sisben	0	0	13	25	38
PD	Secretaría de Desarrollo Económico	0	0	20	0	20
GI	Secretaría de Control Urbano e Infraestructura	0	20	0	0	20
GA	Ventanilla Única	0	20	20	21	61
GF	Cobro Coactivo	0	9	20	0	29
GF	Industria y Comercio	6	20	20	0	46
GF	Impuesto Predial	10	20	20	0	50
TOTAL ENCUESTAS		51	149	222	127	549

7. **RECOMENDACIÓN:** Se recomienda generar informes por dependencias donde se detalle la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRSD recibidas en cada una de las dependencias durante el trimestre objeto del análisis discriminando tiempos de respuesta (cumplido, no cumplido, cumplido fuera de

termino y pendientes); medios de envío de respuesta a las PQRSD recibidas, número y motivo de reclamos recibidos, solicitudes de acceso a la información pública, cuáles requerían respuesta o no, cuáles tuvieron una respuesta asociada y cuáles quedaron pendientes de trámite a la fecha de corte del informe.

AVANCE SEGUNDO SEMESTRE: En el informe del tercer y cuarto trimestre se presentó relación por dependencia en cuanto al tiempo de respuesta (cumplido, no cumplido, cumplido fuera de término y pendientes). se detalló además cumplimientos en relación de PQRSD con número de solicitudes y tipos de solicitudes recibidas.

8. **RECOMENDACIÓN:** Se recomienda, la instalación y habilitación de los buzones de sugerencias tanto en el Centro de Convivencia, Palacio Municipal, como en las instalaciones de la Secretaria de Tránsito; lo que permitirá conocer las inquietudes de los ciudadanos que deseen interponer, así como también el de evitar el desplazamiento hasta las instalaciones principales de la Alcaldía, igualmente se recomienda establecer y tener a disposición formularios físicos de PQRS en los buzones de sugerencias que se establezcan como fortalecimiento del “Sistema de Atención al ciudadano”.

AVANCE SEGUNDO SEMESTRE: Según información de la Profesional de Ventanilla Única: “Se solicitó a almacén los respectivos buzones de sugerencias los cuales fueron entregados la última semana de diciembre del 2020, está pendiente la entrega strikes para marcarlos con el respectivo nombre BUZÓN DE SUGERENCIA PQRSD y luego ser instalados en la oficina de ventanilla única, centro de convivencia y tránsito”.

Esta recomendación queda pendiente de seguimiento para próximo informe.

OBSERVACIONES

1. Se advierte un aumento en el segundo semestre del 2020, en los trámites y correspondencia gestionados en el programa GD de correspondencia. El incremento de los mismos obedece a que poco a poco se está retomando la normalidad a pesar que aun el país se encuentra en estado de emergencia hasta el 28 de febrero del 2021. En total se registraron 19.670 trámites en el transcurso del año 2020 en el área de ventanilla única.

CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA GD PQRSD AÑO 2020	
PRIMER TRIMESTRE	5.195
SEGUNDO TRIMESTRE	2.998
TERCER TRIMESTRE	5.304
CUARTO TRIMESTRE	6.173
TOTAL	19.670

2. Se destacan algunas secretarías tales como Hacienda, Transito, Control urbano e Infraestructura, Jurídica, Gestión Social y Salud, Desarrollo Económico, Control Interno Integrado y Archivo, que han logrado eficientemente tener promedios entre el 80% y 100% de cumplimiento en los trámites, generando calidad en el servicio al ciudadano.


- 3. Analizado en conjunto el semestre, Dependencias como: Inspección de Policía, Comisaría de Familia, Control Interno Disciplinario, Planeación y Secretaría Privada mantuvieron bajos porcentajes de cumplimiento en respuesta legal a PQRS.
- 4. En el semestre analizado se incrementó el número de oficios incumplidos aunque el porcentaje del mismo bajó en relación con la cantidad de oficios radicados.

SEMESTRE	INCUMPLIDOS	PORCENTAJE INCUMPLIMIENTO EN RELACION CON NUMERO DE OFICIOS RADICADOS
Primero	480	20.56%
Segundo	464	29.88%
Tercero	641	24.90%
Cuarto	396	12.5%

RECOMENDACIONES

Con base en la información presentada, las situaciones observadas durante el periodo de análisis y con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las dependencias de la Alcaldía Municipal de San Gil, en relación con la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones o denuncias-PQRS- que puede presentar la ciudadanía, usuarios y partes interesadas; el proceso de Control Interno Integrado sugiere atender las siguientes recomendaciones:

- 1. Realizar capacitaciones en sitio con las dependencias que presentan inconvenientes en la atención oportuna de las PQRS, frente a las generalidades de las PQRS, sus términos de respuesta y traslado por competencia; con el fin que la respuesta se emita en los términos legales, tener en cuenta las sanciones disciplinarias de las que puede ser sujeto el servidor público, como de las acciones constitucionales que puede impetrar el peticionario, en caso de hacer omisión a la contestación oportuna y de fondo de las solicitudes, según lo regulado por la ley 1755 de 2015.
- 2. Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso que por parte de todos los Secretarios en coordinación con Dirección Administrativa, el Grupo de Ventanilla Única, hacer seguimiento al aplicativo GD a cada una de las actividades que tienen a cargo sus funcionarios de manera constante, con el fin de establecer controles, incentivar el uso adecuado, pertinente y oportuno de la plataforma por parte de estos, con el objeto de mejorar la gestión del proceso de recepción y respuesta en los términos estipulados según la normatividad.
- 3. Recordar a los Despachos que apliquen en la acción, que la elaboración y entrega de encuesta de satisfacción al ciudadano es de carácter obligatorio, por ende, se deben buscar los mecanismos idóneos para no obviar tal compromiso.
- 4. Presentar y dar cumplimiento a las acciones de mejora y procedimientos en lo referente a PQRS, recepción de comunicaciones internas y externas en aplicación del manual de trámite interno de la Alcaldía Municipal de San Gil mediante Resolución 100-33-607-2018.

 ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	F:10.EVA.GE
		VERSIÓN: 0.0
		FECHA: 03.07.18
		Página: 24 de 24

La oficina de Control Interno Integrado solicita se atiendan las recomendaciones generadas por la auditoria de seguimiento y entregar las evidencias de su cumplimiento en el siguiente informe trimestral a presentar.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO
DENYS MARIA GUALDRÓN HERRERA
Jefe de Control Interno Integrado

Proyectó: OLGA LUCIA VILLAVECES GELVEZ – Profesional Universitario.
CC. DRA. ANNY JOHANA BAEZ ARDILA - Directora Administrativa (correo electrónico institucional)
LEIBY NAYIBE SILVA PAEZ – Profesional Universitario Ventanilla Única (correo electrónico institucional)