

 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: 1 de 11

San Gil, Enero 30 de 2019



ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL
Remite: 110 - Gualdrón Herrera Denys María
Destinatario: Oficinas: 100,150
Asunto: Informes
Radicado No.: 1930000860 Folios: 11 Anexos: 0

Doctor
ARIEL FERNANDO ROJAS RODRIGUEZ
ALCALDE MUNICIPAL
SAN GIL
Ciudad.

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - (PQRSD) – SEGUNDO SEMESTRE 2.018

La oficina de Control Interno dando cumplimiento a la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana" y con el fin de realizar una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a las PQRSD y de los derechos de petición formulados por los ciudadanos, usuarios y comunidad en general.

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 Título 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. FUENTE DE LA INFORMACIÓN:

La información obtenida para elaboración del presente informe, fue suministrada por la oficina Administrativa, extraída la información de la base de datos del aplicativo GD- módulo de correspondencia, migrando la información a una base de

 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</p>	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	F:10.EVA.GE
		VERSIÓN: 0.0
		FECHA: 03.07.18
		Página: 2 de 11

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.

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 01/01/2018 hasta el 30/06/2018.

5. EVALUACIÓN:

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- modulo correspondencia, la página web www.sangil.gov.co, correo electrónico contactenos@sangil.gov.co, el procedimiento PR: 01.AP.GA documentado, la Resolución No 100-R-348-2014, 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.

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

Se evidenció en el seguimiento de los derechos de petición que se reciben por parte de la Secretaria Jurídica, se generan dos radicados en la ventanilla única uno como ingreso y otro como remisiones por competencia y no están siendo descargados en el aplicativo, por cuanto que la oficina gestora al dar respuesta no hace referencia a los dos radicados y al descargar en el aplicativo queda sin

 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</p>	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	F:10.EVA.GE
		VERSIÓN: 0.0
		FECHA: 03.07.18
		Página: 3 de 11

cruzar alguno de ellos, por ende incidiendo en alto índice de incumplimiento en los reportes.

▪ **SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PQRSD**

Para realizar el Segundo informe semestral de la vigencia 2.018, 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.
- No se cuenta con buzones de sugerencias para el depósito de los formatos en las diferentes dependencias.

Página 3 de 11

 ALCALDÍA 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: 4 de 11

- Existe el F. 01 AP.GA, de PQRSD, donde se registra el tipo de PQRSD por parte del usuario, se evidencio que no se está aplicando en los procesos de recepción de PQRSD.
- La Ventanilla Única es manejada a través del aplicativo Delfín (GD) la cual está funcionando correctamente, pero a partir del 01 de julio del año en curso La Administración Municipal implementó un nuevo rediseño Institucional el cual implica que deba hacerse varios ajustes al software, por cuanto que algunos cargos se crearon, otros se fusionaron o cambiaron de nombre.

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 Titulo 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 2.018)

Se analiza el listado de las PQSD recibida durante el Tercer trimestre 2018, a continuación se relaciona:

ASUNTO	CANTIDAD
Acción popular	2
AGRADECIMIENTO	2
Certificaciones	6

**ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL****INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

F:10.EVA.GE

VERSIÓN: 0.0

FECHA: 03.07.18

Página: 5 de 11

CITACIÓN	19
CUENTA DE COBRO	12
DENUNCIAS	4
Derechos de petición	361
FACTURA	16
FORMATO DECLARACION DE IMPUESTOS	5
FORMULARIOS Y CONSIGNACIONES	3
Incidente Desacato	7
Información	215
Informes	163
Invitaciones	118
Notificaciones	73
Peticiones	14
Propuestas	17
Quejas	14
Reclamos	2
Recursos	1
Remisiones	115
Respuestas	112
Solicitudes	1246
Tutelas	77
TOTAL	2604

En cuanto a las PQRSD en el Tercer trimestre del año 2018, frente al total de la correspondencia recibida tenemos un porcentaje del 63%, como se relaciona a continuación en las siguientes graficas:

- TOTAL DE LA CORRESPONDENCIA **2.604**
- TOTAL DE PQRSD **1.639**
- $1.639 / 2.604 = 63\%$

ASUNTO	CANTIDAD	%
PETICIONES	14	0,9%
DERECHOS DE PETICION	361	22 %
QUEJAS	14	0,9%
REQUERIMIENTO	-	0,00%
SOLICITUDES	1.246	76 %
SUGERENCIAS	-	0,00%
DENUNCIA	4	0,244%
TOTAL	1639	100



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL
INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

F:10.EVA.GE

VERSIÓN: 0.0

FECHA: 03.07.18

Página: 6 de 11



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

TERMINOS DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
CUMPLIDO		
NO CUMPLIDO		
CUMPLIDAS FUERA DE TERMINO		
TOTAL	2604	100,00

No se reportó por parte de la Dirección Administrativa información completa que permitiera determinar el estado de los tramites sobre el total de la correspondencia recibida para el Tercer trimestre de 2018.

PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE-NOVIMBRE-DICIEMBRE DE 2018)

Se analiza el listado de las PQSD recibida durante el Cuarto trimestre 2018, a continuación se relaciona:

ASUNTO	CANTIDAD
AGRADECIMIENTO	3
Certificaciones	7
CITACIÓN	8
CUENTA DE COBRO	6
DENUNCIAS	4
Derechos de petición	272
FACTURA	13
FORMATO DECLARACION DE IMPUESTOS	12



ALCALDÍA 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

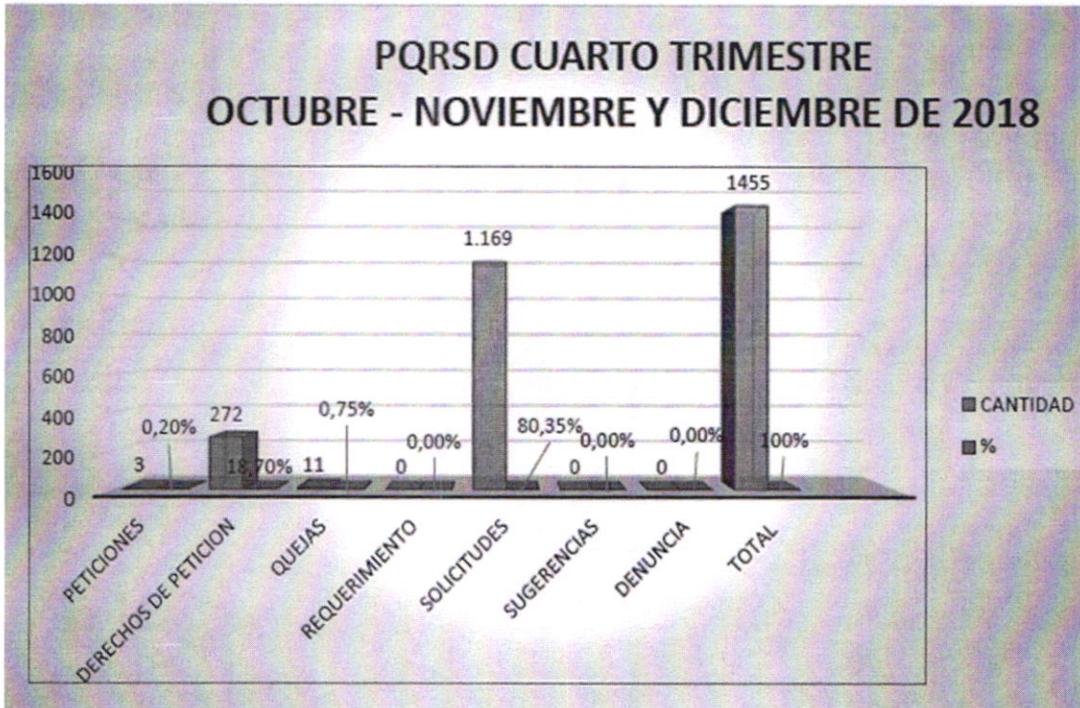
Página: 7 de 11

Incidente Desacato	8
Información	172
Informes	229
Invitaciones	113
Notificaciones	80
Peticiones	14
Propuestas	10
Quejas	11
Recursos	1
Remisiones	158
Respuestas	118
Solicitudes	1169
Tutelas	58
TOTAL	2.466

En cuanto a las PQRSD en el Cuarto trimestre del año 2018, frente al total de la correspondencia recibida tenemos un porcentaje del 59%, como se relaciona a continuación en las siguientes graficas:

- TOTAL DE LA CORRESPONDENCIA **2.466**
- TOTAL DE PQRSD **1.455**
- $1.455 / 2.466 = 59\%$

ASUNTO	CANTIDAD	%
PETICIONES	3	0,2%
DERECHOS DE PETICION	272	18.70 %
QUEJAS	11	0,75%
REQUERIMIENTO	-	0,00%
SOLICITUDES	1.169	80.35 %
SUGERENCIAS	-	0,00%
DENUNCIA	0	0,00%
TOTAL	1.455	100



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

TERMINOS DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
CUMPLIDO		
CUMPLIDO FUERA DE TERMINO		
NO CUMPLIDO		
PENDIENTE		
TOTAL	2.466	100,00

No se reportó por parte de la Dirección Administrativa información completa que permitiera determinar el estado de los tramites sobre el total de la correspondencia recibida para el Cuarto Trimestre de 2018.

Es importante tener en cuenta que no todas las comunicaciones oficiales que ingresan a la Administración Municipal se pueden clasificar dentro del sistema de las PQRSD, que es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros usuarios o la comunidad en general para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio, ya que existen otros asuntos como invitaciones, agradecimientos, notificaciones, citaciones, respuestas, etc; que tienen una connotación diferente a lo que se considera este sistema.

 <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: 9 de 11

De otra parte en cuanto a los asuntos "Derecho de petición y Petición" se clasifican de esta manera teniendo en cuenta que el Derecho de petición siempre se radica con destino la Secretaria Jurídica y de Contratación, para que esta los redireccione por competencia y la Petición que también se puede catalogar como solicitud se radica con destino a las diferentes Secretarías u Oficinas dependiendo la competencia para su pronta resolución.

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 sugiere atender las siguientes recomendaciones:

- Crear un procedimiento debidamente documentado por el sistema de gestión de calidad, con directrices específicas para el cargue y descargue de las PQRS, 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.
- Se recomienda generar informes por dependencias donde se detalle la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRS recibidas en cada una de las dependencias durante el trimestre objeto del análisis discriminando tiempos de respuesta (cumplido, no cumplido, cumplido fuera de término); medios de envío de respuesta a las PQRS 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.
- Producir por parte de Ventanilla Única, informes consolidados trimestrales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o el documento que corresponda de Acuerdo con el formato establecido para ello, como

 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</p>	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	F:10.EVA.GE
		VERSIÓN: 0.0
		FECHA: 03.07.18
		Página: 10 de 11

instrumento que evidencie el seguimiento y control al trámite de las PQRSD recibidas por la entidad, en aplicación de la Resolución 100-33-607-2018.

- Presentar y dar cumplimiento a las acciones de mejora y procedimientos en lo referente a PQRSD, 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.
- Implementar campañas tendientes a motivar el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a que haya lugar en todas las dependencias, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSD o frente al trámite de las mismas en general.
- 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.
- Tener en cuenta para la vigencia 2019 la instalación de buzones de sugerencias en las dependencias de más afluencia de público, el fortalecimiento del "Sistema de Atención al ciudadano".
- Se recomienda permanente valoración, actualización, reglamentación y aplicación de los criterios normativos para la atención de requerimientos peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD).
- Se recomienda a las Dependencias que presentan extemporaneidad y no cumplimiento de las PQRSD y derechos de Petición, 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.
- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso en coordinación con Dirección Administrativa, el Grupo de Ventanilla Única y el sistema de Correspondencia "GD", hacer seguimiento a la debida implementación de la herramienta tendiente a generar alarmas automáticas a los servidores y jefes de las dependencias mediante la cual se genera un correo que informa el estado de los semáforos que se generan para el control de las peticiones próximas a vencer.

 <p>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</p>	<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: 11 de 11

La oficina de Control Interno Integrado solicita se realice el Plan de Mejoramiento en el término de diez (10) días, de acuerdo con las recomendaciones realizadas en la auditoria, de igual forma se realicen las acciones preventivas y correctivas a que haya lugar.

Cordialmente,



DENYS MARIA GUALDRON HERRERA

Jefe de Control Interno

Proyecto: MARIA EUGENIA VELASQUEZ DUARTE – Técnico Administrativo

CC. DRA RUBILMA ARDILA GUALDRON, Directora Administrativa (Ventanilla Única) a través de correo Electrónico institucional