

# INFORME SEMESTRAL DELSEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SISTEMA DE GESTIÓN PQRS

# INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación a las Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el primer semestre de 2017.

Como bien se ha mencionado en los informes anteriores en el Municipio de Itaqüí se continua haciendo uso del aplicativo "Sistema PQRS" el cual es Administrado por la Secretaría General, herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción; adicionalmente, se pueden llevar a cabo Mutaciones de primera clase, Mutaciones de segunda clase, Mutaciones de tercera clase, Mutaciones de quinta clase, Rectificación de áreas y linderos y Revisión de avaluó, con el objeto de que las diferentes dependencias de la Administración Municipal emitan una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa según sea el caso.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por el aplicativo PQRS, así como también, las peticiones de la ciudadanía recibidasy tramitadasa través de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.

El seguimiento y evaluación a las PQRS de la Entidad, provee información útil para la revisión y análisis de los procesos, permitiendo la formulación de acciones correctivas y oportunidades de mejora, basadas en aspectos claramente identificados, trayendo esto como consecuencia la eliminación de causas principales de las quejas y así mejorar los proceso Misionales y Estratégicos de la presente Administración.

### **OBJETIVO**

Realizar seguimiento y evaluación a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones Mutaciones de primera clase, Mutaciones de segunda clase, Mutaciones de tercera clase Mutaciones de quinta clase, Rectificación de áreas y linderos y Revisión de avaluó y denuncias por parte de los ciudadanos y demás partes interesadas; interpuestas ante la Administración Municipal, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continúo de la Entidad.











### **ALCANCE**

Determinar el cumplimiento de la legislación vigente en las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información Mutaciones de primera clase, Mutaciones de segunda clase, Mutaciones de tercera clase Mutaciones de quinta clase, Rectificación de áreas y linderos y Revisión de avaluó y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante la Oficina de Gestión Documental y de Atención al Ciudadano dependencia adscrita a la Secretaría General de la Alcaldía de Itagüí, durante el período comprendido entre el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2017.

#### **MARCO NORMATIVO:**

Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".

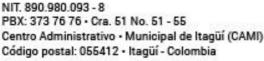
Decreto 371 de 2010, "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", - Artículo 3º, literal 3) "El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones..."

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece 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".

Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 103 de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" - TÍTULO IIIGESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA — TRANSPARENCIA PASIVA, CAPÍTULO ÚNICO Recepción y Respuesta a Solicitudes de Información Pública y otras Directrices

Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".















# RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

# Resultado del seguimiento al Software de PQRS:

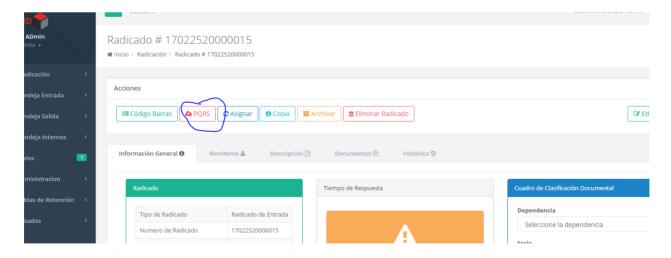
El sistema de PQRS continúa siendo la herramienta principal para la atención a los requerimientos realizados por los ciudadanos. El enlace para ingreso al aplicativo es https://aplicaciones.itagui.gov.co/pgrs/ y se puede acceder a este, a través de la página web www.itaqui.gov.co, no obstante la atención por otros medios (buzón, email, escrito, presencial, teléfono y redes sociales) igualmente son utilizados constantemente por la ciudadanía.

Para la Oficina de Control Interno de Gestión es de suma importancia verificar y proponder por la implementación de mejoras al sistema de PQRS del municipio de Itagüí, es por ello que semestralmente adicional al seguimiento a las solicitudes instauradas ante la Administración, se comprueba que las acciones de fortalecimiento al mismo, se lleven a cabo por parte de los responsables.

Consultada la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, quien es la encargada de administrar el sistema de PQRS, informaron las siguientes mejoras.

## Listado de ajustes realizados el PQRS Software en el primer semestre del año 2017

1. Se realiza la programación de la integración inicial entre el PQRS Software V 2.0 y el SISGED (Sistema de gestión documental), en donde se puede exportar cualquier radicado del SISGED al PQRS Software. Anteriormente el registro de las PQRS se realizaba directamente en el PQRS Software, ya como la correspondencia se está registrando y digitalizando el documento, este se está exportando automáticamente a PQRS Software, evitando así tener que registralo nuevamente. Del mismo modo el número de radicado que se genera ya sea desde el SISGED o el PQRS Software es único y se componen del mismo consecutivo.

















2. Se realizó la programación de un nuevo micro sitio de modo tal que se pudiera separa lo que eran tramites de PQRS. Para esto se utiliza el mismo formulario de registro, pero el encabezado, menú y página de confirmación cambiaron de modo tal que no se tome como una PQRS.

Este micro sitio se utiliza solo con enlaces directos y se programó para todos los tramites catastrales que están publicados en el sitio web. Al ingresar a alguno de estos trámites el PQRS Software nos muestra en siguiente micro sitio:













Aparte de esto se programa de modo tal que los archivos adjuntos y los datos del usuario sean obligatorios con el fin de cumplir con los requisitos de cada uno de los tramites inscritos en el sistema.

- 3. Dado que se separó los tramites de las PQRS del software, se deshabilito del micro sitio todos los trámites y se restableció el título de modo tal que solo sea el portal de PQRS y no de la ventanilla única.
- 4. Se realiza un cambio en la generación del informe de las encuestas de satisfacción, en donde ya no se toma el rango de fechas de cuando se radico la PQRS, sino de cuando se ingresó las encuestas dado que siempre al generar el listado siempre era variable en el tiempo, ya con este cambio nos mostrara siempre los mismos datos para un rango de tiempo determinado.
- 5. Se realiza la programación para incluir el campo "Pais" tanto en el formulario web, como en el formulario de ingreso de solicitudes otros medios, dado que solo se tenía contemplado direcciones residentes en Colombia. Este cambio es generado debido a que se presentó varios casos de solicitudes que provienen del extranjero y fue necesario hacer la programación de este campo para poder permitir tener la información completa de las personas que realizan las PQRS

## Resultado Seguimiento a las Solicitudes:

Una vez verificado el funcionamiento del sistema y las acciones de mejoramiento al mismo, se procedió a revisar las solicitudes instauradas ante de la Administración Municipal con el fin de evaluar el cumplimiento de la normatividad vigente y los estandares de calidad en el servicio a que están obligadas las entidades publicas,

## INGRESO DE SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN:

En el municipio de Itagüí entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2017 ingresaron 13.541 solicitudes, de la siguiente forma:

Cuadro Nro. 1

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	1957	0	11584	13541	-
Respondidas	1844	0	10831	12675	93.6 %
Pendientes	113	0	753	866	6.4 %
Totales	1957	0	11584		-
%	14.45 %	0 %	85.55 %		-

Fuente Sistema PQRS













En el Cuadro Nro. 1 Se puede observar el número de solicitudes ingresadas por los difrentes canales de comunicación, además del estado en que se encuentran las mismas (pendientes por responder o por el contrario si ya fueron resueltas por parte de los responsables). De igual forma se puede entrever para el primer semestre del año 2017 que Otros Medios, (presencial, telefónico y escrito) continúan siendo los mecanismos de contacto con la Administración más utilizados por los ciudadanos, con un número de 11584 solicitudes de las 13541 ingresadas en el periodo evaluado, significando estos el 85%. Hecho del cual se puede inferir la necesidad de fortalecer el fomento de la utilización de la Web y las Redes Sociales para interactuar con el Municipio de Itagüí, con el fin de facilitarle al ciudadano el proceso de comunicación y evitando con ello el consumo de papel y la aglomeración de personas en las instalaciones donde se encuentra ubicada el área de Atención al Ciudadano, y como se ha mencionado en anteriores informes lo ideal es que en el futuro sea este el canal mas utilizado por los ciudadanos.

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

0%

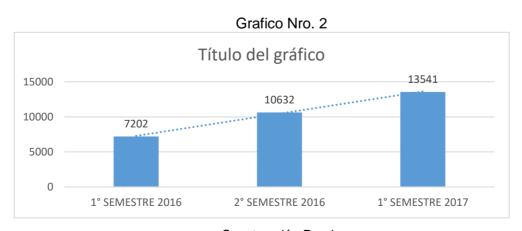
Solicitudes Web
Solicitudes Redes Sociales
Solicitudes Otros Medios

Grafico Nro. 1

Fuente Sistema PQRS

El grafico Nro. 1 demuestra lo anteriormente expuesto de forma porcentual, indicando que las 11584 solicitudes que ingresaron por otros medios (presencial, telefónico y escrito) equivale al 85%. las 1957 que ingresaron vía web significan el 14% y las peticiones por redes sociales que corresponde al 0%.

Comparado con el segundo semestre del año 2016 en donde la cantidad de requerimientos por parte de los usuarios fue de 10632, se puede evidenciar un aumento del 27.36% para el primer semestre de 2017, incremento que se esta reflejando semestralmente y con una fuerte tendencia al alza, inclusive si se trae a colación el primier semestre del año 2016 este comportamiento se puede ver reflejado mas claramente.



Construcción Propia











#### POR ESTADO DE LAS PQRS.

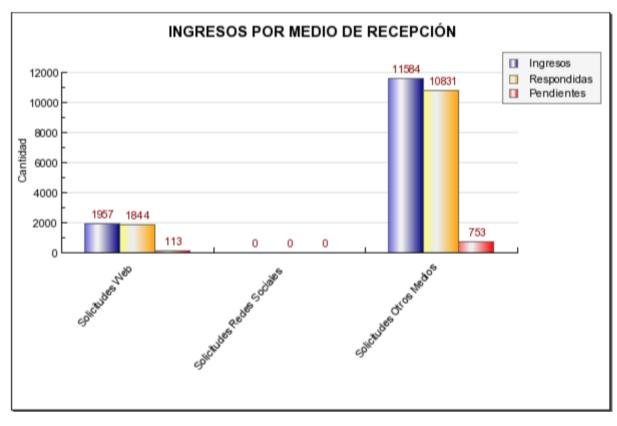
De las 15341 solicitudes que ingresaron en el primer semestre y de acuerdo a su canal de recepción a 30 de junio de 2017 evidenciaba la siguiente información:

Cuadro Nro. 2

SOLICITUDES POR ESTADO				
INGRESO RESPONDIDAS PENDIENTES				
VIA WEB	1957	1844	113	
OTROS MEDIOS	11584	10831	753	
REDES SOCIALES	0	0	0	

Construcción Propia

Grafico Nro. 3



Fuente Sistema PQRS

Las anteriores herramientas visibilizan una respuesta por parte de la entidad sobresaliente, con respecto al número de solicitudes instauradas y la solución a las mismas, toda vez que la cantidad de pendientes por responder, no corresponden a valores significativos y mas teniendo en cuenta que las PQRSD semestralmente presentan un aumento importante, lo cual conlleva a redoblar los esfuerzos por parte de la Administración, con el fin de cumplir con la normativdad y directrices que regulan el tema, además de la obligación de brindar un servicio con calidad a los ciudadanos que utilizan estos medios de comunicación.





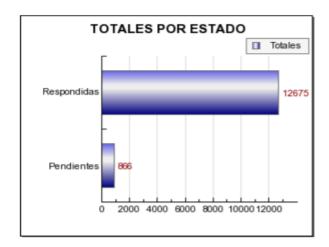






En total y globalizando la cifra se han dado respuesta a 12675 de 13541 solicitudes, cifra que corresponde al 93.60%, faltando solo 866 que significan el 6.40% por solucionar. Teniendo en cuenta la cantidad final, es pertinente concluir la importante labor realizada por la Administración para garantizar el acceso a la información por parte de los ciudadanos.

Grafico Nro. 4 Grafico Nro. 5





Fuente Sistema PQRS

Fuente Sistema PQRS

Los graficos 4 y 5 demuestran el compromiso por parte de la Administración en la solución de las solicitudes, ya sea por la web o por otros medios, las PQRS se tramitan con igual importancia, ejerciendo sobre éstas el seguimiento y control necesario para brindar la satisfacción que requieren los ciudadanos.

## **INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD:**

Con el fin de llevar a cabo un seguimiento detallado al sistema de PQRS el cual se encuentra implementado en la actual Administración Municipal, es importante diferenciar el tipo de solicitud, discriminándolas igualmente por número y medio de contacto.

En total son 16 tipos de solicitudes a través de las cuales los ciudadanos pueden interactuar con la Administración, actuación que como se ha mencionado anteriormente se pueden realizar via Web, presencial, telefónicamente, redes sociales o por escrito, cualquier medio utilizado es igualmente efectivo, para esta entidad lo importante es brindar una solución oportuna y lograr satisfacer las necesidades expresadas por las personas a través de estos mecanismos de participación.











### **SOLICITUDES**

### Cuadro Nro. 3

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	226	0	191	417	3.08 %
Felicitación	7	0	10	17	0.13 %
Mutaciones de primera clase	4	0	67	71	0.52 %
Mutaciones de quinta clase	1	0	54	55	0.41 %
Mutaciones de segunda clase	2	0	119	121	0.89 %
Mutaciones de tercera clase	3	0	1	4	0.03 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	1	0	136	137	1.01 %
Petición de Consulta	232	0	40	272	2.01 %
Petición de Documentación	271	0	464	735	5.43 %
Petición de Información	332	0	7376	7708	56.92 %
Queja	376	0	1693	2069	15.28 %
Reclamo	458	0	28	486	3.59 %
Rectificación de áreas y linderos	0	0	52	52	0.38 %
Revisión de avaluó	8	0	2	10	0.07 %
Solicitud de Prescripción	4	0	1322	1326	9.79 %
Sugerencia	32	0	29	61	0.45 %
Totales	1957	0	11584	13541	

### Fuente Sistema PQRS

En el cuadro Nro. 3 se puede interpretar claramente la información en cuanto a las solicitudes que ingresan al municipio de Itagüí, evidenciando nuevamente y de acuerdo a los resultados de los periodos anteriores que la <u>Petición de Información</u> es el mecanismo preferido por los ciudadanos, para interactuar con la administración con 7708 lo cual corresponde al 56.92%, seguido de las <u>Quejas</u> con 2069 equivalente al 15.28% y de las <u>Solicitudes de Prescripción</u> con 1326 que significan el 9.79%.





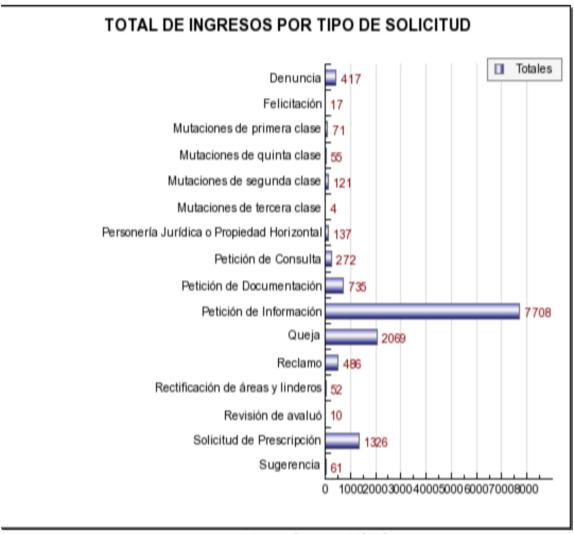








### Grafico 6



Fuente Sistema PQRS

Estos índices en las solicitudes de Petición de Información, Quejas y Solicitudes de Prescripción; se han mantenido en los últimos años, comparados inclusive con el semestre anterior se puede evidenciar que estos mecanismos de participación son los mas requeridos por los ciudadanos, toda vez que sumando estos conceptos se obtiene como resultado 11.103 solicitudes, cifra que corresponde al 81.99% del total de los requerimientos instaurados ante la Administración Municipal.

Al igual que en los periodos anteriores se puede inferir que para interponer peticiones de documentación, petición de consulta, denuncias y reclamos; el medio preferido por los ciudadanos es la Web; sin embargo, esta tendencia se mantiene en un promedio aceptable, en el entendido que lo ideal es que este mecanismo sea utilizado con mas frecuencia y para todos los tipos de solicitudes; asi mismo, el panorama no mejora para las redes sociales, las cuales para el periodo evaluado presuntamente no fueron utilizadas por los ciudadanos para ejercer el derecho a la información o interactuar con la Administración, razón por la cual se hace necesario fomentar la participación de las personas en las redes sociales, con el fin de fortalecer esos canales de comunicación.











## MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

Para la Oficina de Control Interno de Gestión el tema de mayor atención es verficiar la oportunidad en las respuestas a las solicitudes ingresadas por todos los canales de comunicación e interacción con el ciudadano, Web, otros medios (presencial, telefónico y escrito) y redes sociales,

A 30 de junio de 2017 las solicitudes según el sistema se observaban de la siguiente forma

Cuadro Nro. 4

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	113	0	1844
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	753	8	10823
Totales	0	866	8	12667
%	0 %	5.4 %	0.6 %	94 %

## Fuente Sistema PQRS

Se reitera lo mencionado en los informes anteriores en los cuales se ha expresado que el municipio de Itagüí con el fin de cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en la legislación vigente, implementó al interior de sus dependencias un procedimiento detallado para la solución a las PQRS, en el cual se redujeron los tiempos de respuesta a las Unidades Administrativas, logrando con esta medida oportunidad en la entrega de las mismas.

Son grandes los esfuerzos de la Presente Admnistración para lograr cumplir con la legislación y las directrices que regulan el tema, es por ello que se ha invertido importantes recursos tanto económicos, tecnológicos y humanos para lograr un adecuado proceder y brindar un servicio con calidad al ciudadano. Es por esto que el proceso de evaluación en la oportunidad en las respuestas requiere de una atención importante por parte de la Oficina de Control Interno y la verficación se lleva de forma detallada evidenciando falencias, pero adicional identificando oportunidades de mejoras.

Por lo anterior es necesario desagregar el análisis por tipo de solicitud permitiendo identificar el nivel de cumplimiento de la Administración en cuanto a la diligencia en las respuestas requeridas por los ciudadanos.















### Cuadro Nro. 5

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Denuncia	0	9	0	408
Felicitación	0	1	0	16
Mutaciones de primera clase	0	6	0	65
Mutaciones de quinta clase	0	18	0	37
Mutaciones de segunda clase	0	11	0	110
Mutaciones de tercera clase	0	0	0	4
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	0	6	131
Petición de Consulta	0	24	0	248
Petición de Documentación	0	10	1	724
Petición de Información	0	481	1	7226
Queja	0	122	0	1947
Reclamo	0	27	0	459
Rectificación de áreas y linderos	0	8	0	44
Revisión de avaluó	0	1	0	9
Solicitud de Prescripción	0	143	0	1183
Sugerencia	0	5	0	56
Totales	0	866	8	12667
%	0 %	5.4 %	0.6 %	94 %

# Fuente Sistema PQRS

Se avizora un porcentaje de cumplimiento del 94%. Con 12.667 solicitudes resueltas dentro del rango, 866 pendientes por responder que corresponden al 5.4% y 8 que fueron solucionadas fuera del rango lo cual representa el 0.6%.

Según el sistema PQRS el nivel de eficacia se encuentra en un 94%, porcentaje que es bastante positivo para esta Entidad, además si se tiene en cuenta el nivel de categoría, la cantidad de habitantes y el número de solicitudes que ingresan a la Administración.

### Cuadro Nro. 5

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	94%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	94%

Fuente Sistema PQRS









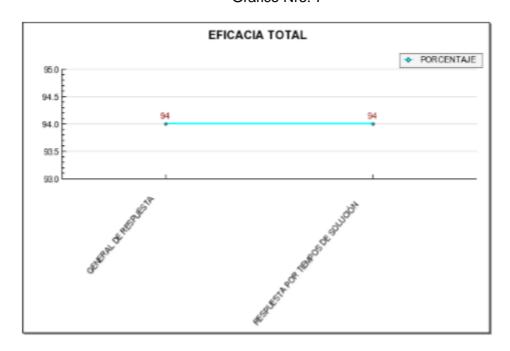








## Grafico Nro. 7



Fuente Sistema PQRS

Según la grafica, en el segundo semestre se presento una disminución de un (1) punto en el nivel de eficacia, comparado con el semestre inmediatamente anterior, el cual obtuvo un resultado del 95% en "General de Respuestas".

Es plausible el nivel de eficiacia que obtiene la Administración municipal en la atención a las peticiones instauradas por la ciudadanía, sin embargo, es un proceso que debe estar en constante mejora con el fin de lograr un servicio con calidad benificiando principalmente a los itaguiseños y a los usuarios que requerien la asistencia de la Alcalida de Itagui. Se debe trabajar para que este índice, contrario a lo sucedido en este semestre, se acrecenté y no disminuya. Cada vez son mas las solicitudes que ingresan a este ente territorial, y como se menciono en el presente informe la tendencia es al alza, razón por la cual se debe generar protocolos de atención idóneos para dar solución a todos los requerimientos.

En el proceso de verificación semestral es pertinente conocer e identificar las dependencias a las cuales les ingresan mayor número de solicitudes, con el fin de analizar y evaluar la gestión de esa unidad administrativa, situación que a la fecha y pese a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno no se ha llevado a cabo.

Las Dependencias a las cuales ingresaron más solicitudes en el primer semestre del año 2017 fueron:

Cuadro No. 6

Dependencia	No. De PQRS ingresadas	Representación en %	
Consorcio SETI	4098	30.26%	
Secretaria de Movilidad	2346	17.32%	
Rentas	1270	9.37%	
Cobro Coactivo Movilidad	738	5.45%	
Secretaria de Medio Ambiente	560	4.13%	











Dependencia	No. De PQRS ingresadas	Representación en %	
Dirección Administrativa, Autoridad Especial de Policia e Integridad Urbanística	392	2.89%	
Oficina de Catastro	350	2.58%	
Secretaría de Salud	288	2.12%	
Secretaría de Infraestructura	266	1.96%	

Construcción Propia

En el primer semestre del año 2017 se puede observar que de forma consecutiva, continúan las mismas dependencias liderando el tema de las PQRS, y es el Consorcio SETI quien sigue presentando la mayor participación; de acuerdo a los datos entregados por el software PQRS, situación que aumenta exponencialmente los índices de ingreso de solicitudes a la Administración, hecho que no necesariamente significa un cometido positivo para el presente gobierno, por el contrario, puede ser interpretado de forma lesiva por parte de los entes externos y la ciudadanía como tal.

El software PQRS, al interior de la Administración funciona con tiempos reducidos, diferentes a lo legales, con el fin de que las dependencias entreguen la información requerida días antes al cumplimiento del plazo normativo, lo anterior debido a la necesidad de revisarla y enviarla al ciudadano, de forma correcta y puntual, no obstante, en ocasiones se presenta extemporaneidad en las respuestas debido a diferentes circunstancias, sin desconer, claro está, que una de las principales causas es la falta de compromiso de algunos funcionarios.

Para la fecha de 30 de junio de 2017 como se menciono en el cuadro No. 4 faltaban por responder 866 solicitudes dentro del rango y fuera del rango se resolvieron 8 casos en los cuales no se dio respuesta debidamente y bajo los términos legales, evidenciando extemporaneidad.

Las dependencias las cuales registran extemporaneidad en las respuestas son las siguientes:

Cuadro Nro. 6

DEPENDENCIA	Nro. PQRS
Oficina de Atención al Ciudadano	5
Subsecretara de Gestión de Rentas	1
Secretaría de Servicios Administrativos	1
Secretaría Jurídica	1

Construcción Propia

Liderando el tiempo en extemporaneidad, se evidencia, La Oficina de Atención al Ciudadano, en donde se visibilizan tiempos como 28, 27, 26, 17 y 16 días de retardo en la respuesta a sus 5 peticiones, estando claramente fuera del termino de ley, seguido de la Subsecretaría de Gestión de las Rentas con una queja a la cual se dio respuesta 3 días después de corrido el termino, al igual que por la Secretaría Jurídica con otra solicitud solucionada con 2 días de extemporaneidad y en ultimo lugar; la Secretaría de Servicios Administrativos con 1 dia de extemporaneidad.

Continúa estando en este grupo la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, lo agravante, es que se encuentra liderando en la extemporaneidad, esta











vez, con tiempos bastantes significativos en la solución a sus solicitudes, y más aún teniendo en cuenta que es esta la encargada del proceso y la cual tiene a cargo el software PQRS.

Es necesario realizar un trabajo importante de mejoramiento continuo en el cual debe incluirse tanto el sistema de PQRS utilizado en el municipio, como la gestión de la dependencia encargada.

### **RECOMENDACIONES**

- 1. Generar oportunidades de mejora al proceso de Atención al ciudadano y proponer fortalecimiento a los mecanismos de participación ciudadana, sempre será una recomendación de la Oficina de Control Interno de Gesitón, y más aún después de evidenciar que cada periodo que es evaluado, presenta un incremento en las peticiones instauradas por parte de los ciudadanos, razón por la cual se deben establecer estrategias claras para mejorar el servicio de atención ya sea por medios tradicionalistas o por web y redes sociales.
- 2. Analizar ¿el por qué se están presentado estos aumentos?, para determinar si es la proactividad de la ciudadanía, el mejoramiento de los mecanismos de participación o por el contrario, se debe a falencias misionales de parte de la entidad y son requerimientos de satisfacción de necesidades básicas, caso en el cual, la información servirá de insumo para generar planes de trabajo para cada una de las dependencias, con el fin de llevar los servicios del ente territorial a cada uno de las comunas del municipio Itagüí.
- 3. Lograr una articulación adecuada con las dependencias al interior de la Administración Municipal, lo anterior con el fin de evitar traumatismos tanto para los funcionarios como para los ciudadanos al momento de construir las respuestas a las solicitudes instauradas por estos. Elaborar políticas o directrices operativas claras en este tema, son estrategias importantes para el correcto devenir de los procesos y mas, si se trata de la Atención al Ciudadano y el respeto por los mecanismos de Participación.
- 4. Continua la recomendación del anterior informe. programar reuniones, mesas de trabajo o implementar estrategias que le permitan a la Administración Municipal establecer un control eficiente de las PQRS con los responsables de los procesos y de las diferentes dependencias encargados de dar respuesta a los requerimientos ciudadanos, con el fin de verificar el cumplimiento tanto en términos de ley como administrativos y realizar la autoevaluación de las estrategias adoptadas para mejorar la atención al ciudadano, dando como resultado, un análisis que nos permita identificar ¿Cuáles son las principales deficiencias que se está presentando en la Administración?, y que medidas correctivas se deben elegir para dar cumplimiento a las acciones propuestas.















5. Identificar las falencias en la respuesta a las solicitudes es de suma importancia para la Administración, en este caso es del resorte de la Oficina de Atención al Ciudadano elaborar un plan de mejoramiento con el fin de subsanar para el próximo periodo el hecho presentado en el 1 semestre del año 2017, no es presentable para el municipio de Itagui y menos aun para la Oficina de Atención al Ciudadano evidenciar el mayor numero de solicitudes resueltas fuera del tiempo de ley (5) en total; pero es mas agravante como se menciono anteriormente el hecho que sea esta oficina quien exhiba los mayores tiempos en extemporaneidad, estando muy por encima de la Subsecretaria de Gestión de las Rentas que es la dependencia quien le sigue pero solo con 3 dias.

**JAVIER HERNANDEZ HERNANDEZ** 

Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

P/E Diego Aguirre R/A Javier Hernandez













