

INFORME SEMESTRAL DEL SEGUIMIENTO 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 y Sugerencias que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el primer semestre de 2016.

En el Municipio de Itagüí se cuenta con el 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, 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 los Sistemas de Información del aplicativo PQRS, así como también, las peticiones de la ciudadanía recibidas y tramitadas a través de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.

Posteriormente, se verificó el tratamiento dado a las peticiones en la ejecución de las auditorías integrales realizadas a los procesos y dependencias, de conformidad con el Programa Anual de Auditorías aprobado por el Comité Directivo del Sistema Integrado de Gestión para la actual vigencia.

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 procesos 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 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 continuo de la Entidad.

ALCANCE:

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información 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 1º de enero al 15 de junio de 2016.

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 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

El día 28 de diciembre del año 2015 se expidió el Decreto 1390 Por medio del cual se modificó la Estructura Orgánica del Municipio de Itagüí, reformando el Decreto 1449 de 2012. Normatividad en la cual en su artículo 3º se varió la denominación de la Oficina de Gestión Documental por Oficina de Atención al Ciudadano y de Gestión Documental, y en el artículo 12 se modificó el artículo 65 del Decreto 1449 de 2012, asignándole funciones claras y detalladas referentes al control y seguimiento de las PQRS interpuestas por los ciudadanos, inclusive le suministraron herramientas pertinentes para ejercer un buen dominio en la oportunidad de respuesta por parte de las dependencias encargadas.

El sistema de PQRS sigue siendo la herramienta principal para la atención a los requerimientos realizados por los ciudadanos, mismo que viene funcionando desde el año 2014 y que ha sido objeto de mejora continua, dando cumplimiento a la normatividad expedida por el Gobierno Nacional. El enlace para ingreso al aplicativo sigue siendo el mismo ya mencionado en los informes anteriores <http://aplicaciones.itagui.gov.co:81/pqrs/>, no obstante la atención por otros medios (buzón, email, escrito, presencial, teléfono, web y redes sociales) siguen siendo utilizados constantemente por la ciudadanía.

En el primer semestre del año 2016 el sistema ha sido objeto de variaciones tendientes al mejoramiento del mismo, con el fin de facilitar el acceso y manejo a los ciudadanos, y además fortalecer y articular internamente los mecanismos de respuesta a las solicitudes interpuestas ante la administración municipal

SOLICITUDES POR CANAL DE COMUNICACIÓN:

En el municipio de Itagüí entre el 1 de enero de 2016 y el 15 de junio del mismo año ingresaron 7.202 solicitudes, de la siguiente forma:

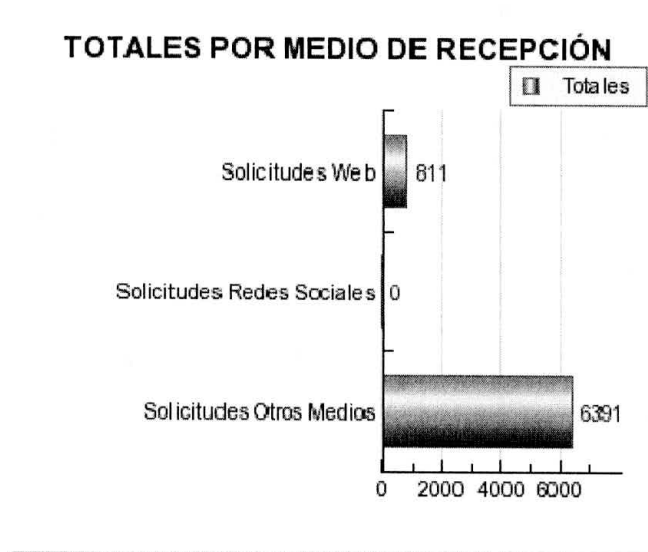
Cuadro Nro. 1

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	811	0	6391	7202	-
Respondidas	753	0	5933	6686	92.84 %
Pendientes	58	0	458	516	7.16 %
Totales	811	0	6391	-	-
%	11.26 %	0 %	88.74 %	-	-

Fuente Sistema PQRS

En el Cuadro Nro. 1 Se puede observar que otros medios, (presencial, telefónico y escrito) son los mecanismos de contacto con la Administración más utilizados por los ciudadanos, lo que no quiere decir que no se recibieron a través de las redes sociales; sin embargo estos trámites igualmente son ingresados al sistema, para ejercer un mayor control en la oportunidad de respuesta por parte de las Unidades Administrativas a las cuales se direccionan los requerimientos.

Grafico Nro. 1



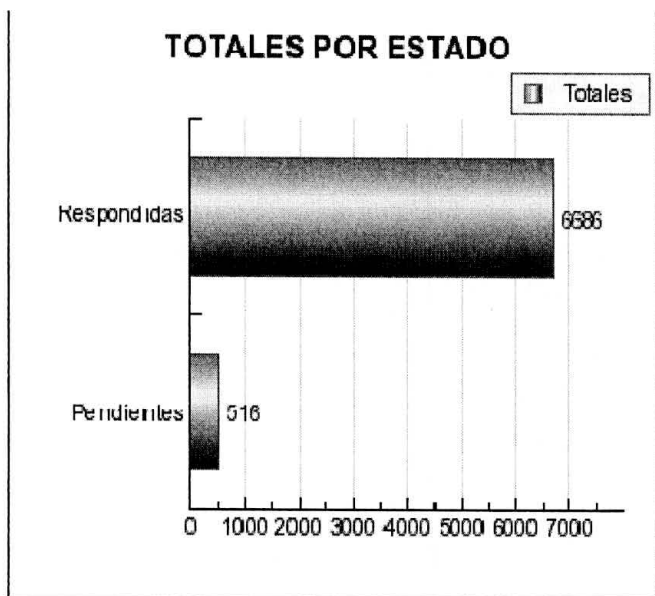
Fuente Sistema PQRS

El grafico Nro. 1 demuestra lo anteriormente expuesto, en el sentido que 639 solicitudes correspondiente al 88.74% ingresaron por otros medios (presencial, telefónico y escrito) y las 811 que significa el 11.26% restantes por el Sistema PQRS.

POR ESTADO DE LAS PQRS.

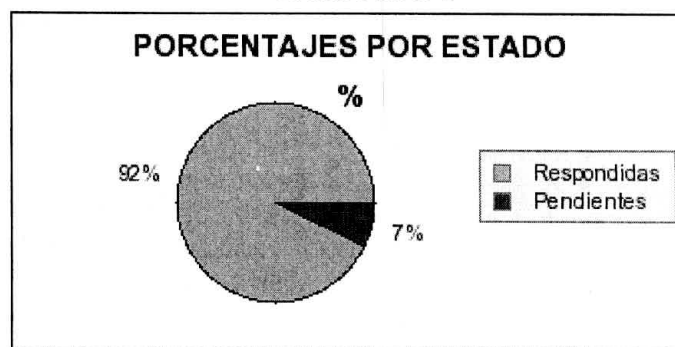
De las 7202 solicitudes que ingresaron en el primer semestre el 92.84%, (6.686) ya fueron resueltas por la Administración Municipal, faltando solo el 7.16% (516), situación que debe ser motivo de análisis por parte de los responsables de la Atención a la ciudadanía del Municipio de Itagüí.

Grafico Nro. 2



Fuente Sistema PQRS

Grafico Nro. 3



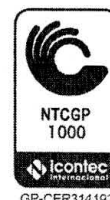
Fuente Sistema PQRS

La grafica Nro. 2 demuestra la proporción en el tiempo de respuesta según el tipo de solicitud, evidenciando que no existe prelación en la atención de las mismas, ya sea por la web o por otros medios, las PQRS se tramitan con igual importancia, ejerciendo sobre estas 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 el sistema de PQRS que se tiene implementado en el municipio, es importante diferenciar el tipo de solicitud

NIT. 890.980.093 - 8
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co



SC-CER314190

GP-CER314192

discriminándolas igualmente por número y medio de contacto. Información que se visualiza de la siguiente manera:

Cuadro Nro.2

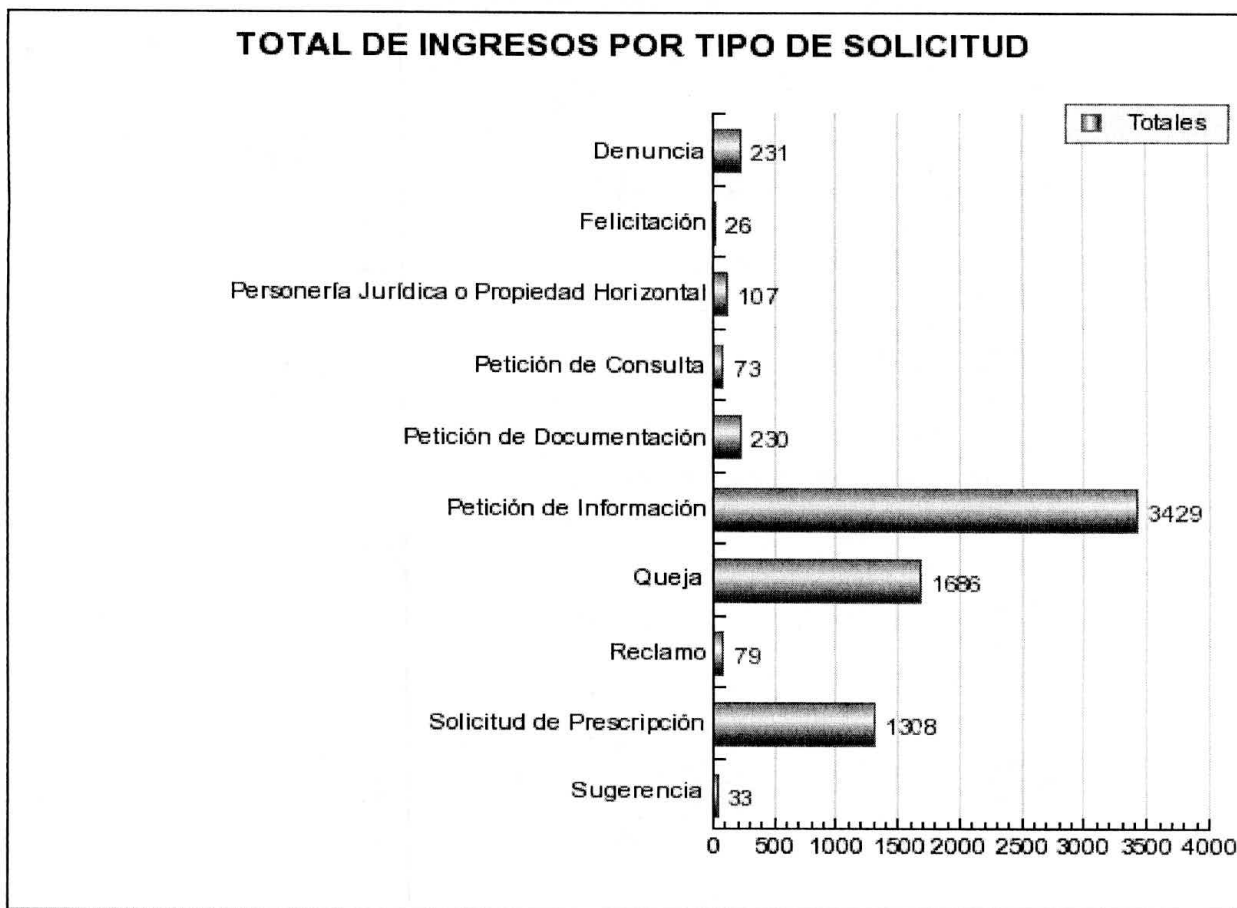
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	169	0	62	231	3.21 %
Felicitación	8	0	18	26	0.36 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	0	107	107	1.49 %
Petición de Consulta	60	0	13	73	1.01 %
Petición de Documentación	137	0	93	230	3.19 %
Petición de Información	155	0	3274	3429	47.61 %
Queja	200	0	1486	1686	23.41 %
Reclamo	60	0	19	79	1.1 %
Solicitud de Prescripción	0	0	1308	1308	18.16 %
Sugerencia	22	0	11	33	0.46 %
Totales	811	0	6391	7202	-

Fuente Sistema PQRS

En el cuadro Nro. 2 se puede interpretar claramente la información en cuanto a las solicitudes que ingresan al municipio de Itagüí, evidenciando con el 47.61% que la Petición de Información es el mecanismo preferido por los ciudadanos, para interactuar con la administración, seguido de las Quejas con el 23.41% y de las Solicitudes de Prescripción con el 18.16%. Porcentajes.

Se hace necesario analizar y evaluar estos porcentajes frente al tipo de solicitudes recibidas para tomar acciones que permitan mitigar este tipo de situaciones.

Grafico Nro. 4



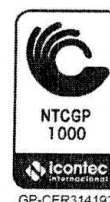
Fuente Sistema PQRS

Adicional este análisis extraído del sistema, ratifica que otros medios sigue siendo el mecanismo más utilizado para el ingreso de las PQRS, no obstante en el cuadro Nro. 2 se evidencia que para interponer las Denuncias, Peticiones de Consulta, Peticiones de Comunicación, Reclamos y Sugerencias, el medio preferido por los ciudadanos es la Web.

MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

Igualmente, el sistema permite identificar el tiempo de solución según el mecanismo de ingreso, en ese sentido es factible diferenciar la oportunidad en las respuestas de las solicitudes ingresadas por la Web, otros medios y redes sociales.

NIT. 890.980.093 - 8
 PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
 Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
 Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co



Cuadro Nro. 3

Avanza con equidad para todos

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	58	9	744
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	458	28	5905
Totales	0	516	37	6649
%	0 %	7 %	1 %	92 %

Fuente Sistema PQRS

El municipio de Itagüí con el fin de cumplir con los tiempos 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.

Por lo anterior es pertinente indicar que aun estando “por fuera del rango” como lo menciona el cuadro Nro. 3, no significa que se encuentren por fuera en termino de ley.

Asimismo, es posible desagregar la anterior información por tipo de solicitud:

Cuadro Nro. 4

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Denuncia	0	21	2	208
Felicitación	0	2	0	24
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	1	0	106
Petición de Consulta	0	8	3	62
Petición de Documentación	0	13	0	217
Petición de Información	0	214	19	3196
Queja	0	123	11	1552
Reclamo	0	3	1	75
Solicitud de Prescripción	0	129	1	1178
Sugerencia	0	2	0	31
Totales	0	516	37	6649
%	0 %	7 %	1 %	92 %

Fuente Sistema PQRS

NIT. 890.980.093 - 8

PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55

Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)

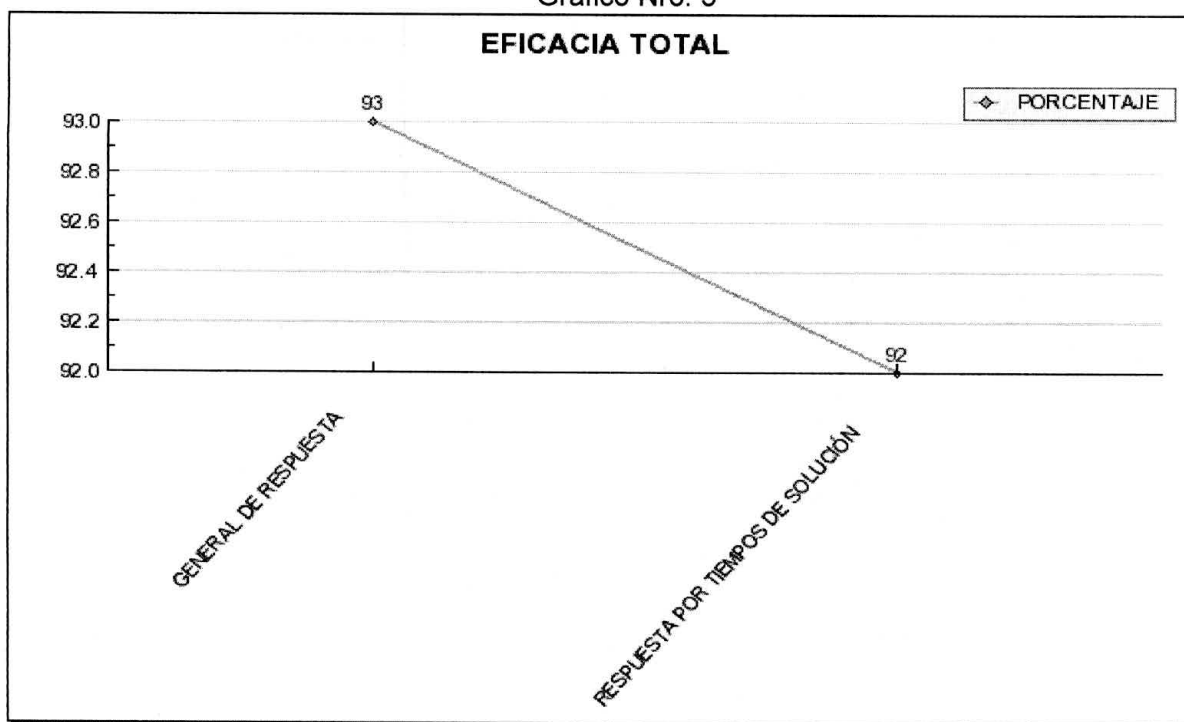
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia

www.itagui.gov.co



Se observa en el cuadro Nro. 4 un comportamiento sobresaliente en la oportunidad de respuesta a cada una de las PQRS, en el sentido que en su mayoría, las solicitudes fueron resueltas “dentro del rango” con un porcentaje de cumplimiento del 92%.

Grafico Nro. 5



Fuente Sistema PQRS

Como se menciona anteriormente, que las atenciones a las PQRS se encuentren por “fuera del rango” no significa que estén por fuera de términos de ley, teniendo en cuenta que se redujeron los tiempos a las Unidades Administrativas, con el fin de entregar oportunamente las respuestas a los ciudadanos, situación por la cual la eficacia que denota el Municipio de Itagüí en su totalidad es del 93%; como se observa en la gráfica Nro. 5, resultado positivo para la Entidad Territorial, teniendo en cuenta el número de solicitudes que le ingresan semestralmente.

Además, es importante señalar la relevancia otorgada al tema de las PQRS y Atención al Ciudadano por parte del Municipio de Itagüí, el cual se ha propuesto conocer lo que piensan los ciudadanos con el fin de desarrollar un programa de gobierno que los beneficie, por lo anterior los canales de comunicación se incrementan diariamente y se buscan métodos alternativos tendientes a generar y captar opciones de los usuarios.

Lo anterior lo demuestran las cifras; en el primer semestre del año 2016 ingresaron por todos municipio 7202 solicitudes, 1559 PQRS mas que en el segundo semestre del año 2015 que fueron un total de 5643, generándose un aumento del 27%.

Es necesario para la Entidad Territorial 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 se puede generar debido a los servicios que presta cada área o igualmente a un servicio deficiente.

Las Dependencias a las cuales ingresaron más solicitudes en el primer semestre del año 2016 fueron:

- Secretaría de Movilidad 2502 con una representación del 34%
- Subsecretaría de Gestión de las Rentas 766 con una representación del 10.63%
- Secretaría de Medio Ambiente 534 con una representación del 7.41%
- Oficina de Control Urbanístico 391 con una representación del 5.42%
- Oficina de Cobro Coactivo. 248 con una representación del 3.44%
- Secretaría de Salud 234 con una representación del 3.24%
- Secretaría de Infraestructura 193 con una representación del 2.67%

Se puede observar un número significativo de solicitudes en la Secretaría de Movilidad, con una participación del 34% situación que se generó presuntamente por la instalación de las cámaras de fotodetección en el territorio de Itagüí.

No obstante es preciso mencionar, que aun contando con medio tecnológicos para atender debidamente las solicitudes de los ciudadanos, no ha sido posible lograr una eficacia del 100%, toda vez que en el segundo semestre ocurrieron casos en los cuales no se dio respuesta debidamente y bajo los términos legales, evidenciando extemporaneidad en 39 PQRS, de las cuales se encuentran “pendientes por responder” fuera del rango” 2 y “respondidas fuera del rango” 37.

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

Secretaría de Movilidad Secretaría de Gobierno Secretaría de Servicios Administrativos Oficina Jurídica y de Cobro Coactivo Subsecretaría de Gestión de Rentas Oficina de Tesorería	Secretaría de Medio Ambiente Secretaría de Gobierno Oficina de Atención al Ciudadano Corregiduría Secretaría del Deporte y la Recreación
--	--

Liderando la Secretaría de Movilidad con 16 días de retardo en la respuesta, estando claramente fuera del termino de ley, seguido de la Secretaría de Gobierno con 5 PQRS vencidas al igual que por la Secretaría de Medio Ambiente con el mismo número.

Lo anterior indica el trabajo de mejoramiento continuo del cual debe ser objeto tanto el sistema de PQRS utilizado en el municipio como la gestión de la dependencia encargada.

RECOMENDACIONES

1. Continuar generando la cultura de registro en el sistema de PQRS, todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en la Entidad a través de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.
2. Persistir con el fortalecimiento de los servidores en temas relacionados con la respuesta y tratamiento de los requerimientos de la ciudadanía y los usuarios de los servicios.
3. Fomentar en los servidores responsables de la atención a los ciudadanos, el registro adecuado y oportuno en el Sistema de PQRS de las respuestas a las peticiones realizadas por los ciudadanos, con su respectivo seguimiento desde su adjudicación hasta el cierre de la misma.
3. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
4. Se mantiene la recomendación del informe del semestre 2 del año 2015 en cuanto a efectuar reuniones periódicamente con los responsables de las diferentes dependencias de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, con el fin de realizar autoevaluación de las estrategias adoptadas para mejorar la atención al ciudadano y como resultado de la misma, se tomen medidas correctivas para dar cumplimiento a las acciones propuestas.


JAVIER HERNANDEZ HERNANDEZ
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

P/E Diego Aguirre
NIT. 890.980.093 - 8
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co

