



CIUDAD SANTA ROSA DE OSOS



*María del Carmen Roldán A.*  
Alcaldesa

## INFORMES PQRSD

La Ley 1474 de 2011, contempla en su Artículo 76, que: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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. En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página Web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

En tal sentido y en consonancia con lo arriba transcrito, la Administración Municipal de Santa Rosa de Osos, en su página web posee un link de donde el usuario podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

<https://mejoramiso.com/MejoramisoSQL/loginPQRSSantaRosa.asp>

## PROCEDIMIENTO PQRSD

Las PQRSD, son las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que el usuario hace a través de las redes sociales, pagina web de la Administración Municipal y de manera física radicada en la oficina de Gestión Documental del Municipio, y también a través del diligenciamiento de un formato, que posteriormente es depositado en los buzones de sugerencias ubicados en el primer piso de la Terminal de Transportes, en la dependencia de la Secretaría de Transportes y Tránsito, primer y segundo piso de la Administración Municipal, Parque Educativo Neurona, Unidad Cultural MTM, Casa de la Edad Dorada, Casa de la Mujer, Casa de la Juventud,

Secretaría de Deportes, Oficina de Inclusión Social, Comisaría de Familia y la Dirección Local de Salud.

Actualmente, en todas las dependencias de la Administración Municipal se dispone de unos formatos que sirven como herramientas en los que los usuarios registran su opinión, sus apreciaciones, solicitudes, reclamos, propuestas o comentarios que posteriormente permiten recaudar, analizar y evaluar el grado de aceptación de la Ciudadanía del servicio prestado por los funcionarios, empleados y directivos de la Administración.

Seguidamente, se hace la recolección de la información cada diez (10) días, se analizan y se suben al software de mejoramiento, donde se le da el debido tratamiento y se envían a cada dependencia para la elaboración de las acciones pertinentes, para que a su vez se informe cual es la respuesta que se le debe de dar a cada una de las PQRSD.



### **OBJETIVO**

Fomentar la participación ciudadana y el mejoramiento continuo organizacional. Recibir, tramitar y resolver de manera veraz y oportuna las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, y a la vez las felicitaciones que los usuarios formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Administración Municipal, también canalizar cualquier información relacionada con la función que desempeña cada funcionario y el servicio que presta.

### **ANÁLISIS DE LOS FORMATOS DILIGENCIADOS Y RESPUESTAS A LOS USUARIOS**

Además de las actas que se elaboran para registrar lo encontrado en cada período de revisión de los formatos diligenciados por los usuarios y depositados en el buzón, se está haciendo registro en el software de mejoramiento, que nos emite una cifra de estadísticas, datos arrojados cualitativa y cuantitativamente, facilitando así el análisis por parte de la Alta Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad y de los Procesos de Evaluación: Auditorías internas y análisis y mejoras.

Con la Recolección de estos formatos diligenciados durante el período comprendido entre enero a junio de 2019, se puede concluir que la Administración Municipal en general a través de cada uno de sus funcionarios, en especial a los que más contacto

Tienen con el cliente externo (partes interesadas), según los usuarios que nos visitan, presentan una buena atención en lo que se refiere a la calidad y agilidad del servicio.

En algunos casos se presentaron ACCIONES DE TUTELA NUEVE (9), por NO responder los Derechos de Petición, NO realizar los respectivos tramites a tiempo en atención a la Ley 1755 de 2015. De dichas tutelas se aclara que dos (2) salieron con fallo a favor del Municipio demostrando que si se dio respuesta a la petición,

Este análisis obedece a la cantidad de encuestas encontradas y a la inclinación de la balanza por las consideraciones a favor en el periodo. En el siguiente cuadro podemos visualizar los ítems que nos permiten identificar el proceso que se ha dado en el período comprendido entre enero y junio de 2019.

Comunicaciones radicadas en el Archivo General de la Administración Municipal, con su debido tratamiento y respuestas efectivas.

PQRS D 2019 COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS																													
ENERO					FEBREO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO				
P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F
28	5	3	78	0	25	4	19	112	0	24	8	14	124	1	29	3	19	133	0	33	3	9	115	0	35	5	17	102	0

PQRS D COMUNICACIONES OFICIALES ALCALDIA																													
ENERO					FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO				
P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F
3	1	4	24	0	4	2	4	46	0	4	1	5	42	0	7	0	2	33	0	3	0	3	38	0	5	0	2	40	0
<b>TOTALES</b>																													
146					216					223					226					204					206				
<b>TOTAL MESES</b>																													
1221																													

TOTAL					
P	Q	R	S	F	
200	32	101	887	1	1221

PQRS D vinculadas al software de Mejoramiento:

NOTA ACLARATORIA: Preocupa a la Dirección de Control Interno el tratamiento de las diferentes PQRS D en el software de MEJORAMIENTO, Lo anterior teniendo en cuenta que en la actualidad NO se vinculan las mismas en esta herramienta tecnológica con el fin

De hacer seguimiento, elaboración y presentación de los diferentes informes a las entidades estatales y Entes de Control.

El día 11 de julio de la presente anualidad se brindó capacitación y orientación a 15 auxiliares Administrativas de la Administración Municipal en atención a la circular N° 1948 de julio 09 de 2019, con el fin de continuar con el seguimiento y a la vez vincular todas las PQRS en el software de MEJORAMISO presentadas en cada dependencia; a la vez dar aplicación a la ley 1755 de 2015.

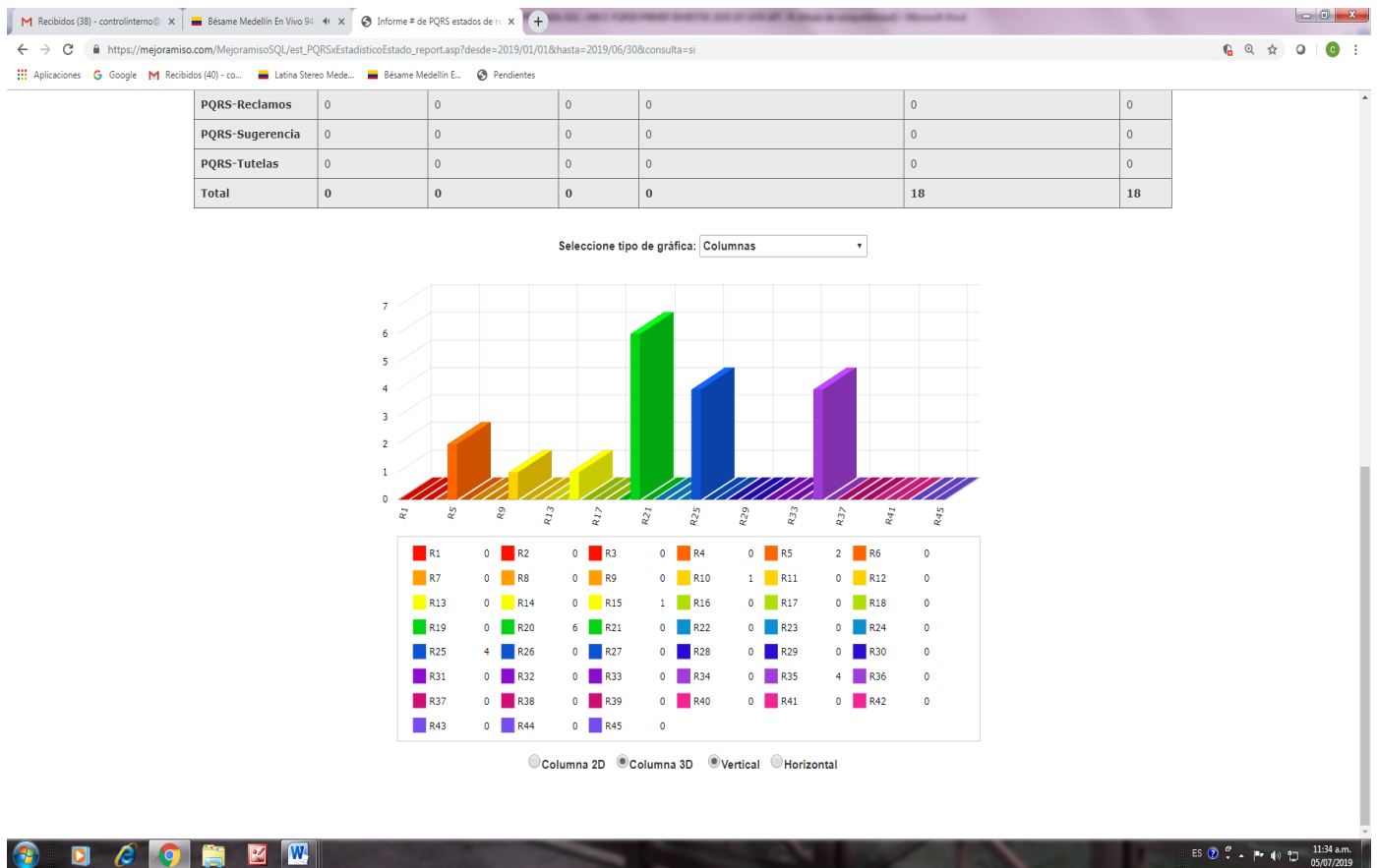
The screenshot shows the MEJORAMISO web application interface. At the top, there is a search bar with a magnifying glass icon and an information icon. Below this, there are two date input fields: "Desde:" with the value "2019/01/01" and "Hasta:" with the value "2019/06/30". Both fields have a calendar icon to their right. Below the date filters, there is a summary bar with the following text: "DESDE: 2019/01/01 HASTA: 2019/06/30 SISTEMA:".

The main content is a table with the following structure:

SOLICITUD PQRS	ESTADO DE RESPUESTA					TOTAL
	ELIMINADA WEB	SIN TRAMITAR WEB	EN TRAMITE	RESPONDIDA Y EVALUANDO RESPUESTA	EVALUADA RESPUESTA CERRADA	
PQRS-Peticion	0	0	0	0	6	6
PQRS-Quejas	0	0	0	0	4	4
PQRS-Solicitudes	0	0	0	0	4	4
PQRS-Consulta	0	0	0	0	2	2
PQRS-Denuncias	0	0	0	0	1	1
PQRS-Felicitation	0	0	0	0	1	1
PQRS-Reclamos	0	0	0	0	0	0
PQRS-Sugerencia	0	0	0	0	0	0
PQRS-Tutelas	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	18	18

Below the table, there is a dropdown menu labeled "Seleccione tipo de gráfica: Columnas". At the bottom of the screenshot, there is a taskbar with various application icons and a system tray showing the time as 11:39 a.m. on 05/07/2019.

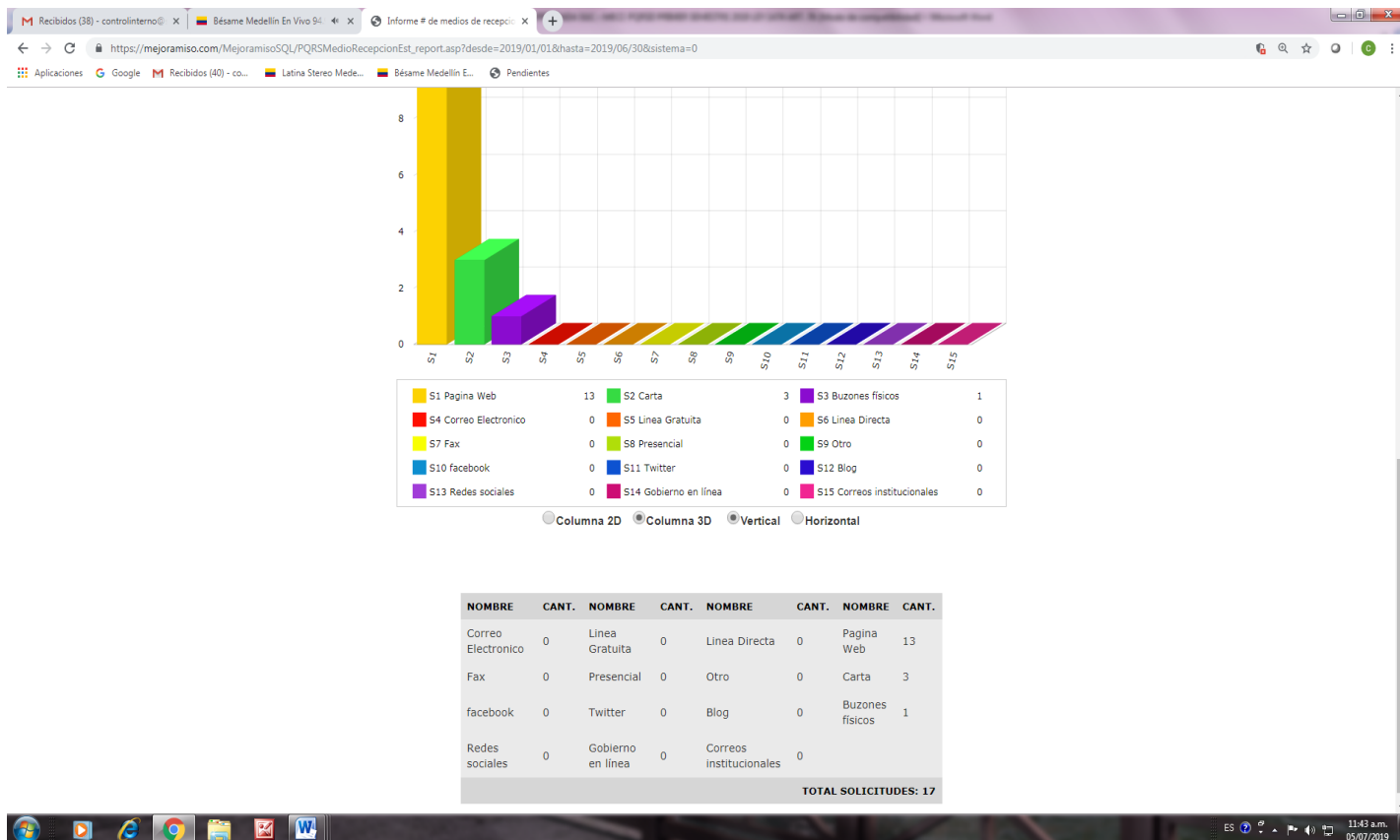
*El camino hacia la competitividad*



## INFORME DE PQRS D POR MEDIO DE RECEPCION

Son las PQRS D recibidas por los diferentes medios de recepción que existen al interior de la Administración Municipal y que fueron recepcionadas en el software de MEJORAMISO, presencial 0, página web 13, carta 3 y buzones físicos 1; para total de 17 recibidas (entre los meses de enero y junio de 2019).

*El camino hacia la competitividad*



AÑO	PQRSD	CAUSA DE LAS QUEJAS	TRATAMIENTO O ACCIÓN CORRECTIVA.	EFICACIA
2019 Enero a Junio	18 (Software de Mejoramiso)	Las quejas hacen referencia al servicio de algunos funcionarios en cuanto al apropiamiento del puesto, comportamientos que afectan el aire afectación a la convivencia, inconformidad en lo referente a comparendos sancionados por la Secretaría de Tránsito y Transportes, impuntualidad por parte de servidor público, solicitud de reubicación de servidor público,	En la toma de acciones correctivas, se ha llevado a cabo un proceso que consta de tres partes. 1. La respuesta al usuario por los medios masivos tales como o correos electrónicos, Respuestas por escrito de las PQRSD, página web 2. Se le	Las últimas PQRSD encontradas pueden reflejar los cambios positivos en la atención, la agilidad, calidad y el trato a los usuarios externos (partes interesadas) por parte de los funcionarios de la Administración Municipal.

		<p>apertura de algunas oficinas de la Administración Municipal los días sábados (Punto Vive Digital) y el incumplimiento del servicio prestado por algunos servidores públicos.</p>	<p>presenta un informe a la señora Alcaldesa sobre lo encontrado Semestralmente.</p> <p>3. Se le da recomendaciones a los funcionarios sobre la necesidad de mejorar el trato a los usuarios externos (partes interesadas), para que conlleve a una percepción más positiva de la imagen de la Administración Municipal</p>	
--	--	---	---	--

## RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCION DE LA COMUNIDAD

La Administración Municipal posee en la actualidad la encuesta de satisfacción al usuario externo formato (F-AM-003), que nos sirve para que los mismos califiquen la atención que le fue brindada por el personal de la Administración Municipal, y que nosotros como organización realicemos planes de mejoramiento que permitan aumentar nuestra calidad de atención y así brindarle confianza, buen servicio y satisfacción de sus necesidades.

El grado de confiabilidad es alto (98%), dado que:

- Se cumplió con el tamaño muestral, representado en todos los trámites y servicios a nivel administrativo en las diferentes dependencias.

- La herramienta se aplicó en periodos de manera muestral de tiempo (80) encuestas entre enero y junio de 2019).

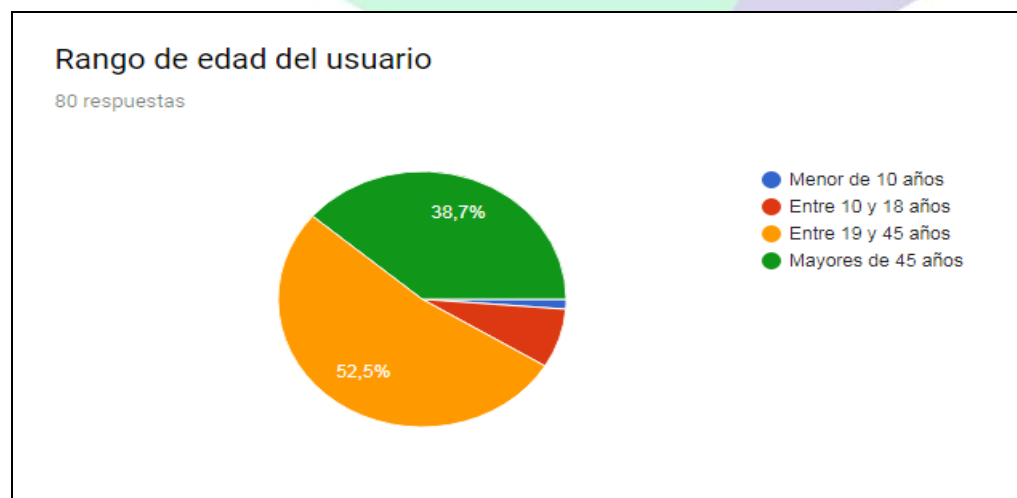
La herramienta formato (F-AM-003) se aplica en la recepción de la organización, pues se genera un entorno de confianza y sin incidencias en las respuestas del encuestado.

## Resultados:

De acuerdo a la tabulación de las encuestas, se establece la siguiente información:

1. El 66.3% de las personas consideran que su atención fue muy buena con respecto a sus trámites y el servicio fue oportuno. (53 Usuarios)
2. El 33.8% de las personas consideran que su atención fue buena con respecto a sus trámites y el servicio fue oportuno. (27 Usuarios)
3. El 58.2% de las personas encuestadas consideran que el tiempo transcurrido entre el momento que ingreso a la alcaldía y la atención fue muy buena. (46 Usuarios)
4. El 40.5% de las personas encuestadas consideran que el tiempo transcurrido entre el momento que ingreso a la alcaldía y la atención fue buena. (32 Usuarios)
5. El 1.3% de las personas encuestadas consideran que el tiempo transcurrido entre el momento que ingreso a la alcaldía y la atención regular. (1 Usuario).
6. El 65% de las personas encuestadas consideran en su calificación que el tiempo que se le dedicó a la atención fue muy buena. (52 Usuarios)
7. El 35% de las personas encuestadas consideran en su calificación que el tiempo que se le dedicó a la atención fue buena. (28 Usuarios)
8. El 62.5% de las personas encuestadas califican la comodidad, aseo, orden y limpieza de la Administración Municipal muy buena. (50 Usuarios)
9. El 37.5% de las personas encuestadas califican la comodidad, aseo, orden y limpieza de la Administración Municipal buena. (30 Usuarios).

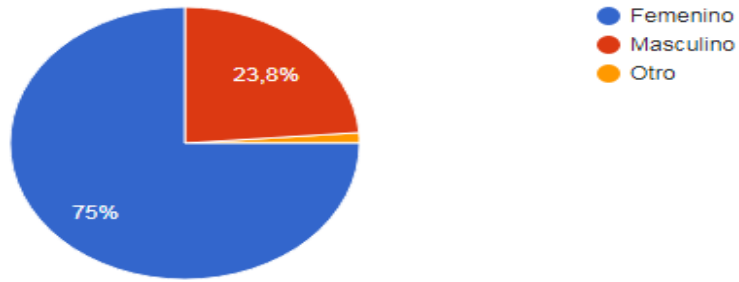
En conclusión la satisfacción de la atención recibida en la Administración Municipal con respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar fue completa según el **100%** de las personas encuestadas.





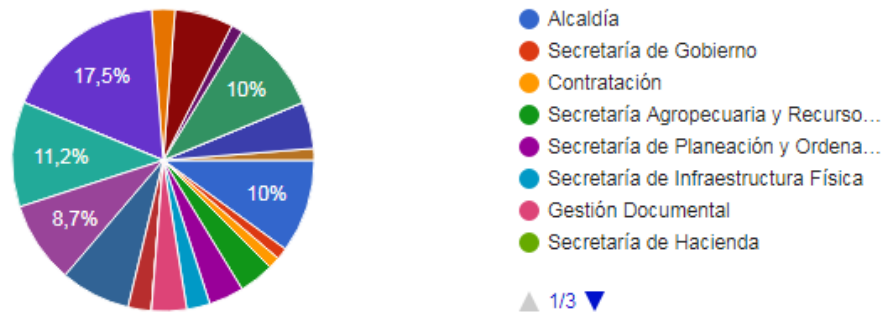
## Sexo del Usuario

80 respuestas



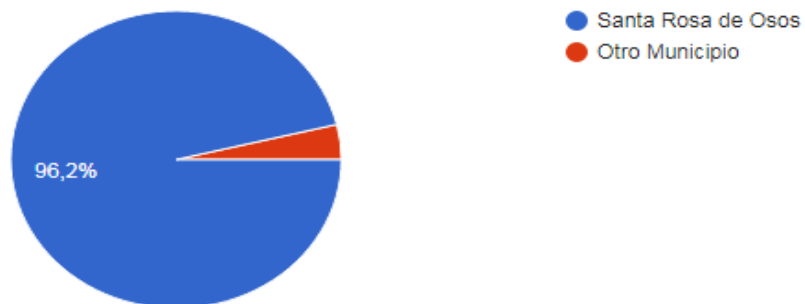
## Usted fue atendido en?

80 respuestas



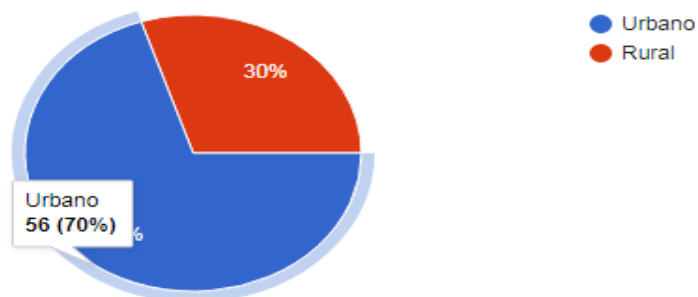
## Municipio de residencia del usuario

79 respuestas



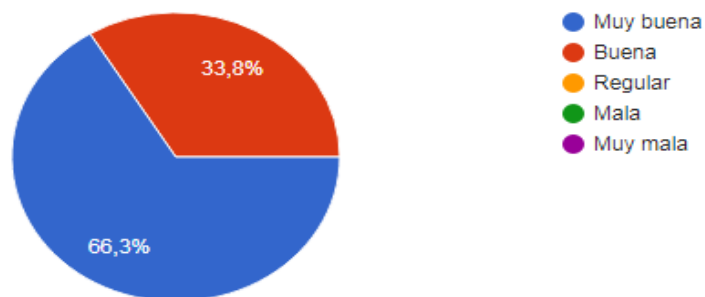
### Área de residencia del usuario

80 respuestas



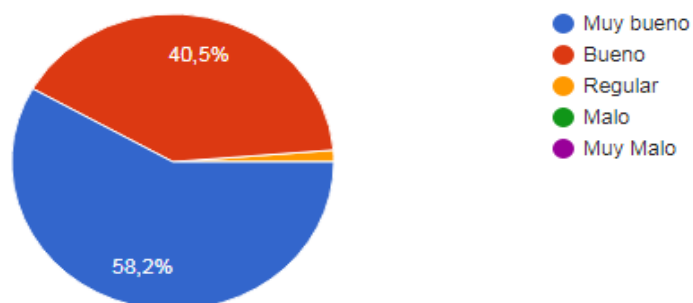
### Si usted fue atendido califique la atención

80 respuestas



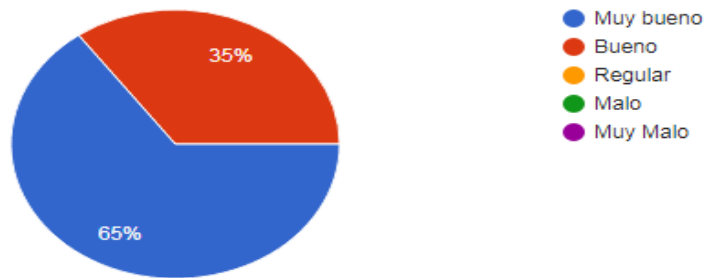
### El tiempo transcurrido entre el momento que ingresó a la alcaldía y ser atendido fue:

79 respuestas



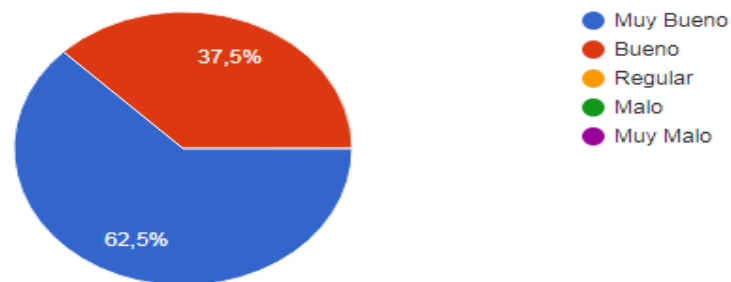
### Cómo califica el tiempo que se dedicó en la atención?

80 respuestas



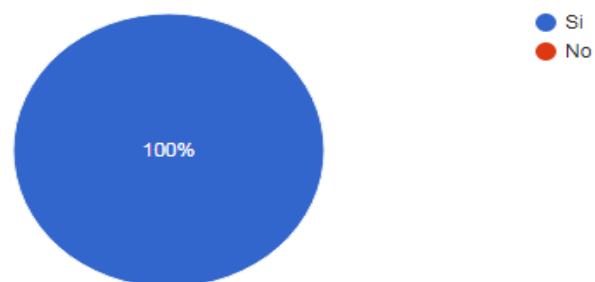
### Cómo califica la comodidad, aseo, orden y limpieza de la Administración Municipal?

80 respuestas



### En conclusión usted se sintió satisfecho con la atención recibida en la Administración?

80 respuestas



## Que nos sugiere para mejorar?

80 respuestas

TODO BIEN

NADA

TODO MUY BIEN

MUY BIEN

NADA TODO BIEN

MARCHANDO TODO MUY BIEN

NO, TODO ESTA MUY BIEN

QUE TODOS TENGAN LA MISMA ATENCIÓN PARA MEJORAR

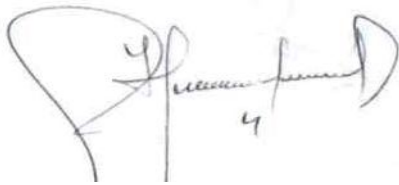
SE SUGIERE RESPETAR LOS TURNOS DE ATENCIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL ORDEN DE LLEGADA DE LOS USUARIOS.

NO TENGO SUGERENCIAS TODO ME PARECE MUY BUENO

TODO VA BIEN

NO TENGO OBSERVACIÓN A LA GUINA

Este informe es presentado a la señora Alcaldesa Municipal sobre la atención prestada por la Organización a la comunidad en general (partes interesadas), y en atención al artículo 76° de la ley 1474 de 2011, entre los meses de enero y junio de 2019.



HUMBERTO LEON SANCHEZ GOMEZ  
Director de Control Interno

*El camino hacia la competitividad*