



CIUDAD SANTA ROSA DE OSOS



INFORMES PQRSDF

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 PQRSDF

El camino hacia la competitividad

Las PQRSDF, son las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 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 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, Secretaria de Deportes, Oficina de Inclusión Social, Comisaria de Familia, Dirección Local de Salud y la Inspección Municipal.

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 mejoramiso, 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 PQRSDF.

OBJETIVO

Fomentar la participación ciudadana y el mejoramiento continuo organizacional. Recibir, tramitar y resolver de manera veraz y oportuna las peticiones, quejas, reclamos, 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 mejoramiso de las PQRSDF más relevantes, 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 2020, 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.

Durante el semestre se presentaron Dos (2) ACCIONES DE TUTELA, como resultado de NO responder Dos (2) solicitudes de fondo uno sobre solicitud de certificados CETIL, y otro de la Secretaria de Gobierno por NO realizar los respectivos tramites a tiempo en atención a la Ley 1755 de 2015.

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

PQRSD vinculadas al software de Mejoramiso:

NOTA ACLARATORIA: la Dirección de Control Interno da tratamiento a las diferentes PQRSD en el software de MEJORAMISO, las mismas se vinculan en esta herramienta tecnológica con el fin de hacer control y seguimiento para la elaboración y presentación de los diferentes informes a las entidades estatales y Entes de Control.

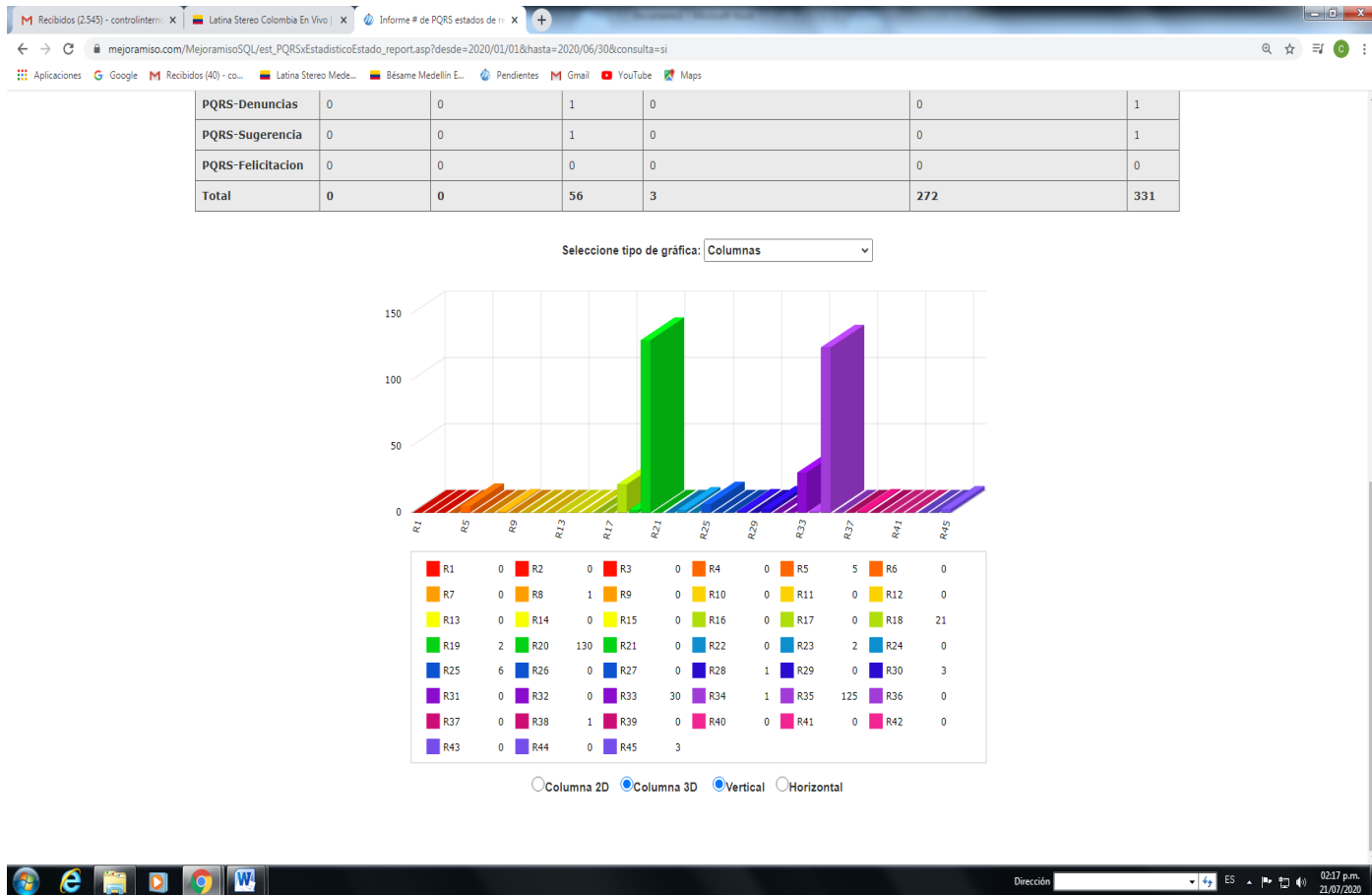
INFORME ESTADISTICO PQRS POR ESTADO

FECHA: 2020/07/21

Desde: 2020/01/01 (aaaa/mm/dd) Hasta: 2020/06/30 (aaaa/mm/dd)

DESDE: 2020/01/01 HASTA: 2020/06/30 SISTEMA:

| SOLICITUD PQRS | ESTADO DE RESPUESTA | | | | | TOTAL |
|--------------------|---------------------|------------------|------------|----------------------------------|----------------------------|-------|
| | ELIMINADA WEB | SIN TRAMITAR WEB | EN TRAMITE | RESPONDIDA Y EVALUANDO RESPUESTA | EVALUADA RESPUESTA CERRADA | |
| PQRS-Solicitudes | 0 | 0 | 30 | 1 | 125 | 156 |
| PQRS- Petición | 0 | 0 | 21 | 2 | 130 | 153 |
| PQRS- Quejas | 0 | 0 | 2 | 0 | 6 | 8 |
| PQRS- Consulta | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 |
| PQRS- Reclamos | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 |
| PQRS- Tutelas | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| PQRS- Denuncias | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| PQRS- Sugerencia | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| PQRS- Felicitacion | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 56 | 3 | 272 | 331 |



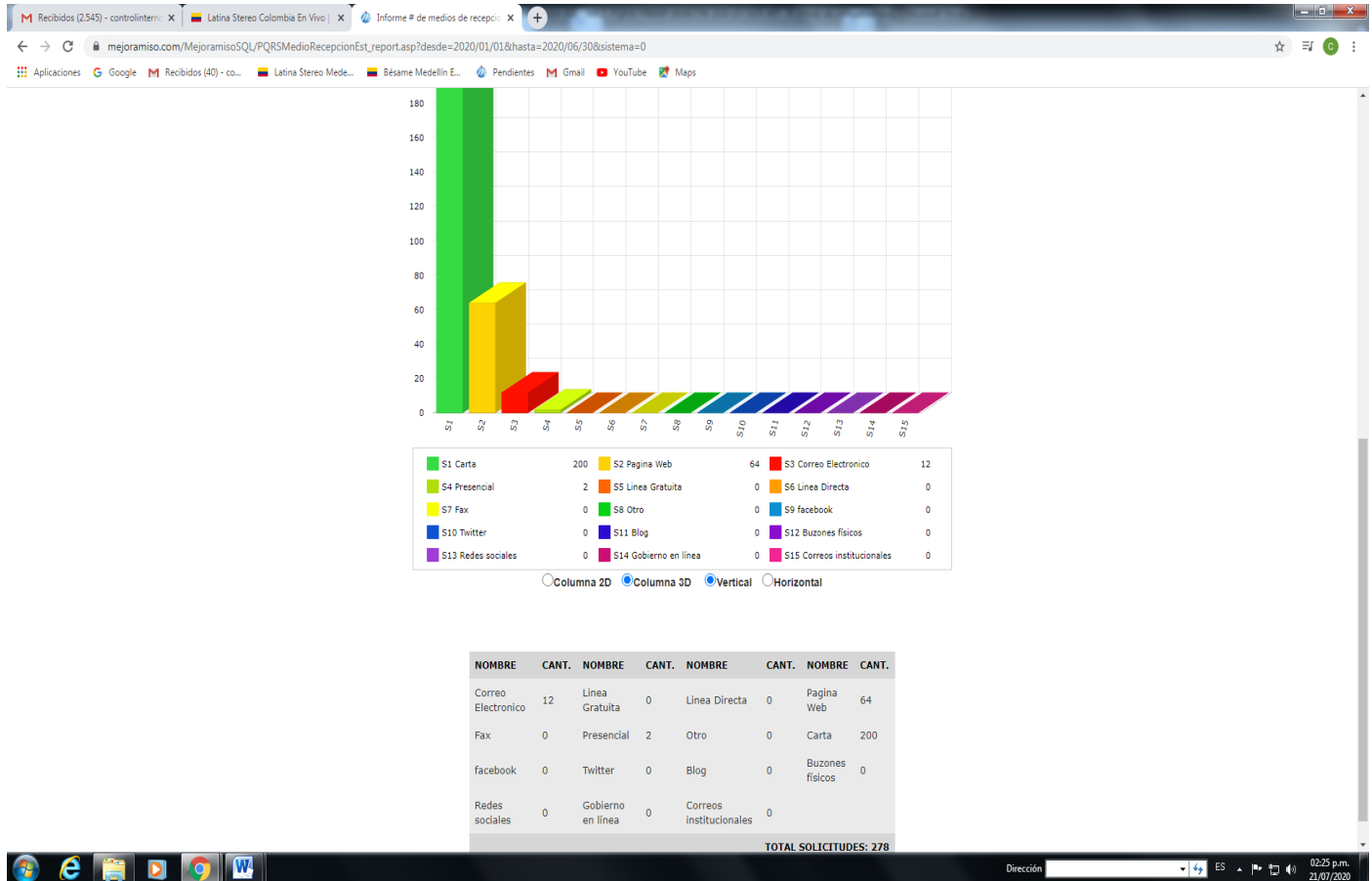
INFORME DE PQRSDF VINCULADAS AL SOFTWARE DE MEJORAMISO

Son las PQRSDF recibidas a través de la interfaz de la página web de la Organización y la Plataforma GEDSYS y que fueron vinculadas en el software de MEJORAMISO, peticiones 153, solicitudes 156, quejas 8, consultas 5, reclamos 4, denuncias 1, sugerencias 1 y tutelas 3; para total de **331** recibidas (entre los meses de enero y junio de 2020).

INFORME DE PQRSDF POR MEDIO DE RECEPCION

El camino hacia la competitividad

Son las PQRSDF recibidas por los diferentes medios de recepción que existen al interior de la Administración Municipal y que fueron recepcionadas en el software de MEJORAMISO, correo electrónico 12, presencial 2, página web 64, carta 200; para total de **278** recibidas (entre los meses de enero y junio de 2020).



| AÑO | PQRSDF | CAUSA DE LAS PQRSDF | TRATAMIENTO O ACCIÓN CORRECTIVA. | EFICACIA |
|-----------------------|---------------------------------|---|--|---|
| 2020 Enero a Junio | 331 (Software de Mejoramiso) | Las PQRSDF hacen referencia a solicitud de prescripción de comparendos, cierre irregular de vías, permisos de movilidad (COVID-19), solicitudes de información, solicitud de permiso, copias de los acuerdos suscritos por el municipio con las Empresas Públicas de Medellín, Denuncia corte irregular de ÁRBOLES DE | 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 PQRSDF, | Las últimas PQRSDF recepcionadas 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>LINDERO - Radicados 1271- 1077-1335-1410- 1504-, Solicitud de Información N° camas UCI, Propuesta Fortalecimiento Liderazgo Estudiantil y Cuidado de la Salud Mental, se solicita el cumplimiento de pago de acreencias a IPS y laborales sector salud, NOTIFICACIÓN FALLO DE TUTELA SEGUNDA INSTANCIA, solicitud de visitas, informen en cuanto al PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR, P.A.E. Solicitud de apertura de establecimientos de comercio (COVI-19).</p> | <p>página web</p> <p>2. Se le presenta un informe al señor Alcalde sobre lo encontrado en el primer Semestre de 2020.</p> <p>3. Se le da recomendaci ones 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 Institucional.</p> | |
|--|--|--|---|--|

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFECCION USUARIO EXTERNO

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.

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 2020.

El grado de confiabilidad es alto (98.1%) 53 usuarios, 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 (55 encuestas entre enero y junio de 2020).

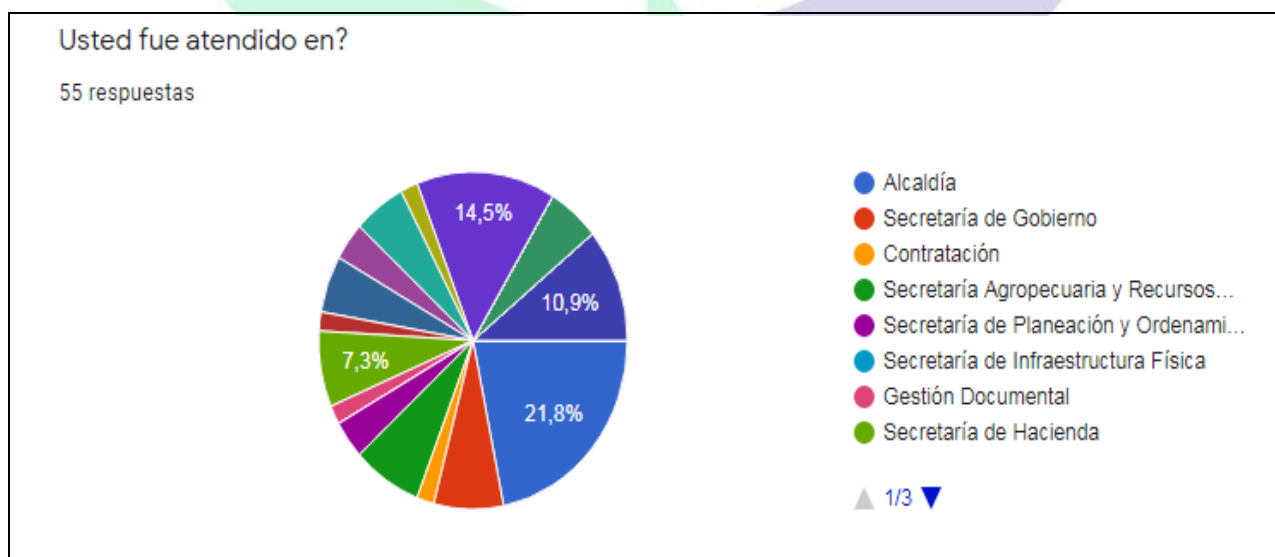
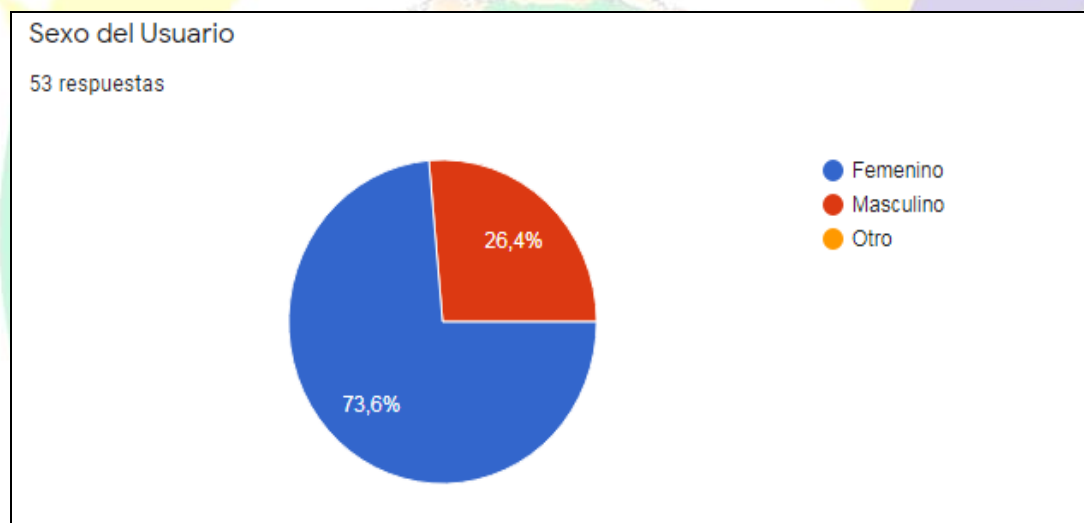
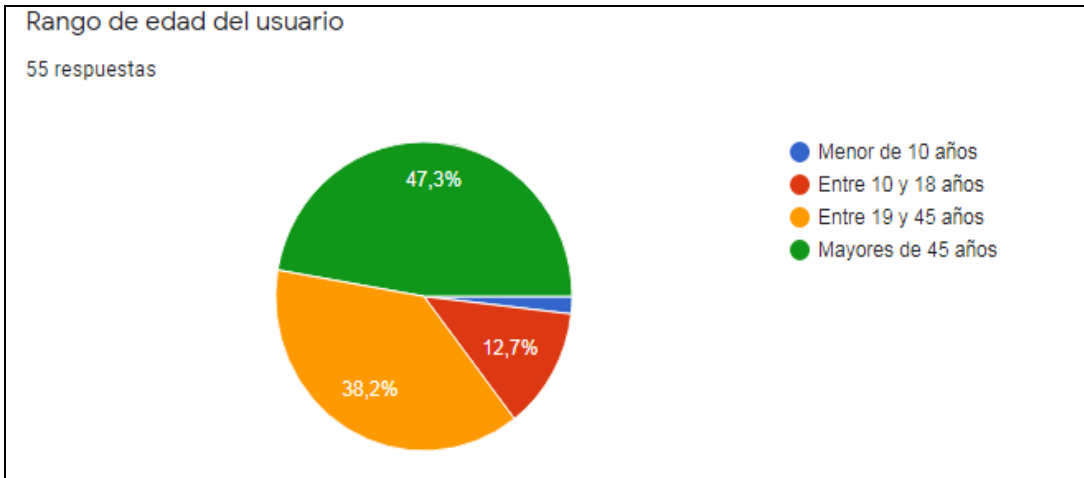
La herramienta formato (F-AM-003) se aplica en la recepción de la organización, pues se genera un entorno de confianza y sin incidencias en las respuestas del encuestado.

Resultados:

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

1. El 58.2% de las personas consideran que su atención fue muy buena con respecto a sus trámites y el servicio fue oportuno. (32 Usuarios)
2. El 40% de las personas consideran que su atención fue buena con respecto a sus trámites y el servicio fue oportuno. (22 Usuarios)
3. El 52.8% de las personas encuestadas consideran que el tiempo transcurrido entre el momento que ingreso a la alcaldía y la atención fue muy buena. (28 Usuarios)
4. El 43.4% de las personas encuestadas consideran que el tiempo transcurrido entre el momento que ingreso a la alcaldía y la atención fue buena. (23 Usuarios)
5. El 1.9% de las personas encuestadas consideran que el tiempo transcurrido entre el momento que ingreso a la alcaldía y la atención fue regular. (1 Usuario).
6. El 1.9% de las personas encuestadas consideran que el tiempo transcurrido entre el momento que ingreso a la alcaldía y la atención fue malo. (1 Usuario)
7. El 50.9% de las personas encuestadas consideran en su calificación que el tiempo que se le dedicó a la atención fue muy buena. (28 Usuarios)
8. El 45.5% de las personas encuestadas consideran en su calificación que el tiempo que se le dedicó a la atención fue buena. (25 Usuarios)
9. El 54.7% de las personas encuestadas califican la comodidad, aseo, orden y limpieza de la Administración Municipal muy buena. (29 Usuarios)
10. El 39.6% de las personas encuestadas califican la comodidad, aseo, orden y limpieza de la Administración Municipal buena. (21 Usuarios).

El camino hacia la competitividad
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 **98.1%** de las personas encuestadas.



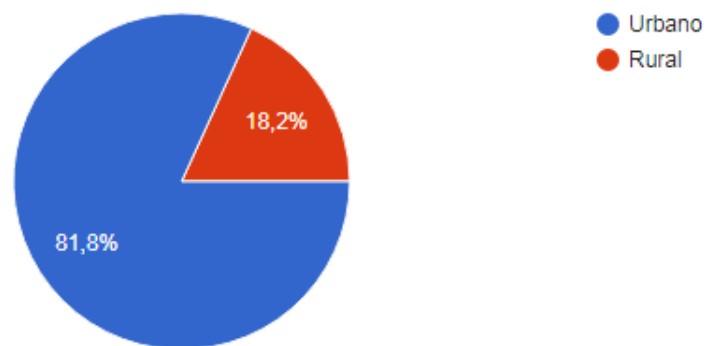
Municipio de residencia del usuario

55 respuestas



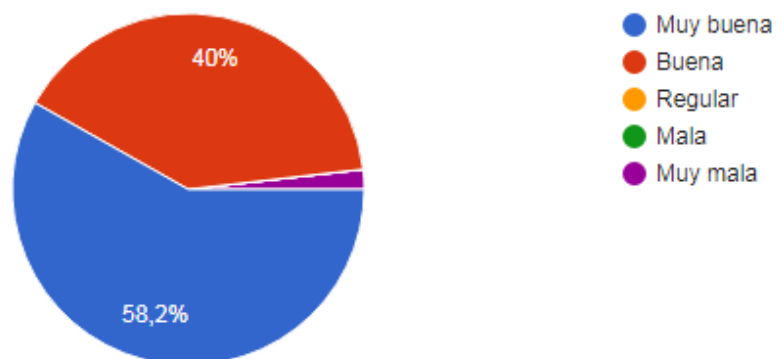
Área de residencia del usuario

55 respuestas



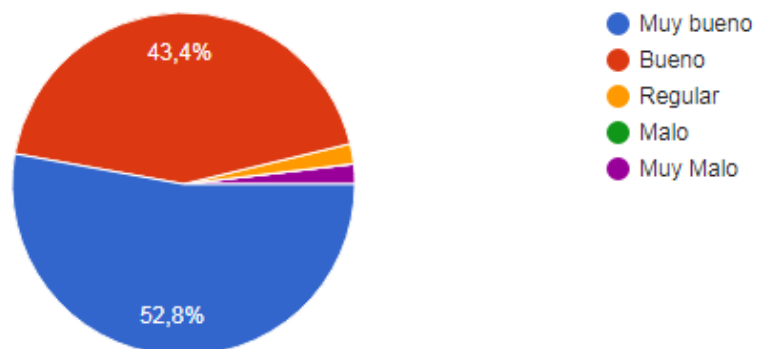
Si usted fue atendido califique la atención

55 respuestas



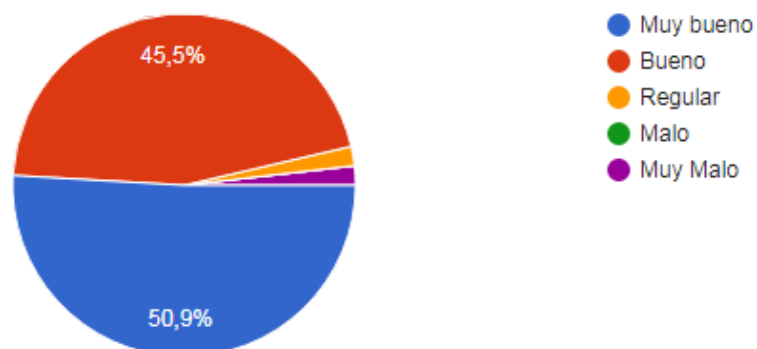
El tiempo trascendido entre el momento que ingresó a la alcaldía y ser atendido fue:

53 respuestas



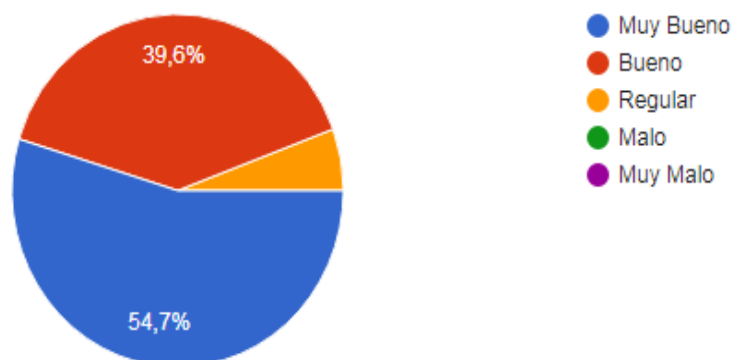
Cómo califica el tiempo que se dedicó en la atención?

55 respuestas



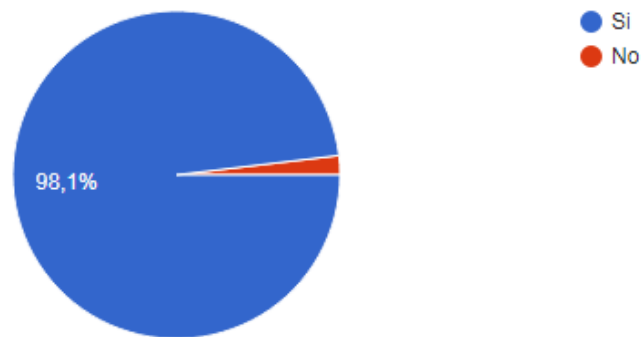
Cómo califica la comodidad, aseo, orden y limpieza de la Administración Municipal?

53 respuestas



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

53 respuestas



Que nos sugiere para mejorar?

3 respuestas

Me gustaría que siguieran contando con el servicio del psicólogo Santiago Acosta en el Hospital, ya que es un excelente funcionario.

Mejorar la atención al público, más formalidad y cordialidad con el usuario externo

Algunos funcionarios son muy groseros y desatentos con los usuarios, lo primero es la buena atención.

Este informe es presentado al señor Alcalde 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 2020.

HUMBERTO LEON SANCHEZ GOMEZ
Director de Control Interno

vidad