



## INFORMES PQRS

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.

## PROCEDIMIENTO PQRS

Las PQRS, 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 de la Administración Municipal, Parque Neurona, Unidad Cultural, Edad Dorada, Casa de la Mujer, Casa de la Juventud 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 una (1) vez semanalmente, 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.

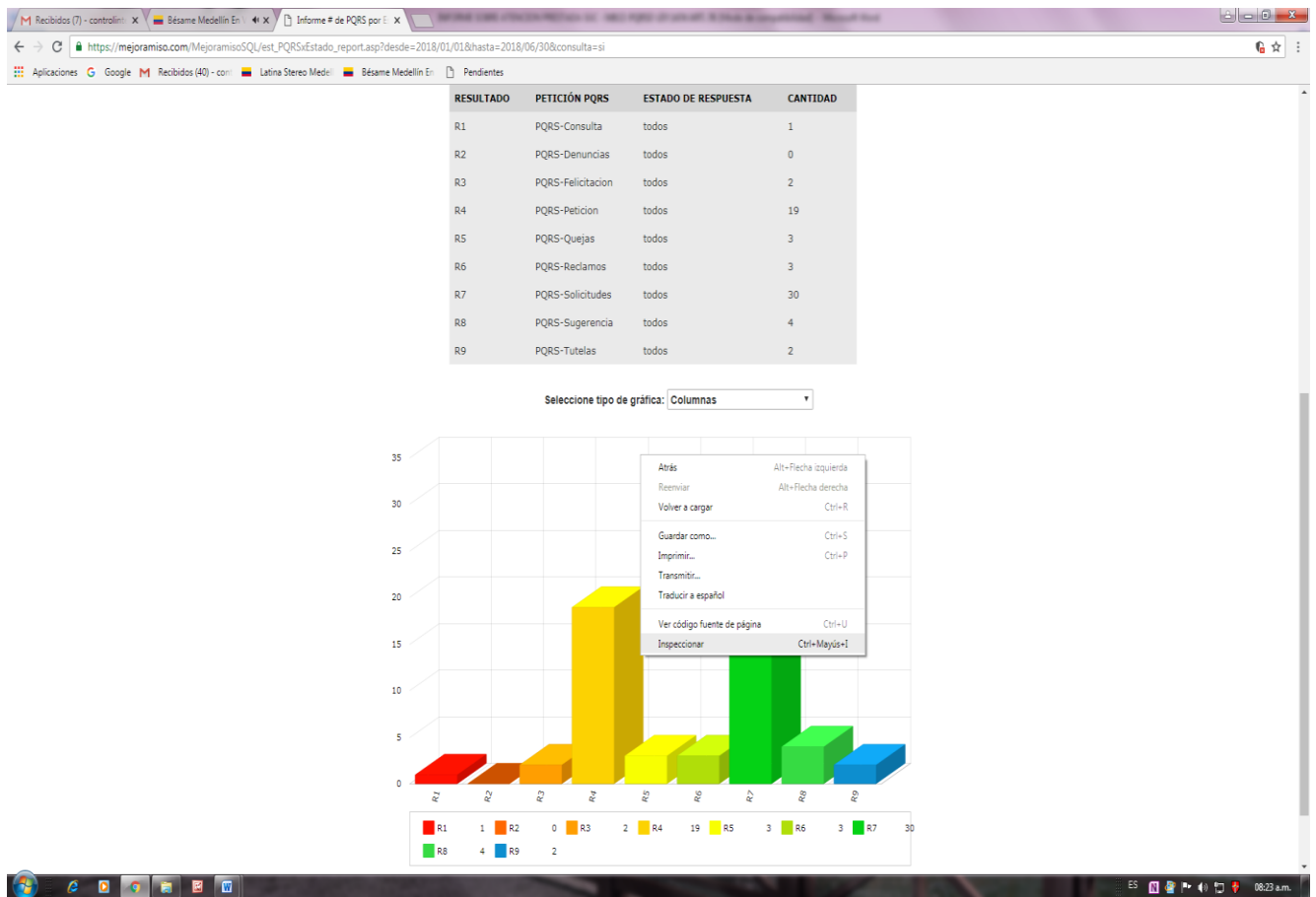
### **ANÁLISIS DE LOS FORMATOS DILIGENCIADOS Y RESPUESTAS A LOS USUARIOS**

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 de mejoras.

Con la Recolección de estos formatos diligenciados durante el período comprendido entre enero a junio de 2018, 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, agilidad del servicio, al igual que la mala atención por parte del funcionario que le atiende. 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 2018.

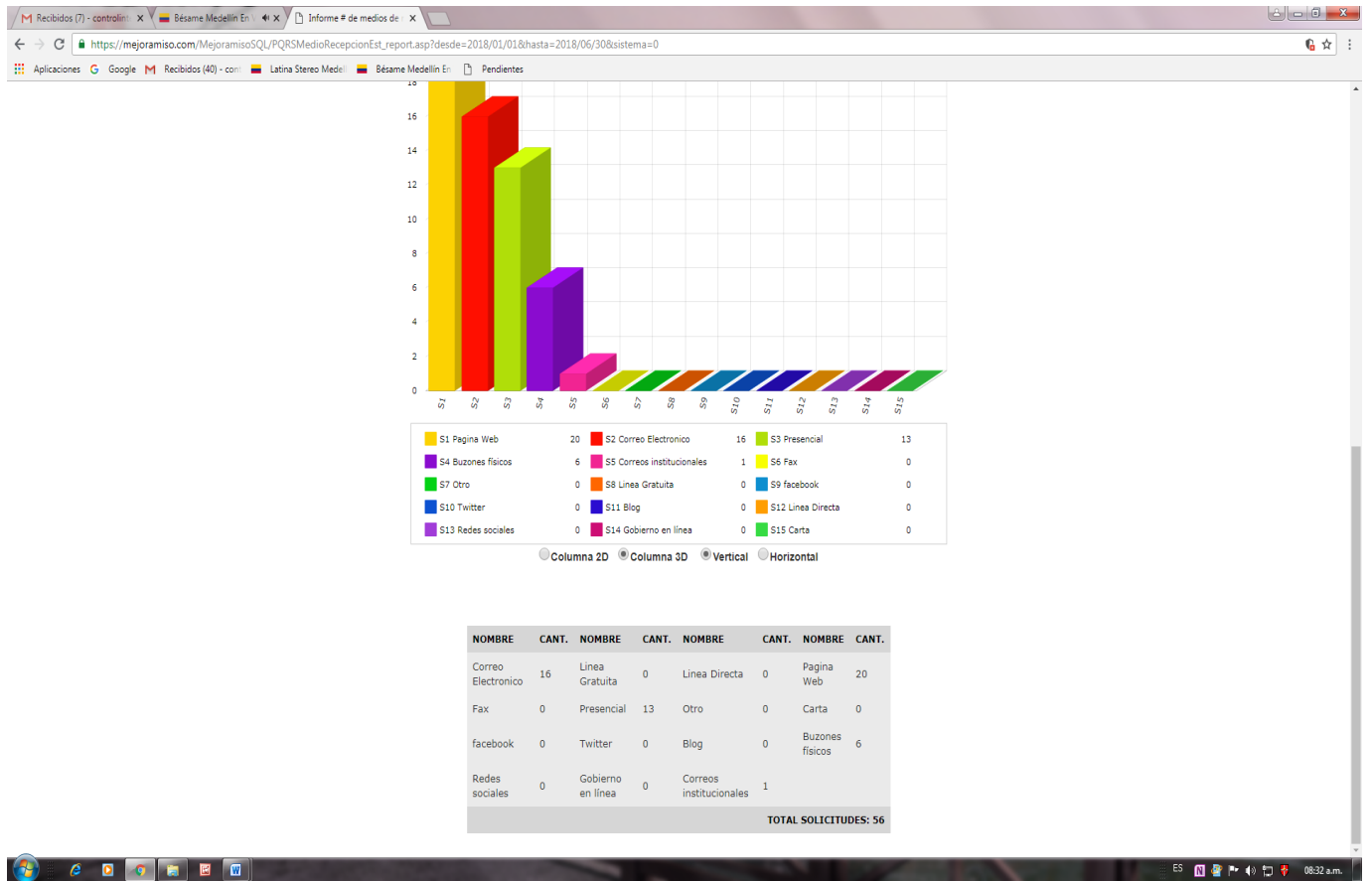
SOLICITUD PQRSD	ESTADO DE RESPUESTA					TOTAL
	ELIMINADA WEB	SIN TRAMITAR WEB	EN TRAMITE	RESPONDIDA Y EVALUANDO RESPUESTA	EVALUADA RESPUESTA CERRADA	
PQRSD - SOLICITUDES	0	0	0	0	30	30
PQRSD - PETICION	0	0	2	0	17	19
PQRSD - SUGERENCIAS	0	0	0	0	4	4
PQRSD - QUEJAS	0	0	0	0	3	3
PQRSD - RECLAMOS	0	0	0	0	3	3
PQRSD - FELICITACION	0	0	0	0	2	2
PQRSD - TUTELAS	0	0	0	0	2	2
PQRSD - CONSULTAS	0	0	0	0	1	1
PQRSD - DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>64</b>



## 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, correo electrónico 16, presencial 13, correos Institucionales 1, página web 20 y buzones físicos 6; para total de 56 recibidas.

*El camino hacia la competitividad*



AÑO	PQRSD	CAUSA DE LAS QUEJAS	TRATAMIENTO O ACCIÓN CORRECTIVA.	EFICACIA
2018 Enero y Junio	64	Las quejas hacen referencia al servicio de algunos funcionarios en cuanto al mal trato, mala atención y el incumplimiento del servicio prestado por algunos servidores públicos.	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, a llamadas o página web.	Las últimas encuestas pueden reflejar los cambios positivos en la atención, la agilidad, calidad y el trato a los usuarios por parte de los funcionarios de la Administración Municipal.

			<p>2. Se le presenta un informe al señor Alcalde sobre lo encontrado.</p> <p>3. Se le da recomendaciones a los funcionarios sobre la necesidad de mejorar el trato a los clientes 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, 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 (99.4%), 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 (158 encuestas entre enero y junio de 2018).

La herramienta se aplica en la recepción de la organización, pues se genera un entorno de confianza y sin incidencias en las respuestas del encuestado.



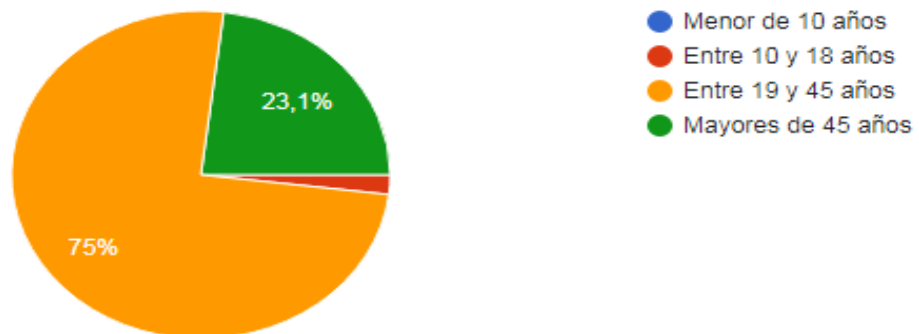
## Resultados:

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

1. El 51.3% de las personas consideran que su atención fue muy buena con respecto a sus trámites y el servicio fue oportuno.
2. El 46.2% de las personas consideran que su atención fue buena con respecto a sus trámites y el servicio fue oportuno.
3. El 46.8% de las personas encuestadas consideran que el tiempo transcurrido entre el momento que ingreso a la alcaldía y la atención fue muy buena.
4. El 52.5% de las personas encuestadas consideran que el tiempo transcurrido entre el momento que ingreso a la alcaldía y la atención fue buena.
5. El 52.5% de las personas encuestadas consideran en su calificación que el tiempo que se le dedicó a la atención fue muy buena.
6. El 46.2% de las personas encuestadas consideran en su calificación que el tiempo que se le dedicó a la atención fue buena.
7. El 60.8% de las personas encuestadas califican la comodidad, aseo, orden y limpieza de la Administración Municipal muy buena.
8. El 38.6% de las personas encuestadas califican la comodidad, aseo, orden y limpieza de la Administración Municipal buena
9. 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 99.4% de las personas encuestadas.

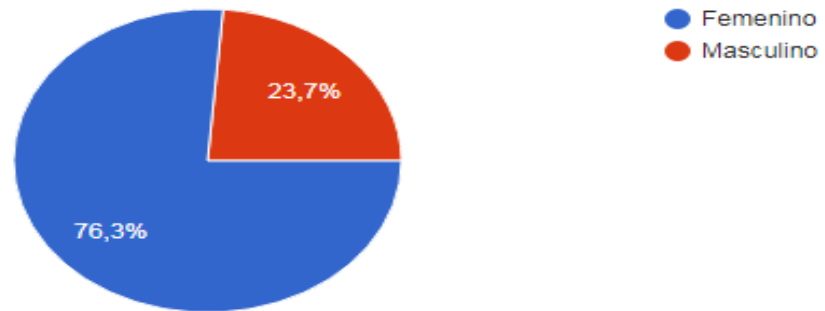
### Rango de edad del usuario

156 respuestas



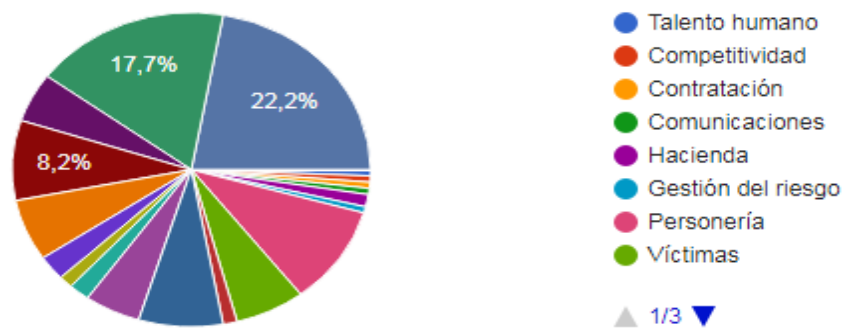
## Sexo del usuario

156 respuestas

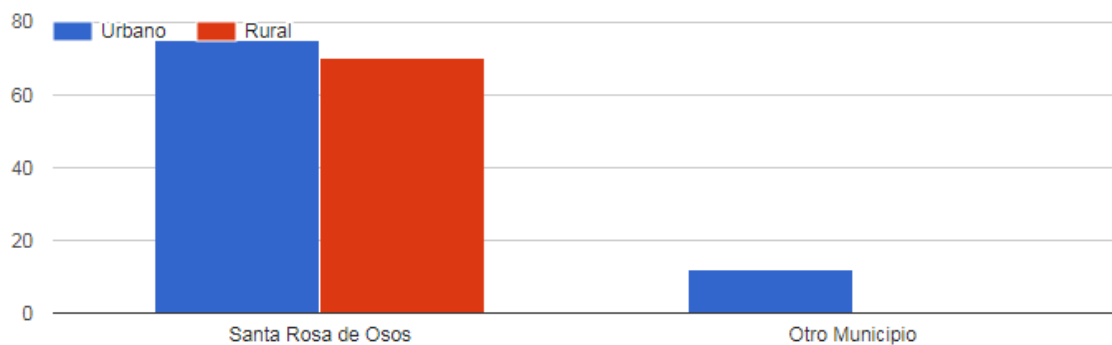


## Nombre de la dependencia

158 respuestas



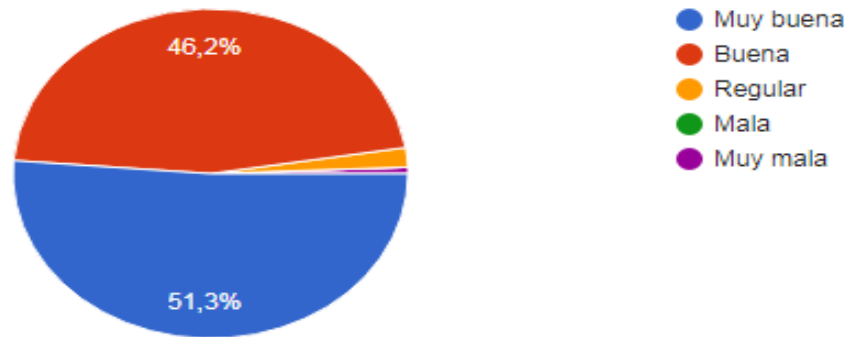
## Municipio y área de residencia del usuario





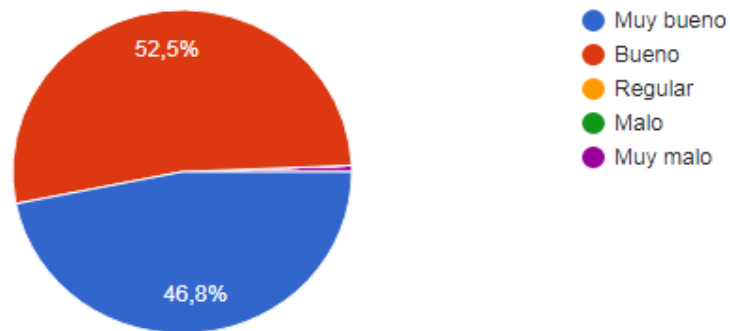
## Si usted fue atendido califique la atención

158 respuestas



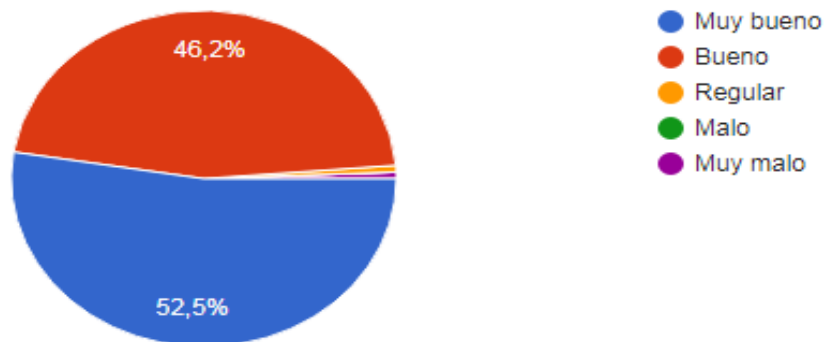
## El tiempo transcurrido entre el momento que ingresó a la alcaldía y ser atendido fue:

158 respuestas



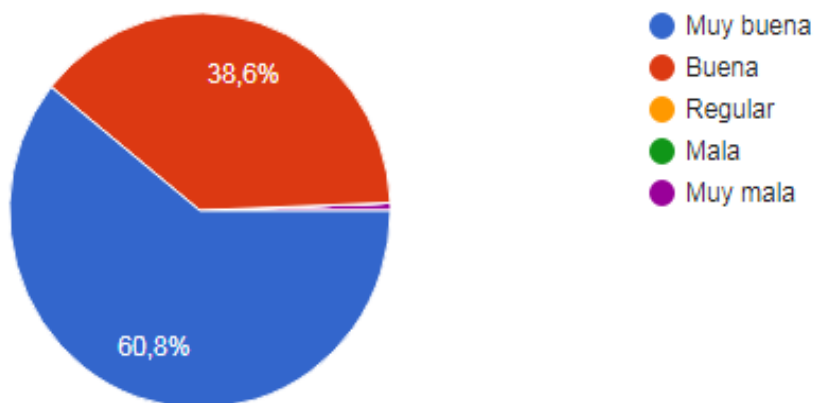
## Cómo califica el tiempo que se dedicó en la atención:

158 respuestas



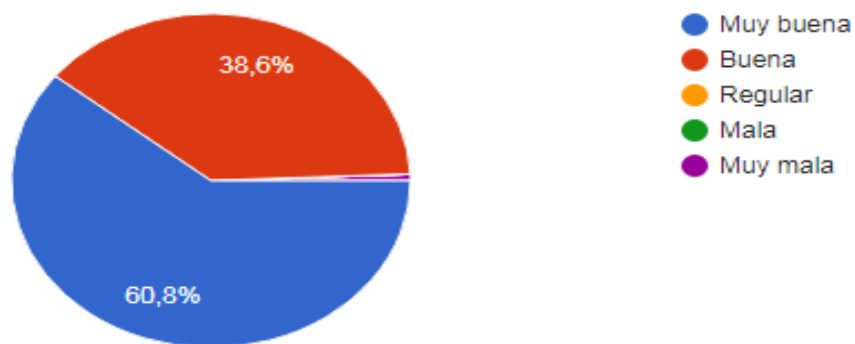
## Cómo califica la comodidad, aseo, orden y limpieza de la Administración Municipal:

158 respuestas



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

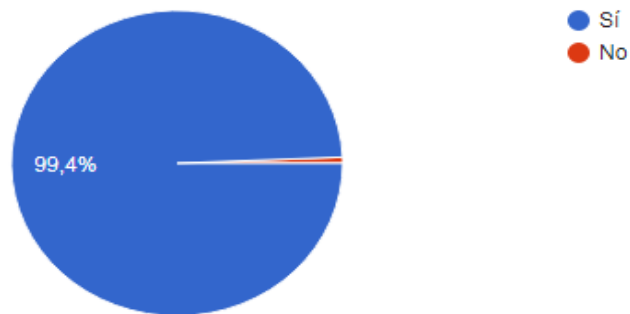
158 respuestas



*El camino hacia la competitividad*

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

156 respuestas



## Qué nos sugiere para mejorar?

5 respuestas

Que mejoren un poco la atención de resto todo está bien

Todo esta muy bien, gracias por la atención!

Hay más personas humildes y que tambien necesitan el empleo mas hamables. es que tanto tiempo entonses ya se cree personera y que todo se lo sabe y no es umilde falta mas humildad

solisito que me revajen el puntaje que me yega en el sisben por lo cual es mui alto

Sugiero que el subsidio se le de a personas de bajos recursos

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.

HUMBERTO LEON SANCHEZ GOMEZ  
Director de Control Interno

*vidad*