

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

INFORME SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS –
(PQRDS)
Primer semestre de 2018
(1° de enero a 30 de junio)

Javier Hernandez Hernandez
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Elaborado por

LINA MARCELA BOTERO RAMIREZ
Profesional contratista

Julio de 2018

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

Síguenos en:     www.itagui.gov.co



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de 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, Denuncias y Sugerencias que la ciudadanía interpone ante la entidad. Este informe corresponde al primer semestre de 2018.

Como bien se ha mencionado en los informes anteriores, el Municipio de Itagüí utiliza el aplicativo “Sistema PQRS”, herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer denuncias, felicitaciones, mutaciones de primera clase, mutaciones de segunda clase, mutaciones de tercera clase, mutaciones de quinta clase, personería jurídica o propiedad horizontal, petición de consulta, petición de documentación, petición de información, queja, reclamo, rectificación de áreas y linderos, revisión de avalúo, solicitud de prescripción y sugerencia, todo ello con el objeto de permitir a las diferentes dependencias de la Administración Municipal la emisión de una respuesta oportuna, las cuales estarán sujetas a los tiempos determinados por la ley.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por el aplicativo PQRS y muestra el comportamiento de las diferentes solicitudes registradas en el primer semestre del año en curso.



OBJETIVO

Verificar la oportunidad de las respuestas efectuadas por la Administración Municipal a las PQRDS recibidas por la ciudadanía durante el primer semestre del año en curso, con el fin de brindar una atención oportuna y de calidad que permita incorporar la voz del ciudadano en la construcción de una entidad ágil, moderna y transparente.

ALCANCE

El presente informe se elaboró teniendo presente los datos contenidos en el software de PQRDS, esta base contiene la información de todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias presentadas por los usuarios de la Administración Municipal a través de los diferentes canales que la entidad ha dispuesto para tal fin. El periodo analizado es el comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2018.

NORMATIVIDAD

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión del Municipio en materia de cumplimiento a las PQRS durante el primer semestre de 2018.

- 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.
- 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.”
- Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”
- Ley 1474 de 2011 “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”



- 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 disposiciones.”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo.”
- Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan anticorrupción y atención al Ciudadano”.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la atención integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el Municipio de Itagüí, se define:

Denuncia: es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. El tiempo de solución y respuesta es de (10) diez días hábiles.

Felicitación: es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio. El tiempo de solución y respuesta es de (30) treinta días hábiles.

Petición de Consulta: es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. El tiempo de solución y respuesta es de (30) treinta días hábiles.

Petición de Documentación: es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad. El tiempo de solución y respuesta es de (10) diez días hábiles.



Petición de Información: es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Municipio de Itagüí, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. El tiempo de solución y respuesta es de (15) quince días hábiles.

Queja: es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio. El tiempo de solución y respuesta es de (15) quince días hábiles.

Reclamo: es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada. El tiempo de solución y respuesta es de (15) quince días hábiles.

Sugerencia: es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. O por el contrario elogiar una actuación o mecanismo de la entidad. Tiempo de solución y respuesta es de (30) treinta días hábiles.

Clasificación de las Mutaciones: a) Mutaciones de primera clase: las que ocurran respecto del cambio de propietario o poseedor; b) Mutaciones de segunda clase: las que ocurran en los linderos de los predios, por agregación o segregación con o sin cambio de propietario o poseedor; c) Mutaciones de tercera clase: las que ocurran en los predios bien sea por nuevas edificaciones, construcciones, o demoliciones de estas; d) Mutaciones de cuarta clase: las que ocurran en los avalúos catastrales de los predios de una unidad orgánica catastral por renovación total o parcial de su aspecto económico, ocurridos como consecuencia de los reajustes anuales ordenados conforme a la ley y las auto estimaciones del avalúo catastral legalmente aceptadas. e) Mutaciones de quinta clase: las que ocurran como consecuencia de la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declarados u omitidos durante la formación catastral o la actualización de la formación del catastro.



RESULTADO DE LAS SOLICITUDES

1. INGRESO DE SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN:

De acuerdo con el sistema PQRS vigente en el Municipio de Itagüí, entre el 1° de enero de 2018 y el 30 de junio de 2018 se observa un total de 14.082 ingresos de solicitudes, de estos 2.734 (19,41%) fueron solicitudes vía web y 11.348 (80,59%) fueron solicitados por otros medios.

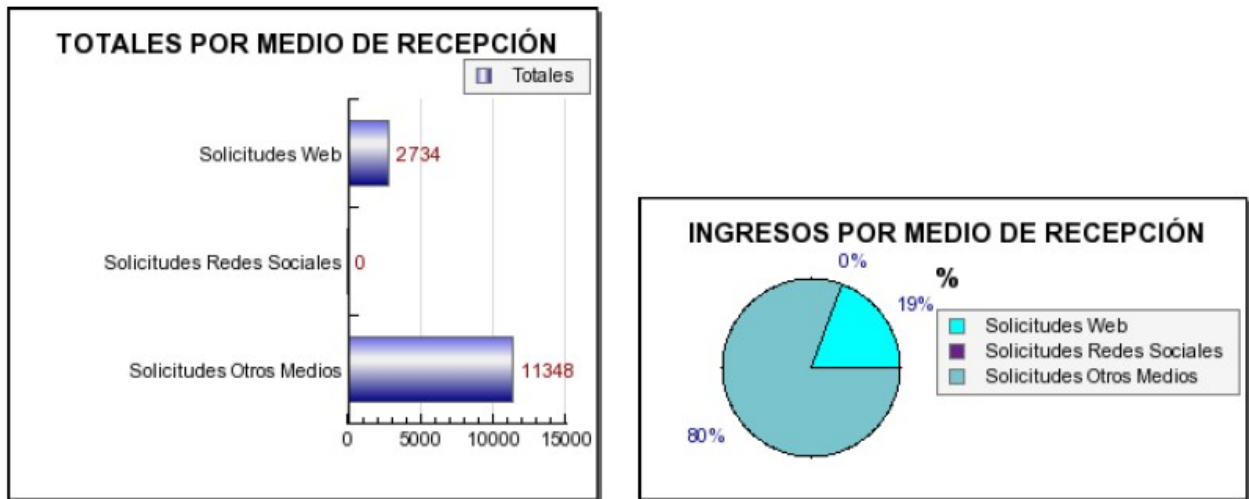
Cuadro 1

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	2734	0	11348	14082	-
Respondidas	2722	0	11297	14019	99.55 %
Pendientes	12	0	51	63	0.45 %
Totales	2734	0	11348	-	-
%	19.41 %	0 %	80.59 %	-	-

Fuente: Sistema PQRS

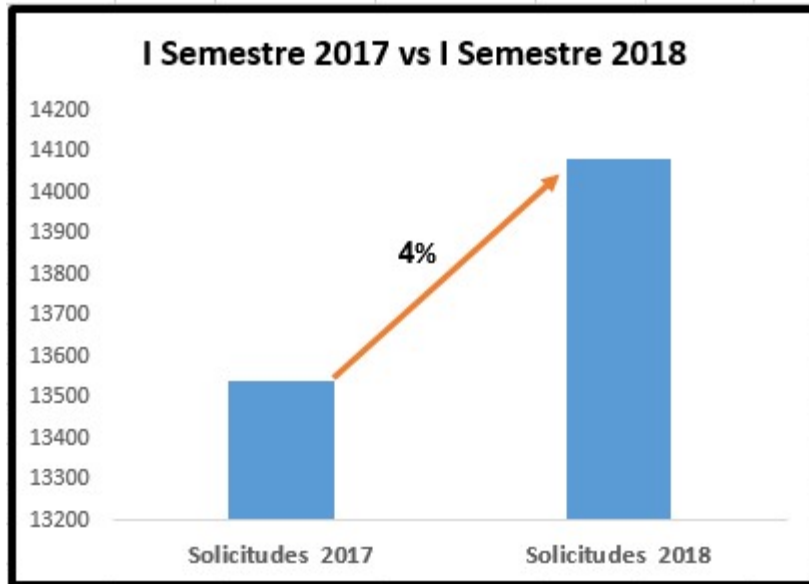
Aunque se ha dado gran énfasis al uso de redes sociales y medios web para el diligenciamiento de solicitudes, siguen teniendo mayor preferencia otro tipo de medios para este fin.

Gráfico 1



Fuente: Sistema PQRS

Gráfico 2



Fuente: Elaboración Propia

El gráfico 2 muestra un comparativo del mismo período de tiempo respecto al año anterior, donde se puede observar que para el primer semestre de 2017 se generaron 13.539 y en el primer semestre de 2018 se generaron 14.082, representando esto un aumento del 4% de las solicitudes realizadas, obteniéndose 543 solicitudes más en el primer semestre de 2018 con respecto al primer semestre del año inmediatamente anterior.

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

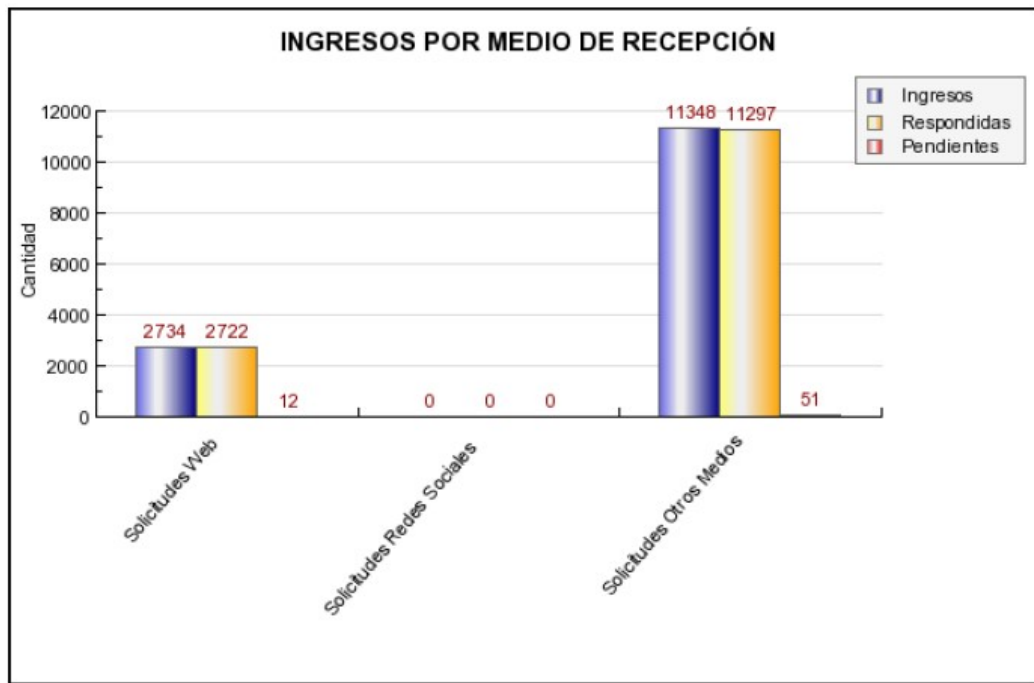
Síguenos en:     www.itagui.gov.co



2. CANALES DE INTERACCIÓN

El gráfico 3 expone el estado de las solicitudes, las cuales se dividen en ingresos, respondidas o pendientes. Hasta el momento no se registra ninguna solicitud por vía redes sociales, aun cuando se encuentra habilitada para tal fin.

Gráfico 3



Fuente: sistema PQRS

Se puede observar que para el primer semestre del año en curso se dio respuesta eficientemente a 14.019 solicitudes, lo que equivale a un (99,55%) y dejando como solicitudes pendientes 63, es decir, el 0,45%.

3. TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

La Administración Municipal adoptó tres (3) tipos de canales para recibir las 16 clases de solicitudes que los ciudadanos pueden entregar al Municipio. Esto permite que la comunidad tenga una variedad de opciones para expresar sus opiniones y/o requerimientos, por lo que la Alcaldía de Itagüí se esfuerza en brindar una respuesta oportuna y satisfacer las necesidades de la comunidad.

El cuadro 2 describe las 16 clases de ingresos adoptadas por el sistema PQRS de la Administración Municipal donde la petición de información es la que representa mayor demanda con un total de 9.046 (64,24%), seguido de las quejas con un total 1.948 (13,83%) y la solicitud de prescripción 1.046 (7,43%).

Cuadro 2: Ingresos por tipo de solicitud

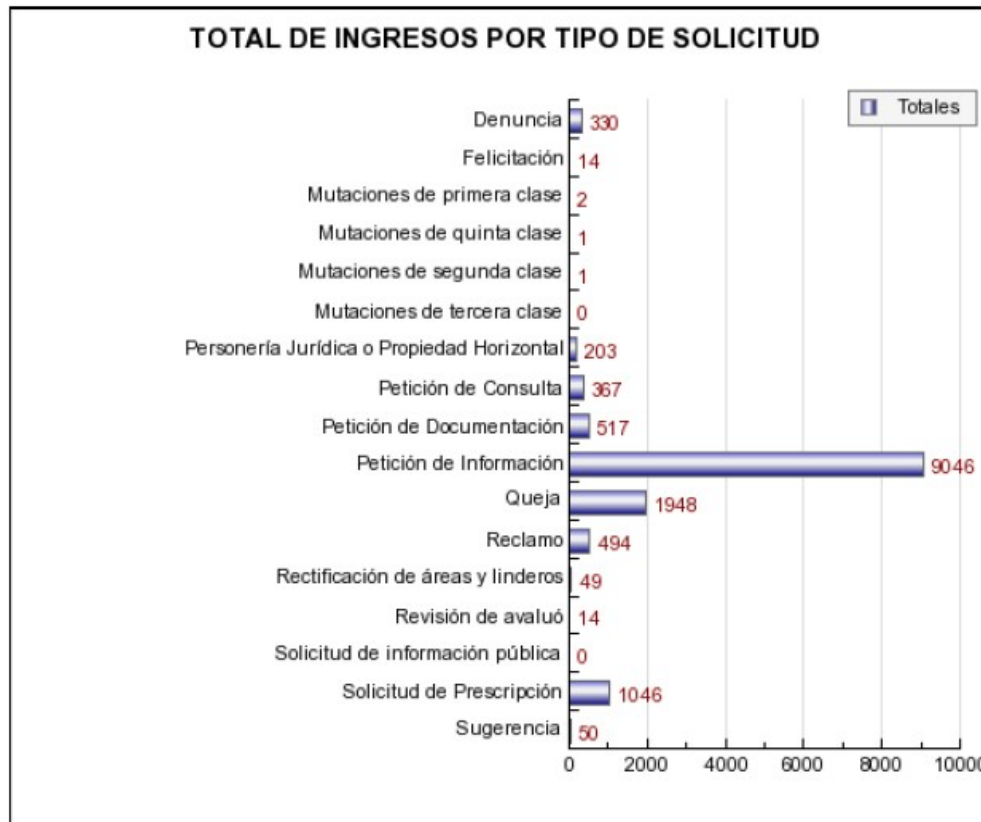
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	259	0	71	330	2.34 %
Felicitación	9	0	5	14	0.1 %
Mutaciones de primera clase	2	0	0	2	0.01 %
Mutaciones de quinta clase	1	0	0	1	0.01 %
Mutaciones de segunda clase	0	0	1	1	0.01 %
Mutaciones de tercera clase	0	0	0	0	0 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	3	0	200	203	1.44 %
Petición de Consulta	343	0	24	367	2.61 %
Petición de Documentación	308	0	209	517	3.67 %
Petición de Información	910	0	8136	9046	64.24 %
Queja	445	0	1503	1948	13.83 %
Reclamo	421	0	73	494	3.51 %
Rectificación de áreas y linderos	3	0	46	49	0.35 %
Revisión de avalúo	0	0	14	14	0.1 %
Solicitud de información pública	0	0	0	0	0 %
Solicitud de Prescripción	4	0	1042	1046	7.43 %
Sugerencia	26	0	24	50	0.36 %
Totales	2734	0	11348	14082	-

Fuente: Sistema PQRS

Cabe señalar que la Petición de Información, la Queja y la Solicitud de Prescripción son los mecanismos de mayor uso por la comunidad, estas tres (3) modalidades suman el 85,5% del total de los ingresos reportados por el sistema. El mecanismo de menor uso por parte de la comunidad son los cuatro (4) tipo de Mutaciones (mutaciones de primera, mutación de segunda, tercera y quinta clase), ya que entre las cuatro (4) cuentan con una participación de tan solo 4 (0.03%) solicitudes; cabe recordar que estas se refieren a los acontecimientos que ocurran en los predios bien sea por nuevas edificaciones, construcciones o demoliciones, por cambio de propietario o poseedor,

avalúos catastrales de los predios ocurridos como consecuencia de los reajustes anuales ordenados conforme a la ley y las autoestimaciones del avalúo.

Gráfico 4



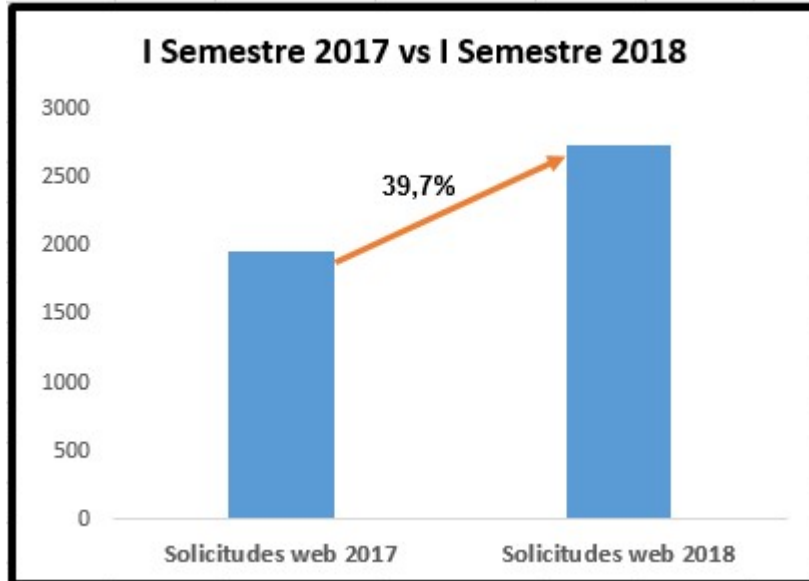
Fuente: Sistema PQRS

Se destaca también el aumento del 39,7% de las solicitudes web presentadas en el primer semestre de 2018 con respecto al primer semestre de 2017, pasando respectivamente de 1.957 solicitudes a 2.734. Este incremento se debe en parte a las campañas para lograr un uso eficiente de los recursos procurando estrategias de protección ambiental que promuevan el uso de las TICS.

La tendencia que se presenta en las redes sociales del municipio por parte de los ciudadanos para ejercer el derecho a la información o a interactuar con la Administración aun no mejora, al igual que en los años anteriores el sistema de información PQRS arroja que presuntamente no fueron utilizadas, razón por la cual se hace necesario fomentar su uso y mejorar las plataformas de interacción con el fin de fortalecer estos canales de comunicación.



Gráfico 5: Evolución solicitudes Web



Fuente: Elaboración propia

4. MEDIO DE RECEPCIÓN Y TIEMPO DE SOLUCIÓN

Para la Oficina de Control Interno de Gestión uno de los temas de mayor importancia es la verificación de la eficiencia en las respuestas de las solicitudes ingresadas por los canales de comunicación e interacción con el ciudadano.

En el cuadro 4 se observa el desempeño logrado por las dependencias del municipio respecto al tratamiento de las solicitudes, clasificándolas como fuera del rango, si la solicitud superó los días hábiles de respuesta, o dentro del rango si la solicitud se trató dentro de los días hábiles. Así mismo, las solicitudes se clasifican en pendientes cuando no se le ha dado una respuesta final y, respondidas cuando se logra contestar la solicitud. De esta manera 14.005 (99%) de las solicitudes son respondidas dentro del rango establecido, esto demuestra que son grandes los esfuerzos que la Administración Municipal tiene con la comunidad para lograr cumplir las directrices que regulan el tema, no en vano se han invertido importantes recursos económicos, tecnológicos y humanos para lograr un adecuado proceder y brindar un servicio con calidad al ciudadano.



Cuadro 4

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	12	6	2716
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	51	8	11289
Totales	0	63	14	14005
%	0 %	0 %	0 %	99 %

Fuente: Sistema PQRS

El cuadro 5 describe las solicitudes por tiempo de solución, obteniendo en general un resultado sobresaliente en cada dependencia, ya que las respuestas fuera del rango no son significativas, demostrando el compromiso por parte de la Administración y el esfuerzo propuesto en mejorar los estándares de atención, siendo una tarea realmente exigente en un Municipio de primera categoría con una gran densidad poblacional.



Cuadro 5: Tipo de solicitudes por tiempo de solución

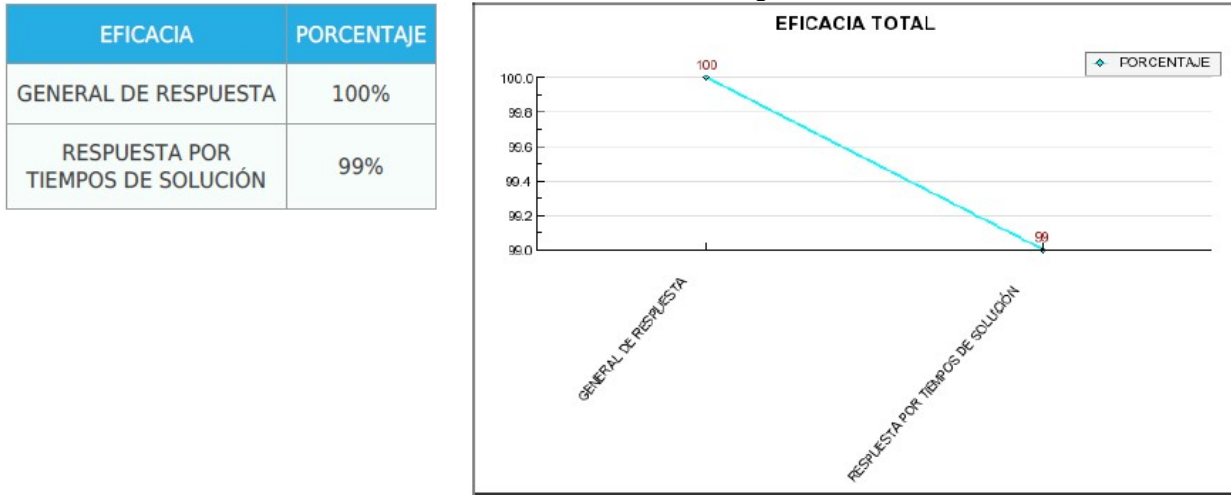
	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Denuncia	0	0	3	327
Felicitación	0	0	0	14
Mutaciones de primera clase	0	0	0	2
Mutaciones de quinta clase	0	0	0	1
Mutaciones de segunda clase	0	0	0	1
Mutaciones de tercera clase	0	0	0	0
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	0	3	200
Petición de Consulta	0	10	0	357
Petición de Documentación	0	0	0	517
Petición de Información	0	7	4	9035
Queja	0	4	4	1940
Reclamo	0	0	0	494
Rectificación de áreas y linderos	0	5	0	44
Revisión de avalúo	0	0	0	14
Solicitud de información pública	0	0	0	0
Solicitud de Prescripción	0	36	0	1010
Sugerencia	0	1	0	49
Totales	0	63	14	14005
%	0 %	0 %	0 %	99 %

Fuente: Sistema PQRS

Entre los resultados más relevantes obtenidos por el sistema PQRS se destaca el encargado de medir la eficacia de la administración en cuanto a las respuestas por tiempo de solución, donde la calificación fue del 99% siendo 100% la excelencia. En el gráfico 6 detalla lo anterior.



Gráfico 6: Eficiencia de la gestión

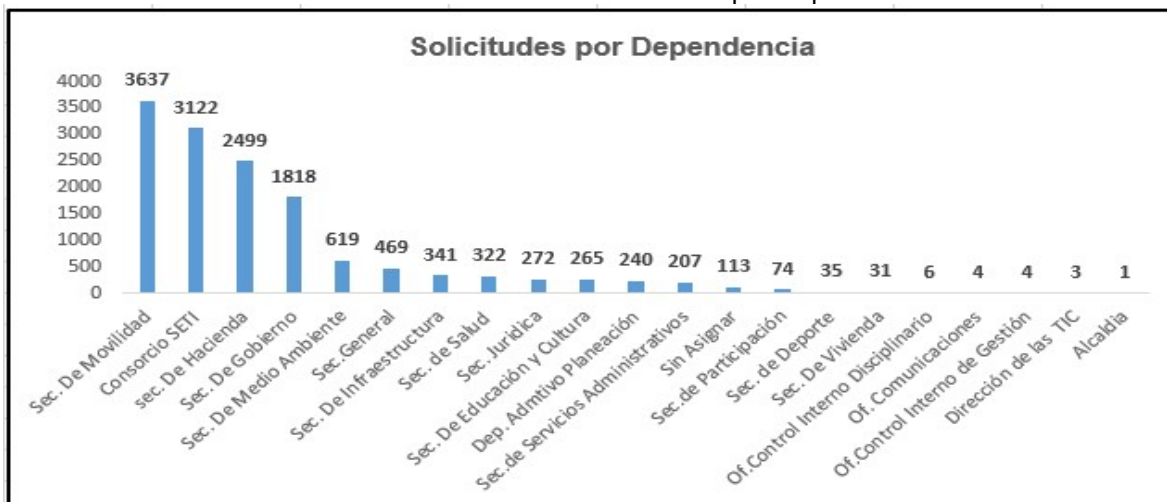


Fuente: Sistema PQRS

5. DESEMPEÑO POR DEPENDENCIA

Luego de corroborar los resultados generales sobre el desempeño de la Administración en materia de las respuestas a las solicitudes de la comunidad, es pertinente identificar las dependencias a las cuales les ingresan mayor número de solicitudes y la forma como los usuarios se distribuyen por tipo de solicitud, todo esto servirá para mantener los resultados sobresalientes de este año o bien para mejorarlos aún más.

Gráfico 7: Cantidad de solicitudes por Dependencia



Fuente: Elaboración Propia

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

Síguenos en:     www.itagui.gov.co



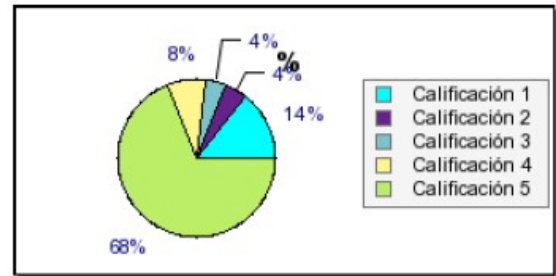
En el gráfico 7 se observa la cantidad de solicitudes que ingresan por dependencia, en el que se destacan con el mayor número de solicitudes las siguientes: Secretaría de Movilidad 3.637 (25.83%), Consorcio SETI 3.122 (22.17%), Secretaría de Hacienda 2.499 (17.75%), y Secretaría de Gobierno 1.818 (12.91%).

6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La Administración Municipal realizó la verificación del nivel de satisfacción de los ciudadanos en cuanto al servicio brindado por la entidad a través del software PQRDS mediante encuestas de satisfacción, como se puede observar en el gráfico 8.

Gráfico 8

Calificación	Cantidad	%
Calificación 1	99	14.45 %
Calificación 2	30	4.38 %
Calificación 3	29	4.23 %
Calificación 4	55	8.03 %
Calificación 5	472	68.91 %



Fuente: Sistema PQRS

Con la información suministrada por la encuesta y partiendo de una muestra de 685 observaciones se logró como resultado que el 76,96% está satisfecho con el servicio brindado por la entidad mientras que el 23,06% no se encuentra satisfecho, es posible que al adelantar acciones de mejora continua para los próximos periodos mejore la calificación.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

1. No se evidencia una categorización adecuada de las quejas, petición de información y petición de consulta; por tal razón es necesario leer la descripción de cada una para saber qué tipo de solicitud se está registrando para la Administración Municipal.
2. El canal más utilizado por los ciudadanos es el catalogado como “otros medios” con 11.348 solicitudes que representa el 80,6% del total de peticiones radicadas.
3. Continuar trabajando en determinar cuáles son las causas de los incrementos de las solicitudes respecto al año anterior, y así establecer 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, o si son requerimientos de satisfacción de necesidades básicas. Esta información servirá de insumo para generar planes de trabajo con las dependencias, y mantener y mejorar los resultados obtenidos.
4. Seguir generando la cultura ciudadana para la utilización de las redes sociales como otro canal de acceso para presentar sus inquietudes, quejas, reclamos, peticiones, entre otras, a la Administración Municipal.
5. Respecto al número de usuarios no satisfechos se debe realizar seguimiento a los motivos y falencias que se presentaron con el servicio brindado a la comunidad, aportando de esta forma al mejoramiento continuo de los procesos y a su vez ofrecer un mejor servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios.
6. Realizar análisis y seguimiento de forma permanente a las PQRDS presentadas a la Administración Municipal, con el fin de medir la eficiencia y eficacia del personal al momento de dar respuesta a los usuarios y ciudadanos.

JAVIER HERNANDEZ HERNANDEZ
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

P/E Lina Marcela Botero R.

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

Síguenos en:     www.itagui.gov.co

