



Código: 120.12.	
Fecha del informe:	11/10/2024
Fecha de corte del informe:	30/09/2024
Tipo de informe:	Informe de seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias
1. Objetivo:	Verificar la oportunidad de las respuestas dadas por el Municipio de Andes a la ciudadanía mediante el seguimiento al reporte de PQRDS tercer trimestre vigencia 2024.
2. Alcance del informe:	La verificación del cumplimiento se hará sobre las solicitudes efectuadas por la ciudadanía al Municipio de Andes y que fueron radicadas en la entidad, ya sea por la oficina de radicación o medios electrónicos, durante el período comprendido entre el 1° de julio al 30 de septiembre de 2024.
3. Debilidades encontradas	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de un procedimiento debidamente documentado y socializado para la radicación y trámite de la correspondencia en la entidad. • Inadecuada gestión de la plataforma denominada gestión administrativa, sin que se encuentren todas las dependencias y los datos de los responsables se encuentran desactualizados.

4. Resultados obtenidos:

A partir de la segunda semana del mes de agosto de 2024, se recomendó a la persona responsable de la oficina de radicación, que se realizara el ingreso de todas las peticiones físicas en el aplicativo dispuesto para la gestión de los trámites y peticiones en la entidad, esto facilita una adecuada gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD) que surjan en la entidad; esto facilita la labor de seguimiento y control de las mismas.

Realizando una exploración del uso adecuado del aplicativo denominado “*Gestión Administrativa*”, se evidenció lo siguiente:

- Faltan dependencias por ingresar al aplicativo
- Los datos de los responsables de las dependencias están desactualizados
- Existe una dependencia duplicada denominada como Contáctenos y Ventanilla única.

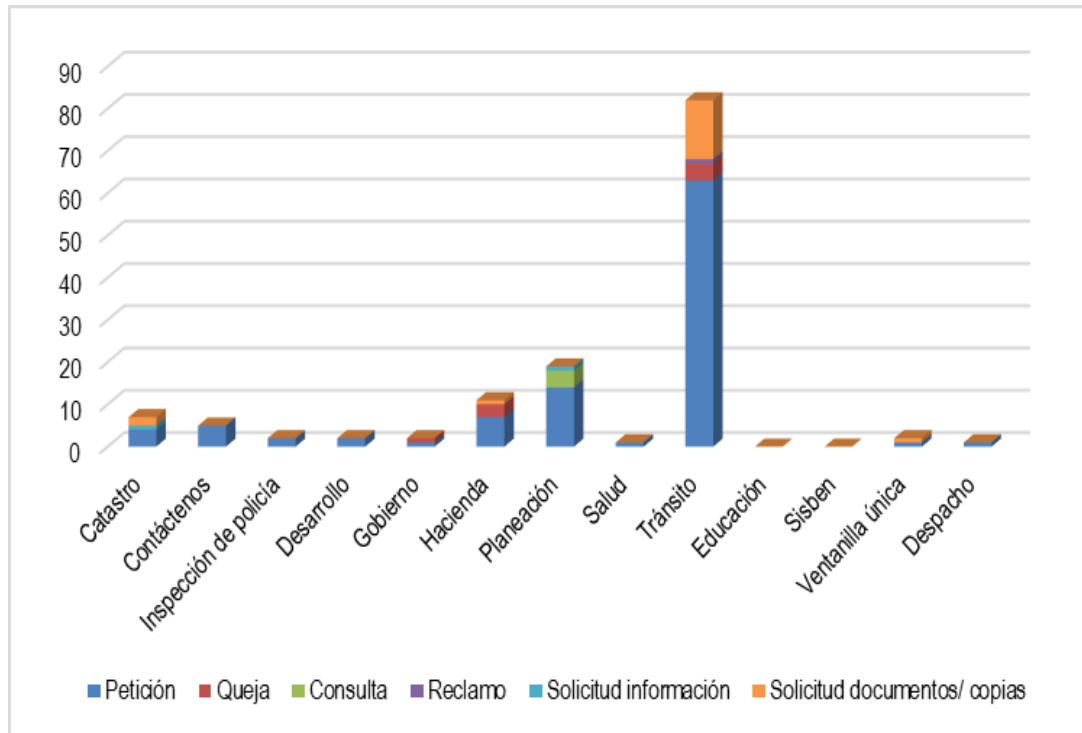
4.1. PQRSD con identificación y clasificadas por dependencia

De acuerdo a lo observado, el 75% de lo radicado por la ciudadanía, corresponde a peticiones, las cuales tienen un plazo de 15 días para su respectivo trámite, conforme lo establece el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015:

Petición	Queja	Consulta	Reclamo	Solicitud información	Solicitud documentos/ copias	Total
101	8	4	1	2	18	134



De las PQRSD que no son consideradas anónimas y clasificadas por dependencia se evidencian en el siguiente gráfico:



De un total ciento treinta y cuatro (134) PQRSD debidamente identificadas y que fueron radicadas en la entidad, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2024, se evidencia que la dependencia que mayores solicitudes de este tipo recibe es la Secretaría de Tránsito con un 61% de solicitudes.

4.2. PQRSD anónimas y clasificadas por dependencia

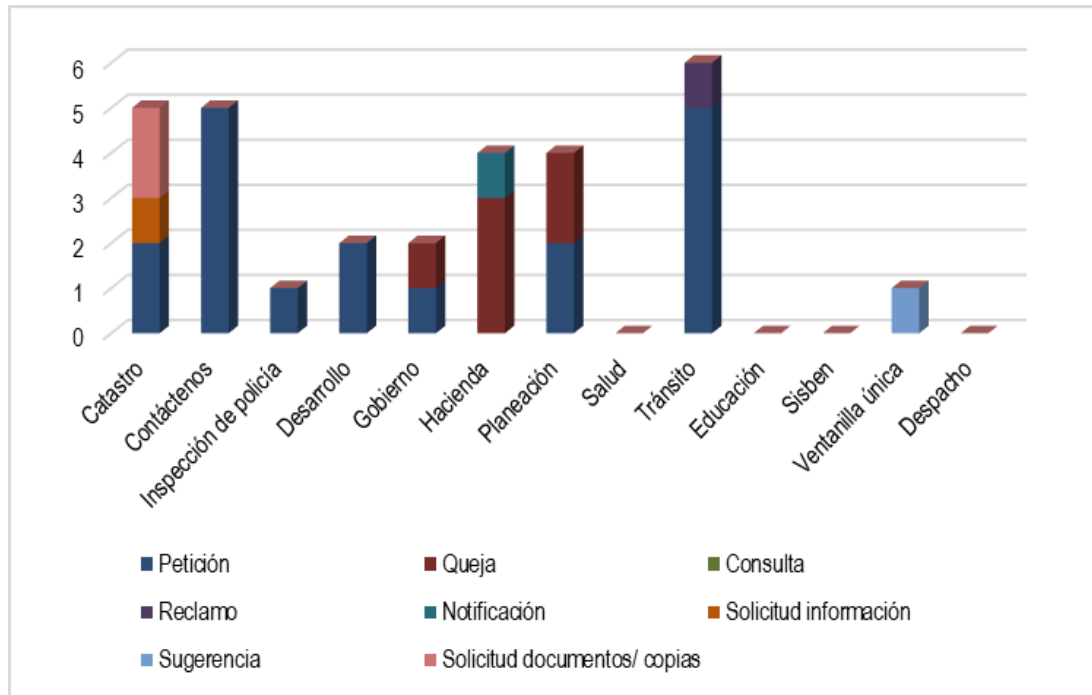
Las PQRSD anónimas que fueron radicadas en la entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2024, estas se encuentran clasificadas como se muestra en la siguiente tabla:

Petición	Queja	Consulta	Reclamo	Notificación	Solicitud información	Sugerencia	Solicitud documentos/ copias	Total
18	6	0	1	1	1	1	2	30

Como se evidencia en la anterior tabla, las peticiones corresponden al 60% de las solicitudes anónimas que son radicadas en la entidad.

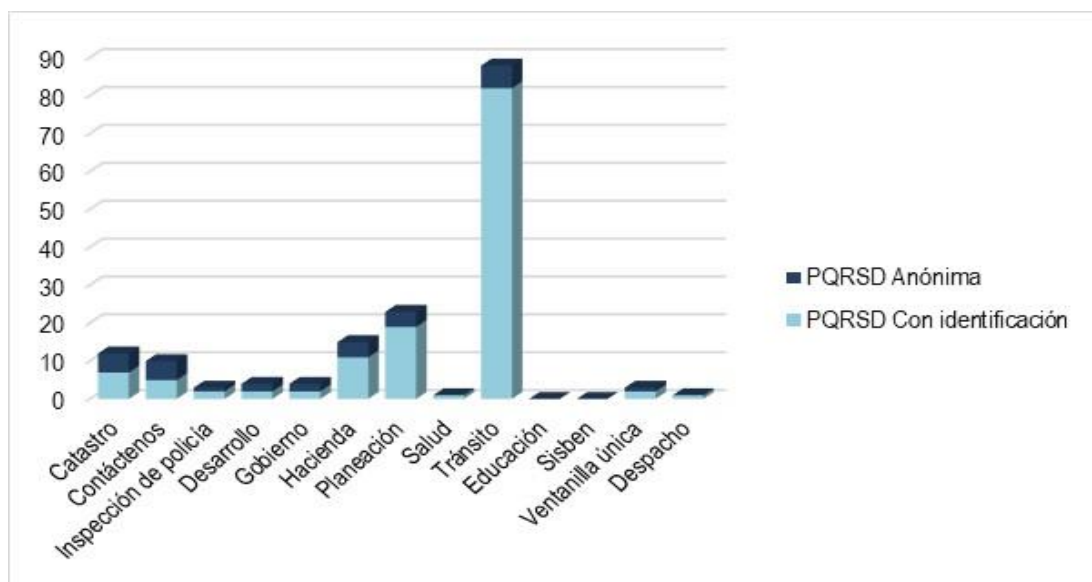


Del total de PQRSD anónimas, a la Secretaría de Tránsito ingresa el mayor porcentaje, correspondiente al 20% del total, tal y como se evidencia en la siguiente gráfica:



4.3. PQRSD con identificación vs Anónimas

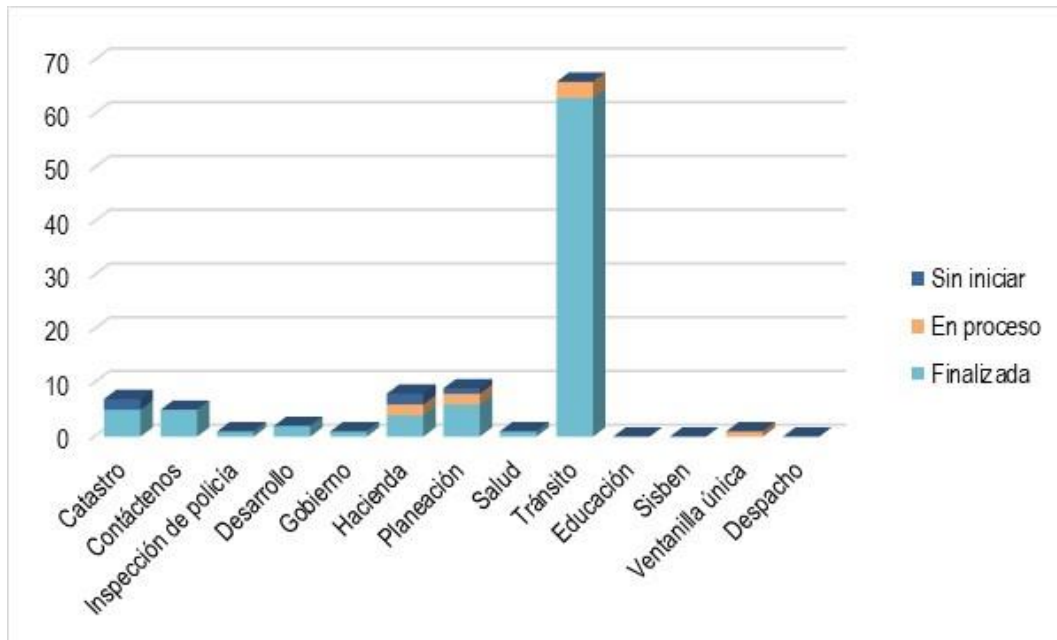
A continuación, se evidencia que aproximadamente el 18% de las PQRSD ingresaron a la entidad corresponden a solicitudes fueron bajo el anonimato, el 82% restante si corresponden a ciudadanos que lo hicieron a nombre propio; tal y como se evidencia en la siguiente gráfica:



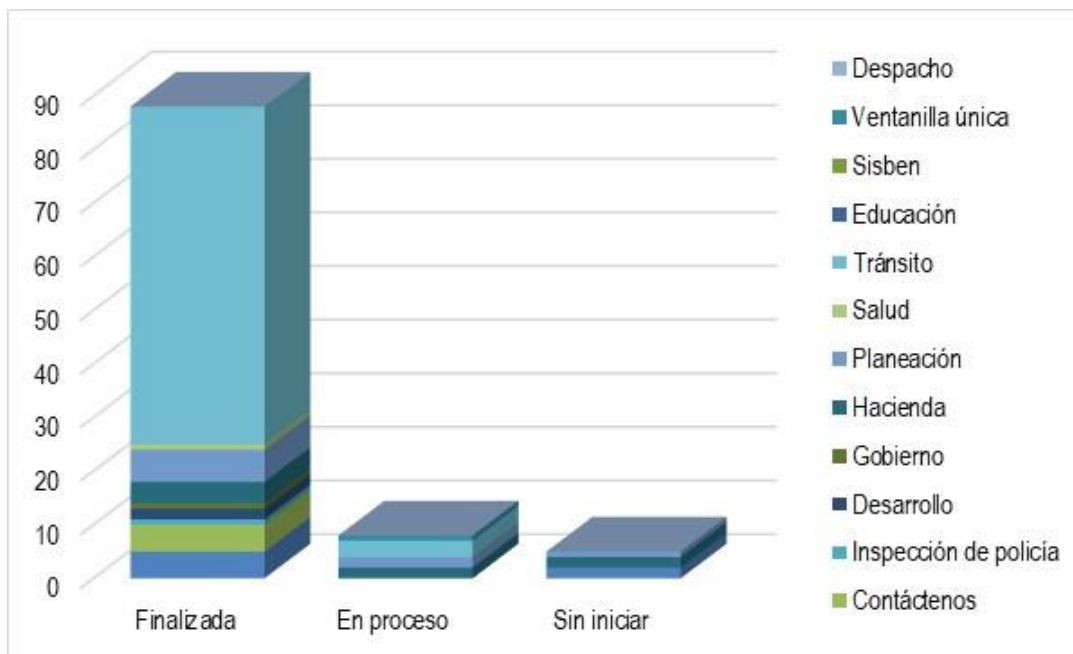


4.4. Estado de las PQRSD

En la siguiente gráfica se pueden observar las PQRSD por dependencia y según el trámite realizado para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2024:



En la gráfica siguiente se puede apreciar que el 87% de las PQRSD se encuentran en estado "Finalizado", tal y como se muestra en la siguiente gráfica:





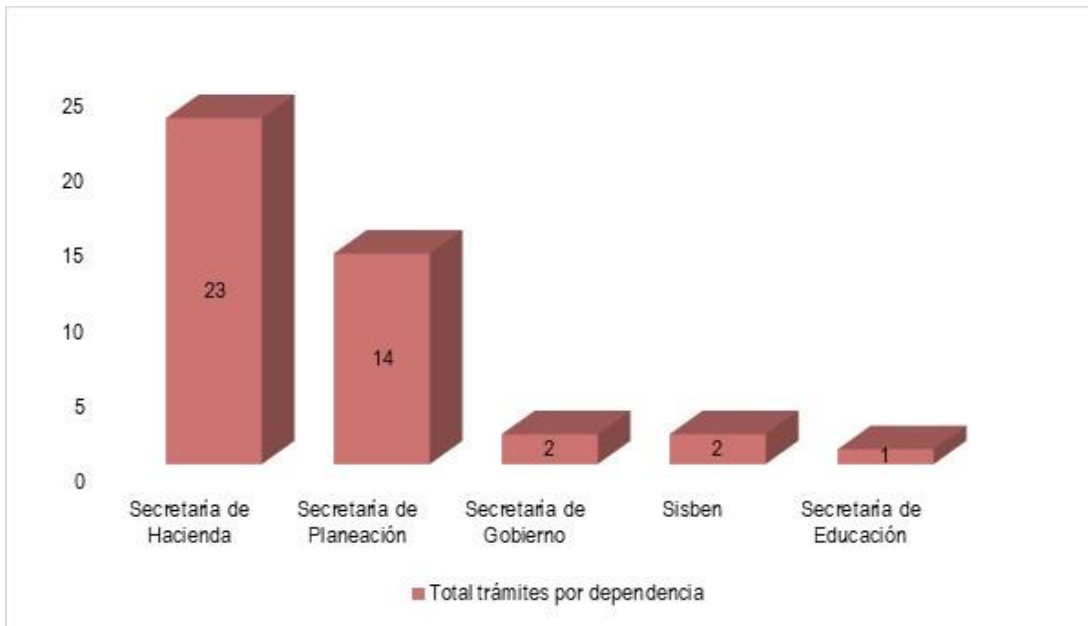
En la siguiente tabla se evidencian las PQRSD que aún no se les ha dado trámite y que se encuentra vencido el plazo:

En proceso			
Ticket	Dependencia	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento
2024090518A8DA1	Secretaría de Tránsito y Transportes	2024/09/05	2024/09/26
20240831AC41C44	Secretaría de Hacienda	2024/08/31	2024/09/23
2024090658AF6C1	Secretaría de Hacienda	2024/09/06	2024/09/20
20240823927AE8E	Secretaría de Tránsito y Transportes	2024/08/23	2024/09/13
20240820EA80603	Ventanilla Única	2024/08/20	2024/09/03
20240808F09397A	Secretaría de Planeación e Infraestructura Física	2024/08/08	2024/08/30
2024070956A6519	Secretaría de Planeación e Infraestructura Física	2024/07/09	2024/07/30
20240627632F55C	Secretaría de Tránsito y Transportes	2024/06/27	2024/07/19

Sin iniciar			
Ticket	Dependencia	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento
20240711150C9EF	Catastro Municipal	2024/07/11	2024/07/25
202407075E1905E	Catastro Municipal	2024/07/07	2024/07/22

4.5. Tramites por dependencia

Durante la verificación se pudo evidenciar el comportamiento de los trámites solicitados por los ciudadanos, para el periodo evaluado se gestionaron a través de medios electrónicos cuarenta y dos (42) trámites por parte de los ciudadanos, tal y como se evidencia a continuación:





Se evidencia que la dependencia con mayores solicitudes de trámites es la Secretaría de Hacienda.

Es de precisar que, de estos trámites, no se observa que se les haya dado trámite a través del aplicativo.

4.6. Encuestas de satisfacción

La entidad no realiza la medición de la satisfacción de los ciudadanos en la gestión de sus trámites y/o servicios.

5. Conclusión General:

- El nivel de cumplimiento general de respuesta es del 87%, que, comparado con el resultado del informe anterior, se observa una mejoría de 30 puntos.
- Aún se evidencia que un 13% de las PQRSD instauradas por la ciudadanía no se les ha dado trámite oportuno, durante el periodo evaluado.

6. Recomendaciones:

- Se recomienda realizar un análisis y establecer las causas por las cuales se vienen presentando las situaciones expuestas en el informe.
- Se sugiere definir una ruta de radicación y trámite de PQRSD y que esta sea debidamente socializada al interior de la entidad.
- Se hace necesario establecer un método para medir la satisfacción de los ciudadanos respecto a la prestación del servicio.

Firma	
Responsable del informe	Ana Lisbeth García Rebolledo
Cargo:	Jefe de la Oficina de Control Interno

