

INFORME PQRS I SEMESTRE 2017

MUNICIPIO DE ANDES
OFICINA DE CONTROL INTERNO



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
MUNICIPIO DE ANDES**

INFORME PQRS

I. PRESENTACIÓN

El presente informe contiene el análisis de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) realizadas al Municipio de Andes en el periodo comprendido entre el mes de enero a junio de 2017, registradas a través de la ventanilla única ubicada en la sede de la Alcaldía Municipal; el análisis comprende el promedio de PQRS recibidas a nivel global y en cada secretaría y el tiempo en el que se dio respuesta por parte de las secretarías o dependencias responsables.

De este análisis se desprenden conclusiones, observaciones y recomendaciones para mejorar la gestión en materia de atención y oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y que como consecuencia se verá reflejada en una fluida y constante comunicación con la comunidad andina.

II. Análisis de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

2.1 RECIBIDAS

Durante el primer semestre de 2017 se recibieron un total de mil seiscientas (1.600) PQRS a través del canal de atención presencial, las cuales se radicaron en la ventanilla única desde donde fueron direccionadas a las diferentes Secretarías para que dieran trámite y respuesta a las mismas de acuerdo a sus competencias.

Es de aclarar que aún se radican peticiones, quejas y reclamos en las Secretarías, por lo tanto hay disparidad en el consolidado de la ventanilla única con el reporte realizado por las dependencias.

También se evidencia que en el informe de algunas secretarías no se relacionan todas las PQRS direccionadas desde la ventanilla única.

A continuación se detalla cuantas Peticiones fueron recibidas en cada dependencia en el primer semestre del año 2017 y cuál fue la oportunidad en su respuesta.

Andes

Inclusión

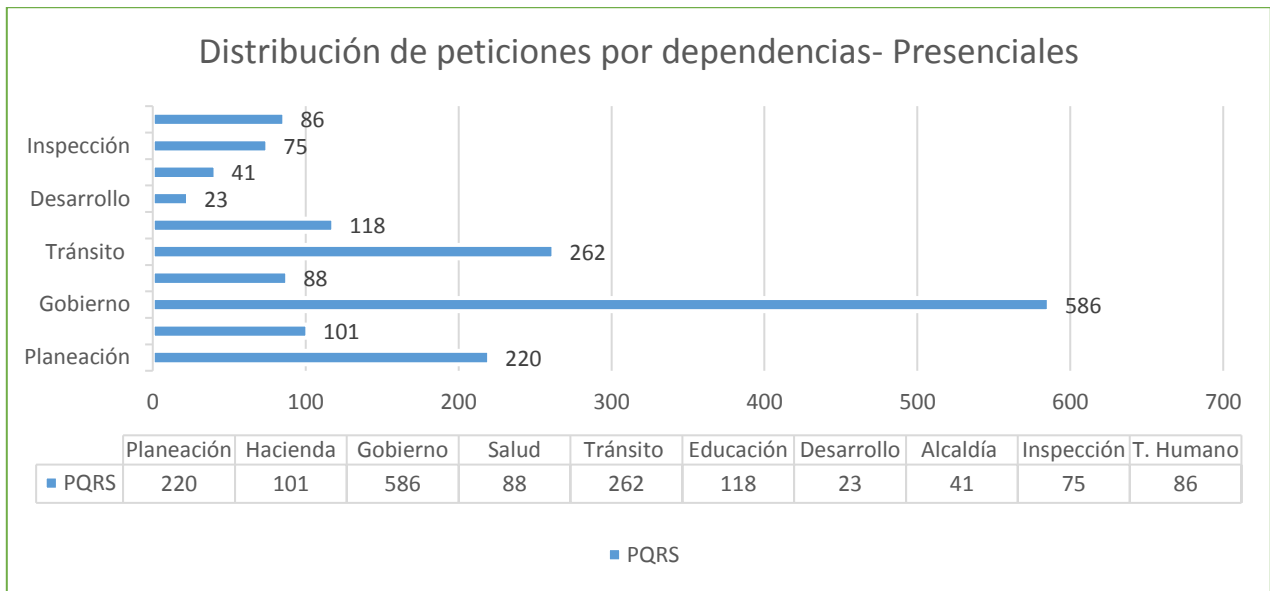
Orden

Progreso Verde

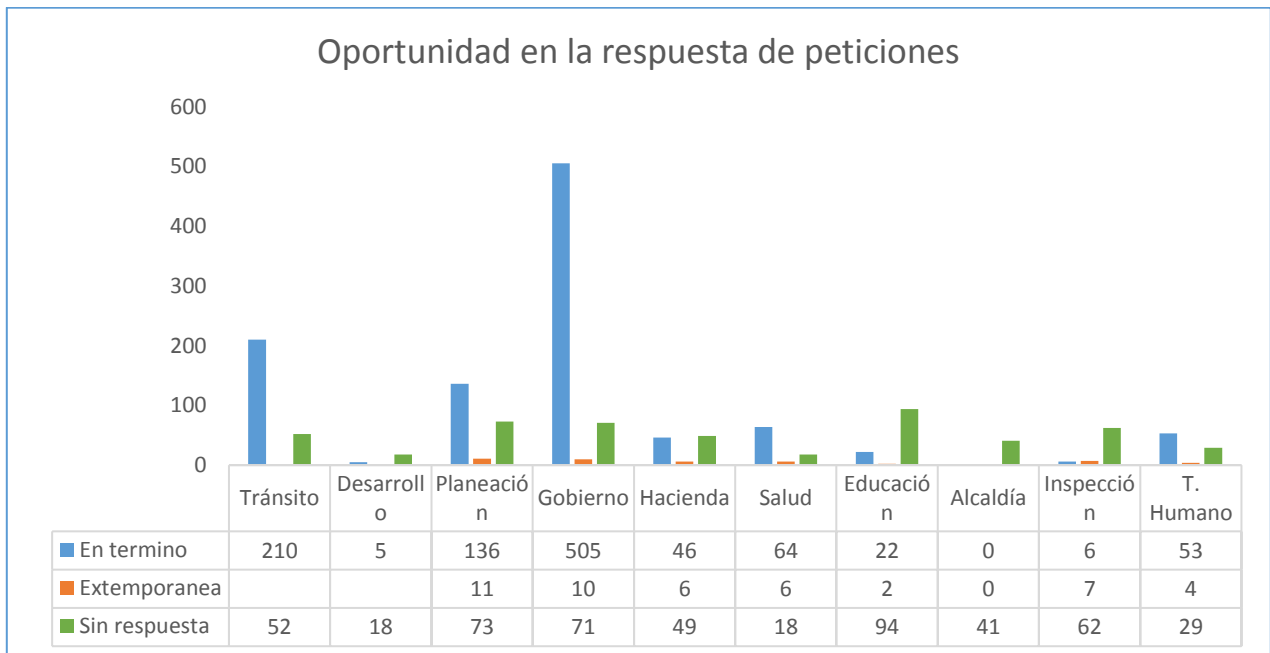


**OFICINA DE CONTROL INTERNO
MUNICIPIO DE ANDES**

INFORME PQRS



2.2 Análisis de las Peticiones recibidas en cada dependencia y la oportunidad en la respuesta



Andes

Inclusión

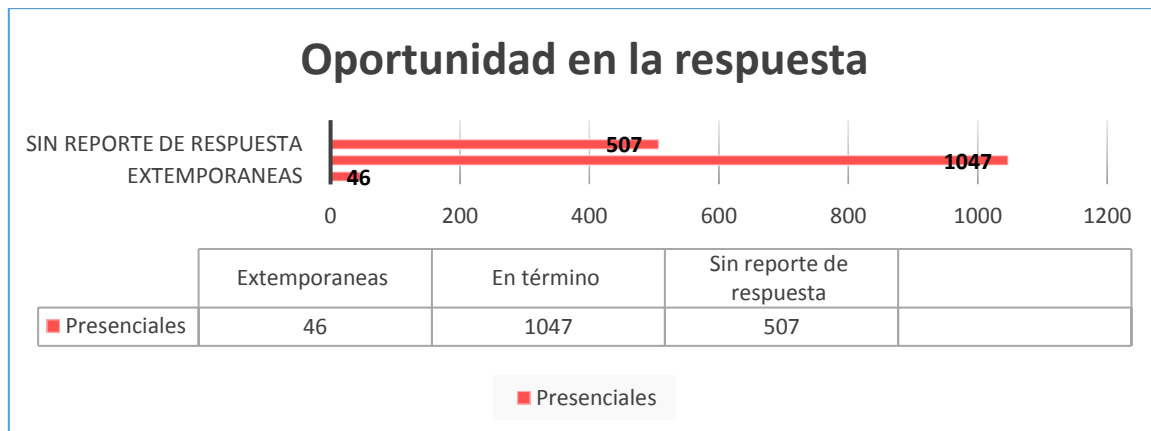
Orden

Progreso Verde



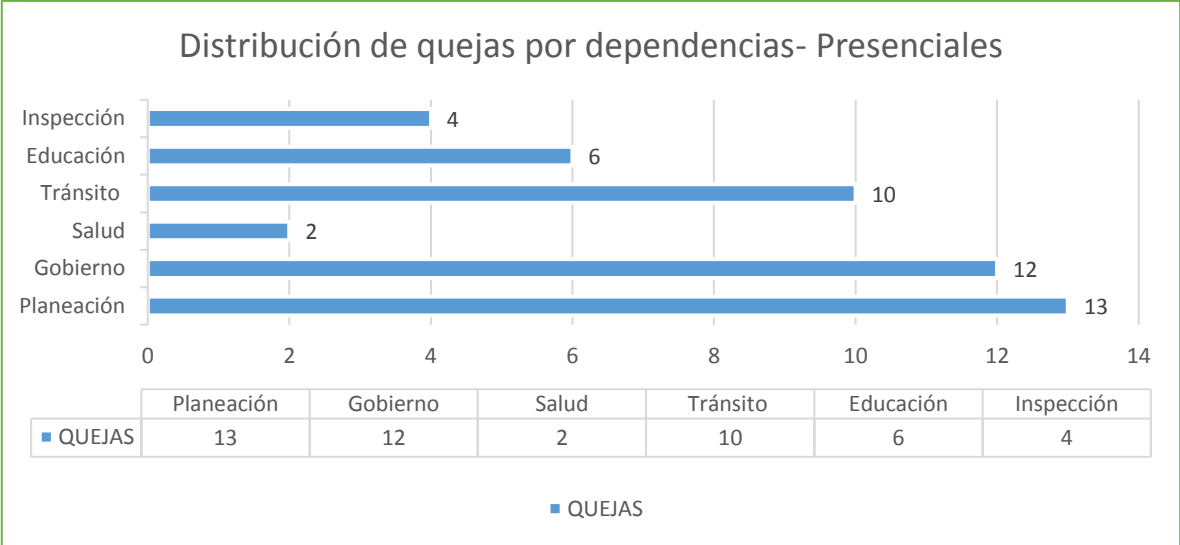
2.3 Oportunidad en la respuesta global:

De un total de mil seiscientas (1600) peticiones recibidas en la Alcaldía de Andes en el primer semestre de 2017, se han contestado en término mil cuarenta y siete (1.047) peticiones, es decir un 65.4 %, tardíamente cuarenta (46) peticiones, las que corresponden a un 2.8%; por último no se ha reportado respuesta de quinientas siete (507) peticiones correspondientes a un 31.6% del total de peticiones, es de anotar que se tienen como peticiones sin respuesta las no relacionadas en los informes de cada secretaría y que cruzando estos informes con el informe reportado por la ventanilla única reportan diferencia:

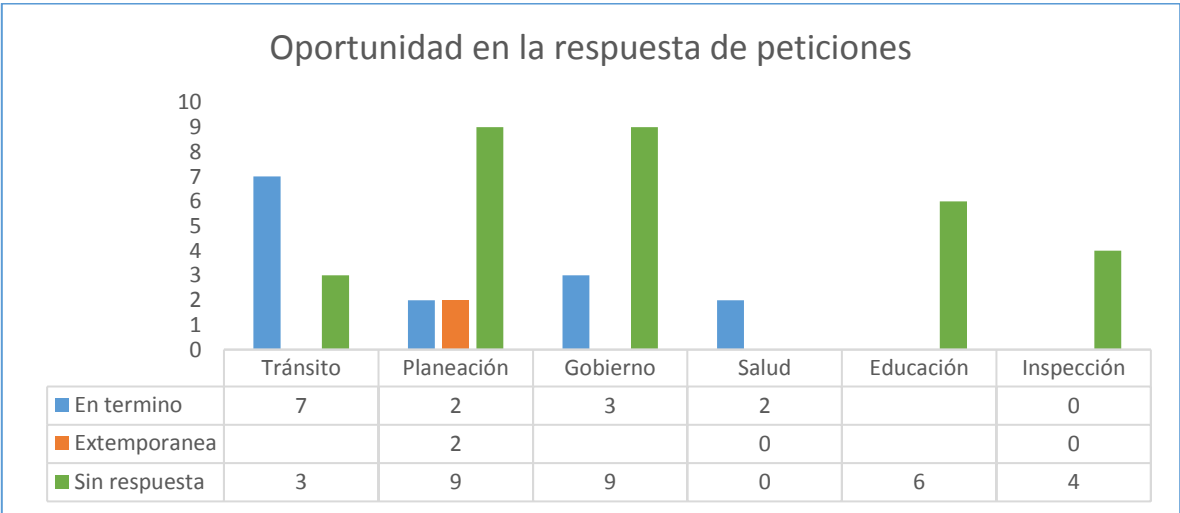


2.4 ATENCIÓN DE QUEJAS

Durante el primer semestre de 2017 se recibieron un total de cuarenta y siete (47) quejas a través del canal de atención presencial, las cuales se radicaron en la ventanilla única desde donde fueron direccionadas a las diferentes Secretarías para que dieran trámite y respuesta a las mismas de acuerdo a sus competencias; en el siguiente grafico se muestra la cantidad de quejas y a que dependencia fueron direccionadas.



2.5 Análisis de las Peticiones recibidas en cada dependencia y la oportunidad en la respuesta





**OFICINA DE CONTROL INTERNO
MUNICIPIO DE ANDES**

INFORME PQRS

De un total de cuarenta y siete (47) quejas recibidas en la Alcaldía de Andes en el primer semestre de 2017, se han contestado en término catorce (14) quejas, es decir un 29.78 %, tardíamente dos (2) quejas, las que corresponden a un 4.2 %; por último no se ha reportado respuesta de treinta y una (31) quejas correspondientes a un 65.95% del total, es de anotar que se tienen como quejas sin respuesta las no relacionadas en los informes de cada secretaría y que cruzando estos informes con el informe reportado por la ventanilla única reportan diferencia

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

1. Se evidenció en los informes presentados por las dependencias que algunas de las peticiones realizadas fueron redirigidas al asesor jurídico, es importante anotar que la dependencia debe hacer seguimiento a la respuesta que el asesor jurídico brinde, no se puede desprender de la responsabilidad de dar respuesta al ciudadano y esta debe salir con el número de oficio correspondiente a cada dependencia según las tablas de retención documental.

Acción de mejora: Realizar seguimiento a las PQRS redirigidas al asesor jurídico teniendo en cuenta los tiempos establecidos para cada tipo de petición.

2. En la consolidación de la información se pudo evidenciar por parte de la Oficina de Control Interno, que se presenta diferencia entre el reporte de algunas secretarías y el reporte de la ventanilla única, por dos razones, una aún se recibe correspondencia en las Secretarías de Despacho, como por ejemplo la correspondencia interna; por otro lado en los informes que reportan algunas secretarías no se relaciona la misma cantidad de PQRS que reporta la ventanilla única.

Acciones de mejora:

Se recomienda aprobar el procedimiento de gestión documental y socializarlo con todas las dependencias, estableciendo la obligatoriedad de radicar en taquilla única tanto la correspondencia interna como externa.

Andes

Inclusión

Orden

Progreso Verde



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
MUNICIPIO DE ANDES**

INFORME PQRS

3. No existe claridad por parte de los auxiliares administrativos que realizan el reporte de las PQRS a la Oficina de Control Interno, de lo que es un derecho de petición, así las cosas hay solicitudes de la comunidad a las que no se les da el trámite debido y por lo tanto se vencen los términos estipulados sin dar una respuesta clara y de fondo; también puede ser la razón de por qué no se relacionan todas las PQRS recibidas en el informe trimestral.

Acción de mejora:

Capacitar a los servidores públicos sobre atención y seguimiento a peticiones, quejas y reclamos.

4. No se categoriza al recibir la correspondencia en peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, por lo tanto no se puede hacer seguimiento discriminado a cada una de ellas.

Acción de mejora:

Se debe dar una directriz desde la alta dirección sobre el manejo adecuado de las PQRS desde su recepción.

5. En el primer semestre del 2017 se recibieron 51 acciones preventivas por parte de la Procuraduría Provincial de Andes, es una cifra preocupante ya que estas acciones se realizan para reiterar la solicitud de información que ha sido solicitada y no se ha dado respuesta.

6. Es de aclarar que cuando la PQRS sea de manera verbal se debe recibir en la Secretaría, dejar constancia de ello por escrito y a su vez radicarlo en la ventanilla única.

7. **Es una necesidad de carácter urgente el correcto funcionamiento de las líneas telefónicas, ya que la atención a la comunidad por este medio es nula, vulnerando los derechos de los usuarios que buscan comunicarse por este medio.**

**Mónica Rivera Correa
Asesora de Control Interno
Municipio de Andes
(Original firmado)**

Andes

Inclusión

Orden

Progreso Verde