

INFORME PQRS II SEMESTRE 2016

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 junio y diciembre de 2016, 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 segundo semestre de 2016 se recibieron un total de 1392 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 de las Secretarías.

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

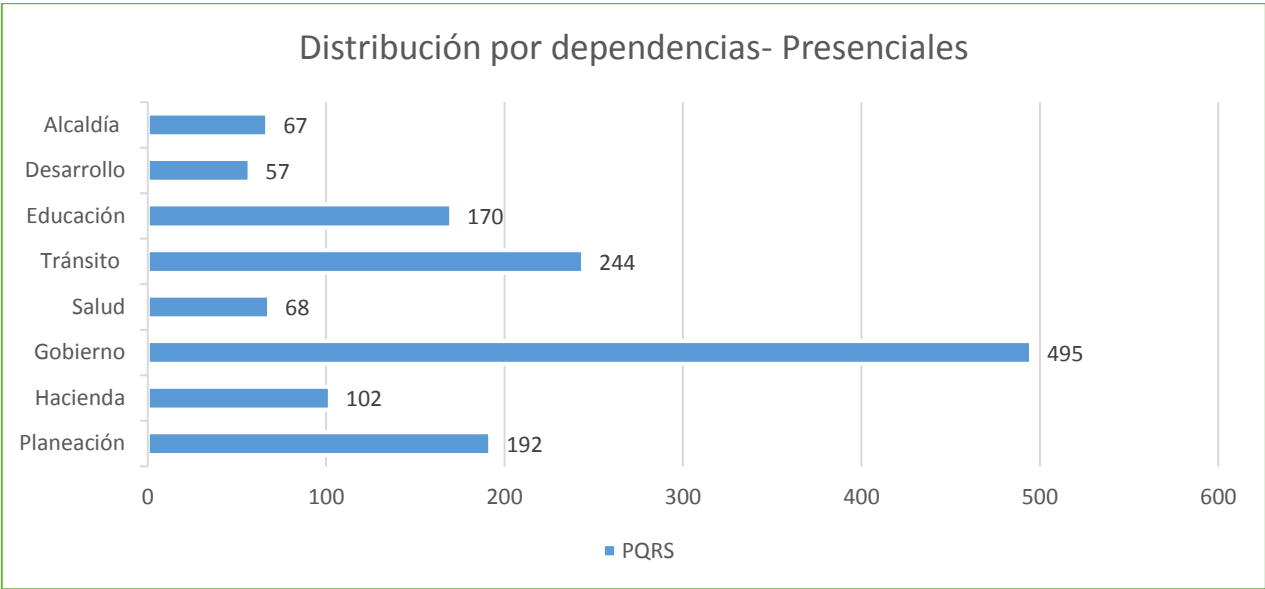
A continuación se detalla cuantas PQRS fueron recibidas en cada dependencia en el segundo semestre del año 2016 y cuál fue la oportunidad en su respuesta.

Andes

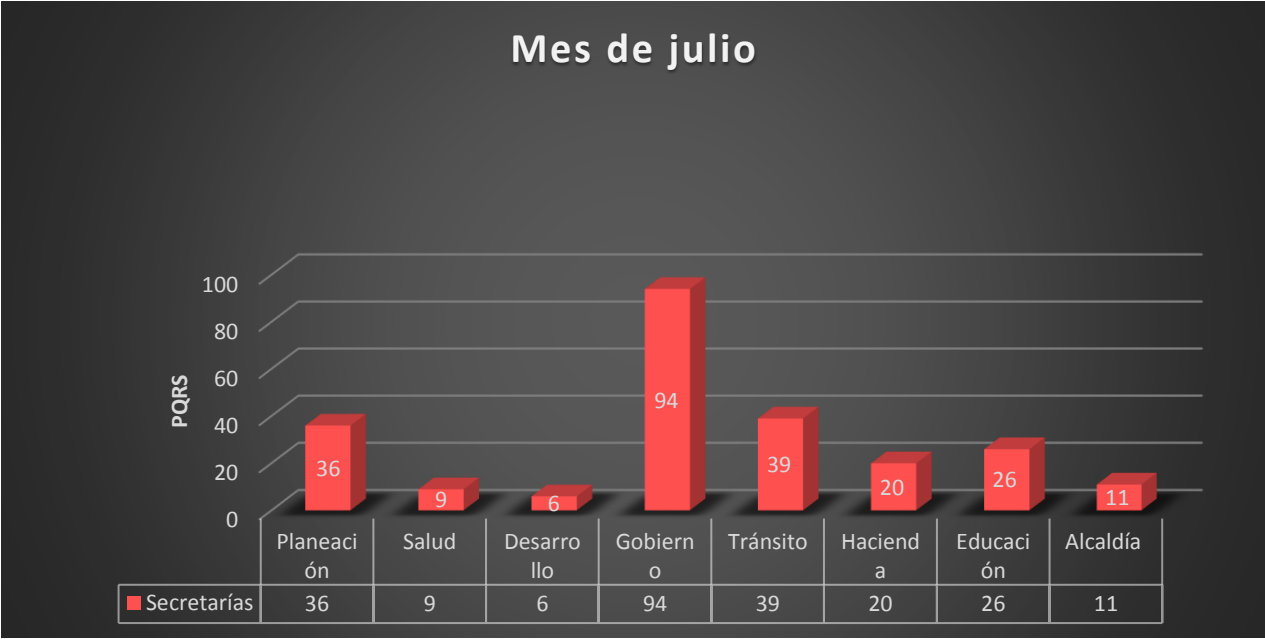
Inclusión

Orden

Progreso Verde



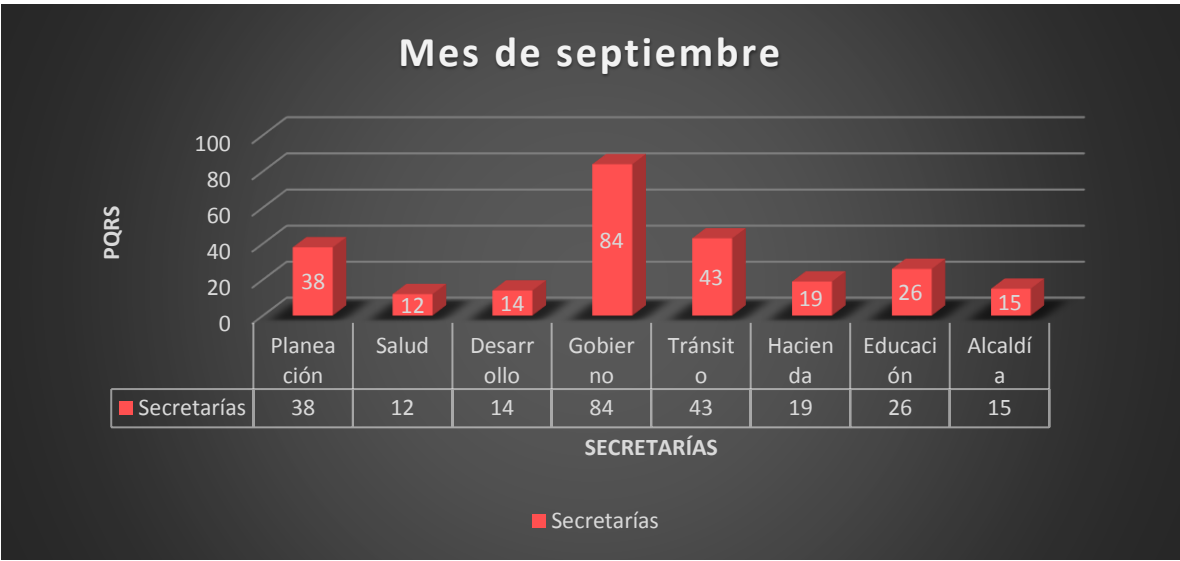
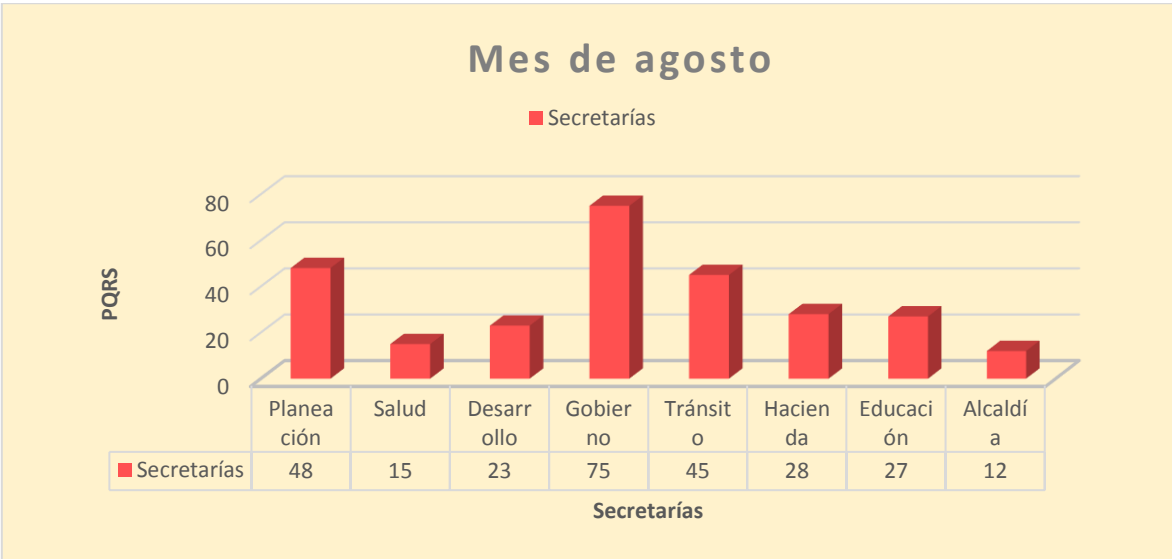
2.2 Análisis de PQRS recibidas cada mes en relación con las dependencias del Municipio de Andes.





**OFICINA DE CONTROL INTERNO
MUNICIPIO DE ANDES**

INFORME PQRS

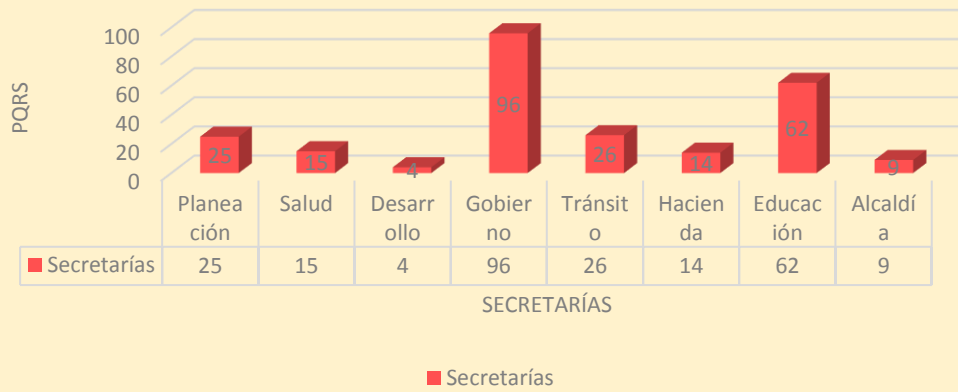




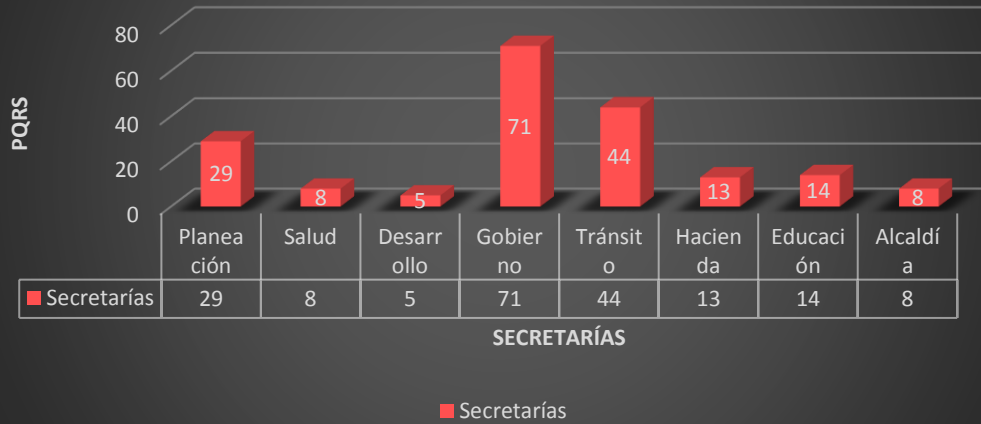
**OFICINA DE CONTROL INTERNO
MUNICIPIO DE ANDES**

INFORME PQRS

Mes de octubre



Mes de noviembre



Andes

Inclusión

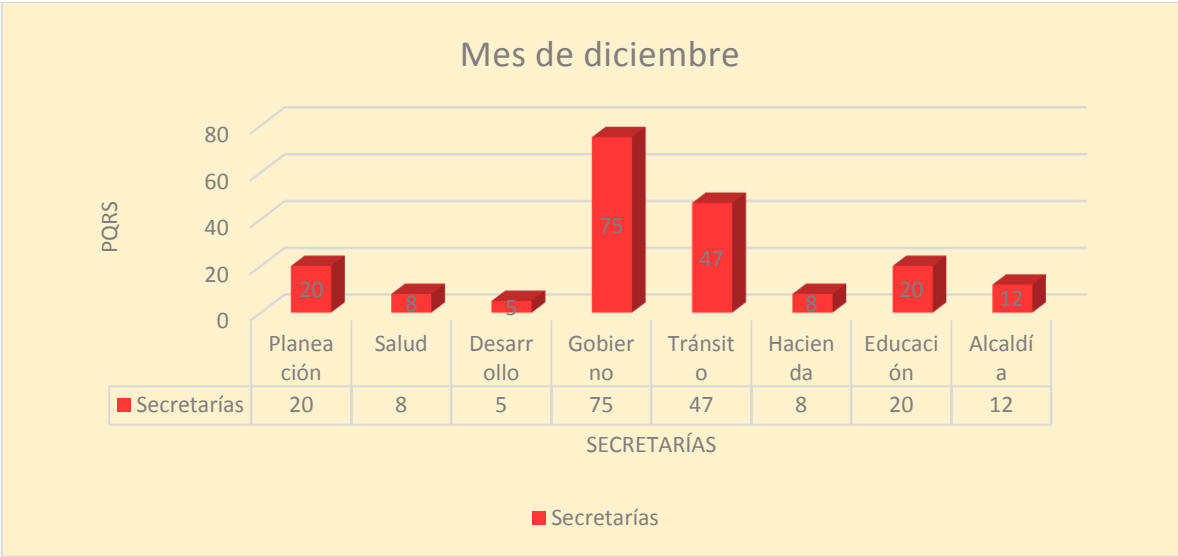
Orden

Progreso Verde



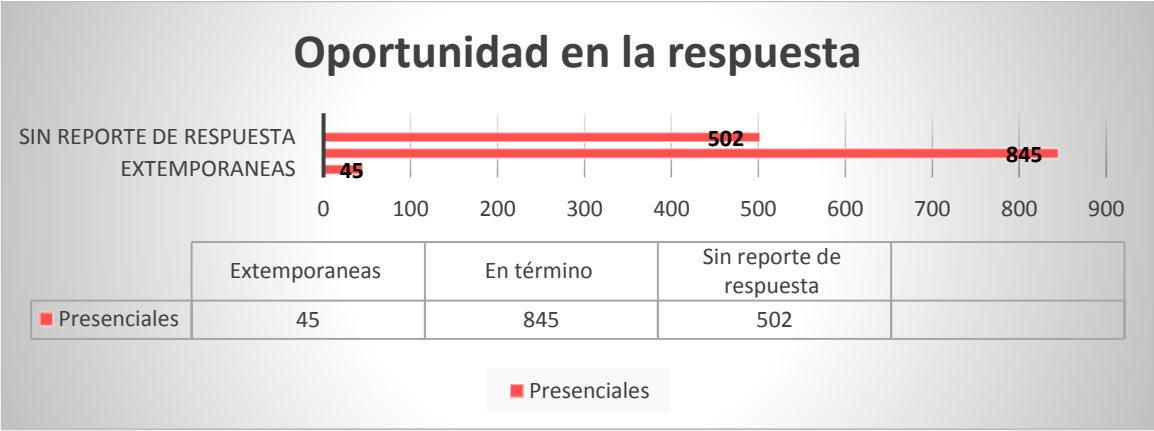
**OFICINA DE CONTROL INTERNO
MUNICIPIO DE ANDES**

INFORME PQRS



2.3 Oportunidad en la respuesta:

De un total de mil trecientas noventa y dos (1392) PQRS, se han contestado en término ochocientas cuarenta y cinco (845) PQRS, es decir un 60.57%, tardíamente cuarenta y cinco (45) peticiones, las que corresponden a un 3.2%; por último no se ha reportado respuesta de quinientas dos (502) peticiones correspondientes a un 35.98% del total de PQRS, 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, es el caso de las siguientes secretarías:

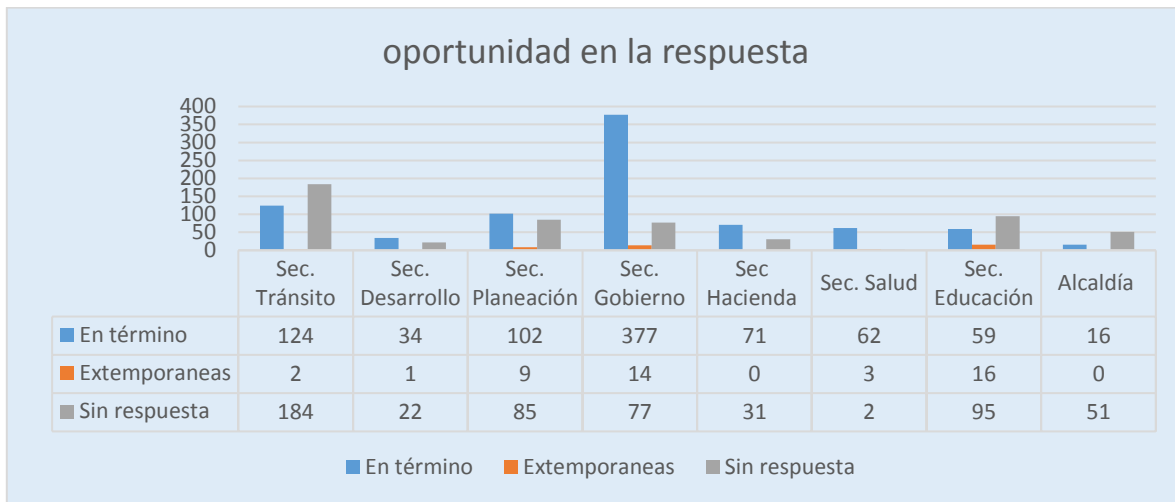




**OFICINA DE CONTROL INTERNO
MUNICIPIO DE ANDES**

INFORME PQRS

A continuación se presenta una gráfica que muestra la oportunidad de respuesta en cada dependencia.



III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- 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 de PQRS que reportan algunas secretarías no se relacionan la totalidad de PQRS que se relacionan por parte de la ventanilla única.

Acciones de mejora:

Se recomienda expedir por medio de una circular la ruta de entrega y salida de la correspondencia, 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

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.

- 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 se 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 porque 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.

- No se categoriza 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.

- Aunque la ventanilla única está funcionando correctamente aún hace falta terminar el proceso con el SINAP por lo que se requiere la compra del radicador y seguir con el proceso de instalación del programa en un 100%
- **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**

Andes

Inclusión

Orden

Progreso Verde