



## INFORMES PQRSD

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 PQRSD

Las PQRSD, 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 y mejoras.

Con la Recolección de estos formatos diligenciados durante el período comprendido entre julio a diciembre 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. 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 julio y diciembre de 2018.

SOLICITUD PQRSD	ESTADO DE RESPUESTA					TOTAL
	ELIMINADA WEB	SIN TRAMITAR WEB	EN TRAMITE	RESPONDIDA Y EVALUANDO RESPUESTA	EVALUADA RESPUESTA CERRADA	
PQRSD PETICION	0	0	0	0	13	13
PQRSD SOLICITUDES	0	0	1	0	8	9
PQRSD SUGERENCIAS	0	0	0	0	5	5
PQRSD CONSULTA	0	0	0	0	3	3
PQRSD RECLAMOS	0	0	0	0	2	2
PQRSD DENUNCIAS	0	0	1	0	0	1
PQRSD FELICITACIONES	0	0	0	0	1	1
PQRSD QUEJAS	0	0	0	0	1	1
PQRSD TUTELAS	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>35</b>

Desde:  (aaaa/mm/dd) Hasta:  (aaaa/mm/dd)

DESDE: 2018/07/01 HASTA: 2018/12/31 SISTEMA:

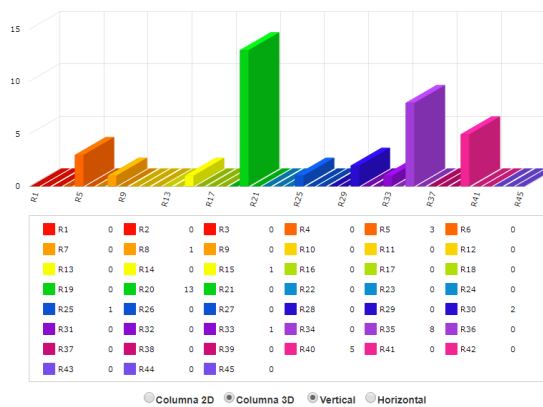
SOLICITUD PQRS	ESTADO DE RESPUESTA					TOTAL
	ELIMINADA WEB	SIN TRAMITAR WEB	EN TRAMITE	RESPONDIDA Y EVALUANDO RESPUESTA	EVALUADA RESPUESTA CERRADA	
PQRS-Peticion	0	0	0	0	13	13
PQRS-Solicitudes	0	0	1	0	8	9
PQRS-Sugerencia	0	0	0	0	5	5
PQRS-Consulta	0	0	0	0	3	3
PQRS-Reclamos	0	0	0	0	2	2
PQRS-Denuncias	0	0	1	0	0	1
PQRS-Felicitation	0	0	0	0	1	1
PQRS-Quejas	0	0	0	0	1	1
PQRS-Tutelas	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>35</b>

Seleccione tipo de gráfica: Columnas



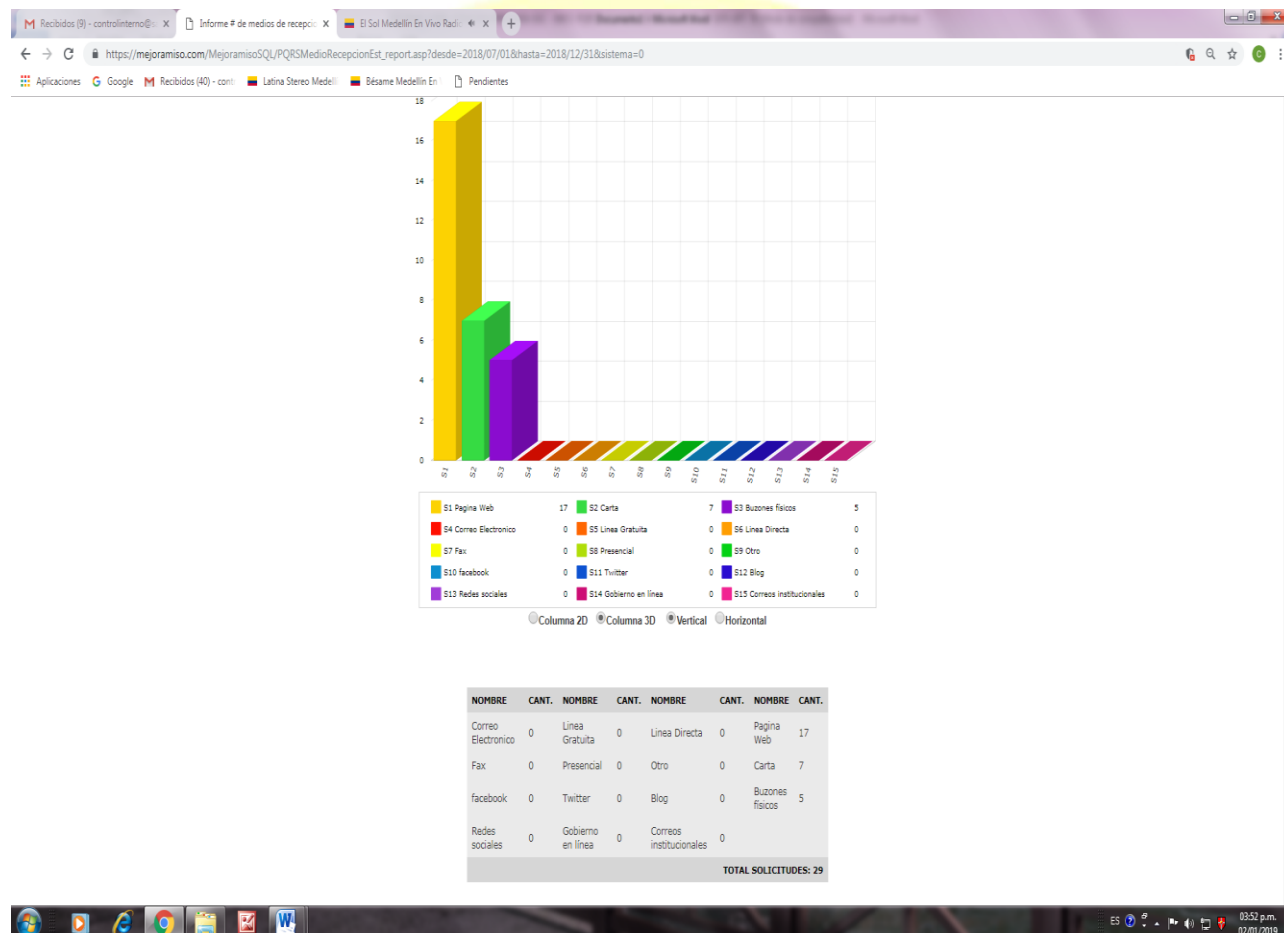
PQRS-Reclamos	0	0	0	0	2	2
PQRS-Denuncias	0	0	1	0	0	1
PQRS-Felicitation	0	0	0	0	1	1
PQRS-Quejas	0	0	0	0	1	1
PQRS-Tutelas	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>35</b>

Seleccione tipo de gráfica: Columnas



## INFORME DE PQRSD POR MEDIO DE RECEPCION

Son las PQRSD recibidas por los diferentes medios de recepción que existen al interior de la Administración Municipal, presencial 7, página web 17 y buzones físicos 5; para total de 29 recibidas (entre los meses de julio y diciembre de 2018).



AÑO	PQRSD	CAUSA DE LAS QUEJAS	TRATAMIENTO O ACCIÓN CORRECTIVA.	EFICACIA
2018 Julio y Diciembre	35	Las quejas hacen referencia al servicio de algunos funcionarios en cuanto al apropiamiento del puesto, oficinas cerradas, inadecuadas instalaciones locativas, mala atención en el	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	Las últimas PQRSD encontradas pueden reflejar los cambios positivos en la atención, la agilidad, calidad y el trato a los usuarios externos (partes interesadas) por parte de los funcionarios de la Administración Municipal.

		<p>servicio y el incumplimiento del servicio prestado por algunos servidores públicos.</p>	<p>tales como o correos electrónicos, a llamadas o página web.</p> <p>2. Se le presenta un informe a la señora Alcaldesa sobre lo encontrado.</p> <p>3. Se le da recomendaciones a los funcionarios sobre la necesidad de mejorar el trato a los usuarios externos (partes interesadas), para que conlleve a una percepción más positiva de la imagen de la Administración Municipal</p>	
--	--	--	--	--

### RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCION DE LA COMUNIDAD

*El camino hacia la competitividad*

La Administración Municipal posee en la actualidad la encuesta de satisfacción al usuario externo formato (F-AM-003), 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 (100%), 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 (73 encuestas entre julio y diciembre de 2018).

La herramienta formato (F-AM-003) se aplica en la recepción de la organización, pues se genera un entorno de confianza y sin incidencias en las respuestas del encuestado.

### **Resultados:**

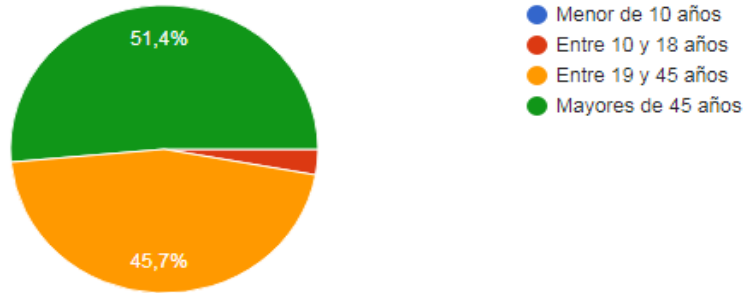
De acuerdo a la tabulación de las encuestas, se establece la siguiente información:

1. El 55.6% de las personas consideran que su atención fue muy buena con respecto a sus trámites y el servicio fue oportuno. (40 Usuarios)
2. El 44.4% de las personas consideran que su atención fue buena con respecto a sus trámites y el servicio fue oportuno. (32 Usuarios)
3. El 42.5% de las personas encuestadas consideran que el tiempo transcurrido entre el momento que ingreso a la alcaldía y la atención fue muy buena. (31 Usuarios)
4. El 57.5% de las personas encuestadas consideran que el tiempo transcurrido entre el momento que ingreso a la alcaldía y la atención fue buena. (42 Usuarios)
5. El 44.4% de las personas encuestadas consideran en su calificación que el tiempo que se le dedicó a la atención fue muy buena. (32 Usuarios)
6. El 54.2% de las personas encuestadas consideran en su calificación que el tiempo que se le dedicó a la atención fue buena. (39 Usuarios)
7. El 44.4% de las personas encuestadas califican la comodidad, aseo, orden y limpieza de la Administración Municipal muy buena. (32 Usuarios)
8. El 55.6% de las personas encuestadas califican la comodidad, aseo, orden y limpieza de la Administración Municipal buena. (40 Usuarios)
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 100% de las personas encuestadas.

*El camino hacia la competitividad*

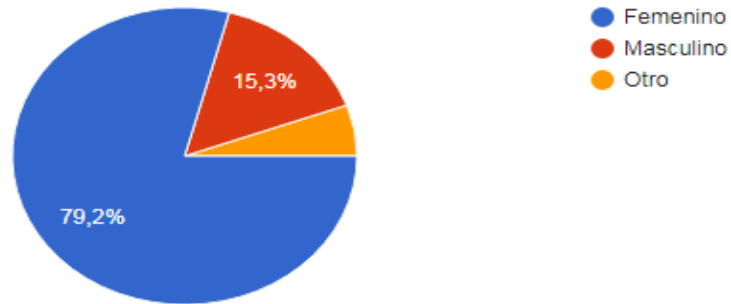
## Rango de edad del usuario

70 respuestas



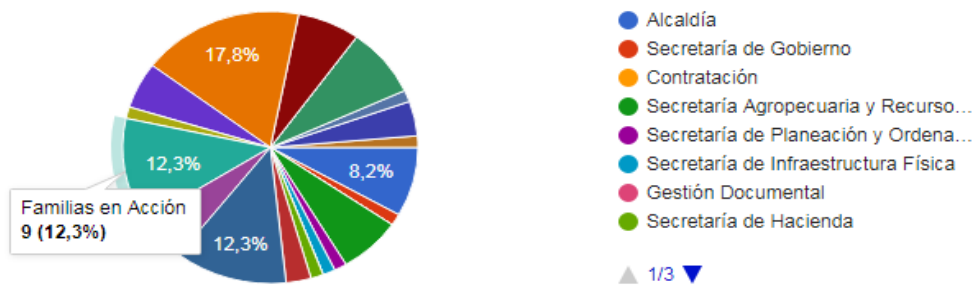
## Sexo del Usuario

72 respuestas



## Usted fue atendido en?

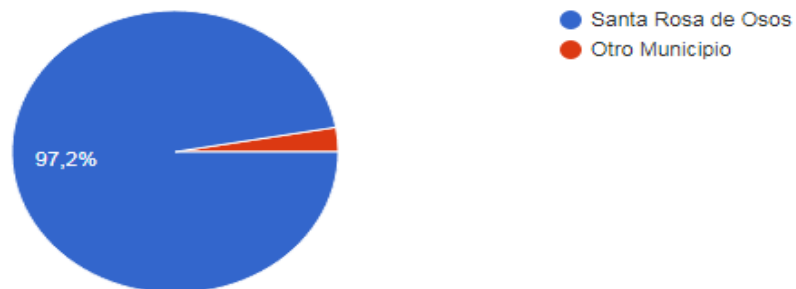
73 respuestas





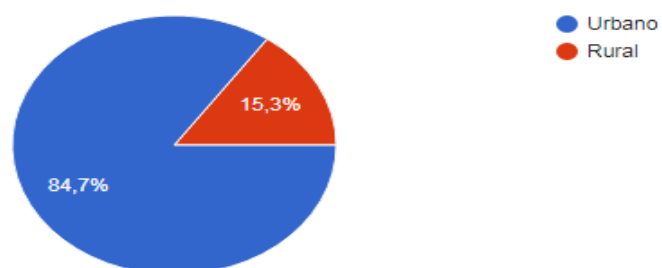
### Municipio de residencia del usuario

72 respuestas



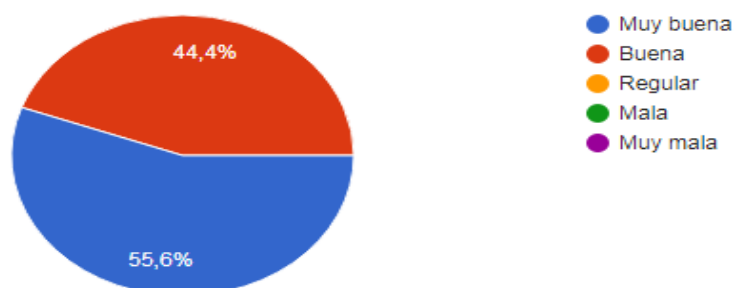
### Área de residencia del usuario

72 respuestas



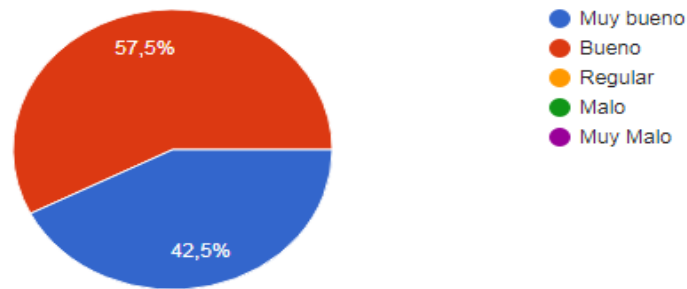
### Si usted fue atendido califique la atención

72 respuestas



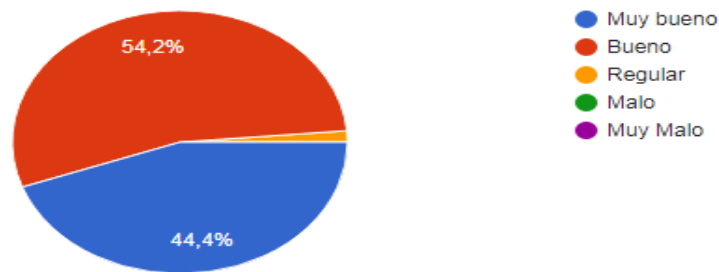
### El tiempo transcurrido entre el momento que ingresó a la alcaldía y ser atendido fue:

73 respuestas



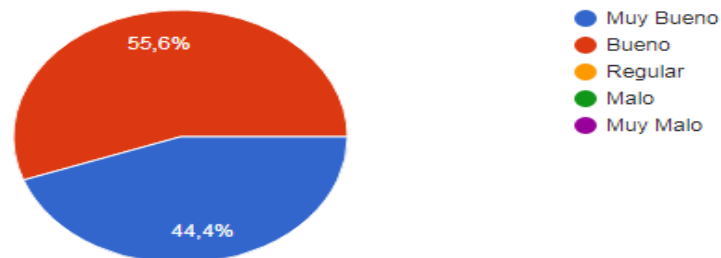
### Cómo califica el tiempo que se dedicó en la atención?

72 respuestas



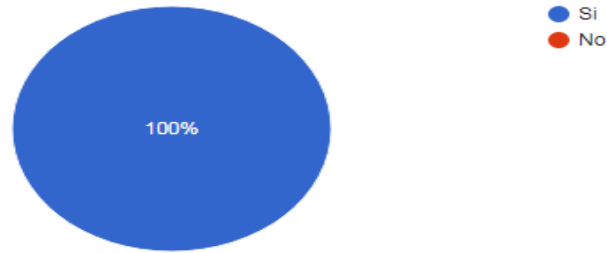
### Cómo califica la comodidad, aseo, orden y limpieza de la Administración Municipal?

72 respuestas



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

72 respuestas



## Que nos sugiere para mejorar?

72 respuestas

RESPETO - BUENA ATENCIÓN - BUENA COMUNICACIÓN

MUY BIEN LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO PUBLICO

MUY SATISFACTORIO - MUY ATENTOS EFICIENTES, ME SENTI COMO EN CASA. FELICITACIONES A LA DOCTORA "TERESITA" Y SU GRUPO DE TRABAJO.

DAR MENOS DETALLES SOBRE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS, CUANDO NO SE ENCUENTRAN. ¡NO JUSTIFICO A NADIE, TAL VEZ ESTO SUCEDE POR LO QUE ALGUNAS PERSONAS SOMOS DE CONFIANZA EN LA "ALCALDÍA"!

QUE CAMBIEN LAS SEÑORAS QUE LLEVAN MUCHOS AÑOS ATRAS QUE SON MUY GROSERAS PARA ATENDER NO SABEN ATENDER GENTE, SE CREEN MUCHA COSA; POR FAVOR UN CAMBIO RAPIDO.

SIGUE BIEN

ENFOCAR MAS EL PERSONAL QUE ENTRA Y SALE DE AFUERA. MIRAR MAS BÁSICAMENTE AL USUARIO NO COMO NECESITADO SINO COMO PERSONA HUMANA Y DE DIOS. ANALIZAR BIEN LAS CARACTERÍSTICAS DE PETICIÓN QUE SE HACEN DIRECTAMENTE A LA ALCALDÍA.

DAR EMPLEO

ESTA BIEN TODO

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, entre los meses de julio y diciembre de 2018.

Firma manuscrita de Humberto Leon Sanchez Gomez.

HUMBERTO LEON SANCHEZ GOMEZ  
Director de Control Interno

vidad