Itagüí
Sigue Avanzando

INFORME ANUAL SOBRE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS - PQRDS

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Enero de 2018

Constitución Política de Colombia – Art 23; Ley 87 de 1993; Ley 190 de 1995; Ley 1474 de 2011; Ley 1712 de 2014; Decreto 103 de 2015 Ley 1755 de 2015.

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a 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 año 2017.

Como bien se ha mencionado en los informes anteriores, el Municipio de Itagüí utiliza el aplicativo "Sistema PQRS" el cual es Administrado por la Secretaría General, herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer denuncias, felicitaciones, mutaciones de primera clase, mutaciones de quinta clase, mutaciones de segunda clase, mutaciones de tercera clase, personería Jurídica o Propiedad Horizontal, petición de consulta, petición de documentación, petición de información, queja, reclamo, rectificación de áreas y linderos, revisión de avaluó, 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, así como también, las peticiones de la ciudadanía recibidas y tramitadas través de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.

El seguimiento y evaluación a las PQRS de la Entidad, provee información útil para la revisión y análisis de los procesos, consintiendo la formulación de acciones correctivas y oportunidades de mejora, basadas en aspectos claramente identificados, siendo esto pertinente para la eliminación o corrección de las causas principales de quejas y, así mejorar los proceso Misionales y Estratégicos de la Administración.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación a la atención de las 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 avaluó, solicitud de prescripción y sugerencia por parte de los ciudadanos y demás partes interesadas; interpuestas ante la

Administración Municipal, con el fin de verificar el cumplimiento e integralidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

ALCANCE

Determinar el cumplimiento de la legislación vigente respecto a las denuncias, felicitaciones, mutaciones de primera clase, mutaciones de quinta clase, mutaciones de segunda clase, mutaciones de tercera clase, personería Jurídica o Propiedad Horizontal, petición de consulta, petición de documentación, petición de información, queja, reclamo, rectificación de áreas y linderos, revisión de avaluó, solicitud de prescripción y sugerencia interpuestas por la ciudadanía ante la Oficina de Gestión Documental y de Atención al Ciudadano, dependencia adscrita a la Secretaría General de la Alcaldía de Itagüí, durante el período comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2017.

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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. TOTAL 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 2017 y el 31 de diciembre de 2017 se observa un total de 25.665 ingresos de solicitudes, de estos 4.133 (16.1%) fueron solicitudes vía web y 21.532 (83.9%) fueron solicitados por otros medios.

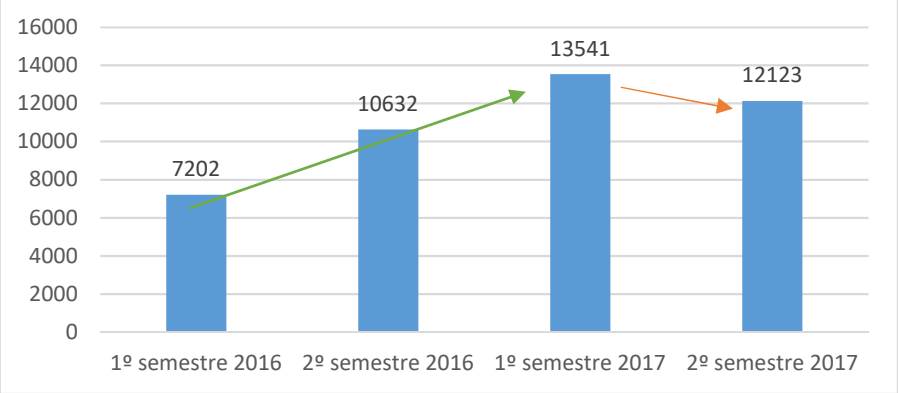
Cuadro 1

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	4133	0	21532	**25665**	-
Respondidas	4087	0	21301	**25388**	**98.92 %**
Pendientes	46	0	231	**277**	**1.08 %**
Totales	**4133**	**0**	**21532**	-	-
%	**16.1 %**	**0 %**	**83.9 %**	-	-

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



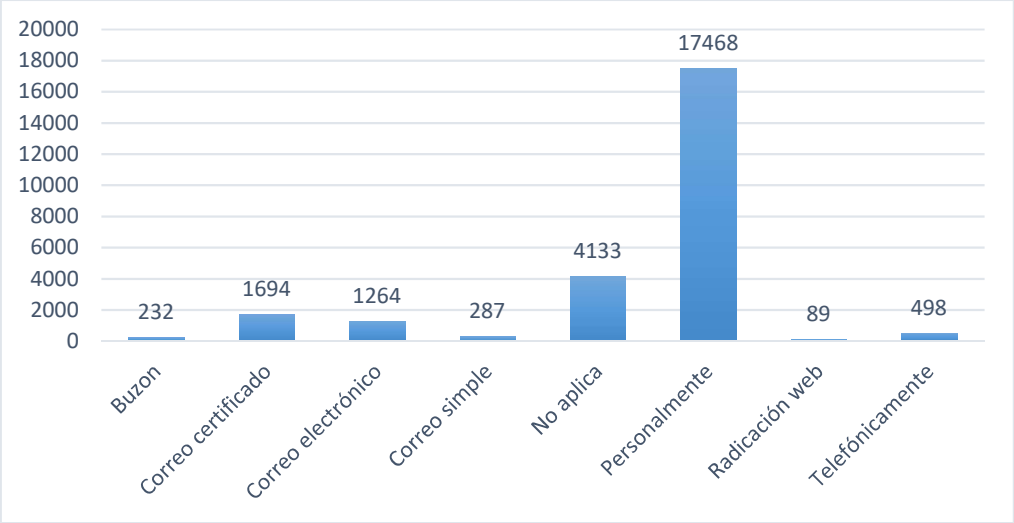
Fuente elaboración propia

El gráfico 1 muestra la evolución que han tenido las solicitudes a lo largo de los últimos dos periodos de la actual administración. Se observa que para el año 2017 se generaron 7.830 solicitudes adicionales al año inmediatamente anterior, representado esto en un aumento del 18%. También es importante notar que aunque la tendencia de los últimos tres semestres fue al alza, el último semestre del año 2017 la tendencia cambió, obteniéndose 1.418 solicitudes menos que en el semestre anterior, hecho significativo que señala mejoras en la percepción por parte de la comunidad. Otro indicador importante es la eficiencia en las respuestas, lográndose un 98.92% de respuestas a las solicitudes.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Para lograr una mejor interacción con la ciudadanía, se tienen como canales de recepción de las solicitudes los siguientes: Buzón, correo certificado, correo electrónico, Correo simple, “no aplica”; personalmente, radicación web, telefónicamente.

Gráfico 2

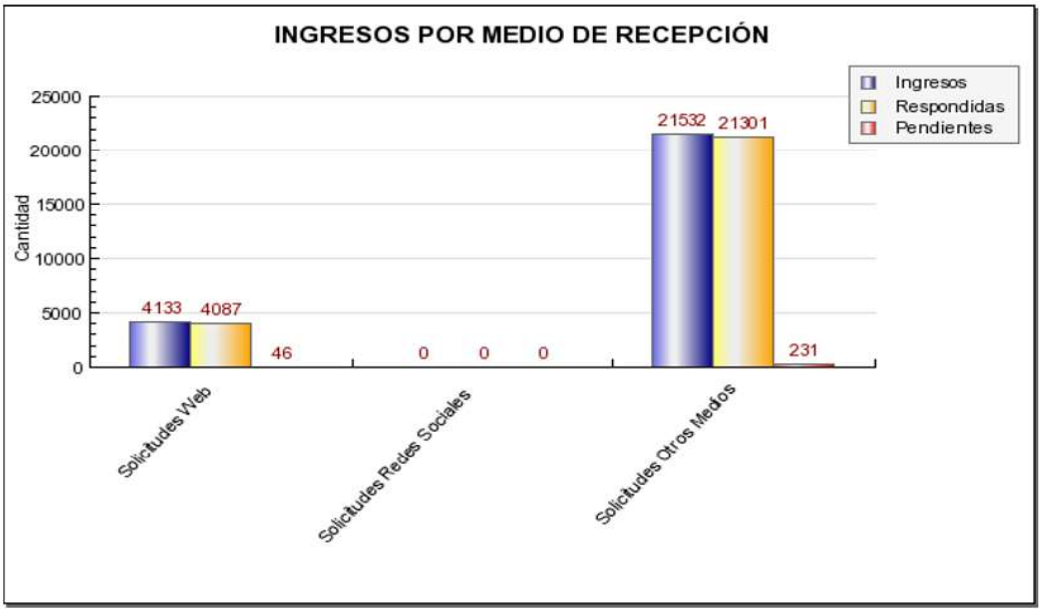


Fuente: elaboración propia

En el gráfico 2 muestra el número de solicitudes por cada uno de canales de recepción establecidos, siendo evidente que el medio preferido para las solicitudes es personalmente con 17.468 (68.06%). Es interesante observar que pese al esfuerzo por el desarrollo de plataformas digitales para la interacción con la comunidad, la radicación web tan solo logró 89 solicitudes (0.35%), siendo la menor.

El gráfico 3 expone el estado de las solicitudes, las cuales se dividen en ingresos, respondidas o pendientes. Sorprenden los resultados obtenidos por las solicitudes vía redes sociales, las cuales no registraron ingresos aun cuando las condiciones de las plataformas para tal fin existe y es operativo.

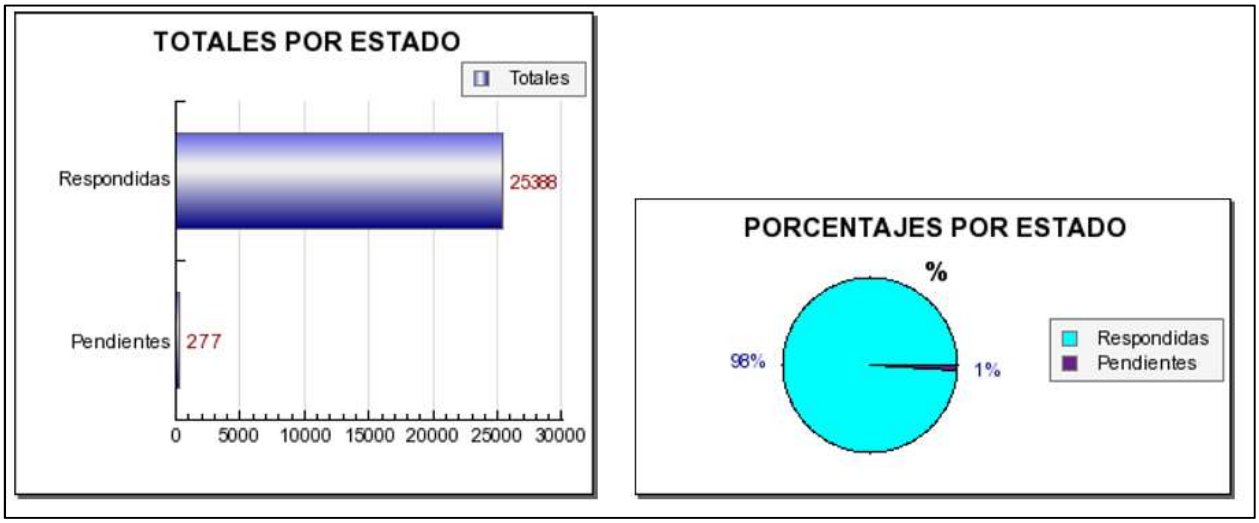
Gráfico 3



Fuente: sistema PQRS

Se destaca la eficacia que se ha tenido en las respuestas dadas para cada una de las solicitudes, lográndose la responder 25.388 solicitudes (99%) y dejando como solicitudes pendientes tan solo 277 (1%), ver gráfico 4. Este logro es importante destacarlo teniendo en cuenta el incremento en el número de PQRDS mostrado en el gráfico 1, todo esto demuestra el compromiso por parte de la Administración en materia de buscar soluciones a las diferentes solicitudes de la ciudadanía.

Gráfico 4



Fuente: Sistema PQRS

3. TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

De acuerdo a la tipología de las solicitudes parametrizadas por el sistema PQRS adoptado en la Administración Municipal y con el fin de llevar a cabo un seguimiento detallado, se hace necesario diferenciar los tipos de solicitud, en total son 16 tipos de solicitudes a través de las cuales los ciudadanos pueden interactuar con la Administración englobadas en solicitudes Web, redes sociales u otras. Cualquier medio utilizado tiene la misma importancia, la Alcaldía de Itagüí se esfuerza por es brindar una solución oportuna para satisfacer las necesidades expresadas por la comunidad a través de los diversos mecanismos de participación y consulta.

El cuadro 2 describe los 16 tipos ingresos o recepción de solicitudes adoptadas por el sistema PQRS en el Municipio de Itagüí. En este se observa la gran importancia que tiene para la comunidad las solicitudes por concepto de petición de información, las cuales sumaron un total de 14.632 (57.01%) consolidándose como el mecanismo de mayor incidencia por cuarto semestre consecutivo. La segunda modalidad de solicitud más utilizada en el municipio fue la Queja con un total de 4.015 (15.64%) solicitudes aumentando un 6,08% respecto al año anterior.

Cuadro 2: Ingresos por tipo de solicitud

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	497	0	236	**733**	2.86 %
Felicitación	13	0	16	**29**	0.11 %
Mutaciones de primera clase	5	0	70	**75**	0.29 %
Mutaciones de quinta clase	1	0	65	**66**	0.26 %
Mutaciones de segunda clase	2	0	155	**157**	0.61 %
Mutaciones de tercera clase	3	0	2	**5**	0.02 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	1	0	259	**260**	1.01 %
Petición de Consulta	548	0	77	**625**	2.44 %
Petición de Documentación	627	0	936	**1563**	6.09 %
Petición de Información	718	0	13914	**14632**	57.01 %
Queja	767	0	3248	**4015**	15.64 %
Reclamo	867	0	42	**909**	3.54 %
Rectificación de áreas y linderos	1	0	105	**106**	0.41 %
Revisión de avaluó	9	0	12	**21**	0.08 %
Solicitud de Prescripción	9	0	2347	**2356**	9.18 %
Sugerencia	65	0	48	**113**	0.44 %
Totales	**4133**	**0**	**21532**	**25665**	-

Fuente: Sistema PQRS

Cabe señalar que tan solo tres de los 16 tipos de solicitudes suman el 82.46% del total de las solicitudes, lo cual denota un patrón que se ha mantenido por los últimos cuatro semestres, siendo la Petición de Información, la Queja y la Solicitud de Prescripción los mecanismos de mayor uso por la comunidad. El mecanismo de menor uso por parte de la comunidad son las Mutaciones de tercera clase con una participación de tan solo 5 (0.02) solicitudes, cabe recordar que estas se refieren a los acontecimientos que ocurran en los predios bien sea por nuevas edificaciones, construcciones o demoliciones.

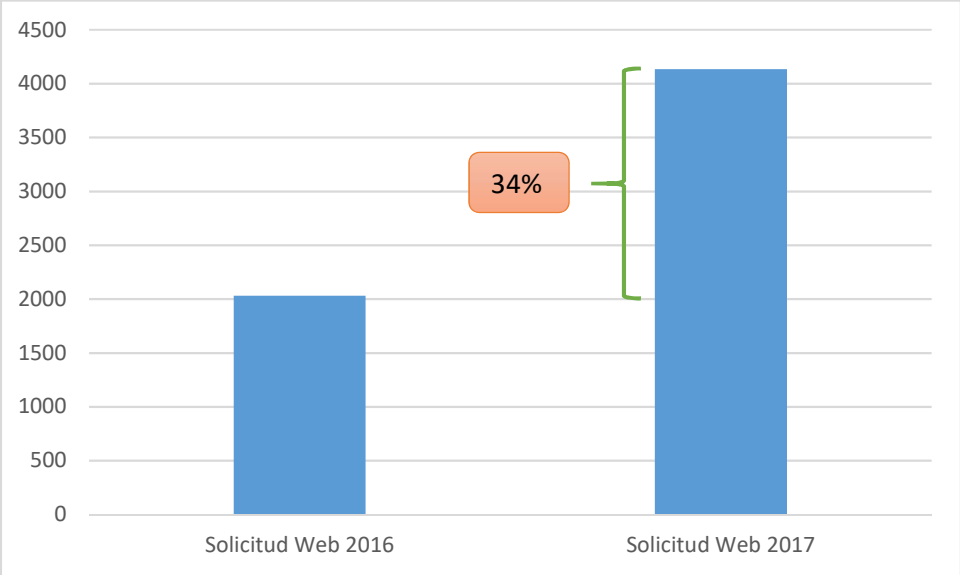
Gráfico 5

Fuente: Sistema PQRS

Se destaca también el incremento del 34% de las solicitudes web presentado entre el año 2016 y el 2017, pasando respectivamente de 2.031 solicitudes a 4.133. Este incremento se debe en parte a las mejoras presentadas por la administración en su plataforma web así como 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 presentan las redes sociales en el 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 6: 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 3 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 se observa que 25.340 (99%) de las solicitudes son respondidas dentro del rango establecido, esto demuestra que son grandes los esfuerzos de la presente Administración para lograr cumplir con la legislación y 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 3

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	2	44	9	4078
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	9	222	39	21262
Totales	**11**	**266**	**48**	**25340**
%	0 %	1 %	0 %	99 %

Fuente: Sistema PQRS

Dada la importancia que posee una oportuna respuesta a la comunidad, se hace necesario desagregar los tipos de solicitudes en sus 16 componentes con el fin de encontrar información puntual sobre el comportamiento de las peticiones, el cuadro 4 responde a esta necesidad, describiendo los tipos de solicitudes por tiempo de solución, de esta manera se clasifican en pendientes fuera del rango, pendientes dentro del rango, respondidas fuera del rango y en respondidas dentro del rango. Las respuestas pendientes fuera del rango establecido tan solo fueron 11 (0.04%), de las cuales 8 de ellas estaban bajo la responsabilidad de la Secretaría de Gobierno, estas son, una denuncia, una petición de consulta y seis quejas; Respecto a las solicitudes respondidas fuera del rango establecido en total fueron 48, de ellas 12 estaban bajo la responsabilidad de Secretaría de Gobierno, 11 solicitudes eran de inspecciones, 5 Secretaría Jurídica, 2 alcaldía, 2 Secretaría de Movilidad y las restantes a cargo de otras dependencias.

En general el resultado del ejercicio fue sobresaliente en cada dependencia, siendo las respuestas pendientes y fuera del rango estadísticamente no significativas. Esto demuestra 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 4: Tipo de solicitudes por tiempo de solución

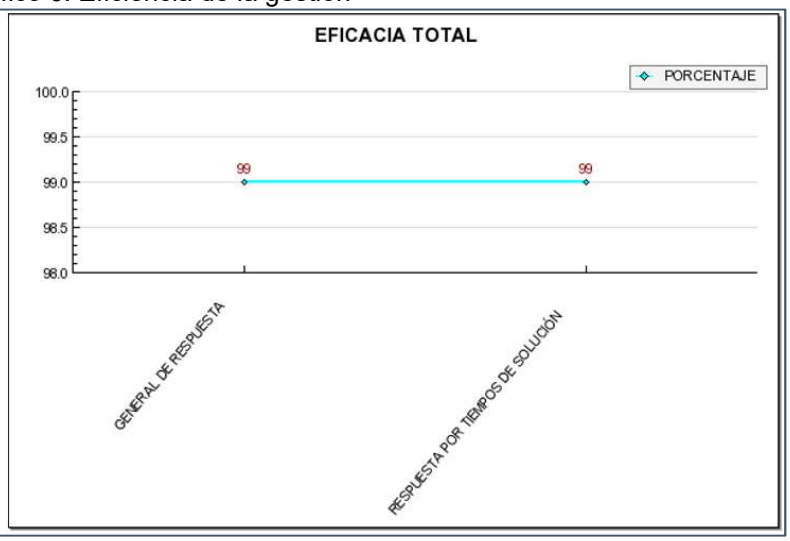
	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Denuncia	1	4	5	723
Felicitación	0	1	1	27
Mutaciones de primera clase	0	0	0	75
Mutaciones de quinta clase	0	0	0	66
Mutaciones de segunda clase	0	0	0	157
Mutaciones de tercera clase	0	0	0	5
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	0	10	250
Petición de Consulta	1	22	1	601
Petición de Documentación	0	4	1	1558
Petición de Información	8	174	16	14434
Queja	1	34	13	3967
Reclamo	0	11	0	898
Rectificación de áreas y linderos	0	0	0	106
Revisión de avaluó	0	0	0	21
Solicitud de Prescripción	0	14	0	2342
Sugerencia	0	2	1	110
Totales	**11**	**266**	**48**	**25340**
%	**0 %**	**1 %**	**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 “respuestas dentro del rango de tiempo establecido”, este indicador reveló una calificación del 99% siendo 100% la excelencia, así mismo, los resultados encargados de medir el desempeño de “respuesta por tiempos de solución” también alcanzó el 99% siendo una calificación excelente el 100%, en el gráfico 6 detalla lo anterior.

Gráfico 6: Eficiencia de la gestión

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	99%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	99%



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.

En el cuadro 5 se observan los resultados más representativos obtenidos respecto al tipo de solicitud por asignación de usuarios o Nº de PQRDS ingresada y la participación porcentual de cada dependencia en el total de asignaciones. La dependencia que tuvo una mayor participación en el total de solicitudes ingresadas, de acuerdo al sistema PQRS, fue el Consorcio SETI quienes fueron responsables de 7.486 (29.17%) solicitudes seguido por la Secretaría de Movilidad con 4.442 (17.31%). Un dato sorpresivo es el correspondiente a las dependencias con menos ingresos de solicitudes por asignación, estas son el Área de Gobierno en Línea, la Oficina de Gestión Documental y la Personería Municipal de Itagüí, todas con 0 (0%) solicitudes asignadas.

Cuadro 5

Dependencia	Nº de PQRDS ingresadas	Participación porcentual
Consorcio SETI	7486	29.17%
Secretaría de Movilidad	4442	17.31%
Subsecretaría de Gestión de Rentas	2336	9.1%
Oficina de Cobro Coactivo Movilidad	1426	5.56%
Secretaría de Medio Ambiente	1104	4.3%
Área de Gobierno en Línea	0	0%
Oficina de Gestión Documental	0	0%
Personería Municipal de Itagüí	0	0%

Fuente: elaboración propia

Otro dato importante es el asociado a la participación porcentual de las cinco primeras dependencias con mayor representatividad respecto al año 2016 y 2017, en ambos años el Consorcio SETI fue el responsable del mayor número de PQRS en el municipio, seguido por la Secretaría de Movilidad, la subsecretaría de Gestión de Rentas, la Oficina de Cobro Coactivo Movilidad y la secretaría de Medio Ambiente.

El software PQRS, al interior de la Administración funciona con tiempos reducidos, diferentes a lo legales, con el fin de que las dependencias entreguen la información requerida días antes al cumplimiento del plazo normativo, lo anterior debido a la necesidad de revisarla y enviarla al ciudadano, de forma correcta y puntual, no obstante, en ocasiones se presenta extemporaneidad en las respuestas debido a diferentes circunstancias, sin desconocer, claro está, que una de las principales causas es la falta de compromiso de algunos funcionarios.

Para complementar la información por dependencias es importante comunicar los tipos de solicitudes y tiempo de solución. El cuadro 6 evidencia las solicitudes definidas como pendientes fuera del rango, esto es importante hacerlo debido a que bajo los términos legales la municipalidad está en la obligación de responder sin exceder los márgenes de tiempo establecidos.

Cuadro 4

Dependencia	Tipo de solicitud	Respuestas pendientes fuera del rango
Secretaría de Gobierno	Petición de Información	6
Secretaría de Gobierno	Denuncia	1
Secretaría de Gobierno	Petición de Consulta	1
Otros no establecidos	-	3

Fuente: Elaboración propia

Las respuestas pendientes fuera del rango establecido tan solo fueron 11 las cuales representan una cifra bastante pequeña con una participación porcentual del 0.04% del total de los ingresos. De acuerdo con la información suministrada por el sistema PQRS, la Secretaría de Gobierno registra 8 solicitudes con respuestas pendientes y fuera del rango establecido en el municipio así como 12 respuestas fuera del rango de tiempo. Se propone realizar un trabajo importante de mejoramiento continuo en el cual debe incluirse el sistema de PQRS utilizado en el municipio.

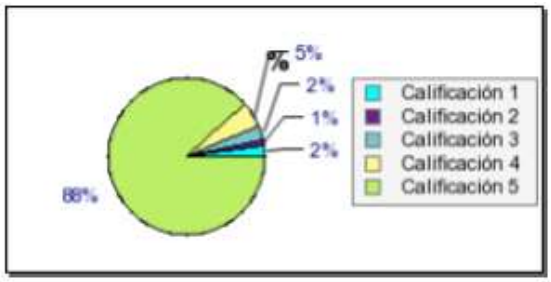
6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En aras de mejorar continuamente la atención a la comunidad en general, el municipio de Itagüí en coordinación con el sistema PQRS adelantó la encuesta de satisfacción. Dicha encuesta está conformada por cuatro preguntas claves dirigidas a temas como tiempo de respuesta, respuesta acertada, comodidad, atención al usuario y cumplimiento de expectativas, cada una de ellas se respondía con una calificación de 1 a 5 siendo uno la peor calificación y cinco la máxima calificación. Así mismo la encuesta arroja un indicador de Percepción General y un contiene un espacio para que los usuarios puedan escribir sus observaciones o comentarios. A continuación se exponen los resultados de la encuesta, esta contó con una muestra total de 1.028 observaciones realizadas entre los días domingo 01 de enero del 2017 y domingo 31 de diciembre del 2017.

Respecto a la pregunta: ¿El tiempo de respuesta a sus solicitudes o trámites es adecuado? 670 (65.18%) personas respondieron con una calificación de 5 tal y como lo muestra el gráfico 7, esta calificación es coherente con los resultados expuestos a lo largo del informe.

Gráfico 7

Calificación	Cantidad	%
Calificación 1	25	2.43 %
Calificación 2	13	1.26 %
Calificación 3	29	2.82 %
Calificación 4	54	5.25 %
Calificación 5	907	88.23 %

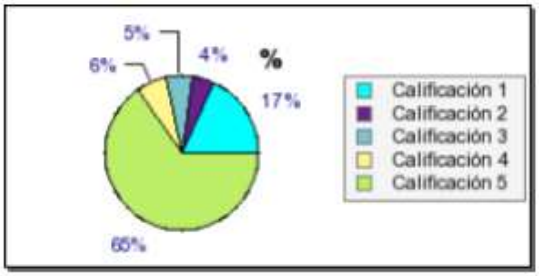


Fuente: Sistema PQRS

A la pregunta: ¿Considera que la respuesta otorgada por la administración responde a sus necesidades? 670 (65.18%) personas respondieron una calificación de 5 y, 185 (18%) personas respondieron 1 (ver gráfico 8), siendo este último un dato importante para mejorar los estándares de la información entregada.

Gráfico 8

Calificación	Cantidad	%
Calificación 1	185	18 %
Calificación 2	49	4.77 %
Calificación 3	58	5.64 %
Calificación 4	66	6.42 %
Calificación 5	670	65.18 %

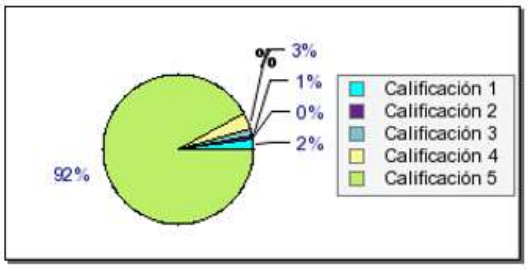


Fuente: Sistema PQRS

Respecto a la pregunta: ¿Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para la atención de los usuarios? La comunidad respondió masivamente con una calificación de 5 (92.02%), ver gráfico 9.

Gráfico 9

Calificación	Cantidad	%
Calificación 1	24	2.33 %
Calificación 2	7	0.68 %
Calificación 3	14	1.36 %
Calificación 4	37	3.6 %
Calificación 5	946	92.02 %

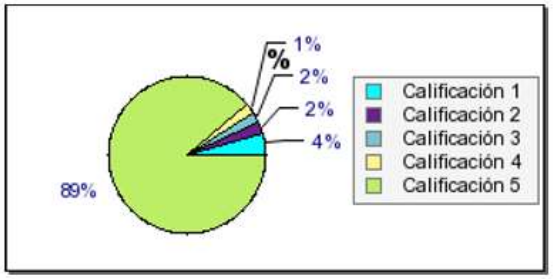


Fuente: Sistema PQRS

A la pregunta: ¿El servicio brindado por la administración ha cumplido con sus expectativas? 915 (89.01%) personas respondieron con una calificación de 5 (ver gráfico 10), esto concuerda con el indicador de eficacia presentado y es un aliciente a continuar mejorando la atención prestada.

Gráfico 10

Calificación	Cantidad	%
Calificación 1	49	4.77 %
Calificación 2	21	2.04 %
Calificación 3	25	2.43 %
Calificación 4	18	1.75 %
Calificación 5	915	89.01 %

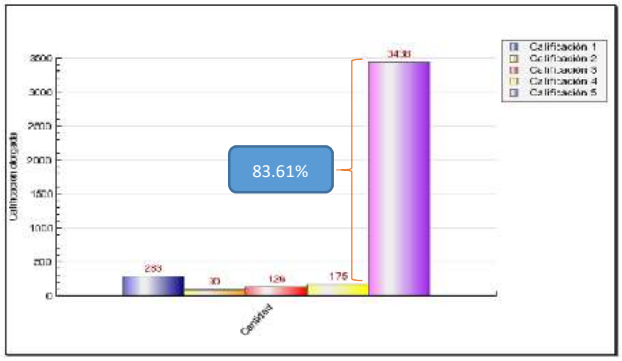


Fuente: Sistema PQRS

Con la información suministrada por la encuesta se logró desarrollar un indicador sobre la Percepción Global, arrojando un resultado sobresaliente, en el cual 3.438 respuestas fueron con calificación 5 para un 83.61% de satisfacción, el gráfico 11 ilustra lo anterior.

Gráfico 11

Calificación	Cantidad	%
Calificación 1	283	6.88 %
Calificación 2	90	2.19 %
Calificación 3	126	3.06 %
Calificación 4	175	4.26 %
Calificación 5	3438	83.61 %



Fuente: Sistema PQRS

RECOMENDACIONES

1. Fomentar oportunidades de mejora al proceso de Atención al Ciudadano, así como desarrollar y fortalecer los mecanismos de participación ciudadana haciendo mayor énfasis en el uso de nuevas tecnologías y en el área de las TICS, más aún después de evidenciar los incrementos en las peticiones instauradas por parte de los ciudadanos, todo ello sin descuidar los medios tradicionales. De esta forma darle mayor participación al Área de Gobierno en Línea, que como se expuso en este documento, representó un cero por ciento frente a la atención de las solicitudes.

2. Continuar trabajando en determinar cuáles son las causas de los incrementos de las solicitudes respecto al año anterior, determinar 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 o mejorar los resultados obtenidos.

3. Incorporar al sistema PQRS del municipio información sobre:

    a. Total peticiones trasladadas por no ser competencia de la dependencia que la recibe
    b. Subtemas enfocados a veedurías ciudadanas, con este componente se podrá establecer los programas con mayor seguimiento y control ciudadano.
    c. Participación por comuna de los requerimientos registrados durante el periodo, este componente es de gran importancia para adelantar mejoras georreferenciadas.
    d. Participación por estrato.
    e. Calidad del requirente, si la petición es anónima o no.

4. Programar reuniones, mesas de trabajo o implementar estrategias que le permitan a la Administración Municipal establecer un control eficiente de las PQRS con los responsables de los procesos y de las diferentes dependencias encargados de dar respuesta a los requerimientos ciudadanos, con el fin de verificar el cumplimiento tanto en términos de ley como administrativos, y realizar la autoevaluación de las

estrategias adoptadas para mejorar la atención al ciudadano, dando como resultado, un análisis que nos permita identificar ¿Cuáles son las principales deficiencias que se están presentando en la Administración?, y que medidas correctivas se deben elegir para dar cumplimiento a las acciones propuestas.

5. Identificar las causas de las solicitudes pendientes fuera de rango por parte de la Secretaría de Gobierno, de esta forma hacer las correcciones pertinentes para evitar respuestas fuera de rango y mejorar aún más el desempeño de la administración. No es conveniente para el municipio de Itagüí que se presenten estas situaciones.

JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

R/A Javier Hernández
P/E Daniel Quiceno Vanegas