	ALCALDIA DE VILLAVICENCIO	FR-1020-14-V1
	PROCESO DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	Vigencia: 15/03/2011
	PRESENTACIÓN DE INFORMES DE ACTIVIDADES	Página 1 de 4

ANÁLISIS DEL INFORME DE PQRSF PROCESO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

FECHA DEL INFORME	Abril de 2013
PERIODO INFORMADO	JUNIO-DICIEMBRE DE 2012

RESPONSABLE: Ing. Javier Castro López

OBJETIVO DEL INFORME

Realizar un análisis de la información presentada por el proceso de Desarrollo Institucional sobre el desarrollo de los instrumentos a aplicar para garantizar la atención adecuada a las peticiones quejas, reclamos o sugerencias que hagan los ciudadanos de acuerdo a los requerimientos establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, y los estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos establecidos en el documento "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano" programa liderado por la Secretaria de la transparencia de la Presidencia de la república, las metodologías y formatos establecidos en el sistema MECI-CALIDAD según los parámetros del manual de implementación del MECI-1000-2005 y de las herramientas de manejo implementadas.


RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS

La metodología aplicada para la elaboración del informe se centra en el desarrollo de las acciones formuladas, fundamentalmente para optimizar el proceso de atención y respuesta oportuna a los ciudadanos y complementariamente dar cumplimiento a los requerimientos legales.

Los documentos de análisis que se considerarán serán los siguientes:

- Informes trimestrales de autoevaluación presentados por el proceso de desarrollo institucional.
- Informes semestrales sobre el manejo de las PQRS de la alcaldía de Villavicencio de la Secretaría de Desarrollo Institucional.
- Encuesta de atención a PQRS aplicada funcionarios de algunos procesos a fin de inferir el conocimiento que se tiene del manejo dado a las PQRSF y el uso de los buzones de sugerencias.
- Estrategias planteadas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano elaborado por la Secretaria de Desarrollo Institucional.

Informe sobre el manejo de las PQRSF primer semestre de 2012, el resumen presentado por la unidad de correspondencia, describe los procedimientos y formatos establecidos y menciona las dificultades que se presentaron con el aplicativo en uso "MERCURIO", con el apoyo técnico de la dirección de sistemas y con la recepción de la correspondencia en todos los procesos.

	ALCALDIA DE VILLAVICENCIO	FR-1020-14-V1
	PROCESO DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	Vigencia: 15/03/2011
	PRESENTACIÓN DE INFORMES DE ACTIVIDADES	Página 2 de 4

Menciona así mismo las deficiencias encontradas en el link establecido en la página Web, el cual no está en la página principal ni es de fácil acceso para los usuarios, de la misma manera no presenta estadísticas de los resultados de las PQRSF presentadas a través de este medio.

Se realizó una encuesta a algunos procesos con el fin de tener una imagen sobre la percepción y el conocimiento que tienen los funcionarios sobre la atención que se debe dar al tema de las PQRSF, a los siguientes resultados:

- Planeación 3 encuestas
 - Salud 2 encuestas
 - medio ambiente 3 encuestas
 - Desarrollo Institucional 2 encuestas
 - Comunicaciones 2 encuestas
 - Dirección de sistemas 1 encuesta
 - Control Interno 1 encuesta
- De un total de 80 preguntas el
52.5% respondió afirmativamente
33.75% respondió negativamente
7.5% no sabe o no responde

Las preguntas 4 y 5 referentes a las estadísticas y presentación de los resultados, tuvieron unos resultados más bajos, pero pese a que algunos funcionarios respondieron afirmativamente no se presentan estadísticas y resultados por parte de ningún proceso.

En los informes de autoevaluación trimestral presentados por el proceso de desarrollo institucional de los dos últimos trimestres no se incluyó el manejo del tema ni estadísticas.

Se presentan de manera aislada algunos indicadores pero no son consistentes con el manejo y medición de los resultados de PQRSF.

Por otra parte no se presentó informe semestral de PQRSF.

Las actividades realizadas durante el semestre por la secretaria de Desarrollo Institucional sobre el tema, se centraron en la elaboración de dos procedimientos a saber; PR-1100-17-V2, "Procedimiento para la recepción distribución y producción de comunicaciones oficiales" y PR-1100-18-V1 "Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones"; Es de aclarar que junto con los procedimientos se elaboraron y adoptaron los formatos FR-1100-12-V2 "formato para presentación de PQRSF" con vigencia de 3/12/2012 y FR-1100-13-V1 "formato para control de PQRSF" pero no se evidenció el manejo de las estadísticas correspondientes y el uso de estos formatos por parte de todos los procesos.

No.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y OBSERVACIONES
	<p>Se revisó el contenido del decreto 164 de 2011 "por el cual se implementa la Unidad de correspondencia en el Municipio de Villavicencio".</p> <p>Entre los considerandos se evidencia la necesidad de implementar el grupo funcional que constituirá la unidad de correspondencia para atender y garantizar la correcta atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.</p> <p>En su artículo primero decreta implementar la unidad de correspondencia, la cual será encargada de gestionar de manera centralizada los servicios de recepción, radicación y distribución de las peticiones, quejas y reclamos que sean presentadas ante las diferentes</p>



dependencias.

Se resalta que en el artículo cuarto, se asignan las funciones de la unidad de correspondencia y dentro de estas no menciona las PQRS; sin embargo en las funciones asignadas al "coordinador", aparecen las siguientes:

- Coordinar el trámite de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios y que fueron depositadas en el buzón respectivo.
- Construir las bases de datos y estadísticas sobre las comunicaciones oficiales, quejas y reclamos recibidos, como mecanismos de soporte para la racionalización de los trámites y procedimientos.

Finalmente en **el artículo noveno, quejas y reclamos**, establece que estas deberán diligenciarse ante la unidad de correspondencia en el formato que se adopte para tal fin y podrán ser radicadas en la unidad de correspondencia o depositadas en el buzón de acuerdo a la voluntad del usuario.

Así las cosas, se deduce la responsabilidad asignada a la unidad de correspondencia para la atención de las PQRS, al manejo de las estadísticas de atención y a la presentación de los informes que se requieran por parte de los diferentes entes de control y demás partes interesadas.

En cuanto al procedimiento PR-1100-18-V1, las definiciones detalladas allí, son diferentes a las dadas en las **"estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano"** en el aparte "estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos" a los que se deberán ajustar las entidades públicas.

Surgén así mismo algunos ajustes de forma que se deberán realizar para acomodar el procedimiento a las necesidades y las metodologías.


En cuanto al procedimiento PR-1100-18-V1, las definiciones detalladas allí, son diferentes a las dadas en las "estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano" en "estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos" a los que se deberán ajustar las entidades públicas.

Surgen así mismo algunos ajustes de forma que se deberán realizar para acomodar el procedimiento a las necesidades y las metodologías.

Queda pendiente, la revisión y socialización de los formatos ya que se requiere unificar su manejo por parte de los procesos **debido a que en la página de la entidad se publican tres formatos a saber:** FR-1100-13-V1, "Formato para control de PQRSF" FR-1100-14-V2 "Formato de radicación de comunicaciones oficiales interna" y FR-1122-01-V2 "Formato para radicación de correspondencia" y todos tienen los mismos ítem.

Se aclarará que a pesar de que se adoptaron en la vigencia 2012, a la fecha del presente informe no se está dando aplicación a los formatos de presentación y control de PQRSF por parte de los procesos y no se presenta una estadística consolidada en el informe trimestral de autoevaluación de la secretaría de desarrollo Institucional.

De acuerdo al Informe de la Unidad de correspondencia suscrito por la Secretaría de Desarrollo Institucional, presentado en el pasado mes de Noviembre, se evidencian algunas deficiencias que sobresalen como es la atención de PQRSF a través de la página web del municipio, la capacitación a los funcionarios y la implementación de un aplicativo que permita unificar, dar respuesta y presentar reportes de los resultados de la gestión

	ALCALDIA DE VILLAVICENCIO	FR-1020-14-V1
	PROCESO DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	Vigencia: 15/03/2011
	PRESENTACIÓN DE INFORMES DE ACTIVIDADES	Página 4 de 4

realizada frente al tema.

Finalmente, se analiza el documento "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano", el cual en el capítulo IV, establece los Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, en primer lugar, establece los parámetros para la gestión, comenzando con la recepción, sistema de registro, enlace WEB, formatos electrónicos, sistema de registro ordenado y medios de información a la ciudadanía, dependencia responsable y competente, términos para resolver y mecanismos de seguimiento a establecer por parte de la entidad.

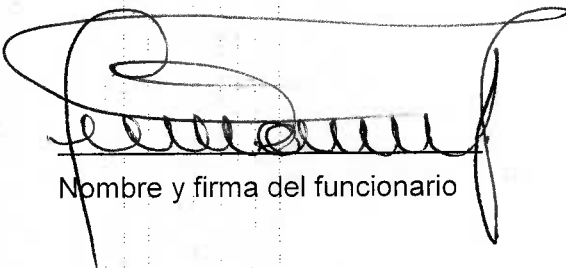
Dentro de este proceso que se encuentra en curso, se determinan las acciones a ejecutar de acuerdo a esta metodología y se espera que el resultado de estas permita a la entidad cumplir con este propósito.

COMPROMISOS Y ACCIONES DE MEJORA

Como compromisos se incluirán las recomendaciones de acuerdo a los temas analizados y en atención a los parámetros adoptados, las cuales se deberán traducir en la formulación de acciones correctivas y preventivas que se deberán formular en la metodología y formatos establecidos, además de las acciones que se proponen por parte del proceso como sigue:

- Revisar y unificar los formatos FR-1100-13-V1, "Formato para control de PQRSF" FR-1100-14-V2 "Formato de radicación de comunicaciones oficiales internas" y FR-1122-01-V2 "Formato para radicación de correspondencia".
- Implementar el formato unificado para el registro de las PQRS en todos los procesos de manera urgente mientras se desarrolla el proceso de adquisición de un software especializado a fin de empezar a generar las estadísticas de atención a PQRSF.
- Ajustar el procedimiento 1100-18-V1 "Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones" conforme a lo establecido en el documento "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano" en el capítulo IV, "Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos"
- Elaborar y presentar los informes sobre el tema a la OCI para su evaluación y publicación de acuerdo a lo establecido en el procedimiento.
- Tener en cuenta el decreto 164 de 2011 para la unidad de correspondencia a fin de que se ajusten las actividades de la dependencia a lo previsto en este decreto o en el caso de modificación, reasignación de las funciones o automatización del procedimiento.

Informe elaborado por: Ing. Javier Castro López



Nombre y firma del funcionario