
	MUICIPIO DE VILLAVICENCIO	1020-F-CIG-13-V1
	PROCESO DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	Vigencia: 10/12/2013
	PRESENTACIÓN DE INFORMES DE ACTIVIDADES	Página 1 de 3

ANÁLISIS DEL INFORME DE PQRS D PROCESO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	
FECHA DEL INFORME	Enero 30 de 2014
PERIODO INFORMADO	Junio – Diciembre de 2013
RESPONSABLE: Secretario de desarrollo institucional	
OBJETIVO DEL INFORME	
<p>Realizar análisis de la información presentada por el proceso de “Desarrollo Institucional” sobre el desarrollo de las estrategias a aplicar para garantizar la atención adecuada a las peticiones quejas, reclamos y denuncias que hagan los ciudadanos de acuerdo a los requerimientos establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y decreto 2641 de 2012 “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, bajo las metodologías y formatos establecidos en el sistema MECI-CALIDAD y parámetros del manual de implementación del MECI-1000-2005 y demás herramientas de manejo implementadas.</p>	
RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS	
<p>La metodología que se aplica 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 a través del cumplimiento de los requerimientos legales.</p> <p>Los documentos de análisis que se considerarán serán los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes trimestrales de autoevaluación presentados por el proceso de desarrollo institucional. • Informes trimestrales sobre el manejo de las PQRS de la alcaldía de Villavicencio de la Secretaría de Desarrollo Institucional (Dirección de archivo). • Estrategias planteadas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano elaborado por la Secretaria de Desarrollo Institucional. <p>Conforme a lo anterior, se desarrollaron actividades orientadas a la consolidación de las herramientas necesarias para garantizar el manejo y gestión de las PQRS D en cumplimiento de los parámetros establecidos en las normas mencionadas.</p> <p>Se analizan los informes presentados durante la vigencia por parte de la secretaria de Desarrollo institucional en el tema de la autoevaluación.</p> <p>Durante el primer trimestre, según el informe trimestral de autoevaluación presentado, se observa que no se incluye el tema de PQRS D sin presentar una alternativa de tratamiento de este tema de gran importancia para la imagen de la entidad.</p> <p>En el informe correspondiente al segundo trimestre, la unidad de correspondencia manifiesta que no se está realizando seguimiento a las PQRS por cuanto el aplicativo "Mercurio que se maneja</p>	

Handwritten mark

	MUICIPIO DE VILLAVICENCIO	1020-F-CIG-13-V1
	PROCESO DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	Vigencia: 10/12/2013
	PRESENTACIÓN DE INFORMES DE ACTIVIDADES	Página 2 de 3

en esta dependencia no permite hacer un seguimiento y en el aparte de compromisos y acciones de mejora no se consigna ninguna acción para el desarrollo de este aspecto.

En el informe consolidado de la vigencia, la dirección de archivo, dependencia encargada de la administración de las PQRSD de toda la entidad, hacen una descripción breve de las actividades realizadas, de las cuales se resalta la necesidad de implementar un aplicativo sistematizado que permita el manejo de la información de manera ágil, ya que a la fecha del informe no ha sido posible contar con un consolidado de todas las PQRSD de la entidad debido a que un gran porcentaje de las dependencias no han cumplido con la entrega de la información solicitada.


En cuanto al **“Plan anticorrupción y de atención al ciudadano”** en el plan de PQRS se formularon acciones tendientes a garantizar el manejo adecuado al tema y cumplir con los requisitos establecidos en las normas, evaluados con corte a Agosto 30 de 2013, se evidenció que de 7 acciones propuestas solo 1 tiene avance de 100% para un avance promedio de 37.14%

En la evaluación realizada a las acciones de PQRS, con corte a 31 de Diciembre, se observa que tres de las acciones formuladas se evaluaron en 0%, las tres restantes se evalúan en un promedio de 70%.

Las acciones que no presentan avance son la contratación de software especializado, informes trimestrales consolidados, asignación de responsables e implementación de la gestión de PQRSD en la página Web de la entidad.

No.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y OBSERVACIONES
	<p>La situación que se presenta se resume de acuerdo a los parámetros señalados para la evaluación.</p> <p>En primer lugar se revisó la información de los informes de autoevaluación trimestrales presentados por el proceso de Desarrollo institucional, encontrando que no se da un tratamiento adecuado al tema que permita verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la ley 1474 de 2011 y en el decreto 2641 de 2012.</p> <p>La siguiente revisión como estaba previsto, se realizó sobre los informes sobre las PQRSD presentados por la dirección de archivo (proceso de gestión documental), no presentan la estadística sobre los resultados de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</p> <p>Conforme a lo anteriormente expuesto, las estrategias adoptadas para para el manejo de las estadísticas a las peticiones, quejas y reclamos o denuncias presentados por la ciudadanía no está generando los resultados que permitan evaluar el cumplimiento de la atención al ciudadano en este importante tema.</p> <p>Así las cosas, se requiere de la formulación y adopción de una nueva estrategia que permita a la entidad dar cumplimiento a los parámetros establecidos por las normas.</p> <p>A la fecha del presente informe no se está dando aplicación a los formatos de presentación y control de PQRSF por parte de todos los procesos y no se presenta una estadística consolidada en el informe trimestral de autoevaluación de la secretaria de desarrollo Institucional.</p> <p>Según lo consignado en el informe presentado por la dirección de archivo no se cuenta</p>

h

	MUICIPIO DE VILLAVICENCIO	1020-F-CIG-13-V1
	PROCESO DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	Vigencia: 10/12/2013
	PRESENTACIÓN DE INFORMES DE ACTIVIDADES	Página 3 de 3

con un software que permita un manejo consolidado para unificar, dar respuesta y presentar reportes de los resultados de la gestión realizada frente a la totalidad de las PQRSD formuladas por la ciudadanía y demás partes interesadas.

Es pertinente realizar la aclaración sobre la unificación de los formatos para el manejo de la estadística por parte de todos los procesos.

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.

El anterior documento establece los parámetros para la gestión de las PQRSD, 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 a fin de dar cumplimiento al mismo.

COMPROMISOS Y ACCIONES DE MEJORA

En este aparte 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 formuladas en la metodología y formatos establecidos, como sigue:

- En primer lugar se recuerda dar aplicación estricta a lo establecido en el decreto 2641 de 2012 “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano”. Implementando las acciones correctivas tendientes a establecer los controles que permitan, llevar los registros, establecer los índices de gestión, respuesta y satisfacción del ciudadano.
- 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.
- Coordinar las acciones pertinentes para la unificación de la información a presentar respecto al tema por parte de todos los responsables.
- Es de gran importancia la implementación de un aplicativo especializado para el manejo integral de las estadísticas de atención a las PQRSD presentadas por los ciudadanos.

Informe elaborado por: Ing. Javier Castro López



Nombre y firma del funcionario