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

<b>ANALISIS DEL INFORME DE PQRSD PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL</b>	
<b>FECHA DEL INFORME</b>	<b>Agosto 12 de 2015</b>
<b>PERIODO INFORMADO</b>	<b>Enero - Junio de 2015</b>
<b>RESPONSABLE: Jefe de Oficina de Control Interno</b>	
<b>OBJETIVO DEL INFORME</b>	
<p>Realizar análisis de la información sobre las PQRSD consolidada y presentada por el subproceso <b>“Gestión Documental”</b> en cuanto la atención dada a las peticiones quejas, reclamos y denuncias que hagan los ciudadanos conforme a los parámetros establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y decreto 2641 de 2012 <b>“Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”</b>. Adicionalmente, el análisis se realizará dentro de los parámetros y metodologías establecidas.</p>	
<b>RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS</b>	
<p>Los fundamentos metodológicos que se aplican para el presente informe consisten en la evaluación de las acciones formuladas con el fin de optimizar el proceso de atención y respuesta oportuna a los ciudadanos a través del cumplimiento de los requerimientos legales por parte de la dirección de archivo, dependencia encargada de la administración de las PQRSD a nivel de entidad.</p> <p>Los documentos que contienen la información de base para el análisis serán los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes trimestrales de autoevaluación presentados por el proceso de desarrollo institucional.</li> <li>• Estrategias planteadas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano en lo que tiene que ver con PQRSD.</li> <li>• Informes trimestrales sobre el manejo de las PQRSD de la Alcaldía de Villavicencio presentados por el proceso de Gestión documental (Dirección de archivo).</li> </ul> <p>Estudiados los anteriores documentos, se procede a la revisión de la problemática presentada en el informe.</p> <p>Durante este periodo, fue relevante la problemática presentada con el aplicativo control.doc que presenta problemas para el descargue de la información, lo cual genera errores y baja confiabilidad de la información.</p> <p>Conforme a lo anterior, se desarrollaron actividades orientadas a la solución de la problemática presentada y consolidación de las herramientas necesarias para asegurar el funcionamiento adecuado del aplicativo y la confiabilidad de la información.</p> <p>En cuanto al <b>“Plan anticorrupción y de atención al ciudadano”</b> en la estrategia de PQRS se formularon acciones tendientes a garantizar el manejo adecuado al tema y cumplir con los requisitos establecidos en las normas, en la evaluación realizada con corte a 30 de Junio de 2015</p>	

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

se observa que las acciones planteadas para el periodo con un total de 25 acciones, se han cumplido en un porcentaje de 75.90%.


La mayoría de las acciones están enfocadas a los procedimientos, seguimiento y controles a la oportunidad de las respuestas.

La implementación de un link en la página web para la recepción y manejo de las PQRSD, hacer seguimiento a las respuestas y verificar el cumplimiento de términos, permite una mejor participación del ciudadano y evita el desplazamiento de las personas hasta las sedes de la entidad lo que es un buen aporte y una reducción de los tramites y de los costos para el usuario, el cual se encuentra operando con normalidad.

Finalmente, se revisan los informes presentados el proceso de Gestión Documental sobre el tema y las estadísticas correspondientes.

El manejo de la estadística, se mantiene y ya se consolida la información por secretarías, total de PQRSD, radicados por tipologías, volumen de cada una de estas, porcentajes de respuestas dentro de términos, consolidando con una oportunidad del 93%.

No.	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y OBSERVACIONES</b>
	<p>Se han tenido algunos inconvenientes con el funcionamiento del aplicativo, pero a la fecha del informe se reporta funcionamiento normalizado.</p> <p>Se espera que el aplicativo Control.Doc brinde el soporte adecuado al manejo y presentación de las estadísticas de atención de PQRSD, sin embargo se ha detectado, que los procesos no cierran la totalidad de los radicados una vez resueltos, causando distorsión en la estadística y baja confiabilidad de los reportes generados por el sistema.</p> <p>Uno de los fundamentos de la metodología para la formulación de la estrategia consiste en la creación de un link para la radicación de PQRSD en línea que se convierte en una de las más importantes ayudas para la ciudadanía, permitiéndole presentar la PQRSD a través de la Web y hacer seguimiento al estado de la misma, esta alternativa de gran relevancia evita el desplazamiento del usuario hasta las sedes de la entidad, por lo que se reitera la recomendación de asegurar el funcionamiento permanente e incluir las estadísticas correspondientes en el informe trimestral.</p> <p>Una vez estandarizados los procedimientos y los controles operando en cada uno de los procesos de la entidad, así como las acciones planteadas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano y resueltos los problemas operativos, se aplicarán algunas estrategias de mejora, tendientes a mejorar las deficiencias presentadas y a reducir las PQRSD formuladas por la ciudadanía.</p> <p>A través de la vigencia, se evidencian claras mejoras en la presentación de la información que se ha ido depurando y ajustando, cuantificando y clasificando los contenidos en cuanto a la cantidad y oportunidad de las respuestas y se dispone de datos que permitirán establecer los correctivos periodo a periodo y proponer estrategias de mejoramiento de la atención al ciudadano que permitan reducir los niveles de PQRSD presentados.</p> <p>Se diseñó así mismo el indicador de variación porcentual entre periodos, el cual aporta las diferencias porcentuales y permite comparar los resultados en cada uno de los</p>

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

periodos de evaluación.
<b>COMPROMISOS Y ACCIONES DE MEJORA</b>
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar con los análisis comparativos de los cambios presentados en la información de un periodo a otro y proponer acciones de mejora a fin de optimizar la atención al ciudadano.</li> <li>• Asegurar el funcionamiento permanente del link de PQRSD en la página Web del Municipio e incluir la estadística correspondiente en el informe.</li> </ul>

**Informe elaborado por:** Ing. Javier Castro López

**ORIGINAL FIRMADO**

**LUISA FERNANDA PINEDA COLLAZOS**  
Jefe Oficina de Control Interno