

| ANALISIS DEL INFORME DE PQRSD PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL | |
|---|---------------------------|
| FECHA DEL INFORME | Enero 12 de 2016 |
| PERIODO INFORMADO | Julio – Diciembre de 2015 |
| RESPONSABLE: Jefe de Oficina de Control Interno | |
| OBJETIVO DEL INFORME | |
| <p>Realizar análisis de la información sobre las PQRSD consolidada y presentada por el subproceso “Gestión Documental” 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 2011y decreto 2641 de 2012 “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”. Adicionalmente, el análisis se realizará dentro de los parámetros y metodologías establecidas por la entidad.</p> | |
| RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS | |
| <p>Conforme a lo establecido y a los fundamentos metodológicos que se aplican, a través del análisis de las acciones formuladas y con el fin de optimizar el proceso de atención y respuesta oportuna a los ciudadanos y el cumplimiento de los requerimientos legales por parte de la dependencia encargada de la administración de las PQRSD a nivel de la entidad, se revisan los documentos que contienen la información de soporte como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes trimestrales de autoevaluación presentados por el proceso de desarrollo institucional. • Estrategias planteadas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano en lo que tiene que ver con PQRSD. • Informes trimestrales sobre el manejo de las PQRSD de la Alcaldía de Villavicencio presentados por el proceso de Gestión documental (Dirección de archivo). <p>Una vez revisada la documentación se destacan los siguientes aspectos:</p> <p>Las dificultades presentadas en el manejo del aplicativo control.doc, obedecen a causas ajenas a la entidad ya que el proveedor del software realizó algunas actualizaciones sin informar a la dirección de sistemas, lo que causo algunos traumatismos en los procesos internos, aclarando que a la fecha del presente informe no se cuenta con soporte técnico, por terminación del contrato suscrito con la empresa proveedora.</p> <p>En la revisión realizada al “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano” 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 septiembre el avance 87.80%.</p> <p>Como se observa en la tabla, al término del tercer trimestre los avances en el desarrollo de las actividades tienen un avance aceptable dado lo corrido del año, por lo que se espera estarán culminadas al final de la vigencia.</p> <p>Es pertinente aclarar, que en atención a que se avecina el cierre de la vigencia y además el fin de periodo de gobierno, la reformulación o ajustes de esta estrategia deberán ser consistentes con los reportes trimestrales.</p> <p>La implementación de un link en la página web para la recepción y manejo de las PQRSD, hacer</p> | |

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.

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.

| No. | ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y OBSERVACIONES |
|-----|--|
| | <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>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>La medición de la variación entre periodos, tiene como objeto determinar el cambio en el comportamiento de la variable durante el periodo de e medición, que para el caso de las PQRSD, debe tener tendencia negativa, es decir debería disminuir a través del tiempo lo que permitiría concluir mejoras en la gestión de la entidad al disminuir las quejas del ciudadano y demás partes interesadas.</p> <p>Es de anotar, que este aspecto no se analiza en los reportes presentados durante la vigencia en curso, por lo que se deberá incluir en los próximos informes.</p> <p>Persisten aun algunas de las dificultades reportadas en los informes anteriores como la falta de compromiso de los procesos con la presentación oportuna de la información solicitada a pesar de manejar bases de datos sistematizadas a través del aplicativo Control. Doc, el manejo deficiente del mismo por parte de los usuarios al no completar el proceso alterando la información final de los trámites y la estadística correspondiente.</p> <p>El funcionamiento, del link de PQRSD a través de la página web del municipio no se pudo establecer en las pruebas realizadas debido a dificultades técnicas.</p> <p>De acuerdo a los reportes, la cantidad de PQRSD han disminuido de gran manera, ya que al principio de la vigencia estaban sobre 9230 radicados según el informe del primer trimestre, 5866 en el segundo trimestre, 5646 para el tercer trimestre, y para el último trimestre solo se reportan 1049 radicados principalmente porque solo reportaron 10 dependencias.</p> <p>Es de anotar, que la disminución en la presentación de PQRSD no obedece a los resultados de las estrategias planteadas, o al mejoramiento del servicio y atención al ciudadano sino a la depuración de los conceptos por parte de cada proceso, ya que reportaban como PQRSD todos los radicados.</p> |

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:

- 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.
- Asegurar el funcionamiento permanente del link de PQRSD en la página Web del Municipio e incluir la estadística correspondiente en cada uno de los informes.
- Se deben desarrollar de manera urgente actividades orientadas a la solución de la problemática presentada con el aplicativo Control.Doc y la consolidación de las herramientas necesarias para asegurar el funcionamiento adecuado del aplicativo y la confiabilidad de la información.

Informe elaborado por: Ing. Javier Castro López

LUISA FERNANDA PINEDA COLLAZOS
Jefe Oficina de Control Interno