2021

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRSD
Período: enero a junio de 2021

Alcaldía Municipal de Girón

Oficina de Control Interno

Junio 30 2021

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN **3**

OBJETIVO **3**

ALCALCE **3**

METODOLOGÍA APLICADA **3**

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN **4**

1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CORREO INSTITUCIONAL CONTÁCTENOS: **4**

2. SEGUIMIENTO Y CONTROL REALIZADO A LAS PQRSD RADICADAS A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO. **5**

2.1. Análisis de los Resultados Arrojados por la Auditoría Interna Realizada y Acciones de Mejora Propuestas referente a PQRSD**:** **5**

2.2. Informe consolidado de correspondencia recibida en la Dirección de Ventanilla Única de enero a junio de 2021**** **6**

3. PÁGINA WEB INSTITUCIONAL, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011. ..... **8**

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL REALIZADO A LAS PQRSD RADICADAS A TRAVÉS DEL ENLACE DE LA PÁGINA WEB DEL MUNICIPIO (ENERO A JUNIO DE 2021): **8**

5. CORRESPONDENCIA INTERNA POR SECRETARÍA **12**

6. POLÍTICA DEL SERVICIÓ AL CIUDADANO: **14**

8. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO APLICADA POR LA DIRECCIÓN DE VENTANILLA ÚNICA: **16**

9. REPORTE ESTADÍSTICO DE LLAMADAS NO RESPONDIDAS POR LAS DEPENDENCIAS DE ENERO A JUNIO DE 2021. ..... **16**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES **19**

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, Decreto Reglamentario 2641 de 2012 y en la herramienta denominada "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" definida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la Oficina de Control Interno elabora el informe de gestión de PQRSD formulados por los ciudadanos durante la vigencia 1 de enero a 30 de Junio de 2021, con el fin de determinar si éstos cumplen con los requisitos de oportunidad y calidad establecidos por la Ley, y establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejora.

OBJETIVO

Cumplir con lo consagrado en el artículo 76 de la Ley 1474 de Julio12 de 2011, donde se establece que la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Administración Municipal un informe semestral sobre el particular. Así mismo, verificar que en la página web principal de la entidad, exista un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios y evaluar las respuestas a través de las bases de datos de PQRSD radicadas en la página web y de forma física en la Ventanilla Única del municipio, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos establecidos en la Ley.

ALCALCE

El presente informe tomó como referencia de manera general, el análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en la Administración Municipal durante el primer semestre de 2021 a través de la Ventanilla Única, Página web y Chat Virtual con el fin de verificar la oportunidad de las respuestas dadas por parte de las diferentes dependencias; actividad realizada en el marco de la ejecución del Plan Anual de Auditorías, Adelantado por la Oficina de Control Interno.

METODOLOGÍA APLICADA

Para evidenciar el cumplimiento oportuno de las PQRSD, se tomó como referencia los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional, aplicando la metodología definida en los procedimientos de la Auditoría Interna realizada por la Oficina de Control Interno en las diferentes dependencias, utilizando como herramientas el Manual de Procesos y Procedimientos, la observación de documentos, revisión selectiva, entrevista y comprobación de la información mediante la verificación de información en el sistema GD, módulo de Ventanilla Única y visitas a las dependencias de la entidad.

De otra parte, se descarga del reporte de novedades de PQRSD que arroja el módulo tipo Web, en el período de análisis, donde se obtienen datos discriminados por dependencia.

Como insumos importantes para este documento, se cuenta con el informe construido y entregado por parte de la Dirección de Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía, con los datos arrojados por el sistema y soportados por gráficos estadísticos que revelan el comportamiento real de las PQRSD y la evaluación de satisfacción al usuario aplicada por esta misma dependencia, por medio de formato de encuesta, con el cual se darán a conocer algunas conclusiones y recomendaciones para tener en cuenta por parte de los funcionarios de la Administración.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Es importante indicar que para la presente vigencia, la Administración Municipal ha trabajado presencialmente en la recepción de PQRSD en Ventanilla Única, adoptando medidas sanitarias y acciones preventivas en la atención al público, para evitar la propagación del Coronavirus.

Se logra evidenciar que son utilizados los correos habilitados por la entidad para radicación de documento, como son contactenos@giron-santander.gov.co, ventanillaunica@giron-santander.gov.co y demás cuentas electrónicas situadas en el link http://www.giron-santander.gov.co

Analizadas las estadísticas 2020 frente a 2021, se logra evidenciar que aumenta la radicación de PQRSD en la ventanilla como en el chat virtual, como resultado de la presencialidad.

Se logra comprobar como hecho notable, que la Dirección de Ventanilla Única ha implementado herramientas de medición como son: encuestas de satisfacción virtual, medición de indicadores, seguimiento aplicativo PQR e informes de gestión que permiten conocer el nivel de cumplimiento de las metas estratégicas definidas para la vigencia.

Lo anterior evidencia el interés de la Dirección de Ventanilla Única en fomentar la mejora continua de sus procesos, basados en resultados cuantitativos y cualitativos que permiten la toma de acciones hacia el cumplimiento de los objetivos organizacional.

1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CORREO INSTITUCIONAL CONTÁCTENOS:

Respecto al Correo Institucional, la Dirección de Ventanilla Única continúa con la tarea de revisar de manera permanente las solicitudes radicadas a través de este medio y direccionarlas conforme a la competencia. Los requerimientos realizados por organismos de control son enviados a la oficina responsable con copia al despacho de la Señora Alcaldesa y a la Oficina de Control Interno, para el respectivo seguimiento y control. Al respecto se evidencia que este correo viene siendo manejado de manera eficiente, cumpliendo con las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno.

2. SEGUIMIENTO Y CONTROL REALIZADO A LAS PQRSD RADICADAS A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO.

A través de la Ventanilla Única, ya con atención de público en horario normal, se han recibido alrededor de 100 oficios diarios en físico, para un total cercano mensual de 2000. Cada oficina de la Alcaldía de Girón diariamente está dando respuestas a las solicitudes, quejas, reclamos, Tutelas y Derechos de Petición, que son enviadas con el personal de mensajería de Prestación de Servicios; se continúa con el seguimiento y control de las PQRSD radicadas a través de la Ventanilla Única, por medio del Software GD, en el cual se detalla las solicitudes radicadas por la ciudadanía a cada dependencia, se registra la fecha y número de radicación, nombre del remitente, asunto, folios adjuntos y oficina a la cual se remite, además, se escanea el documento entregado el cual es enviado a la oficina competente de manera inmediata una vez se registra en el sistema.

Lo anterior es evaluado por este despacho a través de las Auditorías Internas realizadas a cada dependencia.

La Dirección de Ventanilla Única a través de Circulares Internas, imparte instrucciones a los funcionarios de la Administración Municipal para el seguimiento y control de la correspondencia radicada y de la respuesta dada a través del sistema GD.

AUDITORIAS PRIMER SEMESTRE 2021						
OFICINA Y/O PROCESOS	**Ene**	**Feb**	**Mar**	**Abr**	**May**	**Jun**
Secretaría de las TICS			8-23			
Colegio San Juan			8-23			
Colegio Martha			8-23			
Secretaría de Deportes				26	10	
Colegio Facundo Navas Mantilla				26	10	
Colegio Nieves Cortés Picón				26	10	
Secretaría de Ordenamiento Territorial					31	8
Colegio Luis Carlos Galán					31	8
Colegio Miguel Sánchez Hinestroza					31	8

2.1. Análisis de los Resultados Arrojados por la Auditoría Interna Realizada y Acciones de Mejora Propuestas referente a PQRSD:

OFICINA Y/O COLEGIO	OBSERVACIONES	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO
Secretaría de TIC	Sin observaciones	No Aplica
Colegio San Juan	Sin observaciones	No Aplica
Colegio Marta	Sin observaciones	No Aplica
Secretaría de Deportes	Sin observaciones	No Aplica
Colegio Facundo Navas Mantilla	Sin observaciones	No Aplica
Colegio Nieves Cortes Picón	Sin observaciones	No Aplica
Secretaría de Ordenamiento Territorial	Incumplimiento de la Ley 1755 de 2015 PQRSD y omisión de registro de trámite GD de Ventanilla Única.	En proceso de elaboración.
Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento	Sin observaciones	No Aplica
Colegio Miguel Sánchez Hinestroza	Sin observaciones	No Aplica

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que las dependencias han dando cumplimiento a los lineamientos impartidos por la Dirección de Ventanilla Única por medio de Circulares y atendiendo las recomandaciones dadas por la Oficina de

Control Interno en cada seguimiento a los Planes de Mejora producto de las auditorías ejecutadas; sin embargo, a 30 de junio de 2021 se identificó algunas debilidades en la Secretaría de Ordenamiento Territorial y sus Direcciones, Secretaría de Familia sus Direcciones, Secretaría de Hacienda sus Direcciones.

Lo anterior permite concluir que las Secretarías y las Instituciones Educativas auditadas han mejorado en el trámite a las solicitudes radicadas por los ciudadanos. En cuanto al manejo del sistema, existe cumplimiento por parte de los funcionarios a las indicaciones dadas por la Dirección de Ventanilla Única.

2.2. Informe consolidado de correspondencia recibida en la Dirección de Ventanilla Única de enero a junio de 2021.

SECRETARÍA	TOTAL	CUMPLIDO	CUMPLIDO FUERA DE TERMINO	NO CUMPLIDO	PENDIENTE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA CIUDADANA Y GESTION EL RIESGO	2454	1528	512	287	127
FAMILIA	1127	928	57	97	45
HACIENDA	951	791	56	61	43
ORDENAMIENTO TERRITORIAL	714	400	3	98	213
COBRO COACTIVO	691	540	0	58	93
GESTION HUMANA	610	548	50	3	9
SALUD	429	422	0	2	5
EDUCACION	393	374	0	1	18
INFRAESTRUCTURA	258	166	1	68	23
TRANSITO Y TRANSPOTE	252	195	4	27	26
DESARROLLO SOCIAL	147	101	19	3	24
DEPORTE Y RECREACION	121	92	0	7	22
CONTRATACION	110	97	0	3	10
VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	110	72	0	29	9
AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	99	92	0	1	6
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	96	92	1	0	3
DESPACHO DEL ALCALDE	51	30	0	18	3
JURIDICA Y DEFENSA JUDICIAL	48	47	1	0	0
GESTION DOCUMENTAL Y CALIDAD	39	31	0	6	2
CULTURA Y TURISMO	27	10	0	13	4
AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	24	22	0	1	1
CONTROL INTERNO	23	21	0	2	0
RECURSOS FISICOS E INVENTARIO	18	14	0	3	1
TIC	17	16	1	0	0
DISCAPACIDAD	13	13	0	0	0
ADULTO MAYOR	12	12	0	0	0
COMUNICACIONES	5	5	0	0	0
TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDA DE 1 ENERO A 30 JUNIO DE 2021	**8839**	**6659**	**705**	**788**	**687**
% CORRESPONDENCIA RECIBIDA DE 1 ENERO A 30 JUNIO DE 2022	**100%**	**75%**	**8%**	**9%**	**8%**

Las anteriores cifras evidencian que durante el primer semestre aumentó la radicación de correspondencia en comparación al primer semestre del año inmediatamente anterior, debido a que ya se atendió al público de forma presencial con todos los protocolos de bioseguridad.

Se evidencia que las Secretarías y Oficinas vienen teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por la Dirección de Ventanilla Única y Oficina de Control Interno, respecto al registro de salida de respuestas y/o registro de trámite dado en el sistema.

Revisado el módulo de Ventanilla Única en el sistema GD y de acuerdo con el informe presentado por la Dirección encargada de este proceso, se evidencia que de enero a junio de 2021 fueron radicados ***8.839*** solicitudes

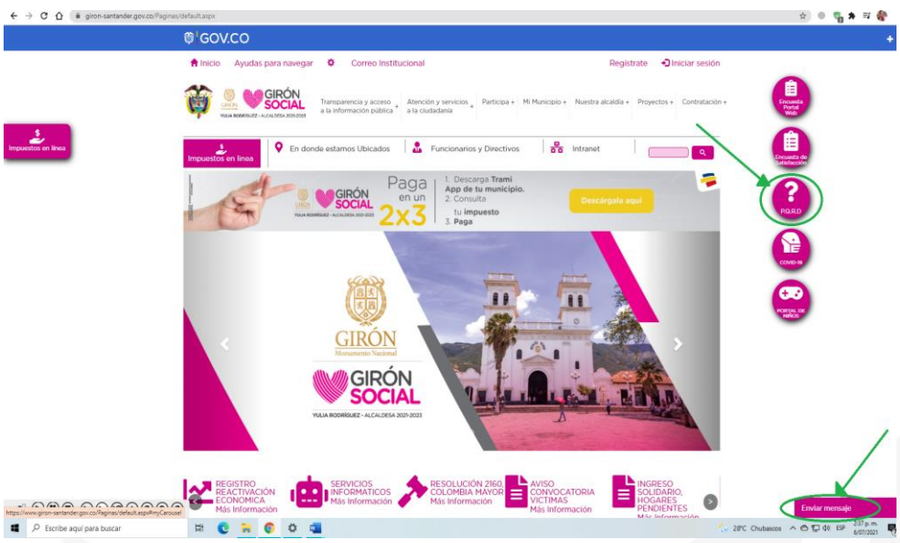
SECRETARIA Y/O DEPENDENCIA	TOTAL, OFICIOS RADICADOS	TRÁMITE CUMPLIDO (SISTEMA GD)	% DE OPERATIVIDAD DEL SISTEMA
COMUNICACIONES	5	5	100%
DISCAPACIDAD	13	13	100%
JURIDICA Y DEFENSA JUDICIAL	48	47	98%
SALUD	429	422	98%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	96	92	96%
EDUCACION	393	374	95%
TIC	17	16	94%
CONTROL INTERNO	23	21	91%
GESTION HUMANA	610	548	90%
CONTRATACION	110	97	88%
HACIENDA	951	791	83%
FAMILIA	1127	928	82%
GESTION DOCUMENTAL Y CALIDAD	39	31	79%
COBRO COACTIVO	691	540	78%
RECURSOS FISICOS E INVENTARIO	18	14	78%
TRANSITO Y TRANSPOTE	252	195	77%
DEPORTE Y RECREACION	121	92	76%
DESARROLLO SOCIALG	147	101	69%
VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	110	72	65%
INFRAESTRUCTURA	258	166	64%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA CIUDADANA Y GESTION EL RIESGO	2454	1528	62%
DESPACHO DEL ALCALDE	51	30	59%
ORDENAMIENTO TERRITORIAL	714	400	56%
CULTURA Y TURISMO	27	10	37%
TOTAL, CORRESPONDENCIA RECIBIDA DE TODAS LAS SECRETARIAS EN EL PERÍODO DE 1 ENERO A 30 JUNIO DEL 2021	**8839**	**6659**	**75%**

Revisados el anterior cuadro se evidencia que en el primer semestre de 2021, algunas dependencias cumplieron con el 100% de respuesta a través del sistema GD, tales como la Secretaria de Comunicaciones y la Secretaria de Discapacidad; observamos también que la Secretaría Seguridad, Convivencia Ciudadana y Gestión del Riesgo, es la que más PQRSD recibió en el Primer Semestre, siguiéndolas en su orden: Secretaria de Familia, Hacienda, Ordenamiento Territorial, Cobro Coactivo, Gestión Humana, Salud y Educación.

3. PÁGINA WEB INSTITUCIONAL, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011.

La Secretaría de las TIC realiza monitoreo a la página WEB institucional con el fin de verificar el cumplimiento de los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, respecto de la documentación e información que por Ley debe publicarse.

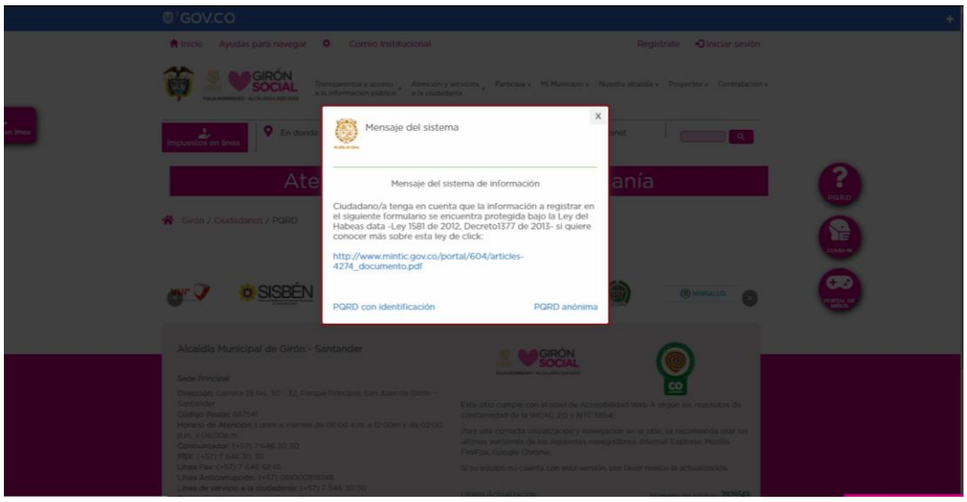
4. SEGUIMIENTO Y CONTROL REALIZADO A LAS PQRSD RADICADAS A TRAVÉS DEL ENLACE DE LA PÁGINA WEB DEL MUNICIPIO (ENERO A JUNIO DE 2021):



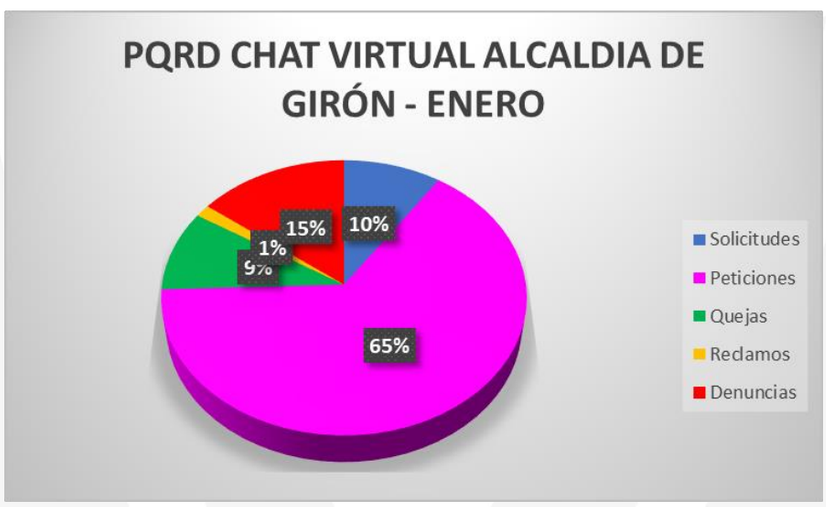
Durante el Primer Semestre de 2021, los ciudadanos utilizaron el enlace -**PQRSD-** que se encuentra en la página web, en este se registran las peticiones realizadas por la comunidad. Se continuó con el seguimiento por parte del funcionario encargado, quien conforme a la competencia, direcciona las solicitudes a las oficinas para que realicen el trámite correspondiente y alleguen copia al correo de PQRSD para seguimiento y control. De manera trimestral se recibe en la Oficina de Control Interno este reporte que sirve como insumo para la elaboración del presente informe.

La plataforma web de la entidad a la fecha se encuentra activa y en servicio, a través del siguiente enlace:

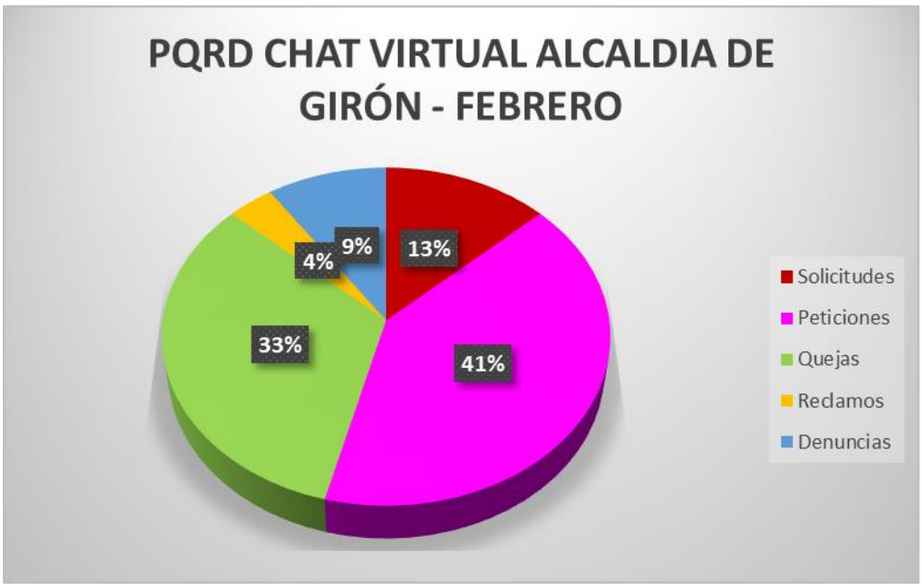
http://www.giron-santander.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRSD.aspx



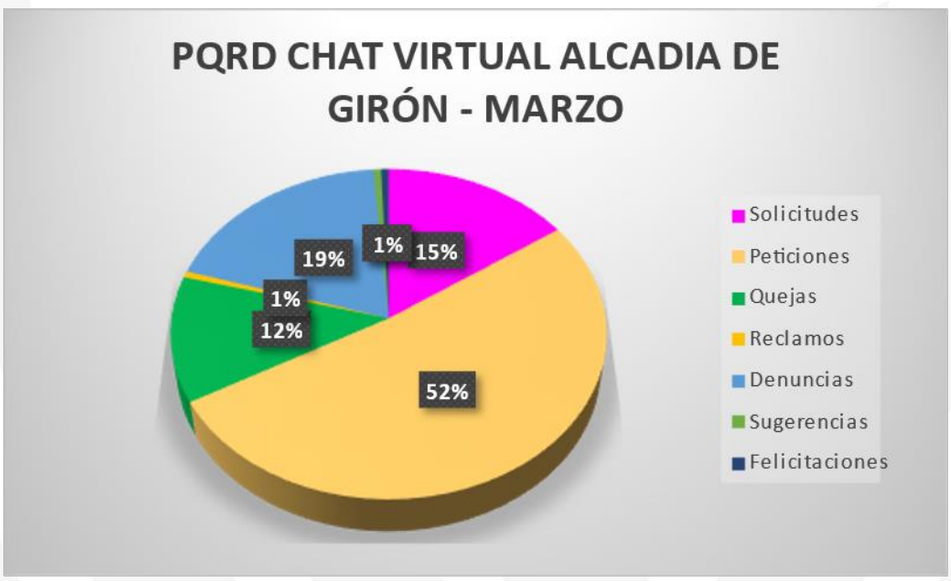
MES	SOLICITUDES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
ENE	13	89	13	2	20			**137**
FEB	18	56	45	5	13			**137**
MAR	25	84	20	1	31	1	1	**163**
ABR	19	47	18	1	19	3		**107**
MAY	41	12	13	3	12			**81**
TOTAL	**116**	**288**	**109**	**12**	**95**	**4**	**1**	**625**
%	**19%**	**46%**	**17%**	**2%**	**15%**	**0,64%**	**0,16%**	**100%**



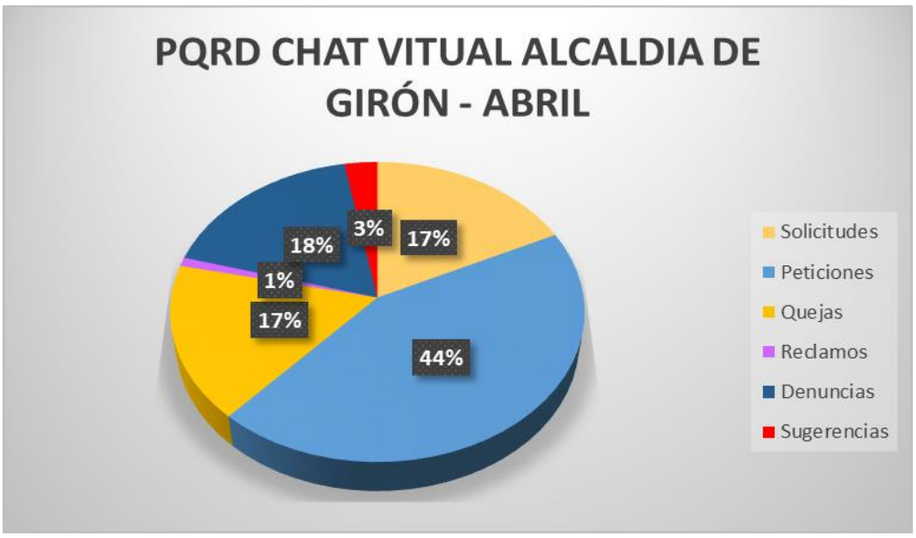
La anterior grafica da muestra del comportamiento de las comunicaciones atendidas a través del Chat en enero, así: 65% peticiones, 15% denuncias, 10% solicitudes, 9% quejas y un 1% reclamos; comparado con enero 2020 vemos que solo se realizaron 19 solicitudes, evidenciándose un aumentó a 137 en 2021. Las Secretarías de Seguridad, Convivencia Ciudadana y Gestión del Riesgo, Hacienda, Jurisdicción Coactivo y Gestión Humana son las que más peticiones reciben.



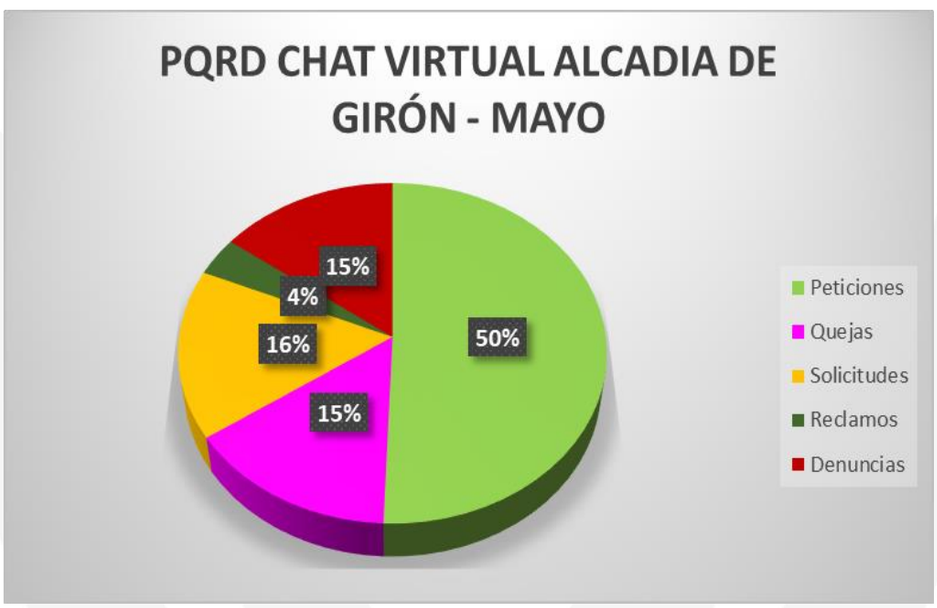
La anterior grafica da muestra del comportamiento de las comunicaciones atendidas a través del Chat en febrero, veamos: 41% peticiones, 9% denuncias, 13% solicitudes, 33% quejas y un 4% reclamos; en comparación con 2020 advertimos que solo se realizaron 28 solicitudes, evidenciándose aumentó a 134 solicitudes en 2021; las Secretarías de Seguridad, Convivencia Ciudadana y Gestión del Riesgo, Hacienda, Jurisdicción Coactiva, Salud y Ordenamiento Territorial son las que más peticiones reciben.



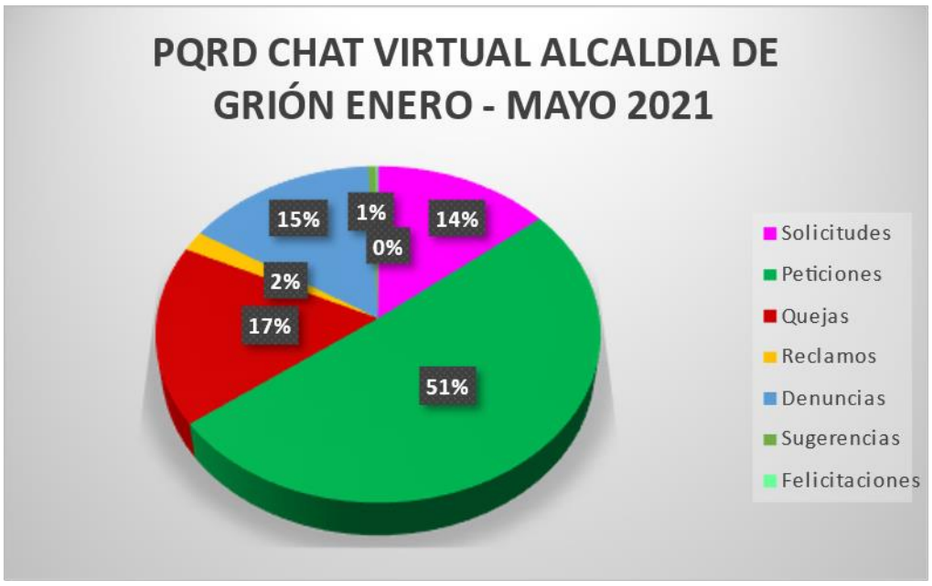
La anterior grafica da muestra del comportamiento de las comunicaciones atendidas a través del Chat en el mes de marzo: 52% peticiones, 19% denuncias, 15% solicitudes, 12% quejas, 1% reclamos, 1% sugerencias y por último 1% de felicitaciones. En comparación con el mismo mes de 2020, vemos que solo se registran 50 solicitudes, evidenciando aumento en año 2021 a 165. Las Secretarías de Seguridad, Convivencia Ciudadana y Gestión del Riesgo, Hacienda y Salud son las que más peticiones reciben.



La anterior grafica da muestra del comportamiento de las comunicaciones atendidas a través del Chat en el mes abril: 44% peticiones, 18% denuncias, 17% solicitudes, 17% quejas, 1% reclamos y por último un 3% de sugerencias; en comparación con abril 2020 con 21 solicitudes, en el mes de abril de 2021 aumentaron a 107.



La anterior grafica da muestra del comportamiento de las comunicaciones atendidas a través del Chat en mayo: 41% peticiones, 9% denuncias, 13% solicitudes, 33% quejas y un 4% reclamos. Comparado con mayo 2020, vemos que solo se realizaron 21 solicitudes frente a 81 en 2021.



Como se observa en el gráfico anterior, advertimos que de las comunicaciones recibidas de enero a mayo, un 51% son peticiones, 15% denuncias, 14% solicitudes, 17% quejas, 2% reclamos y 1% sugerencias; en comparación con el primer semestre de 2020, hubo aumento considerable a 624 comunicaciones, frente a 433 en 2020.

Las secretarías y oficinas a quienes más comunicaciones se dirigen son: Seguridad y Gestión del Riesgo, Hacienda, Ordenamiento Territorial y Cobro Coactivo.

5. CORRESPONDENCIA INTERNA POR SECRETARÍA

SECRETARÍAS	DOCUMENTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
ADULTO MAYOR	PLANILLAS	5	5	4	3	3	3	23
	OF RAD	35	12	16	4	7	3	77
	OF ANUL							0
AGRICULTURA	PLANILLAS	3		1	1	2	3	10
	OF RAD	3		10	1	9	5	28
	OF ANUL							0
AMBIENTE Y DESARROLLO	PLANILLAS	12	16	11	2	5	5	51
	OF RAD	45	81	42	18	13	15	214
	OF ANUL							0
COMUNICACIONES Y PRENSA	PLANILLAS						1	1
	OF RAD						1	1
	OF ANUL							
CONTRATACION	PLANILLAS	2	2	1	2	2	1	10
	OF RAD	2	2	1	2	2	1	10
	OF ANUL							0
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	PLANILLAS	1	1	1			7	10
	OF RAD	1	1	1			7	10
	OF ANUL							0

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	**PLANILLAS**	6	9	12	23	18	10	**78**
	OF RAD	8	34	35	83	33	23	**216**
	OF ANUL							**0**
CULTURA Y TURISMO	**PLANILLAS**				2			**2**
	OF RAD				6			**6**
	OF ANUL							**0**
DEPORTES	**PLANILLAS**	1						**1**
	OF RAD	2						**2**
	OF ANUL							**0**
DESARROLLO SOCIAL	**PLANILLAS**	2	2	2	1	3	2	**12**
	OF RAD	2	3	2	1	5	2	**15**
	OF ANUL							**0**
DISCAPACIDAD	**PLANILLAS**						2	**2**
	OF RAD						2	**2**
	OF ANUL							
DESPACHO	**PLANILLAS**	5	2	1				**8**
	OF RAD	9	2	1				**12**
	OF ANUL							**0**
EDUCACION	**PLANILLAS**	9	2	6	1	2	4	**24**
	OF RAD	9	4	6	1	3	5	**28**
	OF ANUL							**0**
FAMILIA	**PLANILLAS**	3	3	4	3	2		**15**
	OF RAD	6	3	5	4	2		**20**
	OF ANUL							**0**
GESTION DOCUMENTAL	**PLANILLAS**	2	3	2	5	2	4	**18**
	OF RAD	2	3	3	5	2	4	**19**
	OF ANUL	1			1			**2**
GESTION HUMANA	**PLANILLAS**	2			1	6	1	**10**
	OF RAD	6			1	11	1	**19**
	OF ANUL							**0**
HACIENDA	**PLANILLAS**	7	8	9	6	12	13	**55**
	OF RAD	7	8	11	17	25	23	**91**
	OF ANUL							**0**
	PLANILLAS			1	1	2	3	**7**
JURÌDICA	**OF RAD**			1	1	3	3	**8**
	OF ANUL							**0**
INFRAESTRUCTURA	**PLANILLAS**	1	7	1		5	7	**21**
	OF RAD	1	14	1		7	13	**36**
	OF ANUL							**0**
JURISDICCION COACTIVA	**PLANILLAS**	5	4	5	9	9	67	**99**
	OF RAD	36	44	75	83	45	100	**383**
	OF ANUL							**0**
ORDENAMIENTO TERRITORIAL	**PLANILLAS**	20	26	24	39	29	51	**189**
	OF RAD	132	531	302	462	380	423	**2230**

	OF ANUL					1		**1**
PRIVADA	**PLANILLAS**						1	**1**
	OF RAD						1	**1**
	OF ANUL							
SEGURIDAD Y RIESGO	**PLANILLAS**	14	14	11	24	19	8	**90**
	OF RAD	18	43	25	63	53	10	**212**
	OF ANUL							**0**
RECURSOS FISICOS	**PLANILLAS**		2	4	4		2	**12**
	OF RAD		2	4	4		4	**14**
	OF ANUL							**0**
SALUD	**PLANILLAS**		2	4	4	3	1	**14**
	OF RAD		2	5	7	4	1	**19**
	OF ANUL							**0**
TIC	**PLANILLAS**	4	3	2	2	2		**13**
	OF RAD	4	5	2	2	3		**16**
	OF ANUL							**0**
TRANSITO Y TRANSPORTE	**PLANILLAS**	11	19	12	12	8	8	**70**
	OF RAD	35	40	33	28	15	10	**161**
	OF ANUL							**0**
VIVIENDA	**PLANILLAS**	2	2	1		3	2	**10**
	OF RAD	2	4	3		10	4	**23**
	OF ANUL							**0**
TOTAL TRAMITES TODAS LAS SECRETARIAS	**PLANILLAS**	**117**	**132**	**119**	**145**	**137**	**206**	**856**
	OFICIOS RADICADOS	**365**	**838**	**584**	**793**	**632**	**661**	**3873**
	OFICIOS ANULADOS			**1**	**1**	**1**		**3**

Se puede evidenciar en informe realizado por la Oficina de Ventanilla Única que en Primer Semestre de 2021 se radicaron **3873** oficios internos dentro de todas las Secretarías.

De enero a junio la Dirección de Ventanilla Única trabajó articuladamente con la Secretaría de las TIC para realizar actualizaciones al aplicativo GD, con el objetivo hacer seguimiento confiable a las respuestas de cada una de las PQRSD recibidas y brindó apoyo en los siguientes temas:

- Búsqueda de radicados en el sistema GD
- Capacitación en el manejo del aplicativo GD a los nuevos funcionarios que lo solicitaron.
- Implementación de las nuevas Tablas de Retención Documental.
- Empalme con la nueva Directora de Ventanilla Única sobre el funcionamiento de los diferentes perfiles del módulo GD y correspondencia.
- Creación de nuevos usuarios para Ventanilla Única
- Soporte técnico en Modulo GD.

6. POLÍTICA DEL SERVICIÓ AL CIUDADANO:

Existe un documento equivalente denominado Manual de Servició al Ciudadano, que contiene lo siguiente:

1. INTRODUCCIÓN

2. GENERALIDADES

2.1 OBJETIVO GENERAL
2.2 MARCO NORMATIVO
2.3 CONCEPTOS - DEFINICIONES
2.4 PRESUPUESTOS DEL SERVICIO
2.5 CARACTERISTICAS Y ATRIBUTOS DEL EXCELENTE SERVICIO

3. POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1 CALIDAD DEL SERVICIO
3.2 PAUTAS PARA TENER EN CUENTA ANTES DE LA ATENCIÓN
3.3 DE LOS PUESTOS DE TRABAJO
3.4 COMO MANTENER UNA OFICINA DE ATENCION
3.5 ESTAR PREPARADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

4. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MUNICPIO DE GIRÓN

4.1 CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL
4.1.1 Guía de la Atención Presencial
4.1.2 Protocolo Básico de Atención Presencial
4.1.3 Atención Presencial – Preferencial
4.1.4 Atención Presencial de la Población con y en situación de Discapacidad
4.1.5 Atención Presencial a la Población con Discapacidad Auditiva
4.1.6 Atención Presencial a la Población con Discapacidad Visual
4.1.7 Atención Presencial a la Población con Discapacidad Física
4.1.8 Atención Presencial a la Población con Discapacidad Cognitiva
4.1.9 Atención Presencial a las Personas de Talla Baja
4.1.10 Atención Presencial a Población con enfoque Diferencial de Etnias
4.1.11 Atención Presencial a Población Víctimas
4.1.12 Atención Presencial para Atención Población de los Sectores LGBTI

4.2 CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
4.2.1 Protocolo de la Atención Telefónica

4.3 CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL
4.3.1 Protocolo para la Atención Virtual

4.4 CANAL DE ATENCIÓN EN EL CHAT VIRTUAL
4.4.1 Protocolo para Atención en el Chat Virtual

4.5 CANAL DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO INTITUCIONAL
4.5.1 Protocolo para Atención de Correo Electrónico Institucional

4.6 CANAL DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

4.7. ATENCIÓN ESCRITA
4.7.1. Buzón de Sugerencias

5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

5.1. CONOZCA SUS DERECHOS
5.2. DEBERES DEL CIUDADANO
5.3. DEBERES DE LAS AUTORIDADES

6. CANALES DE ATENCIÓN

BIBLIOGRAFÍA

La Oficina de Control Interno recomienda a la Secretaría de Gestión Documental,

presentar este Manual de Servició al Ciudadano ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para ser estudiado y aprobado con las formalidades de Ley y si es el caso, convertirlo en la Política de Servicio al Ciudadano.

7. Buzones de Sugerencia

De acuerdo con información suministrada por la Secretaría de Gestión Documental, 8 de estos buzones se encuentran instalados en varias de la dependencia de la administración; sin embargo, este servicio al ciudadano que le permite interactuar con la Administración es de muy baja utilización; se recomienda a la Secretaría de Gestión Documental, implementar nuevos mecanismos que permitan la participación de la ciudadanía en los asuntos de interés colectivo.

8. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO APLICADA POR LA DIRECCIÓN DE VENTANILLA ÚNICA:

De enero a junio la Oficina de Ventanilla Única aplicó encuesta de satisfacción al usuario

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía en general respecto a la atención recibida en La Ventanilla Única.

Población: personas que recibieron atención en el correo institucional de la Ventanilla Única.

Tipo de encuesta: escrita, con escala de valoración excelente, buena, regular, mala y espacio para observaciones y sugerencias del encuestado.

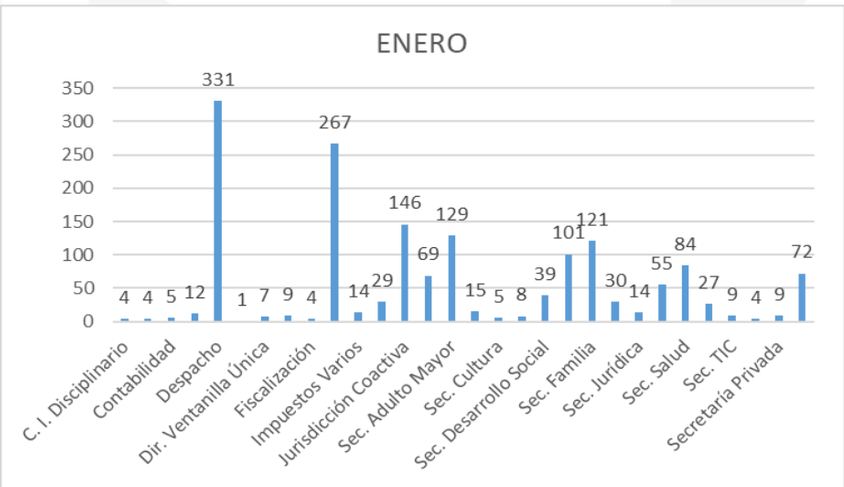
Considera este despacho que, siendo bien planteada y estructurada la encuesta por parte de Ventanilla Única, la misma no es representativa y su resultado no permite conocer el nivel de satisfacción del ciudadano respecto de los servicios de Ventanilla Única, por lo tanto no será objeto de análisis en este informe.

9. REPORTE ESTADÍSTICO DE LLAMADAS NO RESPONDIDAS POR LAS DEPENDENCIAS DE ENERO A JUNIO DE 2021.

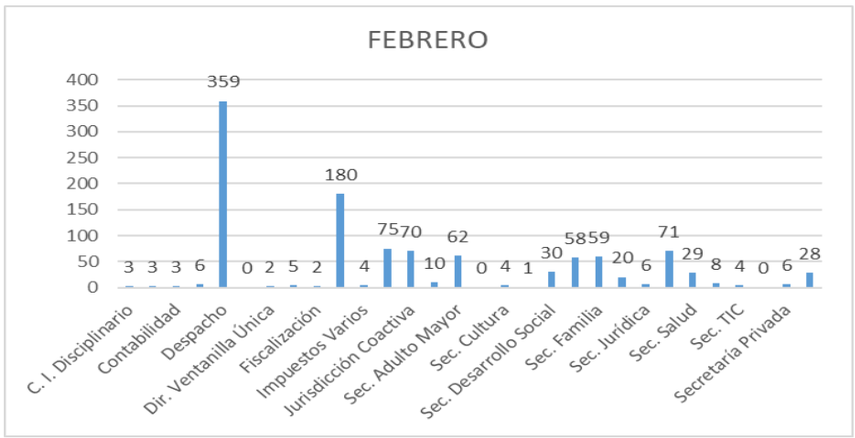
Respecto a este servicio de atención, las Secretaria de las TIC presenta el siguiente informe de las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal, detallando el número de llamadas no contestadas.

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
C. I. Disciplinario	4	3	1	6	3	17
C. Interno	4	3	1	6	3	17
Contabilidad	5	3	9	3	5	25
Contratación	12	6	6	0	2	26
Despacho	331	359	76	8	7	781
Dir. de Movilidad	1	0	0	0	2	3
Dir. Ventanilla Única	7	2	0	6	3	18

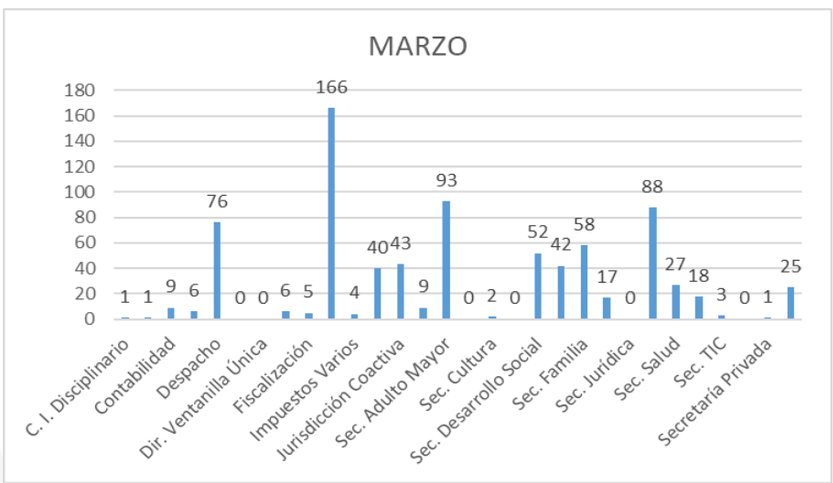
Financiera	9	5	6	3	8	31
Fiscalización	4	2	5	7	15	33
Hacienda	267	180	166	182	132	927
Impuestos Varios	14	4	4	5	7	34
Industria & Comercio	29	75	40	64	15	223
Jurisdicción Coactiva	146	70	43	30	38	327
Predial	69	10	9	7	5	100
Sec. Adulto Mayor	129	62	93	118	56	458
Sec. Agricultura	15	0	0	0	0	15
Sec. Cultura	5	4	2	2	2	15
Sec. De Comunicaciones	8	1	0	4	8	21
Sec. Desarrollo Social	39	30	52	4	18	143
sec. Educación	101	58	42	66	58	325
Sec. Familia	121	59	58	34	88	360
Sec. Gestión Humano	30	20	17	7	4	78
Sec. Jurídica	14	6	0	0	0	20
Sec. ordenamiento territorial	55	71	88	42	69	325
Sec. Salud	84	29	27	23	72	235
Sec. Seguridad y GR	27	8	18	6	15	74
Sec. TIC	9	4	3	2	1	19
Sec. Recursos Físicos	4	0	0	0	0	4
Secretaría Privada	9	6	1	5	6	27
Tesorería	72	28	25	21	45	191
Total por mes	**1624**	**1108**	**792**	**661**	**687**	**4872**



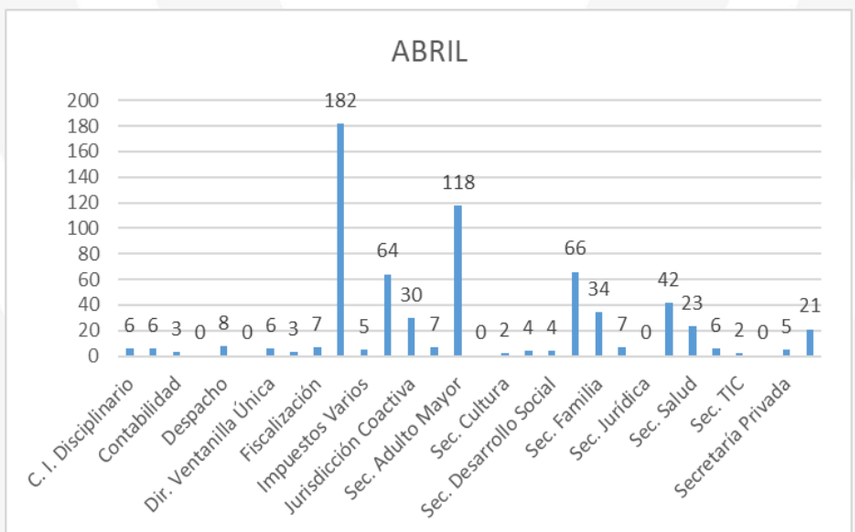
En el grafico se evidencia que en **enero,** las oficinas del **Despacho y Fiscalización** son las dependencias con mayor número de llamadas sin respuesta.



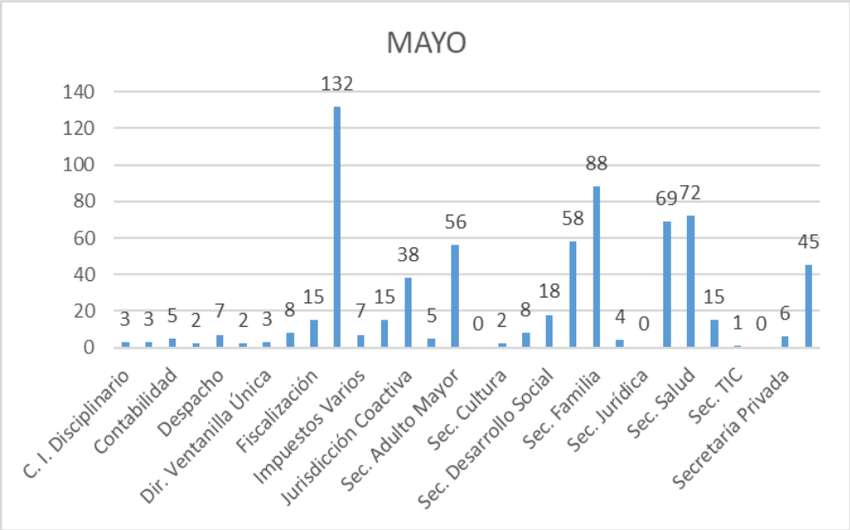
En el grafico anterior podemos evidenciar que en **febrero,** las oficinas del **Despacho y Fiscalización** son las dependencias con más llamadas sin responder.



En el grafico anterior podemos evidenciar que en **marzo,** las oficinas de **Fiscalización** y la **Secretaría del Adulto Mayor** son las dependencias que menos responden el teléfono.



En el grafico anterior podemos evidenciar que en **abril,** las oficinas de Fiscalización y la Secretaría del Adulto Mayor son las dependencias que menos respuesta dada a las llamadas telefónicas.



En el grafico anterior podemos evidenciar que en **mayo,** las oficinas de Fiscalización y la Secretaría del Familia son las que menos responden el teléfono.

En conclusión, las Secretarías de Hacienda, Desarrollo Social, Adulto Mayor, Seguridad y Gestión del Riesgo, Salud y Oficina de Cobro Coactivo, son las dependencias que más llamadas sin respuesta registran.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, hace seguimiento y evaluación de las PQRSD radicadas en la Administración Municipal de Girón, labor que realiza con el apoyo de la Dirección de Ventanilla Única y la Secretaría de las TIC principalmente.

De acuerdo con lo anterior, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. Del seguimiento a Planes de Mejoramiento y Auditorías Internas ejecutadas en el primer semestre de 2021, respecto al proceso y control de PQRSD, se identificó debilidades en la Secretaría de Ordenamiento Territorial y sus Direcciones, Secretaria de Familia y sus Direcciones, Secretaria de Hacienda sus Direcciones.

2. Conforme al consolidado del manejo de las PQRSD recibidas, se concluye que solo el **75%** ha sido registrado en el GD como respondido oportunamente, mientras que el **8%** se registra fuera de termino, un **9%** no se registra y **8%** se muestra como pendiente de registro; es decir, **2180** peticiones no han sido tramitadas en la plataforma GD, lo cual genera incertidumbre frente a la efectividad de las respuestas a los ciudadanos. Para garantizar el derecho de los ciudadanos y lograr la operatividad de la plataforma GD, es necesario

registrar rigurosamente el trámite dado a cada petición.

3. Es necesario programar y ejecutar con la Secretaría de las TIC, un ciclo de capacitación a los funcionarios encargados de la operación del sistema GD para garantizar un mejor desarrollo del proceso.

4. A través de Auditorías a Instituciones Educativas y seguimiento a sus Planes de Mejora, se ha podido evidenciar que a través de la web, están dando respuesta a los padres de familia y comunidad en general

5. Se recomienda a la Secretaría de Gestión Documental – Direccion de Ventanilla Única, hacer mayor uso de herramientas que permitan medir el nivel de satisfacción de los usuarios y ejecutar acciones de mejora conforme al resultado.

6. A la fecha se evidencia falta de respuesta en **4872** llamadas telefónicas a los diferentes despachos de la Administración; razón por la que la Secretaría de Gestión Documental – Direccion de Ventanilla Única, debe incluir en el seguimiento de la atención a los ciudadanos este tema, con el objeto de tomar las medidas del caso.

7. Es preciso continuar con la operatividad del CHAT VIRTUAL y su reporte mensual a la Oficina de Control interno, lo cual facilita la comunicación con los ciudadanos y permite una mejor calificación de servicio por parte de los usuarios.

8. Es importante continuar con el seguimiento a los buzones de sugerencias e implementar nuevas alternativas físicas o informáticas, para que los usuarios puedan calificar los servicios ofrecidos y presentar las sugerencias que consideren pertinentes, en garantía de la participación de la ciudadanía en los asuntos de interés colectivo.

(Original Firmado)
Luis Alirio Cañas Jaimes
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Teresa Velandia Pinto – Auxiliar Administrativo