



Area Metropolitana
Centro Occidente

Correspondencia Interna

Vigencia: 2017 - Consecutivo: 1-223

Fecha de Radicación: 01/08/2017-05:44 PM

Asunto: INFORME PQRS

Destinatarios: MARTHA CECILIA ALZATE ALZATE -
DIRECCION

Enviado Por: CLAUDIA PATRICIA SANTOFIMIO LOAIZA
(101-CONTROL I...

Radicator: JOSE FERNANDO SALINAS ROJAS - GESTION
ADMINISTRATIVA

Pereira, 01 de agosto de 2017

Doctora
MARTHA CECILIA ALZATE ALZATE
Directora
AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE

Asunto: Informe de seguimiento PQRS Primer semestre 2017

En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, me permito remitir informe de seguimiento al proceso de Atención al Usuario PQRS, el cual debe ser publicado en la página web de la entidad.

Dicho informe fue enviado al líder del proceso, con el fin de suscribir plan de mejoramiento interno de acuerdo a las observaciones presentadas en el informe adjunto.

Atentamente,

CLAUDIA PATRICIA SANTOFIMIO LOAIZA
Asesora de Control Interno

Anexo: Lo enunciado en dos (2) folios

Elaboró: Claudia Santofimio

00 / 411
03 AGO 2017
hora 10:00 PM
Luis

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE EVALUACIÓN AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS

PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA DE 2017

En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, a continuación me permito remitir informe de seguimiento al proceso de Atención al Usuario PQRs, correspondiente primer semestre de la vigencia 2017.

El control de las PQRs del Área Metropolitana Centro Occidente está a cargo de la oficina jurídica, el cual es realizado por una abogada contratista, se cuenta con un instructivo de manejo de las PQRs, con el fin de llevar control y seguimiento de cada una de las solicitudes, igualmente se maneja un cuadro en Excel, donde se hace la trazabilidad y control de las diferentes solicitudes recibidas, iniciando desde su fecha de recepción hasta la fecha de respuesta.

Los medios que dispone la entidad para la recepción de las PQRS son:

- Ventanilla única
- Correo electrónico
- Página web, pqr@amco.gov.co
- Buzones de sugerencias instalados a la entrada de los pisos 7, 10 y 14.

Durante el periodo de enero a junio 30 de 2017, se ha contado con personal de apoyo para contestar la línea de atención al usuario No. 3356535 (conmutador). Y se cuenta con un programa de gestión documental para lo cual se hace seguimiento y control de la correspondencia tanto interna como externa, llevándose consecutivo para manejo y control de estos.

En la página web de la entidad está ubicado un link de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, siendo de fácil acceso a los ciudadanos, y los que se reciben por este medio se responden por correo o en medio físico según sea el caso.

Los buzones de sugerencia se encuentran ubicados en cada piso 7, 10 y 14 de la Entidad, para lo cual se asignó un funcionario responsable de realizar el procedimiento, y durante el periodo de enero a junio 30 de 2017, no se recibieron sugerencias.

Durante el primer semestre de la vigencia 2017, de acuerdo a la información suministrada por la ventanilla única se recibieron 1326 solicitudes y por parte de la oficina jurídica se recibieron en total ochenta (80) PQRs. Se hace observación en cuanto a que la información de las pqr's no ha sido controlada por parte de la oficina jurídica y a su vez la ventanilla única no está enviando todas las solicitudes que llegan a la Entidad, generando inconvenientes para la realización del informe semestral de las Pqrs del primer semestre de la vigencia 2017.

Se verificó la existencia de los registros físicos (carpetas) de las peticiones y sus debidas respuestas dentro de los términos establecido en la ley, se observa dificultad en para el cotejo de la información para el cumplimiento de los términos de respuesta, ya que no se tiene consolidada toda la información de las PQRS recibidas a junio 30 de 2017.

Solicitudes recibidas: 1329 información suministrada por la ventanilla única de la Entidad.

Solicitudes despachadas: 526 información suministrada por la ventanilla única de la Entidad.

Quejas: Pendiente por información consolidada - oficina Jurídica.

Reclamos: Pendiente por información consolidada - oficina jurídica.

Sugerencias: Durante el primer semestre de la vigencia 2017, no se radicaron sugerencias.

OBSERVACIONES:

- Se hace observación en cuanto a que no se tiene consolidada la información correspondiente a todas la Pqrs del primer semestre de la vigencia 2017.
- No se evidencia control y seguimiento de las Pqrs por parte de la oficina jurídica.

- Se observa cumulo de actividades por parte del contratista de ventanilla, impidiendo realizar sus tareas y actividades más importantes como son los procedimientos para correspondencia interna y externa.
- No se evidencia un buen manejo del programa de gestión documental (SEVENET), dificultado la entrega de información de las solicitudes que llegan a la Entidad y no se evidencia la trazabilidad con el proceso de gestión jurídica.

RECOMENDACIONES:

- Suscribir plan de mejoramiento interno, derivado de las observaciones presentadas en este informe.
- Realizar control y seguimiento permanente a las PQRS, parte de la oficina jurídica.
- Tomar las acciones pertinentes frente a las observaciones y recomendaciones presentadas en el informe.
- Incentivar el uso de los buzones de sugerencia por cualquiera de los medios de comunicación existentes en la entidad.



Claudia Patricia Santofimio Loaiza
Asesora de Control Interno