

INFORME DE SEGUIMIENTO GESTION PQRS PRIMER SEMESTRE 2018

JOSE FERNANDO MEJIA VILLANUEVA
Jefe de Oficina de Control Interno Institucional

1. Presentación y justificación

Según prevé la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, a las Oficinas de Control Interno les corresponde vigilar la atención que se presta en las entidades, a las quejas, sugerencias y reclamos e informar semestralmente el resultado del seguimiento¹, en la página Web de los operadores administrativos. Por ello, la Dirección de Control Interno de la Alcaldía Distrital de Santa Marta, presenta este informe.

Para el informe correspondiente al tiempo comprendido entre enero y junio de 2018, esta Jefatura consideró apropiado determinar el tiempo promedio de respuesta en diferentes dependencias de la entidad, bajo metodologías estadísticas generalmente aceptadas.

Ahora, en razón a que la Oficina de Control Interno dispuso la realización de auditoría interna al proceso de Gestión para la Atención al Ciudadano, se asume este informe como válido para ambas actividades, es decir, es aplicable tanto como informe de auditoría y como informe semestral de la gestión de PQRS 2018. En este sentido, los temas objetos de revisión son: respuesta a derechos de petición, planes y programas de atención al ciudadano, metas plan de desarrollo 2016 – 2019, mecanismo de medición de satisfacción del cliente, plan anticorrupción y atención al ciudadano, estadísticas de atención.

- Avance en planes y programas del plan de desarrollo

Meta PDD	Estado de Avance SIGOB	Comentarios Oficina de Control Interno
Ejecutar una estrategia de acompañamiento, gestión y control del ciudadano, mediante el programa de Alcaldía a la calle	Este indicador presenta avance en SIGOB del 45% con eventos programados hasta diciembre de 2019	Se presentan resultados positivos en la ejecución del programa Alcaldía a la Calle, con actividades como, centros de referenciación, Diálogos del buen vivir, Tintos con el Alcalde y ferias de la equidad y el buen vivir.
Implementar la estrategia de Servicios integrados para la atención ciudadana local	Este indicador presenta porcentaje de avance del 100% en SIGOB	Esta meta se concentra en la construcción y puesta en funcionamiento de los centros de referenciación, como estrategia de atención a la ciudadanía con servicios integrados.
Implementar los estándares para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Este indicador presenta avance del 100% en el SIGOB	Se presentan como evidencias de ejecución de esta meta, el diagnóstico de atención al ciudadano, manual y formato de PQRSD y plan estratégico de atención al ciudadano

¹ El Artículo 76 de la Ley 1474 de Julio de 2011, establece: La Oficina de control interno... rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En síntesis, se tiene que de las tres (3) metas del Plan de Desarrollo 2016-2019 asignados a la Oficina de Atención al ciudadano, se tiene dos cumplidas al 100% y una con un avance del 45% con fecha máxima de finalización a diciembre de 2019. Así las cosas, esta oficina conceptúa que la gestión realizada en cuanto al cumplimiento de los indicadores del PDD es positiva.

- **Plan anticorrupción y atención al ciudadano**

El componente de servicio al ciudadano del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2018, contempla la realización de 9 actividades a cargo de la oficina de atención al ciudadano, de las cuales ocho (8) de estas presentan cumplimiento total, solo una presenta avance parcial, que hace referencia a la implementación de un mecanismo de medición de la satisfacción del usuario a través de encuestas, como se detalla en el recuadro siguiente que corresponde a la evaluación de avance del plan en el periodo mayo – agosto de 2018.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO - OFICINA DE CONTROL INTERNO (MAYO - AGOSTO DE 2018)	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Dirección estratégica	1.1	Puesta en funcionamiento de los Centros de Servicios Integrados para la atención ciudadano (Centros de referenciación de oferta social y emprendimiento del Distrito)	16 Centros de Servicios Integrados para la atención al ciudadano en funcionamiento	Secretaría General Oficina de Atención Ciudadano	28 de febrero de 2018	A la fecha hay 14 centros de referenciación en funcionamiento y se encuentran a la espera por parte de la gerencia de infraestructura los centros de referenciación del Boulevard del río y María Cecilia.
	2.1		Plataforma de Chat del Distrito de Santa Marta Creada	TIC'S	30 de junio de 2018	Se encuentra disponible en la página web de la alcaldía
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Crear Aplicación para equipos móviles de PQRSD	Aplicación de PQRSD del Distrito de Santa Marta Creada	TIC'S	30 de septiembre de 2018	Se encuentra a disposición de los ciudadanos en el portal web de la alcaldía
	2.3	Atender las peticiones realizadas por los ciudadanos a través de plataformas digitales	Atención de número de peticiones realizadas	Todas las Dependencias	Permanente	Se encuentra en funcionamiento el chat virtual y el sistema PQRSD por la página web.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Crear plataforma de Chat del Distrito de Santa Marta	Plataforma de Chat del Distrito de Santa Marta creada	TIC'S	30 de junio de 2018	Se encuentra a disposición de los ciudadanos en el portal web de la alcaldía
	2.2	Crear aplicación para equipos móviles de PQRSD	Aplicación a equipos móviles de PQRSD del Distrito de Santa Marta.	TIC'S	30 de septiembre de 2018	Se realizó y se puede constatar ingresando desde un móvil a la página web de la alcaldía
	2.3	Atender las peticiones realizadas por los ciudadanos a través de plataformas digitales	Atención de número de peticiones realizadas	Todas las Dependencias	Permanente	Se encuentra en funcionamiento el chat virtual y el sistema PQRSD por la página web
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Aplicar, analizar y retroalimentar encuestas de calidad del servicio.	Informe Trimetral de encuestas aplicadas	Secretaría General Oficina de Atención Ciudadano	Semestral	Se está realizando encuesta y se da prorroga has el 28 de octubre del presente año.
	5.2	Realizar actividades de acompañamiento, gestión y control del ciudadano a través del programa Alcaldía en la calle	Actividad mensual del programa Alcaldía en la Calle	Secretaría General Oficina de Atención Ciudadano	Mensual	Actividades permanentes realizadas por el equipo de alcaldía a la calle

Se reconoce el trabajo que se viene adelantando en la inscripción y actualización de tramites en la plataforma SUIT, el cual es un instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la ley 962 del 2005 y del Decreto 019 de 2012; sistema que tiene como propósito, ser la fuente única y válida de la información de los trámites que

todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. A la fecha se tiene el siguiente avance en el portal SUIIT



- **Mecanismo de medición de satisfacción del cliente**

Como insumo para los procesos de mejoramiento continuo, corresponde a toda organización conocer el nivel de percepción o satisfacción sobre el servicio prestado. En este sentido, la Alcaldía Distrital se encuentra en proceso de validación de una herramienta que permita conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto de los diferentes servicios que presta la entidad, la cual será puesta en funcionamiento una vez termina su validación.

- **Estadísticas de atención**

Las siguientes son algunas estadísticas relevantes sobre la atención al ciudadano en lo corrido del primer semestre 2018.

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Cantidad de ciudadanos atendidos en servicio al ciudadano	217	142	69	102	111	101

Ciudadanos atendidos en 2018 por cada centro de referenciación

No.	Nombre del CDR	ENE	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
1	CANTILITO	45	345	109	637	221	251
2	VILLA MARBELLA	380	360	177	311	92	207
3	TIMAYUI	270	426	201	312	250	102
4	EL CISNE	124	274	229	289	191	165
5	LIBANO 2000	99	155	137	201	216	145
6	11 DE NOVIEMBRE	34	374	112	152	180	121
7	BOULEVAR DE LAS ROSAS	0	296	166	334	82	104
8	NUEVA GALICIA	69	232	136	131	216	427
9	SAN FERNANDO	0	400	107	138	143	272
10	17 DE DICIEMBRE	40	336	77	156	101	138
11	EL PANDO	55	115	167	150	122	231
12	CARTAGENA DE BONDA	0	86	72	60	60	200
13	LUIS R CALVO	53	115	41	122	65	146
14	MIGUEL PINEDO	0	91	77	70	20	32
15	MARIA CECILIA						
	TOTAL	1169	3605	1808	3063	1959	2541

Chat virtual

Inició su implementación el día 24 de mayo de 2018, como un componente integral de la Página Web www.santamarta.gov.co, atendido por los asesores de Servicio al Ciudadano, encontrando la herramienta como un canal de atención inmediato y actualmente muy usado por los ciudadanos. En mayo se atendieron **253** consultas y **705** en junio.

1. Conclusión

Producto de la revisión de la gestión de la Oficina de Gestión al ciudadano en el primer semestre de 2018, esta oficina entrega valoración positiva sobre los resultados hasta la fecha alcanzados, destacando además el programa de alcaldía a la calle, estrategia de mediante la cual se desconcentran los servicios de atención a los ciudadanos de las diferentes localidades de la ciudad. Asimismo, se destaca el avance en el cargue de tramites en el portal SUIT y la actualización constante de los mismos.

Mención merece también los servicios de atención de PQRS mediante plataforma web, que permite la radicación y consulta virtual de solicitudes ciudadanas, al igual que la atención mediante la opción de chat.

Es importante registrar la necesidad de implementar herramientas de captura de niveles de satisfacción del usuario respecto de los diferentes servicios que presta la entidad, máxime si se tiene previsto apuntar a certificar el sistema de gestión de calidad de la Alcaldía de Santa Marta.

Se presentan, además, como oportunidades de mejora para que la oficina de atención al ciudadano disponga de su implementación las siguientes actividades:

- 1. Caracterización de usuarios, ciudadanía y partes interesadas**
- 2. Política de tratamiento de datos personales**
- 3. Mecanismos de evaluación de los funcionarios en torno al servicio al ciudadano**
- 4. Definir y socializar estándares de atención al usuario en las dependencias de la entidad que atienden público.**