



Nit: 890000464-3

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO

DC-PCE-0418

Armenia, Agosto 02 de 2022

Doctora
Gloria Inés Gutiérrez Botero
Asesora Administrativa
Alcaldía de Armenia

*Angie Hernandez
07/08/2022
10:24am*

Asunto: Informe Seguimiento Proceso de Servicio y Atención al Ciudadano con corte al 30 de junio de 2022.

Respetada Doctora,

De acuerdo al artículo 76 de la Ley 1474. **OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**. "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular", y en cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, muy respetuosamente me permito presentar el Informe con el resultado del seguimiento realizado al Proceso Servicio de Atención al Ciudadano, con corte a 30 de junio de 2022.

FORTALEZAS:

- La creación e implementación del módulo de correspondencia interna (INTRANET) con la aplicación de la política cero papel y número único de consecutivos asignado para toda la administración.

DEBILIDADES:

- Continúa siendo una gran debilidad la falta del servicio del conmutador y de la línea 018000, ya que a pesar de las gestiones realizadas no ha sido posible su adquisición. Teniendo en cuenta que el canal telefónico es una herramienta fundamental para brindar apoyo a los usuarios externos.

ESPA
TODAS
Alcaldía de Armenia
Compromiso Cuyabro



SC 7319-1 CO-SC7319-1
R-AM-SGI-001 V5 13/01/2020



Nit: 890000464-3

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO

ATENCIÓN AL USUARIO

Continúan con el correo electrónico servicioalcliente@armenia.gov.co, atendido de manera permanente, direccionando la información a las diferentes dependencias de acuerdo a su competencia, las cuales quedan automáticamente con número de radicado asignado por el aplicativo, brindando así un mejor servicio a los usuarios.

Para este seguimiento se pudo evidenciar que retomaron la actividad de georreferenciación, para lo cual están utilizando el Formato R-AM-PGG-049, donde se registran la atención a la comunidad.

ATENCIÓN PQRSD

Esta actividad se sigue realizando con el apoyo permanente de la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, la empresa SEVEN, que son los proveedores de la plataforma INTRANET, y el funcionario administrador de PQRSD, quien a diario lleva a cabo de manera virtual o presencial la acción preventiva, donde informa a los operadores de las diferentes dependencias de la Administración Municipal las PQRSD próximas a vencerse durante la semana.

Las peticiones que llegan por medio del correo electrónico a las diferentes dependencias, siguen siendo direccionadas hacia el correo servicioalcliente@armenia.gov.co donde automáticamente el aplicativo le asigna un número de radicado, el cual le llega al peticionario para que pueda hacer la trazabilidad al documento desde la comodidad de su hogar o sitio de trabajo según el caso.

Se verifica la efectividad del componente de atención al ciudadano en la página web del Municipio de Armenia, para diligenciar las PQRSD, por parte de la ciudadanía, en la que se pueden registrar si así lo desean, o por el contrario hacerlo de manera anónima. Los usuarios registrados podrán revisar periódicamente su solicitud de acuerdo al número de radicado que el sistema les asigne.

Las Secretarías de Tránsito y Transporte y Educación continúan enviando la información requerida al proceso de Servicio y Atención al Ciudadano en forma mensual, para que consoliden los informes de acuerdo a lo requerido.

Como insumo para el seguimiento nos fue suministrado el informe cuatrimestral de PQRSD, donde se observa que las dependencias más representativas son las Secretarías de Educación con un 45%, Hacienda el 17%, Tránsito y Transporte 12%, Departamento Administrativo de Planeación 10% y Secretaría de salud un 3% del total registros, permaneciendo esta tendencia en el tiempo.

ESPA
ODAS
Municipalidad de Armenia
Compromiso Cuyabro



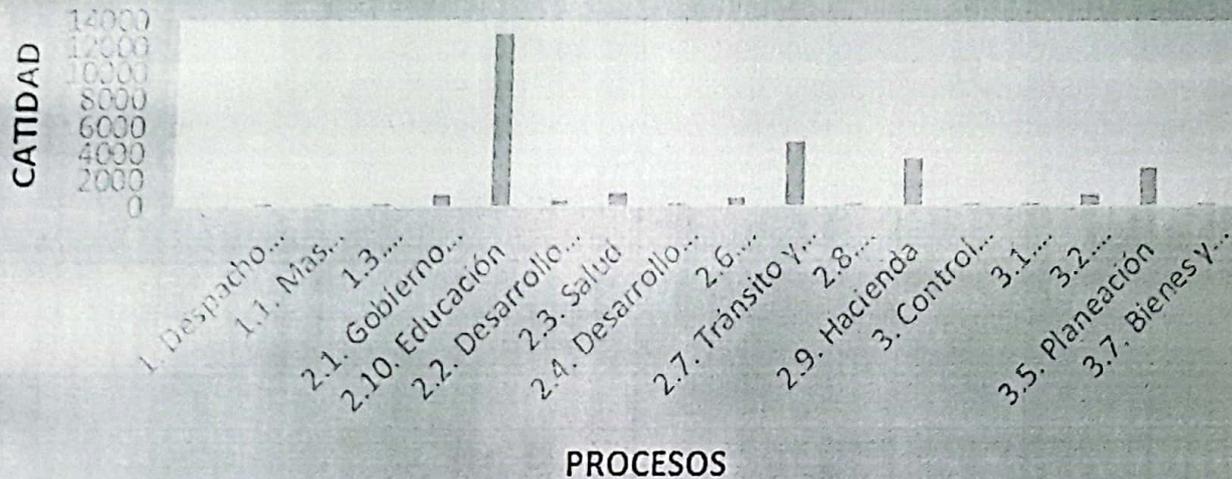
SC 7319 - 1 CO - SC7319 - 1
R-AM-SGI-001 V5 13/01/2020



Nit: 890000464-3

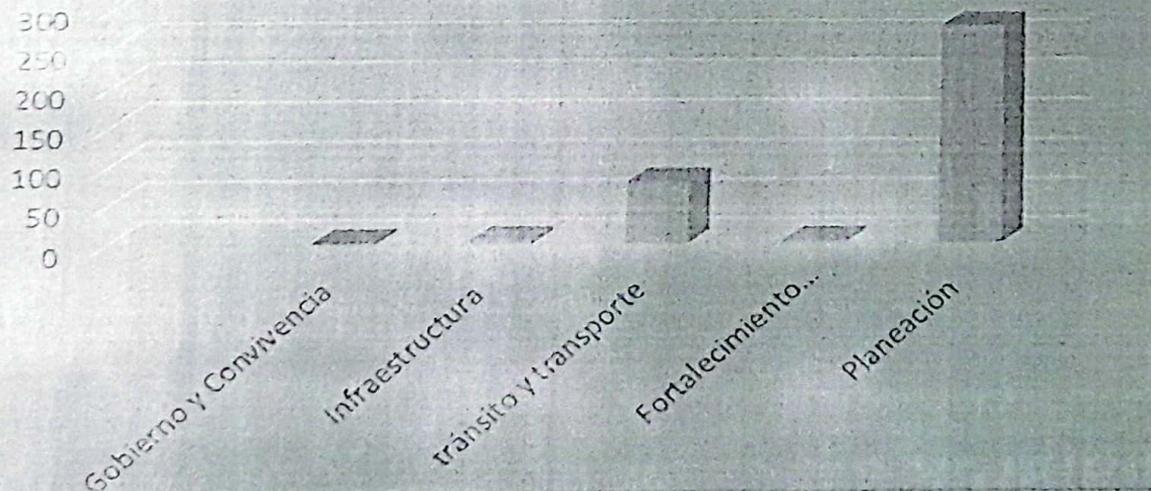
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO

TOTAL PQRS D QUE SE INGRESARON

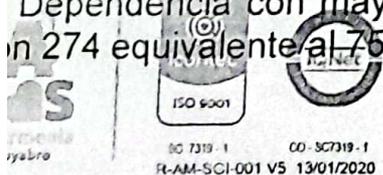


PQRDS VENCIDAS:

TOTAL DE PQRS D VENCIDOS (TV)



Para el cuatrimestre objeto del seguimiento, se encontraron 362 PQRS D vencidos, donde la Dependencia con mayor número fue el Departamento Administrativo de Planeación con 274 equivalente al 75%, del total de vencidos, seguido por la Secretaría de tránsito y

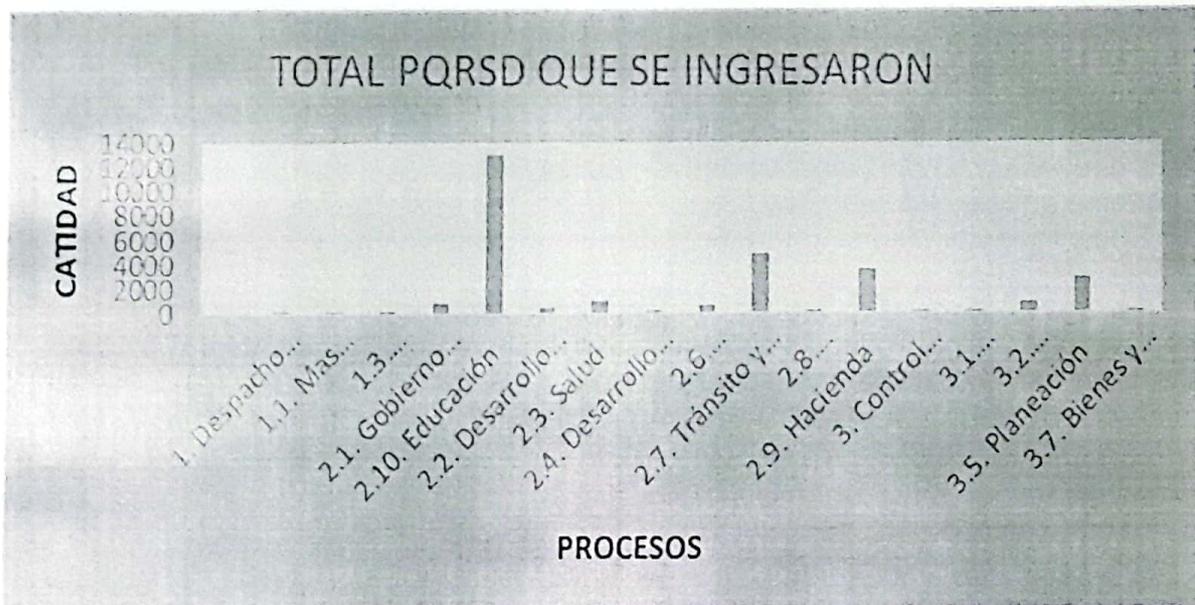


ISO 9001
SG 7319-1 CO-SC7319-1
R-AM-SCI-001 V5 13/01/2020

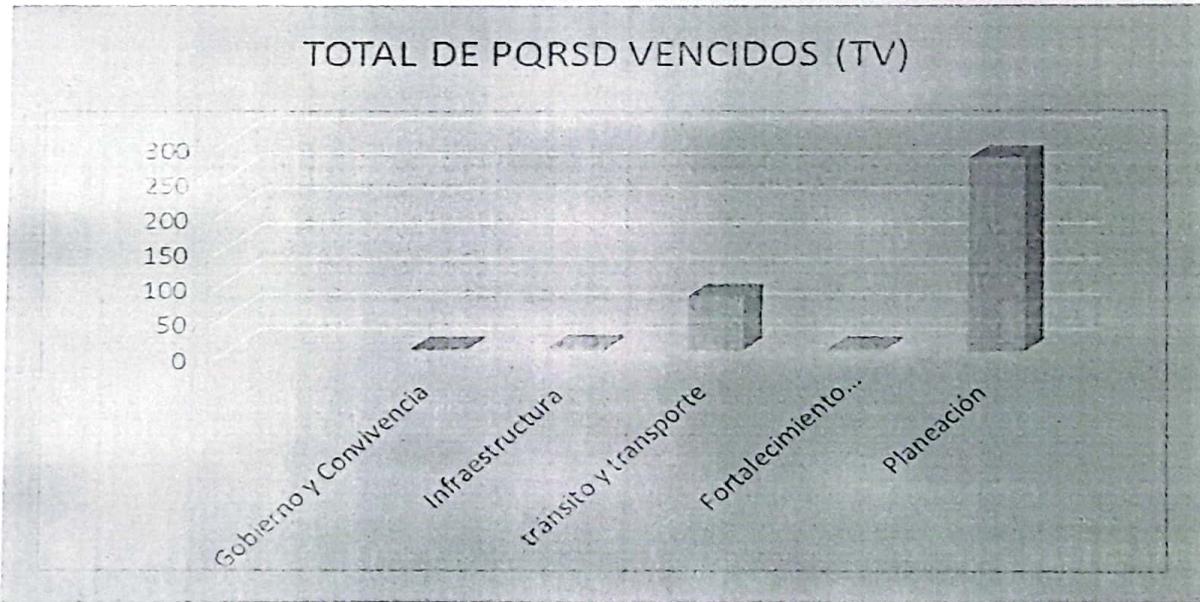


Nit: 890000464-3

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO



PQRDS VENCIDAS:



Para el cuatrimestre objeto del seguimiento, se encontraron 362 PQRSD vencidos, donde la Dependencia con mayor número fue el Departamento Administrativo de Planeación con 274 equivalente al 75%, del total de vencidos, seguido por la Secretaría de tránsito y

ES PARA TODOS
Alcaldía de Armenia
Compromiso Cuyabro



SC 7319-1 CO-SC7319-1
R-AM-SGI-001 V5 13/01/2020

Armenia O - CAM Piso 4 C. P. 63000.
Tel-(5)7417100 Ext 303 Línea 018000 189264
controlinterno@armenia.gov.co



Nit: 890000464-3

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO

Transporte con 78, equivalente al 21%.

Para este seguimiento y de acuerdo al informe cuatrimestral se encontró un total de 853 PQRSD vencidos sin finalizar, con más de 60 días, discriminados así:

Secretaria de Infraestructura 411, 48%

Departamento Administrativo de Planeación 378, 44%

Secretaria de Gobierno 50., 6%

Departamento Administrativo de Fortalecimiento institucional 12, 1%

El índice de oportunidad para el primer cuatrimestre 2022 fue de 95% y bajo en comparación con la medición del segundo semestre 2021, que fue 98.8%, bajo

BUZON DE SUGERENCIAS:

Los buzones de sugerencias, continúan en los mismos lugares de ubicación, ocho (08) buzones, ubicados en cada uno de los pisos así:

Piso 4 - Secretaria de Infraestructura.

Piso 3 - Departamentos Administrativos: Jurídico y Planeación.

Piso 2 - Secretaria de Salud, Departamento Administrativo de Hacienda

Piso 1- Secretaria de Desarrollo Social, Tesorería y Servicio de Atención al Ciudadano

Buzones que fueron revisados mes a mes con el acompañamiento de un funcionario de la Personaría Municipal, sin haber encontrado PQRSD.

Es de anotar que las actas de esta actividad las esta elaborando el delegado de la Personería, por lo tanto, en el proceso de atención al Ciudadano no se tienen registros.

LINEA 018000

Al momento del seguimiento se observa que a pesar de las gestiones realizadas no ha sido posible la adquisición e instalación de la Línea 018000, se esta a la espera que con la contratación del conmutador se pueda acceder a esta línea gratuita en el mismo plan que se adquirió con la compañía movistar. Informa el enlace del proceso que se hizo una conciliación monetaria con la empresa mencionada, por concepto de cancelación de la deuda por consumo en líneas telefónicas y así este será el proveedor del nuevo conmutador

SPAS
ODAS
Caldia de Armenia
Comunicación Ciudadana



SC 1719-1
CC-SC1719-1
R-AM-SGI-001 V5 13/01/2020



NI 890000464-3

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

Para esta actividad se evidencia que tienen dos formatos:

Encuesta de satisfacción del cliente en PQRSD R-AM-PGG-050

Encuesta de satisfacción del cliente en puntos de atención R-AM-PGG-048

PREGUNTA	MARZO-JUNIO
¿EL TRATO QUE SE BRINDÓ FUE AMABLE, RESPETUOSO?	99%
¿LA RESPUESTA A SU INQUIETUD FUE OPORTUNA?	96%
¿FUE CLARA LA INFORMACIÓN RECIBIDA?	97%
¿LOS TRÁMITES RECIBIDOS PARA DAR SOLUCIÓN A SU PETICIÓN SON CLAROS?	96%
TOTAL	97%



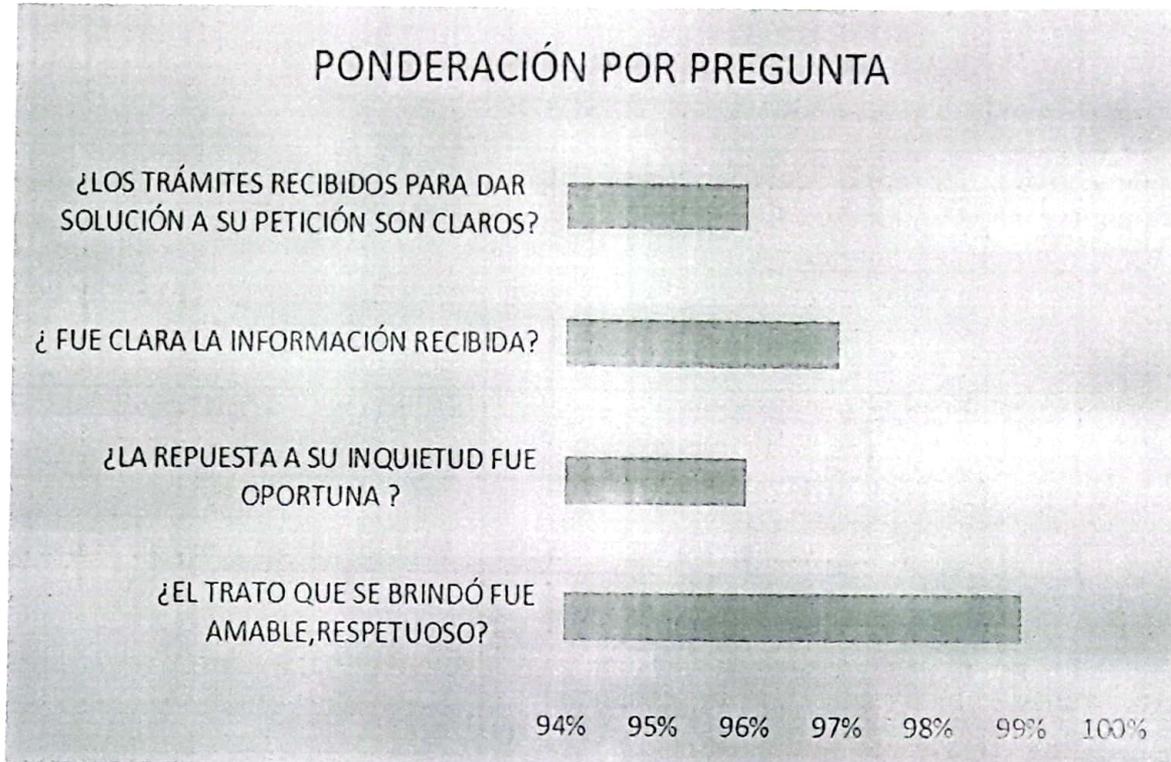
Nº 890000464-3
R-AM-PGG-001 VS 1301/2020



Nit: 890000464-3

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO

PONDERACIÓN POR PREGUNTA



Para este periodo se tomaron una muestra de 640 encuestas, en formato físico, a los usuarios por parte de la oficina de Servicio y Atención al Ciudadano.

A partir de marzo empezaron a aplicar las dos encuestas, una de satisfacción en respuestas de PQRSD y otra de satisfacción en atención, en todos los procesos de acuerdo a los momentos de verdad, una como encuesta de atención y otra como satisfacción, al igual se aplica la fórmula de muestra con el fin de obtener resultados más amplios de la percepción del usuario en todas las dependencias de la Alcaldía, las cuales pasaron de ser 13 encuestas mensuales a 240 mensuales.

De acuerdo a la tabla anterior podemos deducir que la satisfacción del cliente para este periodo fue de 97%, quedando un 3% de insatisfacción, por lo cual informa el enlace que se deberá solicitar un plan de mejoramiento a los procesos involucrados en las respuestas negativas de los usuarios.



SC 7319 - 1 CO - SC/7319 - 1
R-AM-SGI-001 V5 13/01/2020

Armenia Q - CAM Piso 4 C. P. 63000
Tel-(6)7417100 Ext 303 Línea 018000 189264
controlinterno@armenia.gov.co



NIT: 890000464-3

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO

PRODUCTO ESTRATEGICO AL	INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	HERRAMIENTAS UTILIZADAS	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	TIEMPOS DE RESPUESTA REGISTRADOS EN EL SISTEMA	$(TFA/(TV+TF)) * 100$	INTRANET REGISTRO DE PQRSD	95%	95%	96%	98%
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS	$((TE-RN)/TE) * 100$	ENCUESTAS SATISFACCION PUNTOS DE ATENCIÓN	92%	90%	97%	98%
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN SATISFACCIÓN EN RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES	$((TE-RN)/TE) * 100$	ENCUESTAS SATISFACCION AL USUARIO	86%	60%	62%	72%

El SAC estableció una tabla de indicadores de satisfacción al usuario, donde se puede verificar los tiempos de respuesta y atención al usuario, y de acuerdo a la tabla anterior podemos evidenciar que se encuentran dentro de los parámetros permitidos en un 98%, pero el indicador de satisfacción de PQRSD se encuentra en un promedio del 70%, por lo cual es necesario plantear acciones de mejora para aumentar la satisfacción ya que su principal causa es que no están respondiendo los PQRSD a tiempo.

RECOMENDACIONES

- Continuar elaborando las actas de apertura de los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes dependencias, así como solicitar a la Personería Municipal, copia de las actas de apertura de los buzones, correspondientes al primer semestre 2022.

-Reiteramos la recomendación de continuar las gestiones ante la Alta Dirección o el proceso competente para la adquisición o modernización del conmutador, ya que la atención por medio del canal telefónico es relevante para la atención a los usuarios externos.

- Se recomienda tomar las acciones pertinentes con el fin de minimizar los PQRSD vencidos en los diferentes procesos

-Se recomienda plantear acciones de mejora respecto a la demora a las respuestas de los PQRSD en los diferentes procesos involucrados.

Atentamente,

José Alejandro Guevara
Director

Copia: Director Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

ES TODAS
Alcaldía de Armenia
Compromiso Ciudadano

Proyectó y elaboró Luz Adriana Hernández Salazar, Profesional Universitario
Revisó: José Alejandro Guevara, Director



01 721 1 00 30216 1
R-AM-SGI-001 V5 13/01/2020