

SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SISTEMA DE GESTIÓN PQRS

Política de Calidad

El Municipio de Itagüí se compromete con la seguridad ciudadana y la satisfacción efectiva de las necesidades básicas de la comunidad, mediante el desarrollo armónico de su territorio, el mejoramiento continuo de sus procesos, la gestión transparente de los recursos, con responsabilidad social, cultural y ambiental, promoviendo espacios de participación ciudadana y elevando la calidad de vida de las familias, para hacer de este un municipio competitivo, innovador y con proyección Internacional.

Objetivos de Calidad

Atender oportuna y eficazmente las necesidades y solicitudes de la comunidad.

Actuar bajo los principios de la ética pública y de transparencia de cara a la comunidad.

Promover espacios de participación comunitaria para la construcción colectiva del desarrollo municipal, permitiendo el acceso a la información y la retroalimentación oportuna y confiable frente a los servicios ofrecidos por la entidad.

Mejorar continuamente los procesos de la administración municipal, cumpliendo con los estándares de calidad conjuntamente con la aplicación de instrumentos tendientes a la innovación y modernización de la entidad.

Fortalecer la gestión integral del Talento Humano buscando el mejoramiento en la prestación de los servicios a la comunidad.

Lo anterior, con el fin de buscar las acciones correctivas que se deban realizar para brindar un servicio transparente a la comunidad.

Marco Normativo

Artículos 49, 54, 55, 57 y 56 de la Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.

Artículos 2, 16 y 25 del Decreto 2150 de 1995, por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Artículos 1 y 22 de la Ley 472 de 1998, por la cual se desarrolla el Artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

NIT. 890.980.093 - 8
PBX: 373 76 76 - Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo - Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 - Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co



Artículos 32 y 33 de la Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. (En relación con las audiencias públicas).

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.

INFORMACIÓN SOFTWARE ATENCIÓN AL USUARIO:

En la Alcaldía de Itagüí está implementado el software llamado PQRS, que permite al ciudadano los servicios electrónicos con el fin de dar respuesta puntual y agilizar los trámites a los derechos de petición, las quejas, los reclamos, los trámites, las solicitudes de información, las consultas y manifestaciones que ingresan a la Administración Municipal.

El software permite el ingreso de las solicitudes por diferentes módulos, como son: Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), a través de la Ventanilla Única.

Las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR): Se registran de forma inmediata en Ventanilla Única (Presencial o Telefónico), Atención al Usuario, Página WEB de la Alcaldía, Redes Sociales de la Alcaldía.

RESULTADO ANALISIS BASES DE DATOS

Cuadro N°1 Ingresos por medio de recepción

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	39	0	263	302	-
Respondidas	24	0	169	193	63.91%
Pendientes	15	0	94	109	36.09%
Totales	39	0	263	-	-
%	12.91%	0%	87.09%	-	-

FUENTE: Sistema electrónico PQRS

Durante el mes de enero de 2017 ingresaron al sistema PQRS 302 diligencias, de las cuales se encuentran con respuesta 193 el 63.91% y pendientes dentro del rango para respuestas 109 el 36.09%, como se puede observar por fuera del rango no se encuentra requerimientos pendientes.

NIT. 890.980.093 - 8

PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55

Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)

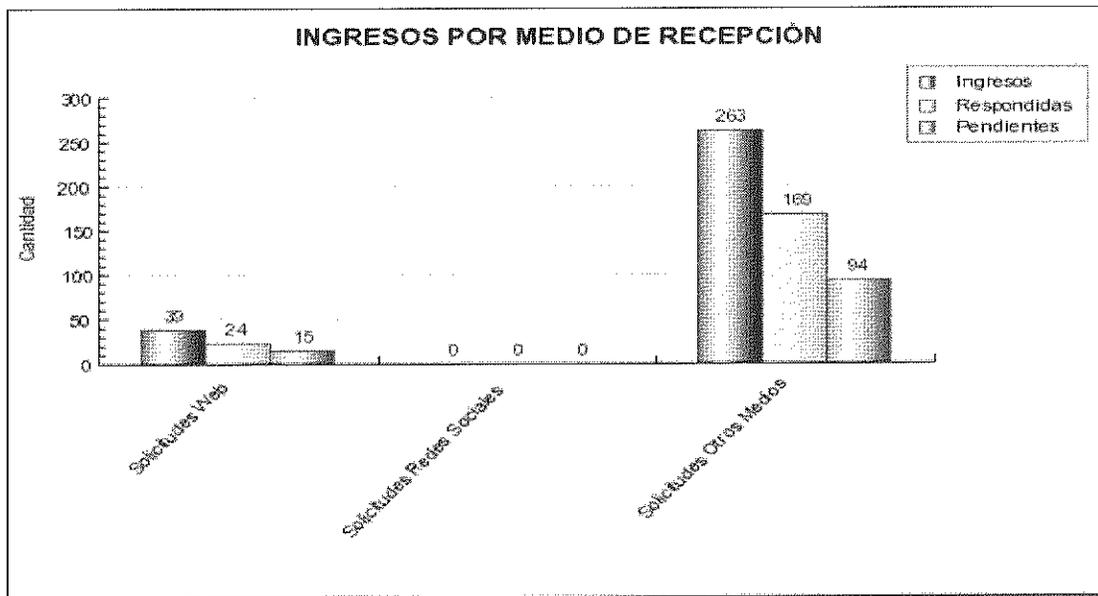
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia

www.itagui.gov.co



De conformidad con la información registrada en el Sistema PQRS, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la Secretaría de Movilidad, es el medio denominado Otros Medios con una participación del **87.09%**(263), seguido de la página web, con un porcentaje del **12.91%** (39), mientras que las redes sociales no se constituye como preferencial.

Gráfico No 1



Fuente: Sistema electrónico PQRS

Conforme a la gráfica 1 se puede evidenciar que de los 263 el 87.09% requerimiento que ingresaron por otros medios 169 el 64.25% se encuentran con respuesta y pendientes dentro del rango para respuesta 94 el 35.75% como se puede observar por fuera del rango no se encuentra requerimientos pendientes.

A su vez de los 39 el 12.91% que ingresaron por la página Web, 24 el 61.53% se encuentran con respuesta y pendientes dentro del rango para respuesta 15 el 38.46% como se puede observar por fuera del rango no se encuentra requerimientos pendientes.

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

Con el fin de llevar a cabo un seguimiento detallado del sistema PQRS que se tiene implementado en el municipio, es importante diferenciar el tipo de solicitud discriminándolas igualmente por número y medio de contacto.

Los tipos de solicitudes suman un total de 16 de los cuales a la secretaria de movilidad le competen 9, información que se visualiza de la siguiente manera:

NIT. 890.980.093 - 8
 PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
 Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
 Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co



Cuadro No 2



ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	6	0	0	6	1.99 %
Felicitación	1	0	0	1	0.33 %
Mutaciones de primera clase	0	0	0	0	0 %
Mutaciones de quinta clase	0	0	0	0	0 %
Mutaciones de segunda clase	0	0	0	0	0 %
Mutaciones de tercera clase	0	0	0	0	0 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	0	0	0	0 %
Petición de Consulta	2	0	0	2	0.66 %
Petición de Documentación	2	0	2	4	1.32 %
Petición de Información	9	0	152	161	53.31 %
Queja	7	0	10	17	5.63 %
Reclamo	9	0	0	9	2.98 %
Rectificación de fincas y linderos	0	0	0	0	0 %
Revisión de avalúo	1	0	0	1	0.33 %
Solicitud de Prescripción	0	0	99	99	32.78 %
Sugerencia	2	0	0	2	0.66 %
Totales	39	0	263	302	

Fuente: Sistema electrónico PQRS

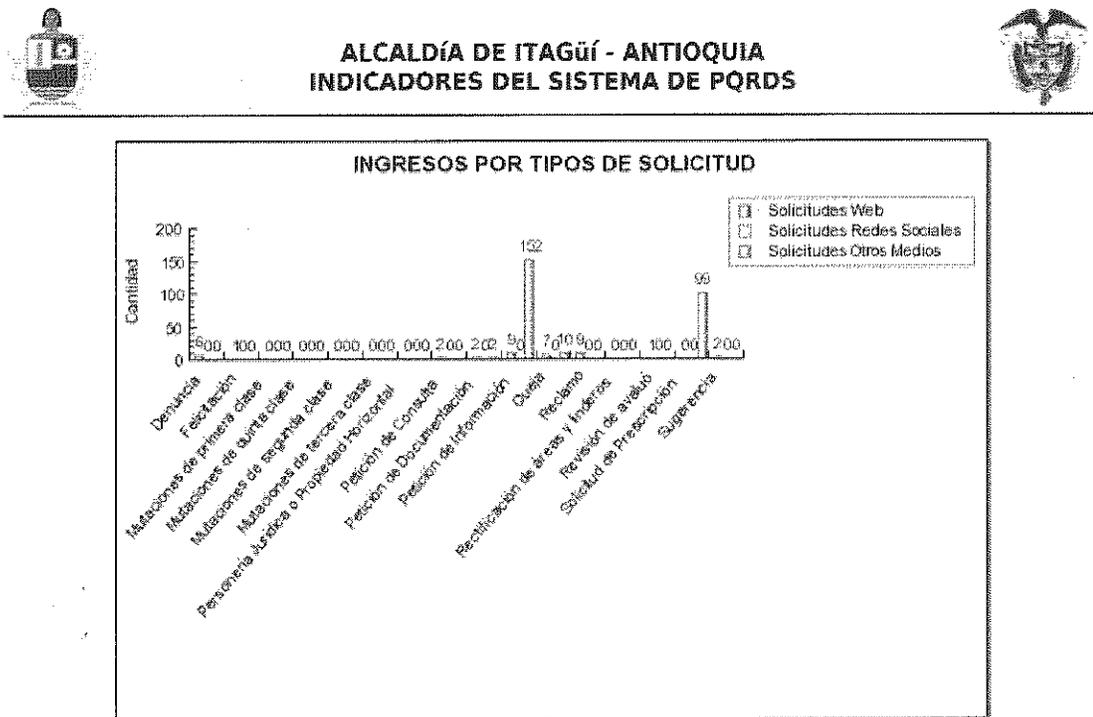
En el sistema de Gestión Electrónica PQRS de un total de 302 la de mayor relevancia registrada es la petición de información con un total de 161 con un porcentaje del 53.31% sobre 100%, seguido por las 99 solicitud de prescripción que representan el 32.78% y las 17 peticiones de queja con un porcentaje del 5.63%, siendo estas tres las más representativas.

NIT. 890.980.093 - 8
PBX: 373 76 76 - Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo - Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 - Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co



Del anterior dato igualmente se puede inferir que para interponer peticiones de documentación, denuncia petición de consulta, queja, petición de información, el medio preferido por los ciudadanos es la Web, resultados que relevan un panorama positivo para la administración y el modelo ambiente, toda vez que se reduce el uso del papel, sin embargo para mejorar la interacción con los ciudadanos se hace necesario fomentar la participación de los mismos en las redes sociales, entendiendo que estos medios actualmente cuentan con la atención de todos los grupos poblacionales, razón por la cual se debe fortalecer esos canales de comunicación.

Gráfico No 2



Fuente: Sistema electrónico PQRS

NIT. 890.980.093 - 8
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co

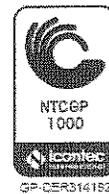
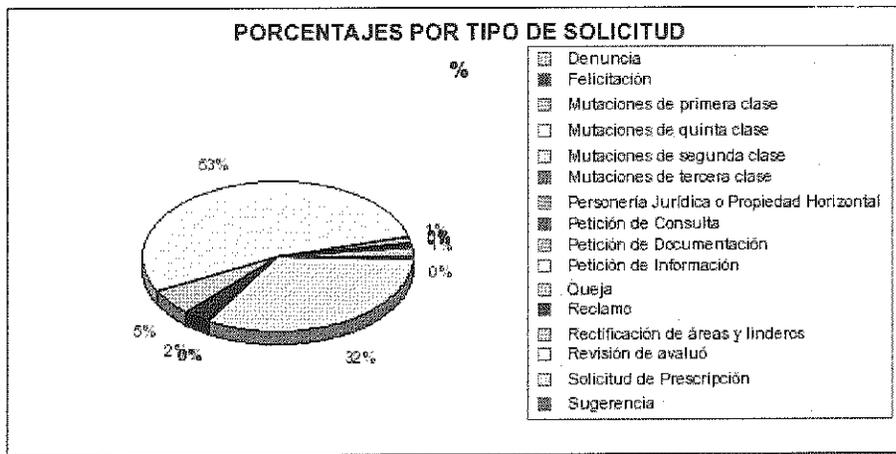
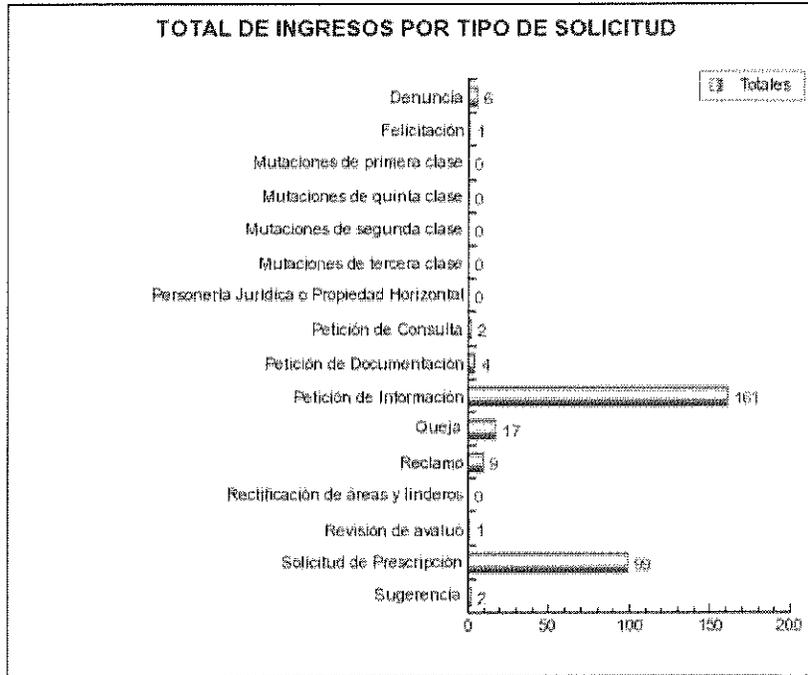


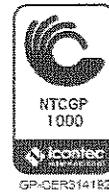
Gráfico No 3



ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS



NIT. 890.980.093 - 8
 PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
 Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
 Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co



MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

Es relevante para la secretaría de movilidad, realizar un seguimiento a la oportunidad en las respuestas de las solicitudes ingresadas por todos los canales Web, otros medios (presencial, telefónico y escrito) y redes sociales



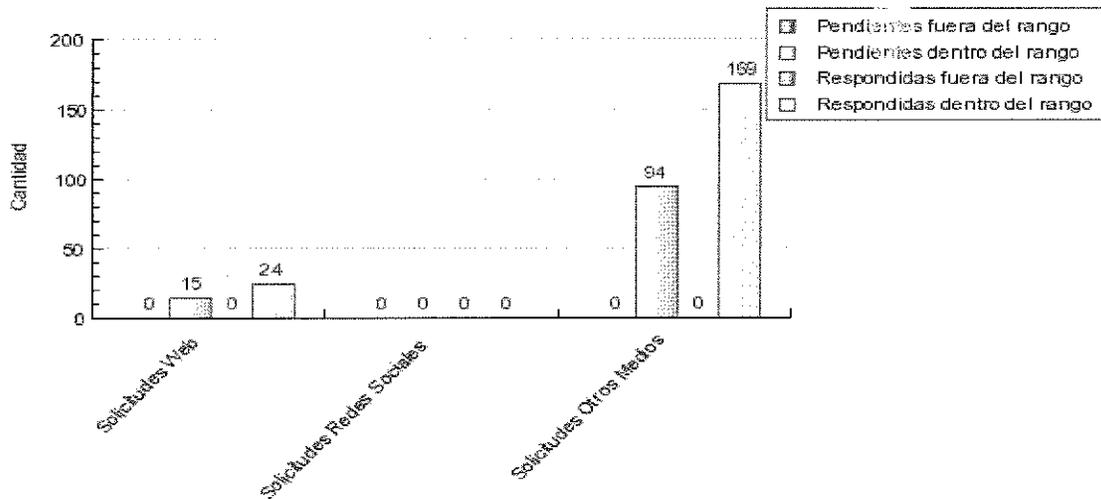
ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS



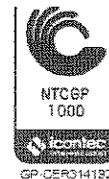
MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	15	0	24
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	94	0	169
Totales	0	109	0	193
%	0%	36%	0%	64%

MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN



PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co





ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Denuncia	0	1	0	5
Peticiones	0	1	0	0
Mutaciones de primera clase	0	0	0	0
Mutaciones de quinta clase	0	0	0	0
Mutaciones de segunda clase	0	0	0	0
Mutaciones de tercera clase	0	0	0	0
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	0	0	0
Petición de Consulta	0	1	0	1
Petición de Documentación	0	0	0	4
Petición de Información	0	43	0	118
Queja	0	13	0	4
Reclamo	0	2	0	7
Rectificación de áreas y linderos	0	0	0	0
Revisión de evalué	0	1	0	0
Solicitud de Prescripción	0	45	0	54
Sugerencia	0	2	0	0
Totales	0	109	0	153
%	0 %	36 %	0 %	64 %

Fuente: Sistema electrónico PQRS

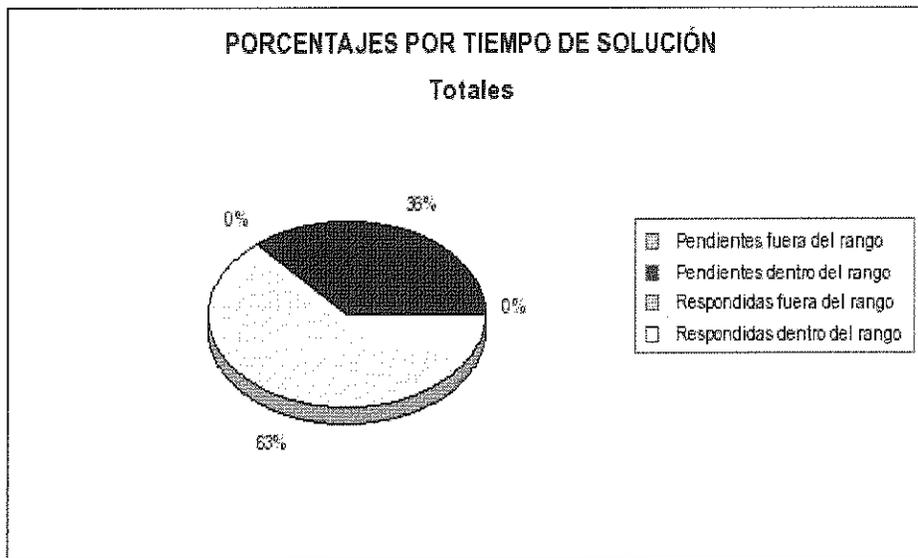
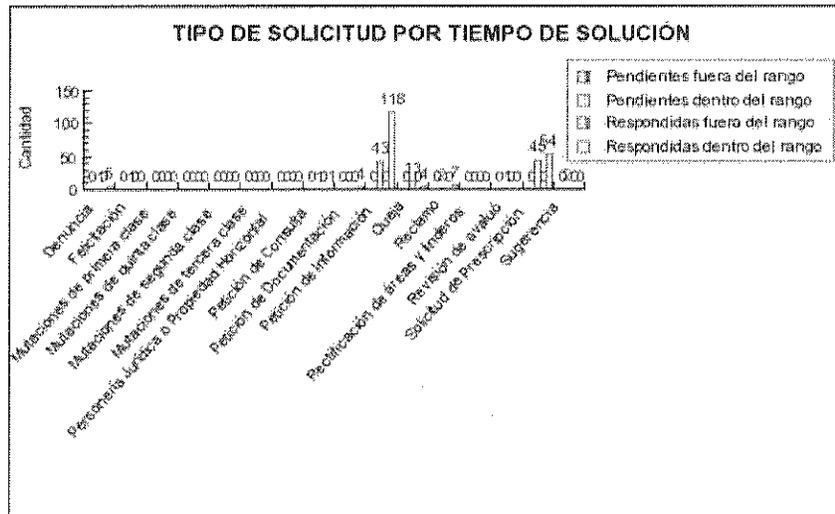
NIT. 890.980.093 - 8
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co



Conforme a la Tabla anterior se puede evidenciar que de los 302 el 100% de los requerimiento que ingresaron por el sistema PQRS, 193 el 64% se encuentran con respuesta dentro del rango y pendientes dentro del rango para respuesta 109 el 36% como se puede observar por fuera del rango no se encuentra requerimientos pendientes.



ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



NIT. 890.980.093 - 8
PBX: 373 76 76 - Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co



SC-CER314180

GP-CER314192