

Reclamos	0	0	0	0	0	0	0	0%
Petición	257	236	204	88	100	63	950	62%
Otra	5	11	11	172	201	199	590	38%
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0%

Se evidenció que el 62% de los radicados corresponden a peticiones hechas a la entidad según la matriz de seguimiento y el 38% restante corresponde a solicitudes de diferentes áreas por tanto no se encuentran catalogadas como reclamos o quejas.

El número de PQRS reportadas en el cuadro consolidado no corresponde al control del Orfeo debido a que entre el 01 y el 08 de enero no se había contratado el personal de apoyo de comunicaciones y ventanilla única por lo cual se recibió de forma manual y no se encuentra reportado en los soportes adjuntos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

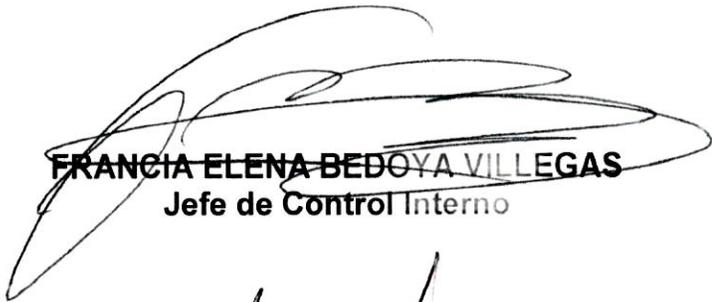
1. Es de resaltar que la entidad no contaba con el procedimiento de PQRS el cual quedó aprobado con fecha 12 de junio de 2018, código P-01-GAD-AC-11 se ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial a las PQRS, en especial las del proceso de infraestructura en las quejas y los reclamos en el proceso predial.

De igual manera son evidentes los avances que se han dado desde la ventanilla única de archivo donde se consolida en la matriz de PQRS según código F-02-GAD-AC-11, versión, Fecha 25/04/2018

Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las resueltas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo "Incumplimiento legal" que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional, se remitan las respuestas dentro de los términos establecidos, se recomienda el ajuste del Procedimiento de Gestión de trámites para que este contemple los términos y la estadística de las PQRS resueltas seguimiento que debe estar a cargo del líder de proceso.

2. Se recomienda revisar en el Sistema ORFEO, lo pertinente a la duplicidad de peticiones que se generan cuando se solicita el reporte estadístico; así mismo, revisar la asociación de las respuestas automáticas al radicado de entrada y la actualización de la fecha al momento de digitalizar el documento.

3. Se evidencian las estrategias acogidas por el proceso de Gestión administrativa respecto al procedimiento, diligenciamiento de la matriz, soportes estadísticos.
4. Por último se solicita al proceso ajustar el formato del consolidado de las Peticiones, Quejas y Reclamos en la casilla D, debido a que se hace necesario describir el responsable y no funcionario; además de verificar en la casilla de evaluación que no es adecuado SC solución completa o SI solución incompleta si no que se debe relacionar si la solicitud es RESUELTA (re) o NO RESUELTA (no re), con el fin de determinar la capacidad de respuesta.
5. Los responsables del proceso se comprometen a realizar los ajustes con el propósito de mejorar sin que se haga necesario llevarlo a plan de mejoramiento, la Jefe de Control Interno realiza el seguimiento correspondiente al segundo periodo en el mes de Diciembre o si alguna situación extraordinaria así lo amerita.


FRANCIA ELENA BEDOYA VILLEGAS
Jefe de Control Interno


FABIAN PATIÑO
Coordinador Gestión Administrativa


YASMID JIMENEZ SALAMANCA
Atención al Ciudadano
Gestión Administrativa