

INFORME

EVALUACIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR (PQRSDF)

Fecha de realización: Junio de 2022

Despacho o proceso evaluado: Secretaría de Gobierno (Ventanilla Única, Comisaría de Familia, Inspección de Policía) y Secretaría de Planeación (SISBEN)

Total encuestas: 72

Fecha Informe: Julio 07 de 2022

Introducción

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento del rol de evaluación independiente del Sistema de Control Interno y de acuerdo a las funciones establecidas en la ley 87 de 1993, practicó Evaluación al Servicio de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Valor brindado por las Secretarías de Gobierno y Planeación durante el mes de Junio de 2022.

Es responsabilidad de la Oficina de Control Interno producir un informe o reporte de resultados sobre los criterios evaluados.

Con los resultados consolidados en el presente informe, se pretende establecer el índice de satisfacción de los usuarios de los servicios de las diferentes Dependencias y promover el fortalecimiento de la capacidad de autoevaluación y autocontrol de la entidad en función de que día a día se maximicen los índices de calidad y excelencia en la atención y servicio a la ciudadanía, así como en la eficiencia y eficacia el cumplimiento de su objetivo misional.

Metodología

En la Secretaria de Gobierno con sus áreas Ventanilla Única de la Casa de Gobierno Municipal, Inspección de Policía, Comisaría de Familia y la Secretaría de Planeación y Obras Públicas en su área SISBEN, se destinó el Buzón de PQRSDF para que de forma

RIOSUCIO GRANDE DE NUEVO

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7 Calle 10 Esquina

Teléfonos 859 48 30 – 859 20 73 Fax 859 23 04

www.riosucio-caldas.gov.co e-mail alcaldia@riosucio-caldas.gov.co

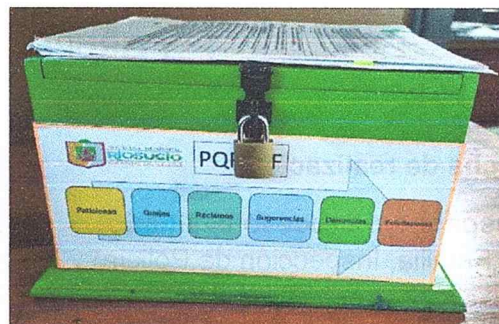


simultánea fuese utilizado para la EVALUACIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Secretaria de Gobierno Ventanilla Única



Secretaría de Gobierno y Asuntos A.



Secretaria de Planeación y Obras Públicas



Así mismo la Jefe de la Oficina de Control Interno en dialogo con los usuarios que se dirigían a solicitar algún trámite o a solicitar algún servicio, les invitó a diligenciar la Evaluación entregándoles el correspondiente formato e indicándoles el lugar para depositarlo

El buzón y los formatos de Evaluación, se dejaron a disposición de los usuarios externos durante el periodo el mes de Junio de 2022

El día 30 de Junio, se efectuó apertura del buzón en presencia de un ciudadano (a) como testigo del procedimiento realizado, un delegado de la Secretaria de Gobierno y Asuntos Administrativos, la Operadora de Ventanilla Única, dos (2) contratistas de Planeación y la Jefe de Control Interno de la Alcaldía de Riosucio.

RIOSUCIO GRANDE DE NUEVO

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7 Calle 10 Esquina
Teléfonos 859 48 30 – 859 20 73 Fax 859 23 04

www.riosucio-caldas.gov.co e-mail alcaldia@riosucio-caldas.gov.co

El ciudadano (a) en representación de la ciudadanía fue informado (a) previamente del fin de la evaluación y el procedimiento, encargándose de abrir el buzón y participando en el conteo y clasificación de las PQRSDF y Evaluaciones; todo lo anterior quedó registrado en la correspondiente acta de apertura del buzón.



RIOSUCIO GRANDE DE NUEVO

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7 Calle 10 Esquina

Teléfonos 859 48 30 – 859 20 73 Fax 859 23 04

www.riosucio-caldas.gov.co e-mail alcaldia@riosucio-caldas.gov.co



Los formatos de evaluación fueron entregados a la Oficina de Control Interno, para la tabulación de las valoraciones cualitativas y la producción de un reporte consolidado, en el que se tengan en cuenta las observaciones, propuestas, inconformidades, quejas o felicitaciones registradas por los usuarios externos.

Los formatos de evaluación y las llaves del buzón, permanecen en salvaguarda de la Oficina de Control Interno.

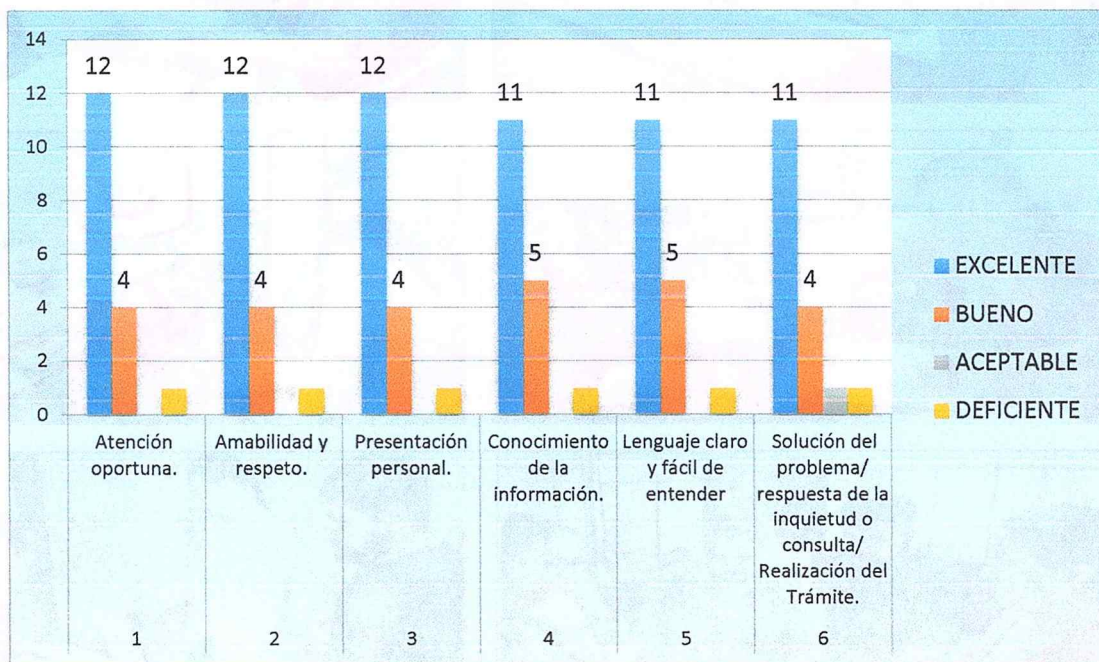
Una vez se dio apertura a los buzones de PQRSDF, se hallan 72 evaluaciones diligenciadas, discriminadas así:

Se anexan al presente informe un (1) acta y 72 evaluaciones en medio físico.

Resultados consolidados por criterio evaluado – Por dependencia

Ventanilla Única: 18 encuestas diligenciadas

Resultados encuestas diligenciadas, evaluación servicio de atención a la ciudadanía y grupos de valor (PQRSDF)



Fuente: Alcaldía de Riosucio Caldas, junio 2022

RIOSUCIO GRANDE DE NUEVO

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7 Calle 10 Esquina
Teléfonos 859 48 30 – 859 20 73 Fax 859 23 04

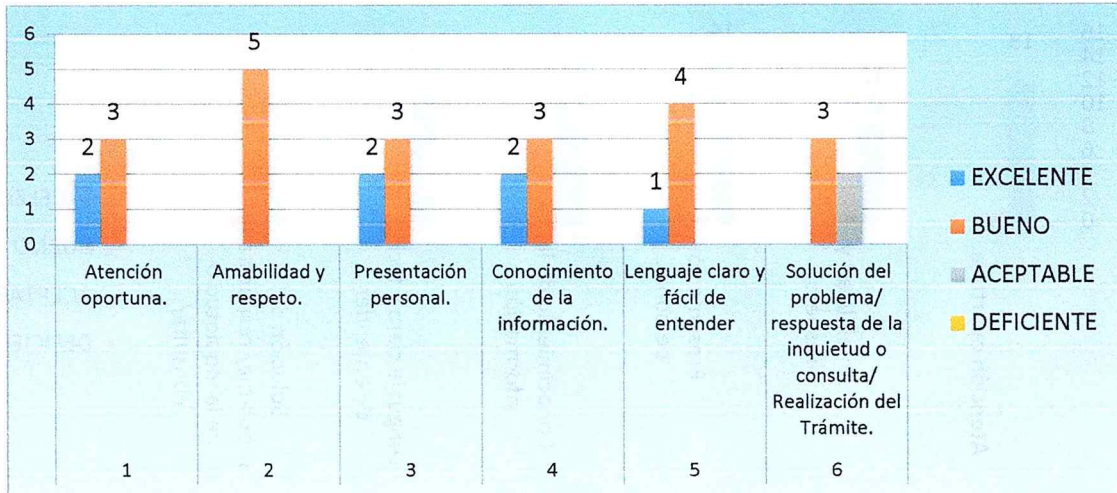
www.riosucio-caldas.gov.co e-mail alcaldia@riosucio-caldas.gov.co



ALCALDIA MUNICIPAL
RIOSUCIO
GRANDE DE NUEVO

Comisaría de Familia: 5 encuestas

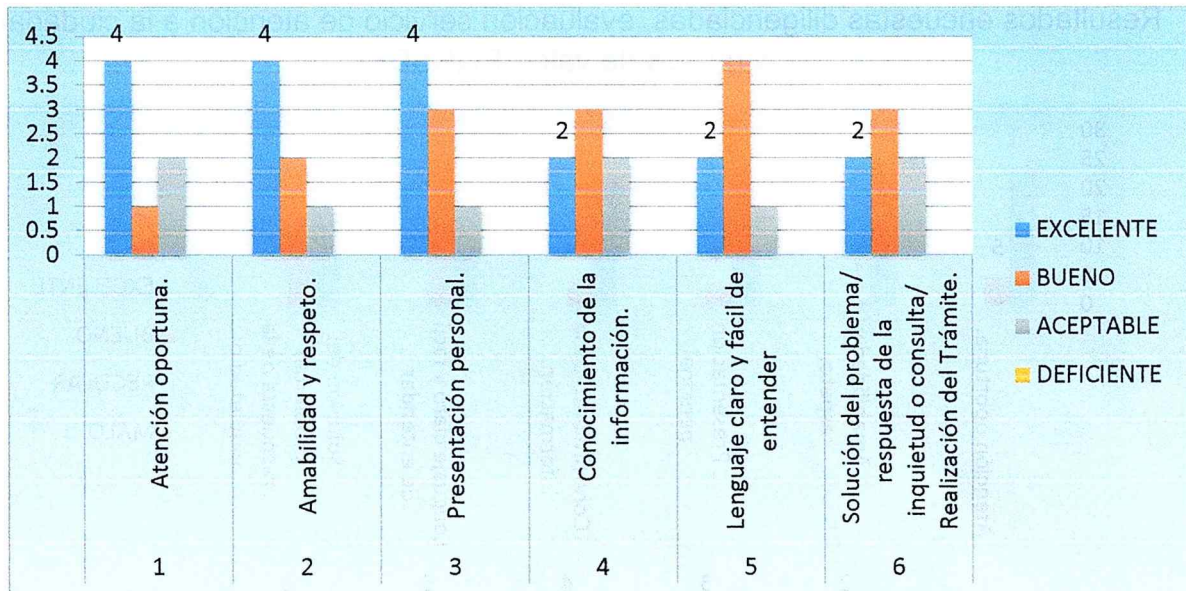
Resultados encuestas diligenciadas, evaluación servicio de atención a la ciudadanía y grupos de valor (PQRSDF)



Fuente: Alcaldía de Riosucio Caldas, junio 2022

Inspección de Policía: 7 encuestas

Resultados encuestas diligenciadas, evaluación servicio de atención a la ciudadanía y grupos de valor (PQRSDF)



Fuente: Alcaldía de Riosucio Caldas, junio 2022

RIOSUCIO GRANDE DE NUEVO

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7 Calle 10 Esquina

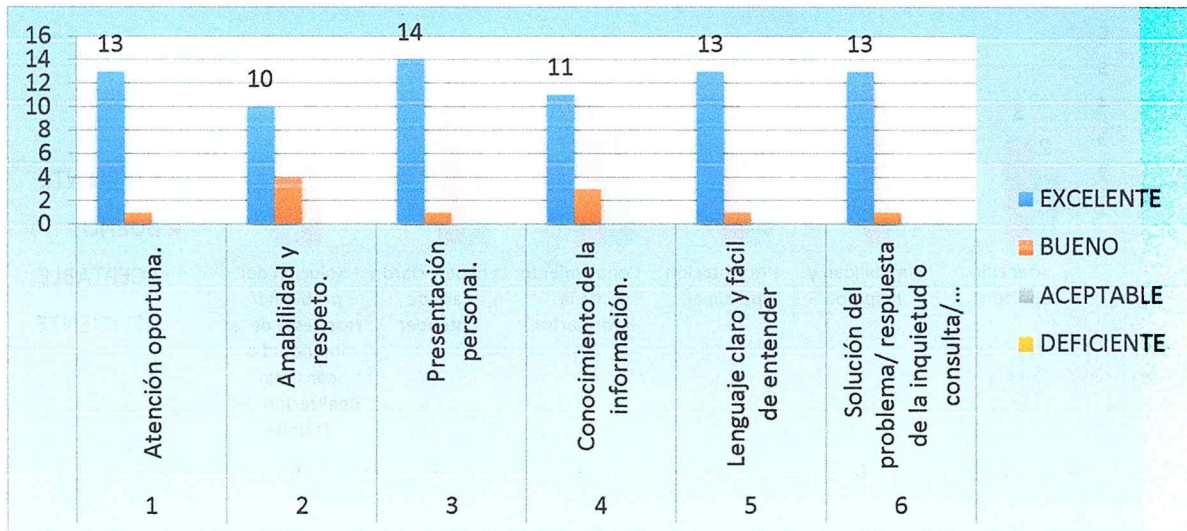
Teléfonos 859 48 30 – 859 20 73 Fax 859 23 04

www.riosucio-caldas.gov.co e-mail alcaldia@riosucio-caldas.gov.co



Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos: 14 encuestas

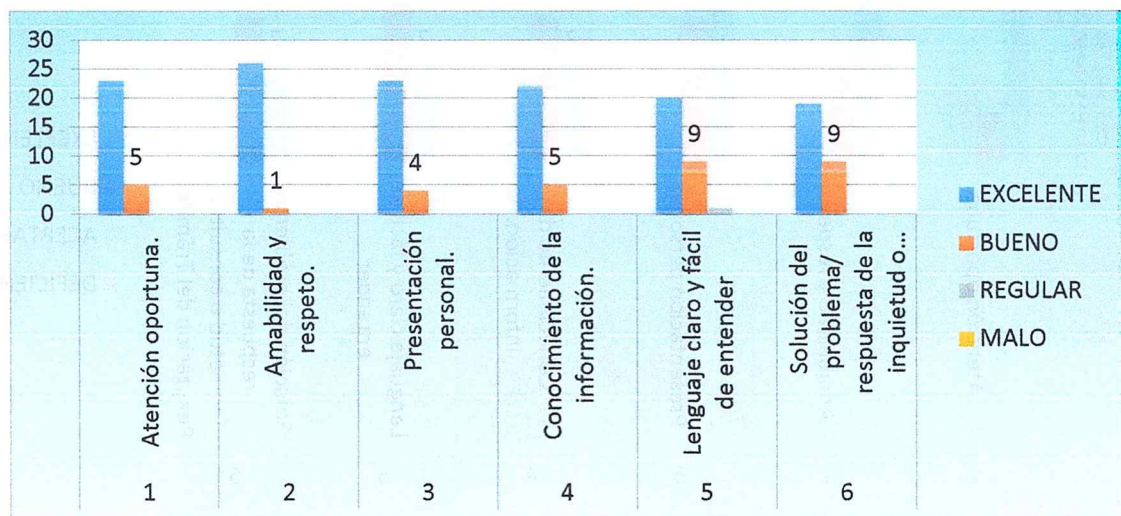
Resultados encuestas diligenciadas, evaluación servicio de atención a la ciudadanía y grupos de valor (PQRSDF)



Fuente: Alcaldía de Riosucio Caldas, junio 2022

Secretaría de Planeación (SISBEN): 28 encuestas

Resultados encuestas diligenciadas, evaluación servicio de atención a la ciudadanía y grupos de valor (PQRSDF)



Fuente: Alcaldía de Riosucio Caldas, junio 2022

RIOSUCIO GRANDE DE NUEVO

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7 Calle 10 Esquina

Teléfonos 859 48 30 – 859 20 73 Fax 859 23 04

www.riosucio-caldas.gov.co e-mail alcaldia@riosucio-caldas.gov.co

Se realiza la clasificación de las evaluaciones de satisfacción según concentración de valoración cualitativa de criterios (excelente, bueno, Aceptable, Deficiente, N/A).

DEPENDENCIA/ CRITERIO	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	No aplica	TOTAL
Secretaría de Gobierno - Oficina	12	2			0	14
Ventanilla Única	11	6		1	0	18
Inspección de Policía	2	3	2		0	7
Comisaría de Familia	1	4			0	5
Sec. Planeación SISBEN	23	4	1		0	28
TOTAL	49	19	3	1	0	72

Como se puede observar en la tabla la mayoría de los criterios en Secretaría de Gobierno obtuvieron una calificación de **Excelente** con doce (12) encuestas realizadas por los usuarios, seguida de **Buenas** con dos (2) encuestas.

En Ventanilla única fueron calificados como **Excelentes** con Once (11) calificaciones del total de 18 encuestas, sin embargo llama la atención una (1) calificación **Deficiente**, aduciendo el usuario que se acercó a la dependencia en varias ocasiones y no se encontraba la persona encarga, por lo que se requiere análisis del Caso.

En el caso de la Inspección de Policía, si bien fueran solo cinco las encuestas encontradas diligenciadas, llama la atención que tiene una percepción pareja en sus criterios de calificación por lo que amerita incluir nuevamente la dependencia para determinar claramente la percepción del servicio al ciudadano, caso similar a la Comisaría de familia con solo cinco (5) encuestas, presentando cuatro (4) de ellas con una calificación **Buena** en sus criterios de evaluación

Finalmente en la Secretaría de Planeación y Obras Públicas en su área de SISBEN, se encontraron veintiocho (28) encuestas diligenciadas, de las cuales veintitrés (23) corresponden a una calificación de Criterios **Excelente**, seguido de cuatro (4) buenas y Una (1) **Aceptable**

RIOSUCIO GRANDE DE NUEVO

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7 Calle 10 Esquina
Teléfonos 859 48 30 – 859 20 73 Fax 859 23 04

www.riosucio-caldas.gov.co e-mail alcaldia@riosucio-caldas.gov.co

Así mismo se tiene en cuenta las evaluaciones por criterio en general de las dependencias evaluadas de la siguiente manera en cuanto a la percepción de los ciudadanos:

CRITERIO	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Total
1. Atención oportuna	54	15	2	1	72
2. Amabilidad, empatía, trato personal	49	20	2	1	72
3. Presentación Personal	55	15	1	1	72
4. Conocimiento de la Información	48	19	4	1	72
5. Comunicación clara y fácil de entender	47	23	2	0	72
6. Solución del problema/ respuesta de la inquietud o consulta/ Realización del trámite	45	20	6	0	72

Fuente: Alcaldía Riosucio Junio 30/2022

Observaciones de los Usuarios

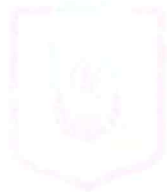
A continuación, se relacionan las Observaciones registradas por los ciudadanos y grupos de valor en el formato de evaluación, las cuales están dirigidas a las dependencias evaluadas:

- ✓ Se requiere mayor personal para la Comisaría de Familia
- ✓ Felicitaciones a la asistente de la Dirección Local de Salud, por su eficiencia para realizar su trabajo
- ✓ Toda la atención en la Secretaría de Planeación fue Excelente. Muchas gracias
- ✓ Excelente atención en movilidad. Felicitaciones. Sigán así
- ✓ En Desarrollo Económico la atención es oportuna y satisfactoria

RIOSUCIO GRANDE DE NUEVO

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7 Calle 10 Esquina
Teléfonos 859 48 30 – 859 20 73 Fax 859 23 04

www.riosucio-caldas.gov.co e-mail alcaldia@riosucio-caldas.gov.co



- ✓ La calidad de persona que maneja la recepción es impecable. Ninguna queja al respecto
- ✓ Fui por un certificado laboral. Excelente la atención.
- ✓ Las personas que laboran en la Secretaría de Gobierno son amables y con el carácter y la ética que es necesario
- ✓ La atención de la Secretaria de Gobierno es muy buena ,oportuna y amable

Recomendaciones de la Oficina de Control Interno

- Desde las capacidades institucionales y recursos físicos, tecnológicos y humanos disponibles, procurar el mejoramiento continuo en la atención a la ciudadanía buscando que éste siempre se brinde en términos de calidad y excelencia.
- Mejorar la presentación de los buzones de sugerencias, se recomienda utilizar un logo estándar para todos con el apoyo del área de comunicaciones y prensa
- Se hace necesario actualizar el **Manual de Atención al Ciudadano** el cual fue adoptado mediante Resolución Nro. 559 de Diciembre de 2018 , así mismo los protocolos de atención y socializarlo a todo el personal vinculado a la entidad
- Se recomienda diseñar, socializar, implementar y publicar en sitios visibles a los usuarios la **Carta de Trato Digno a la Ciudadanía** En cumplimiento al capítulo 2 artículos 5,6, 7 de la Ley 1437 de 2011
- Promover la asistencia del personal de atención al Ciudadano a los diferentes cursos y capacitaciones sobre Atención al Ciudadano con Excelencia
- Fortalecer La Política de Servicio al Ciudadano en el marco MIPG, la cual se define como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

RIOSUCIO GRANDE DE NUEVO

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7 Calle 10 Esquina

Teléfonos 859 48 30 – 859 20 73 Fax 859 23 04

www.riosucio-caldas.gov.co e-mail alcaldia@riosucio-caldas.gov.co



- Incorporar en las acciones periódicas, las actividades contempladas en el Plan Anticorrupción y Atención Ciudadana (PAAC) 2022, específicamente en el componente cuatro (4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Observación: Como soporte de los resultados de esta evaluación se tienen los siguientes que reposan en la Oficina de Control Interno que pueden ser solicitados y /o consultados por quien requiera:

- Acta de Apertura de los Buzones de PQRSDF
- Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano 2022 versión 1 y 2
- Resolución 559 de Diciembre de 2018 que adopta el Manual de Atención al Ciudadano
- 72 encuestas de evaluación de satisfacción al ciudadano, diligenciadas a mano por los ciudadanos en el mes de Junio de 2022

Elaboró

Yarelly Ilano González

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

RIOSUCIO GRANDE DE NUEVO

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7 Calle 10 Esquina

Teléfonos 859 48 30 – 859 20 73 Fax 859 23 04

www.riosucio-caldas.gov.co e-mail alcaldia@riosucio-caldas.gov.co



ACTA DE APERTURA BUZÓN

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Hora: 05:00PM	Fecha: 30/06/2022	Lugar: Secretaría de Planeación incluye SISBEN, Secretaría de Gobierno incluye (Ventanilla única, Comisaría de Familia)																		
Quien Convoca:	Yarledy Llano González – Jefe de Control Interno																			
Asistentes:	<table border="1"><thead><tr><th>Nombre Completo</th><th>Cargo</th></tr></thead><tbody><tr><td>Yarledy Llano G</td><td>Jefe Control Interno</td></tr><tr><td>Manuel Felipe Páez</td><td>Prof. de apoyo Técnico</td></tr><tr><td>Angel Parra</td><td>Contratista Ventanilla Única</td></tr><tr><td>Adriana Rodríguez</td><td>Aux. Sec. Planeación</td></tr><tr><td>Manuela Chalo Rodríguez</td><td>Usaria externa</td></tr><tr><td>Manuela Chalo Rodríguez</td><td>Rep. Grupo Valor</td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr></tbody></table>		Nombre Completo	Cargo	Yarledy Llano G	Jefe Control Interno	Manuel Felipe Páez	Prof. de apoyo Técnico	Angel Parra	Contratista Ventanilla Única	Adriana Rodríguez	Aux. Sec. Planeación	Manuela Chalo Rodríguez	Usaria externa	Manuela Chalo Rodríguez	Rep. Grupo Valor				
Nombre Completo	Cargo																			
Yarledy Llano G	Jefe Control Interno																			
Manuel Felipe Páez	Prof. de apoyo Técnico																			
Angel Parra	Contratista Ventanilla Única																			
Adriana Rodríguez	Aux. Sec. Planeación																			
Manuela Chalo Rodríguez	Usaria externa																			
Manuela Chalo Rodríguez	Rep. Grupo Valor																			
Tema:	Apertura del Buzón EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR																			

PROCEDIMIENTO: Se hace entrega de la llave al ciudadano (a)

Manuela Chalo Rodríguez

Identificado con Cédula de Ciudadanía No 36.164.284, de Nariño, para que en representación de la comunidad y grupos de valor de apertura y verifique la existencia de Evaluaciones de Satisfacción la Ciudadanía frente a la atención y servicios prestados por la **Secretaría de Planeación y Obras Públicas y Secretaría de Gobierno**

RIOSUCIO GRANDE DE NUEVO

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7 Calle 10 Esquina

Teléfonos 859 48 30 – 859 20 73 Fax 859 23 04

www.riosucio-caldas.gov.co e-mail alcaldia@riosucio-caldas.gov.co

RESULTADO

Se hallaron las siguientes evaluaciones de satisfacción diligenciadas por parte de los usuarios y grupos de valor conexos a las dependencias evaluadas: (Ver tabla descriptiva)

ACCIONES:

1). Se realiza la clasificación de las evaluaciones de satisfacción según concentración de valoración cualitativa de criterios (excelente, bueno, Aceptable, Deficiente, N/A).

DEPENDENCIA/ CRITERIO	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	No aplica	TOTAL
Secretaría de Gobierno - Oficina	12	2			0	14
Ventanilla Única	11	6		1	0	18
Inspección de Policía	2	3	2		0	7
Comisaría de Familia	1	4			0	5
Sec. Planeación SISBEN	23	4	1		0	28
TOTAL	49	19	3	1	0	72

2). Se cierra el buzón en presencia del ciudadano (a).

3). El ciudadano (a) firma acta de su puño y letra dando fe sobre el procedimiento realizado.

4). Se indica a los ciudadanos y grupos de valor presentes, que en las instalaciones de la Alcaldía de Riosucio, siempre estará a la vista el buzón de PQRSDF y de Evaluación de Satisfacción de la Ciudadanía y Grupos de Valor para que depositen allí las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Evaluaciones de Satisfacción, en pro del mejoramiento continuo en la atención y servicios prestados por cada una de las áreas y dependencias de la Alcaldía de Riosucio.

Así mismo se socializa el formato de PQRSDF, el cual pueden diligenciar y entregar en cualquiera de los buzones que tiene la entidad en las diferentes dependencias

RIOSUCIO GRANDE DE NUEVO

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7 Calle 10 Esquina
Teléfonos 859 48 30 – 859 20 73 Fax 859 23 04

www.riosucio-caldas.gov.co e-mail alcaldia@riosucio-caldas.gov.co

Así mismo se socializa el formato de PQRSDF, el cual pueden diligenciar y entregar en cualquiera de los buzones que tiene la entidad en las diferentes dependencias

En constancia firman:

Nombres Completos	Identificación	En representación de
<i>Andrés del Robledo</i>	<i>36.164.289</i>	<i>USUARIO</i>
<i>Samuel Perea</i>	<i>1.059.708.745</i>	<i>Sec. Gobierno.</i>
<i>Yarelis Riano</i>	<i>30330529</i>	<i>Control Interno-Alcalde.</i>
<i>Ingrid Carolina Giraldo F.</i>	<i>30413571</i>	<i>Ventanilla Única</i>

RIOSUCIO GRANDE DE NUEVO

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7 Calle 10 Esquina

Teléfonos 859 48 30 – 859 20 73 Fax 859 23 04

www.riosucio-caldas.gov.co e-mail alcaldia@riosucio-caldas.gov.co