

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS P.Q.R.S.D.**

PERIODO INFORMADO

JULIO – DICIEMBRE DE 2023

NICOLAS MARTÍN TORO MUÑOZ

ALCALDE MUNICIPAL DE PASTO

HAROLD ALBEIRO DELGADO MARCILLO

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Pasto, enero de 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. GLOSARIO.....	3
2. PRESENTACIÓN.....	5
3. OBJETIVO.....	6
4. ALCANCE Y METODOLOGÍA	6
5. SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	6
6. MARCO NORMATIVO.....	7
7. RESULTADOS DEL INFORME.....	8
7.1. Recepción total de PQRSD – Segundo semestre año 2023.....	8
7.2. Comparativo de PQRSD primer y segundo semestre año 2023.....	10
7.3. Recepción de PQRSD según el canal de Ingreso.....	11
7.3.1. Canal de Atención –Buzón de Sugerencias.....	11
7.3.2. Canal de Atención presencial escrito (Orfeo).....	12
7.3.3. Canal de Atención – Correo electrónico.....	14
7.3.4. canal de atención - Chat Plataforma Tawk.to.....	17
7.3.5. Canal de atención - Verbal presencial.....	19
7.3.6. Canal de Atención – Call Center Plataforma SIPTIC.....	19
7.3.6.1. Estadísticas llamadas Call Center.....	21
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	24

1. GLOSARIO

DERECHO DE PETICIÓN: Es toda actuación que inicie cualquier persona natural o jurídica ante las autoridades, que implica el ejercicio del derecho de petición según el Artículo 23 C.P., sin que sea necesario invocarlo.

Mediante este entre otras actuaciones se podrá solicitar: reconocimiento de un derecho, intervención de una entidad o funcionario, resolución de una situación jurídica concreta, prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos de ley y puede interponerse de carácter general o particular.

Tabla No. 1 - Términos de contestación derecho de petición

PETICIÓN	TIEMPO
Regla General	15 días
Solicitud de documentos o información	10 días
Consulta a las autoridades en relación con materias a su cargo	30 días

Fuente: Ley 1755 de 2015

PETICIÓN: Es toda solicitud que se haga de forma verbal o escrita y que presente toda persona natural o jurídica, pública o privada, de forma respetuosa respecto de asuntos de interés general o particular con el objeto de requerir su intervención en un asunto concreto.

QUEJA: Expresión verbal o escrita que manifiesta la infirmitad, censura o descontento realizado por una personas natural o jurídica con ocasión a la conducta de un servidor público en el desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Manifestación verbal o escrita realizada por una persona natural o jurídica ya sea por motivo general o particular, para exigir, reivindicar o demandar con una solución con ocasión a la prestación de un servicio, prestación indebida o falta de atención oportuna de una solicitud.

SUGERENCIA: Recomendaciones o propuestas que presentan una persona natural o jurídica con el objetivo de mejorar un proceso o procedimiento de la Alcaldía de Pasto, que tiene relación con la prestación de un servicio, trámite o cumplimiento de la misión institucional.

DENUNCIA: Iniciación de un proceso ante una autoridad competente sobre una posible comisión de una conducta irregular con el fin de adelantar una investigación de carácter penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional.

ORFEO: Sistema de Gestión Documental y de procesos desarrollado en Colombia, licenciado como software libre bajo licencia GNU/GPL para compartir el conocimiento y mantener la creación colectiva.

2. PRESENTACIÓN

De acuerdo con lo establecido en la Ley 87 de 1993 “ejercicio del Control Interno” y dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que reza lo siguiente: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... 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...”; la Oficina de Control Interno, con el presente informe, da a conocer el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la entidad, para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información el correo institucional, la plataforma Chat Plataforma Tawk.to, el buzón de sugerencias, Canal de atención verbal presencial, el Call Center Plataforma SIPTIC y el sistema de gestión documental ORFEO; este último, teniendo en cuenta que en el segundo semestre del año 2023, la Subsecretaría de Sistemas de Información, terminó de implementar este sistema de gestión documental en toda la administración municipal, permitiendo a la oficina de correspondencia, generar informes semanales del movimiento de las PQRSD, lo cual fue la base para que desde la Oficina de Control Interno, se pueda determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas, hacer los seguimientos respectivos a las diferentes dependencias y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos, a fin de aportar al mejoramiento continuo en la administración municipal.

3. OBJETIVO

Verificar a través del seguimiento al trámite de las PQRSD, que las solicitudes allegadas a la alcaldía municipal mediante los diferentes canales de recepción dispuestos por la entidad, hayan sido gestionadas oportunamente, de tal manera que la atención brindada a la ciudadanía, sea acorde con las normas legales vigentes establecidas para tal fin.

4. ALCANCE Y METODOLOGIA

El seguimiento se realizó a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del segundo semestre de 2023, presentados por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano, en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre del año 2023. Para ello, se aplicaron las normas de auditoría, técnicas de observación, y se realizó la verificación y análisis de la información allegada a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, la página web, canales electrónicos y llamadas telefónicas efectuadas por la ciudadanía.

5. SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) vigencia 2023 formulado por la Oficina de Planeación y de Gestión Institucional, de conformidad con lo establecido por la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública", se informa que la Alcaldía de Pasto, pone a disposición para consulta de toda la ciudadanía el portal web a través del enlace <https://www.pasto.gov.co/index.php/taip> donde se encuentra disponible toda la información para consulta de los temas de interés.

6. MARCO NORMATIVO

A nivel nacional:

- ✓ Constitución Política de Colombia – Artículo 23 y 74.
- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." Artículo 76
- ✓ Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"
- ✓ Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."
- ✓ 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 fin de erradicar la corrupción administrativa." Artículo 53 y 54

A nivel Interno:

✓ Procedimientos Gestión Documental:

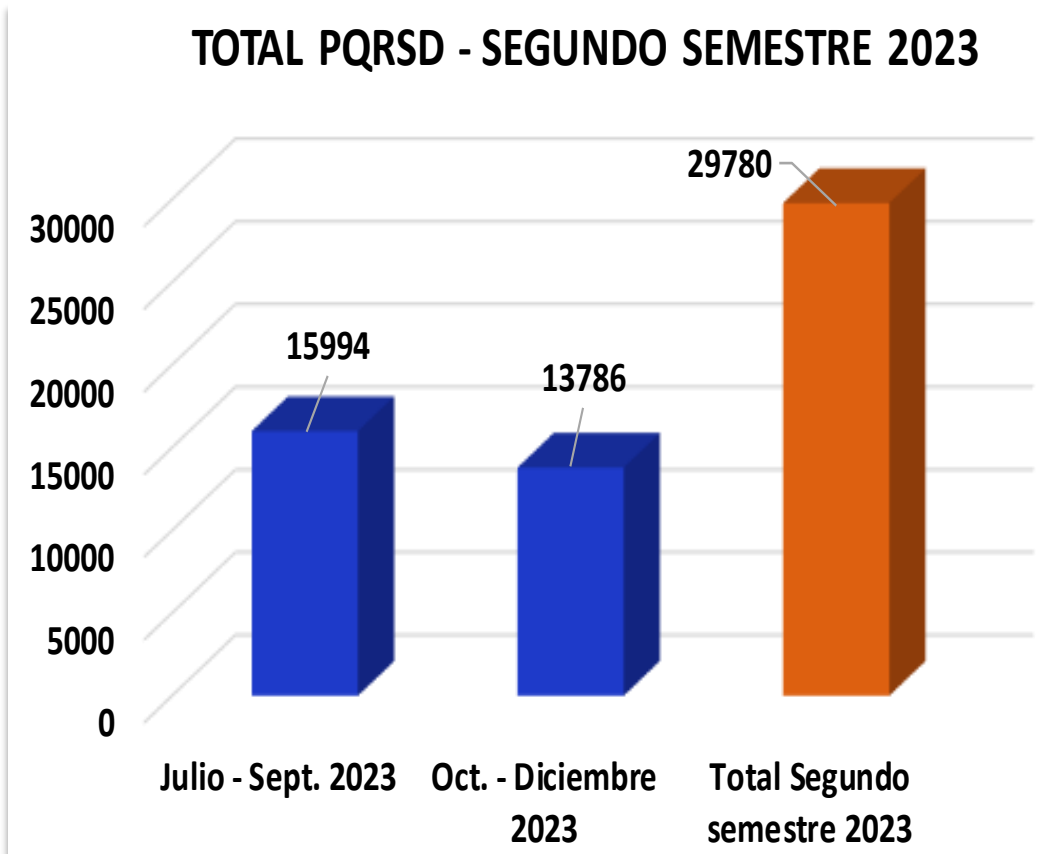
- gd_p_016_gestion_de_pqrsd_v1
- gd_p_013_tramite_comunicaciones_oficiales_v
- gd_p_010_gestion_comunicaciones_anonimas_v1
- gd_p_008_recepcion_comunicaciones_externas_medio_virtual_v2
- gd_p_007_recepcion_comunicaciones_atraves_correo_certificado_v2
- gd_p_006_recepcion_comunicaciones_externas_en_documento_fisico_d
e_manera_presencial_v2

7. RESULTADOS DEL INFORME

7.1 Recepción total de PQRSD – Segundo semestre año 2023

De acuerdo con la información reportada por la Unidad de atención al ciudadano, en el segundo semestre del año 2023, ingresaron un total de 29.780 PQRSD a la administración municipal, de las cuales 15.994 se reportan en el tercer trimestre y 13.786 en el cuarto trimestre de año en mención. Lo anterior, se muestra a continuación en la gráfica 1.

Gráfica N° 1. PQRSD ingresadas en el segundo semestre año 2023



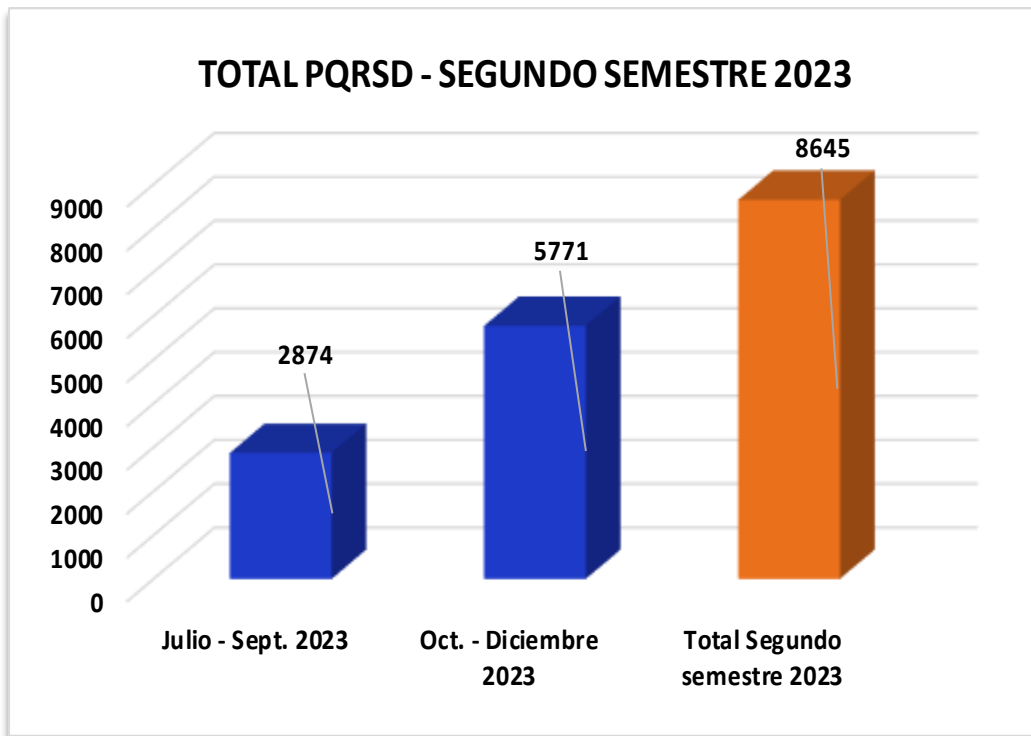
Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre Unidad de Atención al Ciudadano

Al efectuar un comparativo entre los dos trimestres, de las PQRSD reportadas por la Unidad de Atención al Ciudadano, se observa que, en el cuarto

trimestre, con respecto al tercero, se redujeron 1.343 PQRSD. La razón se debe a la disminución de 4.944 llamadas telefónicas para el cuarto trimestre.

Sin embargo, sin tener en cuenta las llamadas ingresadas a través del Call center, y solo se tiene en cuenta las PQRSD recibidas a través de los otros canales dispuestos, se evidencia que la cantidad de PQRSD recibidas en la administración municipal en el segundo semestre fueron de 8.645, de las cuales, en el tercer trimestre ingresaron 2.874 y en el cuarto trimestre 5.771, incrementándose en este último con respecto al tercero, en 2.897 como lo indica el gráfico 2.

Gráfica N° 2. PQRSD ingresadas en el segundo semestre año 2023 sin Call Center



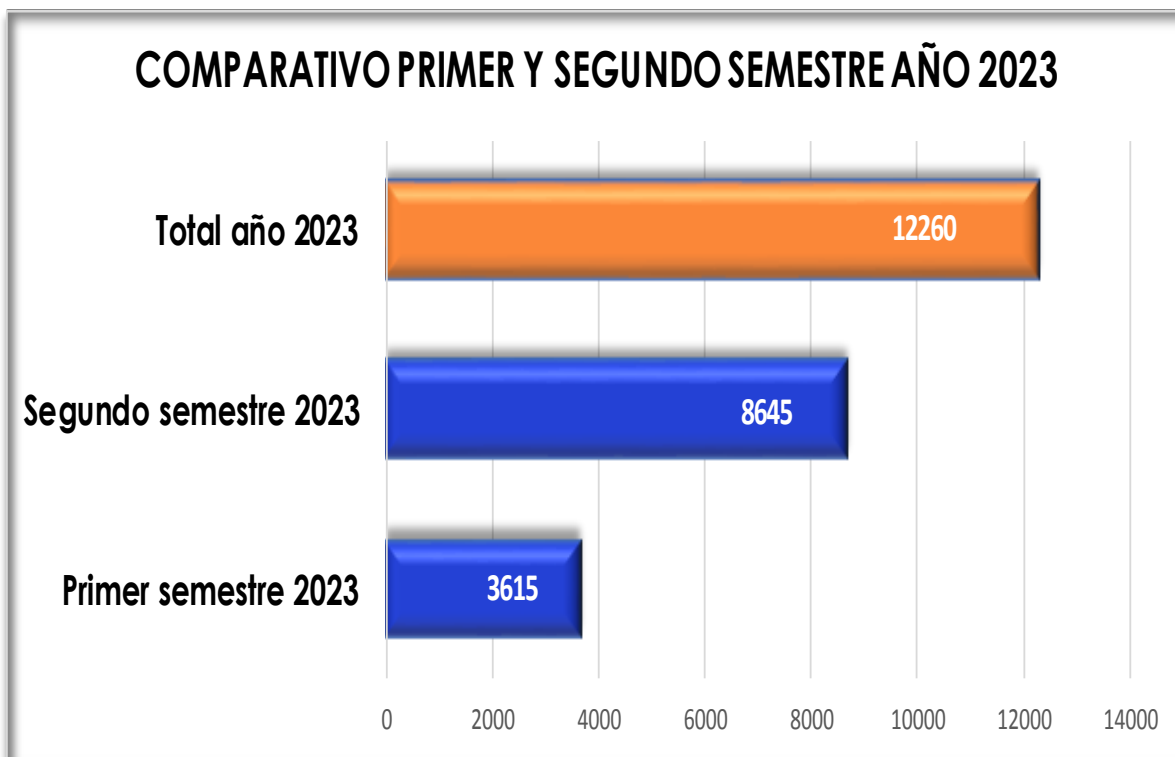
Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre Unidad de Atención al Ciudadano

La diferencia se debe a que, para el segundo semestre, ya se implementó el sistema de gestión documental ORFEO en la toda de la administración municipal, por lo que el 100% de las PQRSD ingresadas, se registraron por esta plataforma. Anteriormente, no todas las PQRSD ingresaban por la

unidad de correspondencia, pues algunas llegaban directamente a las dependencias y muchas otras llegaban directamente a los correos institucionales y no pasaban por radicación. Ahora gracias a la implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO, el 100% de las PQRSD ingresan por la unidad de correspondencia, desde donde se derivan a las dependencias para su trámite y gestión, permitiéndole a esta unidad, realizar seguimiento a los trámites efectuados.

7.2. Comparativo de PQRSD entre el primer y segundo semestre año 2023

Gráfica N° 3. Comparativo PQRSD Primer y segundo semestre año 2023 sin Call Center



Fuente: Informes trimestrales Unidad de Atención al Ciudadano

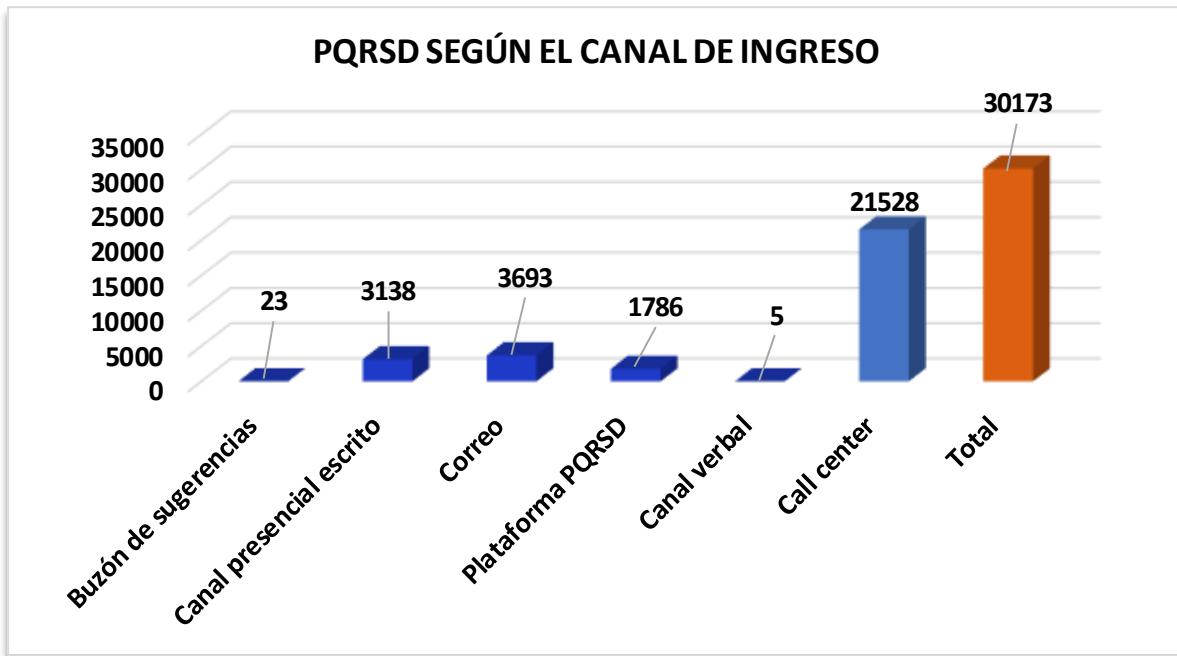
En el primer semestre del año 2023, las PQRSD ingresadas sin call center fue de 3.615 mientras que en el segundo semestre del mismo año es de 8.645, reflejándose un incremento de 5.030 PQRSD. La razón es la misma que se expuso en el punto 7.1, en donde se refleja la implementación al 100% del Sistema de Gestión Documental Orfeo en toda la administración municipal,

el cual recopila todas las peticiones ingresadas tanto de manera presencial en los puntos de atención física, como a través del correo electrónico dado que, a partir del cuarto cuatrimestre, todas las PQRSD que ingresaron a través de los correos institucionales, se radicaron desde la Unidad de Correspondencia, a través del Orfeo de manera simultánea.

7.3. Recepción de PQRSD según el canal de Ingreso

En la administración municipal, se cuenta con seis canales para el ingreso de las PQRSD, los cuales se describen a continuación:

Gráfica N° 4. Ingreso de PQRSD según el Canal de recepción en el segundo semestre año 2023



Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre Unidad de Atención al Ciudadano

7.3.1. Canal de Atención –Buzón de Sugerencias:

Uno de los canales de atención que ofrece la Alcaldía de Pasto a los ciudadanos, como una alternativa para consignar una queja, reclamo, sugerencia, felicitación o cualquier otro comentario que la ciudadanía considere pertinente expresar, son los buzones de sugerencias, los cuales se encuentran dispuestos en cuatro sedes como son, CAM Anganoy,

Secretaría de Hacienda, en las oficinas del Sisbén y en el CAM San Andrés. Su finalidad es mejorar la atención prestada por los servidores públicos y posteriormente comprobar la efectividad de las acciones de mejora.

Gráfica N° 5. Ingreso de PQRSD buzón de Sugerencias



En el segundo semestre del año 2023, se realizaron 32 registros de aperturas de buzón de sugerencias, en donde se evidenciaron 22 quejas, y 1 una felicitación, para un total de 23 PQRSD por este canal de ingreso. De las 22 quejas ingresadas por

Fuente: Informes trimestrales Unidad de Atención al Ciudadano

buzón de sugerencias, 3

son anónimas mientras que los 19 restantes, el peticionario se identifica plenamente.

7.3.2. Canal de Atención presencial escrito (Orfeo)

De acuerdo con el informe reportado por la Unidad de Atención al ciudadano, se identifican 3.138 PQRSD ingresadas directamente a través del canal presencial escrito, y son radicadas mediante el Sistema de Gestión Documental ORFEO. De ellas, 1.447 ingresaron en el tercer trimestre y 1.691 en el cuarto cuatrimestre. Las PQRSD que ingresan directamente por este canal, se derivan a las dependencias correspondientes para que se realicen los trámites y se entregue las respuestas a los ciudadanos.

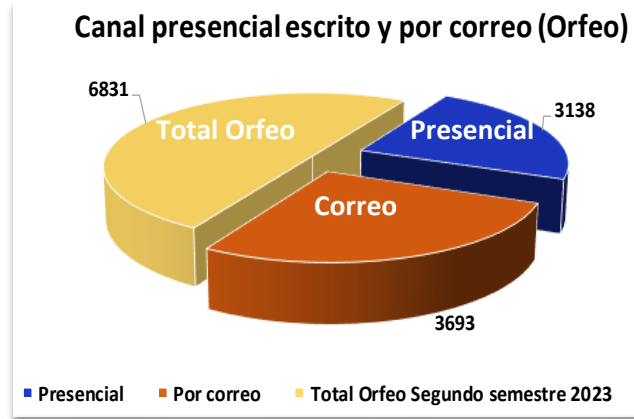
En el ORFEO, desde la Unidad de Correspondencia y desde la Unidad de Atención al Ciudadano, se efectúan seguimientos semanales, para determinar si efectivamente se están tramitando las respuestas de las PQRSD ingresadas a la alcaldía, dentro de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Este proceso es apoyado desde la Oficina de Control Interno, en donde en ejercicio de las funciones y competencias establecidas en el marco de la Ley 87 de 1993 y el Decreto Municipal 433 de 2017, se efectúa un seguimiento y de ser necesario, se requiere a las dependencias que presenten PQRSD sin contestación para que se efectúen de manera inmediata y así evitar silencios

administrativos, conllevando a la generación de la mejora en la prestación del servicio, además de evitar algún tipo de sanción para la administración municipal.

Por lo anterior, se ha conseguido que las ingresadas se contesten

al 100%, aunque se hace la anotación, que, en algunas dependencias, muchas se contestaron fuera de los tiempos límites como es el caso de la Dirección de Espacio Público y la Secretaría de Gobierno, en donde en el mes de diciembre por la cantidad de PQRSD ingresadas, dadas las festividades decembrinas y los carnavales, las peticiones sobrepasaron las capacidades de respuesta por lo que no fue posible entregar las respuestas a tiempo. Además, con el presente informe, se da a conocer que las PQRSD que ingresaron a través de los correos institucionales, también se radicaron a través del sistema de Gestión Documental Orfeo, tal y como se describe a continuación, en el punto 7.2.3.

Gráfica N° 6. Canal Presencial escrito y por correo



Fuente: Informes trimestrales Unidad de Atención al Ciudadano

7.3.3. Canal de Atención – Correo electrónico

El reporte generado desde la Unidad de Atención al ciudadano en los dos últimos trimestres del año 2023, refleja que, después del Call Center, el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía son los correos electrónicos institucionales. A través de este medio, se recibieron 3.693 PQRSD. Sin embargo, teniendo en cuenta en el año 2023 se implementó el Sistema de Gestión Documental Orfeo en toda la administración, las comunicaciones que llegaron a través de los correos institucionales, se radicaron en este Sistema de Gestión Documental, desde donde, de igual manera que las comunicaciones que llegaron de manera presencial, se derivaron a las dependencias y se hicieron los seguimientos hasta que se generen las respuestas para los peticionarios. De todas maneras, lo que se pretende es que el 100% todas las PQRSD, se radiquen a través del Orfeo, y que generen su número de radicación para poder hacer el seguimiento, en aras de lograr de la misma manera, un 100% de respuestas dentro de los tiempos y a satisfacción de los ciudadanos.

Desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO, fue posible generar el número acumulado de PQRSD que llegaron para cada dependencia y que fueron radicados a través de este aplicativo. En el cuadro No. 1, se muestra el total de PQRSD radicadas para cada dependencia en el segundo semestre del año 2023.

Cuadro No. 1 – PQRSD RADICADAS EN ORFEO POR DEPENDENCIA

Dependencia	total Semestre
Almacén	3
Archivo y Gestión Documental	35
Comisaría Primera De Familia	146
Comisaría Segunda De Familia	151
Comisaría Tercera De Familia	230
Coordinación Casa De Justicia	7
Coordinación Centro de Conciliación Municipal	30
Corregiduría de Buesaquillo	4
Corregiduría de Cabrera	3
Corregiduría de Catambuco	20
Corregiduría de El Encano	3
Corregiduría de El Socorro	1
Corregiduría de Genoy	7
Corregiduría de Jamondino	2
Corregiduría de La Laguna	1
Corregiduría de Mapachico	6
Corregiduría de Mocondino	5
Corregiduría de Morasurco	7
Corregiduría de Obonuco	1
Corregiduría de San Fernando	3
Corregiduría de Santa Bárbara	1
Departamento Administrativo de Contratación Pública	81
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y d	21
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario	10
Dirección Administrativa de Espacio Publico	217
Dirección Administrativa Fondo Territorial de Pensiones	79
Dirección Administrativa de Juventud	16
Dirección Administrativa de Plazas de Mercado	42
Inspección Primera de Policía Urbana	32
Inspección Segunda de Policía Urbana	26
Inspección Tercera de Policía Urbana	4
Inspección Cuarta de Policía Urbana	13
Inspección Quinta de Policía Urbana	20
Inspección Sexta de Policía Urbana	35
Inspección Séptima de Policía Urbana	42
Inspección Octava de Policía Urbana	32
Inspección Novena de Policía Urbana	64
Inspección de Control de Precios, Pesas y Medidas	112
Oficina de Control Interno	7
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	8
Oficina de Presupuesto	8
oficina Sisbén	413

Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre Unidad de Atención al Ciudadano

Dependencia	total Semestre
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	25
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	32
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura Y Valorización	6
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	55
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	3
Secretaría de Agricultura	34
Secretaría de Bienestar Social	23
Secretaría de Cultura	33
Secretaría de Desarrollo Comunitario	221
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitivo	12
Secretaría General	97
Secretaría de Gestión Ambiental	81
Secretaría de Gobierno	11
Secretaría de Hacienda	42
Secretaría de Infraestructura y Valorización	108
Secretaría de las Mujeres Orientaciones Sexuales e Identidad de Género	23
Secretaría de Planeación	12
Secretaría de Salud	2
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	188
Subsecretaría de Apoyo Logístico	32
Subsecretaría de Control	1237
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	96
Subsecretaría de Fomento	4
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	87
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	98
Subsecretaría de Gestión De Proyectos	50
Subsecretaría de Infraestructura Rural	68
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	97
Subsecretaría de Ingresos	624
Subsecretaría de Justicia Y Seguridad	458
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	144
Subsecretaría de Planeación y Calidad	12
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	136
Subsecretaría de Salud Pública	55
Subsecretaría de Seguridad Social	57
Subsecretaría de Sistemas de Información	20
Subsecretaría de Talento Humano	224
Subsecretaría De Valorización	25
Tesorería Municipal	343
Unidad de Atención al Ciudadano	1
Unidad de Correspondencia	3
Vacía	4
Total PQRSD radicadas por ORFEO - Segundo Semestre año 2023	6831

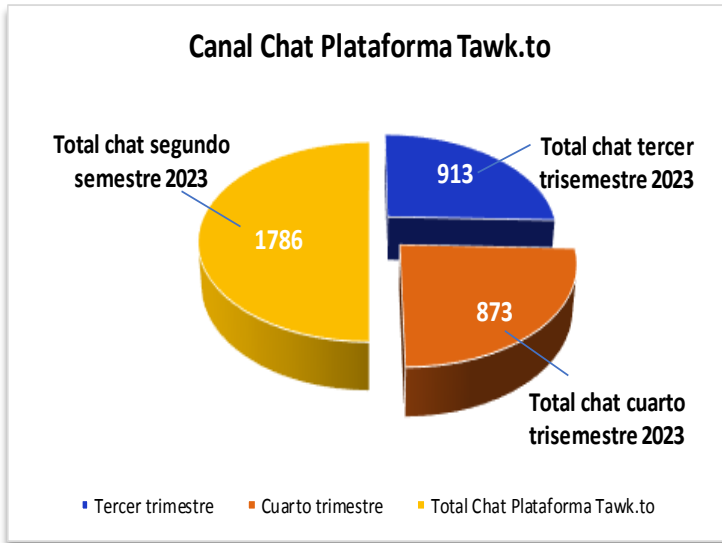
Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre Unidad de Atención al Ciudadano

En el cuadro anterior se puede observar que la dependencia a la cual se radicó la mayor cantidad de PQRSD por parte de la ciudadanía es la Subsecretaría de Control, dependencia adscrita a la Secretaría de Gobierno Municipal, con 1.237 peticiones que representan el 18,11% del total de peticiones llegadas a la administración municipal. En segundo lugar, se encuentra la Subsecretaría de Ingresos que pertenece a la Secretaría de Hacienda, con 624 peticiones que es el 9,1% del total. Luego se encuentra la Subsecretaría de Justicia Y Seguridad con 458 PQRSD que también está adscrita a la Secretaría de Gobierno Municipal y representa el 6.7% y seguido se encuentra la oficina del Sisbén con 413 peticiones, es decir el 6.05%. Luego se reporta la oficina de Tesorería Municipal con 343 peticiones equivalente al 5% del total de ingresos de PQRSD por la plataforma de Orfeo, dependencia que también hace parte de la Secretaría de Hacienda. En el sexto lugar se encuentra la Subsecretaría de Talento Humano con 224 solicitudes que sería el 3.23% y en séptimo lugar está la Secretaría de Desarrollo Comunitario con 221 PQRSD radicadas, siendo también el 3.23% del total. Estos resultados, evidencian que las Secretarías a donde más acude la ciudadanía son la Secretaría de Gobierno, seguida de la Secretaría de Hacienda y en un tercer lugar se encuentra la Oficina del Sisbén.

7.3.4. canal de atención - Chat Plataforma Tawk.to

A través del chat en línea de la plataforma Tawk.to, en la administración municipal, se brinda atención aplicando los lineamientos establecidos en protocolo de relacionamiento con la ciudadanía, otorgando respuesta efectiva, oportuna y veraz a través de esta herramienta de chat en vivo, en tiempo real, orientando a la ciudadanía en el trámite o servicio que desea realizar, despejando de manera inmediata las dudas o inquietudes que desee consultar; al ser el chat una herramienta de información virtual se atiende a más de un usuario a la vez de manera simultánea.

Gráfica N° 7. Canal Chat Plataforma Tawk.to



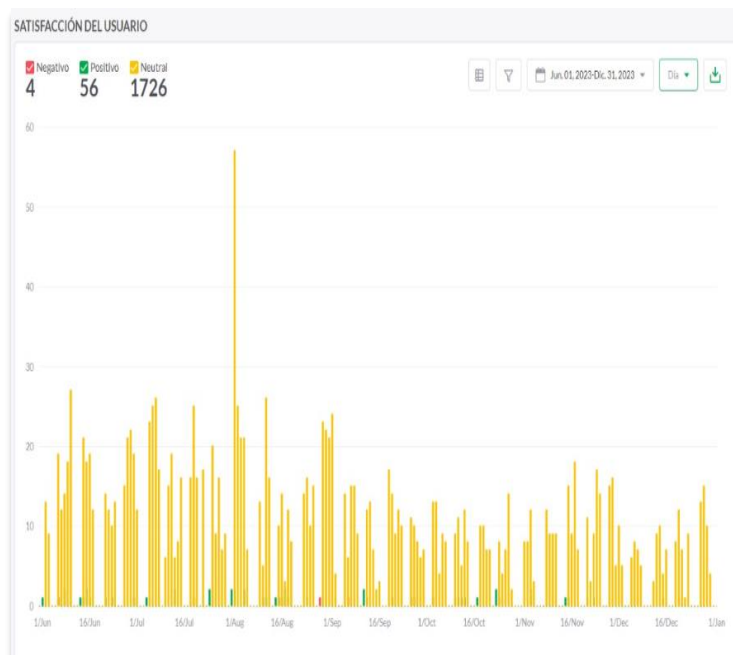
Para el tercer trimestre del año 2023, se atendió 913 solicitudes de la ciudadanía, mientras que, para el cuarto trimestre, se atendieron 873 solicitudes, para un total en el segundo semestre del año 2023, de 1.786 PQRSD

Fuente: Informes trimestrales Unidad de Atención al Ciudadano ingresadas por este canal de atención. Es de aclarar que, a través del chat, ingresan peticiones que no requieren respuesta o trámite, por tratarse de spam, agradecimientos o invitaciones.

Esta plataforma también

permite medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía, el cual para el segundo semestre del año 2023, de las 1.786 PQRSD recibidas, 1.726 indica que es neutral, 56 lo evalúan como positivo y 4 como negativo. Estos resultados, evidencian que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención

Gráfica N° 8. Satisfacción del usuario



Fuente: Informes Semestral Canal Chat Plataforma Tawk.to

recibida a través de este canal, e indica que el canal chat es de muy buena aceptación por los usuarios, acorde al número de visitantes.

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma el tiempo promedio en dar solución completa a las PQRSD de los usuarios, fue de 7 minutos, en donde el menor tiempo empleado fue de 50 segundos y el mayor tiempo fue de 40 minutos.

7.3.5. Canal de atención - Verbal presencial

De manera verbal presencial, en la Unidad de Atención al Ciudadano solo se presentaron 5 PQRSD, en las instalaciones de las sedes de San Andrés (3) y Anganoy (2), las cuales fueron atendidas de manera inmediata y oportuna, brindando la solución y satisfacción a los peticionarios.

7.3.6. Canal de Atención – Call Center Plataforma SIPTIC

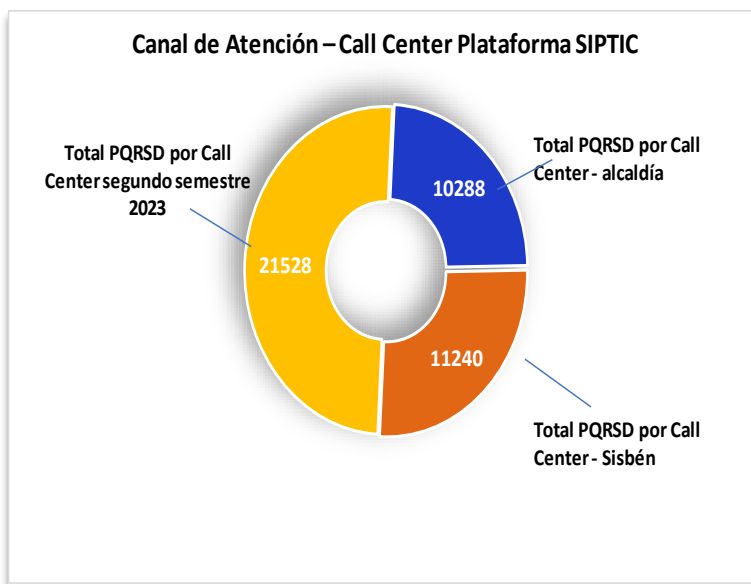
El Call Center de la administración municipal se encuentra ubicado en la calle 17 N 27-72 centro 2 piso, y está a cargo de la Subsecretaria de Sistemas de información y la Unidad de Atención al Ciudadano. Este canal de es atendido a través de la Plataforma SIPTIC, la cual permite generar los reportes del 100% de las llamadas que ingresan a través de este canal. Para la atención a la ciudadanía, se cuenta con 2 agentes para el nivel central y 1 agente para atender temas relacionado con asuntos del Sisbén. Para comunicarse con los dos agentes del nivel central, la línea telefónica institucional es +52 (602) 7244326, y sus extensiones son 7218, 7231. Para la atención de temas relacionados con el Sisbén, se ha dispuesto la línea telefónica +52 (602) 7374508 para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Por otra parte, y teniendo en cuenta que, para el segundo semestre del año 2023, se implementó en la alcaldía, la línea anticorrupción, se hizo necesario también, adicionar un agente para respuesta y para comunicarse, los ciudadanos deben marcar la misma línea telefónica institucional

identificada con el número +52 (602) 7244326, y la extensión, para denuncia por presuntos actos de corrupción está identificada con el No.1213, en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm. Las Llamadas que ingresan son respondidas directamente desde el agente Call Center o se trasfiere a la dependencia correspondiente, dependiendo del trámite o servicio solicitado.

La mayor cantidad de llamadas a través del Call Center, ingresa a través de la línea del Sisbén. En el segundo semestre del año 2023, por esta línea ingresaron 11.240 llamadas, y a través de la línea institucional para las demás dependencias de la alcaldía ingresaron 10.288 para un total de 21.528 llamadas en el semestre.

Gráfica N° 9. Canal Call Center



De las 10.288 llamadas que ingresaron a la administración municipal (exceptuando la oficina del Sisbén), el mayor número de llamadas a través de este canal de recepción de PQRSD, es direccionado a la Secretaría de Tránsito y

Fuente: Informes trimestrales Unidad de Atención al Ciudadano

Transporte, seguido de la Secretaria de Planeación, Secretaría de Educación, Secretaría de Bienestar Social y Secretaría de Hacienda (Impuesto Predial e Industria y Comercio).

7.3.6.1. Estadísticas llamadas Call Center

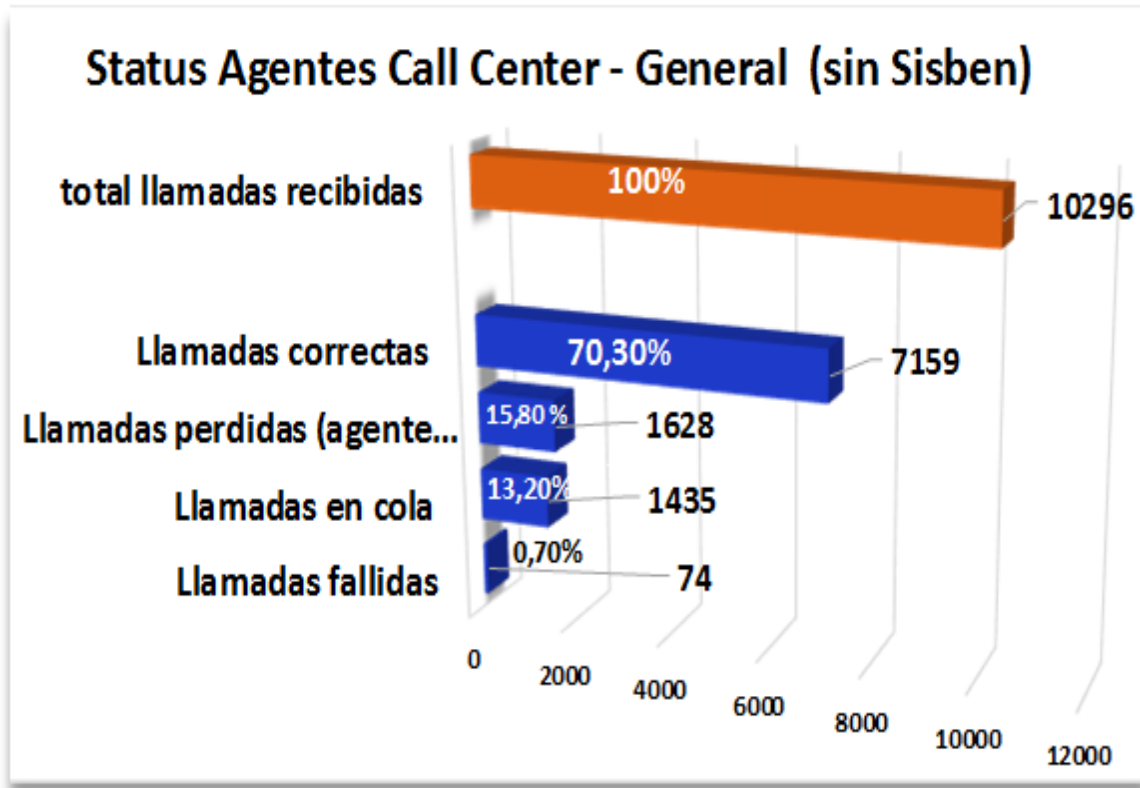
Del 100% de las llamadas que ingresan a través del Call center, no es posible contestarlas en su totalidad, por diferentes motivos lo cual de alguna manera afecta la prestación del servicio. Por ejemplo, hay llamadas que se efectúan en horas cuando el agente no está disponible por su horario de atención, en otras ocasiones, el peticionario cuelga la llamada antes de ser atendido, a veces llaman en fin de semana o festivo, entre otras, las cuales quedan registradas como llamadas sin contestación, lo cual afecta para que la cantidad de llamadas sin respuesta se incrementen.

Teniendo en cuenta lo anterior, dentro de la plataforma SIPTIC, se encuentra la siguiente clasificación de las llamadas:

- **Llamadas fallidas:** Son aquellas que ingresan, pero no son claras o se cae la llamada o cuelga el usuario, impidiendo atender y solucionar la PQRSD.
- **Llamadas en cola:** Son aquellas que ingresan cuando el agente está contestando otra llamada, por lo tanto, a medida que van ingresando las llamadas, quedan en espera hasta que llegue su turno de atención. Algunos usuarios cuelgan antes de ser atendidos por el agente de Call center.
- **Llamadas perdidas (agente no disponible):** Estas generalmente se efectúan fuera de los horarios de trabajo del agente que atiende el Call center, por lo tanto, el sistema las clasifica como llamadas perdidas.
- **Llamadas correctas:** Son aquellas llamadas que ingresan y son posibles ser atendidas de manera inmediata o a medida que va llegando su turno espera (llamadas que estaban en cola).

De acuerdo con esta clasificación, la plataforma SIPTIC arroja los datos que se presentan en el siguiente gráfico:

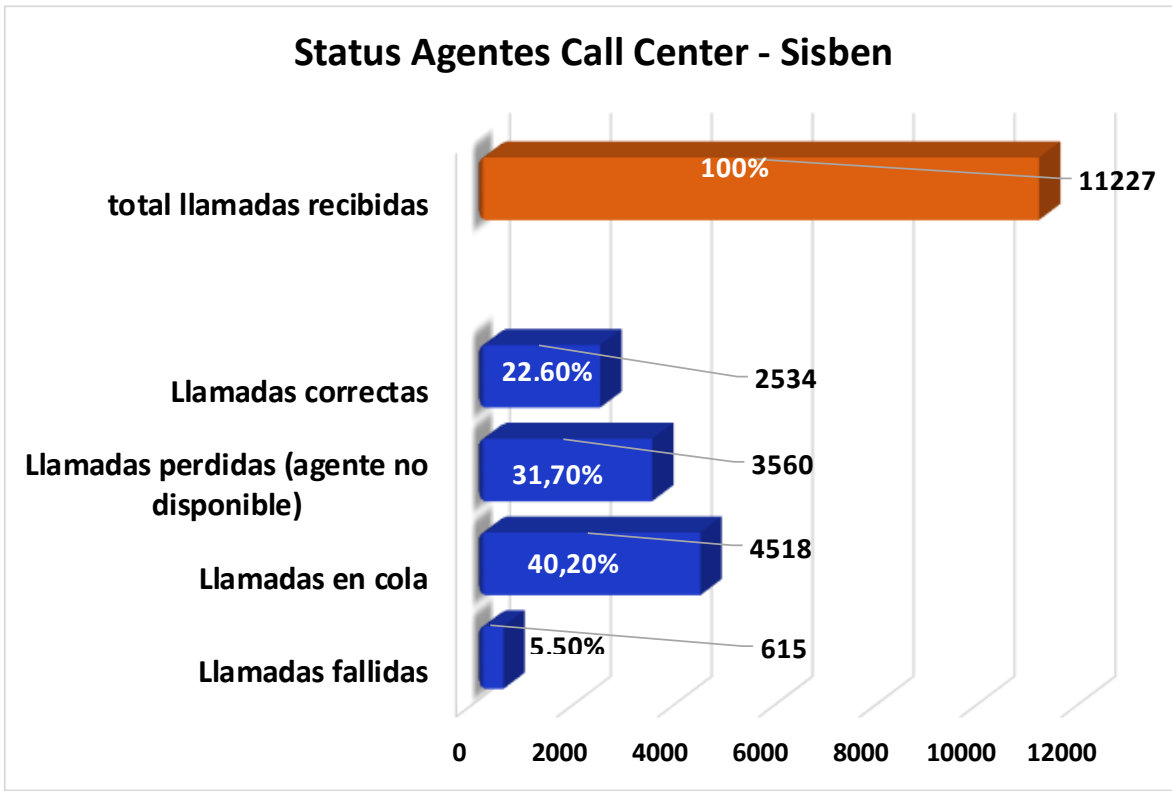
Gráfica N° 10. Call Center (sin Sisbén)



Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre Unidad de Atención al Ciudadano

Como se puede observar, este gráfico evidencia que, en el segundo semestre del año 2023, se recibieron por el canal Call center, sin contar las llamadas que ingresan por temas de Sisbén (para lo cual se dispone de otra línea de atención exclusiva), 10.296 llamadas, de las cuales, 7.233 fue posible atender de manera inmediata, y representan el 70.30% del total. El porcentaje de las llamadas perdidas cuando el agente de atención no está disponible es del 15.80% con 1.628 llamadas en el semestre. Este número es muy alto y representativo, sin embargo, la mayor parte de ellas sucede cuando se efectúan en horarios no laborales, pero en la plataforma del Call Center, queda el registro de la llamada.

Gráfica N° 11. Call Center - Sisbén



Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre Unidad de Atención al Ciudadano

A través de la línea exclusiva que dispone la alcaldía para la atención de los temas de Sisbén, se recibieron 11.227 llamadas, de las cuales solo fue posible atender un 28% de ellas, lo que equivale a 3.149 llamadas con respuesta oportuna en el segundo semestre del año 2023 para temas de Sisbén, mientras que las llamadas perdidas representan el 31.70%, cifra que es demasiado alta para no ser atendida. Sin embargo, igual que en el caso anterior, la mayor parte de estas llamadas sucede cuando el agente de atención no se encuentra disponible.

Por otra parte, a pesar que el sistema arroja por separado las llamadas en cola, muchas de ellas si son atendidas, siempre y cuando los peticionarios tengan la paciencia para esperar su turno.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

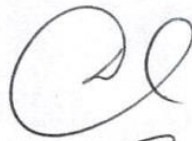
Después de elaborar el presente informe, se resalta todos los esfuerzos de la administración municipal para dar respuesta de manera oportuna y eficaz a las PQRSD ingresadas por la comunidad, quienes esperan una solución a sus peticiones, lo cual se refleja en los resultados obtenidos desde el Sistema de Gestión Documental Orfeo, en el que a pesar de que refleja que algunas PQRSD fueron contestadas de manera extemporánea, no se reportan PQRSD sin resolver. Por otra parte, se resalta la gestión realizada desde la subsecretaría de Sisitemas de información, respecto a la implementación del Sistema de Gestión documental ORFEO en toda la administración, el cual refleja un numero objetivo y real de las PQRSD y gracias a este, es posible hacer seguimiento en línea de los trámites de respuesta a la ciudadanía.

Se evidencia, además, los avances que han surgido en el año 2023, especialmente en el segundo semestre del mismo desde la Unidad de Atención al Ciudadano, con la priorización del fortalecimiento al Servicio al ciudadano, en aspectos tales como la designación de funcionarios que actúan como enlaces de apoyo para las respuestas, la emisión permanente y de manera semanal de informes desde el Sistema de Gestión Documental Orfeo y sus seguimientos, lo cual aporta para mejorar la calidad del servicio para la ciudadanía.

Se observa que en la oficina del Sisbén aún hay deficiencia en el canal de atención del Call Center, dado que el porcentaje de llamadas sin respuesta sigue siendo alto, lo que refleja que el servicio no es tan eficiente, lo cual genera molestia e incomodidad para las personas que requieren ser atendidas a través de este medio de comunicación. Por lo tanto, es

importante implementar acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las llamadas sin respuesta. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen si este riesgo se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional.

Para finalizar, como se mencionaba anteriormente, en algunas dependencias, por la gran cantidad de PQRSD recepcionadas entre los meses de noviembre y diciembre, no fue posible contestar el 100% de las mismas dentro de las fechas establecidas por la ley 1755 de 2015, lo que generó la emisión de respuestas extemporáneas, como es el caso de la Dirección de Espacio Público y la Secretaría de Gobierno. Por tal motivo, desde la Oficina de Control Interno, se recomienda Implementar un plan de contingencia para fin de año, en especial en las dependencias en mención, para atender dentro de los tiempos establecidos en la le 1755 de 2015 y evitar la materialización de un riesgo por este concepto.



HAROLD ALBEIRO DELGADO MARCILLO
Jefe Oficina de Control Interno



Proyecto: Mónica Burbano R. –
P.U.C. Oficina de Control Interno