OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALEX ANTONIO LOBOA MEZU
Control Interno

SUAREZ CAUCA,

INFORME AUNAL 2024

INTRODUCCIÓN

Según lo establecido en la Política Pública de Servicio al Ciudadano, y teniendo en cuenta los escenarios de la relación Estado – Ciudadano, la atención de los usuarios como fin esencial del Estado es prioridad para el desarrollo misional de la entidad, razón por la cual se pone a disposición de la ciudadanía la Oficina de Atención al Ciudadano para gestionar y dar respuesta a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés utilizando diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de comunicación con cobertura inclusive en las zonas más apartadas del país con el propósito de mejorar la atención y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad.

En ese sentido, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano presenta el Informe de Gestión Anual de PQRSD correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 2052 de 2020, Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011 y Ley 1712 de 2014) Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de la entidad.

GLOSARIO

Ciudadano: es todo miembro activo de un Estado, dentro del cual se somete a sus leyes y tiene derechos políticos. Ser ciudadano significa participar activamente en la vida social, política y económica de una comunidad y de la sociedad. Persona destinataria de bienes y/o servicios; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

Servicio: Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus derechos.

Atención de Primer Nivel: Gestión de requerimientos considerados como frecuentes a los que se da respuesta sin ser escalados a las diferentes dependencias de la

Unidad. Las respuestas son emitidas con base en los Protocolos de Atención de Primer Nivel de cada área

Atención de Segundo Nivel: Gestión de requerimientos que por su carácter técnico y/o jurídico requieran ser consultados con las diferentes dependencias según su competencia.

Atención Presencial: Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano en la empresa.

Atención Telefónica: Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica a través de la Línea 314 509 2409

Atención Virtual: Hace referencia a la interacción con el ciudadano a través de los canales virtuales disponibles correo electrónico emsuarez@suarez-cauca.gov.co

Canales de Atención: son los diferentes canales que la entidad dispone para la recepción de requerimientos de los ciudadanos: Oficina de Atención al Ciudadano,

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y/o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea y/o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético – profesional.

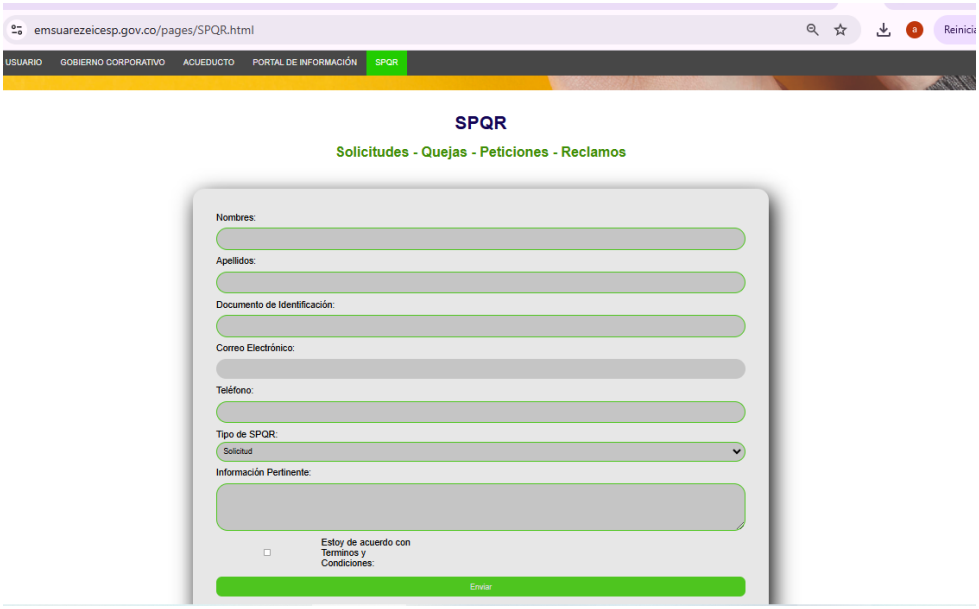
Trámite: Es el conjunto de pasos y/o serie de acciones llevadas a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, o la debida ejecución y control de

acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos

ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA WEB

SISTEMA PQRSD

A través de la página https://www.emsuarezeicesp.gov.co/ la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otros temas



CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo emsuarez@suarez-cauca.gov.co, el ciudadano puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones.

Las respuestas son remitidas por este mismo medio y se encuentran disponibles en el sistema PQRSD de la Página Web para descarga e impresión con el número de Ticket asignado automáticamente al requerimiento.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

LINEA TELEFONICA AL CIUDADANO 314 509 2409

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden realizar consultas de información, radicar solicitudes, quejas y reclamos. Disponible de manera gratuita para usuarios en todo el territorio nacional de lunes a viernes

MEJORAMIENTO CONTINUO

En el marco del Sistema Integrado de Planeación y Gestión se realiza seguimiento y evaluación permanente del proceso a través de la medición de indicadores mensuales de gestión que facilitan el monitoreo de canales, la toma de decisiones e implementación de las acciones de mejora correspondientes.

En ese sentido, el informe incluye la gestión de requerimientos de ciudadanos y usuarios recibidos a través de los diferentes canales de atención disponibles, así como el apoyo a la entidad en el desarrollo de las actividades enmarcadas en el Plan de Acción Institucional, Plan de Participación Ciudadana, Ley de Transparencia, Ley Antitrámites e implementación de lineamientos MIPG

Entre los aspectos más relevantes del período podemos mencionar:

Indicadores de Gestión: La medición de los indicadores "**PQRSD RESUELTAS** y **OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO**", obtuvo un índice promedio de gestión y oportunidad de **94%**.

En ese sentido, durante el año 2024, se nota nuevamente la estabilización de los canales de atención.

PRIMER SEMESTRE

ITEM	MES	DOCUMENTOS	VERBALES	CORREO	PAGINA WEG	SUB TOTAL
1	ENERO	7	154	0	0	161
2	FEBRERO	9	147	1	0	157
3	MARZO	8	168	0	0	176
4	ABRIL	9	161	0	0	170
5	MAYO	1	156			157
6	JUNIO	2	162	1	0	165
TOTAL		36	948	2	0	986

SEGUNDO SEMESTRE

ITEM	MES	DOCUMENTOS	VERBALES	CORREO	PAGINA WEG	SUB TOTAL
1	JULIO	6	133	1	0	140
2	AGOSTO	5	124	2	0	131
3	SEPTIEMBRE	4	136	1	0	141
4	OCTUBRE	15	145	1	0	412
5	NOVIIEMBRE	7	152	3	0	162
6	DICIEMBRE	2	132	1	0	135
TOTAL		39	822	9	0	870

En relación con los principales temas de interés para nuestros usuarios, las consultas se refirieron a temas de los servicios

En el marco de los componentes de relacionamiento con el ciudadano, la entidad estableció espacios desarrollados desde las áreas misionales para propiciar la interacción con nuestros grupos de interés dando a conocer la gestión institucional, facilitando el control social y el seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos institucionales por parte de la comunidad.

En ese sentido, el Plan de Participación Ciudadana contempla los siguientes espacios participativos:

- Formulación Plan de Acción Institucional 2024
- Formulación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024
- Formulación Plan de Participación Ciudadana 2024

ALEX ANTONIO LOBOA MEZU.
Asesor Control Interno