

REDISEÑO DEL PROCESO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN
LAS PQRSD EN LA ALCALDIA DE CANDELARIA - VALLE

JESSICA JOANA CORONADO ROLDAN
YENNY LEAL MAVISOY

FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN - FUSM
DECANATURA DE EDUCACION A DISTANCIA Y VIRTUAL
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PALMIRA; MAYO DE 2020

**Rediseño del proceso del sistema de atención al ciudadano en las PQRSD en la alcaldía de
Candelaria – Valle**

Jessica Joana Coronado Roldan

Yenny Leal Mavisoy

Fundación Universitaria San Martín - FUSM

Decanatura de Educación a Distancia y Virtual

Administración De Empresas

Palmira; mayo de 2020

Rediseño del proceso del sistema de atención al ciudadano en las PQRSD en la alcaldía de
Candelaria – Valle

Autores

Jessica Joana Coronado Roldan

Yenny Leal Mavisoy

Trabajo de Grado

Presentado como requisito para optar al título de

Administrador de Empresas

Asesor:

Francisco Javier Duran Primero

Fundación Universitaria San Martín

Educación abierta y a Distancia

Administración de empresas

Palmira, Mayo 2020

Nota Aceptación

Firma jurados

Jurado 1 _____

Jurado 2 _____

Contenido

Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	1
1. Planteamiento del problema.....	3
1.1. Planteamiento problema.....	3
1.2. Formulación del Problema.....	9
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos.....	10
1.4.1. Objetivo General.....	10
1.4.2. Objetivos Específicos.....	10
2. Marco referencial.....	11
2.1 Marco contextual.....	11
2.2. Estado del arte:.....	13
2.3. Marco legal.....	14
2.4. Marco teórico.....	17
2.5. Marco conceptual.....	20
3. Diseño metodológico.....	22
3.1. Tipo de estudio.....	22
3.2. Fuentes de Información.....	22
3.3. Método de investigación.....	22
3.4. Instrumentos de recolección y análisis de información.....	22

4. Resultados.....	27
4.1. Análisis.....	27
4.1.1. Resultados de la entrevista al funcionario Andrés Fernando Quintana Fuertes.	27
4.1.2. Resultados de la encuesta realizada a funcionarios responsables de secretarías.	28
4.1.3. Resultados de encuesta a ciudadanos	35
4.2. Diagnóstico.....	39
4.2.1. Diagnóstico procedimiento actual	40
4.2.2. Diagnóstico de respuesta a los derechos de petición.	42
4.2.3. Análisis trámite actual	44
4.3. Rediseño.....	45
4.3.1. Procedimiento de recepción y respuesta de derechos de petición, quejas y reclamos propuesto.	46
4.3.2. Flujograma propuesto.....	47
4.3.3. Diseño de software para gestión de las PQRS en la alcaldía de candelaria.	51
5. Conclusiones.....	56
6. Referencias	57
7. Anexos.....	60

Lista de Tablas

<i>Tabla 1. PQRS contestadas por cada secretaría dentro y fuera de los tiempos establecidos por la ley</i>	4
Tabla 2. Numero de trámites.....	6
Tabla 3. Términos para resolver modalidades de peticiones (tiempo)	7
Tabla 4. Estructura entrevista a funcionario de la alcaldía:	23
Tabla 5. Estructura de encuesta a secretarías o dependencias:	24
Tabla 6. Estructura de encuesta al ciudadano	26
Tabla 7. Observaciones:.....	39

Lista de Figuras

Figura 1 Organigrama Administración Municipal de Candelaria.....	12
Figura 2. Resultado de respuesta 1 encuesta a secretaría.....	28
<i>Figura 3. Resultado de respuesta 2 encuesta a secretaría.....</i>	<i>29</i>
Figura 4. Resultado de respuesta 3 encuesta a secretaría.....	29
Figura 5. Resultado de respuesta 4 encuesta a secretaría.....	30
Figura 6. Resultado de respuesta 5 encuesta a secretaría.....	31
Figura 7. Resultado de respuesta 6 encuesta a secretaría.....	33
Figura 8. Resultado de respuesta 7 encuesta a secretaría.....	34
Figura 9. Resultado de respuesta 8 encuesta a secretaría.....	34
Figura 10. Resultado de respuesta 1 encuesta a ciudadanos.....	35
Figura 11. Resultado de respuesta 2 encuesta a ciudadanos.....	36
Figura 12. Resultado de respuesta 3 encuesta a ciudadanos.....	36
Figura 13. Resultado de respuesta 4 encuesta a ciudadanos.....	37
Figura 14. Resultado de respuesta 5 encuesta a ciudadanos.....	37
Figura 15. Resultado de respuesta 6 encuesta a ciudadanos.....	38
Figura 16. Ciclo PHVA en la ejecución del proceso y tramite de respuestas de las PQRSD.....	44
Figura 17. Flujograma propuesto.....	47
Figura 18. Plantilla 5.....	51
Figura 19. Plantilla 6.....	52
Figura 20. Plantilla 7.....	52
Figura 21. Plantilla 8.....	53

Figura 22. Plantilla 9..... 53

Figura 23. Plantilla 10..... 54

Figura 24. Plantilla 11..... 55

Lista de Anexos

Anexo A. Flujograma Actual del proceso de atenciónal ciudadano en el trámite de las PQRSD..	8
Anexo B. Resultados de la entrevista al funcionario Andrés Fernando Quintana Fuertes.	27
Anexo C. Resultados de la encuesta realizada a funcionarios responsables de secretarias	28
Anexo D. Resultados de encuesta a ciudadanos.	35
Anexo E. Observación ejecutada al proceso.	38
Anexo F. Informe II semestre de 2019 de trámite de las PQRSD.	44
Anexo G. Plantilla del software de la alcaldía de Candelaria-Valle.....	51

Resumen

Teniendo en cuenta que la alcaldía de Candelaria presenta una gran falencia en los tiempos de respuesta del programa atención al ciudadano propuesto dentro del plan de desarrollo, el cual presenta un subprograma enfocado en el trámite de la PQRS (petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) de los ciudadanos, contemplado en la ley.

Teniendo en cuenta informes semestrales por parte de la alcaldía, entrevista a funcionario de despacho y encuestas a funcionarios de secretarías se procede a realizar una investigación más profunda que permita el desarrollo de mejoras en el proceso de trámite de las PQRS para fortalecer la atención en el ciudadano y mitigar riesgos en el funcionario.

Se realizó análisis y diagnóstico de la problemática, investigando previamente conceptos y normativa vigente en Colombia para proponer un proceso más ágil y contundente acompañado de un rediseño en la página web más práctico para el ciudadano como para el funcionario, teniendo en cuenta que es obligación de los funcionarios públicos cumplir con las normas emanadas del estado colombiano; ya que como consecuencia al incumplimiento se tomarán medidas como amonestaciones escritas, suspensiones, multas, responsabilidades penales, civiles y hasta la destitución e inhabilidad general.

Palabras claves: PQRS; análisis; diagnóstico y rediseño.