OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS – PERIODO ENERO A DICIEMBRE DE 2024.

La Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD recibida y atendidas a través de diferentes canales de atención con los que cuenta la Alcaldía Distrital, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de diciembre de 2024, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de la ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Marco normativo general.

Ley 87 de 1993.

Artículo 1. “se establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado”. El ejercicio del control interno debe consultar a los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de los costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad de mando.

Artículo 2. Objetivos del Sistema de Control Interno.

1. Proteger los recursos de la organización buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten.

2. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.

3. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

4. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.

5. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.

6. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

7. Garantizar que el Sistema de Control Interno, disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.

8. Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

Con atención a lo consagrado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el cual reza: “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…”.

Con el objetivo de brindar una atención adecuada a los ciudadanos, es muy importante la participación activa de todos los servidores públicos, adicionalmente a aquellos involucrados con el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes; con el fin de garantizar la efectividad en la comunicación con los usuarios y lograr identificar necesidades y expectativas, para el seguimiento y control.

Con base en la normatividad antes descrita se procede a presentar el informe de desarrollo del seguimiento.

Objetivo general.

Cumplir a cabalidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011,” donde señala las oficinas de Control Interno deberán vigilar la atención de las PQRS, de acuerdo con las normas legales vigentes, rendirá a la Administración un Informe Semestral, el cual debe ser publicado en la página Web de la Entidad

Alcance de seguimiento.

Evaluar cualitativa y cuantitativamente la gestión que se da a las solicitudes de información, y a la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo de enero a diciembre de 2024.

Metodología de seguimiento:

Se solicita a las diferentes secretarias y direcciones la relación de las PQRS recibidas, para conocer el trámite dado para el periodo de enero – junio y junio a diciembre 2024.

Dando cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno de acuerdo a las fuentes de información: reportes de PQRS remitido por las distintas secretarias y los canales de atención, a disposición de la ciudadanía para el acceso a trámites, servicios e información y recepción como o son la ventanilla única, correo institucional, página web institucional y SAC (Secretaria de Salud y Secretaria de Educación), pudo establecer que dentro del periodo objeto de evaluación la Alcaldía Distrital de Riohacha recibió el siguiente número de solicitudes de PQRS:

REPORTE SECRETARIAS Y DIRECCIONES	***VENTANILLA UNICA***	**WEB**	***SAC***	***TOTAL***
Sec. Educación			6370	6370
Sec. Salud			48	48
Sec. Planeación		38		38
Sec. Obras		23		23
Sec. Gobierno	38	22		60
Sec. General	15	10		25
Sec. Hacienda		13		13
Sec. Desarrollo Económico		4		4
Sec. Desarrollo Social		18		18
Of. Asesora Jurídica		17		17
Dir. Gestión Empresarial		3		3
Dir. Asuntos Indígenas		4		4
Dir. Rentas	42	54		96
Dir. Urbanismo		17		17
Dir. Medio Ambiente		14		14
Instram	44	232		276
Despacho		2		2
Dir. Contratación	3			3
Dir. Servicios Publicos		7		7
Of. Control Interno		13		13
Dir. Talento Humano		5		5
TOTAL	***142***	***496***	***6418***	***7056***

Tabla 1.

Durante los dos semestres de enero-junio y julio-diciembre de 2024 se recibieron en total ***7056*** PQRS, distribuidas en nueve (9) secretarias, Despacho (4) oficina y siete (7) en direcciones.

De las 7056 solicitudes, 6418 fueron reportadas por el SAC, 496 web y 142 fueron recepcionadas por ventanilla única.

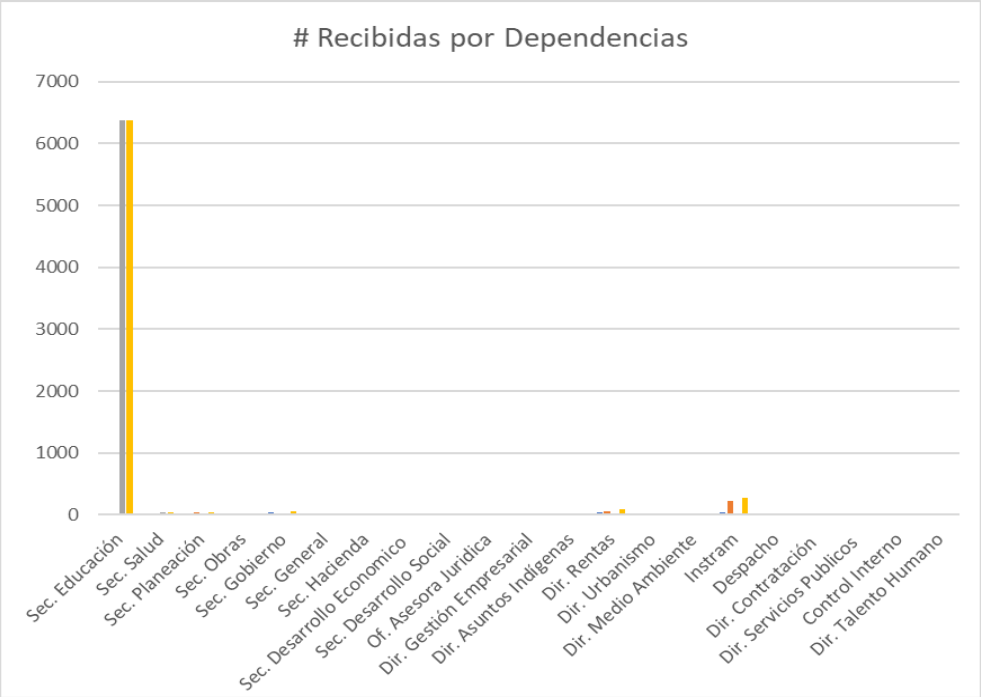

Grafico 1.

Las dependencias con mayor número de solicitud son la Secretaria de Educación con 6370 solicitudes, seguida del Instituto de Tránsito Municipal - Instram con 276, Secretaria de Rentas con 96 solicitudes y Secretaria de Gobierno con 60 solicitudes, como se indica en el grafico 1.

Así mismo, se puede indicar que la mayor cantidad se concentraron en los criterios de peticiones 58%, seguido de sugerencias 28%, quejas 10% y reclamos 4%, como lo indica el grafico 2.

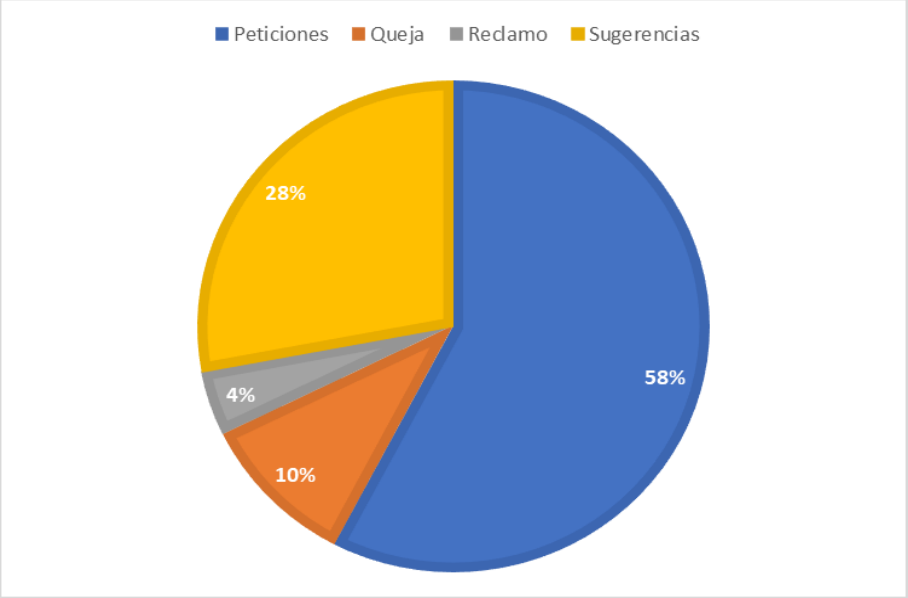

Grafico 2.

Trámite de Respuestas

DEPENDENCIAS	RECIBIDAS	RESPONDIDAS		PENDIENTES
		EN EL TERMINO	FUERA DE TERMINO	
Sec. Educación	6370	5125	1245	
Sec. Salud	48	48		
Sec. Planeación	38		38	
Sec. Obras	23	23		
Sec. Gobierno	60		45	15
Sec. General	25	25		
Sec. Hacienda	13	11	2	
Sec. Desarrollo Economico	4	4		
Sec. Desarrollo Social	18	12	6	
Of. Asesora Juridica	17	8	9	
Dir. Gestión Empresarial	3	3		
Dir. Asuntos Indígenas	4	4		
Dir. Rentas	96	82	14	
Dir. Urbanismo	17		17	
Dir. Medio Ambiente	14	5	9	
Instram	276	105	100	71
Despacho	2	2		
Dir. Contratación	3	3		
Dir. Servicios Publicos	7	7		
Control Interno	13	13		
Dir. Talento Humano	5	5		
TOTAL	***7056***	***5485***	***1485***	***86***

Tabla 2.

La tabla 2, muestra el trámite de respuesta de las solicitudes reportadas por las secretarias y dependencias, lo que corresponde a 5485 solicitudes con un 78 % fueron resultas dentro de los términos de ley, 1485 con un 21% fueron respondida fuera de los términos y 86 solicitudes con un 1 % se encuentran sin respuesta por parte de la Secretaria de Gobierno y Instram.

La Oficina de Control interno observó las siguientes situaciones en el seguimiento a la gestión individual de las dependencias:

- Las oficinas con mayor número de trámites en el año 2025 son en su orden, Secretaria de Educación, Oficina del Instram, Dirección de Rentas, Secretaria de Gobierno y Convivencia Ciudadana y Secretaria de Salud.

- Se puede evidenciar que la Secretaria de Educación y Cultura es la dependencia de la administración donde más se recepcionan PQRS, como también se puede observar que tiene mayor receptividad en las respuestas en los términos de ley.

Desde la Oficina Asesora de Control Interno se sugiere las siguientes recomendaciones, con el fin de mejorar aquellos aspectos determinados débiles sobre la gestión de las PQRS en la entidad:

1. Dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, donde estipula la creación *"Oficina de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencia* y *Reclamos"* que los ciudadanos formulen.

2. Se recomienda elaborar un manual de procesos y procedimientos para el manejo de las PQRS interpuesta por el ciudadano ante la Entidad.

3. Colocar en partes visible de la Entidad buzón de sugerencias para los ciudadanos puedan depositar sus quejas y sugerencias.

4. Coordinar con las oficinas que atiende PQRS, reuniones periódicas para establecer informe donde se evidencie el registro de la atención oportuna de PQRS

Atentamente,

ADIELA ESTHER HINOJOSA RUDAS
Jefe Oficina de Control Interno