INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS.

PERIOCIDAD SEMESTRAL
PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2022

PRESENTACIÓN

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 julio y 31 de diciembre de 2022, 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.

OBJETIVO

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

Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo de julio a diciembre de 2022.

CONTROL DE LEGALIDAD

La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido para el primer semestre del año 2022.

Constitución Política de Colombia, Artículo 23.

Ley 87 de 1993, artículo 12.

Decreto N° 1122 de 1999, artículo 31.

Ley 1474 de 2011, artículo 76.

Ley 1437 de 2011, Titulo II

Decreto N° 019 de 2012

Decreto N° 648 de 2017, Decreto N° 1083 de 2015, artículo 16 que introdujo el artículo 2.2. 21.49

Circular externa N° 001 de 2011, expedida por el consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

RESULTADO

Este informe contiene el Análisis de las PQRS recibidas por los diferentes canales de atención de la Entidad, como muestra por tipo de solicitudes, por volumen de las PQRS por dependencias, por la capacidad de respuesta y finalmente las recomendaciones que presenta la Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de seguimiento, asesoría y acompañamiento como lo establece el Decreto 648 de 2017.

La Administración Distrital ha establecido canales de atención, a disposición de la ciudadanía para el acceso a trámites, servicios e información y recepción de las PQRS; para el seguimiento se tiene en cuenta solo las peticiones que ingresan a través de los canales descritos.

- Ventanilla única: se cuenta con un programa de gestión documental ORFEO, en el cual se hace seguimiento y control de la correspondencia tanto interna como externa, llevándose un radicado de consecutivo.
- Correo institucional: contactenos@riohacha-laguajira.gov.co
- Página web institucional: www.riohacha-laguajira.gov.co, recibidas a través del canal Atención a la Ciudadanía – Peticiones Quejas y Reclamos.
- La Secretaria de Educación y La Secretaria de Salud Distrital cuenta con su propio sistema de captura y gestión de la correspondencia denominado SAC.

Cabe resaltar, que desde el segundo semestre de la vigencia 2020, no se encuentra en funcionamiento el ORFEO por lo que la recepción de documento en la ventanilla única se hace de manera manual.

Dentro de los criterios que se tuvieron en cuenta para este análisis fueron la identificación de PQRS conforme al Volumen por Dependencias, Capacidad de Respuesta de los responsables de cada una de las áreas involucradas en la atención de PQRS.

Grafica 1.

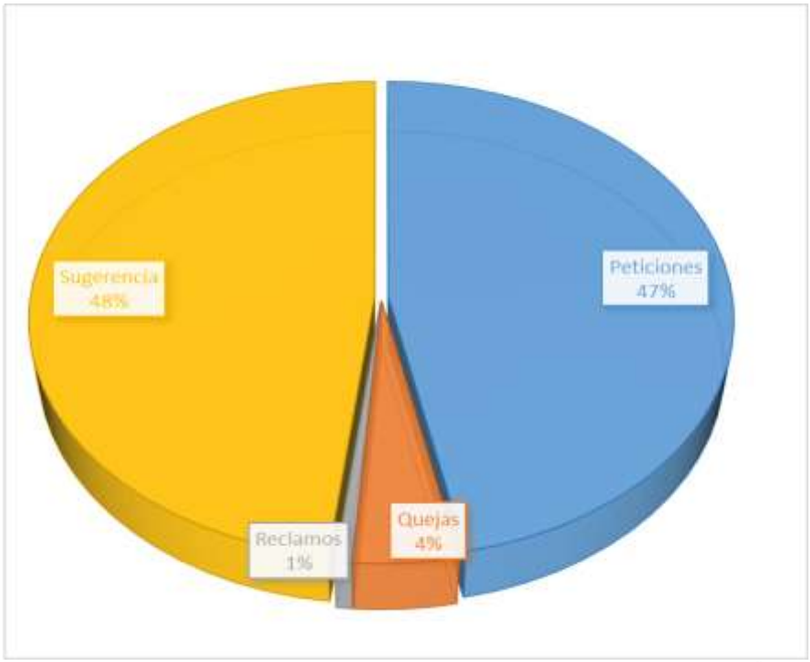
PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN

En la tabla 1, encontraremos la cantidad de solicitudes recibidas por la Administración Distrital en el segundo semestre de 2022 en los canales dispuestos para tal fin, al igual que el porcentaje correspondiente a cada uno de ellos.

PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO CON LOS CANALES DE ATENCIÓN		
MEDIO DE INGRESO	***PETICIONES RECIBIDAS***	***PORCENTAJE***
1. Ventanilla Única	1403	52%
2. Correo Insitucional	35	1%
3. Página Web	0	0%
4. SAC	1259	47%

Tabla 1.

Durante el segundo semestre de julio – diciembre de 2022 se recibieron en total ***2697*** PQRS, la mayor cantidad para el segundo semestre se concentraron en los criterios de sugerencias 48%, seguido de peticiones 47% que en su mayoría fueron recepcionadas a través de la *Ventanilla Única*.



Grafica 2.

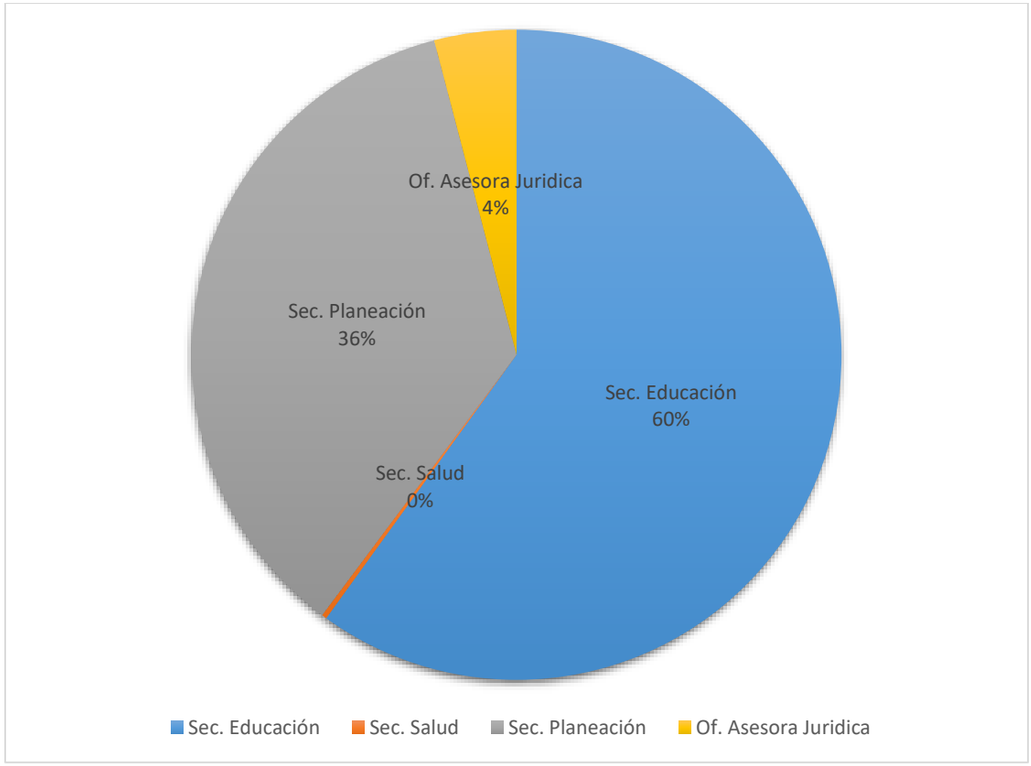
PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIAS Y SU CUMPLIMIENTO

	R.T	T.R	R.F.T	TOTAL
Sec. Educación	954		214	1168
Sec. Salud	4		87	91
Sec. Planeación	568	497	279	1344
Sec. Hacienda	2			2
Sec. Gobierno	7			7
Sec. Obras	7			7
Sec. De Turismo, Cultura y Deporte	1			1
Despacho Alcalde	1			1
Of. Asesora Juridica	65		3	68
Dir. Asuntos Indígenas	2			2
Dir. Talento Humano	2			2
Dir. Contratación	1			1
Dir. Medio Ambiente	1			1
Instram	2			2
	1617	497	583	2697

Tabla 2.

R.T *Respuesta en los términos* ***T.R*** *Tramite sin respuesta* ***R.F.T*** *Respuesta fuera de términos*

De acuerdo a lo observado en la tabla 2, se puede concluir que el 60% de las peticiones fueron respondida en los términos de ley, que el 22% fueron respondida fuera de los términos y que un 18% se encuentran sin respuesta.



Grafica 3.

Analizada la información, se pudo evidenciar que el 60% de las Peticiones fueron asignadas para su trámite correspondiente a la Secretaría de Educación y Cultura, seguidamente el grado de volumen a la Secretaría de Planeación en 36% y la Oficina Asesora Jurídica en 4%; como se puede evidenciar en la gráfica.

CONCLUSIONES

En el segundo semestre de la vigencia 2022, 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 por parte de las dependencias responsables.

RECOMENDACIONES

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. Monitorear permanentemente la página WEB, el correo institucional de la Entidad, con el propósito de determinar si se está cumplido de manera oportuna en la web.

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

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

ADIELA ESTHER HINOJOSA RUDAS
Jefa Oficina Asesora de Control Interno