OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS – PERIODO ENERO A JUNIO DE 2023.

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 junio de 2023, 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 junio de 2023.

Metodología de seguimiento:

Se solicitó a través de memorando interno N° M1140020230084 a las diferentes secretarias y direcciones la relación de las PQRS recibidas, para conocer el tramite dado para el periodo de enero – junio 2023.

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, pagina 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:

DEPENDENCIAS	***REPORTE SECRETARIAS Y DIRECCIONES***	***SAC***	***TOTAL***
Sec. Educación		3233	3233
Sec. Salud		26	26
Sec. Planeación	972		972
Sec. Obras	2		2
Sec. General	1		1
Sec. Desarrollo Economico	1		1
Of. Asesora Juridica	2		2
Dir. Asuntos Indígenas	1		1
Dir. Afrodescendiente	1		1
Dir. Talento Humano	2		2
TOTAL	***982***	***3259***	***4241***

Tabla 1.

Durante el primer semestre de enero – junio de 2023 se recibieron en total ***4259*** PQRS, distribuidas en ocho (8) secretarias, una (1) oficina y tres (3) en direcciones; comparado con el periodo julio – diciembre 2022 en el que se recibieron un total de **2697,** se evidencia un aumento de en **1562** solicitudes más.

De las 4259 solicitudes, 3259 fueron reportadas por el SAC y 1000 fueron recepcionadas por ventanilla única.

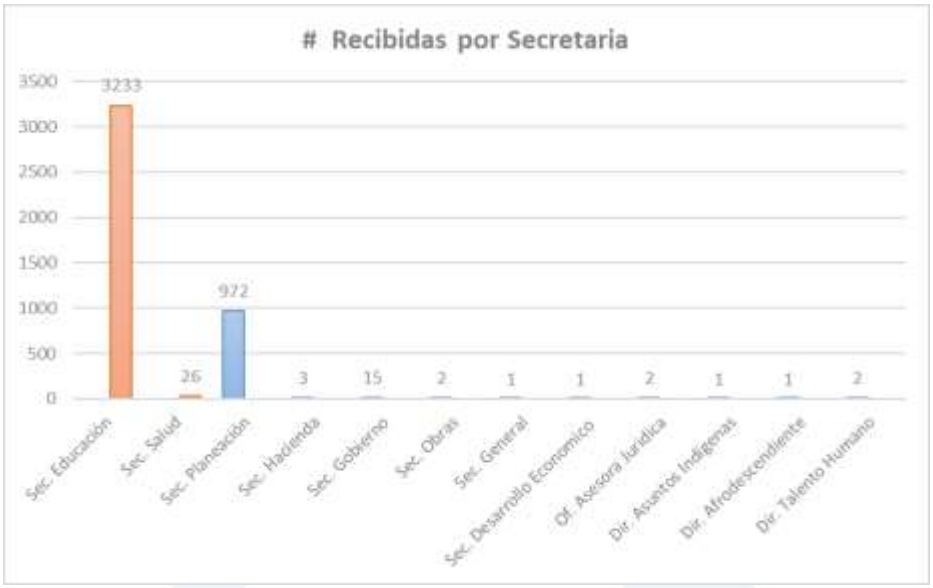

Grafico 1.

Las dependencias con mayor número de solicitud son la Secretaria de Educación con 3233 solicitudes, seguida de la Secretaria de Planeación con 972, Secretaria de Salud con 26 solicitudes y Secretaria de Gobierno con 15 solicitudes, como se indica en el grafico 1.

Así mismo, se puede indicar que la mayor cantidad para el primer semestre se concentraron en los criterios de sugerencias 52%, seguido de peticiones 44%, quejas 3% y reclamos 1%, como lo indica el grafico 2.

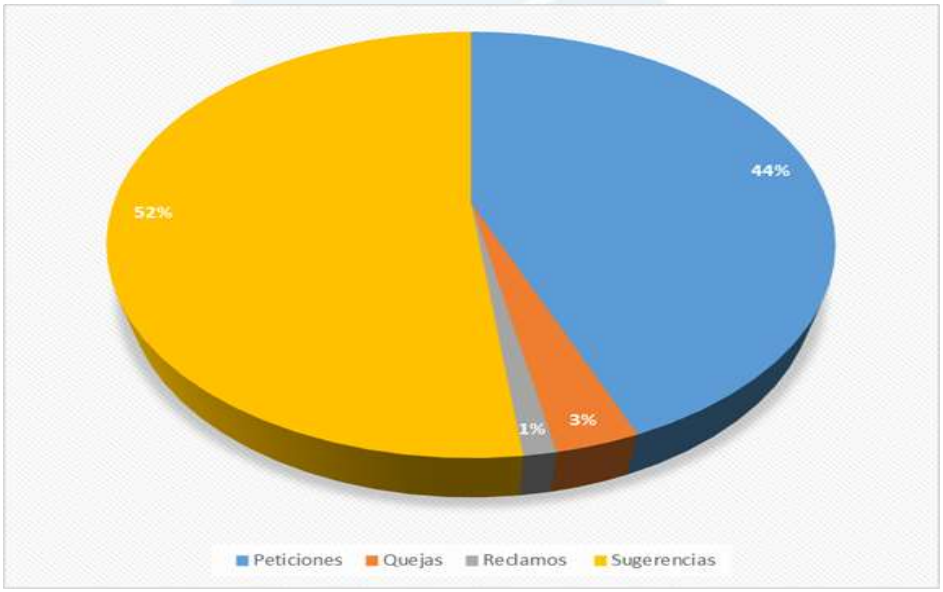

Grafico 2.

Trámite de Respuestas

DEPENDENCIAS	RECIBIDAS	RESPONDIDAS		PENDIENTES
		EN EL TERMINO	FUERA DE TERMINO	
Sec. Educación	3233	3107	126	
Sec. Salud	26	26		
Sec. Planeación	972	44	553	375
Sec. Hacienda	3	3		
Sec. Gobierno	15	12	3	
Sec. Obras	2	1	1	
Sec. General	1	1		
Sec. Desarrollo Económico	1	1		
Of. Asesora Juridica	2	2		
Dir. Asuntos Indígenas	1	1		
Dir. Afrodescendiente	1	1		
Dir. Talento Humano	2	2		
TOTAL	***4259***	***3201***	***683***	***375***

Tabla 2.

La tabla 2, muestra el trámite de respuesta de las solicitudes reportadas por las secretarias y dependencias, lo que corresponde a 3201 solicitudes con un 75 % fueron resultas dentro de los términos de ley, 683 con un 16% fueron respondida fuera de los términos y 375 solicitudes con un 9 % se encuentran sin respuesta por parte de la Secretaria de Planeación.

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 son en su orden, Secretaria de Educación, Secretaria de Planeación Secretaria de Salud, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Hacienda, Secretaria de Obras, Oficina Asesora Juridica, Dirección de Talento Humano, Secretaria General, Secretaria de Desarrollo Económico, Dirección de Asuntos Indígenas y Dirección de Afrodescendientes.

- En el primer semestre de la vigencia 2023, 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.

- En este periodo se puede observar el incremento de otras solicitudes, como: Trámites, Felicitaciones y Denuncias concentradas estas en la Secretaria de Educación con un total de recepcionadas de 2369.

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.
Jefa Oficina de Control Interno.