



RIOHACHA
CAMBIA LA HISTORIA


**ALCALDIA DISTRITAL DE RIOHACHA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
INFORME DE SEGUIMIENTO, PETICION, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

Fecha: Junio- Diciembre 2019.

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS ALCALDÍA DISTRITAL DE
RIOHACHA.**

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019.

OFICINA DE CONTROL INTERNO.

	ALCALDIA DISTRITAL DE RIOHACHA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA INFORME DE SEGUIMIENTO, PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	Fecha: Junio- Diciembre 2019.
---	--	--------------------------------------

PRESENTACIÓN

La Alcaldía Distrital de Riohacha, a través de la Oficina de Control Interno, presenta el Informe de Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS, Recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención como "Sistema de Gestión Documental *Orfeo*, *Página Web de la Entidad*, durante el periodo comprendido de Junio 01 al 31 de Diciembre de la Vigencia 2019.

Este informe de cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dicta normas orientadas a fortalecer, los mecanismos de prevención, investigación y sanción de Actos de Corrupción y la efectividad de control de la gestión Pública, así como también lo consagrado en la Ley 1712 de 2014 "por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública y se dictan otras disposiciones.

Este informe se realiza de acuerdo con el número total de PQRS, presentadas ante la Entidad durante el Segundo Semestre de la vigencia 2019, por los diferentes canales de atención.

OBJETIVO

Cumplir a cabalidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011," 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.


Realizar seguimiento y evaluación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de determinar el cumplimiento en las oportunidades de Respuesta, con la finalidad de efectuar las recomendaciones que con llevan al mejoramiento continuo en la Entidad.

NORMATIVIDAD

1. Constitución Política de Colombia, Artículo 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta solución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

2. Ley 87 de 1993 "Por la cual se establece normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismo del Estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en el desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la Entidad correspondiente Informe PQRS Oficina Asesora de Control Interno de Gestión".

3. Decreto No. 1122 de 1999 "Por la cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la Buena fe, Artículo 31 Sistema de quejas y reclamaciones. Todas las Entidades dispondrán de una Oficina o mecanismo con el

	ALCALDIA DISTRITAL DE RIOHACHA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA INFORME DE SEGUIMIENTO, PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	Fecha: Junio- Diciembre 2019.
---	--	--------------------------------------

exclusivo propósito de recibir todo tipo de quejas, reclamaciones, recomendaciones y peticiones en general, tramitarlas y asegurarse de su oportuna respuesta.

4. Ley 1474 de 2011, Artículo 76. “Establece que las Oficinas de Control Interno deberán 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”.

5. Decreto No. 019 de 2012 “Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

6. Decreto No. 648 de 2017 “Por la cual se modifica y adiciona el Decreto N. 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública artículo 16 que introdujo el artículo 2.2. 21.4.9.

Este informe contiene por un lado el Análisis de las PQRS por Canal de Atención, 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 artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Dentro de los criterios que se tuvieron en cuenta para este análisis fueron la identificación de PQRS conforme al Canal de atención, Volumen por Dependencias, Capacidad de Respuesta de los responsables

❖ **Análisis de las PQRS por canal de Atención.**

Durante el primer semestre de junio - diciembre de 2019 se recibieron en total 170 PQRS así:

- ❖ El 99% de las PQRS fueron recepcionadas por Ventanilla Única de la Alcaldía Distrital.
- ❖ El 1. % fueron decepcionadas a través de la página web de la Entidad.


Como resultado del seguimiento se concluye que en comparación con el primer semestre de la vigencia 2019 se denota una disminución en el número de PQRS recibidas en el segundo semestre del año 2019.

❖ **Análisis del Tipo de Solicitudes Recibidas.**

Del total de 170 PQRS Recibidas la mayor cantidad se concentran en los criterios de peticiones representadas 95%, Sugerencias 5%, Quejas y Reclamos no se obtuvo.

Se puede observar que el porcentaje de recepción de PQRS es bajo.

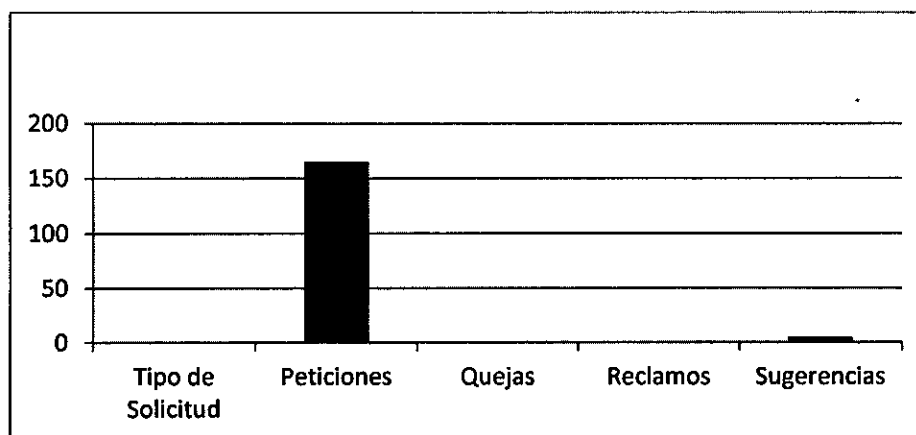
A continuación de manera gráfica lo expuesto anteriormente:

	ALCALDIA DISTRICTAL DE RIOHACHA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA INFORME DE SEGUIMIENTO, PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	Fecha: Junio- Diciembre 2019.
---	---	--------------------------------------

Cuadro No. 1 Tipo de Solicitudes PQRS Recibidas durante el Primer Semestre

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Peticiones	165	95%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	5	5%

Gráfica No.1 Distribución Porcentual de las PQRS por Tipo de Solicitudes.



❖ **Análisis de Volumen de las PQRS por Dependencia**

Analizada la información, se pudo evidenciar que el 21% de las PQRS, fueron asignadas para su trámite correspondiente a la Oficina Jurídica, seguidamente el grado de volumen a la Secretaría de Planeación con un 16% y la Secretaría de Gobierno un 12%.

Se detalla a continuación el volumen de todas las PQRS recibidas por dependencias en el respectivo cuadro No. 2 Detalle de las PQRS recibidas por dependencias en el respectivo cuadro No.2 Detalle de las PQRS por Dependencias.

Cuadro No. 2 PQRS por Dependencia.

Tabla No.2 PQRS Recibidas por dependencias			
No.	Dependencias	Cantidad	%
1.	Indígena	5	3%
2.	Afrodescendiente	3	2%
3.	Ambiente	4	2%
4.	CDTA	11	6%
5.	Contabilidad	1	1%
6.	Contratación	11	6%
7.	Despacho	3	2%
9.	Educación	1	1%
10.	General	3	2%
11.	Gestión del Riesgo	3	2%
12.	Gobierno	21	12%
13.	Hacienda	8	5%
15.	Jurídica	35	21%
16.	Obras	5	3%
17.	Planeación	28	16%



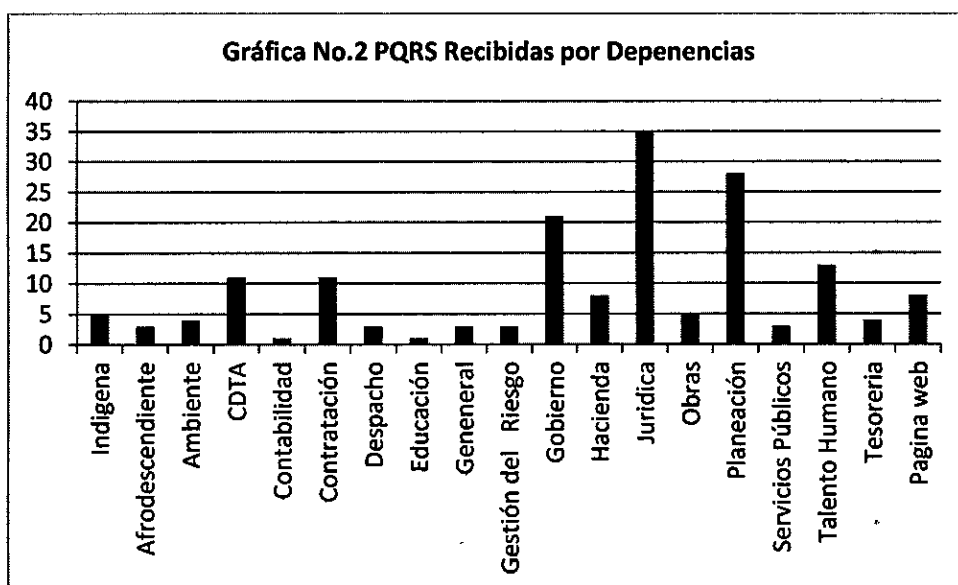
RIOHACHA
CAMBIA LA HISTORIA

**ALCALDIA DISTRICTAL DE RIOHACHA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
INFORME DE SEGUIMIENTO, PETICION, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

Fecha: Junio- Diciembre 2019.

18.	Servicios Públicos	3	2%
20.	Talento Humano	13	8%
21.	Tesorería	4	2%
23.	Página web	8	5%
24.	Total	170	100%

Grafica No. 2 PQRS Recibida por Dependencia.



❖ **Análisis de la Capacidad de Respuesta de las PQRS por Dependencia.**

Según el análisis de este informe se puede evidenciar que el 95% de la PQRS recibidas en la Entidad hasta la fecha de corte, aún no han sido atendidas; se observa incumplimiento en la atención, sin embargo, el 4% fueron atendidas oportunamente, y 1% se le dio respuesta fuera del término establecido.

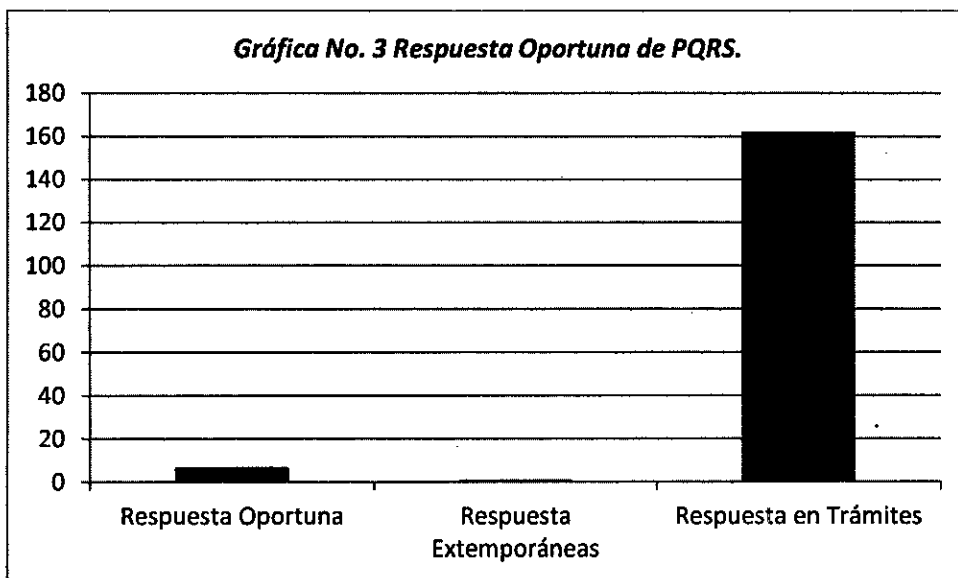
A continuación, se muestran: El Cuadro No. 3 Oportunidades de respuesta a las PQRS y la gráfica correspondiente lo expuesto anteriormente.

Tabla No.3 Cuadro Respuesta Oportuna	Cantidad	%
Respuesta Oportuna	7	4%
Respuesta Extemporáneas	1	1%
Respuesta en Trámites	162	95%
Total	170	100%



**ALCALDIA DISTRITAL DE RIOHACHA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
INFORME DE SEGUIMIENTO, PETICION, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

Fecha: Junio- Diciembre 2019.



❖ Análisis de Capacidad de Respuesta Oportuna PQRS por Dependencia.

Una vez analizada la información se pudo evidenciar de las PQRS atendidas oportunamente, con mayor capacidad de respuesta oportuna es la Oficina Jurídica con un 71%, luego le siguen la Dirección de Afrodescendiente y Dirección de Contratación, ambas con un 14%, de atención.

Tabla No. 4 PQRS Atendidas Oportunamente.

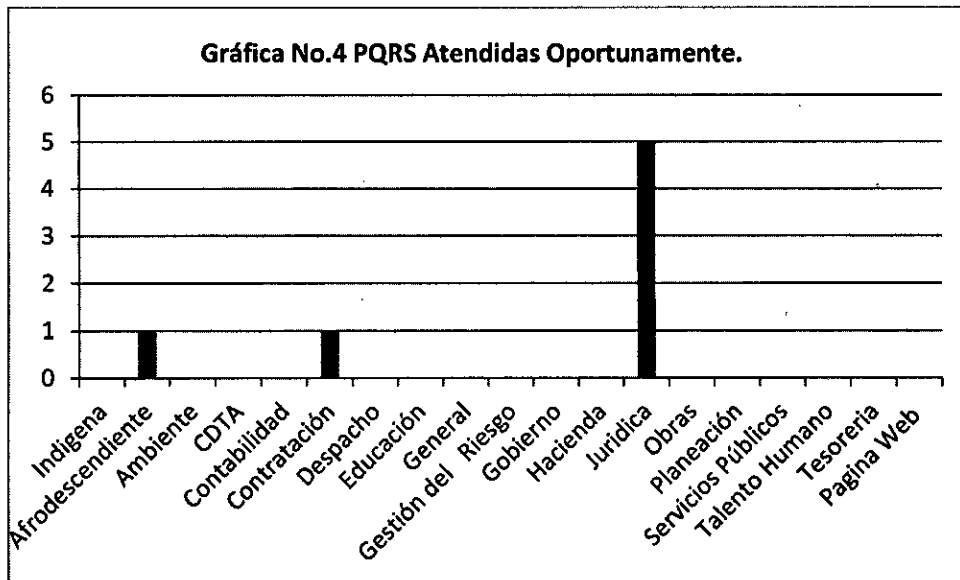
Tabla No.4 PQRS Atendida Oportunamente.			
No.	Dependencias	Cantidad	%
1.	Indígena	0	0%
2.	Afrodescendiente	1	14%
3.	Ambiente	0	0%
4.	CDTA	0	0%
5.	Contabilidad	0	0%
6.	Contratación	1	14%
7.	Despacho	0	0%
9.	Educación	0	0%
10.	General	0	0%
11.	Gestión del Riesgo	0	0%
12.	Gobierno	0	0%
13.	Hacienda	0	0%
15.	Jurídica	5	71%
16.	Obras	0	0%
17.	Planeación	0	0%
18.	Servicios Públicos	0	0%
20.	Talento Humano	0	0%
21.	Tesorería	0	0%
23.	Página Web	0	0%
24.	Total	7	100%



**ALCALDIA DISTRITAL DE RIOHACHA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
INFORME DE SEGUIMIENTO, PETICION, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

Fecha: Junio- Diciembre 2019.

Gráfica No. 4 PQRS Atendidas Oportunamente.



❖ Análisis de PQRS En Trámites por Dependencias.

Una vez analizada la tabla de PQRS en trámites por dependencia, se registró preocupación por el incumplimiento de atención a las PQRS recibidas en la Entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2019, donde fueron recepcionadas 170 solicitudes, de las cuales, se encuentran en trámites 162; atendidas oportunamente 7 y extemporánea 1; lo que indica que sólo el 0.95% de las PQRS se encuentran tramitadas.

(Tabla No. 5).

No.	Dependencias	Cantidad	%
1.	Indígena	5	3%
2.	Afrodescendiente	3	2%
3.	Ambiente	4	2%
4.	CDTA	11	7%
5.	Contabilidad	1	1%
6.	Contratación	11	7%
7.	Despacho	3	2%
9.	Educación	1	1%
10.	General	3	2%
11.	Gestión del Riesgo	3	2%
12.	Gobierno	21	13%
13.	Hacienda	8	5%
15.	jurídica	35	22%
16.	Obras	5	3%
17.	Planeación	28	17%
18.	Servicios Públicos	3	2%
20.	Talento Humano	13	8%
21.	Tesorería	4	2%
23.	Página Web	8	5%
24.	Total	162	100%



**ALCALDIA DISTRITAL DE RIOHACHA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
INFORME DE SEGUIMIENTO, PETICION, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

Fecha: Junio- Diciembre 2019.

Finalmente, el Cuadro No.6 Resumen el comportamiento de oportunidad de Respuesta a las PQRS de cada una durante el periodo reportado.

Tabla No.5 PQRS En tramites			
No	Dependencias	Cantidad	%
1.	Indígena	5	3%
2.	Afrodescendiente	2	1%
3.	Ambiente	4	2%
4.	CDTA	11	7%
5.	Contabilidad	1	1%
6.	Contratación	9	6%
7.	Despacho	3	2%
9.	Educación	1	1%
10.	General	3	2%
11.	Gestión del Riesgo	3	2%
12.	Gobierno	21	13%
13.	Hacienda	8	5%
15.	jurídica	30	19%
16.	Obras	5	3%
17.	Planeación	28	17%
18.	Servicios Públicos	3	2%
20.	Talento Humano	13	8%
21.	tesorería	4	2%
23.	Página Web	8	5%
24.	Total	162	100%

Tabla No.2 PQRS Extemporáneas			
No.	Dependencias	Cantidad	%
1.	Indígena	0	0%
2.	Afrodescendiente	1	100%
3.	Ambiente	0	0%
4.	CDTA	0	0%
5.	Contabilidad	0	0%
6.	Contratación	0	0%
7.	Despacho	0	0%
9.	Educación	0	0%
10.	General	0	0%
11.	Gestión del Riesgo	0	0%
12.	Gobierno	0	0%
13.	Hacienda	0	0%
15.	jurídica	0	0%
16.	Obras	0	0%
17.	Planeación	0	0%
18.	Servicios Públicos	0	0%
20.	Talento Humano	0	0%
21.	tesorería	0	0%
23.	Página Web	0	0%
24.	Total	1	100%

Tabla No.4 PQRS Atendida Oportunamente.			
No.	Dependencias	Cantidad	%
1.	Indígena	0	0%
2.	Afrodescendiente	1	14%
3.	Ambiente	0	0%
4.	CDTA	0	0%
5.	Contabilidad	0	0%
6.	Contratación	1	14%
7.	Despacho	0	0%
9.	Educación	0	0%
10.	General	0	0%
11.	Gestión del Riesgo	0	0%
12.	Gobierno	0	0%
13.	Hacienda	0	0%
15.	jurídica	5	71%
16.	Obras	0	0%
17.	Planeación	0	0%
18.	Servicios Públicos	0	0%
20.	Talento Humano	0	0%
21.	tesorería	0	0%
23.	Página Web	0	0%
24.	Total	7	100%

**CUADRO No.5 RESUMEN DEL COMPORTAMIENTO DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS
CONSOLIDADO.**

RECOMENDACIONES:

Con el fin de mejorar la atención a las PQRS Recibidas en el Entidad, interpuesta por la Ciudadanía, la Oficina de Control Interno de Gestión, realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de cada una de las Dependencias involucradas:

1. Monitorear permanentemente el Sistema de Gestión Documental *Orfeo*, Correo Institucional, Pagina Web, con el fin de identificar si existen PQRS y resolver de manera inmediata.
2. Fortalecer a los funcionarios en los temas relacionados con PQRS,
3. Tramitar de fondo las Respuesta a las PQRS interpuesta por los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios en la Atención.
4. Ajustar el Mapa de procesos de la Entidad, para definir los procedimientos de cada una de las áreas involucradas en la atención PQRS.



**ALCALDIA DISTRITAL DE RIOHACHA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
INFORME DE SEGUIMIENTO, PETICION, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

Fecha: Junio- Diciembre 2019.

5. Mejorar la parametrización del Sistema de Correspondencia en cuanto a reporte de cumplimiento de los tiempos de trámites de las PQRS, según los asignados para cada de las solicitudes.
6. Instalar el buzón de PQRS, para que la Ciudadanía puede depositar sus comentarios.
7. Establecer una línea telefónica única para PQRS.
8. Recordarles a los servidores Públicos de la Entidad, la importancia de la atención oportuna al ciudadano, Como la razón de ser de la Administración Pública.
9. Implementar la encuesta de satisfacción al usuario con la entrega o envío de las Respuesta a sus solicitudes.


LUIS EDUARDO TORRES DÍAZ
Jefe Oficina de Control Interno.