

**INFORME DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS-PQRS-RECEPCIONADAS EN LA ALCALDIA DISTRITAL DE
RIOHACHA CORTE 01 DE JULIO-31 DE DICIEMBRE 2018.**

Presentado a: JUAN CARLOS SUAZA MOVIL-Alcalde Distrital de Riohacha.
Presentado por: LUIS EDUARDO TORRES DÍAZ-Jefe Oficina de Control Interno.
Periodo de Reporte: Julio - Diciembre 2018.

La Alcaldía Distrital de Riohacha a través de la Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención que dispone la Entidad, durante el periodo comprendido del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2018.

El presente informe da cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios..."*. Así como también lo consagrado en la Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*.

Con base a las normas mencionadas se pretende informar al señor Alcalde Distrital, como máxima autoridad de la Entidad, sobre el funcionamiento y estado del proceso de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, a fin de tomar decisiones que conlleven al proceso de mejora de atención, participación y acceso a la información, para los ciudadanos, buscando garantizar el derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosa, antes las autoridades o ante ciertos particulares por motivos de interés general.

Con respecto al comportamiento del segundo semestre la Oficina de Control Interno, junto a la valiosa labor adelantada por la Oficina Asesora Jurídica se pretende identificar debilidades y amenazas en el contexto de atención, con el fin de aplicar correctivos, aumentar nuestra fortaleza y oportunidades, con el objetivo de mejorar la calidad el servicio de atención al ciudadano, así como también los trámites y solicitudes realizadas por estos, lograr la participación activa de los funcionarios de la Entidad para mejorar progresivamente la atención oportuna a las PQRS y tramites presentados a la Administración.

Se presenta a continuación la información obtenida a través de los canales de recepción y trámites para las PQRS en la Alcaldía Distrital de Riohacha durante el periodo de Julio a Diciembre de 2018.

El informe contiene por un lado el Análisis de las PQRS por Canal de Atención, por tipo de solicitudes recibidas, por volumen de PQRS por Dependencia, por la capacidad de respuesta y finalmente contiene las Recomendaciones que presenta la oficina de Control Interno en virtud de su Rol de seguimiento, y acompañamiento como se estipula en el Decreto 648 de 2017 - Ley 1474 de 2011 artículo 76.

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 segundo semestre de Julio-Diciembre de 2018 se recibieron en total 780 PQRS así:

- El 88. % de las PQRS fueron recepcionada por los responsables en cada punto de atención presencial.

- El 8. % fueron recepcionada a través del canal de atención secretaria de Salud Distrital.
- El 4% Fueron atendidas a través del Link de PQRS de la página web de la Entidad.

Se puede observar que el porcentaje de recepción de PQRS a través de canales electrónicos es bajo,

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

Del total de 780 PQRS recibidas la mayor cantidad se concentra en los criterios de peticiones representada 97% las Quejas 2% y el 1% corresponde a Reclamos y Sugerencias.

A continuación de manera gráfica lo expuesto anteriormente.

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

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Peticiones	756	97%
Quejas	12	2%
Reclamos	4	1%
Sugerencias	8	1%

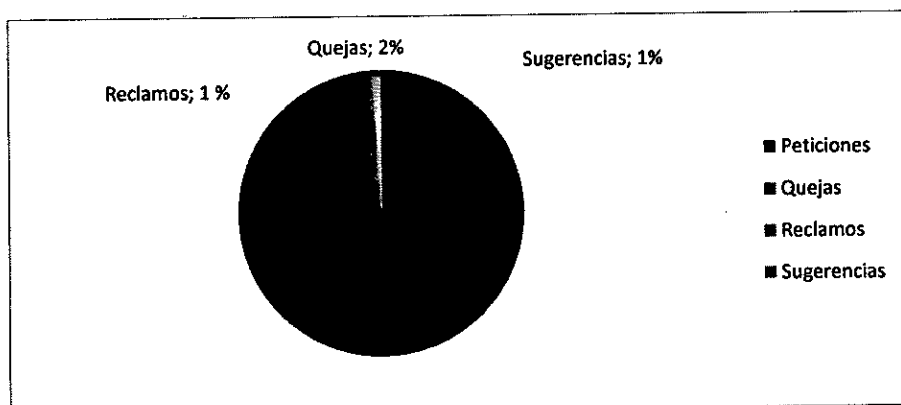


Grafico No.1 Distribución Porcentual de las PQRS por Tipo de Solicitudes

- **Análisis del Volumen de las PQRS por Dependencias**

Analizada la información, se pudo evidenciar que el 30% de la PQRS, recepcionadas fueron asignadas para su trámite correspondiente a la Oficina Jurídica, seguidamente el grado de volumen a la Secretaría de Planeación con un 13% y Secretaría de Gobierno con 10%. Se detalla a continuación el Volumen de todas las PQRS recibidas por dependencias en el respectivo cuadro No. 2 Detalle de las PQRS por Dependencias.

Cuadro No. 2 Solicitudes PQRS por Dependencias.

CUADRO No. 2 Detalle de PQRS por Dependencias.		
DEPENDENCIAS	TOTAL	%
D.AFRODECENDIENTE	2	0%
D.ASUNTOS INDIGENAS	5	1%
D. CONTRATACIÓN.	27	3%
D. CULTURA	6	1%
D. FINANCIERA	3	0%
D. SERVICIOS PÚBLICOS.	20	3%
D. MEDIO AMBIENTE	5	1%
D. TALENTO HUMANO.	50	6%
D.TURISMO	2	0%
D. ECONOMICO	1	0%
D. SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	0%
D. RENTAS.	15	2%
DESPACHO	3	0%
OF. CONTROL INTERNO.	1	0%
OF.GESTIÓN DEL RIESGO	1	0%
OF. TESORERIA.	7	1%
OF. JURIDICA	235	30%
OF. PRESUPUESTO	1	0%
PAGINA WEB	28	4%
S.DESARROLLO SOCIAL.	3	0%
S. EDUCACIÓN	9	1%
S. GOBIERNO.	80	10%
S. HACIENDA.	69	9%
S. GENERAL.	13	2%
S. INFRAESTRUCTURA.	29	4%
S. PLANEACIÓN	98	13%
S. SALUD	62	8%
UNDEPORTES	4	1%
TOTAL	780	100%

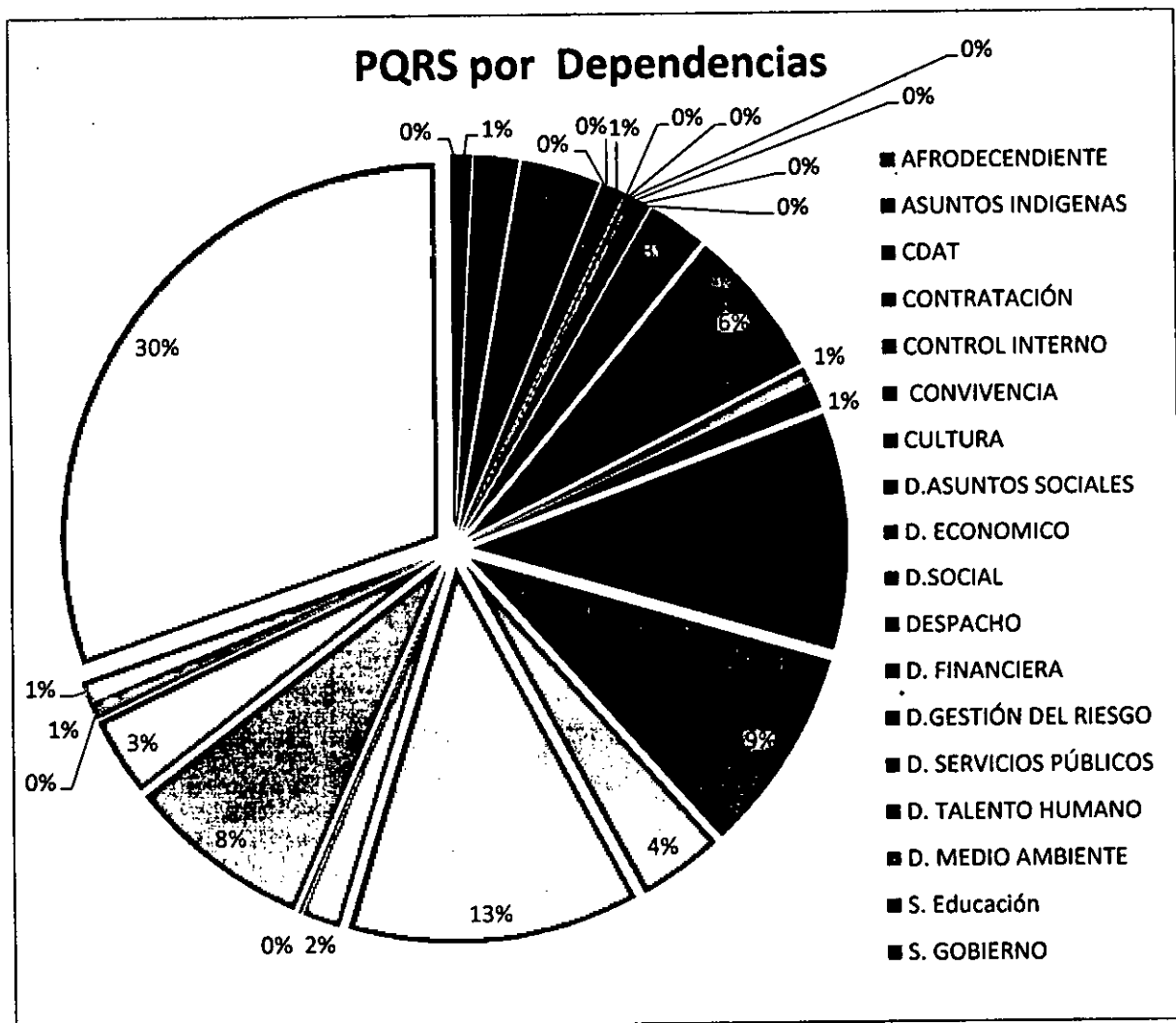


Gráfico No. 2 Distribución Porcentual del Volumen de las PQRS Asignadas por Dependencias.

- **Análisis de la Capacidad de Respuesta de las PQRS por Dependencias.**

Para el análisis de este informe se pudo evidenciar que el 49% de las PQRS recibidas en la entidad hasta la fecha de corte aún no han sido atendidas, sin embargo, el 36% fueron atendidas oportunamente a pesar de los problemas de ingobernabilidad y cambio de funcionarios, del 15% por limitaciones en la consecución de la información se le dio respuesta fuera del termino establecido.

A continuación, se puede observar en el Cuadro No.3 Oportunidades de respuesta a las PQRS y en la gráfica correspondiente lo expuesto anteriormente.

Cuadro No.3 Oportunidad de Respuesta PQRS

Dependencia	Cantidad	%
Atención Oportuna	280	36%
Respuesta Extemporáneas	116	15%
En Tramite	384	49%
Total	780	100%

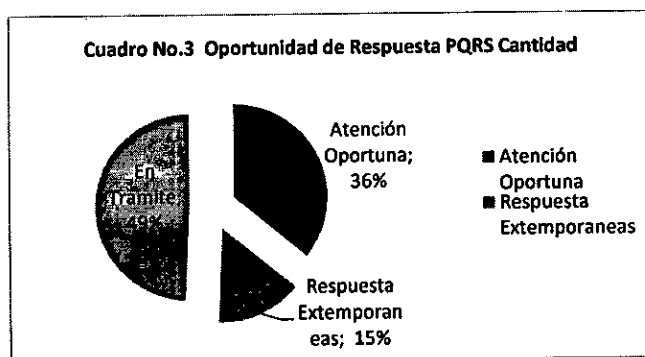


Gráfico No. 4 Distribución Porcentual de la Oportunidad de Respuesta de las PQRS.

- **Análisis de la Capacidad de Respuesta Oportuna de las PQRS por Dependencia**

Una vez analizada la información se pudo evidenciar del 36% de las PQRS atendidas oportunamente, la dependencia con mayor capacidad de respuesta oportuna a las PQRS que por dependencia se le fue asignada a la oficina Jurídica, Secretaría de Planeación y pagina Web de la Entidad.

Es muy importante señalar que la oficina de mayor volumen de recepción de PQRS es la Oficina Jurídica, demostrando un porcentaje de respuesta oportuna.

Cuadro No.4 Porcentaje de PQRS

CUADRO DE PORCENTAJE PQRS ATENDIDAS OPORTUNAS		
DEPENDENCIAS	TOTAL	%
D.AFRODECENDIENTE	1	0%
D.ASUNTOS INDIGENAS	1	0%
D. CONTRATACIÓN.	7	3%
D. CULTURA	0	0%
D. FINANCIERA	1	0%
D. SERVICIOS PÚBLICOS.	3	1%
D. MEDIO AMBIENTE	0	0%
D. TALENTO HUMANO.	12	4%
D.TURISMO	1	0%
D. ECONOMICO	0	0%
D. SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0%
D. RENTAS.	14	5%
DESPACHO	1	0%
OF. CONTROL INTERNO.	0	0%
OF.GESTIÓN DEL RIESGO	0	0%
OF. TESORERIA.	0	0%
OF. JURIDICA	125	45%
OF. PRESUPUESTO	1	0%
PAGINA WEB	23	8%
S.DESARROLLO SOCIAL.	0	0%

S. EDUCACIÓN	3	1%
S. GOBIERNO.	23	8%
S. HACIENDA.	18	6%
S. GENERAL	1	0%
S. INFRAESTRUCTURA.	9	3%
S. PLANEACIÓN	19	7%
S. SALUD	17	6%
UNDEPORTES	0	0%
TOTAL	280	100%

A continuación, se presenta detalle del Porcentaje de PQRS atendidas oportunamente en el Cuadro No. 4 Porcentaje de PQRS atendidas oportunamente.

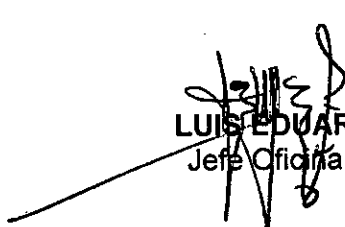
Por otro lado, se observa que de los 45% de respuesta oportunas la dependencia más comprometida en su respuesta es la Oficina Asesora Jurídica, se puede apreciar que la oficina que más aumentaron las recepciones de comunicaciones.

Recomendaciones:

De acuerdo a las estadísticas descritas, el análisis según el comportamiento institucional en el incumplimiento de la atención a las PQRS, y el seguimiento y control adelantado del Servicio al Ciudadano, se considera seguimientos recomendaciones con el fin de fortalecer la cultura del Servicio a la Comunidad en General:

En este sentido se recomienda:

- Realizar un trabajo conjunto con las áreas implicadas y la oficina de Control Interno Disciplinarios, a fin de diseñar estrategia que busquen disminuir y mitigar los riesgos de sanciones disciplinarios y a su vez incumplimiento a la Ley.
- Realizar seguimiento atención al ciudadano con el fin de identificar las necesidades, expectativas e interés de la comunidad, a fin de que cada dependencia lleve a cabo sus funciones de manera más objetiva y dirigente.
- Complementar el servicio de la ventanilla Única para poder contar con el sistema de rotulación, escáner y el sistema de alerta del software, en aras de agilizar el trámite y lograr mayor organización y agilidad en la correspondencia.
- Se recomienda a la entidad acondicionar un espacio físico para que funcione la oficina de Petición, Quejas y Reclamos, donde sea de fácil acceso e inmediata atención para la Comunidad en General.
- Hacer uso del Control Disciplinario para los servidores Públicos de la Entidad que no cumplan con los tiempos estipulados para atender los Derechos de Petición y las diferentes PQRS.
- Desarrollar el Fomento a la Cultura de revisar los Correos Institucionales diariamente por cada uno de los Servidores y Funcionarios Públicos de la Entidad, Así como capacitar en los procedimientos Protocolos de Atención al Ciudadano para mejorar la atención del mismo.


LUIS EDUARDO TORRES DÍAZ
Jefe Oficina de Control Interno.