

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) EN EL MUNICIPIO DE SAN
JERONIMO.**

PRIMER SEMESTRE DE 2020

**ALCALDIA DE SAN JERONIMO
OFICINA CONTROL INTERNO**

30 DE JUNIO DE 2020



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DEL
MUNICIPIO DE SAN JERONIMO**

En cumplimiento a lo dispuesto 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...”

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Para el presente seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se tomó una muestra de las presentadas ante la Administración Municipal de San Jerónimo, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Alcaldía que redundará en el aumento de la satisfacción de la comunidad con los servicios que se prestan.

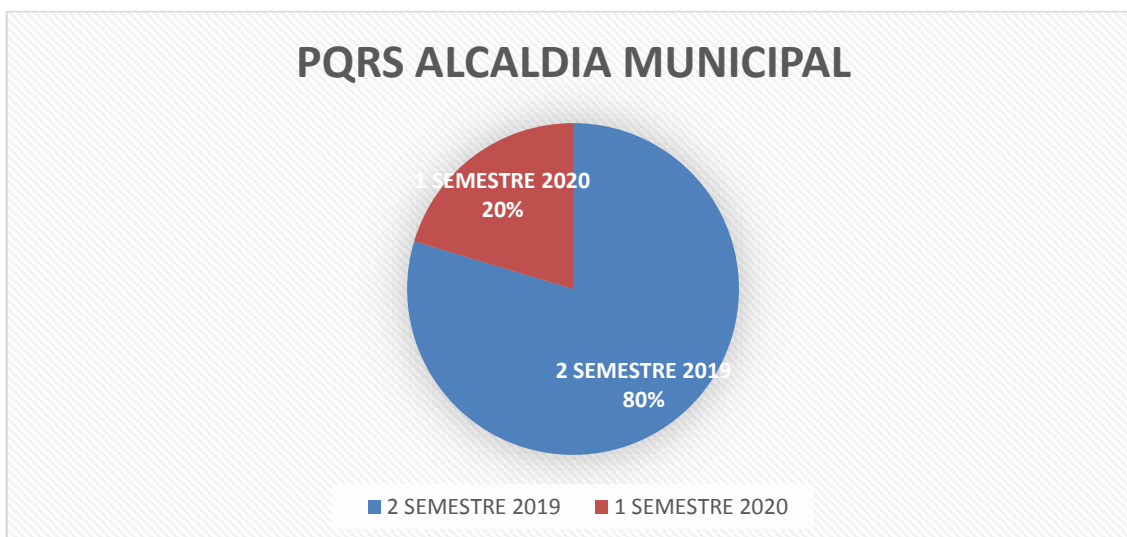
Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno como fuente de información tiene en cuenta lo siguiente:

- ✚ El total de las PQRS recibidas por todos los medios, como son la página web, los buzones de sugerencias, correo electrónico, vía telefónica y los recibidos directamente en archivo.

A continuación, se detalla la estructura del informe que se analizará por semestre:

ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES PQRS RECIBIDAS

SEMESTRE II JULIO – DICIEMBRE 2019	SEMESTRE I ENERO – JUNIO 2020
En el semestre de julio a diciembre de 2019, se recibieron 399 PQRS en la administración Municipal.	En el semestre de enero a junio de 2020, se recibieron 122 PQRS en la administración Municipal.



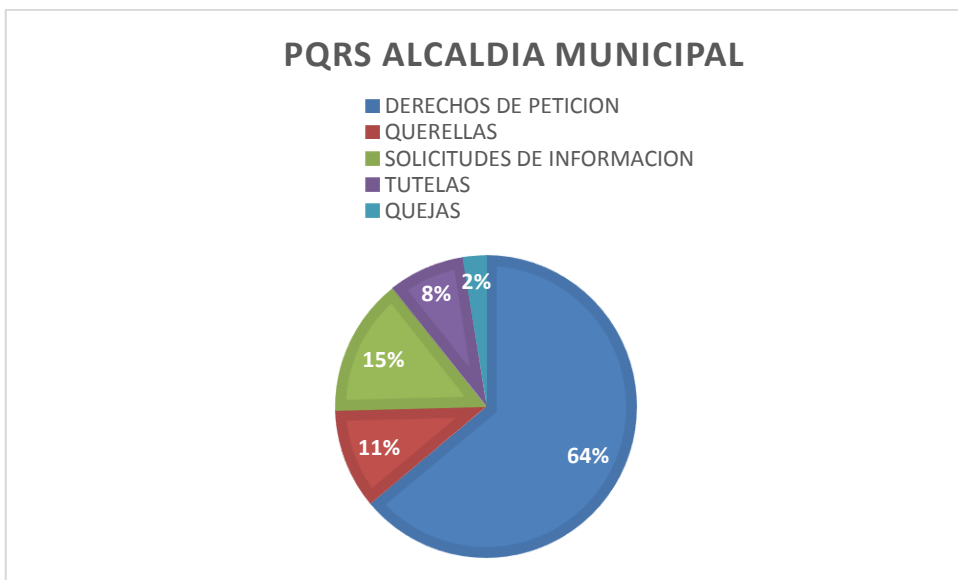
Como se refleja en la grafica las PQRS, del semestre anterior 2019 con relacion al 1 semestre de la vigencia 2020, muestra la disminucion que se obtuvo en la vigencia de 2020, esto resulta de la contingencia que se presenta por el COVID – 19, donde en la administracion Municipal no se esta prestando el servicio presencial de la ciudadania, todo es virtual, lo que hace que esta disminuya.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS:

Primer Trimestre: Del total de 122 PQRS recibidas en el semestre de enero a junio de 2020, la mayor cantidad se concentra en el criterio peticiones con un total de 78, seguidas por querellas con un total de 13, solicitudes de información 18, tutelas 10 y quejas 3 con un total de 122. PQRS para el primer semestre de 2020.



DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICION	QUERELLAS	SOLICITUDES DE INFORMACION	TUTELAS	QUEJAS
TOTAL	78	13	18	10	3
ALCALDIA			3		
HACIENDA	42		1	1	
GOBIERNO	3		2	3	
PLANEACION	14		9	2	2
INSPECCION	11	13		3	1
EDUCACION	3		2	1	
COMISARIA	2		1		
TALENTO HUMANO	2				
URBANISMO	1				



Como la gráfica lo muestra los derechos de petición ocupan un porcentaje de 64% en el semestre con relación a las demás solicitudes procedentes de la ciudadanía a la alcaldía Municipal, las querellas con un 11%, solicitudes de información con un 15%, tutelas con un 8% y quejas con un 2%, para un total de 100%.



A continuación, se analizan los datos presentados por tipo de solicitudes recibidas en el primer semestre de 2020, comparado con el mismo periodo de la vigencia 2019:

PQRS 1 SEMESTRE 2019		PQRS 1 SEMESTRE 2020	
DERECHOS DE PETICION	399	DERECHOS DE PETICION	78
QUEJAS	15	QUEJAS	3
QUERELLA	27	QUERELLA	13
SOLICITUD DE INFORMACION	59	SOLICITUD DE INFORMACION	18
TUTELAS	51	TUTELAS	10

Como se puede observar en el cuadro anterior se evidencia que en el 1 semestre de 2019, se obtuvieron en peticiones 399, quejas 15, querellas 27, solicitudes de información 59 y tutelas 51.

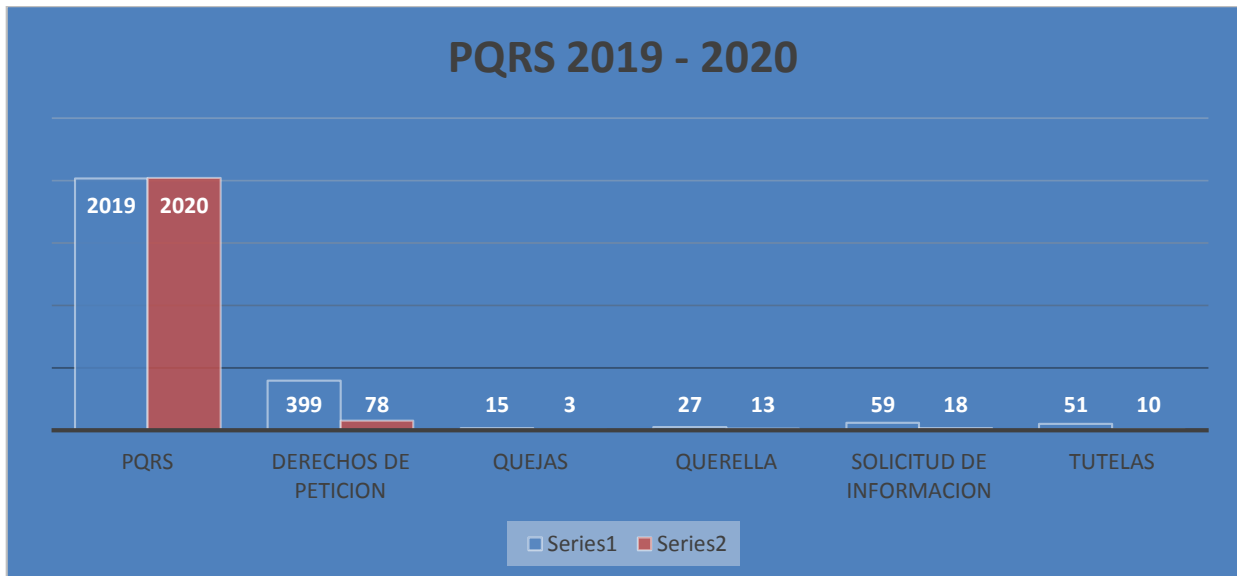
Esta información se compara con la vigencia del 1 semestre del 2020 donde se tiene que peticiones son 78, quejas 3, querellas 13, solicitudes de información 18 y tutelas 10.

De esta información se resalta que para la vigencia del primer semestre de 2020 con relación al primer semestre del 2019, disminuyeron significativamente las PQRS. Como se puede analizar en la grafica.

PQRS 1 SEMESTRE 2019		%
DERECHOS DE PETICION	399	25,06
QUEJAS	15	6,67
QUERELLA	27	3,70
SOLICITUD DE INFORMACION	59	1,69
TUTELAS	51	1,96

PQRS 1 SEMESTRE 2020		%
DERECHOS DE PETICION	78	1,56
QUEJAS	3	40,67
QUERELLA	13	9,38
SOLICITUD DE INFORMA	18	6,78
TUTELAS	10	12,20

Se representa en la siguiente gráfica, mostrando la disminución de PQRS, para la vigencia del primer semestre de 2020, con contingencia COVID-19.



Se pudo verificar a la fecha de la realización del informe, que se había dado respuesta en su mayoría en los tiempos oportunos a las peticiones radicadas.

MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS:

La presente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS entre los meses de enero y junio de 2020 y muestra la preferencia de los usuarios por la utilización del correo certificado y virtual, lo cual señala la eficacia en la recepción de todos los documentos y oficios que han llegado a la administración Municipal Alcaldía de San Jerónimo, en sus diferentes dependencias.

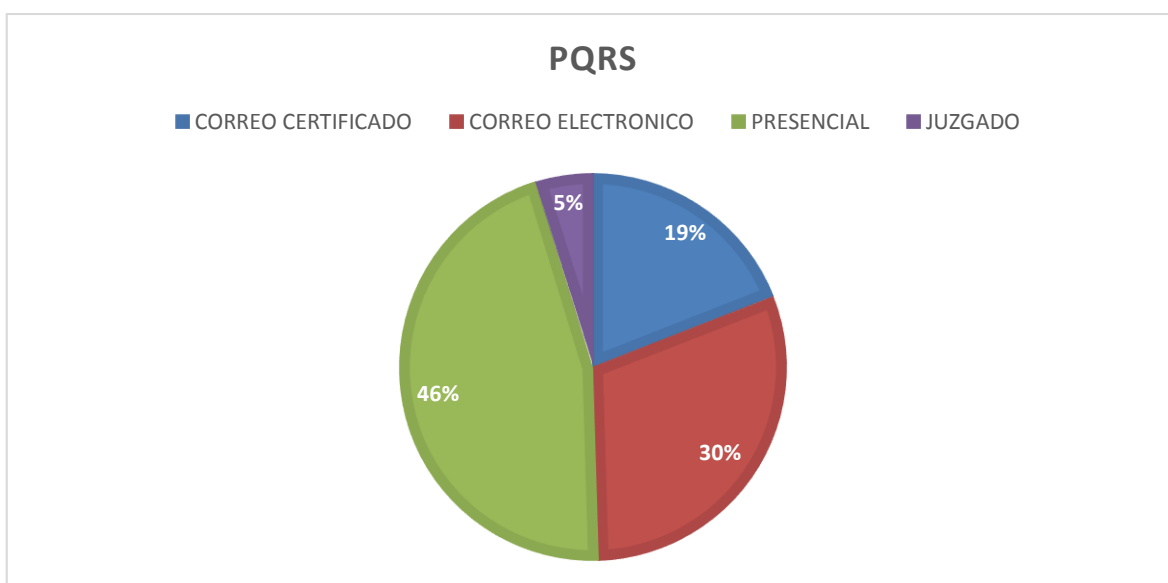
PQRS POR TIPO DE USUARIO:

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario, indica que la mayoría de los peticionarios se identifican y proporcionan suficiente información para poder entregar una respuesta oportuna en los tiempos establecidos por la norma; estas



peticiones siempre vienen acompañadas con el nombre y los datos personales del peticionario, en el semestre no se recibieron PQRS anónimas.

FORMA DE RECIBIDO	DERECHOS DE PETICION	SOLICITUD INFORMACION	TUTELAS	QUERELLAS	QUEJAS
CORREO CERTIFICADO	16	2			2
CORREO ELECTRONICO	17	7	7		1
PRESENCIAL	32	2		13	1
JUZGADO		1	4		
TOTAL	65	12	11	13	4



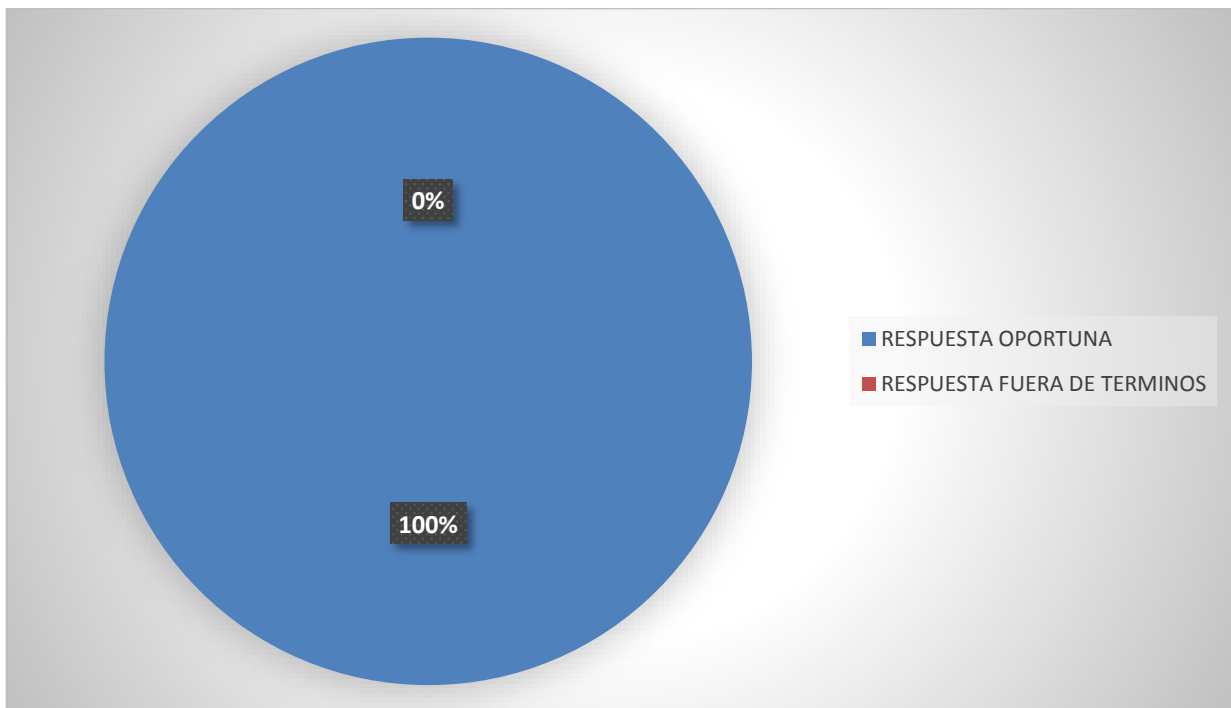
Como se observa en la gráfica el porcentaje de PQRS que más resorte tuvo en la vigencia del primer semestre de 2020 fue el presencial con un porcentaje del 46%, seguido del correo electrónico con un 30%, el correo certificado representa un 19% y el juzgado un 5%, para completar las PQRS de la vigencia primer semestre de 2020.

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS A LAS PQRS

Tiempo de Respuesta (Oportunidad):

Durante el presente periodo se dio respuesta oportuna a todas las PQRS que representan un 100% de las recibidas.

De esto se puede decir que se realizaron procedimientos de control para mejorar este proceso de respuesta oportuna.



Por lo observado, se hace necesario continuar fortaleciendo la revisión constante a los controles establecidos para este comportamiento que se traslada a un riesgo transversal denominado "Atención extemporánea y/o imprecisa a los Grupos de valor", esto con el fin de contar con controles bien definidos que minimicen la materialización del riesgo antes enunciado, lo cual demuestra el buen manejo de los tiempos que se vienen dando en la administración Municipal.

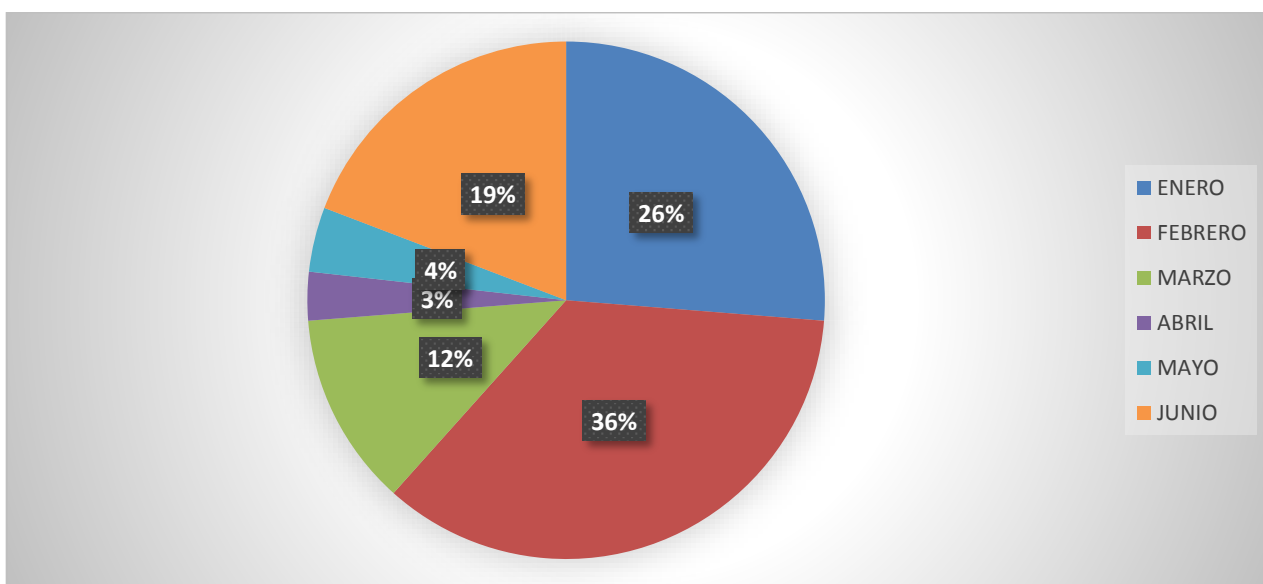
Materialidad de la respuesta (Calidad): Frente a la calidad de la respuesta se observa que en su mayoría las dependencias cumplen con resolver la solicitud

planteada en los mejores términos, sin embargo, aún persisten respuestas que no satisfacen a los usuarios.

Es importante que la calidad de la respuesta se refleje en un usuario satisfecho con lo solicitado.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS POR MESES:

MESES INFORMADOS	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	QUERELLAS	SOLICITUD DE INFORMACION	TUTELAS
ENERO	16	1	3	3	3
FEBRERO	23		8	1	3
MARZO	10		1		1
ABRIL	2				1
MAYO	3				1
JUNIO	12	1		6	



En la gráfica se visualiza que los meses más representativos del primer semestre de 2020, enero con un porcentaje de 26%, febrero con un porcentaje de 36% de



recepción por los diferentes medios de las PQRS, en el mes de marzo con un porcentaje de 12%, se evidencia un descenso en la recepción de las PQRS, ya que en este mes comenzó la contingencia de la pandemia por el COVID-19, para el mes de abril con un porcentaje de 3%, mayo con un porcentaje de 4% y junio con un porcentaje de 19%.

PQRS SIN Respuesta: Una vez efectuado el análisis del periodo evaluado, se evidencia que a la fecha el registro de solicitudes sin respuesta, a cargo de las diferentes dependencias de la administración municipal, no cuenta con la trazabilidad estas respuestas, por lo tanto desde la oficina de control interno no se puede detallar informe de vencimientos detallados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- ✓ Continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de Calidad a las PQRS.
- ✓ En el municipio de San Jerónimo existe el procedimiento mediante el cual se da cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 al tener definida la oficina encargada de recibir, tramitar y direccionar las peticiones, quejas y reclamos que formulan los ciudadanos además de tener varios canales para la recepción de estos como es la página web, la línea única, el e-mail y la oficina archivo donde se reciben los documentos presencialmente.
- ✓ Se recomienda a todas las dependencias la vigilancia permanente a los términos de respuesta, para evitar que se presenten extemporaneidad o incumplimiento donde se materializa el riesgo; igualmente, se reitera la importancia de verificar los controles definidos para el riesgo transversal denominado “Atención extemporánea y/o imprecisa a los Grupos de valor”.
- ✓ Si bien es cierto que se tiene establecido el sistema de atención a PQRSDF en la Administración Municipal se reciben otras peticiones o solicitudes que no se controlan en la Oficina de Atención al Usuario por recibirse a través del archivo Municipal y direccionado a cada dependencia desde allí, incluyendo los derechos de petición.

- ✓ Se recalca la importancia de dar respuesta oportuna tanto a los derechos de petición como a las solicitudes que hacen los ciudadanos en las diferentes dependencias de la Administración Municipal, ya que la no respuesta o respuestas inoportunas generan insatisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio.
- ✓ Si bien es cierto, las solicitudes que se reciben se radican en el archivo municipal, se entregan físicamente al funcionario para dar respuesta, hay otras solicitudes de las cuales no se tiene control por parte del archivo municipal y son aquellas solicitudes que se reciben a través de los correos electrónicos, las cuales deben surtir el mismo procedimiento y término de respuesta ya que se considera oficialmente recibido a partir del momento en que se recibe el correo, el control directo de estas solicitudes lo debe llevar cada funcionario.
- ✓ Se debe recordar que la Ley 1755 de 2015, POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN Y SE SUSTITUYE UN TÍTULO DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO" entró en vigencia a partir del día 30 de junio de 2015 y contempla que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad, o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, por lo tanto se debe tener especial cuidado con el término establecido para resolverlos.

ERIKA BERMUDEZ CARRILLO
Jefe Oficina de Control Interno

Fuente: Informes Trimestrales de PQRS elaborados por la responsable del Proceso de Atención al Usuario.
Informe Elaborado Por: ERIKA BERMUDEZ CARRILLO

