



20161118180114211650
COMUNICACIONES INTERNAS
Noviembre 18, 2016 18:01
Radicado 2016011650



MEMORANDO

C1020-06-04
Sabaneta,

18 NOV 2016

PARA: **Señor OSCAR DANIEL GALEANO TAMAYO**
CARGO: **Secretario General**

DE: **CLAUDIA MARIA MOLINA GALLEGO**
CARGO: **Jefe de la oficina de Control Interno**

ASUNTO: **Informe de evaluación y seguimiento PQRSD, muestreo y riesgos.**

Reciba usted un cordial saludo.

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, se presentan los resultados del seguimiento efectuado al trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresan al Municipio.

Entendiéndose que las PQRSD son fundamentales y determinantes para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, y mediante su ejercicio, se garantizan otros derechos constitucionales; el uso adecuado de este instrumento, permite una comunicación entre la administración y el ciudadano, y aumenta el grado de legitimidad del Estado y de las instituciones. Haciendo efectivo este derecho consagrado en los artículos 23 y 74 de Constitución Política de Colombia, y el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 .

Síntesis del informe presentado el día 21 del mes de septiembre.

Ingresaron 13.644 PQRSD, para el periodo abril - julio de 2016, por canal virtual, telefónica, presencial y escrita.



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



- Seguimiento a muestra aleatoria (5,3)% de PQRSD que aún se encuentran sin respuesta.

I. PERÍODO ANALIZADO: ABRIL 01 A JULIO 31 DE 2016.

El total de PQRSD para los meses de abril, mayo, junio y julio, correspondió a **13.644**. De estas fueron contestadas: el 96,86% (13.216); y sin respuestas el 3,14% (428). Ver Informe de Seguimiento a las PQRSD, período abril, julio de 2016. Con fecha de elaboración, septiembre de 2016.

Comparativo, primer trimestre (enero a marzo) y segundo trimestre (abril-julio) de 2016:

Total PQRSD recibidas de Enero a marzo/2016:	4.013 solicitudes
Total PQRSD recibidas de Abril a Junio/2016:	11.080 solicitudes
Total PQRSD recibidas de Abril a Julio/2016:	13.644 solicitudes

Tomando como base los datos del primer trimestre, y comparándolos con el segundo trimestre, el comportamiento, es de un incremento del 276,10 %, es decir, que los requerimientos de los ciudadanos en PQRSD en el trimestre dos, correspondió al 7.067 PQRSD más, con relación al primer trimestre.

Incluyendo el mes de julio, en el segundo trimestre, el incremento del período, sería con respecto al primero del 340%, es decir que los requerimientos de los ciudadanos en PQRSD, correspondieron a 9.631PQRSD más, con relación al primer trimestre (4013).

Asignación por Oficinas y Dependencias encargadas de dar respuestas a los Requerimientos PQRSD.

Secretaría de Movilidad y Tránsito:	52,87% (7.213)
Secretaría de Hacienda:	11,81% (1611)
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Ciudadano:	9,48% (1.293)
Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial:	7,25% (989)
Despacho del Alcalde:	4,07% (555)
Oficina Asesora Jurídica:	4.06%(554)

Estas seis (6) dependencias con el: 85.46%, (11.660 requerimientos).



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



El resto con el 14.54%, con un total de requerimientos de (1.984), correspondieron al resto de las dependencias, con valores relativamente bajos

Distribución por Dependencias de acuerdo al ESTADO de las PQRSD, Con o Sin Respuestas.

Los mayores porcentajes de requerimientos Sin respuestas con respecto a la totalidad de las solicitudes del periodo abril a julio, correspondieron en su orden:

Secretaría de Movilidad y Tránsito:	1.36% (186)
Secretaría de Hacienda:	0.45% (62)
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Ciudadano:	0.35% (48)
Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial:	0.30% (41)
Secretaría de Educación y Cultura:	0.18% (24)
Despacho del Alcalde:	0.12% (17)
Secretaría de Servicios Administrativos:	0.11% (15)

El restante 0.26% (35) correspondieron a las demás dependencias del municipio en un valor relativamente bajo

Los mayores porcentajes de requerimientos Con respuestas en relación a la totalidad de las solicitudes del periodo abril a julio, correspondieron en su orden:

Secretaría de Movilidad y Tránsito:	51,5% (7027)
Secretaría de Hacienda:	11,36% (1549)
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Ciudadano:	9,13% (1245)
Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial:	6,95% (948)
Despacho del Alcalde:	3,04% (538)
Secretaría de Educación y Cultura:	3,94% (530)
Secretaría de Servicios Administrativos:	2,57% (351)
Secretaría de Salud:	2,04% (279)

El restante 5,49 % (749) correspondieron a las demás dependencias del municipio en un valor relativamente bajo.



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



II. MUESTRA ALEATORIA

Del período analizado, se evidencia PQRSD del mes de abril sin respuesta, por lo que se procedió a realizar un muestreo.

El muestreo aleatorio fue del 5,3% de los requerimientos que se encuentran en estado abierto (428 PQRSD), cuyo objetivo fue verificar si realmente se encuentran sin respuestas, en la medida que corresponden a fechas muy avanzadas en tiempo, se procedió a consultarlas, en la Oficina de Archivo Central, con la colaboración de la Directora de dicha Oficina, obteniéndose lo siguiente:

De la muestra aleatoria (23 PQRSD en estado abierto), una vez se le hace seguimiento en Archivo Central, se encuentran cerradas, el 78,3% (18 PQRSD) y el 21,7% (5 PQRSD) se encuentran en el Sistema, sin respuesta. De la muestra, se puede evidenciar que la mayoría de los requerimientos abiertos, realmente son PQRSD en estado ya cerrado.

Detalle de la muestra:

- 12 PQRSD, con respuesta: de estas 1 PQRSD con respuesta por fuera el tiempo, y una (1) PQRSD nuevamente redireccionada a otra Secretaría.
- 3 PQRSD, no ameritaban respuesta.
- 5 PQRSD, siguen sin respuesta en el sistema
- 3 PQRSD, otros, cuyo trámite no requiere respuesta, mediante oficio.

Se explica la anterior situación debido a las siguientes circunstancias:

- Retraso digitalización de la correspondencia externa.
- PQRSD que no ameritaban respuestas, por haber sido clasificadas como tales, cuando realmente correspondían a invitaciones, notificaciones, o simplemente radicación de información en las respectivas dependencias del municipio.
- PQRSD, que presentan error de digitación en datos numéricos y fechas, conlleva a que el N° de radicado de ingreso sea imposible cruzarlo con el N° de radicado de salida.
- PQRSD, cuyo trámite no requieren respuesta, mediante oficio.



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



III. FACTORES DE RIEGOS DE LAS PQRSD

Del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Vigencia 2016, se tiene que la Oficina de Control Interno tiene entre otras actividades realizar seguimiento al "Subcomponente/proceso 5 Seguimiento; 5.1. Realizar seguimiento a los controles definidos; Informe de Seguimiento; 30/04/2016; 31/08/2016; 31/12/2016." Todo esto ello comprendido en el "Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción".

Por lo anterior, es necesario plantear los riesgos presentes en el proceso de gestión de las PQRSD, que no se explicitan en el Plan.

Con el fin de hacer efectivo, el ejercicio de este derecho consagrado en la Ley 1474 de 2011, y con el ánimo de contribuir a la descongestión administrativa, es necesario implementar las medidas necesarias para que los servidores públicos den estricto cumplimiento a la forma, contenido y oportunidad en que se dé respuesta a las PQRSD, en los términos establecidos en la ley y en los procedimientos internos establecidos.

Riesgos en el Proceso de Gestión de las PQRSD

- Incumplimientos legales en los tiempos de respuesta de las PQRSD, tal como se encuentran establecidos en la norma.
- Restricciones en el conocimiento e interpretación de la regulación y demás temas de competencia por parte de quienes tienen la responsabilidad de atender las PQRSD.
- Pérdida de reputación o credibilidad por una deficiente atención al usuario generada en situaciones de estrés de los funcionarios o coyunturas por acumulación de tareas.
- Insatisfacción del usuario con la información suministrada.
- Alto costos, representados en tiempos de espera y desplazamientos de los ciudadanos, para realizar un requerimiento y el seguimiento al mismo.
- Complejidad de trámites y procesos internos.



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



- Baja satisfacción del ciudadano a respuesta de su requerimiento, en un lenguaje muy técnico, por el servidor que atendió la solicitud.
- Inadecuado tratamiento a las solicitudes de los ciudadanos.
- El incumplimiento a los tiempos de respuestas de las PQRSD, como Derechos de Petición, Reclamos, Quejas, pueden prosperar en Demandas futuras al Municipio, lo que acarrearía graves problemas a la Institucionalidad.

IV. CONCLUSIONES

Del Informe presentado por la Oficina de Atención al Ciudadano (Of. At. C.) con radicado N° 2016009242, a la Oficina de Control Interno, solo se evidenció variables de PQRSD con respuesta y sin respuesta de las diferentes dependencias encargadas de atender los requerimientos.

El segundo trimestre presenta una atipicidad en la presentación, consolidación y sistematización de la información, ya que el informe presentado, no evidenció el tipo de solicitud y el medio o canal de recepción de las 13.644 PQRSD registradas en el período.

Desde el 20 de abril de 2016 la Oficina de Atención al Ciudadano, no realizó seguimiento a los tiempos de respuestas a las dependencias del Municipio, mediante las alertas por correo o vía telefónica. (Véase informe Of. At. C., N° Rdo 2016009242).

V. RECOMENDACIONES

Tener sentido de cooperación, voluntad, y compromiso de toda la Institucionalidad comprometida en el tema de las PQRSD y definir una estrategia para colocar al día toda la digitación y digitalización de las PQRSD.

Capacitación y compromiso por parte de los servidores públicos en las actividades encomendadas en el Archivo para que estas sean realizadas de acuerdo a los criterios y parámetros de la norma. Como el tema de las PQRSD es transversal a todos los procesos de la Administración Municipal, se hace necesario que además



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



del personal de Archivo, de Sistemas y de la Oficina de Atención al Ciudadano, las diferentes Secretarías en cabeza de los Secretarios, conozcan y tengan claros los procesos y conceptos relacionados con las PQRSD, para realizar acciones correctivas y acciones de mejoras continuas, que garanticen el fortalecimiento de la Institucionalidad a partir de una eficiente y eficaz gestión administrativa, en la atención de las PQRSD.

Sensibilización a los funcionarios en materia de Servicio y Atención al Ciudadano, para hacerlo más participativo y el trabajo en equipo sea más armonioso, y permita presentar logros positivos, en los futuros informes.

Disponer de una adecuada gestión de los riesgos de servicio al cliente que identifique con suficiencia, los factores que pudieran impedir el cumplimiento de los objetivos del proceso, en particular los asociados con la atención de PQRS y la documentación de las actividades de control que los prevenga.

Finalmente, se recuerda que la falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los términos para resolver o contestar, dará lugar a la apertura de investigaciones disciplinarias, y las consecuentes sanciones, de acuerdo al artículo 31 de la ley 1755 de 2015, "Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario."

Atentamente,


CLAUDIA MARIA MOLINA GALLEGO
Jefe de la Oficina de Control Interno
controlinterno@sabaneta.gov.co
Código Postal 055450

C.c. Licenciado Ivan Alonso Montoya Urrego, Alcalde

Proyectó: Martha Lucía Duque Marin, Contratista Apoyo Profesional



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia