

 Alcaldía Municipal	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO	 modelo integrado de planeación y gestión	CÓDIGO: F114-1060
		COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1
			EMISIÓN: 24-04-2020

ALCALDIA DE SANTANDER DE QUILICHAO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

PERIODO
01 ENERO 2021 AL 30 DICIEMBRE 2021

LUCY AMPARO GUZMAN GONZALEZ
ALCALDESA MUNICIPAL

ANGELICA MARIA ZUÑIGA TRUJILLO
JEFE DE CONTROL INTERNO

Enero de 2022

Elaboró: Lulia Vergara Tombé	Técnico Administrativo 367 03	Fecha: 24/04/2020	Firma:
Revisó: Angélica Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 24/04/2020	Firma:
Aprobó: Jonathan Ramírez Arenas	Secretaria Técnica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha: 24/04/2020	Firma:

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO Alcaldía Municipal	 modelo integrado de planeación y gestión COMUNICACIÓN OFICIAL	CÓDIGO: F114-1060
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN: 24-04-2020

ASPECTOS GENERALES

FECHA INFORME: 30 de enero de 2022

PERIODO DE INFORME: 01 de enero de 2021 al 31 de diciembre del 2021

OBJETIVO: Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de los derechos de petición quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Administración Municipal, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alcaldesa y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Administración Municipal

PRESENTACION: Cumplir con en el Artículo **76** de la Ley **1474 de 2011**, que indica que la Oficina de Control Interno deberá elaborar un informe de Quejas, Sugerencias y Reclamos recibidos y tramitados en la Entidad.

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.

CONTROL DE LEGALIDAD: La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de enero de 2021 al 30 de noviembre del 2021, dando cumplimiento a:

- Ley 1474 del 2011 Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011 Título 2
- Circular externa No. 001 de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

Elaboró: Lulia Vergara Tombje	Técnico Administrativo 367 03	Fecha: 24/04/2020	Firma:
Revisó: Angela Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 24/04/2020	Firma:
Aprobó: Jonathan Ramirez Arenas	Secretaria Técnica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha: 24/04/2020	Firma:

 <p>Alcaldía Municipal</p>	<p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p>	<p>CÓDIGO: F114-1060</p>
		<p>COMUNICACIÓN OFICIAL</p>	<p>VERSIÓN: 1</p>
			<p>EMISIÓN: 24-04-2020</p>

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”. Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Santander de Quilichao

ALCANCE: Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la Alcaldía de Santander de Quilichao, en el periodo comprendido del 1 de enero del 2021 año 30 de noviembre de 2021.

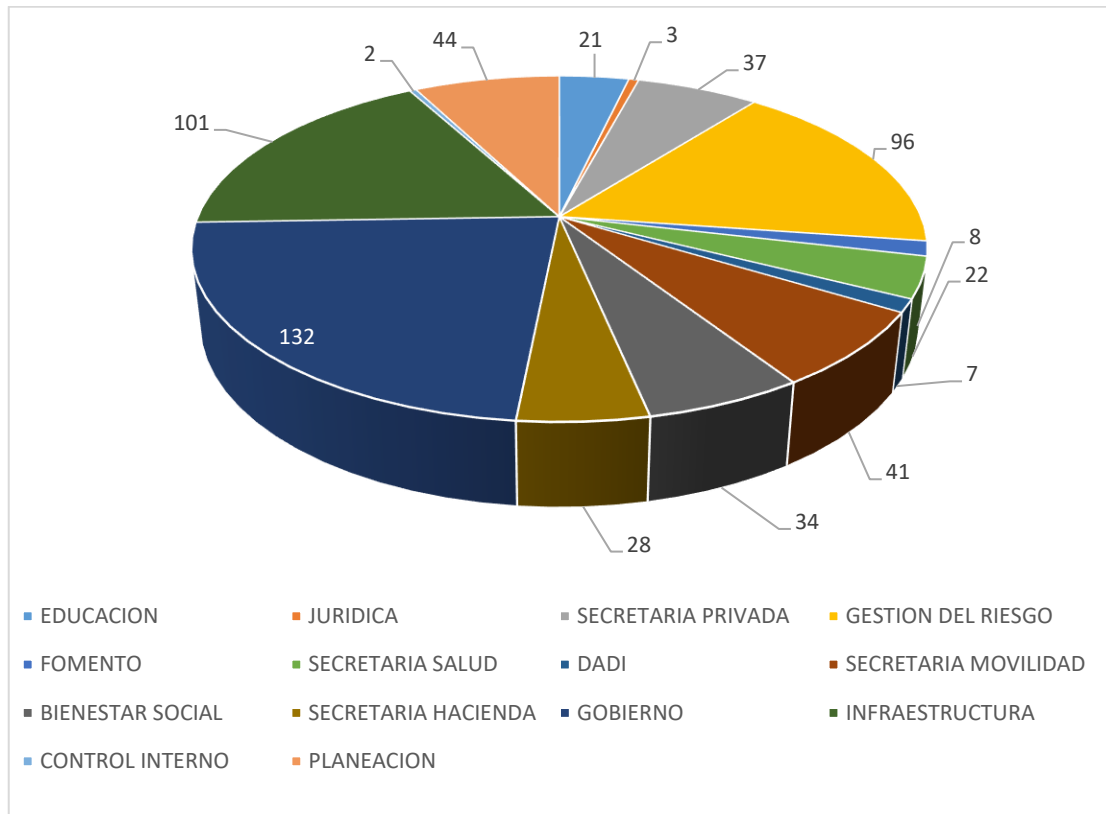
METODOLOGIA APLICADA: Se verificaron las bases de datos que se encuentran en cada una de las dependencias de la alcaldía municipal de Santander de Quilichao, las respectivas solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones, solicitudes de información de la comunidad y otro tipo del proceso publicado.

AUDITOR: Nora Cecilia López Salazar, Jefe Oficina de Control Interno.
Niery Ivonne Escobar Torres, Técnico Administrativo

INFORMACION GENERAL

El consolidado de todas las dependencias de la Alcaldía municipal de Santander de Quilichao fueron recibidos 576 Peticiones, Quejas y Reclamos discriminadas así:

Elaboró: Lulia Vergara Tomb(e)	Técnico Administrativo 367 03	Fecha: 24/04/2020	Firma:
Revisó: Angella Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 24/04/2020	Firma:
Aprobó: Jonathan Ramirez Arenas	Secretaria Técnica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha: 24/04/2020	Firma:



Con base en la gráfica se evidencia que la dependencia con el mayor número de PQRs durante la vigencia 2021, fue la secretaría de Gobierno, con un total de 132 quejas equivalente al 23%, le sigue la Secretaría de Infraestructura y equipamiento Municipal con un total de 101 PQRs equivalente al 18% del total de las solicitudes.

Por otra parte, las dependencias con menos solicitudes fueron Control Interno con 2, Jurídica con 3 y Dadi con 7 PQRs.

Elaboró: Lulia Vergara Tomb(je)	Técnico Administrativo 367 03	Fecha: 24/04/2020	Firma:
Revisó: Angella Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 24/04/2020	Firma:
Aprobó: Jonathan Ramirez Arenas	Secretaria Técnica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha: 24/04/2020	Firma:

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO Alcaldía Municipal	 modelo integrado de planeación y gestión	CÓDIGO: F114-1060
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN: 24-04-2020

CONSOLIDADO DE PETICIONES POR DEPENDENCIA

OFICINA	NUMERO PQR	CON RESPUESTA	% CUMPLIMIEN
EDUCACION	21	21	100%
JURIDICA	3	3	100%
SECRETARIA PRIVADA	37	37	100%
GESTION DEL RIESGO	96	91	95%
FOMENTO	8	7	88%
SECRETARIA SALUD	22	22	100%
DADI	7	7	100%
SECRETARIA MOVILIDAD	41	39	95%
BIENESTAR SOCIAL	34	33	97%
SECRETARIA HACIENDA	28	28	100%
GOBIERNO	132	95	72%
INFRAESTRUCTURA	101	96	95%
CONTROL INTERNO	2	2	100%
PLANEACION	44	44	100%
TOTAL	576	525	91%

ESTADO DE PQRDS

Se evidencia en el cuadro, que en general hubo un cumplimiento a la respuesta de las PQRDS del 91% equivalente a 525 solicitudes respondidas oportunamente.

Las secretarías que presentan cumplimiento al 100% en respuestas son: Jurídica, Educación, Secretaria Privada, Fomento, Dadi, Hacienda, Control Interno, Planeación.

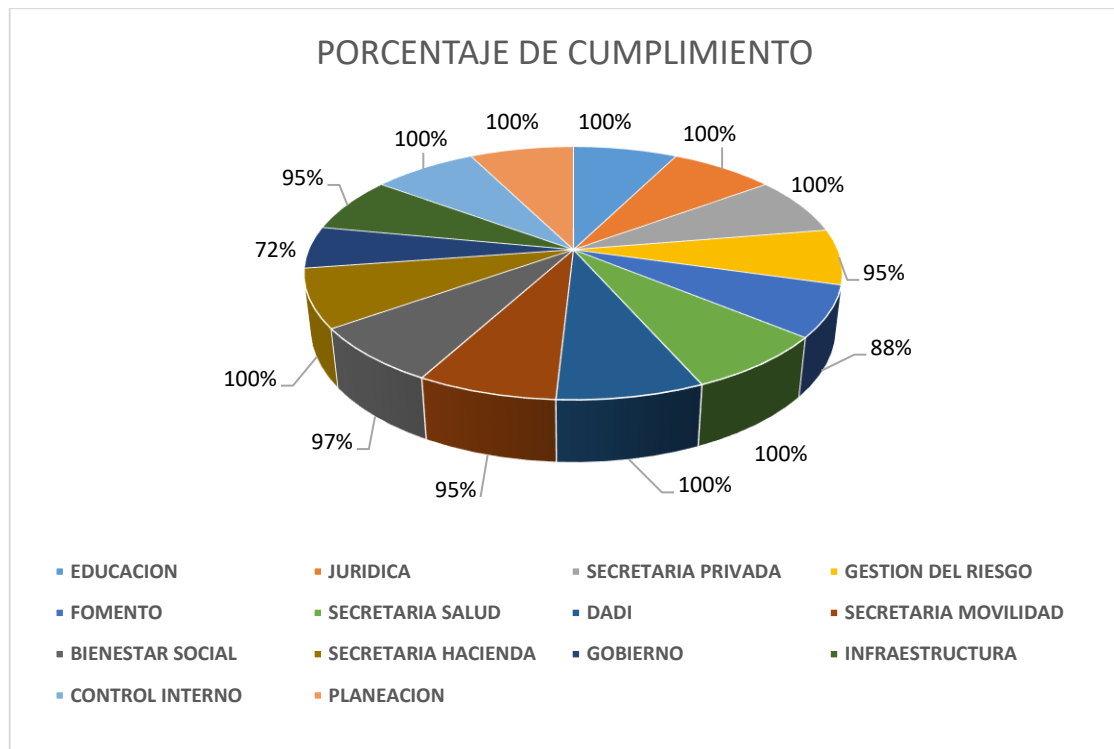
A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas del 01 de enero al 31 de Diciembre de la vigencia 2021.

Elaboró: Lulia Vergara Tombje	Técnico Administrativo 367 03	Fecha: 24/04/2020	Firma:
Revisó: Angella Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 24/04/2020	Firma:
Aprobó: Jonathan Ramirez Arenas	Secretaria Técnica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha: 24/04/2020	Firma:

 Alcaldía Municipal	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO	 modelo integrado de planeación y gestión COMUNICACIÓN OFICIAL	CÓDIGO: F114-1060
			VERSIÓN: 1
			EMISIÓN: 24-04-2020

Se recibieron un total 576 PQRS, de manera presencial y a través (ventanillaunica@santanderdequilichao-cauca.gov.co), con destino a los diferentes despachos de la Administración. PQRS.

Con base en lo anterior, la cifra señalada en la presente estadística es un indicativo de la gestión de las diferentes dependencias con relación a las respuestas a las peticiones en el periodo en seguimiento.



- Durante el año de 2020 se presentaron un total de 947 (2020) solicitudes de PQRS y para el año 2021 se presentaron un total de 576 PQRS, disminuyendo el porcentaje en un 39%
- Durante el año 2020 las condiciones de confinamiento por la pandemia del virus COVID 19, no permitían el desplazamiento de las personas, razón por la cual la relación de PQRS entre el año anterior y la vigencia 2021 disminuyó.

Elaboró: Lulia Vergara Tomb(e)	Técnico Administrativo 367 03	Fecha: 24/04/2020	Firma:
Revisó: Angella Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 24/04/2020	Firma:
Aprobó: Jonathan Ramirez Arenas	Secretaria Técnica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha: 24/04/2020	Firma:

 Alcaldía Municipal	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO	 modelo integrado de planeación y gestión COMUNICACIÓN OFICIAL	CÓDIGO: F114-1060 VERSIÓN: 1 EMISIÓN: 24-04-2020
--	---	--	--

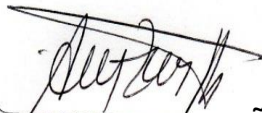
CONCLUSIONES

- El tiempo promedio en días para dar respuesta de los PQRSD está entre 100 a 250 días
Durante el periodo de seguimiento, las peticiones fueron resueltas fuera de los términos de ley, en algunas dependencias la demora en el tiempo de respuesta se debe al tipo de petición que realiza el ciudadano los cuales requieren de inversión en recursos para poder solucionar.
- En el mes de diciembre se instalaron los buzones de PQRS, los cuales permitirán tener un mecanismo de comunicación de la alcaldía para dar voz a la comunidad de expresar sus distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas y felicitaciones e iniciativas que puedan aportar frente a la gestión de la administración municipal a través de esta sencilla forma de diálogo.

RECOMENDACIONES

- Continuar con la implementación de acciones de mejora para evitar que la materialización del riesgo, debido a las respuestas por fuera de los tiempos de Ley, o solicitudes que se queden sin resolver. Se hace necesario que los jefes de las dependencias revisen y/o generen los controles necesarios para prevenir el riesgo por “Incumplimiento legal”
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Administración Municipal para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
- Incentivar a la comunidad a radicar sus PQRS por medio electrónico y así fomentar la política del cero papel.

Atentamente,



ANGELICA MARIA ZUÑIGA TRUJILLO

Jefe Oficina Control Interno

Redactor/transcriptor; Ivonne Escobar, Técnico Administrativo
Serie documental/ Informes

Elaboró: Lulia Vergara Tomb(e)	Técnico Administrativo 367 03	Fecha: 24/04/2020	Firma:
Revisó: Angela Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 24/04/2020	Firma:
Aprobó: Jonathan Ramirez Arenas	Secretaria Técnica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha: 24/04/2020	Firma: