



OFICINA DE CONTROL INTERNO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011-0

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS
ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUIBDÓ
Segundo Semestre 2020**

Sandra Patricia Duque Palacios
Jefe OCI

Danny Yasiri Mena Viveros
Profesional Universitario

Enero de 2021



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Administración Municipal de Quibdó, dando cumplimiento a las estipulaciones consagradas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción", ejerciendo la función evaluadora, que le compete, presenta el informe de seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos interpusieron ante la Entidad, recibidas durante el segundo semestre del año 2020, a través de la oficina de Atención al Usuario.

OBJETIVO

Con el seguimiento al comportamiento de las PQRS, se verificará el cumplimiento del trámite y respuesta oportuna de las quejas, sugerencias y reclamos formuladas por los ciudadanos, relacionadas con la misión Institucional.

ALCANCE

Medir la oportunidad, efectividad, seguimiento y cumplimiento de la normatividad vigente, con fundamento en la base de datos registrada en la oficina de Atención al Usuario y la satisfacción o no de los usuarios.

METODOLOGIA

Con la información suministrada realizaremos verificación, tomando cada mes el número de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y posibles denuncias radicadas por la comunidad y las respuestas brindadas desde cada secretaría, evaluando la oportunidad y efectividad de las mismas.

Definiciones

PQRS

Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.

Se define como es un recurso formulado por los usuarios a la entidad que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos, las cuales tienen como objetivo asegurar que las mismas se atiendan y respondan dentro del término establecido por la ley, esto con el fin de mantener una retroalimentación con los usuarios, para garantizar que las



correcciones a que haya lugar, se realicen a tiempo y tener la oportunidad de fortalecer el servicio.

- **PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar información o reclamar el cumplimiento de sus derechos ante las autoridades competentes - normalmente los gobiernos o entidades públicas por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.
- **PQRS-D:** Hace referencia a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias.
- **QUEJA:** Es una Protesta o expresión de insatisfacción en relación con las actuaciones administrativas que se realizan en cumplimiento de la misión o gestión de la entidad, bien sea por la función o el servicio que se presta o por conductas irregulares de sus funcionarios.
- **RECLAMO:** Declaración formal para reivindicar o exigir solución a un hecho del cual no se obtuvo la respuesta o la atención requerida.
- **SUGERENCIAS:** Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Termino Para Resolver Las PQRS

De acuerdo con lo establecido en las normas enunciadas para dar respuesta a las distintas modalidades de PQRS-D: De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011 son los siguientes: Las quejas y peticiones, se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.

Las peticiones, quejas y reclamos que deben ser tramitadas dentro del término perentorio e improrrogable de cinco (5) días hábiles a partir del recibo de la comunicación y las cuales se deben responder directamente al peticionario.

Las peticiones, quejas y reclamos cuya complejidad requiere la gestión URGENTE y por lo que se deberá desplegar de INMEDIATO todas las acciones necesarias para superar la situación, en atención a la existencia de un peligro inminente para la vida y/o integridad física del usuario; y cuya respuesta de fondo al usuario en el término de dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de esta comunicación.

Se debe tener en cuenta que los tiempos de respuesta establecidos por las Leyes antes mencionadas, para cada tipo de PQRS-D, comienzan a contar a partir del siguiente día hábil a la recepción del mismo.

Cuando no sea posible resolver la PQRS-D en dicho plazo, el responsable de dar respuesta deberá informar al interesado antes del vencimiento del término, expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta a la solicitud o reclamo.

Toda petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia recepcionada debe ser registrada en el sistema de correspondencia para asignación de su radicado, excepto aquellas que



se puedan resolver de inmediato; al momento de contestación de la misma al ciudadano, esta debe estar asociada al radicado inicial para su trazabilidad y seguimiento.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por la Alcaldía Municipal de Quibdó durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio al 31 de Diciembre de 2020, para medir la oportunidad en las respuestas, formular y presentar las recomendaciones ante el comité de Control Interno y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

Comportamiento de las PQRS durante el Semestre de Julio a Diciembre de 2019

Recepción de las PQRS en la Alcaldía de Quibdó

En el semestre que se presenta, de conformidad con la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario, se recibieron las siguientes PQRS en la Alcaldía Municipal de Quibdó, las cuales se encuentran discriminadas por Secretaria o Dependencia, como se aprecia en el siguiente cuadro:

MES	DEPENDENCIAS	ENTRADA	SALIDA	SIN RESPUESTA
J U L I O	Despacho	10	2	8
	Gobierno	5	3	2
	Hacienda	2	4	2
	Medio Ambiente	2	17	
	Movilidad	No registra		
	Planeación	33	33	0
	Salud	2	4	
	General	7	10	
	Infraestructura	2	0	2
	Cultura	No registra		
Deporte	1	0	1	
TOTAL		64	73	15
A G O S T O	Despacho	6	9	
	Gobierno	5	1	4
	Hacienda	7	15	
	Medio ambiente	5	10	
	Movilidad	No registra		
	Planeación	33	33	
	Salud	8	-	8
	General	4	9	
	Infraestructura		1	
	Cultura	No registra		
	Deporte	1	2	
TOTAL		69	80	12
	Despacho	21	8	13



S E P T I E M B R E	Gobierno	8	2	6
	Hacienda	17	7	10
	Medio ambiente	4	33	
	Movilidad	No registra		
	Planeación	33	33	0
	Salud	11	2	9
	General	10	12	
	Infraestructura	4	1	3
	Cultura	No registra		
	Deporte		1	
	TOTAL	108	99	41
O C T U B R E	Despacho	13	12	1
	Gobierno	7	4	3
	Hacienda	11	18	
	Medio ambiente	5	14	
	Movilidad	1	-	1
	Planeación	33	33	0
	Salud	2	15	
	General	14	10	4
	Infraestructura	1	-	1
	Cultura	1	-	1
	Deporte	No registra		
TOTAL	88	106	11	
N O V I E M B R E	Despacho	19	17	2
	Gobierno	7	2	5
	Hacienda	7	18	
	Medio ambiente		14	
	Movilidad	2	-	2
	Planeación	33	33	0
	Salud	2	4	
	General	12	8	4
	Infraestructura	1		1
	Cultura	No registra		
	Deporte	No registra		
TOTAL	83	96	14	
D I C I E M B R E	Despacho	7	5	2
	Gobierno	19	10	9
	Hacienda	10	5	5
	Medio ambiente	6	24	
	Movilidad	1		1
	Planeación	33	20	13
	Salud	2	-	2
	General	6	13	
	Infraestructura	No registra		
	Cultura	No registra		
	Deporte	7	5	2
TOTAL	91	82	14	



Segundo SEMESTRE	TOTAL	503	536	107
------------------	--------------	------------	------------	------------

Fuente de información: Oficina de Atención al Ciudadano

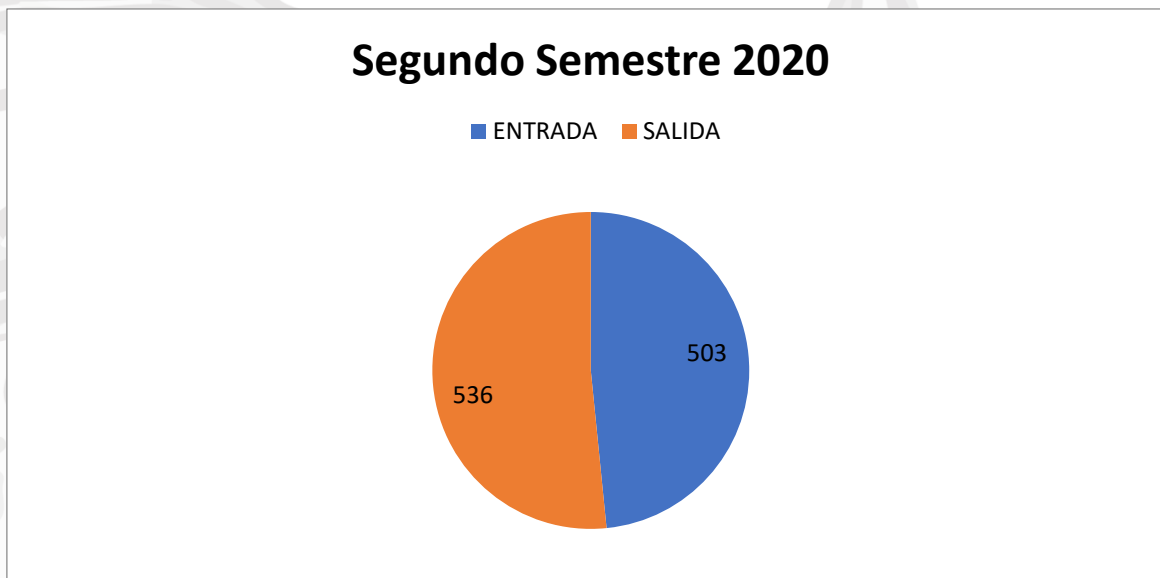
Análisis del Comportamiento de las PQRS por Dependencias

La Pandemia del Coronavirus -Covid 19-, afecto de gran manera, este proceso al igual que muchos otros, pues las solicitudes y respuestas que ingresaron de manera física a la Entidad disminuyeron en comparación con las registradas en años anteriores y las que ingresaron de manera virtual, en su mayoría no fueron registradas, ni en la entrada, ni en la salida, ya que en la mayoría de los casos se respondieron de manera directa a los peticionarios, sin que quedara registro en el sistema Control Doc., que se maneja en la Entidad.

Aunado a lo anterior, las funciones de seguimiento a las PQRS, que realizaba el Líder de la Oficina de Atención al Ciudadano, fueron asumidas directamente por el Secretario General, pero no se cumplió con este propósito, motivo por el cual, también bajaron en las respuestas, porque no había un funcionario que hiciera el seguimiento en cada una de las dependencias.

En el segundo semestre de 2020 se registraron en el sistema Control Doc., de la Entidad a través de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal 503 PQRS recibidas, y se registró en el sistema la salida de tan solo 536, esta situación de más salidas que ingresos, se da porque varias oficinas registraban la salida de las PQRS que ingresaron de manera virtual.

PQRS Julio a Diciembre de 2020	ENTRADA 503	SALIDA 536
---------------------------------------	-----------------------	----------------------



En el semestre objeto de estudio, se evidencia que se registraron respuestas al 106.5%, por encima de las que ingresaron a la entidad, no obstante a ello, algunas



dependencias no registraron salidas respecto a las que ingresaron como se muestra en los siguientes cuadro por cada una de las dependencias.

DESPACHO			
MES	ENTRADA	SALIDA	SIN RESPUESTA REGISTRADA
Julio	10	2	8
Agosto	6	9	
Septiembre	21	8	13
Octubre	13	12	1
Noviembre	19	17	2
Diciembre	7	5	2
Total	76	53	26

El Despacho, es la principal dependencia de la alcaldía de Quibdó, donde por lo general ingresan todas las PQRS, ya que la mayoría de ellas son dirigidas al Alcalde y de allí se reparten a las diferentes dependencias de acuerdo al tema específico.

En el segundo semestre se observa un ingreso de 76 y 53 salidas, en el mes de agosto se respondieron 9 PQRS por encima de las que ingresaron y refleja un rezago en las respuestas no registradas de 26.

GOBIERNO			
MES	ENTRADA	SALIDA	SIN RESPUESTA REGISTRADA
Julio	5	3	2
Agosto	5	1	4
Septiembre	8	2	6
Octubre	7	4	3
Noviembre	7	2	5
Diciembre	19	10	9
Total	51	22	29

Esta Secretaría, en el comportamiento semestral, presenta un ingreso registrado de 51 PQRS y solo 22 salidas, con un rezago de 29 Peticiones y Solicitudes sin respuesta registrada en el sistema de salida de la Entidad.

HACIENDA			
MES	ENTRADA	SALIDA	SIN RESPUESTA REGISTRADA
Julio	2	4	2
Agosto	7	15	
Septiembre	17	7	10
Octubre	11	18	
Noviembre	7	18	
Diciembre	10	5	5
Total	54	67	17

Para la Secretaría de Hacienda se reporta un ingreso de 54 PQRS y salida registrada de 67, en los meses de agosto y noviembre, reportan un número mayor de salidas que de entradas, y un rezago de 17, lo que nos lleva a suponer que en los meses que



reportan mayor número de salidas, respondieron solicitudes que ingresaron a través del correo institucional y registraron las salidas.

MEDIO AMBIENTE			
MES	ENTRADA	SALIDA	SIN RESPUESTA REGISTRADA
Julio	2	17	
Agosto	5	10	
Septiembre	4	33	
Octubre	5	14	
Noviembre	-	14	
Diciembre	6	24	
Total	22	112	

Esta secretaría reporta un comportamiento poco usual en los seguimientos que se han realizado, en todos los meses dieron respuesta a un número superior de las que ingresaron, presenta 22 PQRSD de entrada y 112 salidas radicadas en el sistema, por lo que se puede concluir que registraron las PQRSD que ingresaron a través del correo institucional.

MOVILIDAD			
MES	ENTRADA	SALIDA	SIN RESPUESTA REGISTRADA
Julio	-	-	
Agosto	-	-	
Septiembre	-	-	
Octubre	1	-	1
Noviembre	2	-	2
Diciembre	1	-	1
Total	4	-	4

La Secretaría de Movilidad registra un comportamiento de 4 ingresos y cero salidas registradas en el sistema, en los meses de julio, agosto y septiembre no se registraron solicitudes de PQRSD.

PLANEACIÓN			
MES	ENTRADA	SALIDA	SIN RESPUESTA REGISTRADA
Julio	33	33	-
Agosto	33	33	-
Septiembre	33	33	-
Octubre	33	33	-
Noviembre	33	33	-
Diciembre	33	20	13
Total	198	185	13

La Secretaría de Planeación, registra un ingreso de 198 PQRSD de entrada y 185 salidas con un rezago de 13 dejadas de responder o no registradas en el sistema de la Entidad.

SALUD			
MES	ENTRADA	SALIDA	SIN RESPUESTA REGISTRADA
Julio	2	4	
Agosto	8	0	8
Septiembre	11	2	9



Octubre	2	15	
Noviembre	2	4	
Diciembre	2	-	2
Total	27	25	19

La Secretaría de Salud, registra un ingreso de 27 PQRSD y 25 salidas registradas, pero en los meses de julio, octubre y noviembre registraron un numero mayor de salida de las que ingresaron y en los meses de agosto, septiembre y diciembre dejaron de responder 19 solicitudes o al menos no fueron registradas en el sistema Control Doc., de la entidad.

Frente a las que se respondieron por encima de las que ingresaron, se concluye que se incluyeron algunas de las que ingresaron mediante el correo institucional de atención al ciudadano.

GENERAL			
MES	ENTRADA	SALIDA	SIN RESPUESTA REGISTRADA
Julio	7	10	
Agosto	4	9	
Septiembre	10	12	
Octubre	14	10	4
Noviembre	12	8	4
Diciembre	6	13	
Total	53	62	

La Secretaría General, registra un ingreso de 53 PQRSD y 62 salidas registradas, pero en los meses de julio, agosto, septiembre y diciembre, registraron mayor número de salidas de las que ingresaron y en los meses de octubre y noviembre dejaron de responder 8 solicitudes o al menos no fueron registradas en el sistema Control Doc., de la entidad.

Frente a las que se respondieron por encima de las que ingresaron, se concluye que se incluyeron algunas de las que ingresaron mediante el correo institucional de atención al ciudadano.

INFRAESTRUCTURA			
MES	ENTRADA	SALIDA	SIN RESPUESTA REGISTRADA
Julio	2	2	
Agosto	-	1	
Septiembre	4	1	3
Octubre	1	0	1
Noviembre	1	0	1
Diciembre	0	0	
Total	8	4	

Esta Secretaría, registra un ingreso de 8 PQRSD de entrada y 4 salidas con un rezago de 4 dejadas de responder o no registradas en el sistema de la Entidad.

CULTURA			
MES	ENTRADA	SALIDA	SIN RESPUESTA REGISTRADA



Julio	-	-	
Agosto	-	-	
Septiembre	-	-	
Octubre	1	-	1
Noviembre	-	-	-
Diciembre	-	-	-
Total			

La Coordinación de Cultura, solo tiene registrado 1 solicitud en el mes de octubre a la cual no se le registró salida en el sistema de la Entidad.

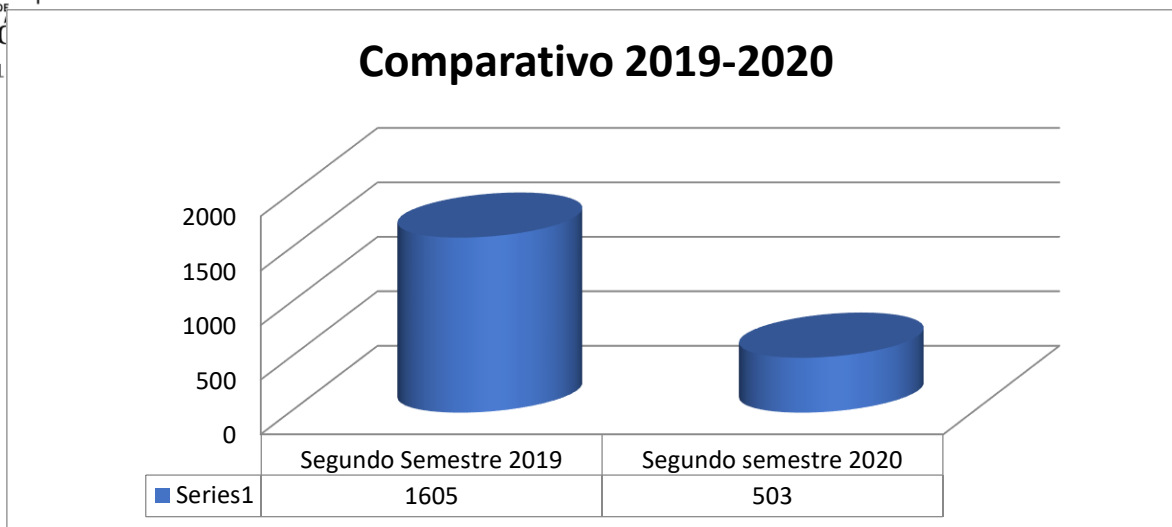
DEPORTES			
MES	ENTRADA	SALIDA	SIN RESPUESTA REGISTRADA
Julio	1	-	1
Agosto	1	2	
Septiembre	-	1	
Octubre	-	-	
Noviembre	-	-	
Diciembre	7	5	2
Total	9	8	

La Secretaría de Deportes, registra un ingreso de 9 PQRSD de entrada y 8 salidas con un rezago de 2 solicitudes dejadas de responder o no registradas en el sistema de la Entidad. En el mes de septiembre registran una salida que no fue ingresada a través del sistema institucional.

ANÁLISIS

En el seguimiento realizado, al comportamiento de las PQRSD que ingresaron a la Entidad, se refleja una disminución de las mismas frente a anteriores periodos.

Se evidencia que todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ingresaron a la entidad no fueron registradas en el sistema Control Doc., en comparación con el segundo semestre del año 2019 que ingresaron 1605 PQRSD, frente a el segundo semestre del año 2020 que solo registro un ingreso de 503, correspondiente al 31.3%, como se refleja en la siguiente gráfica:



Este proceso se vio afectado, como ya se manifestó anteriormente, por la Pandemia del Coronavirus Covid 19, que impidió a muchos usuarios acercarse a radicar su petición de manera física, teniendo en cuenta también, que todos los ciudadanos, no manejan el tema de las tecnologías de la información, por lo que muchas no llegaron a la entidad y otro motivo fue de las que se recibieron a través de la página y no fueron registradas en el sistema, y que impidió su contabilización.

CONCLUSIONES

Durante el periodo de la pandemia, se aumentaron las Peticiones y Solicitudes a través del correo electrónico de la página institucional, pero no se realizó el debido seguimiento a cada una de ellas, por lo que no se tiene conocimiento exacto de cuantas Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y/o Denuncias, fueron recibidas y de igual manera a cuantas se les dio respuesta de manera directa sin ser registradas en el sistema de la entidad.

No obstante a ello, se evidencia un comportamiento positivo de algunas dependencias que se esmeran en dar respuestas a las solicitudes que ingresan a través del sistema o mediante correo institucional, otras por el contrario no están dando la importancia que se requiere a las solicitudes, lo que ha conllevado a que las mismas se conviertan en acciones de tutelas, ante las cuales se corre el riesgo de que la entidad sea condenada por dejar de responder con oportunidad dentro de los términos establecidos.

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

En consideración a lo anterior, se recomienda poner en práctica lo siguiente:

Registrar en el sistema Control Doc., que se utiliza en la Alcaldía de Quibdó, todas las respuestas o comunicaciones que se generen en cada una de las dependencias, se traten de solicitudes directas o no.

Disponer de un buzón de sugerencias, quejas y reclamos para que los usuarios puedan opinar acerca del servicio que se les está brindando o poner quejas o denuncias, si es del caso.



OFICINA DE CONTROL INTERNO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011-9

Capacitar a las funcionarias que atienden este módulo para que se realice un correcto registro de cada una de las PQRSD.

Integrar las PQRSD que ingresan a través de la página con las que se reciben de manera física, a efectos de llevar un registro real de ingreso y salida.

Emitir respuestas a través de la página Web a los usuarios que utilizan este medio y llevar un control de las mismas.

Realizar un seguimiento con oportunidad y eficacia en cada una de las dependencias a efectos de generar respuestas dentro del término establecido.

Sandra Patricia Duque Palacios
Jefe Oficina Control
Original Firmado

Quibdó, 8 de enero de 2021

