

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2022



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
ENERO 2023**



OFICINA DE CONTROL INTERNO





INFORME DE AUERIDAD EN EL GASTO SEGUNDO TRIMESTRE 2022

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION	2
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. METODOLOGIA	3
5. DEFINICIONES	3
6. MARCO NORMATIVO	4
7. EVALUACION.....	5
8. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	7
8.1 PQRS POR SECRETARIA II SEMESTRE 2022	8
8.1.1 SAC SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURA	9
8.1.2 SECRETARIA DE PLANEACIÓN	10
8.1.3 DESARROLLO PRODUCTIVO Y MEDIO AMBIENTE.	11
8.1.4 SECRETARIA DE ASUNTOS INDIGENAS	12
8.1.5 SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE.....	12
8.1.6 OFICINA ASESORA DE JURIDICA.....	13
8.1.6 SECRETARIA DE SALUD PQRS CONTESTADAS II SEMESTRE 2022	14
9. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.....	15
9.1 CONCLUSIONES	15
9.2 RECOMENDACIONES	15



	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
INFORME DE AUERIDAD EN EL GASTO SEGUNDO TRIMESTRE 2022		

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS) II SEMESTRE DE 2022



1. PRESENTACION

Teniendo en cuenta que el Sistema de Control Interno, tiene como propósito fundamental lograr la eficacia, eficiencia y transparencia en el ejercicio de las funciones en las Entidades Públicas, se elabora el presente informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) II SEMESTRE DE 2022, en los conceptos descritos en la norma y con las debidas recomendaciones a fin de realizar el seguimiento a los controles en el gasto público y la debida racionalización.

De acuerdo con las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y atendiendo lo pre4visto en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, la Oficina Asesora de Control Interno presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS que presentan la ciudadanía, los grupos de valor partes interesadas ante la administración municipal de Uribe.

El informe contiene el seguimiento al trámite de las PQRS recibidas y atendidas por las dependencias de la Alcaldía de Uribe, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre 2022, en el cual se evalúa la atención prestada y se verifica la oportunidad en resolver las peticiones presentadas por la ciudadanía. Así mismo, se realizan recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de mejorar la prestación de servicio a los ciudadanos en general y a los grupos de valor y partes interesadas.



	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
INFORME DE AUERIDAD EN EL GASTO SEGUNDO TRIMESTRE 2022		

2. OBJETIVO

Efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) direccionadas a las diferentes dependencias de la Alcaldía del Municipio de Uribe La Guajira, con el propósito de corroborar la gestión y trámite de estas según la normatividad vigente y la adecuada atención al ciudadano.

3. ALCANCE

La evaluación y seguimiento que cubre el siguiente informe se efectúa sobre las operaciones realizadas, en materia de la gestión de las PQRS, al interior de la Alcaldía de Uribe durante los meses de enero a diciembre de la Vigencia 2022.

4. METODOLOGIA

La Oficina de Control Interno verificará el cumplimiento y oportunidad en las respuestas a partir de la recolección de información de la gestión de las PQRS de las diferentes secretarías y oficinas de la entidad allegada a través del SAC



5. DEFINICIONES

PQRS: hace referencia al proceso mediante el cual una empresa gestiona las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realizan los clientes. En términos generales, son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente que responden a las necesidades más imperantes de la ciudadanía y grupo de valor.

Derecho de Petición: Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios



	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
INFORME DE AUERIDAD EN EL GASTO SEGUNDO TRIMESTRE 2022		

servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles.



Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles.

Sugerencia: Consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los Servicios de la entidad.

Felicitación: Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.

6. MARCO NORMATIVO

- **Artículo 23. Constitución Política de Colombia** “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- **Ley 1474 de 2011.** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **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”.
- **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”.
- **Ley 1757 de 2015.** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- **Decreto 1499 de 2017.** “ Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
INFORME DE AUERIDAD EN EL GASTO SEGUNDO TRIMESTRE 2022		

7. EVALUACION



7.1. SEGUIMIENTO AL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRS

Se encuentran establecidos, seis mecanismos para la recepción de los PQRS como son: correspondencia que es recibida por el SAC o Ventanilla Única la cual se encuentra disponible de manera presencial con un horario de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 a 6:00 pm, página web en el link <http://www.uribia-laguajira.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>, email: contactecnos@uribia-laguajira.gov.co; y otro sistema en la Secretaria de Educación Municipal http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=86; sin embargo, al revisar la certificación expedida sobre la cantidad de PQRS radicados por cada mecanismo en el período evaluado se evidencia, que el link de quejas y reclamos se encuentra funcionando normalmente al igual que el correo electrónico de la entidad.

De igual forma pudimos observar que el SAC o ventanilla única de la Administración cuenta con equipos tecnológicos, conectividad y acceso a la plataforma del Ministerio de Educación Nacional de manera gratuita sin embargo no se ha comenzado a dar uso, lo que requiere que la alta dirección a través del comité Institucional de gestión y desempeño evalúe las condiciones para ponerlo en funcionamiento; mientras tanto se siguen usando formatos en Excel para recibir y registrar los diferentes mecanismos de PQRS..

7.2. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO ADOPTADO.

En el procedimiento que se lleva a cabo se establece claramente que no existe punto de control. Es importante resaltar, que los Procedimientos de PQRS y SAC no se encuentran en los manuales de procedimientos y operaciones de la entidad. Se hace necesario unificar en un solo punto de la Administración Municipal todos los mecanismos de PQRS y SAC, para así poder evaluar el proceso y tener control de la información recibida y enviada de la entidad. El proceso de PQRS en la Secretaria de Educación Municipal está totalmente sistematizado, tiene sus puntos de control y alarmas que genera el software implementado donado por el MEN

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
INFORME DE AUERIDAD EN EL GASTO SEGUNDO TRIMESTRE 2022		

7.3. SEGUIMIENTO A LA APLICABILIDAD DE LA LEY DE ARCHIVO 594 DE 2000.

El Municipio de Uribía posee Tablas de Retención Documental el cual requiere ser actualizado para mejorar y optimizar el manejo administrativo de su archivo, y los procesos documentales resultantes de las actividades propias de las diferentes dependencias de la Entidad Territorial, cumpliendo de este modo con lo reglamentado a través de la Ley 594 de 2000 y las Circulares Externas Nos. 001, 006 de 2011.

7.4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQRS.

Teniendo en cuenta que este proceso se lleva en puesto de trabajos diferentes, además de no contar con un sistema de información y atención al ciudadano resulta una tarea difícil lograr realizar un seguimiento y evaluación veraz a las repuestas oportunas de las PQRS que llegan a la administración, desde la oficina de control interno se sugirió a las distintas secretaria un formato para el registro de las PQRS la cual se realiza manualmente lo cual genera incertidumbre de la correcta manipulación y diligenciamiento oportuno; excepto la Secretaria de Educación Municipal cuyo proceso está certificado por el MEN y tiene su propio sistema de Gestión.

7.7.1. SAC DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE URIBIA

La correspondencia es recibida en la entrada del palacio en un puesto de control de entrada al público por un funcionario, quien las envían a cada dependencia según corresponda, Este trámite no se encuentra sistematizado y solo se llevan registro en libros y es difícil consolidar la información y verificar en detalle las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que fueron radicados y respondido a tiempo.

En el despacho del Alcalde se encuentra otro funcionario quien se encarga de revisar la correspondencia que llega por correo institucionales como: contactenos@uribia-laguajira.gov.co y despacho_alcaldia@uribia-laguajira.gov.co la cual remite a la secretaria o dependencia a la cual pertenezca por correo, pero no existe un control que permita saber si fue respondida o no a tiempo.



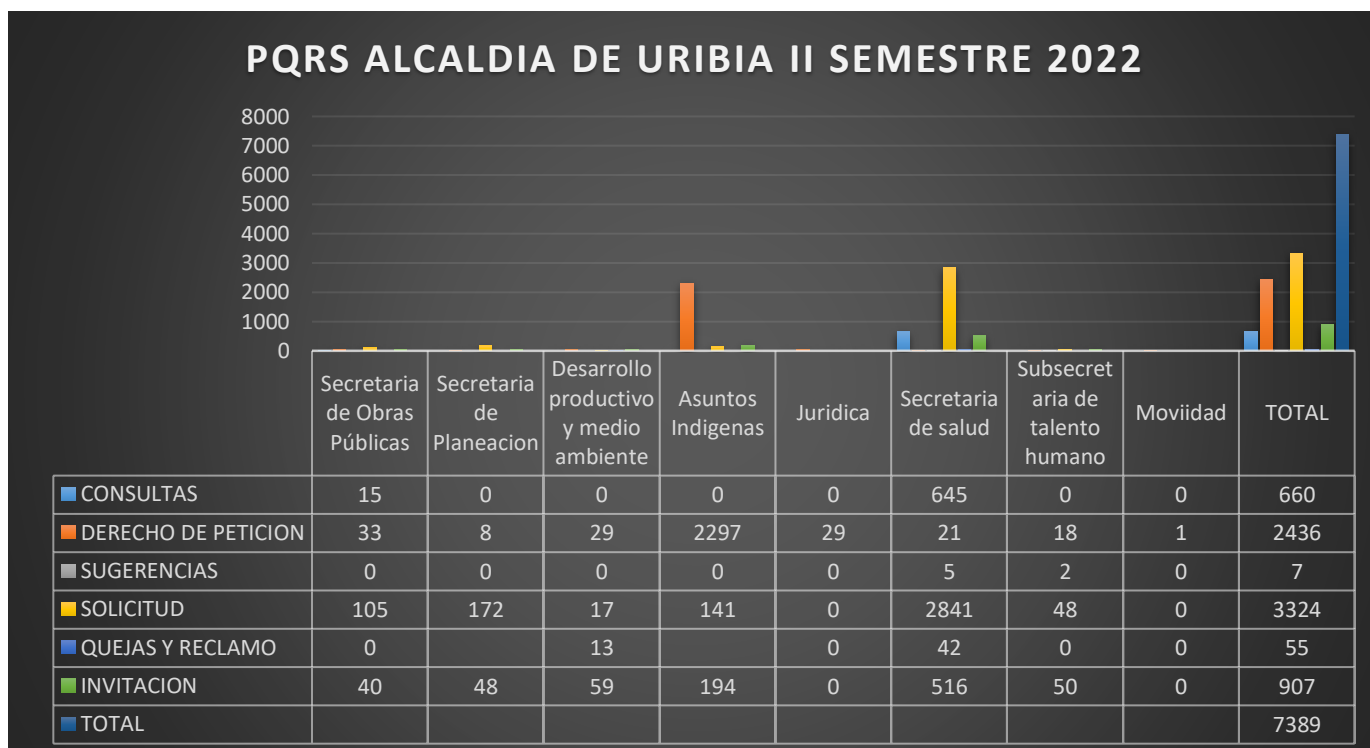
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME DE AUERIDAD EN EL GASTO SEGUNDO TRIMESTRE 2022

8. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.



A continuación, se detalla el total de las PQRS recibidas en el segundo semestre de 2022 en el ente territorial según lo relacionado por cada dependencia. Se recibieron un total de **7.389** PQRS discriminado de la siguiente Grafica.1



Grafica 1. Total PQRS Alcaldía Municipal de Uribía

Podemos observar para el segundo trimestre de la vigencia 2022 se recibieron un total de **7.389** de PQRS, teniendo una mayor representación las solicitudes con **3.324**, seguido por los derecho de petición realizados en este periodo en **2.436**, invitaciones con **907** y **660** consultas, con un cumplimiento de oportunidad en trámite de respuesta del **53%**; lo que significa que fueron respondidas a tiempo **3.954**.



	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE AUSERIDAD EN EL GASTO SEGUNDO TRIMESTRE 2022	

8.1 PQRS POR SECRETARIA II SEMESTRE 2022

PQRS	Secretaria de Obras Públicas	Secretaria de Planeacion	Desarrollo productivo y medio ambiente	Asuntos Indigenas	Juridica	Secretaria de salud	Subsecretaria de talento humano	Moviidad	TOTAL
CONSULTAS	15	0	0	0	0	645	0	0	660
DERECHO DE PETICION	33	8	29	2.297	29	21	18	1	2.436
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	5	2	0	7
SOLICITUD	105	172	17	141	0	2.841	48	0	3.324
QUEJAS Y RECLAMO	0		13		0	42	0	0	55
INVITACION	40	48	59	194	0	516	50	0	907
TOTAL	193	228	59	2.632	29	4.070	118	1	7.389

En el cuadro anterior vemos Las el total de PQRS realizadas a las diferentes secretarias de despacho y oficinas de la Alcaldía de Uribia en el II semestre 2022. Teniendo una mayor representación la Secretaria de salud Asuntos Indígenas con **4.070** derecho de peticiones en el semestre. **Ver siguiente gráfica.**



Gráfica 2. Total PQRS por Secretarias - Alcaldía Municipal de Uribía



CALLE 12 #8 – 61
TEL. 77710
alcaldia@uribia-laguajira.gov.co
<http://www.uribia-laguajira.gov.co/>



8.1.1 SAC SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURA

Teniendo en cuenta el reporte detallado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Secretaria de Obras Publicas Municipal, la información es las siguientes:



Grafica 3. Secretaria de Obras Públicas e infraestructura.

En total recibieron 193 PQRs discriminados así: 15 consultas de las cuales fueron respondidas 12 a tiempo; derechos petición 33 de los cuales 20 fueron contestados a tiempo y 8 contestados fuera de tiempo y 5 no contestadas; 125 solicitudes de las cuales 95 se contestaron a tiempo, 10 contestadas fuera de tiempo; cero (0) quejas y reclamos; 40 invitaciones recibidas de las cuales 35 fueron contestada a tiempo y 5 fuera de tiempo.



OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUERIDAD EN EL GASTO SEGUNDO TRIMESTRE 2022



8.1.2 SECRETARIA DE PLANEACIÓN

De la oficina de planeación reporto la siguiente información.



Grafica 4. Secretaria de Planeación.

En total recibieron 228 PQRS discriminados así: Cero (0) consultas; derechos petición 8 de los cuales 7 fueron contestados a tiempo y 8 contestados fuera de tiempo y 5 no contestadas; 172 solicitudes de las cuales 124 se contestaron a tiempo, y 27 en trámite; 48 invitaciones recibidas de las cuales 28 fueron contestada a tiempo y 4 no contestadas. fuera de tiempo.



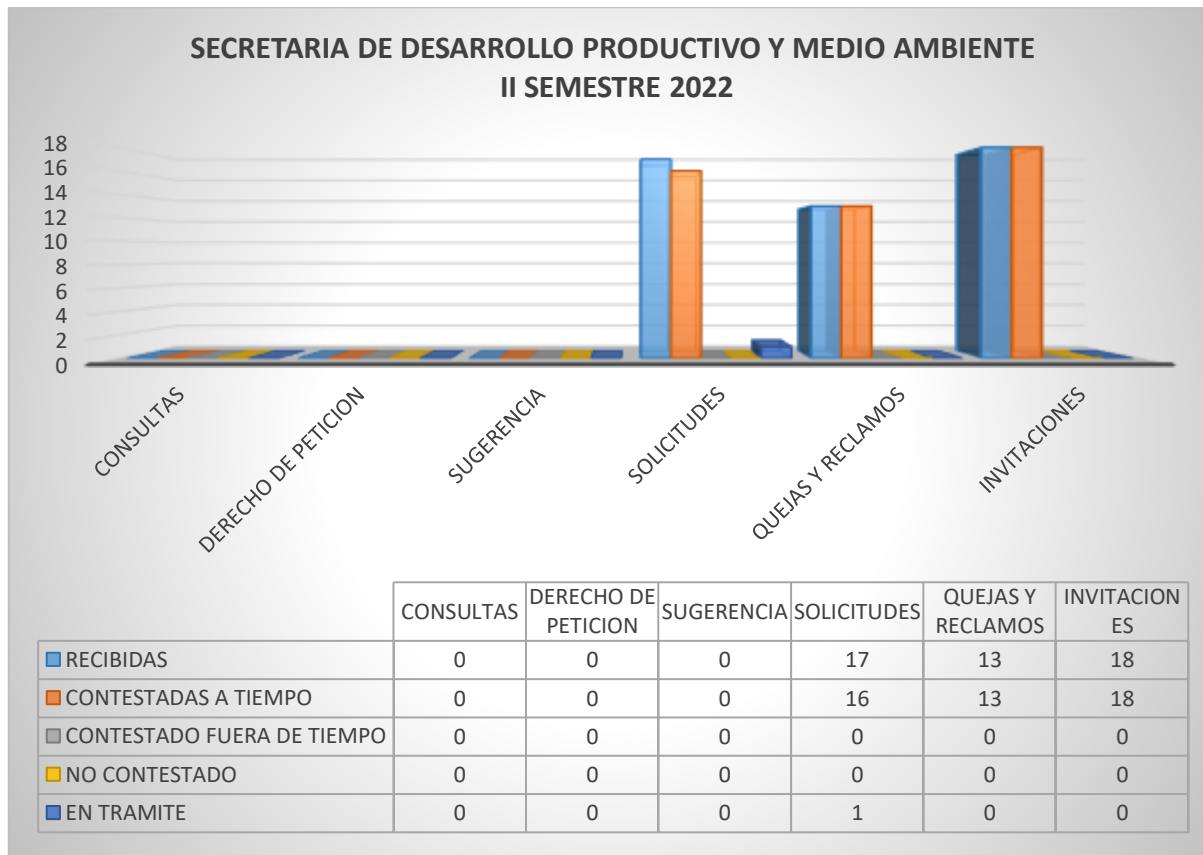
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUERIDAD EN EL GASTO SEGUNDO TRIMESTRE 2022



8.1.3 DESARROLLO PRODUCTIVO Y MEDIO AMBIENTE.

De la oficina de planeación reporto la siguiente información



Grafica 5. Secretaria de Desarrollo Productivo Y Medio Ambiente.

En total recibieron 48 PQRs discriminados así: Cero (0) consultas; derechos petición cero (0), sugerencias cero (0), solicitudes de las cuales 17 de las cuales 16 se contestaron a tiempo; 13 reclamos respondidos oportunamente y 18 invitaciones recibidas de las cuales 18 fueron contestada a tiempo.



8.1.4 SECRETARIA DE ASUNTOS INDIGENAS

La Secretaria de Asuntos Indígenas reporto la siguiente información de PQRS del segundo semestre de 2022.



Grafica 6. Secretaria de Desarrollo Productivo Y Medio Ambiente.

La Secretaría de Asuntos Indígenas recibió un total de 2.636 requerimientos de los cuales 2.297 derecho de petición de las cuales fueron contestadas 2.241 fueron contestadas a tiempo; 145 solicitudes respondidas a tiempo 120 y 15 en trámite; y 194 invitaciones.

8.1.5 SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE

La Secretaria de movilidad y transporte 1 derecho de petición reporto oportunidad de respuesta. Según información suministrada del segundo semestre de 2022.





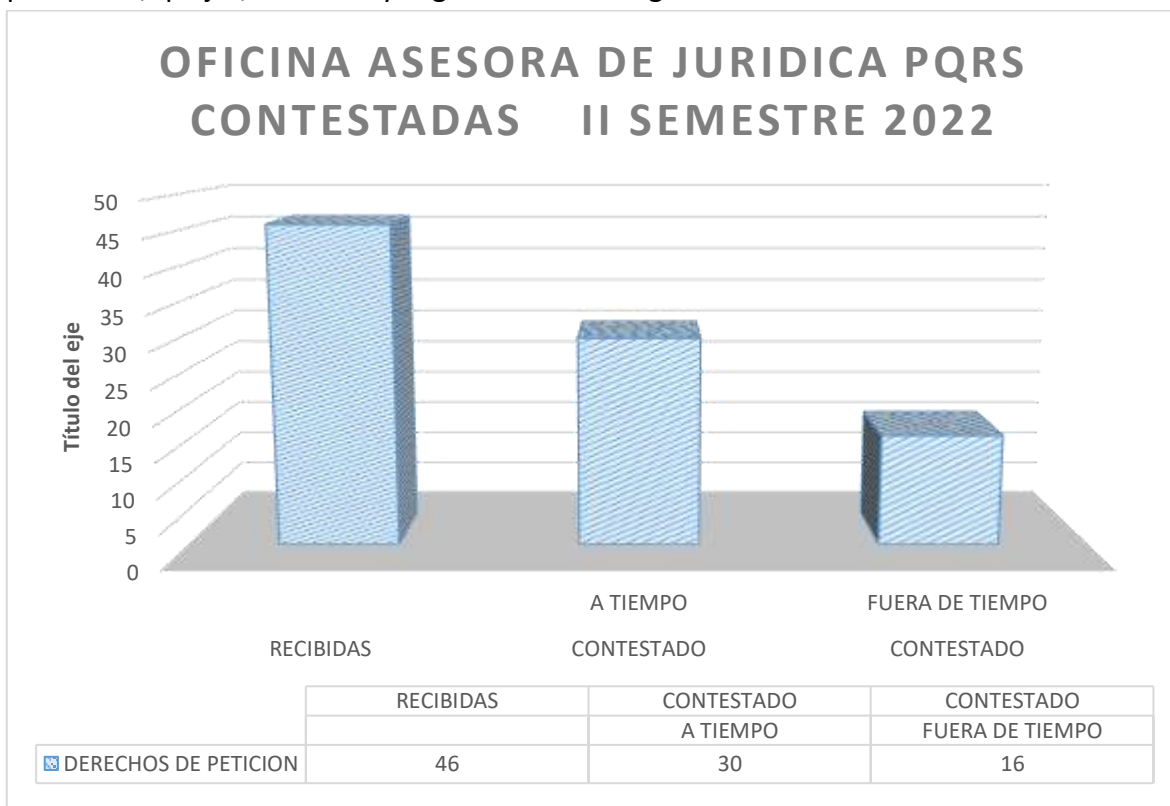
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME DE AUERIDAD EN EL GASTO SEGUNDO TRIMESTRE 2022

8.1.6 OFICINA ASESORA DE JURIDICA

Teniendo en cuenta el reporte detallado enviado por la oficina asesora jurídica, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es la siguiente:



Grafica 7 . Oficina asesora de jurídica

Según la gráfica 7. La oficina asesora de jurídico reporto 46 PQRS recibidas, de las se recibieron 30 derechos de petición; de los cuales 30 fueron contestadas con oportunidad y 16 fuera del tiempo establecido. No se evidencia



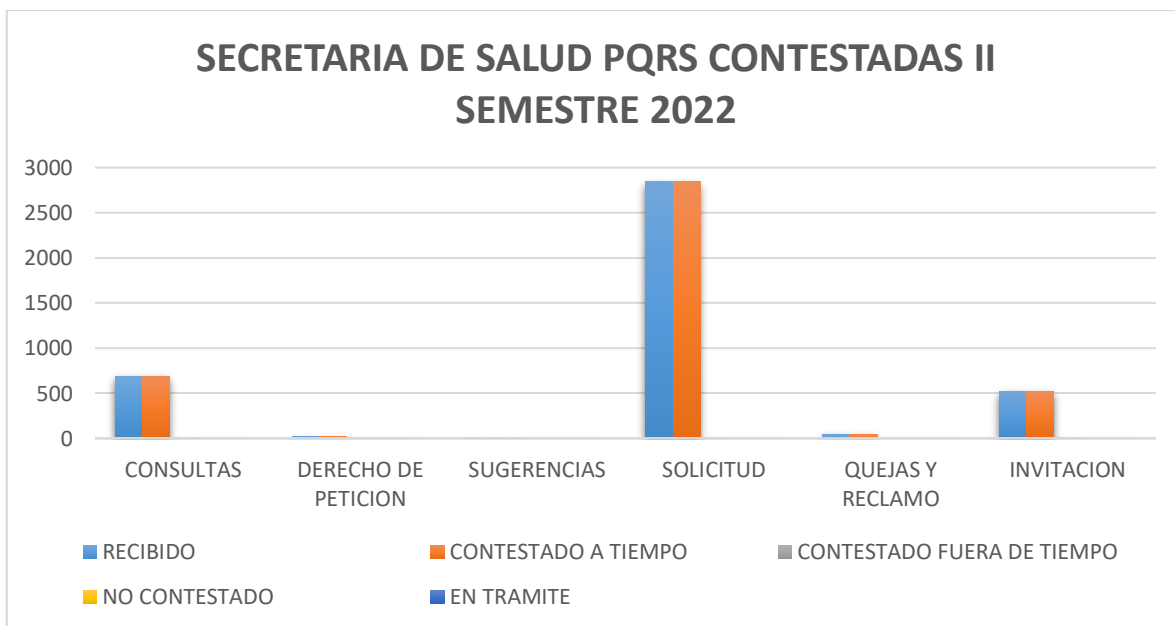
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUERIDAD EN EL GASTO SEGUNDO TRIMESTRE 2022



8.1.6 SECRETARIA DE SALUD PQRS CONTESTADAS II SEMESTRE 2022



TRAMITE	RECIBIDO	CONTESTADO A TIEMPO	CONTESTADO FUERA DE TIEMPO	NO CONTESTADO	EN TRAMITE
CONSULTAS	685	685	3	0	0
DERECHO DE PETICION	21	21	8	5	0
SUGERENCIAS	5	5	0	0	0
SOLICITUD	2841	2841	10	0	0
QUEJAS Y RECLAMO	42	42	0	0	0
INVITACION	516	516	5	0	0
TOTAL	3594	3594	21	5	0



Grafica 8 . Secretaria de salud

CALLE 12 #8 – 61
TEL. 77710
alcaldia@uribia-laguajira.gov.co
<http://www.uribia-laguajira.gov.co/>



	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
INFORME DE AUERIDAD EN EL GASTO SEGUNDO TRIMESTRE 2022		

Según la gráfica 8. Y cuadro La oficina asesora de jurídico reporto 516 PQRS recibidas, de las se recibieron 685 consultas, 21 derecho de peticiones, 5 sugerencias, 3.841 solicitudes, 42 quejas y reclamo, 516 invitaciones las cuales fueron atendidas con oportunidad en el tiempo establecido de respuesta.

9. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.

9.1 CONCLUSIONES

- No se realiza el seguimiento a algunos correos institucionales para determinar las PQRS que llegan a estos.
- Existe deficiencia en el registro y control de las PQRS por secretarias.
- Deficiencias e inoportunidad en dar respuesta a los derechos de petición y de más solicitudes
- El ente territorial necesita con urgencia implementar un sistema para atención del ciudadano que garantice la veracidad en los reportes, mayor control de la información que entra y sale y la satisfacción del ciudadano ya que recibirían respuestas oportunas y de calidad.
- No existen los controles para los términos de la respuesta a los PQR desde cada secretaria.

9.2 RECOMENDACIONES

- Brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia nuestros usuarios, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos permitirá hacer la diferencia, conquistando la satisfacción, confianza y preferencia de nuestros ciudadanos.
- Esta atención y servicio de excelencia a los ciudadanos que se propone, no es





OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME DE AUERIDAD EN EL GASTO SEGUNDO TRIMESTRE 2022

exclusiva de algunos pocos miembros de la Institución, tampoco es una obligación que se impone; por el contrario, es un mandamiento natural que está ligado de manera intrínseca a la misión institucional y, por ende, debe ser aplicado por todos los miembros en el desarrollo de sus funciones públicas.

En este sentido se recomienda:

- Elaborar manual de respuestas de PQRS y atención al ciudadano a fin de lograr una mayor respuesta.
- Capacitar y sensibilizar a los funcionarios en referencia a la gestión de las PQRS.
- Realizar Seguimiento y control a los correos institucionales de todas las Secretarías y dependencias.
- Desarrollar mecanismos de seguimiento y control para la recepción, manejo y control de las PQRS dentro de cada Secretaría de Despacho y oficina del ente territorial.

Firmado el Original

ROBERTO OROZCO GOMEZ

Jefe Oficina Asesora De Control Interno



CALLE 12 #8 – 61

TEL. 77710

alcaldia@uribia-laguajira.gov.co

<http://www.uribia-laguajira.gov.co/>

