



**República de Colombia – Departamento de Cundinamarca
Alcaldía Municipal de La Calera**



INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

RECIBIDAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CALERA

ELABORADO POR:

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

PQRS

JUNIO DE 2020



1. GENERALIDADES

MARCO JURÍDICO: El presente informe se desarrolla conforme a lo exigido con la normatividad relacionada en el siguiente cuadro:

Tabla N°1. Normatividad aplicable

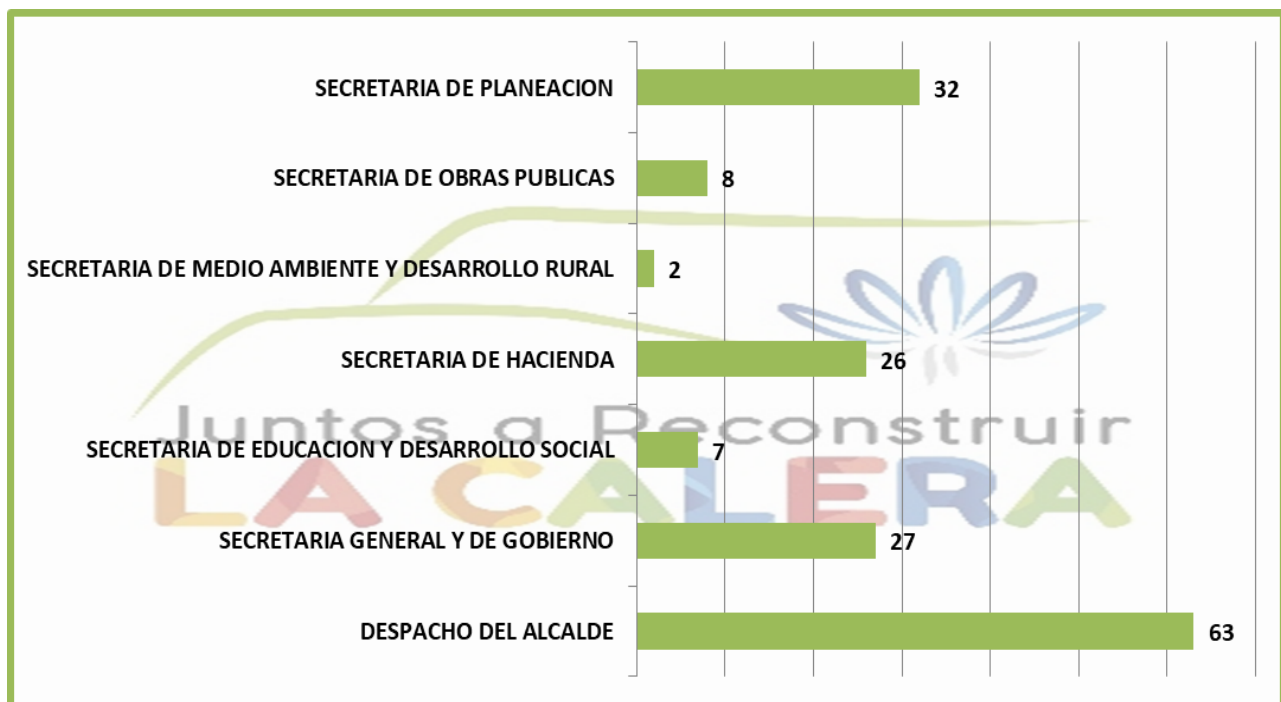
NORMA	DESCRIPCIÓN
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Artículo 76 de la Ley 1474	Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir 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 quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Resolución Municipal 310 de 2014	Por medio de la cual se determina el procedimiento interno para el manejo de las PQRS.
Decreto 1755 de 2015	Decreto 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

A continuación se da a conocer la estadística resultante de la consolidación de los Derechos de Petición que ingresaron durante el primer semestre de 2020 por la Oficina de Archivo y Correspondencia de la Alcaldía Municipal de La Calera.

La Administración Municipal de La Calera, puso en funcionamiento el módulo de correspondencia del software SINFA con el cual se lleva de manera digital los radicados, estos a su vez los arroja el sistema y se procede a imprimir el estiker el cual va en los respectivos documentos entrantes y salientes. En este orden de ideas la fuente de la cual se extrajo la información es el módulo de correspondencia generando una base de datos con el número de ID, numero de radicado, asunto, destino, tipo y fecha de ingreso.



DESTINATARIO	N°	%
DESPACHO DEL ALCALDE	63	38%
SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	27	16%
SECRETARIA DE EDUCACION Y DESARROLLO SOCIAL	7	4%
SECRETARIA DE HACIENDA	26	16%
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	2	1%
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	8	5%
SECRETARIA DE PLANEACION	32	19%
TOTAL	165	100%



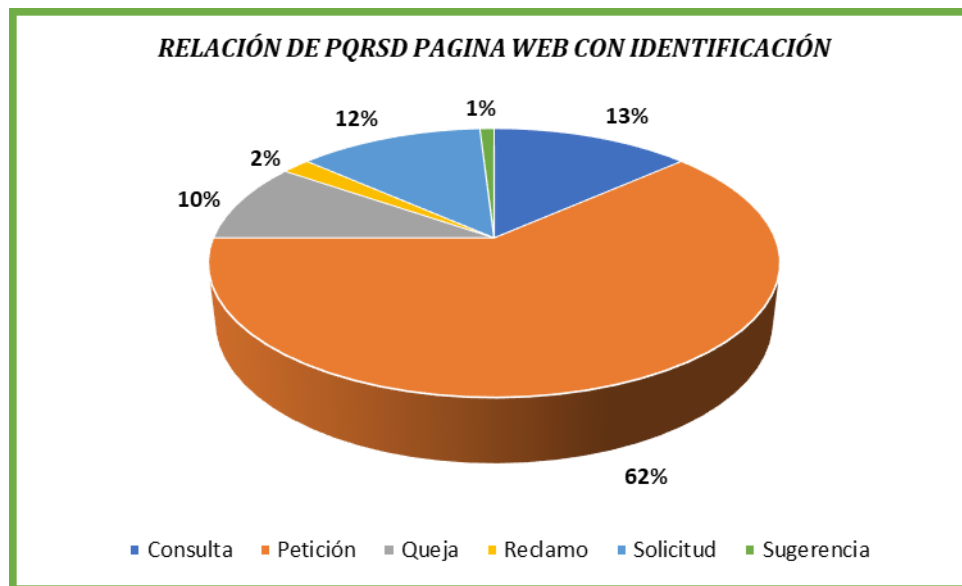
En las anteriores graficas se puede observar que durante el primer semestre ingresaron 165 documentos los cuales fueron catalogados como derechos de petición o quejas, de estos el mayor porcentaje obedece al Despacho de la Alcaldía con el 38%, seguido por la secretaria de Planeación con el 19% y posteriormente la Secretaria General y de Gobierno y la Secretaria de Hacienda con el 16% respectivamente, el 10% restante obedecen a las demás secretarias de la Entidad.

En este orden de ideas es claro que la fecha de respuesta y el número de radicado de la misma no se puede obtener hasta que no se instale y se ponga en funcionamiento la totalidad del módulo, por consiguiente, se realizaron los respectivos filtros por secretaria.

Por otra parte, se procedió a revisar las solicitudes realizadas por la ciudadanía por medio de la pagina web de la Entidad obteniendo los siguientes resultados:

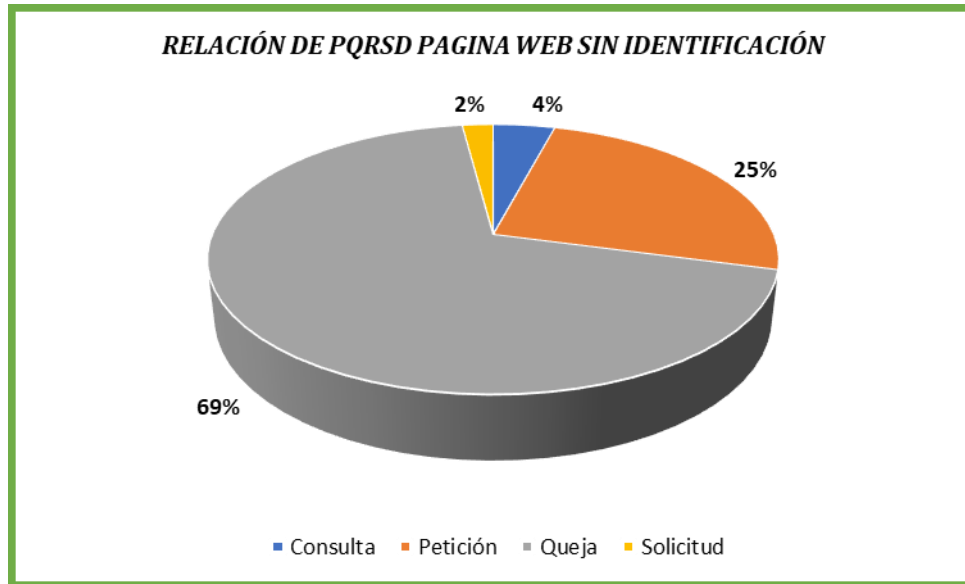


RELACIÓN DE PQRSD PAGINA WEB CON IDENTIFICACIÓN	
TIPO DE SOLICITUD	NUMERO
Consulta	14
Petición	64
Queja	10
Reclamo	2
Solicitud	13
Sugerencia	1
TOTAL	104



La anterior grafica evidencia las solicitudes realizadas por medio de la pagina web y que cuentan con el número de identificación del solicitante y la totalidad de datos para la solicitud a que halla lugar. Evidenciando que el 62% corresponde a peticiones, seguido de un 13% de consultas y un 10% de quejas, el 15% restante obedecen a consultas, reclamos y sugerencias respectivamente. Por otra parte, a continuación, se mostrarán las solicitudes realizadas de manera anónima por medio de la pagina web de la Entidad:

RELACIÓN DE PQRSD PAGINA WEB SIN IDENTIFICACIÓN	
TIPO DE SOLICITUD	NUMERO
Consulta	2
Petición	12
Queja	33
Solicitud	1
TOTAL	48



El 69% corresponde a quejas, seguido de un 25% de peticiones y un 6% restante correspondientes a consultas y solicitudes respectivamente. Cabe anotar que en la relación de estas solicitudes no se pudo corroborar los soportes de respuestas para así determinar si los mismos fueron contestados o no y si se hicieron dentro de los términos que determina la ley.

En conclusión, la Oficina de Control Interno genera una alerta frente a los seguimientos que se les deben realizar a los PQRSD de la Entidad, ya que hace más de 1 año se ha solicitado tanto al proveedor como al supervisor del contrato la puesta en marcha de la fase 2 del módulo de gestión documental y no ha sido posible que se lleve a cabo.

Por lo anterior se deja constancia de la falta de gestión frente al fortalecimiento de la Unidad de Archivo y correspondencia y el riesgo jurídico que esto conlleva en caso tal de que se puedan llegar a materializar silencios administrativos en la Entidad.

RECOMENDACIONES

1. Es de suma urgencia tomar acciones drásticas que permitan centralizar el ingreso de todas las PQRSD de la Entidad por medio de la Oficina de Correspondencia.
2. Deberá contemplarse como prioridad de la administración la compra y puesta en marcha del escáner en la Oficina de correspondencia, ya que de esta manera se podrá remitir de manera digital las solicitudes y la respuesta se podrá enlazar con el radicado de entrada. De esta manera el detalle del trámite en su totalidad se podrá extraer del módulo de SINFA.
3. Es fundamental que todos y cada uno de los servidores Públicos que prestan su servicios a la Administración Municipal de La Calera, conozcan y sepan cómo aplicar la normatividad (Detallada en al inicio del presente informe) que aplica en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias



y Denuncias que son o pueden ser interpuestas por la comunidad ante cualquiera de las dependencias que hacen parte del Ente Territorial o directamente ante la Alcaldía Municipal de La Calera.

4. Para hacer más efectivo el ejercicio de seguimiento a las PQRSD, se hace necesario que se tenga una plena identificación de todos los registros que son ingresados no solo vía radicación en la Oficina de Correspondencia, sino que también por correo electrónico, pagina web o cualquier otro de los medios válidos para hacer peticiones o solicitudes a la Administración Municipal.
5. Cada dependencia o área de la Administración Municipal para garantizar el efectivo seguimiento a los derechos de petición que son de su competencia, podrá llevar una base de datos que se constituya en la herramienta que genere las alarmas o alertas que impidan dar respuesta de forma inoportuna a los derechos de petición o solicitudes efectuados por la comunidad.
6. Fortalecer la racionalización de trámites en el aplicativo SUIT, de forma que virtualmente se puedan adelantar trámites que a la fecha solo se pueden adelantar de manera presencial y que muy seguramente está aumentando la cantidad de PQRSD por parte de los usuarios.
7. Garantizar una página web mucho más dinámica y amigable, con mayores contenidos y calidad en los mismos, de forma que sea más atractiva su consulta por parte de la comunidad.

El anterior es el informe de seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, a los derechos de Petición que ingresaron durante el primer semestre de 2020, vía Oficina de Archivo y Correspondencia y la página web de la Administración Municipal de La Calera.

Cordialmente,

OSCAR EDUARDO CIFUENTES CORTES
Jefe Oficina de Control Interno.