



**DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
ALCALDÍA DE CARMEN DE APICALÁ
Nit. 800.100.050-1
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD ATENDIDAS POR
LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DEL CARMEN DE APICALA -TOLIMA.**

MUNICIPIO CARMEN DE APICALA - TOLIMA

PERIODO SEGUIMIENTO

01-07-2022 AL 31-12-2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO



DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
ALCALDÍA DE CARMEN DE APICALÁ
Nit. 800.100.050-1
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, "(...) *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. (...)”

De acuerdo con lo anterior la oficina de control interno realiza el informe correspondiente al seguimiento semestral a las PQRSD recibidas y atendidas por la administración municipal, analizando su oportuna atención y realizar recomendaciones correspondientes en pro de optimizar y mejorar la atención al ciudadano.



DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
ALCALDÍA DE CARMEN DE APICALÁ
Nit. 800.100.050-1
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME DE SEGUIMIENTO	
Aspecto Evaluable	Seguimiento a las PQRSD atendidas por administración municipal de Carmen de Apicalá - Tolima.
Periodo del seguimiento	Del 01 de julio al 31 de diciembre del 2022

OBJETIVO

Realizar seguimiento al trámite dado por administración municipal a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, que fueron recepcionadas durante el segundo semestre del año 2022, con el fin de emitir recomendaciones y contribuir con la optimización del servicio promoviendo la mejora continua de los procesos.

FUENTE DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información tomadas para el presente informe son de acuerdo con la información suministrada por cada una de las dependencias en las cuales atienden las PQRSD, radicadas por la comunidad.

ALCANCE

Con base al reporte del trámite de PQRSD a cada dependencia, la Oficina de Control Interno realiza el consolidado de la información, con el fin de analizar los procesos realizados para la atención de las PQRSD y emitir el informe correspondiente al seguimiento con sus respectivas recomendaciones y/o acciones de mejora remitidas al alcalde municipal.

CRITERIOS

- ✓ Ley 190 del 6 de junio de 1995, Artículos 48 y 51.
- ✓ Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 "por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública"; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad. facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- ✓ Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solic



DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
ALCALDÍA DE CARMEN DE APICALÁ
Nit. 800.100.050-1
OFICINA DE CONTROL INTERNO

- ✓ itudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- ✓ 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 de dictan otras disposiciones, artículo 26.
- ✓ Decreto 0103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19: “Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública.”
- ✓ 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.”

INFORME EJECUTIVO

De acuerdo con la información suministrada por las dependencias de la administración municipal se recibieron 7.898 PQRS, es de resaltar que, en físico durante el segundo semestre de 2022, fueron radicadas en físico 901 y la tipología de las PQRS atendidas por la administración municipal se refiere a solicitudes.

SECRETARÍA O DEPENDENCIA	COMISARÍA DE FAMILIA	INSPECCIÓN DE POLICÍA	UMATA	SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN INFRAESTRUCTURA Y TICS	SECRETARÍA DE SALUD	SECRETARÍA DE HACIENDA Y TESORERÍA	SECRETARÍA DESARROLLO Y BIENESTAR SOCIAL	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPORTE Y CULTURA	TOTAL PQRS
JULIO	PQRS FÍSICO	10	2	6	0	2	31	NO REPORTO INFORMACIÓN	10	123
	CELULAR	200	0	0	4	0	40		0	244
	CORREO	100	4	12	0	0	80		0	196
	WHATSAPP	80	0	0	3	0	80		0	163
AGOSTO	PQRS FÍSICO	38	0	10	0	3	43		11	186
	CELULAR	855	0	0	3	0	34		0	912
	CORREO	450	5	6	0	0	46		0	522
	WHATSAPP	180	0	0	2	0	65		0	265
SEPTIEMBRE	PQRS FÍSICO	40	3	1	1	0	56		9	155



DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
ALCALDÍA DE CARMEN DE APICALÁ
Nit. 800.100.050-1



OFICINA DE CONTROL INTERNO

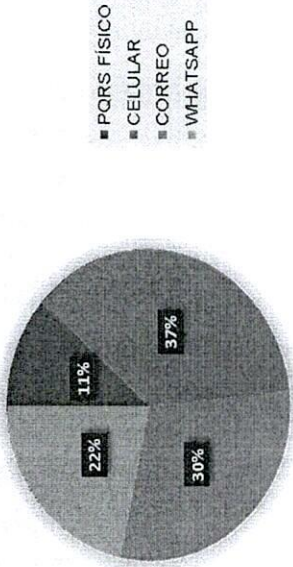
	CELULAR	830	0	0	0	0	2	0	32	0	864
OCTUBRE	CORREO	310	0	15	0	1	0	0	36	0	366
	WHATSAPP	250	0	0	0	0	0	0	52	0	302
	PQRS FÍSICO	18	65	7	2	5	0	0	34	10	141
	CELULAR	250	0	0	0	2	0	0	25	0	277
NOVIEMBRE	CORREO	300	0	11	2	5	0	0	55	0	373
	WHATSAPP	250	0	0	0	1	0	0	44	0	295
	PQRS FÍSICO	27	98	6	2	2	3	0	31	7	176
	CELULAR	280	0	0	0	1	0	0	15	0	296
DICIEMBRE	CORREO	300	0	10	11	2	0	0	96	0	419
	WHATSAPP	300	0	0	0	2	0	0	20	0	322
	PQRS FÍSICO	18	82	5	1	2	0	0	8	4	120
	CELULAR	320	0	0	0	2	0	0	11	0	333
	CORREO	380	0	6	2	2	0	0	95	0	485
	WHATSAPP	350	0	0	0	1	0	0	12	0	363

PRQSD POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La administración cuenta con diferentes canales de recepción de las solicitudes que hace la ciudadanía, clasificadas en PQRS, radicadas de manera física, vía WhatsApp, vía telefónica y vía correo electrónico, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

CANALES DE RECEPCIÓN PQRS	
PQRS FÍSICO	901
CELULAR	2926
CORREO	2361
WHATSAPP	1710
TOTAL	7898

PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022



Grafica No 1



DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
ALCALDÍA DE CARMEN DE APICALÁ
Nit. 800.100.050-1
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Como podemos observar el 11% de las PQRSD, fueron radicadas en físico en la ventanilla única y el 30% vía correo electrónico, es de resaltar que algunas dependencias se encuentran recibiendo PQRSD en las mismas dependencias, por lo que se hace necesario que sean radicadas directamente en la ventanilla única y se emita el código de radicación emitido por el programa establecido para este proceso.

La Comisaria de Familia y la secretaría de Hacienda y Tesorería, reporta atención de PQRSD, vía telefónica que de acuerdo con la información reportada son solicitudes de información en cuanto a los tramites y/o procesos que lleva estas dependencias, solicitudes y/o inquietudes que son resueltas de manera inmediata por el personal correspondiente.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LA CIUDADANÍA

De acuerdo con la información suministrada por las dependencias existen requerimientos que no requieren respuesta, pero en su mayoría son solicitudes de información y/o derechos de petición, del total de solicitudes que requieren respuesta se contestó según los reportes se dio respuesta oportunamente aproximadamente el 89% y el 11% se respondió de manera extemporánea, no se evidencian reportes de vencidas, ni pendientes por responder. Se deben realizar acciones tendientes a mejorar la oportunidad de las respuestas, para brindar un buen servicio al ciudadano y minimizar los riesgos de acciones legales en contra de la entidad.

CONCLUSIONES

La Administración Municipal actualmente cuenta con diferentes canales de recepción de PQRSD, como lo es ventanilla única, página web, teléfonos institucionales y via WhatsApp.

La secretaria de desarrollo y bienestar social, durante los dos trimestres y pese a reiterar las solicitudes, no presento reporte ni respuesta alguna frente a los PQRSD, atendidos por esta dependencia, al no brindar oportunidad ni acceso a la información limita a la oficina de control interno a efectuar el seguimiento de las mismas en esta dependencia que maneja programas sociales en el municipio.

De igual manera el reporte de la secretaria de planeación, infraestructura y tics, dependencia que recibe a diario solicitudes de información, derechos de petición, etc., en el reporte correspondiente al segundo semestre de 2022, solo reportaron la atención de 33 PQRSD, por lo que se puede analizar que la información suministrada no es veraz, en cuanto al numero de atenciones realizadas por la dependencia.



**DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
ALCALDÍA DE CARMEN DE APICALÁ**

Nit. 800.100.050-1

OFICINA DE CONTROL INTERNO

La administración municipal cuenta con un sistema de radicación documental AIDD, por medio del cual se realiza el proceso radicar documentos y expedir las respuestas o documentación interna y/o externa que sea requerida, se evidencia que algunas dependencias no hacen uso adecuado del mismo, lo anterior obedece a la falta de compromiso de algunos funcionarios de radicar y emitir respuestas a los por medio de la plataforma.

No se evidencia en el semestre la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios en las diferentes dependencias.

RECOMENDACIONES

Realizar inducción y/o reinducción a los diferentes responsables del registro y la asignación de las solicitudes ciudadanas en los aplicativos de recepción existentes en la administración, para que tengan el entrenamiento adecuado y poder cumplir con el trámite oportuno, desde el ingreso hasta la finalización y cierre de la solicitud.

Utilizar el sistema de correspondencia AIDD, como único medio de radicación formal de las PQRSD en todas las dependencias, desde el registro de la PQRSD hasta la emisión de la respuesta.

Generar los reportes de PQRSD por dependencia, solicitados por la oficina de control interno directamente del aplicativo de correspondencia AIDD, con el ánimo de garantizar la veracidad y oportunidad de la información.

Elaborar y adoptar el Manual de PQRSD como herramienta para la mejora en los procesos y procedimientos en materia de atención de las Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, que se presentan ante la Administración Municipal.

Tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las PQRSD recepcionadas, garantizando el correcto direccionamiento y seguimiento, para responder en los términos de Ley.

Promover la cultura de autocontrol por dependencias aplicada al trámite de las PQRSD, realizando las acciones de verificación del cumplimiento de los términos de respuesta con el ánimo de minimizar la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas a los ciudadanos que puedan generar acciones legales por parte de los peticionarios con las consecuentes sanciones y pérdida de imagen institucional.

Se sugiere a los supervisores de los contratos de prestaciones de servicios, realizar seguimiento a las obligaciones específicas de correspondencia que se asignen, para evitar que estas se respondan extemporáneamente.

**WENDY ESMERALDA YEPES BARRAGAN
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO**