INFORME DE SEGUIMIENTO FRENTE A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ALCALDIA MUNICIPAL DE PUERTO TEJADA-CAUCA- ENERO –JUNIO DE 2021

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: "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 que se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular…".

La Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de Enero a 30 Junio de 2021.

Para el efecto, se tomó una muestra de peticiones presentadas buscando determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina Asesora de Control Interno tiene como fuentes de información, la información que ingresa por los diferentes canales como son:

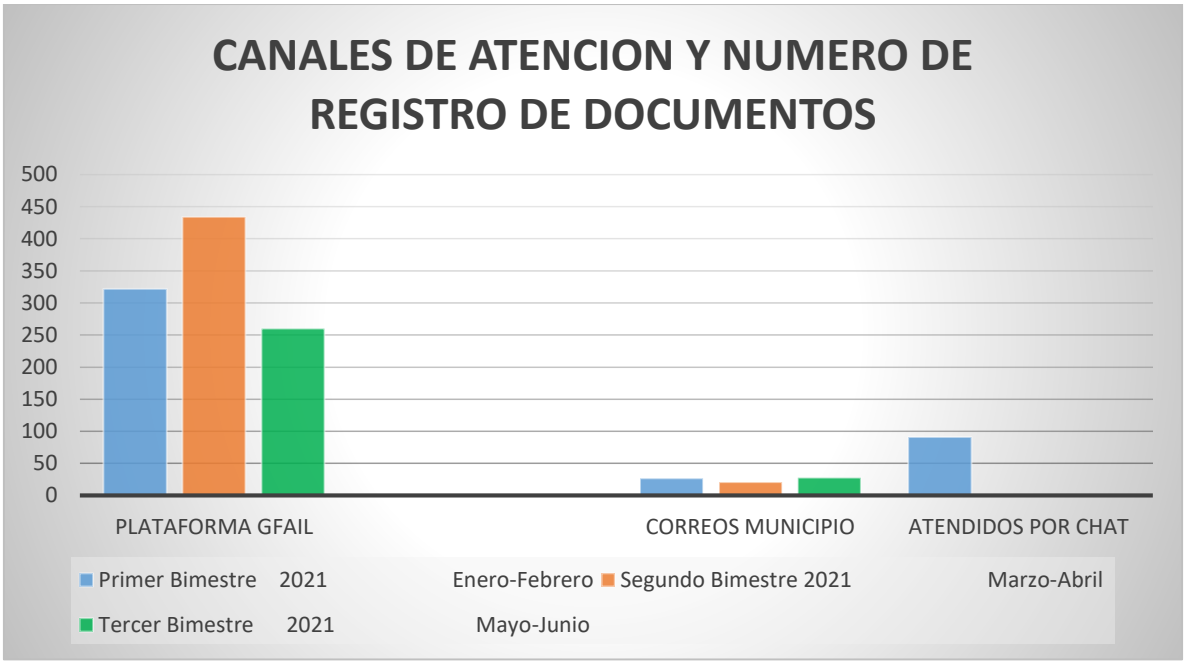
Aplicativo GFILE
Contacteno@puertotejada.gov.co
Tramites@puertotejada.gov.co
Chat

Como la oficina de las PQRS, le corresponde hacer entrega de este informe de manera bimestral, me permito presentar por bimestres la cantidad de información que ingreso a la Entidad por los diferentes canales de atención:

INGRESO DE INFORMACION POR CANALES DE ATENCION Y NUMERO DE DOCUMENTOS.

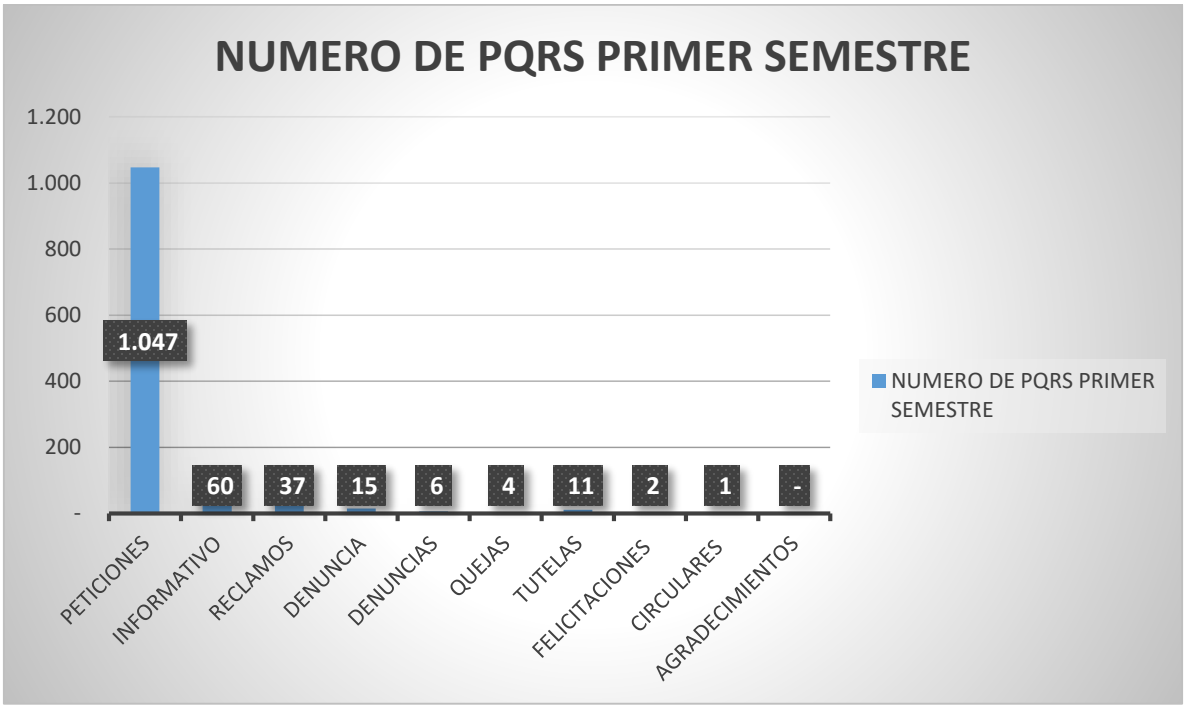
CANALES	Primer Bimestre 2021	Segundo Bimestre 2021	Tercer Bimestre 2021	TOTAL PQRS Primer Bimestre 2021
Plataforma GFAIL	322	434	260	1016
Correos municipio	27	21	28	76
Atendidos por Chat	91	0	0	91
TOTAL	**440**	**455**	**288**	**1183**

Encontramos que ingresaron 1183 PQRS a la entidad y procedemos a mostrar esta informacion clasificándola por tipología para el primer semestre del 2021, a continuación:



PQRS POR TIPOLOGÍA PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021
ENERO - JUNIO DE 2021.

Peticiones	1047
Informativo	60
Reclamos	37
Denuncias	21
Quejas	4
Tutelas	11
Felicitaciones	2
Circulares	1
Agradecimientos	0
TOTAL	**1183**



De igual manera se hace necesario conocer el número de PQRS, radicadas por secretarias, lo que nos va a permitir poder conocer los requerimientos de la comunidad a que oficinas van dirigidas y el número para cada una de ellas.

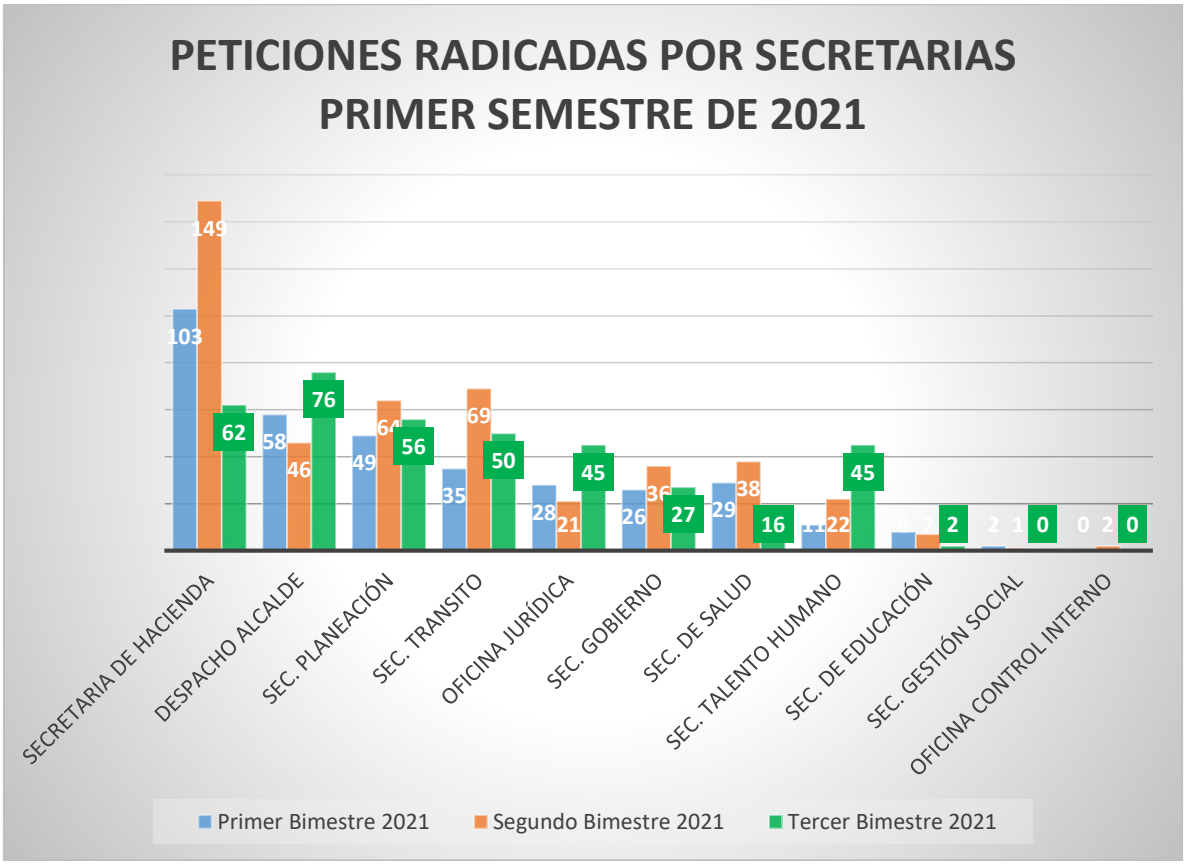
Las peticiones radicadas en las secretarias de Hacienda y Transito, en su mayoría obedecen al gran número de solicitudes que realiza la comunidad buscando la prescripción y caducidad de estos impuestos y tasas recaudados por estas secretarias. Desde la oficina de Control Interno, hacemos un llamado a estas dos secretarias para evitar al máximo que estas situaciones prescriban en aras de proteger el patrimonio público.

A continuación, me permito presentar la información en el orden de mayor a menor

NUMERO DE PETICIONES RADICADAS POR SECRETARIAS
PRIMER SEMESTRE AÑO 2021

SECRETARIAS	Primer Bimestre 2021	Segundo Bimestre 2021	Tercer Bimestre 2021	Total PQRS Primer Semestre 2021
Secretaria de Hacienda	103	149	62	314
Despacho Alcalde	58	46	76	180
Sec. Planeación	49	64	56	169
Sec. Transito	35	69	50	154
Oficina Jurídica	28	21	45	94
Sec. Gobierno	26	36	27	89
Sec. De Salud	29	38	16	83
Sec. Talento Humano	11	22	45	78
Sec. De educación	8	7	2	17
Sec. Gestión social	2	1	0	3
Oficina Control Interno	0	2	0	2
TOTAL	**349**	**455**	**379**	**1183**

La grafica que representa esta situación es la siguiente:



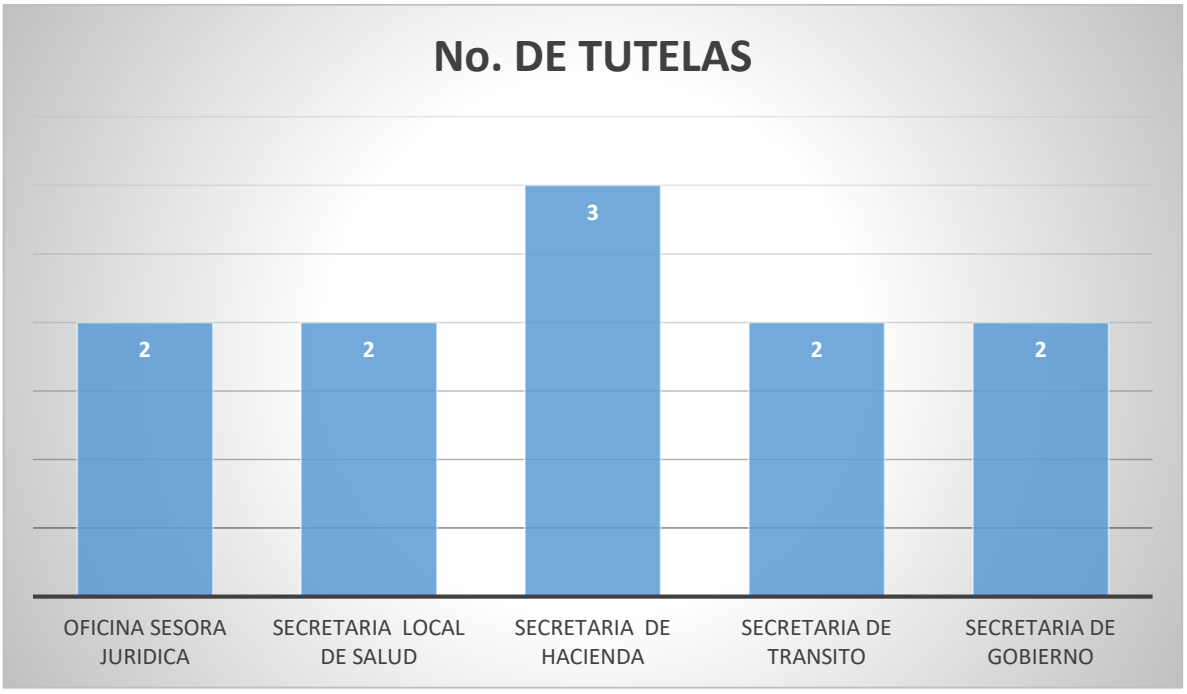
Debemos de igual mañera determinar si a la comunidad se le ha suministrado respuesta a sus **PQRS** de manera oportuna, y se procede a determinar si por el periodo evaluado se han presentado Tutelas.

Revisada la información, encontramos que por el periodo evaluado se registraron 11 tutelas por no dar respuesta dentro de los términos y por no dar respuesta de fondo.

Las oficinas que fueron objeto de Tutelas se relacionan a continuación, aclarando que en ocasiones las Tutelas que registra la oficina asesora jurídica, corresponden a oficios que han sido trasladados a esta oficina y que la falta de diligencia de la oficina dueña del proceso al no aportar a tiempo la información se genero.

NUMERO DE TUTELAS PRESENTADAS EN EL PERIODO ENERO- JUNIO DE 2021

SECRETARIAS	No. DE PETICIONES
Secretaria de Hacienda	3
Secretaria Local de Salud	2
Oficina asesora jurídica	2
Secretaria de transito	2
Secretaria de Gobierno	2
Total Tutelas Primer Semestre 2021	**11**



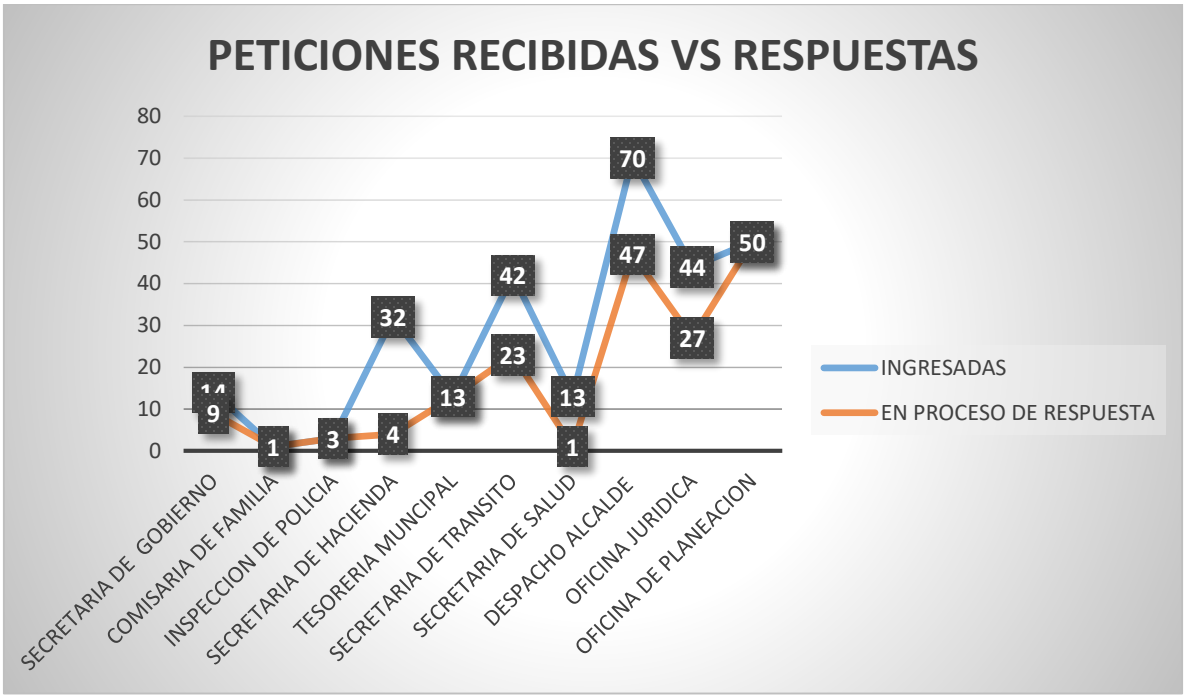
ESTADO DE LAS PETICIONES "EN PROCESO" AL CORTE TERCER BIMESTRE MAYO-JUNIO DE 2021.

Es importante mostrar en este informe el estado de las peticiones registradas **"en proceso"** por secretarias bimestre mayo –junio del 2021, ya que, a este dato se le debe realizar seguigimiento por parte de la funcionaria de la oficina las **PQRS** para ejercer el control de la respuesta**.**

Se debe tener en cuenta, que no todas las entradas de **PQRS,** requieren respuesta por tratarse de invitaciones, comunicaciones informativas, felicitaciones entre otros, lo que incide en la diferencia cuando comparamos las entradas de informacion con las salidas, por cuanto queda el rezago de las que se encuentran en término para respuesta.

Se hace un llamado por parte de la Oficina Asesora de Control Interno a los lideres de procesos realizar seguimientos a estas **PQRS**, para que tramiten respuestas oportunas y de fondo y nos permita evitar que se presenten Tutelas, y, como valor agregado a estas respuestas oportunas generar ciudadanos satisfechos con nuestro desempeño laboral.

DEPEDENCIA O SECRETARIA	INGRESADAS	EN PROCESO DE RESPUESTA
Secretaria de Gobierno	14	9
Comisaria de Familia	1	1
Inspeccion de Policia	3	3
Secretaria de Hacienda	32	4
Tesoreria Muncipal	13	13
Secretaria de transito	42	23
Secretaria de Salud	13	1
Despacho alcalde	70	47
Oficina Juridica	44	27
Oficina de Planeacion	50	50
	282	**178**



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

Encontramos que la administración Municipal, ha mejorado administrativamente las estrategias para fortalecer el servicio al Ciudadano contando en la actualidad con el talento humano capacitado, medios logísticos, herramientas de trabajo, software GFAIL que garantiza la atención de nuestro cliente externo, pagina web, utilización de los correos institucionales.

Estas acciones nos han permitido avanzar en la mejora continua de la Entidad como se evidencia en el seguimiento que la oficina realiza al cumplimiento de las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2021 Cuarto componente: **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.**

RECOMENDACIONES:

Fortalecer al Talento Humano de las distintas secretarias, que actúan como enlaces de apoyo para tramitar las respuestas de estas **PQRS**, de manera oportuna estas peticiones.

Revisar el procedimiento que determina que la información que ingresa y queda registrada en el **GFILE** cuente con el proceso de registro de salida de información; en la actualidad no se evidencia que suceda, por lo tanto, se queda la información registrada en su ingreso y no con el soporte de la respuesta, evitando por parte de la funcionaria a cargo llevar a cabo la trazabilidad de la información.

Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo de no dar respuesta oportuna, **debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley**. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para evitar el riesgo de **"Incumplimiento legal"** que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional.

De igual manera se informa que en cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública (Ley 172 de 2014) este informe será publicado en la página web de la entidad.

GICELA OLAVE POLO
Oficina Asesora de Control Interno
Original Firmado.