

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA - CAUCA NIT 891500580-9 SECRETARIA DE HACIENDA	CÓDIGO: SGC 02
		VERSIÓN: 01
		Página 1 de 9
		Código Postal 191501
		T.R.D. 102.750.01.008
Estado: CONTROLADO	CERTIFICACIÓN DE IDONEIDAD Y EXPERIENCIA	Documento: ACTUALIZADO

**INFORME DE SEGUIMIENTO FRENTE A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
ALCALDIA MUNICIPAL DE PUERTO TEJADA-CAUCA-
JULIO –DICIEMBRE 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 Julio a 30 Diciembre 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:

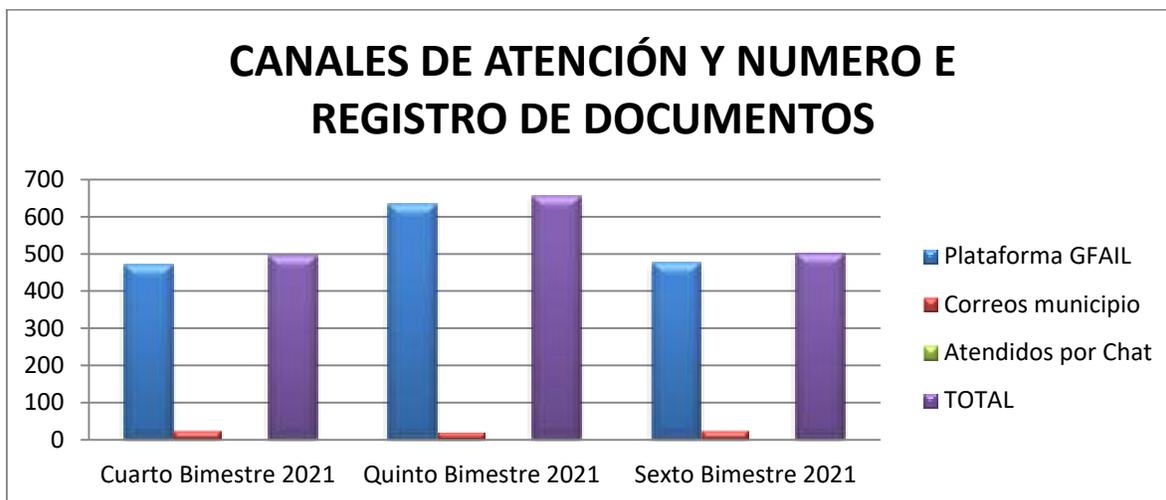
Aplicativo GFILE
Contacteno@puertotejada.gov.co
Tramites@puertotejada.gov.co
Chat

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:

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA - CAUCA NIT 891500580-9 SECRETARIA DE HACIENDA	CÓDIGO: SGC 02
		VERSIÓN: 01
		Página 2 de 9
		Código Postal 191501
		T.R.D. 102.750.01.008
Estado: CONTROLADO	CERTIFICACIÓN DE IDONEIDAD Y EXPERIENCIA	Documento: ACTUALIZADO

INGRESO DE INFORMACION POR CANALES DE ATENCION Y NUMERO DE DOCUMENTO

Correos municipio	Cuarto Bimestre 2021	Quinto Bimestre 2021	Sexto Bimestre 2021	TOTAL PQRS Primer Bimestre 2021
Plataforma GFAIL	470	633	475	1.578
Correos municipio	25	21	26	72
Atendidos por Chat	0	0	0	0
TOTAL	495	654	501	1.650

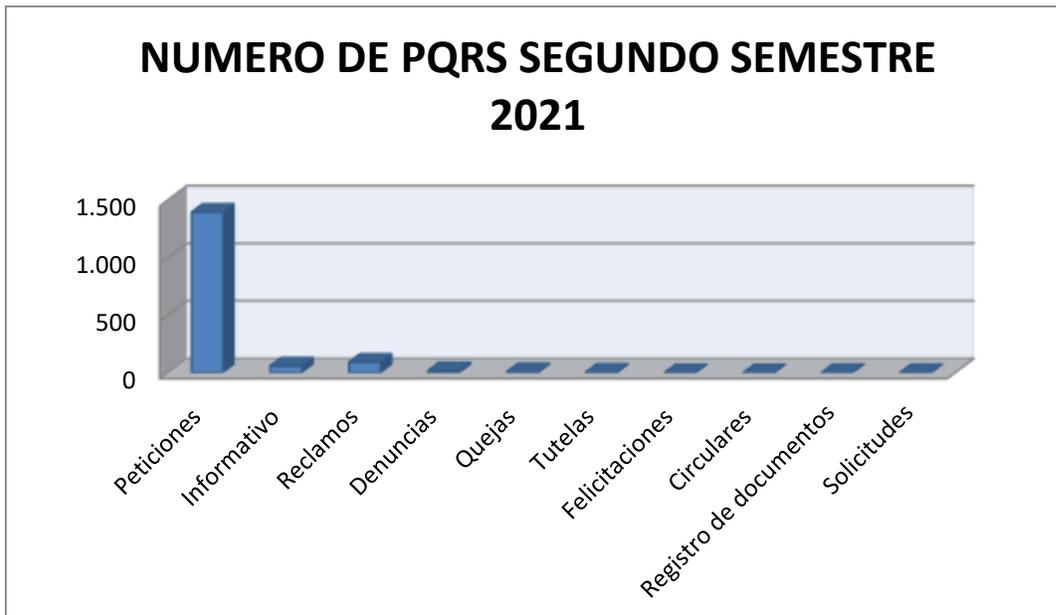


	REPÚBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA - CAUCA NIT 891500580-9 SECRETARIA DE HACIENDA	CÓDIGO: SGC 02
		VERSIÓN: 01
		Página 3 de 9
		Código Postal 191501
		T.R.D. 102.750.01.008
Estado: CONTROLADO	CERTIFICACIÓN DE IDONEIDAD Y EXPERIENCIA	Documento: ACTUALIZADO

Encontramos que ingresaron **1.580** PQRS a la entidad y procedemos a mostrar esta información clasificándola por tipología para el primer semestre del 2021, a continuación:

PQRS POR TIPOLOGÍA SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2021
Julio a Diciembre de 2021

Peticiones	1.394
Informativo	59
Reclamos	92
Denuncias	18
Quejas	8
Tutelas	5
Felicitaciones	0
Circulares	0
Registro de documentos	2
Solicitudes	2
Agradecimientos	0
TOTAL	1.580



	REPÚBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA - CAUCA NIT 891500580-9 SECRETARIA DE HACIENDA	CÓDIGO: SGC 02
		VERSIÓN: 01
		Página 4 de 9
		Código Postal 191501
		T.R.D. 102.750.01.008
Estado: CONTROLADO	CERTIFICACIÓN DE IDONEIDAD Y EXPERIENCIA	Documento: ACTUALIZADO

De igual manera se hace necesario conocer el número de PQRS, radicadas por secretarías, 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 secretarías 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 secretarías. Desde la oficina de Control Interno, hacemos un llamado a estas dos secretarías 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 SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2021

SECRETARIAS	Cuarto Bimestre 2021	Quinto Bimestre	Sexto Bimestre 2021	Total PQRS Primer Semestre 2021
ADMINISTRACIÓN SISBEN	2	4	2	8
COMISARÍA DE FAMILIA	2	2	3	7
DESPACHO DEL ALCALDE	96	106	35	237
INSPECCIÓN DE POLICÍA SEXTA CATEGORÍA	4	8	11	23
OFICINA ASESORA JURÍDICA	46	80	105	231
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	19	24	11	54
SECRETARÍA DE HACIENDA	74	148	114	336
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, INFRAESTRUCTURA	67	71	67	205
SECRETARÍA DE TALENTO HUMANO Y	20	24	35	79

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA - CAUCA NIT 891500580-9 SECRETARIA DE HACIENDA	CÓDIGO: SGC 02
		VERSIÓN: 01
		Página 5 de 9
		Código Postal 191501
		T.R.D. 102.750.01.008
Estado: CONTROLADO	CERTIFICACIÓN DE IDONEIDAD Y EXPERIENCIA	Documento: ACTUALIZADO

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS				
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	83	91	66	240
SECRETARÍA GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO COMUNITARIO	2	3	2	7
SECRETARÍA LOCAL DE SALUD	24	40	15	79
TESORERÍA MUNICIPAL	16	18	9	43
CONTROL INTERNO	1	1	0	2
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO	2	2	0	4
SECRETARIA DE EDUCACION	12	11		23
TOTAL	470	633	475	1.578

La grafica que representa esta situación es la siguiente:



	REPÚBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA - CAUCA NIT 891500580-9 SECRETARIA DE HACIENDA	CÓDIGO: SGC 02
		VERSIÓN: 01
		Página 6 de 9
		Código Postal 191501
		T.R.D. 102.750.01.008
Estado: CONTROLADO	CERTIFICACIÓN DE IDONEIDAD Y EXPERIENCIA	Documento: ACTUALIZADO

Debemos de igual manera 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 5 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 generó.

ESTADO DE LAS PETICIONES “EN PROCESO” AL CORTE SEXTO BIMESTRE JULIO A DICIEMBRE DE 2021.

Es importante mostrar en este informe el estado de las peticiones registradas “**en proceso**” por secretarías bimestre Julio a Diciembre del 2021, ya que, a este dato se le debe realizar seguimiento 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 información con las salidas, por cuanto queda el rezago de las que se encuentran en término para respuesta.

PETICIONES RECIBIDAS VS RESPUESTAS		
SECRETARIAS	RECIBIDAS	En Proceso de Respuesta
ADMINISTRACIÓN SISBEN	8	2
COMISARÍA DE FAMILIA	7	2
DESPACHO DEL ALCALDE	237	0

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA - CAUCA NIT 891500580-9 SECRETARIA DE HACIENDA	CÓDIGO: SGC 02
		VERSIÓN: 01
		Página 7 de 9
		Código Postal 191501
		T.R.D. 102.750.01.008
Estado: CONTROLADO	CERTIFICACIÓN DE IDONEIDAD Y EXPERIENCIA	Documento: ACTUALIZADO

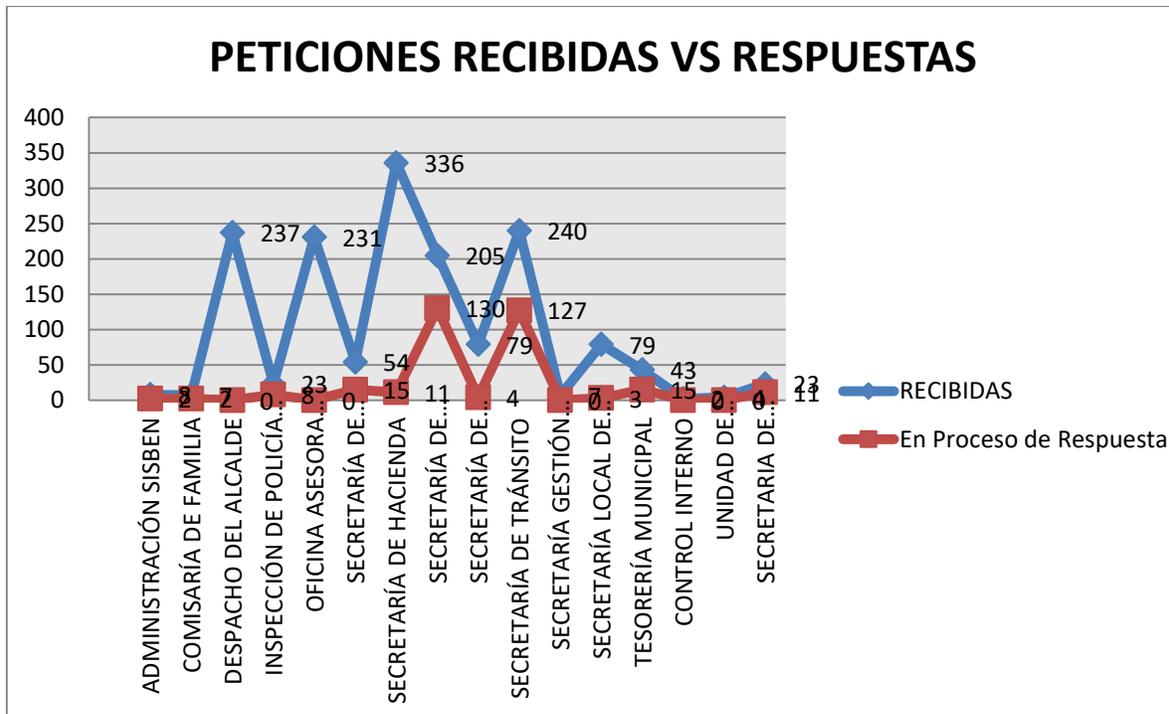
INSPECCIÓN DE POLICÍA SEXTA CATEGORÍA	23	8
OFICINA ASESORA JURÍDICA	231	0
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	54	15
SECRETARÍA DE HACIENDA	336	11
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, INFRAESTRUCTURA	205	130
SECRETARÍA DE TALENTO HUMANO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	79	4
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	240	127
SECRETARÍA GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO COMUNITARIO	7	0
SECRETARÍA LOCAL DE SALUD	79	3
TESORERÍA MUNICIPAL	43	15
CONTROL INTERNO	2	0
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO	4	0
SECRETARIA DE EDUCACION	23	11
TOTAL	1578	328

Se hace un llamado por parte de la Oficina Asesora de Control Interno a los líderes 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



Estado: CONTROLADO

CERTIFICACIÓN DE IDONEIDAD Y EXPERIENCIA



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 GMAIL 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.**

	<p style="text-align: center;"> REPÚBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA - CAUCA NIT 891500580-9 SECRETARIA DE HACIENDA </p>	CÓDIGO: SGC 02
		VERSIÓN: 01
		Página 9 de 9
		Código Postal 191501
		T.R.D. 102.750.01.008
Estado: CONTROLADO	CERTIFICACIÓN DE IDONEIDAD Y EXPERIENCIA	Documento: ACTUALIZADO

RECOMENDACIONES:

Fortalecer al Talento Humano de las distintas secretarías, 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.

Oficina Asesora de Control Interno