



ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

II SEMESTRE DE 2018

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

LUZ ELVIRA QUINTERO PEREZ

Jefe de Oficina

LILIA REBECA TORRES NIZ

Profesional especializada

Barrancabermeja, enero de 2019

	ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - II SEMESTRE 2018	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página: 2 de 14

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD II SEMESTRE 2018

1. INTRODUCCION

En cumplimiento de las competencias asignadas a la Oficina Asesora de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, por medio de la Ley 87 de 1993 y el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, se presenta al Alcalde Municipal, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas y atendidas por las dependencias municipales durante el periodo comprendido desde el 1º de julio hasta el 31 de diciembre de 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas a fin de formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para fortalecer el mejoramiento continuo de la entidad, buscando estrechar los vínculos con los ciudadanos y consolidar la confianza de los mismos hacia el Estado- Municipio.

2. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD que los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, interponen ante las dependencias municipales, a fin de verificar su cumplimiento y formular las recomendaciones para implementar las acciones de mejoramiento.

3. ALCANCE

Incluye las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por la ciudadanía ante las diferentes sectoriales de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, durante el II semestre de 2018.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”; Artículo 74. “Todas las personas tienen

	ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - II SEMESTRE 2018	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página: 3 de 14

derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.

- Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “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”.
- Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- 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 del 30 de junio 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 190 de 1995: Artículo 53: “En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas 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. Las entidades territoriales dispondrán lo necesario para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo”; Artículo 54: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública”.

5. METODOLOGIA

La elaboración del presente informe se realizó con base en los seguimientos mensuales realizados a cada una de las sectoriales de la Alcaldía Municipal, registrando el 100% de

las PQRSD recibidas y tramitadas, verificando una a una los términos de respuesta, acorde con lo estipulado en la normatividad vigente aplicable.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

Durante el segundo semestre de 2018, se recibieron 9.650 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD, interpuestas por la ciudadanía, que fueron atendidas por las diferentes sectoriales de acuerdo a su competencia. Seguidamente se presenta la información y el análisis de las PQRSD por modalidad, dependencia, periodo, tiempo promedio de respuesta, canal de atención y oportunidad en la respuesta.

6.1 PETICIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGIA

La modalidad de PQRSD, que más se presentó en el transcurso del II semestre de 2018 fue la petición de documentos que alcanzó 7.165 solicitudes, seguido de las peticiones sobre consultas tal como se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. PQRSD recibidas por modalidad de petición

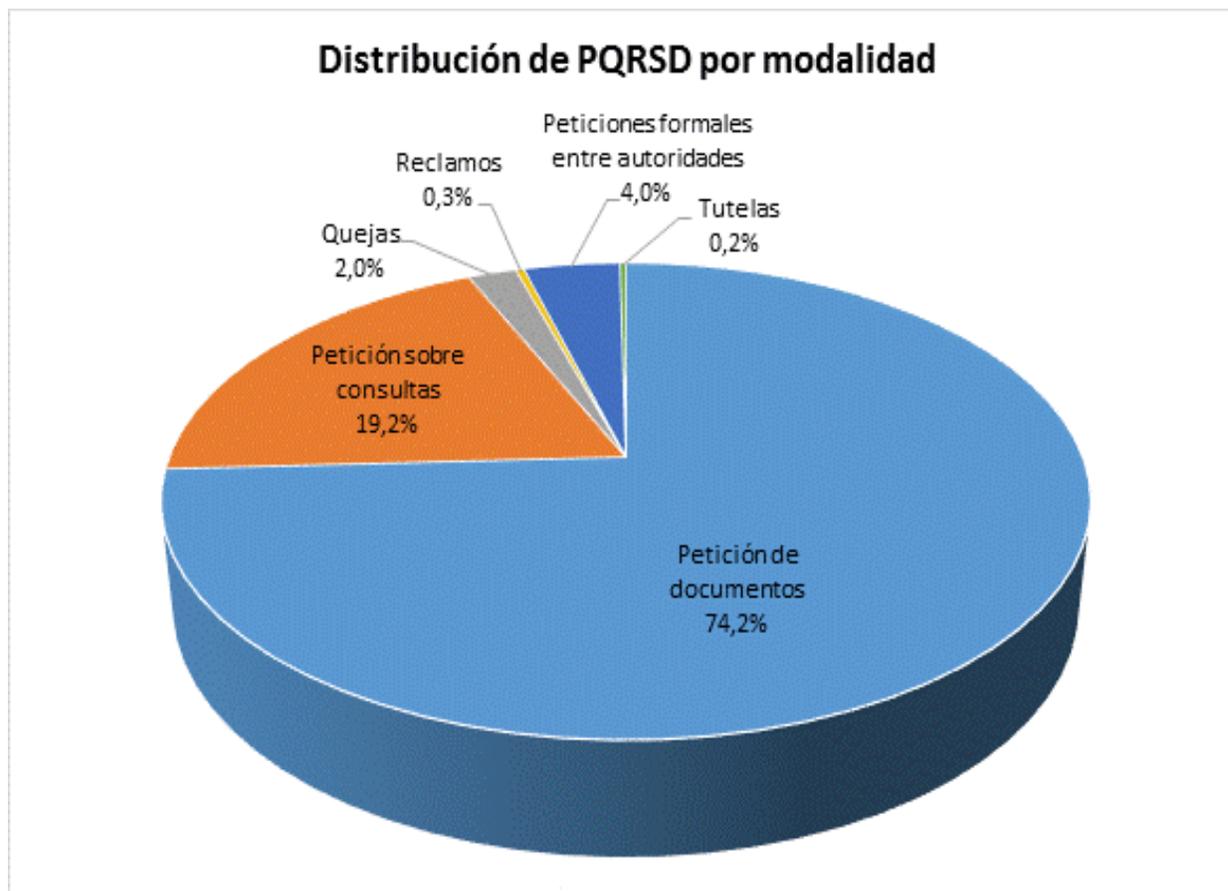
TIPOLOGÍA DE PETICIONES	NÚMERO
Petición de documentos	7.165
Petición sobre consultas	1.856
Quejas	194
Reclamos	32
Peticiones formales entre autoridades	387
Tutelas	24
TOTAL	9.658

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

En porcentaje, la petición de documentos se situó en el 74,2%, mientras las tutelas obtuvieron la menor participación con el 0,2% del total de PQRSD, como se observa en el siguiente gráfico:



Gráfico 1. Participación por tipo de PQRSD

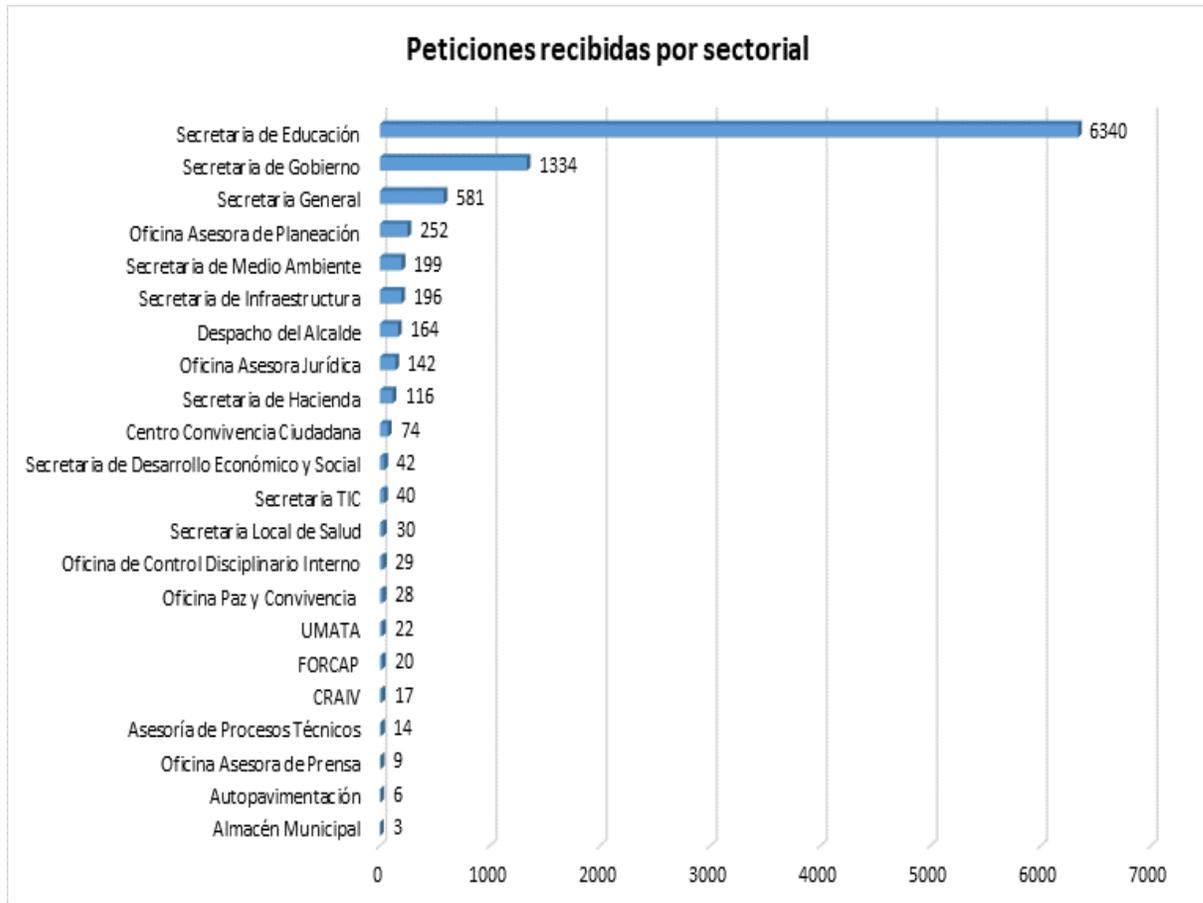


Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.2 PQRSD recibidas por sectorial

Del total de 9.658 PQRSD recibidas en el periodo de estudio, se registró el mayor número en la Secretaría de Educación donde se radicaron 6.340 solicitudes, que corresponde al 65,65%, le sigue la Secretaría de Gobierno en donde se atendió el 13,81% del total de solicitudes, siendo la de menor afluencia de solicitudes la Oficina de Autopavimentación que atendió solamente el 0,03% de solicitudes. El gráfico 2, presenta la distribución de las PQRSD, por dependencia municipal:

Gráfico 2. Distribución de las PQRSD por sectorial



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.3 PETICIONES RECIBIDAS POR SECTORIAL Y POR TIPOLOGIA

En el siguiente cuadro se presenta las peticiones recibidas en cada dependencia, clasificadas por tipo de solicitud, en donde se observa que la petición de documentos se concentra en su orden en las Secretarías de Educación, Gobierno y General. A su vez la petición sobre consultas se dio con mayor frecuencia en las Secretaría de Gobierno, General y Oficina Asesora de Planeación. Por su parte, las quejas se presentaron en mayor número en las Secretarías de Gobierno, Educación y General. Los reclamos se recibieron únicamente en 7 dependencias, con mayor número de estos en la Secretaría Local de Salud. Las peticiones entre autoridades se concentró en las Secretaría de Infraestructura, General y Oficina Asesora de Planeación. Las tutelas recayeron en su orden sobre la Secretaría de Gobierno, Oficina Asesora de Planeación, Secretarías de Medio Ambiente, General e Infraestructura.

Cuadro 2. PQRSD por Sectorial y por Tipología

DEPENDENCIA	Petición de documentos	Petición sobre consultas	Quejas	Reclamos	Peticiones formales entre autoridades	Tutelas	TOTAL
Almacén Municipal	3	0	0	0	0	0	3
Asesoría de Procesos Técnicos	2	7	0	5	0	0	14
Autopavimentación	0	3	2	1	0	0	6
Centro Convivencia Ciudadana	70	0	0	0	4	0	74
CRAIV	2	11	0	0	4	0	17
Despacho del Alcalde	105	43	5	2	9	0	164
FORCAP	8	3	0	0	9	0	20
Oficina Asesora de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora de Planeación	44	160	0	6	36	6	252
Oficina Asesora de Prensa	7	1	0	0	1	0	9
Oficina Asesora Jurídica	142	0	0	0	0	0	142
Oficina de Control Disciplinario Interno	15	3	7	0	4	0	29
Oficina Paz y Convivencia	11	5	0	0	12	0	28
Secretaría de Desarrollo Económico y Social	32	3	7	0	0	0	42
Secretaría de Educación	6241	71	28	0	0	0	6340
Secretaría de Gobierno	226	945	127	6	20	10	1334
Secretaría de Hacienda	7	109	0	0	0	0	116
Secretaría de Infraestructura	9	48	1	2	135	1	196
Secretaría de Medio Ambiente	9	149	6	0	31	4	199
Secretaría General	208	264	11	0	95	3	581
Secretaría Local de Salud	0	20	0	10	0	0	30
Secretaría TIC	2	11	0	0	27	0	40
UMATA	22		0	0	0	0	22
TOTAL	7165	1856	194	32	387	24	9658

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.4 PQRSD mensual del segundo semestre de 2018

En el periodo estudiado las PQRSD presentaron un promedio mensual de 1.610, siendo octubre el mes con mayor número de requerimientos alcanzando un 19,5% del total y diciembre en el que se presentaron menos solicitudes que correspondió al 12,67% del total de solicitudes. En el siguiente gráfico se observa el número de peticiones recibidas:

Gráfico 3. PQRSD recibidas en el periodo julio – diciembre de 2018



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

De acuerdo con lo reportado por cada sectorial, el comportamiento mensual en la presentación de las peticiones hechas por los ciudadanos y grupos de valor por cada una de las modalidades, se presenta en el siguiente cuadro, en donde se observa que la petición de documentos se recibió en mayor número en noviembre y en menor cantidad en diciembre:

Cuadro 3. PQRSD mensual del segundo semestre de 2018 por modalidad

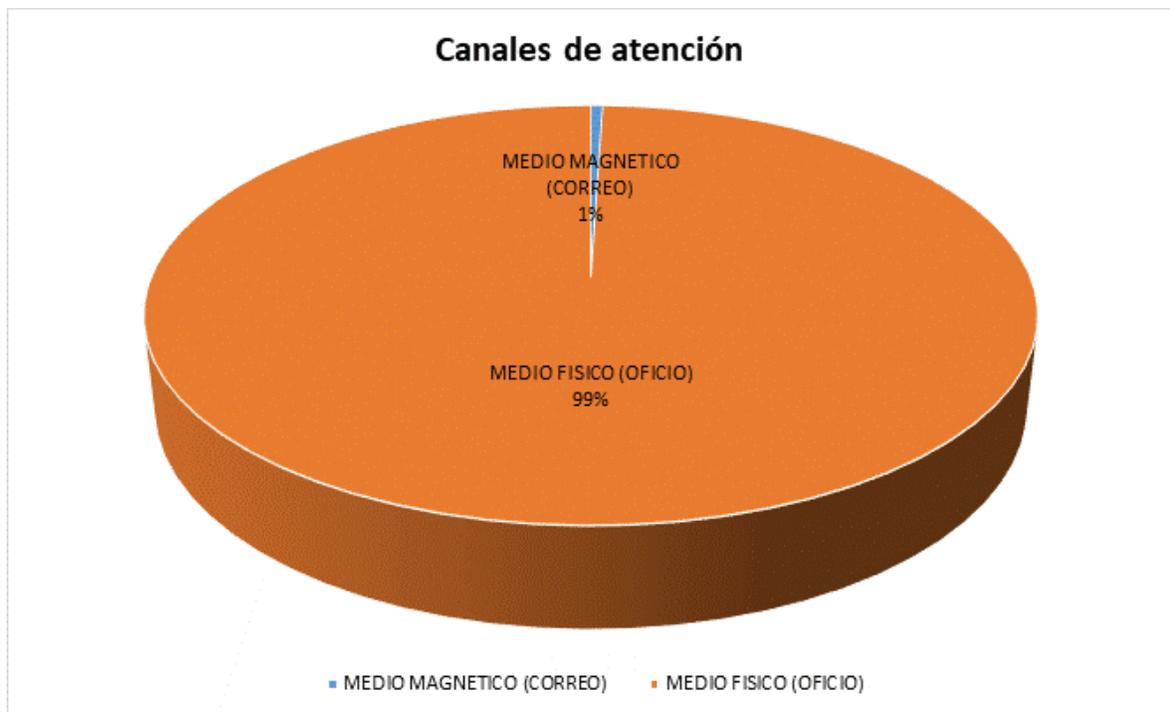
Tipo de solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Petición de documentos	1087	1281	1180	1445	1280	892
Petición sobre Consultas	300	286	336	326	346	262
Quejas	28	42	53	44	10	17
Reclamos	9	10	5	2	5	1
Peticiones Formales entre Autoridades	75	77	94	59	40	42
Tutelas	7	2	9	4	2	0
Total	1506	1698	1677	1880	1683	1214

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.5 Canales de Interacción para la Presentación y Atención de Peticiones Ciudadanas

Del total de peticiones registradas, el 99%, esto es 9.609 solicitudes fueron recibidas en medio físico y solo el 1%, correspondiente a 49 requerimientos, se recibieron por medio del correo electrónico, lo que evidencia que el canal de atención más utilizado por la ciudadanía y grupos de valor para la recepción de las peticiones de la ciudadanía es el medio físico, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 4. PQRSD recibidas por canal de atención



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.6 Oportunidad en la atención de requerimientos interpuestos por la ciudadanía

Las peticiones interpuestas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2018 que tuvieron respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, ascendieron a 9.506 que equivale al 98% del total y el 2% restante (152 peticiones), se respondieron en fecha posterior a límite establecido. El gráfico 5 presenta los valores y proporción de la oportunidad en de la atención de las PQRSD:

Gráfico 5. Oportunidad en la atención de PQRSD



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

La atención de las peticiones hechas por los ciudadanos presentó un tiempo promedio inferior al establecido por mandato legal. En el siguiente cuadro se observa el tiempo máximo definido para cada tipo de petición y el tiempo promedio en días en que se da solución o respuesta a las PQRSD:

Cuadro 4. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD

Tipo de solicitud	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)
Petición de documentos	15	13
Petición sobre Consultas	30	10
Quejas	15	10
Reclamos	15	7
Peticiones Formales Entre Autoridades	10	6
Tutelas *		4

(*) Se establece en el proceso judicial

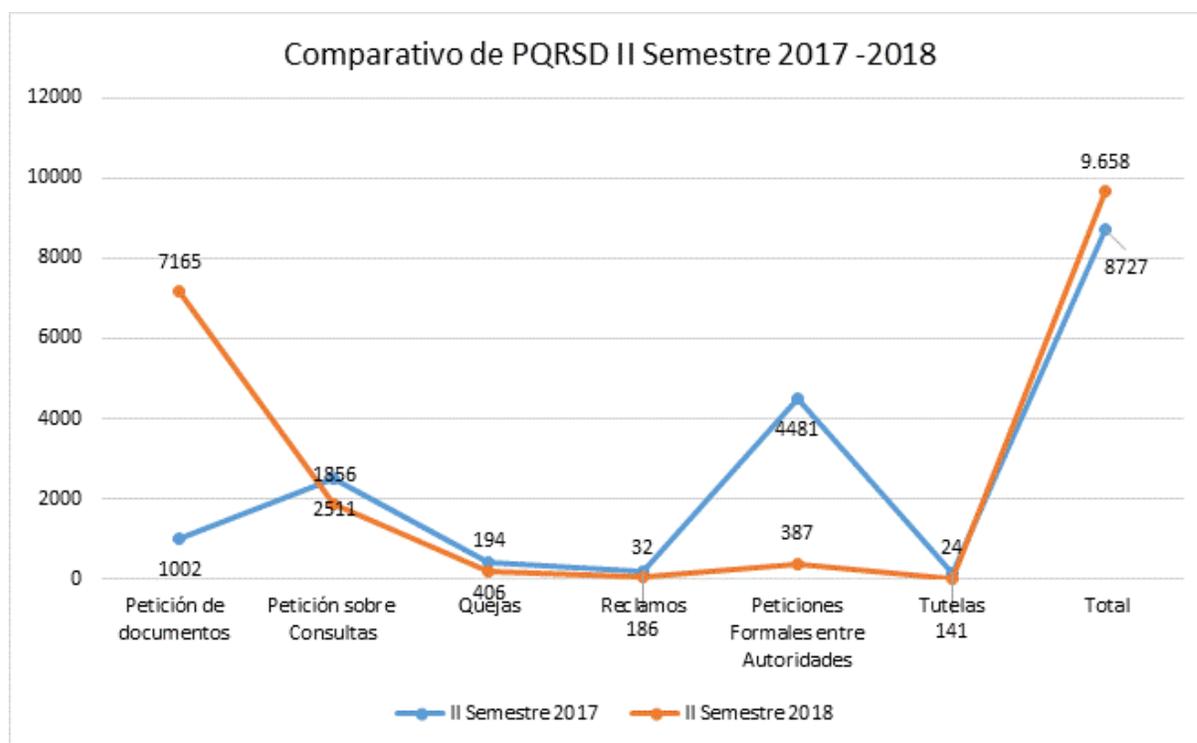
Fuente: Oficina Asesora de Control Interno



6.7 Comparativo de las PQRSD del segundo semestre de 2017 - segundo semestre de 2018

Las PQRSD de manera general se incrementaron en el segundo periodo de 2018 frente al mismo periodo de 2017, pasando de 8.727 en el año 2017 a 9.658 en la última vigencia, presentando un aumento significativo en la petición de documentos que pasó de 1.002 solicitudes en 2017 a 7.165 en 2018. En el siguiente gráfico se presenta el comportamiento del número de PQRSD por modalidad en los periodos citados:

Gráfico 6. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

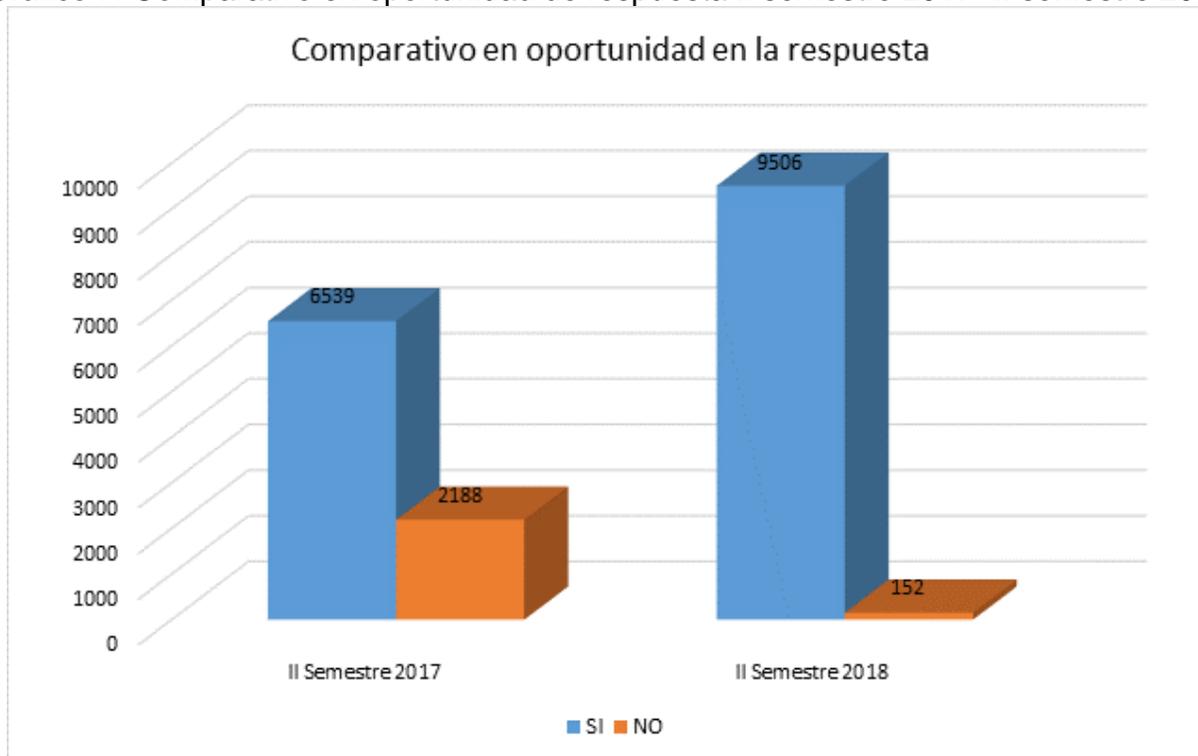


Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

En relación a la oportunidad en la respuesta a las PQRSD, se observa una ostensible mejoría por parte de las sectoriales pues en el segundo semestre de 2017 se registró el 25,1% de respuesta extemporánea mientras que en el mismo periodo de 2018, este hecho se presentó en el 1,6 de los casos, como se puede apreciar en el siguiente gráfico:



Gráfico 7. Comparativo en oportunidad de respuesta II semestre 2017- II semestre 2018



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

Es importante que siempre se utilice el mecanismo de solicitud de prórroga a la respuesta a las peticiones establecido en la artículo 14 de la ley 1437 de 2011 o nuevo Código Contencioso Administrativo, que fue modificado por la ley 1755 de 2015, en su parágrafo:

“PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.»”

7. CONCLUSIONES

- Las PQRSD del segundo semestre de 2018 recibidas en la Entidad, se incrementaron respecto al mismo periodo del año 2017 en un 10,7%, pasando de un total de 8.277 a 9.658 requerimientos.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - II SEMESTRE 2018	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página: 13 de 14

- Los usuarios de los servicios municipales prefieren como canal de atención para presentar sus requerimientos el medio físico o escrito, el cual es utilizado en un 99% por los ciudadanos y grupos de valor.
- Las dependencias con un alto flujo de peticiones corresponden a las Secretarías de Educación, Gobierno y General en donde se tramitaron el 85,5% de las PQRSD
- Del total de PQRSD recibidas se dio trámite de manera oportuna a un alto porcentaje de las mismas, que demuestran el mayor autocontrol por parte de las sectoriales para responder los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor.
- La Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimientos más frecuentes durante el periodo de estudio, buscando el cumplimiento por parte de las sectoriales en la atención a los requerimientos para brindar un mejor servicio de parte del ente territorial a los ciudadanos.

8. RECOMENDACIONES

- Diseñar una estrategia para incentivar el registro de la atención de PQRSD a través de otros canales de atención, mejorando la oferta de estos como buzón de sugerencias, correo electrónico, formulario electrónico, entre otro, así como promocionar su uso.
- Establecer mecanismos de autocontrol y autoevaluación, a través de alarmas, tal y como se tiene establecido en la Oficina asesora Jurídica del Municipio, la cual lo realizó a través del Sistema Integrado de Gestión de la Oficina Jurídica, a través de la coordinación de gestión pública, la cual se puede replicar al interior de cada una de las dependencias, para resolver los requerimientos dentro de la oportunidad legal y evitar riesgos de procesos administrativos y disciplinarios e interposición de tutelas.
- Actualizar el procedimiento de trámite de la correspondencia, con el fin de ajustarlo a la normatividad vigente y socializarlo con los servidores públicos para su efectiva implementación .
- Realizar, con el acompañamiento de esta Oficina Asesora, la revisión a los controles definidos en el Mapa de Riesgos Institucional, realizando el monitoreo permanente de los mismos por parte de la Oficina Asesora de Planeación y los líderes de procesos, para evitar la posible materialización del riesgo por peticiones contestadas fuera de los términos establecidos por mandato legal.

- Efectuar el análisis de las posibles causas de las respuestas extemporáneas, con el fin de realizar los correctivos del caso y dar cumplimiento a lo normado referente al trámite de las PQRSD y revisar, si dentro del procedimiento de respuesta se realizaron las respectivas solicitudes de prorroga.

LUZ ELVIRA QUINTERO PEREZ
 Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

	Nombre Del Funcionario	Firma
Proyectó	Lilia Torres Niz, Profesional especializada	
Revisó	Luz Elvira Quintero Pérez	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por los tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma		