

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL "JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO" Oficina Asesora de Control Interno	INFORME DE PQRS		CÓDIGO: VERSIÓN: 0
--	------------------------	--	---------------------------

INFORME DE SEGUIMIENTO

A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS ALCALDÍA DE SAN PEDRO DE LOS MILAGROS

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, del Estatuto Anticorrupción el cual reza 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"* la Oficina de Control Interno de la Alcaldía de San Pedro de Los Milagros presenta el informe de seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 18 enero 30 de Junio 2022.

Para el efecto, se consultaron con todas las áreas de la entidad, el inventario de peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias presentadas en el periodo antes señalado, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes radicadas en entidad, las allegadas y/o tramitadas en las secretarías y oficinas de la Alcaldía, así como cada una que, según la trazabilidad indagada, estuviese comprometida con la gestión de las mismas.

De igual modo, hacen parte del siguiente análisis, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, allegadas a la entidad a través del correo electrónico institucional dispuesto para tal fin, es de anotar que desde la oficina de sistemas se informa directamente a Control Interno cada que se evidencia una PQRS; lo anterior con el fin de alinear todos los mecanismos posibles, a través de los cuales se recepciona los requerimientos de los ciudadanos en la Alcaldía de San Pedro de Los Milagros.

A partir de las recomendaciones que se formulan en este documento, la Alta Dirección, tiene la responsabilidad de diseñar y aplicar estrategias o acciones dirigidas a mejorar la atención al ciudadano.

Se debe resaltar la importancia que se le está dando desde la Alta Dirección a la Política de Atención al Ciudadano con su última revisión en el mes de mayo de la presente anualidad con temas como la medición de satisfacción a través de los sistemas dispuestos por la Administración y contar con herramientas de medición de percepción y calidad de servicio ofrecido a los grupos de valor, y ha dispuesto de diferentes medios para su acceso como lo son la página web y un formato físico para

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL "JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO" Oficina Asesora de Control Interno	INFORME DE PQRS		CÓDIGO: VERSIÓN: 0
--	------------------------	--	---------------------------

la medición de la satisfacción de los usuarios. Los resultados de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Administración y promover la modernización de la misma y fortalecer así el compromiso que se tiene desde el Plan de Desarrollo "Juntos construimos el cambio" referente a este tema.

PERÍODO Y ALCANCE

El alcance de este ejercicio de seguimiento es el de evaluar el nivel de atención al ciudadano en la Alcaldía Municipal de San Pedro de los Milagros, en el Primer semestre de la vigencia 2022

FUENTES DE INFORMACIÓN

La información evaluada fue suministrada y extraída del correo institucional, oficinas y secretarías de despacho y cualquier otro proceso que esté comprometido con la gestión de las PQRS.

METODOLOGÍA

La evaluación se hace a partir de la información obtenida desde el área de sistemas y áreas o dependencias de la entidad. Se evalúa la calidad y oportunidad de la atención al ciudadano, se formulan conclusiones y recomendaciones.

MARCO NORMATIVO.

El gobierno nacional ha expedido varios decretos y leyes relacionadas con la atención al ciudadano a saber:

- Constitución Política
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG- Decreto 1499/2017
- Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011.
- Ley 962 de 2005 Anti trámites
- Decreto 2573 de 2014 (Estrategia Gobierno en Línea)
- Decreto 2623 julio de 2009 (Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano)
- Ley 1437 de 2011 Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Decreto 1538 de 2005 sobre adecuación de espacios
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción
- CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010
- Ley estatutaria 1755 de 2015
- Ley estatutaria 1757 de 2015
- Decreto 1166 de 2016

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL “JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO” Oficina Asesora de Control Interno	INFORME DE PQRS		CÓDIGO: VERSIÓN: 0
--	------------------------	--	---------------------------

“PQRS” RECEPCIONADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022

La siguiente tabla expresa los requerimientos según su tipología de conformidad con la información que se tiene desde Asesoría de Control Interno.

PQRS	591
PETICIONES	44
Quejas	13
Reclamos	11
Consultas	4
Solicitudes	519

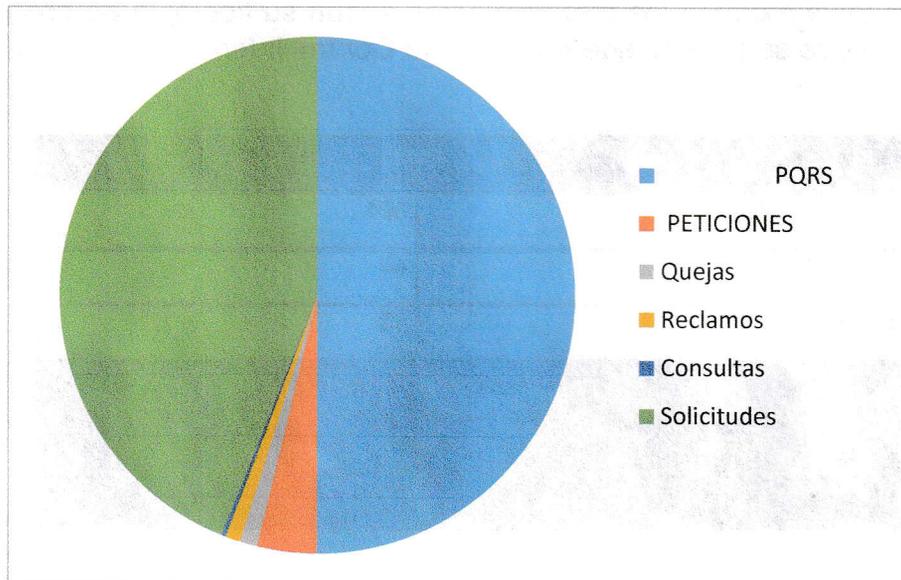
Oficina de Gestión Documental: Cuando la PQRS va dirigida a una dependencia en Particular y es presentada en medio escrito, esta debe ser radicada en la oficina de Gestión Documental que a su vez la direcciona a quien va dirigida, enviando copia escaneada por correo electrónico a la oficina de Asesoría de Control Interno para que allí se lleve el control; dicha situación no se está presentando; situación que lleva a que la información no se pueda consolidar en un 100% esta instrucción es de conocimiento desde el año 2017 con su última revisión en el año 2019, dentro del proceso de mejoramiento continuo de PQRS.

Lo anterior falencia impide tener un informe más completo de las PQRS, para tener claro el seguimiento y trazabilidad.

Sin embargo con la información que se tiene se dará el reporte; hasta el momento lo que más seda son solicitudes, que en términos generales son consideradas, como peticiones. Petición: Del latín petitio, es la acción de pedir (solicitar o demandar a alguien que haga algo). También se conoce como petición a la oración con que se pide; al escrito que realiza una solicitud y, en el ámbito del derecho, al escrito que se presenta ante una autoridad.



PQRS ADMINISTRACION



Se resalta que la mayoría de solicitudes captadas se encuentran en las Secretarías de Planeación y Desarrollo Territorial, Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera y Secretaria de Gobierno; La Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial maneja un monto considerable de peticiones en forma de solicitud entre trámites de licencias, solicitud de visitas, solicitud de certificados de usos del suelo, permisos de ventas, prorrogas de licencias alineamientos entre otras. La Secretaria de Hacienda solicitudes de información, de copias, solicitudes sobre trámites propios de la dependencia como solicitudes de liquidaciones, estados de cuenta, contribuciones por valorización, impuesto predial etc; igual comportamiento se da en la Secretaria de Gobierno en temas propios, ahora hare alusión a otras aéreas de la Administración como Inspección de Transporte y Tránsito a la cual se allegan varias solicitudes de prescripción de comparendos, solicitudes de copias de mandamientos de pago, solicitudes de información entre otras; Inspección de Policía se presentan solicitudes con relativa frecuencia relacionadas a copias de audios de procesos de convivencia ciudadana, trasgresiones urbanísticas, copia de actas de querellas, quejas verbales de convivencia ciudadana frente a negocios con relación al alto volumen de la música etc; Comisaria de familia, solicitud de fijación de cuotas alimentarias, solicitud de conciliaciones, solicitudes de atención sicológica, solicitud de copias de expedientes, solicitudes de restablecimiento derechos, solicitudes de información, solicitud de visitas domiciliarias; solicitud de permisos para salir del país, es de anotar que las

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL "JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO" Oficina Asesora de Control Interno	INFORME DE PQRS		CÓDIGO: VERSIÓN: 0
--	------------------------	---	---------------------------

solicitudes que a la vez son derechos de petición como ya se manifestó se presentan en la gran mayoría de las dependencias de la administración Municipal, se han dado a conocer de quejas irrespetuosas de forma verbal lanzadas contra algunos funcionarios por parte de los usuarios, y viceversa de usuarios frente al trato despectivo de algunos funcionarios, estas quejas se relacionan generalmente con dependencias en las cuales hay un poder coercitivo frente al usuario; esta forma de poder se basa en la idea de coerción. Esto significa que alguien se ve obligado a hacer algo en contra de su voluntad. El principal objetivo de la coerción es el cumplimiento. De ahí que en las dependencias en las cuales hay más quejas verbales, sea en las inspecciones y comisaría de familia.

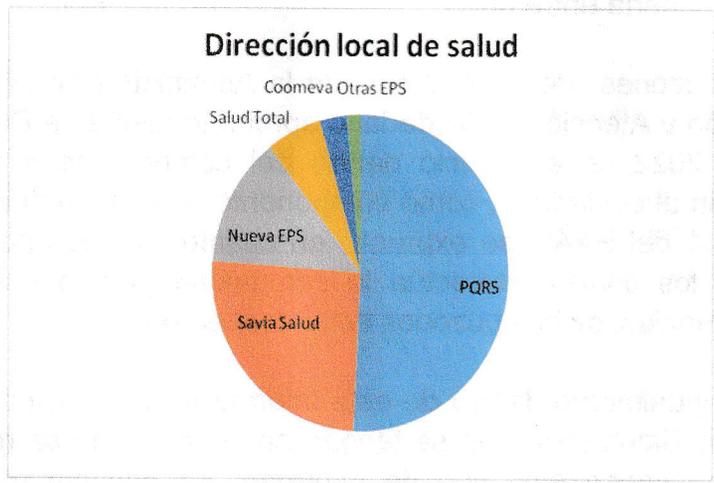
Solicitud de entes externos entre ellos la contaduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Contraloría General de Antioquia, Procuraduría, Personería entre otros.

En cuanto a los buzones de sugerencias de la Administración Municipal dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano aprobado mediante Decreto Nro 021 de 26 de enero de 2022 se estableció dentro del componente 4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, como componente obligatorio dentro dichos planes; en el numeral 11.1 del PAAC se expresa en cuanto al acceso a los canales de comunicación en los cuales interactúa la comunidad para dar a conocer quejas, reclamos, y sugerencias; dichos buzones están inoperantes

Se da a conocer igualmente dentro de este informe un resumen de las PQRS de la Dirección Local de Salud para que se tengan en cuenta y no se mire como un ente aislado cuando se hacen este tipo de informes. Se observa que la totalidad de peticiones son a las EPS – entidades prestadoras de salud, y en cuanto al Régimen Subsidiado de Salud SISBÉN- Sistema de Selección de Beneficiarios también se accede a estas EPS y a los programas sociales que ofrece el Estado para las personas con más necesidades. Dentro de esos programas esta la salud a través del Régimen Subsidiado de Salud, que le permite contar con los servicios ofrecidos en el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado (POS-S). De ahí que las que las PQRS sean en este sentido.

Dirección local de Salud.	
PQRS	34
Savia Salud	17
Nueva EPS	9
Salud Total	4
Coomeva	2
Otras EPS	1
Sin EPS	1

Es importante resaltar que dentro del informe de la Dirección Local de Salud, se manifiesta que la mayoría de peticiones son para que esta dirección colabore con la asignación de citas con las IPS; lo que da a entender que estos ciudadanos encuentran un apoyo dentro de la Dirección.



PQRS DATOS GENERALES

Tipo de Requerimiento	OPORTUNA	EXTEMPORANEA	TOTAL
PQRS- Decreto 491/2020 – Ley 1755/15- Tiempo de respuesta	92%	8%	100%

PQRS SEGÚN MEDIOS DE RECEPCIÓN

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL "JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO" Oficina Asesora de Control Interno	INFORME DE PQRS		CÓDIGO:
			VERSIÓN: 0

Tipo de Requerimiento	Requerimientos
Presencial	62%
Correo Electrónico	38%
Total	100%

ANÁLISIS.

El medio más utilizado por los ciudadanos para presentar PQR es el presencial con, 62% seguido del correo electrónico con el 38% Esto indica que nuestros usuarios y ciudadanos prefieren dejar la petición de forma física a través del archivo para presentar peticiones, quejas y reclamos.

FORTALEZAS SOBRE LA GESTIÓN DE PQRS.

La alcaldía atendió oportunamente la gran mayoría de las PQRS
 Se cuenta con procedimientos internos para la atención de PQRS
 Cuenta con un software para recepcionar las PQRS por vía electrónica

DEBILIDADES SOBRE LA GESTIÓN DE PQRS

El 8% de las PQRS no se atendió oportunamente.
 No se cuenta con la información suficiente para totalizar las PQRS desde (archivo) Gestión Documental.

CONCLUSIONES

Muchos de los derechos de petición se contestaron conforme al Decreto 491 de 2022 que declaró la emergencia económica durante del primer trimestre, decreto que amplió los plazos para las PQRS, aunque también se evidenció que otros se contestaron dentro del término de la Ley 1755/2015; a partir del 17 de mayo de 2022 se normaliza los tiempos de respuesta según la 1755/2015; a un porcentaje mínimo de PQRS no se les dio respuesta dentro del término.

Es importante tener en cuenta que no se da respuesta a los derechos de petición cuando; la respuesta no se pone en conocimiento del peticionario, cuando se presenta la negativa de recibirla o se obstaculiza su presentación, cuando la solicitud no es atendida de manera clara y congruente con la petición.

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL "JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO" Oficina Asesora de Control Interno	INFORME DE PQRS		CÓDIGO:
			VERSIÓN: 0

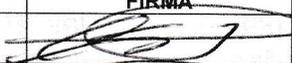
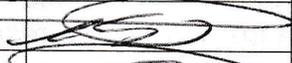
Es importante tener presente que no contestar los derechos de petición puede traer consecuencias para la Administración; entre ellas que usuario afectado puede interponer una acción de tutela- Art 86 Constitución Nacional, se puede incurrir en omisión, respecto a los deberes u obligaciones que imponen la atención de las solicitudes, podría verse sujeto a investigaciones y a la imposición de sanciones de carácter disciplinario, la omisión a la respuesta puede dar lugar a que se configure el silencio administrativo positivo o negativo. Art 83 y 84 Ley 1437 de 2002 código Contencioso Administrativo.

RECOMENDACIONES

Seguir Promoviendo los distintos canales que tiene la Alcaldía Municipal para que los usuarios puedan tener diferentes formas de presentar sus PQRS.

Atentamente


LIGIA INES SIERRA PEÑA
 Asesora Control Interno

	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboró	Esp.Ligia Ines Sierra Peña Asesora de Control Interno		12/07/2022
Revisó	Esp.Ligia Ines Sierra Peña Asesora de Control Interno		12/07/2022
Aprobó	Esp.Ligia Ines Sierra Peña Asesora de Control Interno		12/07/2022

Nº TRD: 110-17-21