



## OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

**No. CIN-102-011-2023**

ALCALDIA MUNICIPAL DE TURBACO

I SEMESTRE 2023



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

### PRESENTACIÓN.

La Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias –PQRS-, recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la administración Municipal, en el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con la normatividad legal y generar recomendaciones que fortalezcan el proceso interno.

### OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “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...”.

### ALCANCE

Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo de 01 enero a 30 de junio de 2023.

### CONTROL DE LEGALIDAD

NORMATIVA	DESCRIPCIÓN
<p><a href="#">Ley 1474 de 2011, Art. 76</a></p>	<p>"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."</p>
<p><a href="#">Ley 1437 de 2011, Título 2</a></p>	<p>"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".</p>
<p><a href="#">Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gob. Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.</a></p>	<p>Orientación para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.</p>

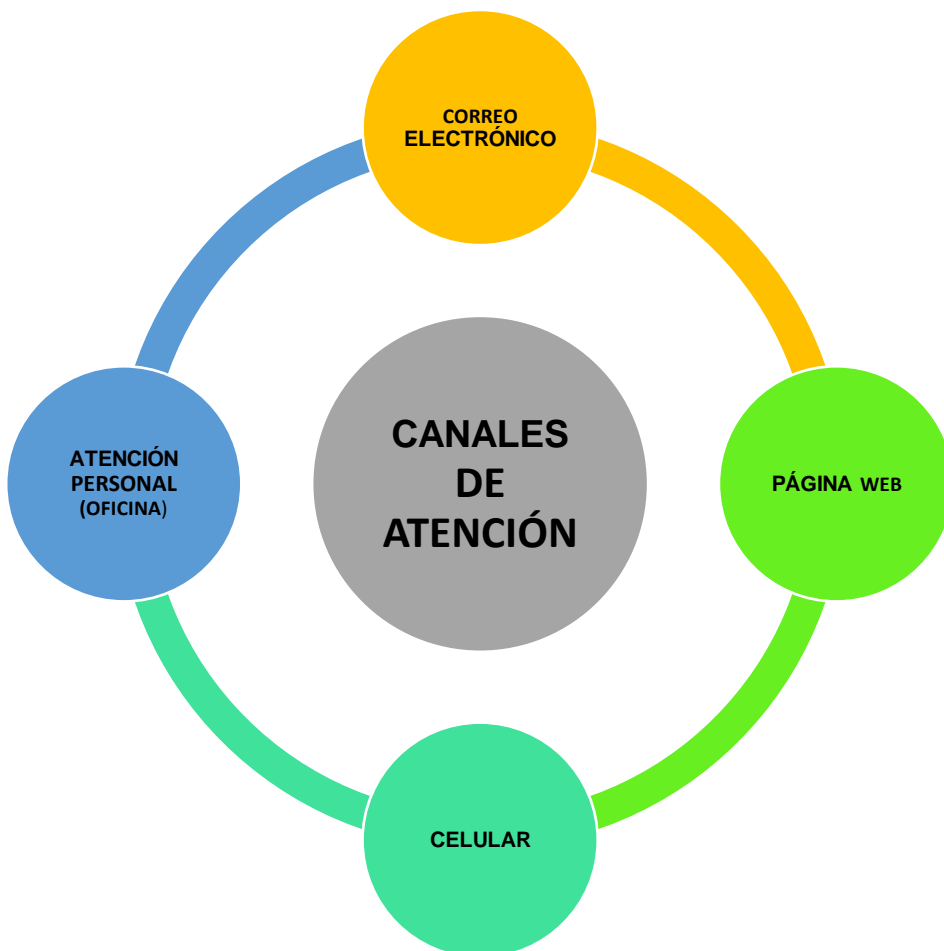


## DESARROLLO DEL INFORME

La oficina de Atención al ciudadano (Ventanilla Única) debe garantizar la gestión, el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en corresponsabilidad con las dependencias competentes de su solución, como dependencia estratégica para la imagen institucional.

## CANALES DE ATENCIÓN

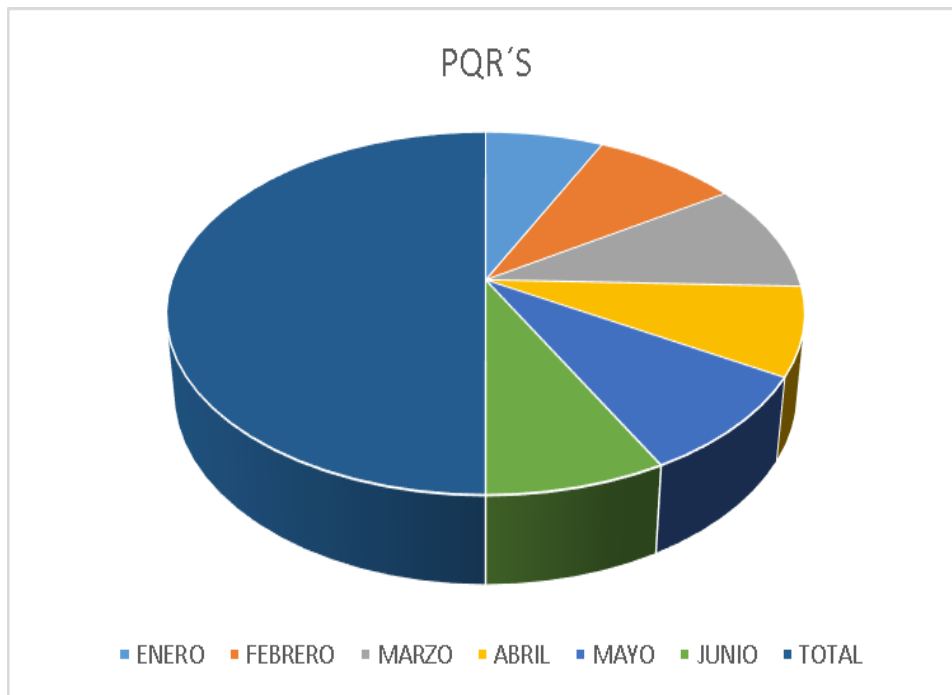
La Administración Municipal pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, para prestar un servicio oportuno y dar respuesta adecuada al ciudadano.





### 1. PQR'S RECIBIDAS EN EL PERÍODO DE 01 ENERO A 30 JUNIO DE 2023

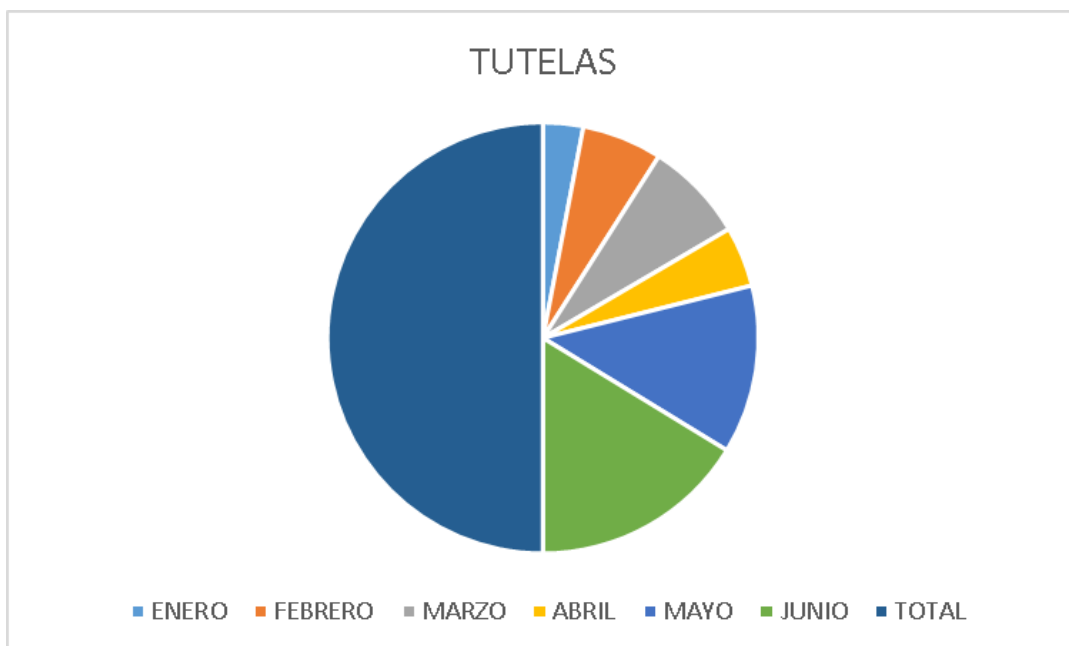
MES	No. PQR'S
ENERO	893
FEBRERO	1.096
MARZO	1.219
ABRIL	982
MAYO	1.108
JUNIO	970
<b>TOTAL</b>	<b>6.268</b>





## 2. TUTELAS RECEPCIONADAS EN EL PERÍODO

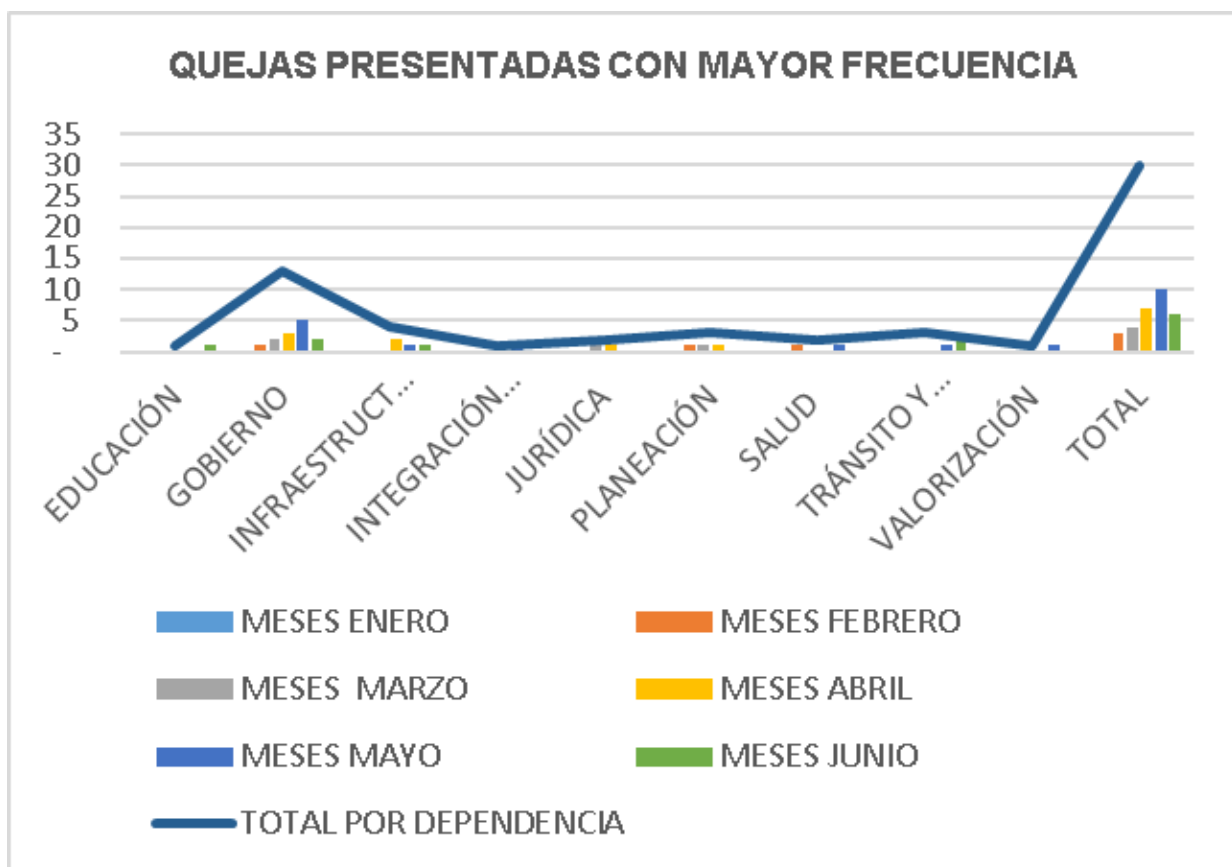
MES	TUTELAS
ENERO	10
FEBRERO	20
MARZO	25
ABRIL	15
MAYO	42
JUNIO	54
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>





#### 4. ¿QUÉ TIPO DE QUEJAS SE PRESENTARON CON MAYOR FRECUENCIA?

DEPENDENCIAS	MESES						TOTAL POR DEPENDENCIA
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
EDUCACIÓN						1	1
GOBIERNO		1	2	3	5	2	13
INFRAESTRUCTURA				2	1	1	4
INTEGRACIÓN SOCIAL					1		1
JURÍDICA			1	1			2
PLANEACIÓN		1	1	1			3
SALUD		1			1		2
TRÁNSITO Y TRANSP.					1	2	3
VALORIZACIÓN					1		1
<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>30</b>





## 5. SI SE DIO RESPUESTA OPORTUNA A LAS PQR'S Y TUTELAS, FAVOR INDICARNOS A CUÁLES, ¿QUIÉN RESPONDIÓ Y EN QUÉ FECHAS?

Conforme a la respuesta de Secretaría General, no hay certeza que se haya dado respuesta oportuna a las diferentes PQR'S, debido a que las dependencias no retroalimentan a Ventanilla Única sobre el estado de la gestión realizada con las PQR'S que le fueron re direccionadas para darles respuesta. Es por eso que el Excel utilizado para compilar todas las PQR'S radicadas por Ventanilla Única no se muestra el estado de las mismas en tiempo real, lo cual no permite que en este seguimiento se pueda determinar su oportuna respuesta.

Cabe señalar que, con relación a **“las tutelas interpuestas en el primer semestre de 2023 fueron respondidas en su totalidad en los tiempos establecidos por la Ley”**; según criterio de la Oficina Jurídica.

En el siguiente link se pueden encontrar las tutelas instauradas en el primer semestre de 2023.

<https://drive.google.com/drive/folders/1bh1mUzIavA4EqFavhIFRFTPL2qMIQN-SP?usp=sharing> .

### CONCLUSIÓN

De acuerdo a lo observado con los cuadros anteriores y a la información suministrada en el archivo Excel, podemos concluir que:

1. Las dependencias con mayor número de PQR'S reportadas en el período, son en su orden:

<b>HACIENDA</b>	<b>28,03%</b>
<b>GOBIERNO</b>	<b>16,48%</b>
<b>PLANEACIÓN</b>	<b>15,81%</b>
<b>JURÍDICA</b>	<b>8,71%</b>
<b>TRÁNSITO Y TRANSPORTE</b>	<b>7,90%</b>

2. Como quiera que las dependencias no están reportando a Ventanilla Única la actualización del archivo Excel, para determinar si las respuestas a las inquietudes de los ciudadanos están siendo resueltas de manera efectiva se podría estar configurando un presunto no cumplimiento a lo establecido en el inciso 1 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, es decir: “...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”.





## RECOMENDACIONES

Que desde Secretaría General se lideren campañas institucionales frente a las generalidades de las PQR'S haciendo énfasis en la importancia de los términos de respuestas para dar alcance a nuestra responsabilidad legal frente a los ciudadanos.

Que desde Ventanilla Única se lidere un mecanismo de alertas para que periódicamente se oficie a las dependencias solicitando respuesta oportuna a las PQR'S re direccionadas, para evitar sus vencimientos y las posibles tutelas en contra de la administración.

**HÉCTOR RODOLFO CONSUEGRA SALINAS**

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: LUIS CARLOS BUELVAS PADILLA

Asesor Externo