

Turbaco, 18 de octubre de 2022

**CIN-102-016-2022**

Señor:  
**GUILLERMO ENRIQUE TORRES CUETER**  
Alcalde municipal de Turbaco  
E.S.M

**Asunto: INFORME SOBRE ATENCIÓN PRESTADA A PQR´S**

Respetado Señor Alcalde;

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de la normatividad vigente, elaboró el presente Informe de (Peticiónes, Quejas, reclamos y sugerencia ) PQR´S para el semestre comprendido entre el 1 de enero de 2022 y al 30 de junio del 2022 con base en la información reportada por la Dependencia de Secretaría General; y cuyo Objetivo General es Verificar el cumplimiento normativo en el Marco direccionado por el Gobierno Nacional, en procura de evidenciar hechos y situaciones atípicas que ameriten una oportuna intervención para corregir posibles desviaciones; y entre otros objetivos específicos, se analice el comportamiento de las respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia recepcionada en la Alcaldía Municipal de Turbaco.

En los cuadros No. 1 y No. 2 podemos apreciar una relación de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Tutelas recepcionados en la Ventanilla Única (PQR´S) correspondientes al primer semestre de 2022.

MESES	No. PQR´S
ENERO	859
FEBRERO	1250
MARZO	1316
ABRIL	893
MAYO	1225
JUNIO	1137
<b>TOTAL</b>	<b>6.680</b>

Cuadro No. 1

MESES	No. TUTELAS
ENERO	21
FEBRERO	17
MARZO	13
ABRIL	6
MAYO	25
JUNIO	21
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>

Cuadro No. 2

Se puede colegir del Oficio SG-110-247-2022, emanado de la Secretaría General (dependencia de la cual está adscrita la Oficina de PQR'S), que nuestra Oficina de Quejas y Reclamos reitera el no cumplimiento con lo establecido **en el inciso 1 del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011**: “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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”, porque, en dicha Oficina sólo se recibe las PQR'S. para ser direccionadas a las dependencias que han sido objeto de la Queja, esta circunstancia podría exponer al ciudadano a no recibir una solución oportuna y objetiva frente a sus inquietudes, en el mencionado oficio ellos hacen referencia a la manera que intentan implementar para llevar el control de las PQR'S en la cual aun no es suficientemente efectiva, ya que no se evidencia el dato exacto de PQR'S respondidas, mostrando que el proceso que se lleva acabo con las PQR'S no va de acuerdo a la normatividad.

Con las Tutelas ocurre lo mismo como puede apreciarse en el cuadro No. 3.

### TUTELAS DIRECCIONADAS A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

MESES	T/SIT O	GOB.	JURID.	SALUD	P/CIÓN	H/NDIA	P/NERIA	EDUC.	S/CIÓN- SOCIAL	INFRA	TOTAL
ENERO	7	X	13	1	X	X	X	X	X	X	21
FEBRERO	3	3	11	X	X	X	X	X	X	X	17
MARZO	1	X	9	X	X	X	X	2	1	X	13
ABRIL	3	1	1	X	X	1	X	X	X	X	6
MAYO	7	4	11	X	X	3	X	X	X	X	25
JUNIO	6	4	6	X	1	3	1	X	X	X	21
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>103</b>

Cuadro No. 3

Como conclusión, recomendamos que en dicha Oficina se definan responsabilidades para dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad legal.



**HECTOR RODOLFO CONSUEGRA SALINAS**  
Jefe de oficina de Control Interno



Proyectó: LUIS CARLOS BUELVAS PADILLA  
Asesor Externo Oficina de Control interno



Apoyó: Bryan de Jesús carrasquilla Figueroa  
Apoyo a la gestión oficina de Control Interno