	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - II SEMESTRE DE 2019	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página: 1 de 14



ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA


INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS II SEMESTRE DE 2019

ALFONSO ELJACH MANRIQUE
Alcalde Distrital

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

LUZ ELVIRA QUINTERO PEREZ
Jefe de Oficina

Barrancabermeja, enero de 2020

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - II SEMESTRE DE 2019	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página: 2 de 14

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD II SEMESTRE DE 2019

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 2019, 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 2019.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - II SEMESTRE DE 2019	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página: 3 de 14

general o particular y a obtener pronta resolución”; Artículo 74. “Todas las personas tienen 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. METODOLOGÍA

La elaboración del presente informe se realizó con base en los seguimientos mensuales realizados a cada una de las sectoriales de la Alcaldía Distrital, 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 2019, se recibieron 10.162 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 2019 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

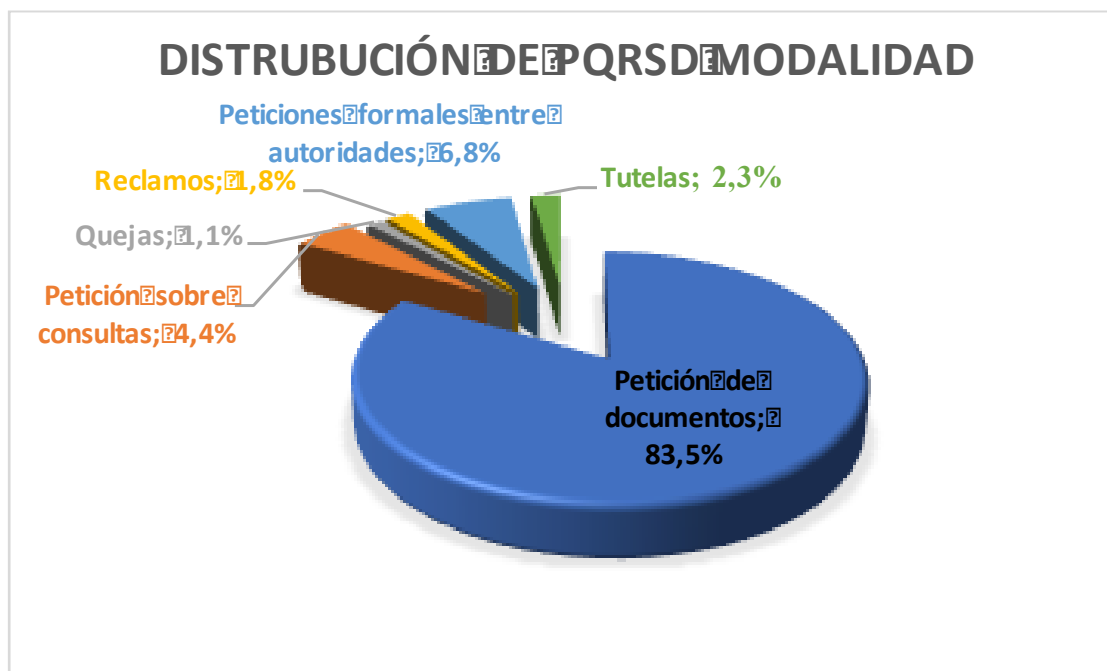
TIPOLOGÍA DE PETICIONES	NÚMERO
Peticiones de documentos e información	8485
Petición sobre consultas	452
Quejas	114
Reclamos	186
Peticiones formales entre autoridades	690
Tutelas	235
TOTAL	10.162

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - II SEMESTRE DE 2019	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página: 5 de 14

En porcentaje, las peticiones en interés general y particular se situó en el 44,9%, mientras las quejas obtuvieron la menor participación con el 1,1% del total de PQRSD, como se observa en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Participación por tipo de PQRSD

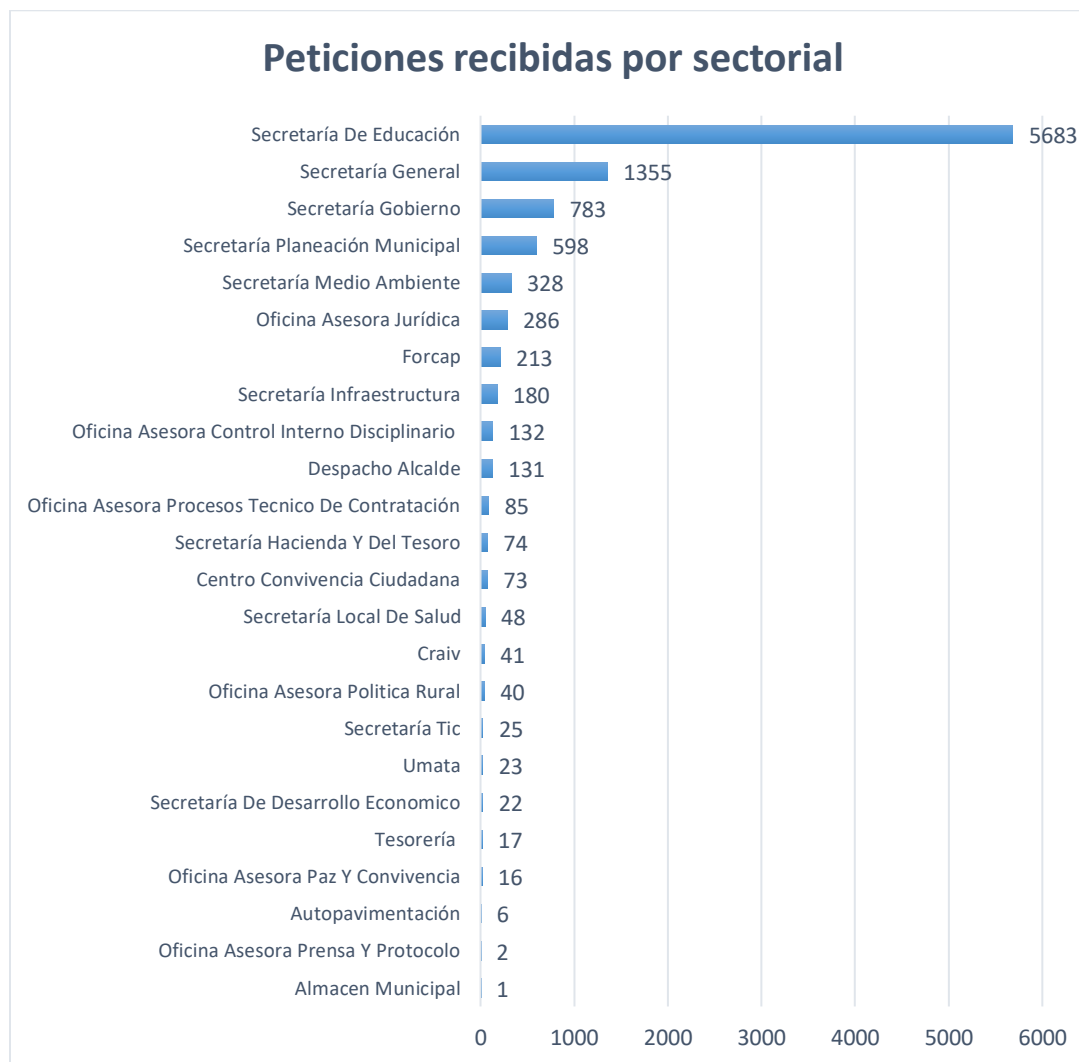


Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.2 PQRSD recibidas por sectorial

Del total de 10.162 PQRSD recibidas en el periodo de estudio, se registró el mayor número en la Secretaría de Educación donde se radicaron 5.683 solicitudes, que corresponde al 55,92%, le sigue la Secretaría General en donde se atendió el 13,33% del total de solicitudes, siendo la de menor afluencia de solicitudes la Oficina de Almacén que atendió solamente el 0,01% 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, General y Gobierno. A su vez la petición sobre consultas se dio con mayor frecuencia en Oficina Asesora de Planeación Municipal, Secretaría de Educación y Gobierno. Por su parte, las quejas se presentaron en mayor número en la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario, Secretaría de Educación y Gobierno.

Cuadro 2. PQRSD por Sectorial y por Tipología

DEPENDENCIA	Petición de documentos	Petición sobre consultas	Quejas	Peticiones formales entre autoridades	Tutelas	TOTAL
Almacén Municipal	1	0	0	0	0	1
Asesoría de Procesos Técnicos	85	0	0	0	0	85
Autopavimentación	0	0	0	0	0	6
Centro Convivencia Ciudadana	53	0	0	0	0	73
CRAIV	0	0	0	1	0	41
Despacho del Alcalde	110	21	0	0	0	131
FORCAP	212	1	0	0	0	213
Oficina Asesora de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora de Planeación	247	258	11	6	0	598
Oficina Asesora de Prensa	2	0	0	0	0	2
Oficina Asesora Jurídica	85	29	0	0	172	286
Oficina de Control Disciplinario Interno	72	0	45	9	0	132
Oficina Paz y Convivencia	15	0	0	1	0	16
Oficina Asesora de Política Rural	40	0	0	0	0	40
Secretaría de Desarrollo Económico y Social	22	0	0	0	0	22
Secretaría de Educación	5372	67	35	156	53	5683
Secretaría de Gobierno	481	61	12	221	7	782
Secretaría de Hacienda	91	0	0	0	0	91
Secretaría de Infraestructura	144	0	0	36	0	180
Secretaría de Medio Ambiente	292	7	2	27	0	328
Secretaría General	1111	8	8	225	3	1355
Secretaría Local de Salud	3	0	1	7	0	48
Secretaría TIC	25	0	0	0	0	25
UMATA	21	0	0	1	0	23
TOTAL	8484	452	114	690	235	10161

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.4 PQRSD mensual del segundo semestre de 2019

En el periodo estudiado las PQRSD presentaron un promedio mensual de 1.694, siendo agosto el mes con mayor número de requerimientos alcanzando un 20,6% del total y diciembre en el que se presentaron menos solicitudes que correspondió

al 11,2% 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 2019



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 agosto y en menor cantidad en diciembre:

Cuadro 3. PQRSD mensual del segundo semestre de 2019 por modalidad

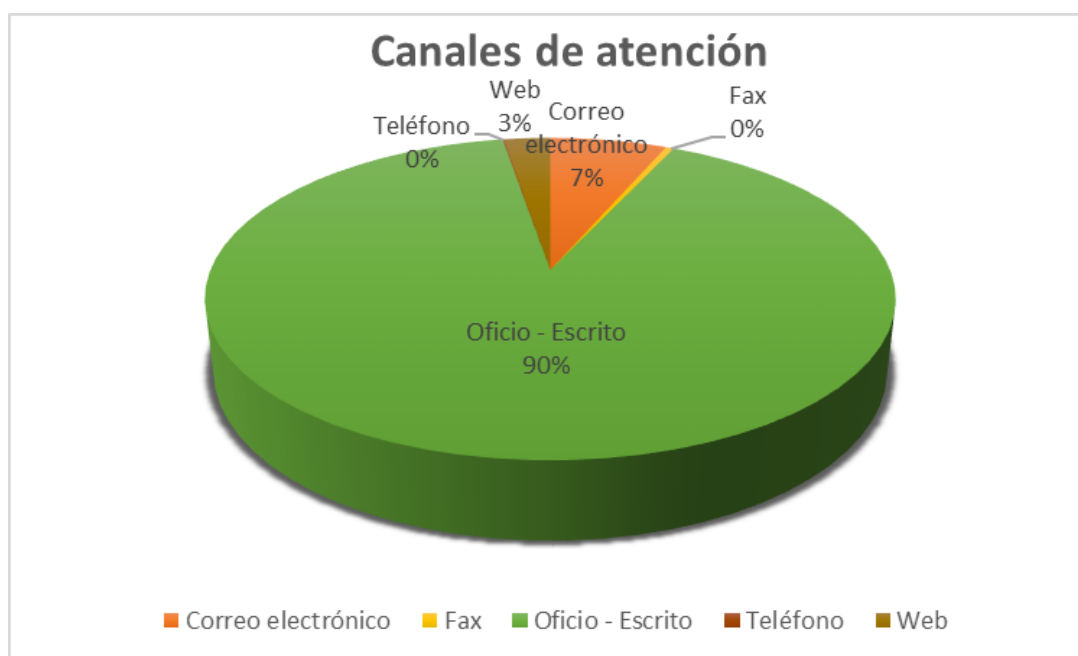
Tipo de solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Petición de documentos	1552	1790	1584	1503	1309	1012
Petición sobre Consultas	114	100	119	66	17	1
Quejas	29	21	24	11	14	10
Reclamos	41	24	28	55	22	15
Peticiones Formales entre Autoridades	69	121	121	66	133	96
Tutelas	16	37	21	13	6	2
Total	1821	2093	1897	1714	1501	1136

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 90,4%, esto es 9.187 solicitudes fueron recibidas en medio físico; el 6,5%, correspondiente a 661 requerimientos, se recibieron por medio del correo electrónico; el 0,5%, es decir 46 solicitudes fueron recibidas por vía fax, y el 0,1%, 7 requerimientos, telefónicamente. Lo anterior, 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 2019 que tuvieron respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, ascendieron a 9.361 que equivale al 92,1% del total y el 7,9% restante (801 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	10
Petición sobre Consultas	30	17
Quejas	15	14
Reclamos	15	10
Peticiones Formales Entre Autoridades	10	10
Tutelas *		6

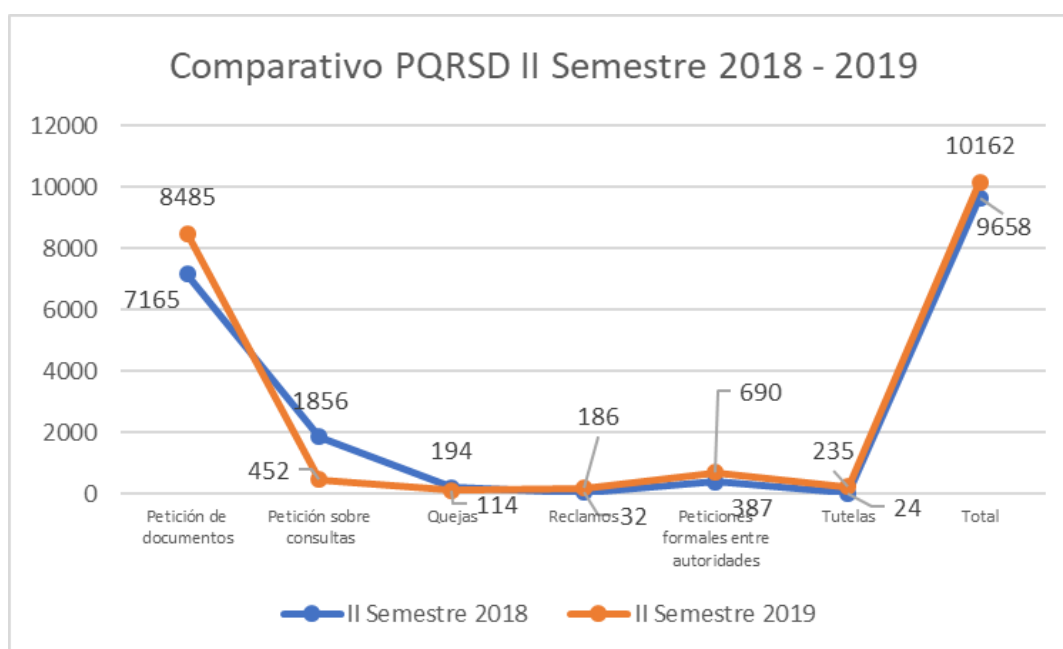
(*) Se establece en el proceso judicial

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.7 Comparativo de las PQRSD del segundo semestre de 2018 - segundo semestre de 2019

Las PQRSD de manera general se incrementaron en el segundo periodo de 2019 frente al mismo periodo de 2018, pasando de 9.658 a 10.162 en la última vigencia, presentando un aumento en la petición de documentos que pasó de 7.165 solicitudes en el segundo semestre del 2018 a 8.485 en el mismo periodo pero en el 2019. Es de anotar que la peticiones sobre consultas disminuyeron en un 76% y los reclamos se incrementaron en un 481% (2018: 32 reclamos y 2019: 186 reclamos). En el siguiente gráfico se presenta el comportamiento del número de PQRSD por modalidad en los periodos citados:

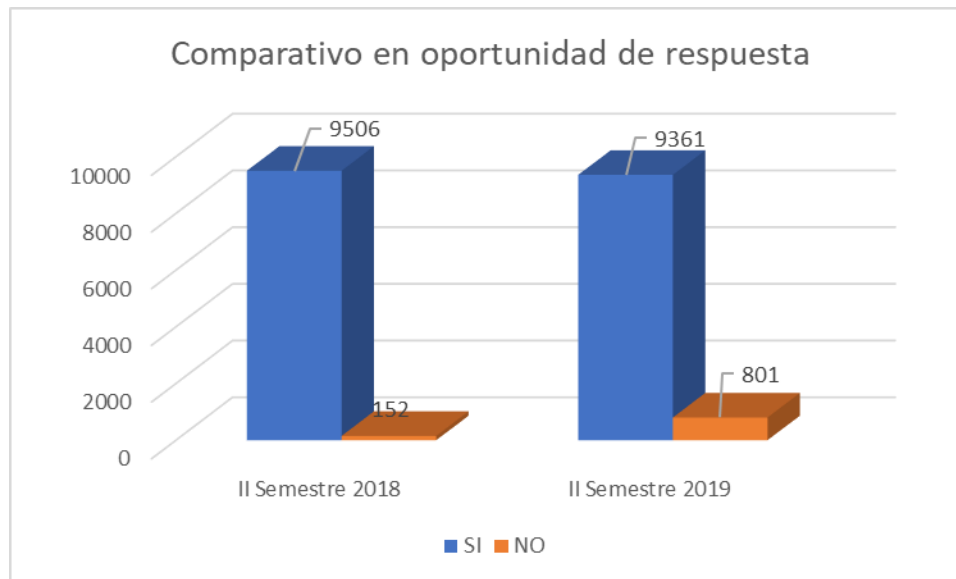
Gráfico 6. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

En relación a la oportunidad en la respuesta a las PQRSD, se observa un detrimento por parte de las sectoriales pues en el segundo semestre de 2019 se registró 801 casos de respuesta extemporánea, mientras que en el mismo periodo del 2018 se registraron 152 casos:

Gráfico 7. Comparativo en oportunidad de respuesta II semestre 2018 - II semestre 2019




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 el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 o nuevo Código Contencioso Administrativo, que fue modificado por la ley 1755 de 2015, en su párrafo:

“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 2019 recibidas en la Entidad, se incrementaron respecto al mismo periodo del año 2018 en un 5,22%, pasando de un total de 9.658 a 10.162 requerimientos.
- 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 90% por los ciudadanos y grupos de valor. Sin embargo, es importante anotar


	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - II SEMESTRE DE 2019	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página: 13 de 14

que el medio electrónico presentó un importante porcentaje de utilización con relación al segundo semestre del 2018.

- Las dependencias con un alto flujo de peticiones corresponden a las Secretarías de Educación, General y Gobierno en donde se tramitaron el 76,96% de las PQRSD
- Del total de PQRSD recibidas se dio trámite de manera oportuna a un alto porcentaje de las mismas. Sin embargo, en comparación con el segundo semestre del 2018 se presenta una disminución en la oportunidad de respuesta, dado que para ese periodo las respuestas extemporáneas llegaron a 152 casos, mientras que para el 2019 - II se presentaron 801.
- 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

- Aunque se incrementó la utilización de los medios electrónicos, es importante 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 de la Alcaldía, la cual lo realizó a través del Sistema Integrado de Gestión de la misma Oficina, 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

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - II SEMESTRE DE 2019	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página: 14 de 14

- 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 prórroga.
- Realizar estrategias de autocontrol para la digitalización en la base de datos de las PQRSD, dado que se detectaron incongruencias con la fecha de radicación y la de respuesta, es decir, que se escribió una fecha de respuesta más temprana que la de radicación del documento.


LUZ ELVIRA QUINTERO PEREZ
 Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Lilia Torres Niz, Profesional especializada