	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - I SEMESTRE DE 2020	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página: 1 de 19



ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA


**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD
I SEMESTRE DE 2020**

ALFONSO ELJACH MANRIQUE
Alcalde Distrital

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
LUZ ELVIRA QUINTERO PEREZ
Jefe de Oficina

Barrancabermeja, julio de 2020

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD
I SEMESTRE DE 2020**

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - I SEMESTRE DE 2020	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página: 2 de 19

1. INTRODUCCION

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993 y el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, la Oficina Asesora de Control Interno presenta al señor Alcalde Distrital y a la ciudadanía en general, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, que los usuarios y grupos de interés y grupos de valor interponen ante la Entidad, que fueron recibidas y atendidas por las dependencias distritales durante el periodo comprendido desde el 1º de enero hasta el 31 de junio de 2020, con el fin de determinar la adecuada atención y oportunidad de las respuestas y realizar 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- Distrito.


En este documento encontrará la información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, brindando las garantías de la debida atención y correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, donde se pretende medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con la ciudadanía y los grupos de interés.

2. OBJETIVO

Presentar el informe de seguimiento y evaluación a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, recepcionadas en la Alcaldía de Barrancabermeja, en el periodo comprendido de enero a junio de 2020, por medio de los diferentes canales habilitados para este fin y realizar la verificación del cumplimiento y formular las recomendaciones para la mejora del proceso.

3. ALCANCE


Inicia con la solicitud del reporte mensual del trámite de PQRS a cada oficina dependencia, se realiza el consolidado por parte de la OACI, en caso de incoherencias se realiza revisión en las oficinas, finaliza con el informe de seguimiento, presentado por parte de Control Interno al Alcalde Distrital para toma de decisiones, a través de las recomendaciones dadas.

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - I SEMESTRE DE 2020	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página: 3 de 19

El informe comprende el seguimiento a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía y los grupos de interés ante las diferentes sectoriales de la entidad, durante el primer semestre de 2020 para evaluar la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

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 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.
- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 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.
- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - I SEMESTRE DE 2020	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página: 4 de 19

- 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 por parte de la Oficina de Control Interno, que a través de circulares y requerimientos oficiosos, se logró registrar 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.

Las Circulares externas expedidas por la Oficina de Control Interno, para realizar seguimiento mensual al cumplimiento de las PQRSD, son las siguientes:

- Mediante Circular N° 011 del 18 de marzo de 2020, se ratificó lo establecido en las Circulares N° 003 de 2018 y 007 de marzo de 2019, sobre la entrega mensual de los formatos diligenciados por cada sectorial de las PRQSD que hayan tramitado
- Circular N° 014 de 2020 en donde se dan a conocer nuevos términos para la atención y respuestas a las PQRSD con motivo de la Emergencia Sanitaria por la pandemia del COVID-19.

- Mediante Circular Externa N° 023 del 7 de julio de 2020, se reiteró el cumplimiento de la entrega de la información de las PQRSD para la compilación del informe semestral que debe realizar esta oficina asesora.

Así mismo se realizó acompañamiento a las diferentes sectoriales sobre las dudas suscitadas para el llenado de los formatos asignados.

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACION

El número total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD, recibidas durante el primer semestre de 2020 se situó en **6.219**, las cuales se les dio trámite en las dependencias distritales de acuerdo a sus competencias.

6.1 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

La modalidad de PQRSD de mayor representatividad durante el periodo de estudio fue la de peticiones de interés general y particular con **2.955** solicitudes, le sigue en su su orden las peticiones que no requieren respuesta con **1.777**, que corresponden invitaciones, felicitaciones, notificaciones etc. En el siguiente cuadro se presenta el total de las PQRSD recibida durante el semestre de estudio:

Cuadro 1. PQRSD recibidas por modalidad de petición

TIPO DE PETICION	NUMERO
Peticiones de interés general y particular	2.955
Peticiones de documentos e información	581
Petición sobre consultas	112
Quejas	81
Reclamos	32
Peticiones formales entre autoridades	404
Acciones judiciales	273
No requiere respuesta (invitaciones, felicitaciones, etc.)	1.777
Denuncias	4
Total	6.219

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

En el siguiente gráfico se observa la participación por tipo de petición en donde las peticiones en interés general y particular se situó en el 47,5%, mientras las denuncias obtuvieron la menor participación con el 0,5% del total de PQRSD:

Gráfico 1. Distribución de las PQRSD por modalidad

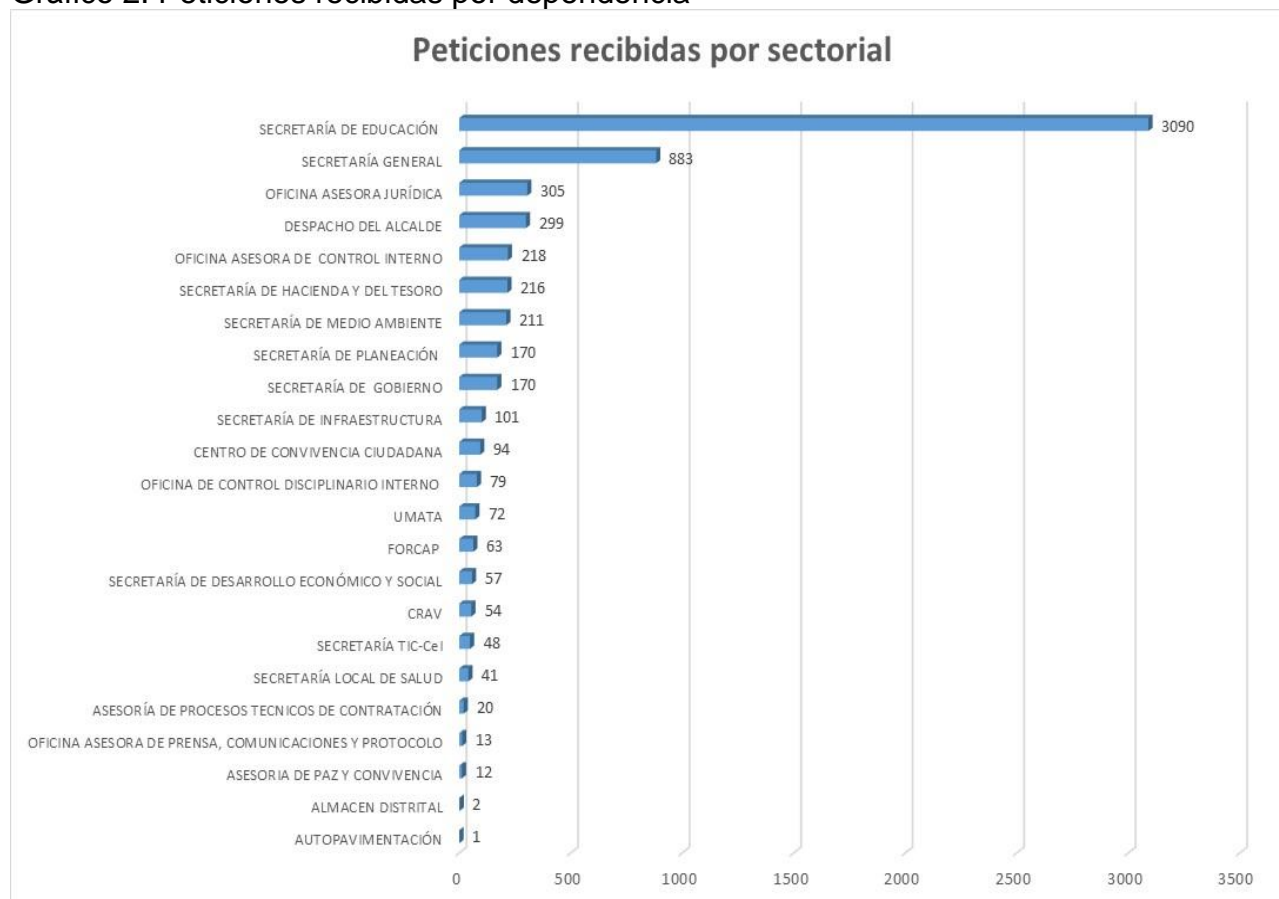


Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.2 PQRSD POR DEPENDENCIAS

La dependencia que recibió el mayor número de PQRSD fue la **Secretaría de Educación con 3.090 solicitudes que corresponden al 49,6%**, seguida por la Secretaría General que tramitó el 14,2% de las peticiones. En contraste, oficinas como Autopavimentación y Almacén atendieron un número mínimo que no alcanzan a sumar el 0,1%. En el siguiente gráfico se presenta el número de peticiones atendidas por dependencia distrital:

Gráfico 2. Peticiones recibidas por dependencia




Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.3 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA Y MODALIDAD

Las peticiones de acuerdo a su modalidad se presentan en el siguiente cuadro, en donde se observa que las de interés general y particular se concentran en la Secretaría de Educación con 1.702, siguiéndole en su orden la Secretaría General con 450 y el Despacho del Alcalde con 221 peticiones.

Las solicitudes de documentos e información se tramitaron en mayor medida en la Secretaría de Educación con 179 y en la Secretaría de Hacienda y del Tesoro con 125 solicitudes. Las peticiones sobre consultas se concentraron en la Secretaría de Educación con 59 y la Secretaría de Gobierno con 26 PQRSD. Las peticiones formales entre autoridades se distribuyeron principalmente en las Secretarías General con 155 y de Planeación con 65. Por su parte, las quejas se presentaron en mayor número en la Dirección de Control Disciplinario Interno, Secretaría de Educación y de Medio Ambiente. Las acciones judiciales se concentran en la Oficina

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA									
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - I SEMESTRE DE 2020									
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO							Página: 8 de 19		

Asesora Jurídica, seguida de la Secretaría de Educación. La mayor parte de los reclamos se recibieron en el Centro de Convivencia Ciudadana seguido por la Secretaría de Educación.

Cuadro 2. PQRSD por Dependencia y Modalidad

Dependencia	Peticiones en interés general y particular	Peticiones documentos, información	Petición sobre consultas	Quejas	Reclamos	Peticiones formales entre autoridades	Acciones judiciales	No requiere respuesta	Denuncias	Total
ALMACEN DISTRITAL	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
ASESORIA DE PAZ Y CONVIVENCIA	0	12	0	0	0	0	0	0	0	12
ASESORÍA DE PROCESOS TECNICOS DE CONTRATACIÓN	0	20	0	0	0	0	0	0	0	20
AUTOPAVIMENTACIÓN	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA	69	0	0	0	16	0	1	8	0	94
CENTRO REGIONAL DE ATENCION Y REPARACION A VICTIMAS - CRAV	34	3	2	0	0	15	0	0	0	54
DESPACHO DEL ALCALDE	221	21	0	0	0	0	0	57	0	299
FORCAP	2	2	9	0	0	13	0	37	0	63
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	1	9	0	0	0	22	1	184	1	218
OFICINA ASESORA DE PRENSA, COMUNICACIONES Y PROTOCOLO	13	0	0	0	0	0	0	0	0	13
OFICINA ASESORA JURÍDICA	88	0	0	0	0	0	215	2	0	305
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	37	9	0	31	0	1	1	0	0	79
SECRETARÍA DE GOBIERNO	97	9	26	0	0	37	1	0	0	170
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1702	179	59	27	11	54	28	1029	1	3090
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL	41	0	16	0	0	0	0	0	0	57
SECRETARÍA DE HACIENDA Y DEL TESORO	6	125	0	0	2	14	0	69	0	216
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	77	15	0	0	0	0	9	0	0	101
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	11	89	0	15	0	16	0	80	0	211
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	42	59	0	1	3	65	0	0	0	170
SECRETARÍA GENERAL	450	28	0	0	0	155	17	233	0	883
SECRETARÍA LOCAL DE SALUD	20	0	0	7	0	12	0	0	2	41
SECRETARÍA TIC-Cel	39	0	0	0	0	0	0	9	0	48
UMATA	3	0	0	0	0	0	0	69	0	72
TOTAL	2955	581	112	81	32	404	273	1777	4	6219

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.4 PQRSD MENSUAL PERIODO ENERO – JUNIO DE 2020

Durante el periodo de estudio las peticiones alcanzaron un promedio mensual de 1.037, en donde febrero fue el mes con mayor número de requerimientos alcanzando un 26,9% del total y abril en el que se presentaron menos solicitudes que correspondió al 5,2% del total de peticiones. En el siguiente gráfico se observa el número de peticiones recibidas por cada mes del semestre estudiado:

Gráfico 3. PQRSD recibidas en el periodo enero – junio de 2020



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

De acuerdo con los reportes mensuales de cada dependencia, el comportamiento mensual en la presentación de las peticiones hechas por los ciudadanos y grupos de interés y valor por cada una de las modalidades, se presenta en el siguiente cuadro, en donde se observa que la petición de interés general y particular se recibió en mayor número en febrero y en menor cantidad en abril:

Cuadro 3. PQRSD mensual por modalidad

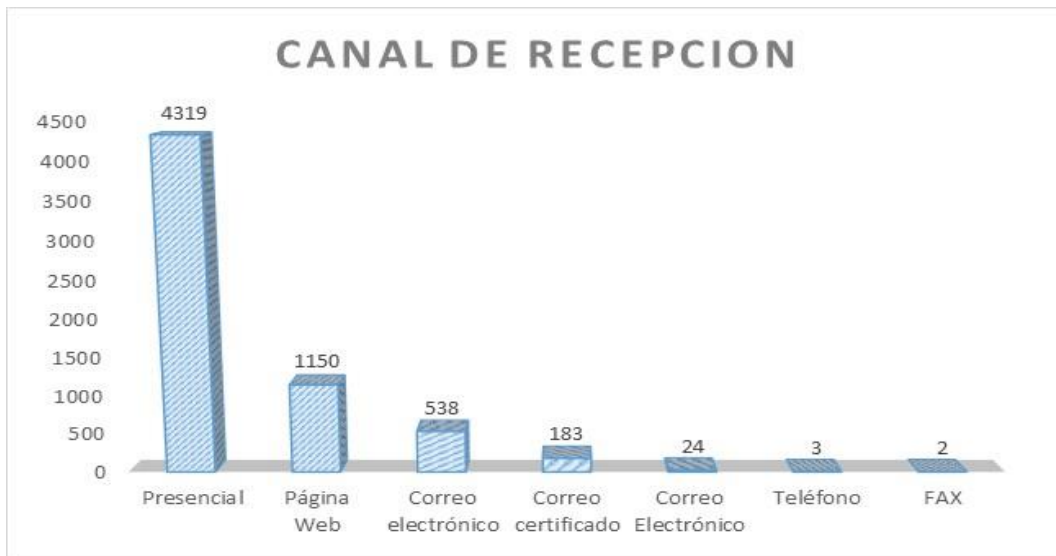
MODALIDAD DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Peticiones de interés general y particular	675	759	628	174	254	465	2955
Peticiones de documentos e información	97	109	91	32	173	79	581
Petición sobre consultas	45	40	7	2	8	10	112
Quejas	12	32	13	2	11	11	81
Reclamos	6	4	2	4	5	11	32
Peticiones formales entre autoridades	81	147	102	14	37	23	404
Acciones judiciales	40	45	57	36	31	64	273
No requiere respuesta (invitaciones, felicitaciones, etc.)	419	536	501	57	112	152	1777
Denuncias		1	2	1			4
TOTAL	1375	1673	1403	322	631	815	6219

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.5 CANALES DE RECEPCIÓN PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

La atención de peticiones se realizó principalmente por el canal presencial a través del cual se atendió el 69,45% del total de PQRSD. Así mismo, los trámites por la página web se situaron en el 18,49% de las peticiones registradas, que corresponden a 1.150, lo cual obedece a que por motivos de la pandemia del COVID-19, se ha restringido la atención presencial y además se cuenta con una herramienta en página web para el registro de las PQRSD por parte de los ciudadanos. Sin embargo, 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 presencial, tal como se muestra en el siguiente gráfico

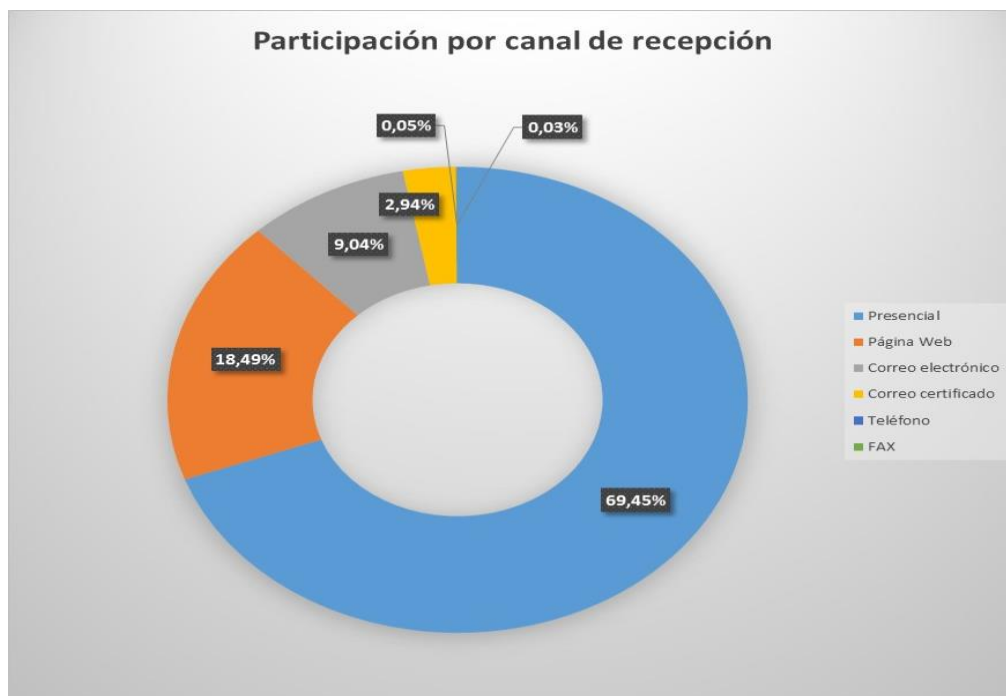
Gráfico 4. PQRSD recibidas por canal de recepción



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

En el siguiente gráfico se presenta la distribución de las PQRSD por canal de atención, corroborándose que el más usado sigue siendo el presencial con el 69,45% y en contraste el que menos se utiliza es el fax con apenas el 0,03% del total:

Gráfico 5. Distribución de las PQRSD recibidas por canal de recepción



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 primer semestre de 2020 que tuvieron respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, correspondió a 3.680 peticiones que equivale al 97,7% de las solicitudes que requieren respuesta, en contraste no obtuvieron respuesta 85 solicitudes que representan el 2,3% como se observa en el siguiente gráfico:

Gráfico 6. Oportunidad en la atención de PQRSD



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

Se señala que del total de peticiones presentadas 1.777 no requieren respuesta, lo cual representa el 28,6% del total y 404 solicitudes, equivalente al 6,5% se rigen por los términos establecidos dentro del proceso, por cuanto corresponden a acciones judiciales.

6.7 PETICIONES ANÓNIMAS

La norma que reglamenta la atención de las PQRSD establece que los ciudadanos pueden presentar peticiones anónimas que deben ser atendidas por la entidad y notificar la respuesta a través de la página web u otros canales efectivos para dar

la información al ciudadano. En ese sentido, en este periodo se registraron un total de 8 solicitudes anónimas, a las cuales se les dio el trámite respectivo. En el siguiente cuadro se presentan las peticiones de acuerdo a esta modalidad:

Cuadro 4. Peticiones por tipo de usuario

PETICIONES POR USUARIO	NÚMERO
Usuarios identificados	6211
Anónimas	8
Total	6219

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.8 TRASLADO DE PETICIONES

En algunas ocasiones los usuarios radican peticiones en dependencias que no son las competentes para atenderlas, porque no está dentro de sus funciones o no cuentan con la información para resolverlas. En esos casos las mismas deben ser trasladadas a la dependencia competente y continuar con su trámite informando al usuario de esta acción.

Para el primer semestre de 2020, se presentaron 340 PQRSD que fueron trasladadas a la Secretaría u Oficina habilitada para su atención, tal como se presenta en el siguiente cuadro, en donde se observa que la dependencia en donde más se realizan traslados de PQRSD es el Despacho del Alcalde que traslado el 77,5% de las dirigidas a la dependencia, debido a la percepción de los ciudadanos que por ser el representante legal debe resolver las solicitudes. Le sigue en su orden Oficina Asesora de Control Interno que le dio traslado al 12,8% de las solicitudes radicadas en esta sectorial, dado principalmente por su rol de enlace con los Entes Externos de Control y por lo tanto le llega de primera mano los requerimientos que deben atender las dependencias distritales:

Cuadro 5. Traslado de peticiones

DEPENDENCIA INICIAL	TRASLADOS
Almacén Distrital	1
Asesoría de Paz y Convivencia	2
Asesoría de Procesos Técnicos de Contratación	20
Centro de Convivencia Ciudadana	8
Centro Regional de Atención y Reparación a Víctimas - CRAV	17
Despacho del Alcalde	232
Oficina Asesora de Control Interno	28
Oficina Asesora Jurídica	9
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Secretaría de Educación	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Social	2
Secretaría de Hacienda y del Tesoro	4
Secretaría de Infraestructura	5
Secretaría de Medio Ambiente	2
Secretaría de Planeación	8
TOTAL	340

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

En el siguiente gráfico se observa que las PQRSD se tramitan en mayor porcentaje en la dependencia donde inicialmente se radica, las cuales suman 5.879 peticiones que representan el 94,5% y la proporción de las solicitudes trasladadas fue de 5,5% equivalente a 340 peticiones:

Gráfico 7. Peticiones trasladadas



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.9 PRÓRROGA DE PETICIONES

De acuerdo con la normatividad aplicable al trámite de PQRSD, la entidad puede solicitar la prórroga de los términos inicialmente establecidos, esto cuando por la calidad y/o cantidad de la información solicitada se requiera de tiempo adicional, cuando se requiera información de otro funcionario o cuando se trate de una situación que no pueda resolverse en el término establecido para los efectos, en cuyo caso, se deberá informar lo pertinente al peticionario, con al menos un (1) día antes del vencimiento del término inicialmente otorgado por la norma, sustentando que se requerirá de un término determinado, que no puede superar al mismo término inicialmente establecido para dar respuesta definitiva a la petición.

Conforme a lo anterior, en el primer semestre de 2020, se hizo solicitud de prórroga a 9 peticiones en las sectoriales que se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 6. Solicitud de prórroga de PQRSD por dependencia

DEPENDENCIA	NÚMERO
FORCAP	1
Almacén Distrital	2
Centro Regional de Atención y Reparación a Víctimas - CRAV	4
Oficina Asesora Jurídica	2
TOTAL	9

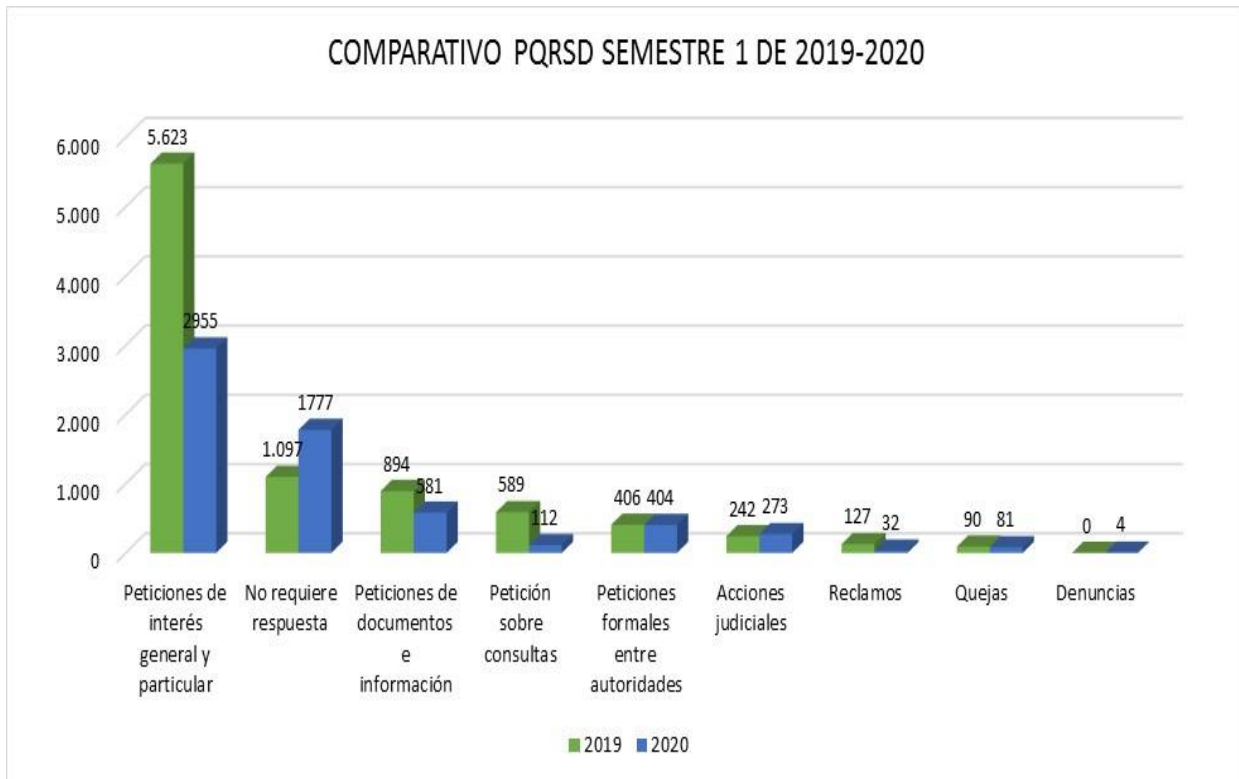
Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

6.10 COMPARATIVO DE LAS PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE DE 2019 - 2020

El total de las PQRSD radicadas presentaron disminución durante el primer semestre de 2020 respecto al mismo periodo de 2019, en el cual se registraron 9.068 en 2019 y 6.219 en la última vigencia, debido principalmente a la situación de emergencia vivida a nivel mundial, lo que obligó al confinamiento de la población y se redujo ostensiblemente la atención presencial en las entidades públicas.

Por modalidad de petición el comportamiento es variable, pues mientras en las Peticiones de interés general y particular hubo un decrecimiento al registrar en 2019 5.623, en 2020 se recibieron 2.995, en las solicitudes que no requieren respuesta se dio un incremento al pasar de 1.097 en 2019 a 1.777 en el último año. En el siguiente cuadro se observa el comportamiento de las PQRSD por modalidad de petición, en los periodos citados:


Gráfico 8. Comparativo de PQRSD recibidas en primer semestre de 2019-2020



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

7. CONCLUSIONES


- La atención a las PQRSD del primer semestre de 2020 recibidas en la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja tuvieron una disminución respecto al mismo periodo del año 2019 pasando de 9.068 en el año anterior a 6.219 en la actual vigencia, que representó un decrecimiento del 31,4%.
- El número de ciudadanos atendidos en el portal web aumentó significativamente, al incrementar en un 259,6% en términos absolutos respecto al periodo anterior y relativamente significó el 18,6% de la atención en el 2020, con respecto al mismo periodo de 2019 donde tuvo un peso relativo del 3,6% de la atención total. Sin embargo, el canal presencial sigue siendo el de mayor preferencia de los ciudadanos con el 69,4% de atención de peticiones en la actual vigencia.

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - I SEMESTRE DE 2020	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página: 18 de 19

- Las dependencias con más alto flujo de peticiones fueron las Secretarías de Educación, General y Oficina Asesora Jurídica, donde se brindó atención al 68,8% de las PQRSD recibidas en el periodo.
- Del total de PQRSD recibidas se dio trámite de manera oportuna a un alto porcentaje de las mismas. Sin embargo, es necesario prestar la debida atención y dar cumplimiento a los términos legales establecidos para su trámite.
- La Oficina Asesora de Control Interno ha establecido el reporte mensual de las PQRSD por parte de las sectoriales, con el fin de evitar retrasos en los trámites buscando garantizar el correcto direccionamiento y seguimiento oportuno para responder en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas de la entidad.
- Durante el periodo de estudio el número de solicitudes que fueron trasladadas a otras dependencias por no ser competencia de donde se radicó inicialmente, corresponde a 340 PQRSD, es decir, el 5,5% del total de PQRSD tramitadas por la entidad.

8. RECOMENDACIONES

- Continuar con la implementación de los canales electrónicos para el trámite de las PQRSD, incentivando el registro de la atención de PQRSD a través de este canal, lo cual ofrece ahorro de tiempo y recursos para el ciudadano y la entidad. Igualmente promocionar el uso de otros canales de atención como buzón de sugerencias, correo electrónico, entre otros, y así reforzar la oferta institucional de los medios de atención.
- Establecer mecanismos de autocontrol y autoevaluación, a través de alarmas, que permita resolver las PQRSD 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.
- 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, minimizando las respuestas fuera de términos a los grupos de valor. Igualmente utilizar el mecanismo de la prórroga, cuando proceda conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de

	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - I SEMESTRE DE 2020	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página: 19 de 19

2011 o nuevo Código Contencioso Administrativo, que fue modificado por la ley 1755 de 2015, para dar respuesta al peticionario sin vulnerar su derecho fundamental al acceso a la información y a la resolución oportuna de sus solicitudes.

- Continuar fortaleciendo los procedimientos internos para la digitalización en la base de datos de las PQRSD, y los controles definidos para el trámite oportuno y de calidad a las PQRSD, con el fin de evitar que se materialice riesgos de respuesta fuera de términos que genere acciones legales para la entidad.
- Fortalecer la capacitación en la clasificación del tipo de petición y todo lo relacionado con el proceso de radicación, así como en los términos de respuesta, para evitar inconsistencias desde el momento inicial cuando se radica la solicitud, por cuanto en reiteradas ocasiones se han evidenciado debilidades en el proceso.
- Realizar el llenado mensual de los formatos de seguimiento para el cumplimiento de respuesta a las PQRSD, que ya están establecidos por la Oficina Asesora de Control Interno, por cuanto le permitirá a cada sectorial tener un verdadero control de las respuestas a las PQRSD, evitando respuestas fuera de términos
- Realizar mantenimiento y ajustes permanente al aplicativo DOZZIER, así como asesoría y acompañamiento por parte de la Secretaría General en su operación, a fin de asegurar la correcta operatividad de la herramienta y evitar atrasos e incumplimientos en la oportuna y correcta atención de las solicitudes hechas por los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas.



LUZ ELVIRA QUINTERO PEREZ.

Jefe de Oficina Asesora de Control Interno