Fecha: 15 de julio de 2019

Ciudad: Acacias – Meta

Nombre de Auditoría / Seguimiento: Seguimiento PQRSD, Alcaldía Municipal de Acacias – Meta

Vigencia de Auditoría / Seguimiento: primer semestre 2019

Introducción

La **Ley 87 del 29 de Noviembre de 1.993** por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado y se dictan otras disposiciones; **(Decreto 943 de 2014 Nivel Nacional - Consulta de la Norma:, s.f.)** Por el cual se actualiza el **Modelo Estándar de Control Interno (MECI),** Lo descrito en la Cartilla de Administración Pública No 6 " Rol de las Oficinas de Control Interno , auditoria interna o quien haga sus veces" Emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública y lo normado en el decreto 1537 de 2001" por el cual se reglamenta la ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalecen el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado, donde se describen los cinco (5) roles de las oficinas de control Interno.

La oficina de control Interno como tiene como objetivo cumplir los roles qué dentro de las actividades de la Oficina, viene desarrollando cada uno de los cinco (5) roles: **Rol de liderazgo Estratégico, Rol de enfoque hacia la prevención, Rol de relación con Entes Externos de Control, Rol de evaluación de la gestión del riesgo** El artículo 2.2.21.5.4 del Decreto 1083 de 2015 **Rol de evaluación y seguimiento**.

En cumplimiento **al "ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN,** Por el 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", y según **el ARTÍCULO 76 de la ley 1474 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, 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción

realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias **(PQRSD)** recibidas y atendidas por las dependencias de la Alcaldía Municipal de Acacias-Meta, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Alcaldía Central.

Glosario

CANALES DE ATENCIÓN

La Alcaldía Municipal de Acacias – Meta, cuenta con cuatro (04) canales de atención, en los que la ciudadanía y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competentes a la entidad.

- **Canal Electrónico:** con los medios dispuestos por la Alcaldía Municipal de Acacias, a través del cual se pueden formular las PQRSD, la página Web del Municipio de Acacias, utilizando el correo electrónico **contactenos@acacias-meta.gov.co** y la aplicación móvil.

- **Canal Escrito:** conformado por los mecanismos de recepción de documentos escrito a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico dispuestos en la página web, buzón de sugerencias.

- **Canal Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Administración Municipal, cuando estos acceden a las instalaciones físicas de la entidad.

- **Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual puede formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, a través de la línea **018000112996**

Autocontrol: En el marco del sistema de control interno, se entiende por autocontrol la capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

Cultura organizacional: Se entiende por cultura organizacional un conjunto de valores, tradiciones, creencias, hábitos, normas, actitudes y conductas que dan identidad, personalidad y destino a una organización para el logro de sus fines económicos y sociales.

Conflicto de Intereses: Se refiere a cualquier relación que vaya o parezca ir en contra del mejor interés de la organización. Un conflicto de intereses puede menoscabar la capacidad de una persona para desempeñar sus obligaciones y responsabilidad de manera objetiva.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Capacidad de producir el máximo de resultado con el mínimo de recursos, energía y tiempo. Evaluación: Valorar el avance y los resultados de un proceso a partir de evidencias.

DERECHO DE PETICIÓN

El Derecho de Petición es un derecho de rango constitucional que tienen los ciudadanos de presentar peticiones de interés general o particular, es un mecanismo relativamente ágil, pues las autoridades tienen que respetar unos términos establecidos, para lograr que se resuelvan dudas, que se aclare y corrija información, se obtenga una respuesta de fondo completa y acorde a lo solicitado o se permita el acceso a documentos.

El 30 de junio de 2015, se expidió la nueva reglamentación del derecho de petición (Ley 1755 de 2015), la cual modifica lo consagrado sobre el tema en Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

Peticiones: Solicitud por parte del cliente o parte interesada que pretende aclarar aspectos del servicio y obtener una pronta solución sobre lo solicitado.

Solicitud de la Información: La persona solicita datos, documentos o información que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle. Tiempo para responder: 10 días hábiles después de la recepción, conforme a lo preceptuado en el numeral 1, del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Solicitud De Acceso A La Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad.

Solicitud De Copias: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.

Derecho De Petición De Interés General: La persona pide la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta al público. Tiempo para responder 15 días hábiles después de la recepción conforme a lo preceptuado en el artículo 14 de las ley 1755 de 2015.

Derecho De Petición De Consulta: La persona busca una orientación, concejo punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de este. Tiempo para responder: 30 días hábiles después de la recepción. Numeral 2, del artículo 14 de la 1755 de 2015.

Petición entre Autoridades: una autoridad hace una petición de información o documentos a otra. Tiempo para responder: 10 días hábiles después de la recepción. Numeral 30 del artículo 14 de las 1755 de 2015

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Denuncia: Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe radicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezca responsabilidades.

PQRSD: Abreviaturas de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Criterios Normativos aplicables a las PQRSD

Constitución Política, artículos 23 y 74

La ley 1437 de 2011, código contencioso administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual de 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.

Ley 1755 de 2015, Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo

Ley 962 de 2005 artículo 6 incisos 3 sobre los trámites de PQRSD por medios tecnológicos o electrónicos.

(Ley 1712 de 2014 Nivel Nacional - Consulta de la Norma:, s.f.), "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

El Bienestar Social en la Administración Pública comprende el Sistema de Estímulos, establecidos en la Ley 909 de 2004 el cual abarca los planes de incentivos y los programas de bienestar. Adicional a la normativa señalada, el **Decreto Ley 1567 de 1998** y el **Decreto 1083 de 2015, por el cual se modifica y adiciona al Decreto 1083 de 2015, reglamentario Único del Sector de la Función Pública.** Reglamentan que las entidades deben organizar Sistemas de Estímulos para motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados, para lo cual deben implementar programas de Bienestar Social que ofrezcan servicios de carácter deportivo, recreativo y vacacional, artístico y cultural, así como la promoción y prevención de la salud y capacitación.

1. Objetivo General

Informar a la alta dirección el estado de las PQRSD, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que permitan incrementar la satisfacción de los ciudadanos, e igualmente informar la gestión adelantada desde la Oficina de Control Interno para la vigencia 2019 – I.

2. Objetivos Específicos

- Generar estadísticas referentes a la clasificación.
- Verificar el trámite de las PQRSD en los tiempos y mecanismos de monitoreo de garantía de respuesta oportuna
- Revisar el comparativo de la información del primero y segundo semestre.
- Evidenciar la eficacia de las dependencias y/o de las áreas de dar respuesta en los derechos de petición y las PQRSD
- Revisar el indicador de cumplimiento
- Verificar el indicador de efectividad

3. Alcance

El seguimiento y la trazabilidad a los derechos de petición y las PQRSD abarca el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de junio de 2019.

4. Metodología

El presente informe se elaboró con base en la información reportada por la Secretaria Administrativa y Financiera, la cual fue allega a la oficina de Control Interno, esta información fue entregada a la Oficina de Control Interno relacionando una información parcial para el primer semestre de 2019 - I.

No	DEPENDENCIA	EVIDENCIA DOCUMENTAL	No Folios
1	Secretaria de planeación y vivienda	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	61
2	Secretaria de Gobierno	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	45
3	Secretaria de Infraestructura	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	46
4	Secretaria de Salud	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	40
5	Secretaria de Fomento y Desarrollo	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	18
6	Secretaria social de educación, cultura y deporte	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	19
7	Secretaria Privada	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	16
8	Secretaria Administrativa y Financiera (cobro coactivo, tesorería, recurso humano, recaudos	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	80
9	Oficina Jurídica	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	17
10	Oficina Tic	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	6
11	Oficina de Contratación	Informe Consolidado PQRSD Informe Detallado Mensual	0
12	Estado de PQRSD Julio – Septiembre	Informe PQRSD Informe Detallado Mensual	6

Es de aclarar que el seguimiento que se realiza desde la oficina de Control Interno, este informe se efectúa con base en los reportes que suministra cada una de las dependencias a la Secretaria Administrativa Y Financiera que es la encargada de recopilar la información de la entidad con respecto a las PQRSD.

5. Verificación de los Planes de Mejoramiento Internos y Externos de Vigencia Anteriores

N/A

6. Verificación del Mapa de Riesgos del Proceso Auditado

Se evidencia que en la Matriz de Riesgos Administrativos de la Administración Central están previstos los riesgos pertinentes en relación a los procesos de Gestión de Atención al Ciudadano, dentro de los cuales incluyen las PQRSD, que son allegadas a la Unidad de Correspondencia.

PROCESO	CONTEXTO ESTRATEGICO				IDENTIFICACION DEL RIESGO		
	FACTORES INTERNOS	CAUSAS	FACTORES EXTERNOS	CAUSAS	TIPO	RIESGO	EFECTOS
GESTION ATENCION AL CIUDADANO	Operativos	* Entrega inoportuna de los informes consolidados y detallados de PQRSD por parte de la diferente secretaria y oficinas.	Políticos		OPERATIVO	Posibilidad de que el informe de PQRSD se emita en periodos no acorde a los estipulados	*Emisión inoportuna o extemporánea del informe de PQRSD Reproceso

7. Resultados

A continuación, se presenta el informe general de PQRSD competencia de la Alcaldía Municipal de Acacias – Meta, radicadas por la ciudadanía, en el periodo comprendido entre al 01 de enero al 31 de junio para la vigencia 2019 - I. En total se registraron **6477** PQRSD:

Durante el primer semestre de la presente vigencia no se reportaron reclamos ni sugerencias.

Tabla No 1

RESUMEN PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE 2019	
PETICION	6452
QUEJA	22
RECLAMO	0
SUGERENCIAS	0
DENUNCIAS	3
TOTAL	6477

Grafica No 1 Resumen PQRSD primer semestre 2019

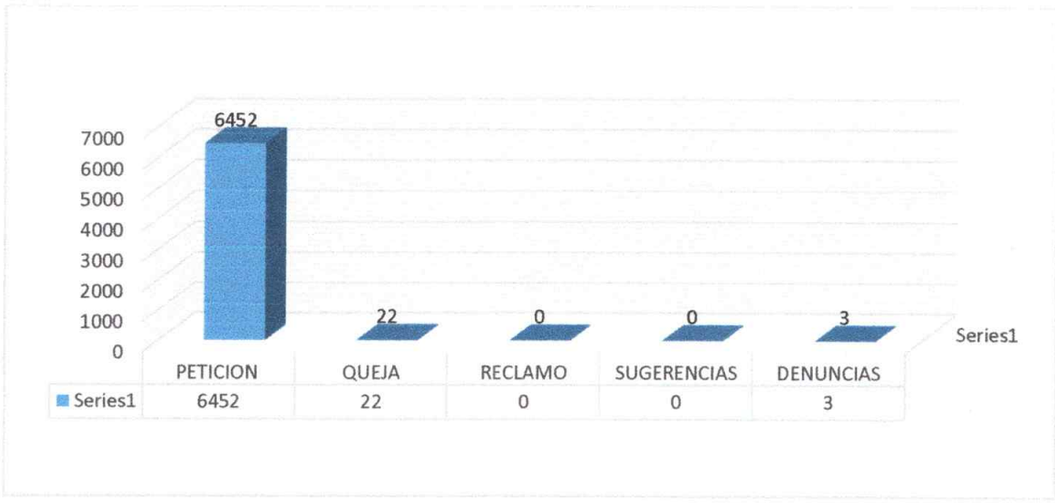


Tabla No 2

COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2018 Y PRIMER SEMESTRE 2019		
MEDIO	**Semestre 2018 - II**	**Semestre 2019 - I**
ESCRITA	**6069**	**6437**
CORREO ELECTRONICO	77	4
BUZON	0	0
PRESENTACION PERSONAL	14	0
TELEFONO	0	0
TOTAL	6160	6441

- Como se puede observar en el cuadro el medio más utilizado fue el escrito del primer semestre de 2019, con un total de 6437 con un porcentaje que equivale al **99,9%.**

- Se observa que la comunidad no utiliza los medios de recepción como es el buzón y el teléfono.

Tabla No 3

TOTAL PQRSD - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS					
DEPENDENCIA	MES DE ENERO 2019				
	ESCRITA	CORREO	BUZON	PERSONAL	TELEFONO
SECRETARIA DE SALUD	57	0	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	125	0	0	0	0
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACION,CULTURA Y DEPORTE	28	3	0	0	0
SECRETARIA DE PLANEA CION Y VIVIENDA	268	0	0	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	57	1	0	0	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESA RROLLO SOSTENIBLE	53	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	27	0	0	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	274	0	0	0	0
OFICINA TIC	NO REPORTO				
OFICINA CONTRATACION	0	0	0	0	0
OFICINA PRIVADA	7	0	0	0	0
TOTAL	896	4	0	0	0

Tabla No 4

TOTAL PQRSD - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS					
DEPENDENCIA	MES DE FEBRERO 2019				
	ESCRITA	CORREO	BUZON	PERSONAL	TELEFONO
SECRETARIA DE SALUD	85	0	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	170	0	0	0	0
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACION,CULTURA Y DEPORTE	33	0	0	0	0
SECRETARIA DE PLANEA CION Y VIVIENDA	370	0	0	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	76	0	0	0	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESA RROLLO SOSTENIBLE	52	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	31	0	0	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINA NCIERA	296	0	0	0	0
OFICINA TIC	7	0	0	0	0
OFICINA CONTRATACION	NO REPORTO				
OFICINA PRIVADA	13	0	0	0	0
TOTAL	1133	0	0	0	0

Tabla No 5

TOTAL PQRSD - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS					
DEPENDENCIA	MES DE MARZO 2019				
	ESCRITA	CORREO	BUZON	PERSONAL	TELEFONO
SECRETARIA DE SALUD	122	0	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	199	0	0	0	0
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACION,CULTURA Y DEPORTE	43	0	0	0	0
SECRETARIA DE PLANEA CION Y VIVIENDA	427	0	0	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	78	0	0	0	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESA RROLLO SOSTENIBLE	46	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	21	0	0	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINA NCIERA	399	0	0	0	0
OFICINA TIC	8	0	0	0	0
OFICINA CONTRATACION	NO REPORTO				
OFICINA PRIVADA	21	0	0	0	0
TOTAL	1364	0	0	0	0

Tabla No 6

TOTAL PQRSD - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS					
DEPENDENCIA	MES DE ABRIL 2019				
	ESCRITA	CORREO	BUZON	PRES	TELEFONO
SECRETARIA DE SALUD	89	0	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	172	0	0	0	0
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACION,CULTURA Y DEPORTE	42	0	0	0	0
SECRETARIA DE PLANEA CION Y VIVIENDA	273	0	0	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	88	0	0	0	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESA RROLLO SOSTENIBLE	34	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	29	0	0	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINA NCIERA	361	0	0	0	0
OFICINA TIC	12	0	0	0	0
OFICINA CONTRATACION	NO REPORTO				
OFICINA PRIVADA	34	0	0	2	0
TOTAL	1134	0	0	2	0

Tabla No 7

TOTAL PQRSD - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS					
DEPENDENCIA	MES DE MAYO 2019				
	ESCRITA	CORREO	BUZON	PRES	TELEFONO
SECRETARIA DE SALUD	75	0	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	0	0
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACION,CULTURA Y DEPORTE	34	0	0	0	0
SECRETARIA DE PLANEA CION Y VIVIENDA	255	0	0	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	100	0	0	0	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESA RROLLO SOSTENIBLE	33	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	45	0	0	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINA NCIERA	251	0	0	0	0
OFICINA TIC	NO REPORTO				
OFICINA CONTRATACION	NO REPORTO				
OFICINA PRIVADA	16	0	0	0	0
TOTAL	809	0	0	0	0

Tabla No 8

TOTAL PQRSD - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS					
DEPENDENCIA	MES DE JUNIO 2019				
	ESCRITA	CORREO	BUZON	PRES	TELEFONO
SECRETARIA DE SALUD	101	0	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	217	0	0	0	0
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACION,CULTURA Y DEPORTE	54	0	0	0	0
SECRETARIA DE PLANEA CION Y VIVIENDA	296	0	0	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	130	0	0	0	0
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESA RROLLO SOSTENIBLE	43	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	28	0	0	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINA NCIERA	244	0	0	0	0
OFICINA TIC	NO REPORTO				
OFICINA CONTRATACION	NO REPORTO				
OFICINA PRIVADA	24	0	0	0	0
TOTAL	1137	0	0	0	0

Tabla No 9

TOTAL PQRSD - MEDIOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS						
DEPENDENCIA	PRIMER SEMESTRE 2019 CONSOLIDADO					
	ESCRITA	CORREO	BUZON	PERSONAL	TELE	TOTAL
SECRETARIA DE SALUD	529	0	0	0	0	529
SECRETARIA DE GOBIERNO	883	0	0	0	0	883
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACION,CULTURA Y DEPORTE	234	3	0	0	0	237
SECRETARIA DE PLANEA CION Y VIVIENDA	1889	0	0	0	0	1889
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	529	1	0	0	0	530
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESA RROLLO SOSTENIBLE	261	0	0	0	0	261
OFICINA JURIDICA	181	0	0	0	0	181
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1825	0	0	0	0	1825
OFICINA TIC	27					27
OFICINA CONTRATACION	0	0	0	0	0	0
OFICINA PRIVADA	115	0	0	0	0	115
TOTAL	6473	4	0	0	0	6477

Como se puede inspeccionar en la tabla No 09 las dependencias que más PQRSD obtuvieron en el segundo semestre de la vigencia 2018 fueron las siguientes: esta información se ordenara de mayor PQRSD a menor.

- La Secretaria de Planeación y Vivienda obtuvo **1889** tramites esto equivale al **29,2%** del total de trámites.

- La Secretaria de Gobierno ocupa el segundo lugar con **883** trámites que indica un porcentaje del **13,6%** del total de medios recibidos.

- La Secretaria Administrativa y Financiera es la tercera dependencia que más trámites tiene con un total **1825** esto equivale porcentualmente al **28,2%** del total de segundo semestre de trámites.

- La cuarta de dependencia de la Administración central que tiene PQRSD utilizando los medios de comunicación de la entidad es la Secretaria de Infraestructura con un total de **530** PQRSD con un porcentaje del **8,2%** de los trámites.

- En el quinto lugar se encuentra la Secretaria de Salud con un total de **529** PQRSD esto equivale al **8,19%** del total tramites del segundo semestre.

- La Secretaria De Fomento y Desarrollo Sostenible es la sexta dependencia que tiene mayor volumen de PQRSD con un total **261** para un equivalente del **4%** de trámites del segundo semestre de la vigencia 2018.

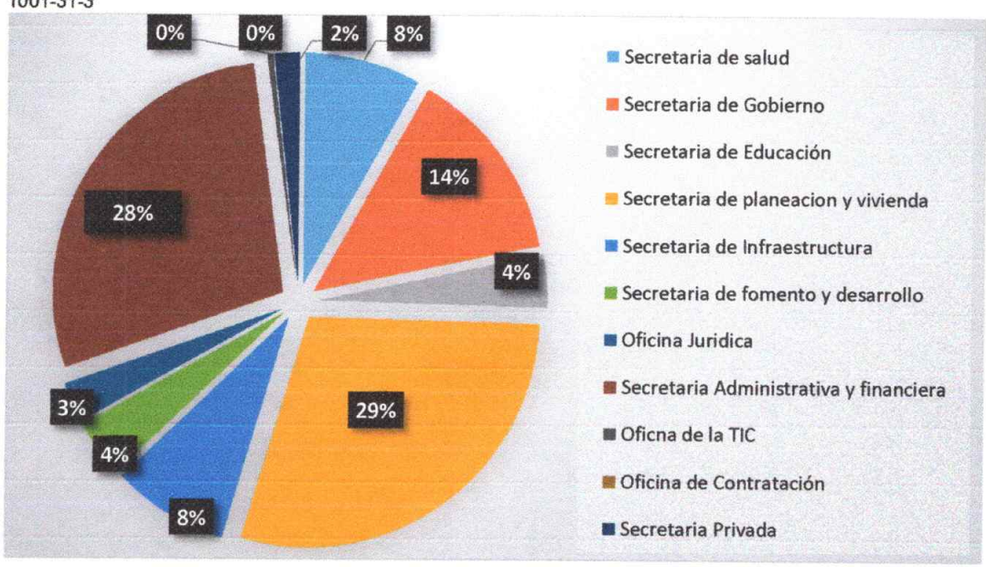
- Oficina de Contratación es la que menor PRQSD obtuvo en el segundo semestre de la vigencia 2019 con un porcentaje del **0%** total de trámites que fueron **0.**

- Oficina Jurídica 181 tramites equivale al **2,8%** PQRSD

Tabla No 10

TOTAL DE PQRSD PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019							
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**TOTAL**
Secretaria de salud	57	85	122	89	75	101	529
Secretaria de Gobierno	125	170	199	172	0	217	883
Secretaria de Educación	31	33	43	42	34	54	237
Secretaria de planeacion y vivienda	268	370	427	273	255	296	1889
Secretaria de Infraestructura	58	76	78	88	100	130	530
Secretaria de fomento y desarrollo	53	52	46	34	33	43	261
Oficina Juridica	27	31	21	29	45	28	181
Secretaria Administrativa y financiera	274	296	399	361	251	244	1825
Oficna de la TIC	0	7	8	12	0	0	27
Oficina de Contratación	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Privada	7	13	21	34	16	24	115
TOTAL	900	1133	1364	1134	809	1137	**6477**

1001-31-3



Se evidencia que la Oficina de Contratación no genero reporte de PQRSD remitidas a ese despacho durantes el primer semestre del año 2019.

Tabla No 11

Secretaria de Salud							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
ENERO	9	5%	0	0%	16	24%	25
FEBRERO	38	20%	0	0%	13	19%	51
MARZO	44	23%	1	33%	9	13%	54
ABRIL	43	23%	1	33%	7	10%	51
MAYO	39	21%	1	33%	12	18%	52
JUNIO	17	9%	0	0%	11	16%	28
TOTAL	190	100%	3	100%	68	100%	261

Como se pude observar en la **tabla No 11** de la Secretaria de Salud, tuvo un total de **261** de las cuales **3** fueron extemporáneo esto equivale a un porcentaje del **1%** **de PQRSD** no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017

Se recomienda a los funcionarios responsables tener más compromiso con la dependencia y dar trámite y respuesta de las solicitudes en los tiempos establecidos por la ley.

Tabla No 12

Secretaria de Gobierno							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANE		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
ENERO	5	3%	1	2%	29	9%	35
FEBRERO	35	23%	7	17%	50	16%	92
MARZO	44	30%	17	41%	44	14%	105
ABRIL	27	18%	11	27%	74	24%	112
MAYO	38	26%	5	12%	109	36%	152
JUNIO	0	0%	0	0%	0	0%	0
TOTAL	**149**	100%	**41**	100%	**306**	100%	**496**

- De acuerdo a la **tabla No 12** la Secretaria de Gobierno tuvo un total **496** las cuales fueron **41** extemporáneo esto equivale al **8,2%** **de PQRSD** no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017

Tabla No 13

Secretaria Social de Educación, Cultura y Deporte.							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
ENERO	10	9%	1	11%	2	4%	13
FEBRERO	20	18%	0	0%	3	7%	23
MARZO	16	14%	2	22%	9	20%	27
ABRIL	27	24%	2	22%	7	16%	36
MAYO	21	18%	4	44%	17	38%	42
JUNIO	20	18%	0	0%	7	16%	27
TOTAL	**114**	100%	**9**	100%	**45**	100%	**168**

- De acuerdo a la **tabla No 13** la Secretaria Social de Educación, Cultura y Deporte tuvo un **total 168** los cuales fueron **9** extemporáneo esto equivale al **5.3%.** **De PQRSD** no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017

Tabla No 14

Secretaria de Planeación y Vivienda							
MES	TIEMPO		XTEMPORANE		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
ENERO	15	6%	1	2%	73	15%	89
FEBRERO	54	21%	5	8%	52	11%	111
MARZO	46	18%	13	20%	126	26%	185
ABRIL	58	22%	40	62%	35	7%	133
MAYO	44	17%	2	3%	85	18%	131
JUNIO	45	17%	4	6%	114	24%	163
TOTAL	**262**	100%	**65**	100%	**485**	100%	**812**

- Se evidencia en la **tabla No 14** de la Secretaria de Planeación y Vivienda tuvo un **total 812** de los cuales **65** fueron contestados de manera extemporáneo esto equivale al **8% De PQRSD** no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017

Tabla No 15

Secretaria de Infraestructura							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
ENERO	22	18%	1	2%	11	5%	34
FEBRERO	20	16%	6	11%	22	10%	48
MARZO	24	20%	3	5%	32	15%	59
ABRIL	15	12%	8	15%	55	25%	78
MAYO	19	15%	29	53%	49	22%	97
JUNIO	23	19%	8	15%	50	23%	81
TOTAL	**123**	100%	**55**	100%	**219**	100%	397

- Se identificó en la **tabla No 15** la Secretaria Infraestructura tuvo un **total 397** de los cuales **55** fueron contestados de manera extemporáneo esto equivale al **13,8% De PQRSD** no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017.

Tabla No 16

Secretaria de Fomento y Desarrollo Sostenible							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANE		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
ENERO	10	12%	0	0%	28	42%	38
FEBRERO	18	21%	1	33%	4	6%	23
MARZO	14	16%	1	33%	16	24%	31
ABRIL	15	18%	0	0%	7	10%	22
MAYO	20	24%	1	33%	3	4%	24
JUNIO	8	9%	0	0%	9	13%	17
TOTAL	**85**	100%	**3**	100%	**67**	100%	**155**

- Se identificó en la **tabla No 16** la Secretaria de Fomento y Desarrollo Sostenible tuvo un **total 155** de los cuales **3** fueron contestados de manera extemporáneo esto equivale al **1,9% De PQRSD** no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017

Tabla No 17

Oficina Jurídica							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
ENERO	0	0%	0	0%	26	18%	26
FEBRERO	1	14%	0	0%	22	15%	23
MARZO	1	14%	0	0%	16	11%	17
ABRIL	2	29%	2	67%	18	13%	22
MAYO	0	0%	1	33%	24	17%	25
JUNIO	3	43%	0	0%	37	26%	40
TOTAL	**7**	100%	**3**	100%	**143**	100%	**153**

Se Verifico en la **Tabla No 17** que la Oficina Jurídica tuvo un **total 153** de los cuales **3** fueron contestados de manera extemporáneo esto equivale al **1,9% De PQRSD** no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017

Tabla No 18

Secretaria Administrativa y Financiera							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANEO		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
ENERO	90	23%	13	15%	152	16%	255
FEBRERO	45	11%	0	0%	196	20%	241
MARZO	55	14%	41	49%	209	22%	305
ABRIL	71	18%	27	32%	182	19%	280
MAYO	56	14%	1	1%	89	9%	146
JUNIO	79	20%	2	2%	142	15%	223
TOTAL	**396**	100%	**84**	100%	**970**	100%	1450

- Se verifico en la **tabla No 18** la Secretaria Administrativa y Financiera tuvo un **total 1450** de los cuales **84** fueron contestados de manera extemporáneo esto equivale al **5,7%** **De PQRSD** no gestionada en los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017

Tabla No 19

Oficina de las TIC							
MES	TIEMPO		XTEMPORANE		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
ENERO	0	N/A	0	N/A	0	0%	0
FEBRERO	0	N/A	0	N/A	1	17%	1
MARZO	0	N/A	0	N/A	0	0%	0
ABRIL	0	N/A	0	N/A	5	83%	5
MAYO	0	N/A	0	N/A	0	0%	0
JUNIO	0	N/A	0	N/A	0	0%	0
TOTAL	**0**	0%	**0**	N/A	**6**	100%	6

- Se observó en la **tabla No 19** que la Oficina de las TIC tuvo un **total 6** PQRSD los cuales fueron contestados dentro de los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017.

Tabla No 20

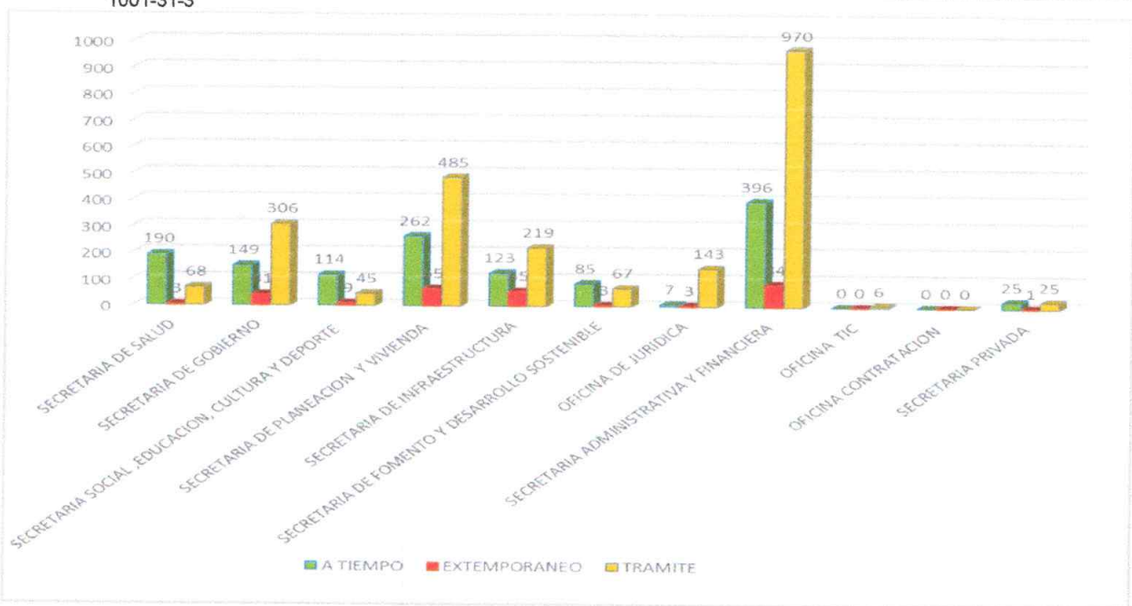
Oficina de Contratación							
MES	TIEMPO		EXTEMPORANE		TRAMITE		TOTAL
	No	%	No	%	No	%	
ENERO	0	0%	0	0%	0	0%	0
FEBRERO	0	0%	0	0%	0	0%	0
MARZO	0	0%	0	0%	0	0%	0
ABRIL	0	0%	0	0%	0	0%	0
MAYO	0	0%	0	0%	0	0%	0
JUNIO	0	0%	0	0%	0	0%	0
TOTAL	**0**	0%	**0**	0%	**0**	0%	0

- Se analizó en la **tabla No 20** que la Oficina de Contratación **NO REPORTO NINGUN INFORME A LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA**.

Tabla No 21

TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA, RESPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019				
DEPENDENCIA	PRIMER SEMESTRE 2019			
	TOTAL	A TIEMPO	EXTEMPORANEO	TRAMITE
SECRETARIA DE SALUD	261	190	3	68
SECRETARIA DE GOBIERNO	496	149	41	306
SECRETARIA SOCIAL ,EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	168	114	9	45
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	812	262	65	485
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	397	123	55	219
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	155	85	3	67
OFICINA DE JURIDICA	153	7	3	143
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1450	396	84	970
OFICINA TIC	6	0	0	6
OFICINA CONTRATACION	0	0	0	0
SECRETARIA PRIVADA	51	25	1	25
TOTAL	**3949**	1351	**264**	2334

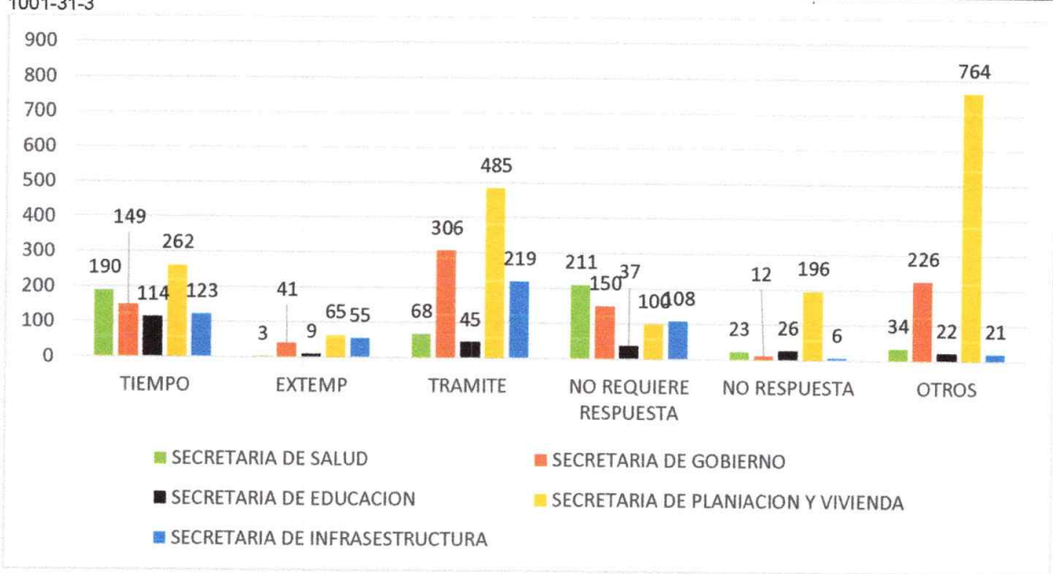
1001-31-3

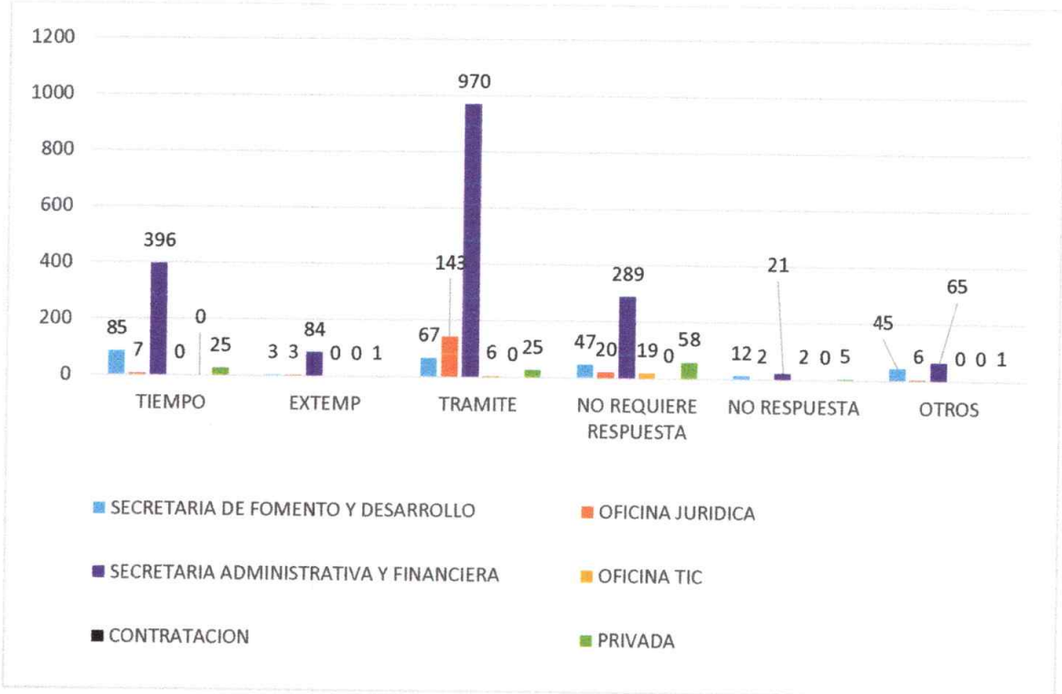


- De acuerdo a la Gráfica, se puede evidenciar que para el primer semestre de la vigencia 2019, siendo la Secretaria Administrativa y Financiera, la que más volumen de tramites Extemporáneo posee con un total de **84** tramites contestadas fuera de los términos estipulados por la Ley 1755 de 2017.**Tabla 22**

TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA, RESPUESTA EN LOS TERMINOS Y EXTEMPORANEAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019							
DEPENDENCIA	PRIMER SEMESTRE 2019						
	TOTAL	A TIEMPO	EXTEMPORANEO	TRAMITE	NO REQUIERE	NO RESPONDE	OTROS
SECRETARIA DE SALUD	529	190	3	68	211	23	34
SECRETARIA DE GOBIERNO	884	149	41	306	150	12	226
SECRETARIA SOCIAL ,EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	253	114	9	45	37	26	22
SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	1872	262	65	485	100	196	764
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	532	123	55	219	108	6	21
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	259	85	3	67	47	12	45
OFICINA DE JURIDICA	181	7	3	143	20	2	6
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1825	396	84	970	289	21	65
OFICINA TIC	27	0	0	6	19	2	0
OFICINA CONTRATACION	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA PRIVADA	115	25	1	25	58	5	1
TOTAL	**6477**	1351	**264**	2334	1039	305	1184

1001-31-3


900
800
700
600
500
400
300
200
100
0
190 149 114 262 123
3 41 9 65 55
68 306 45 485 219
211 150 37 100 108
23 12 26 196 6
34 226 22 764 21
TIEMPO
EXTEMP
TRAMITE
NO REQUIERE RESPUESTA
NO RESPUESTA
OTROS
SECRETARIA DE SALUD
SECRETARIA DE GOBIERNO
SECRETARIA DE EDUCACION
SECRETARIA DE PLANIACION Y VIVIENDA
SECRETARIA DE INFRASESTRUCTURA


1200
1000
800
600
400
200
0
85 7 396 0 0 25
3 3 84 0 0 1
67 143 970 6 0 25
47 20 289 19 0 58
12 2 21 2 0 5
45 6 65 0 0 1
TIEMPO
EXTEMP
TRAMITE
NO REQUIERE RESPUESTA
NO RESPUESTA
OTROS
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO
OFICINA JURIDICA
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
OFICINA TIC
CONTRATACION
PRIVADA

1001-31-3

- Se evidencia que las Secretarias con mayor número de PQRSD contestados de forma extemporánea, son la Secretaria Administrativa y Financiera con 84 tramites extemporáneos y la Secretaria de Planeación y Vivienda con 65 tramites extemporáneos.

8. Hallazgos Positivos

- N/A

9. Hallazgos Negativos

Se identificó que las dependencias de la administración central no han efectuado reporte del segundo semestre de 2019, por tal motivo se identifica como hallazgo negativo, a continuación se relaciona las siguientes oficinas que no cumplieron con la entrega veraz, precisa, correcta y oportuna a la Unidad de Correspondencia que se encuentra a cargo y bajo la responsabilidad de la Secretaria Administrativa y Financiera.

Dependencias	Mes	Hallazgo
Oficina de las Tic	Enero	Devuelto
	Mayo	No Reporto
	Junio	No Reporto
Oficina de Contratación	Febrero	No Reporto
	Marzo	No Reporto
	Abril	No Reporto
	Mayo	No Reporto
	Junio	No Reporto

10. Oportunidades o Acciones de Mejora

Teniendo en cuenta los resultados anteriores la Oficina de Control Interno se permite hacer las siguientes Oportunidades o Acciones de Mejora:

- Se requiere del compromiso de cada una de las personas encargadas del Id control en lo pertinente al cargue efectivo de las repuestas con su respectivo documento debidamente diligenciado y su recibido.

- Se recomienda a la Secretaria Administrativa y Financiera – Unidad de Correspondencia, realice seguimiento a las PQRSD que son contestadas de forma negativa y las PQRSD que son contestadas de forma negativa por inexistencia de la información.
- La unidad de correspondencia debe realizar mensualmente un informe al detalle de los las PQRSD, de acuerdo al registro único de peticiones, con la información solicita por la Oficina de Control Interno en los tiempos, lugar y forma.
- Se recomienda crear una oficina de Atención al Ciudadano diferente a la unidad de correspondencia.

LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO
Jefe de Control Interno

DANIEL L. QUINTERO CASTILLO
Apoyo al Seguimiento

CARLOS ANDRES SANCHEZ MEDINA
Apoyo de Seguimiento