



INFORME PQRS-PRIMER SEMESTRE DE 2020.

El presente informe tiene como fin, dar cumplimiento a lo estipulado por la **Ley 1474 de 2011, la ley 1437 de 2011 y el Decreto legislativo 491 del 28 de marzo del 2020**, donde la Oficina de Control Interno de Gestión, realiza un seguimiento y análisis de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) realizadas al municipio de Andes en el periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2020 al 30 de Junio de esta misma anualidad, registradas a través de la ventanilla única ubicada en el primer piso, sede de la Alcaldía Municipal; el análisis comprende el promedio de PQRS recibidas a nivel global y en cada secretaría y el tiempo en el que se dio respuesta por parte de las secretarías o dependencias responsables.

De éste análisis se desprenden conclusiones, observaciones y recomendaciones para mejorar la gestión en materia de atención y oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y que como consecuencia se verá reflejada en una fluida y constante comunicación con la comunidad Andina.

Lo anterior denotara el cumplimiento de los lineamientos nacionales departamentales y territoriales entregados a través de cumplimiento al ciudadano, cumpliendo así con la transparencia, el acceso a la información, generando así una buena imagen ante la comunidad y por esto cumplimos con las políticas y las dimensiones de MIPG.

1. ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

A. PQRS RECIBIDAS

Según lo informado por el archivo Municipal durante el primer semestre de 2020 se recibieron un total de dos mil doscientos cuarenta y siete (2.247) PQRS a través del canal de atención presencial, es de anotar que en la entrega de la información, el archivo Municipal no discrimina las invitaciones, entregas, y documentos diferentes a PQRS, solo tiene un registro de oficios que ingresan al Municipio, mas no un seguimiento de PQRS, debido a lo anterior se solicitó a las dependencias que entregaran dicha información y por esto los funcionarios encargados de los archivos de gestión reportan un total de 1030 PQRS, las cuales se radicaron en la ventanilla única o en correos electrónicos, desde donde fueron direccionadas a las diferentes Secretarías para que dieran trámite y respuesta a las mismas de acuerdo a sus competencias, por esto para este informe se tomara lo preceptuado por los archivos de gestión y/o Secretaría.

Es de aclarar que en este informe, no se tuvieron presente las PQRS de la Oficina de Talento Humano, ya que desde allí no se rindió ningún reporte al respecto. Igualmente es importante tener presente que aún se radican peticiones, quejas y reclamos en las Secretarías, por lo tanto hay disparidad en el consolidado de la ventanilla única con el reporte realizado por las dependencias.



También es evidente que en el informe de algunas Secretarías no se relacionan todas las PQRS direccionadas desde ventanilla única y no se radican las PQRS que llegan a los correos electrónicos. Por todo lo anterior se detalla cuantas PQRS fueron recibidas en cada dependencia en el primer semestre del año 2020 y cuál fue la oportunidad en su respuesta.

B. DISTRIBUCIÓN DE PQRS POR DEPENDENCIAS

SECRETARÍA DE GOBIERNO	TOTAL: 134
INSPECCIÓN DE POLICÍA	TOTAL: 116
COMISARÍA DE FAMILIA	TOTAL: 8
ENLACE VICTIMAS	TOTAL: 31
VENTANILLA ÚNICA	TOTAL: 39
TALENTO HUMANO	NO REPORTÓ
ALMACÉN	NO REPORTÓ
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	TOTAL: 169
OFICINA DE CATASTRO	TOTAL: 21
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	TOTAL: 221
SECRETARÍA DE HACIENDA	TOTAL: 34
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	TOTAL: 21
SECRETARÍA DE DESARROLLO	TOTAL: 7
SECRETARÍA DE SALUD	TOTAL: 45

Nota: Datos tomados desde el reporte de los archivos de gestión de las diferentes secretarías u oficinas que entregaron la información, puesto que el archivo que entrega el archivo municipal no diferencia las PQRS, sino que entrega un archivo digital en el cual reporta todos y cada uno de los documentos que ingresan a la administración.

2. ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, RECLAMOS Y SOLICITUDES RECIBIDAS EN CADA DEPENDENCIA Y LA OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA.

SECRETARÍA DE GOBIERNO	EN TERMINÓ: 260	EXTEMPORÁNEA: 0	S/R: 0
INSPECCIÓN DE POLICÍA	EN TERMINÓ: 113	EXTEMPORÁNEA: 2	S/R: 0
COMISARÍA DE FAMILIA	EN TERMINÓ: 8	EXTEMPORÁNEA: 0	S/R: 0
ENLACE DE VICTIMAS	EN TERMINÓ: 31	EXTEMPORÁNEA: 0	S/R: 0
VENTANA ÚNICA	EN TERMINÓ: 39	EXTEMPORÁNEA: 0	S/R: 8
ALMACÉN	EN TERMINÓ: 0	EXTEMPORÁNEA: 0	S/R: 0
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	EN TERMINÓ: 163	EXTEMPORÁNEA: 3	S/R: 12
OFICINA DE CATASTRO	EN TERMINÓ: 21	EXTEMPORÁNEA: 0	S/R: 0
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	EN TERMINÓ: 221	EXTEMPORÁNEA: 0	S/R: 0
SECRETARÍA DE HACIENDA	EN TERMINÓ: 34	EXTEMPORÁNEA: 0	S/R: 1
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	EN TERMINÓ: 72	EXTEMPORÁNEA: 0	S/R: 0
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	EN TERMINÓ: 21	EXTEMPORÁNEA: 0	S/R: 2
SECRETARÍA DE SALUD	EN TERMINÓ: 43	EXTEMPORÁNEA: 2	S/R: 0
SECRETARÍA DE DESARROLLO	EN TERMINÓ: 7	EXTEMPORÁNEA: 1	S/R: 1
TALENTO HUMANO	EN TERMINÓ: 0	EXTEMPORÁNEA: 0	S/R: 0



Nota: Es de aclarar que al momento de la solicitud por parte de la oficina de control interno, muchas de las dependencias se encontraban dentro de los términos para resolver las peticiones que no tenían respuesta, argumentado en lo referido al Artículo 5 del Decreto legislativo 491 del 28 de marzo del 2020, acto que amplía los plazos para resolver las pqr.

A. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA GLOBAL:

De un total de MIL CERO TREINTA (1030) PQRS recibidas en la Alcaldía de Andes en el primer semestre de 2020, se han contestado en término mil cero veintidós (1.022) pqr, es decir un noventa y nueve por ciento (99 %); de manera extemporánea ocho (8) es decir un cero punto cero noventa y siete por ciento (0.097 %); por último no se ha reportado sin respuesta un total de veinticuatro (24) equivalente a un dos punto veintisiete por ciento (2.27 %) pqr correspondientes a un total de peticiones del 100%.

- Con respuesta dentro de los términos: 99 % del 100% de 1.030 PQRS.
- Con respuesta extemporánea: 0.097% del 100% de 1.030 PQRS.
- Sin respuesta: 2.23% del 100% de 1.060 PQRS.

Nota: es importante resaltar que en las sin respuesta también se encuentran las peticiones que a la entrega de la información tenían términos actuales para resolver sin incumplir con la normatividad que las rige.

3. ATENCIÓN DE QUEJAS:

Durante el primer semestre 2020 del total de 18 quejas a través del canal de atención presencial, las cuales se radicaron en la ventanilla única desde donde fueron direccionadas a las diferentes Secretarías y Despachos y al comité de control interno disciplinario del municipio de Andes, para que dieran trámite y respuesta a las mismas de acuerdo a sus competencias; en la siguiente tabla se muestra la cantidad de quejas y a que dependencia fueron direcciones.

4. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR DEPENDENCIAS.

SECRETARÍA DE GOBIERNO	TOTAL: 0
INSPECCIÓN DE POLICÍA	TOTAL: 11
COMISARIA DE FAMILIA	TOTAL: 0
ENLACE DE VICTIMAS	TOTAL: 0
TALENTO HUMANO	TOTAL: NO REPORTA
VENTANILLA ÚNICA	TOTAL: 0
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	TOTAL: 1
OFICINA DE CATASTRO	TOTAL: 0
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	TOTAL: 0
SECRETARÍA DE HACIENDA	TOTAL: 0
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	TOTAL: 0
SECRETARÍA DE DESARROLLO	TOTAL: 0
SECRETARÍA DE SALUD	TOTAL: 3



Nota 1: Del cuadro se identifica según la información entregada por las Secretarías de despacho un total de 15 Quejas.

Nota 2: En el cuadro no se encuentran las quejas radicadas directamente ante el comité de control interno disciplinario, pero que fueron radicadas en la ventanilla única con un total de 5 QUEJAS, 4 remitidas por parte del personero saliente y 1 contra una empleada de la administración Municipal, documento que será evaluado por los funcionarios responsables y tomarán la decisión, por lo tanto a dicha queja ya se le dio a conocer a la quejosa que se entregara al comité evaluador y que ellos tomarán una decisión.

5. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

PRIMERA: Se evidencia que la ventanilla única no monitorea o revisa que las PQRS se respondan en el tiempo estipulado por la ley.

SEGUNDA: Se evidencia que la ventanilla única no discrimina las PQRS de los oficios o documentos que ingresan a la administración Municipal.

TERCERA: Se evidenció en los informes presentados por las dependencias que algunas de las peticiones realizadas fueron dirigidas a otros despachos o dependencias, es importante anotar que la dependencia remitente (**OFICINA DE VENTANILLA ÚNICA**), debe hacer seguimiento a la respuesta que brinde la dependencia o despacho remitente, ya que no se puede desprender de la responsabilidad de dar respuesta al ciudadano y esta debe salir con el número de oficio correspondiente a cada dependencia según las tablas de retención documental.

RECOMENDACIÓN DE ACCIONES PARA MEJORAR: Primero se deberá realizar un documento electrónico en el cual se identifiquen el tipo PQRS. Segundo deberá diferenciarlo de los oficios que ingresan a la administración Municipal. Tercero realizar el debido seguimiento a las PQRS tanto dirigidas como las redirigidas a cada despacho competente, teniendo en cuenta los tiempos establecidos para cada tipo de petición, es de recordar que el **Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo del 2020 dio ampliación de plazos.**

CUARTA: En la consolidación de la información se pudo evidenciar por parte de la Oficina de Control Interno, que se presenta diferencia entre el reporte de algunas secretarías y el reporte de la ventanilla única, por dos razones, **Primero: La ventanilla única no diferencia las PQRS de los documentos que ingresan a la administración municipal;** Segundo: **Algunos archivos de gestión o más exactamente algunas secretarías no reportan o responden la petición de la oficina de control interno.** Tercero: **Algunas dependencias dan trámite a las pqr que ingresan mediante correos electrónicos y no las hacen radicar en la ventanilla única**

RECOMENDACIÓN DE ACCIONES PARA MEJORAR: Se recomienda aprobar, actualizar y aplicar el nuevo procedimiento de gestión documental y socializarlo con todas las **correspondencia interna como externa, además informarle a los secretarios de despacho**



que las pgrs que llegan por medios electrónicos deberán tener un radicado de ingreso a la administración y uno de salida, por lo tanto deberán radicar ante ventanilla única las pgrs que ingresan de manera virtual, a fin de que estas reposen en el Archivo central.

QUINTA: No existe claridad por parte de la ventanilla Única, los auxiliares administrativos que realizan el reporte de las PQRs a la Oficina de Control Interno, de que es una PQRs, así las cosas hay solicitudes de la comunidad a las que no se les da el trámite debido y por lo tanto se vencen los términos estipulados sin dar una respuesta clara y de fondo; también puede ser la razón de por qué no se relacionan todas las PQRs recibidas en el informe semestral.

RECOMENDACIÓN DE ACCIONES PARA MEJORAR: Capacitar a los servidores públicos sobre atención y seguimiento a peticiones, quejas y reclamos y además socializarles el Manual de Funciones.

6. PLAN DE MEJORAMIENTO

El carácter del presente informe es preliminar por lo que las secretarías y dependencias dueñas del proceso tendrán un término de 10 días hábiles para controvertir los hallazgos realizados.

En caso de no ser controvertido deberá adoptarse un Plan de Mejoramiento, con acciones medibles que permitan solucionar las observaciones y deficiencias encontradas, para lo cual podrá adoptar recomendaciones generales presentadas, e implementar las acciones que consideren pertinentes, siempre y cuando se subsane la debilidad encontrada en un término no mayor a 6 meses .

Es importante para la Oficina de Control Interno de la Administración Municipal, resaltar el compromiso y el mejoramiento continuo de todas las Secretarías de la Administración Municipal de Andes, y de todas sus dependencias. Esta Oficina realizará Semestralmente auditoria de PQRs, de conformidad a lo señalado por la Ley 1474 de 2011.

Atentamente;

JUAN JOSÉ DÍEZ RESTREPO
Jefe de Control Interno de Gestión