

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2022



**ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANDER DE QUILICHAO
OFICINA DE CONTROL INTERNO
30 DE ENERO DE 2023**

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

Contenido

	Pag.
Introducción.....	3
1. Marco normativo.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Alcance.....	3
4. Metodología.....	4
5. Canales de recepción de PQRs.....	4
5.1. Buzones.....	4
5.2. Unidad de correspondencia.....	4
5.3. Página Web de la Alcaldía.....	5
5.4. Correo electrónico	5
6. Resultados del seguimiento.....	5
6.1. PQRSD recibidas y registradas a través del sistema de información BPM...5	5
6.2. Consolidado de las PQRSD por tipo de solicitud	8
6.2.1 Información registrada en el módulo de ventanilla única por tipo de solicitud.....	8
6.2.2 Trámites dados a las pqr recibidas a través de ventanilla única	10
6.2.3 PQRSD recibidas a través de los buzones	10
7. Observaciones	13

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO	 INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

Introducción.

Dentro de las actividades de verificación y cumplimiento que le asiste a la Oficina de Control Interno del Municipio de Santander de Quilichao Cauca, a continuación se presenta el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por los diferentes canales de recepción, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2022, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Lo anterior dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

En el presente documento se presenta un análisis general de cumplimiento del estado del as PQRS en la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao con corte al 30 de diciembre de 2022.

1. Marco normativo:

La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 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.

2. Objetivo:

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de los derechos de petición quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Administración Municipal, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias y que conlleven al mejoramiento continuo de la Administración Municipal.

3. Alcance:

Para el presente informe, se tomarán como base los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la Alcaldía de Santander de Quilichao, a través de los diferentes canales de información durante el primer semestre de 2022.

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

4. Metodología:

Para la realización del presente informe, se verificaron las bases de datos del software BPM, a través del cual se realiza el registro de la información que ingresa a través de la ventanilla única de la Alcaldía Municipal. De igual manera, se realizó la verificación de la información que se registra a través de los buzones y la información de peticiones que reposa física en las dependencias.

5. Canales de recepción de PQRs:

La alcaldía municipal de Santander de Quilichao Cauca cuenta con los siguientes canales de recepción de información por parte de la ciudadanía

5.1 Buzones

La Administración Municipal a puesto a disposición de la ciudadanía con nueve (9) buzones para la recepción de PQRS distribuidos en las diferentes dependencias así:

- Ingreso al Centro Administrativo Municipal – Edificio principal.
- Secretaria de Gobierno
- Oficina de Gestión del Riesgo
- Oficina del Sisbén
- Secretaria de Salud
- Biblioteca Municipal
- Infraestructura y Equipamiento Municipal
- Casa de justicia
- Secretaría de Movilidad

5.2 Unidad de Correspondencia

La Alcaldía municipal de Santander de Quilichao cuenta con la Oficina denominada “Unidad de Correspondencia” donde la ciudadanía puede acercarse y radicar sus PQRSD para que sean tramitadas en la admiración y respondidas dentro de los términos que establece la ley. La información recibida física se registra a través del software INTEGRASOFT Sistema de Información BPM: (<http://200.21.21.3/bpm/frmLogin.aspx>) BPM Gov. Este software integra personas, comunidad, procesos, documentos, datos, transacciones, políticas, experiencias, proyectos y estrategias a través de la tecnología en internet, facilitando el seguimiento y control; logrando una gestión pública de calidad, eficiente y transparente con resultados que transforman, es aplicable para los

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

procesos de Ventanilla única, Atención al ciudadano, Contratación, Calidad, Gobierno en línea, Fiscalización, Cobro Coactivo, entre otros.¹

5.3 Página web de la Alcaldía:

<https://www.santanderdequilichao-cauca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>

Por medio de este enlace en la página web de la Alcaldía de Santander de Quilichao la ciudadanía puede realizar sus PQRSD, estas son direccionadas a la unidad de correspondencia y redistribuidas a las oficinas de la administración municipal para ser tramitadas y cumplir con los términos de Ley.

5.4 Correo electrónico.

ventanillaunica@santanderdequilichao-cauca.gov.co

Por medio de este correo la ciudadana puede realizar sus PQRSD, estas son ingresadas al sistema de Información BPM y direccionadas desde la oficina de unidad de correspondencia a las dependencias correspondientes para dar respuesta.

6. Resultados del seguimiento

A continuación, se presenta el resultado del seguimiento a las PQRs y solicitudes de información con corte al segundo semestre del 2022 de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao.

6.1 PQRSD recibidas y registradas a través del sistema de información BPM

Durante el segundo semestre de 2022, través del aplicativo BPM, se recibieron un total (5.622) PQRSD, de manera presencial y a través del correo electrónico (ventanillaunica@santanderdequilichao-cauca.gov.co), con destino a las diferentes oficinas de la Administración.

A continuación, se muestra discriminada la información recibida a través del correo electrónico, enlace de la web y sistema de información BPM, canales dispuestos por la administración para la gestión y respuestas a la ciudadanía.

Este módulo permite visualizar la correspondencia recibida y asignada a cada dependencia de la Alcaldía Municipal. Lo anterior está discriminado así:

¹ <https://www.integrasoftware.com/frmBPM.Gov.aspx>

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

Tabla Nro. 1. PQRSD recibidas y registradas a través sistema de información BPM

DEPENDENCIA	PQRSD RECIBIDAS MODULO "VENTANILLA UNICA"	PESO PORCENTUAL
Educación	152	2,70%
Salud	197	3,50%
Bienestar	104	1,85%
Hacienda	190	3,38%
DADI	428	7,61%
Biblioteca	1	0,02%
Gestión documental	2	0,04%
Salud ocupacional	2	0,04%
Privada	14	0,25%
Planeación	495	8,80%
Jurídica	436	7,76%
Gobierno	531	9,45%
Despacho	911	16,20%
Control interno	13	0,23%
Infraestructura	142	2,53%
Tierras	238	4,23%
Movilidad	626	11,13%
Almacén	2	0,04%
Riesgos	146	2,60%
Comisaria	103	1,83%
Vivienda	64	1,14%
Tesorería ingresos	547	9,73%
TICS	7	0,12%
Inspección de policía	141	2,51%
Fomento	128	2,28%
Atención al ciudadano	2	0,04%
TOTAL	5622	100%

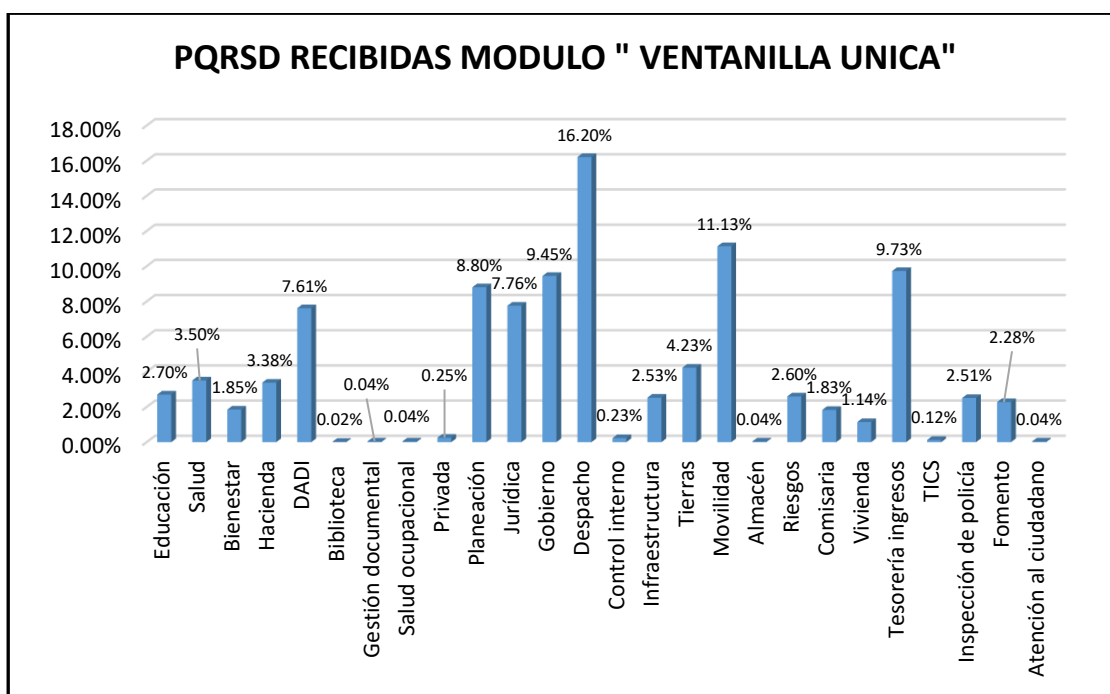
Fuente de información: Sistema BPM módulo de ventanilla única.



En la tabla 1 describe un total 5.622 solicitudes de información registradas y detalladas según el proceso al que se asigna la solicitud desde la unidad de correspondencia.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar de manera porcentual, la distribución de las solicitudes por procesos.

Grafica Nro. 1. PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2022.



Fuente de información: Modulo de ventanilla única, sistema de información BPM

En la gráfica se evidencia que la información está desagregada según el proceso al cual se dirigen las solicitudes. En este sentido el proceso con mayor cantidad de solicitudes de información registrada en el módulo de ventanilla única es la oficina Despacho de la alcaldesa con un total de 911 solicitudes equivalente al 16,20% del total registrado.

La secretaria de Movilidad se encuentra en segundo lugar con un total de 626 PQRSD registradas en el módulo de ventanilla única equivalentes al 11,13%. En tercer lugar, se encuentra el proceso de Tesorería e Ingresos con un total de 547 solicitudes, equivalentes al 9,73% y en cuarto lugar se encuentra Secretaria de gobierno paz y convivencia ciudadana, con un total de 531 solicitudes

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO	 INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

equivalentes al 9,45% del total de información registrada en el sistema de información BPM.

6.2 Consolidado de las PQRS por tipo de solicitud.

Teniendo en cuenta que la administración municipal cuenta con diferentes canales de recepción de solicitudes de información, a continuación, se presenta el informe desagregado por tipo de solicitud a saber, comunicaciones recibidas de los entes de control, comunicaciones simples, denuncias, derechos de petición entre otros.

6.2.1 Información registrada en el modulo de ventanilla única por tipo de solicitud.

Tabla Nro. 2 Clasificación de las PQRS por tipo de solicitud

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PESO PORCENTUAL
Comunicación entes de control	5	0,09%
Comunicación simple	637	11,33%
Denuncia	62	1,10%
Derecho de petición	248	4,41%
Factura y cuentas de cobro	36	0,64%
Procesos de contratación	333	5,91%
Proyectos	7	0,12%
Quejas y reclamos	5	0,09%
Solicitudes	4144	73,72%
Tramites de movilidad	94	1,67%
Traslados de cuentas de movilidad	49	0,87%
Tutelas	2	0,04%
TOTAL	5622	100,00%

Fuente: Reporte BPM modulo "ventanilla única"

En el cuadro se evidencia un total de 5.621 comunicaciones recibidas y registradas a través del módulo de ventanilla única en el sistema de información BPM y clasificada según su tipología durante el segundo semestre de la vigencia 2022.

De igual manera, se evidencia que el peso porcentual más alto lo tienen las solicitudes ya que en el periodo evaluado se recibieron en total 4.144 equivalentes a un 73,72% del total de la información que ingresó por estos

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO	 INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

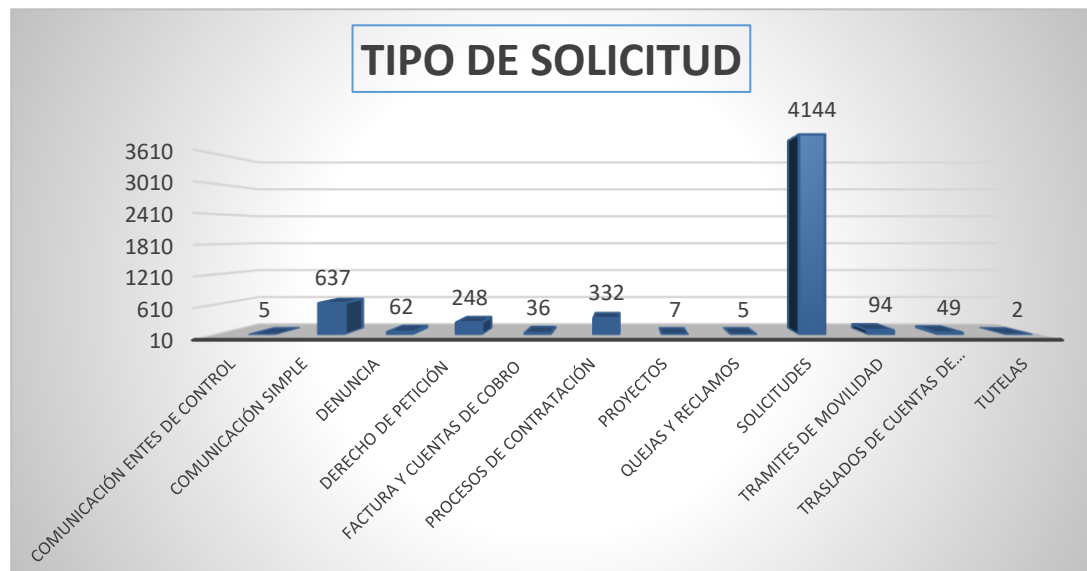
canales. Por esta opción se ingresan documentos como solicitud de certificados laborales, certificado de vecindad, solicitud de préstamos de recinto para reuniones, solicitud de mejoramiento de vivienda entre otros y la respuesta dada al ciudadano no queda registrada en el sistema de información ya que las dependencias se comunican de manera directa con el ciudadano.

En el segundo lugar de registro, se encuentran las comunicaciones simples con un total de 737 recibidas en el periodo, equivalentes a un 11,33% La información que se registra en este concepto, no requiere respuesta ya que por este ítem se ingresan felicitaciones, agradecimientos, invitaciones que por su naturaleza no requieren respuesta.

Como tercer concepto con mayor registro de información, se encuentra el relacionado con los procesos de contratación. En este ítem se registra toda la información que envían los oferentes en los diferentes procesos contractuales tales como invitaciones públicas de mínima cuantía, subastas, licitaciones, concursos de méritos entre otros. En el periodo evaluado se registró un total de 333 ingresos de información para los procesos contractuales, equivalente a un 5,91% del total registrado.

La siguiente grafica muestra el comportamiento de la correspondencia recibida según la tipología.

Grafica Nro. 2. Solicitudes de información según su clasificación



 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

En la gráfica se puede observar que, del total de correspondencia recibida, la que se registra en la tipología “solicitudes” es la que muestra más ingresos. La que menos registros nuestra, es la tipología referente a tutela, seguido de quejas y reclamos, no obstante, esta última tipología se analiza en el siguiente párrafo ya que tiene otro canal de recepción de información y es a través de los buzones distribuidos en las diferentes dependencias.

6.2.2 Trámites dados a las pqr recibidas a través de ventanilla única

Las dependencias de la administración municipal, tienen dentro de sus archivos de gestión, cuentan con expedientes simples que contienen las PQRSD que les ingresan por los diferentes canales de recepción y sus respectivas respuestas. Durante el segundo semestre del año 2022, se solicitaron las carpetas para realizar seguimiento a las respuestas dadas a las peticiones, verificar tiempos de respuesta, gestión de archivo entre otros

TOTAL, PQR RECIBIDAS	TOTAL RESPONDIDAS	PENDIENTES POR RESPONDER	% DE CUMPLIMIENTO
5622	5034	588	89.5%

Fuente: Departamento administrativo de desarrollo institucional - DADI

Del 100% de PQRSD recibidas (5.622) las cuales fueron reportadas al momento del análisis estadístico, se evidencia un total de 4.891 PQRSD tramitadas contestadas en la plataforma BPM y físico, equivalente a un 87%, adicional se tramito respuesta de un 2.5% (143) que son tramites que se realizan directamente en la secretaria de movilidad para un total de 5.034 respondidas.

Se encuentra que 123 PQRS quedaron sin tramitar con vencimiento de términos equivalente y 465 PQRSD sin tramitar con términos vigentes en la plataforma equivalente al 10.5% del total recibido a través del modulo de ventanilla única, que sumadas dan en total 588 PQRSD pendientes de responder.

6.2.3 PQRS recibidas a través de los buzones

La Administración Municipal cuenta con 9 buzones ubicados en diferentes instalaciones de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao así:

- Entrada principal alcaldía municipal CAM recepción
- Segundo piso entre la secretaria de gobierno y el despacho
- Casa consistorial oficina de gestión del riesgo en el primer patio.
- Casa consistorial oficina del sisben
- Casa consistorial secretaria de salud
- Secretaria de movilidad

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

- Biblioteca
- Secretaria de infraestructura
- Casa de justicia

En la siguiente tabla se relaciona el resultado del seguimiento con corte al 31 de diciembre de 2022.

Tabla Nro. 3. Consolidado PQRS recibidas a través de los buzones

Ubicación del buzón	Total, recibidos
Entrada principal alcaldía municipal CAM recepción	11
En el segundo piso entre la secretaria de gobierno y el despacho	0
En la casa consistorial al lado de la oficina de gestión del riesgo en el primer patio.	2
En la casa consistorial al lado de la oficina del Sisbén	2
En la casa consistorial al lado de la secretaria de salud	0
En la casa de justicia	6
En la biblioteca	3
En la secretaria de movilidad	6
En la secretaria de infraestructura	0
TOTAL	30

Fuente: Departamento administrativo de desarrollo institucional - DADI

En la tabla anterior se relacionan las 30 quejas que ingresaron por los diferentes buzones que se encuentran distribuidos en la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao, las cuales fueron registradas a través del sistema de información BPM, modulo PQRS y fueron remitidas a las dependencias correspondientes para su respectivo trámite.

Desde la oficina de atención al ciudadano no se tiene registro de la respuesta dada por las dependencias.

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 01-04-2022

7. Observaciones:

Con base en la información analizada, la oficina de Control Interno se permite realizar las siguientes recomendaciones:

- No se cuenta con una persona una persona que se haga responsable de consolidar la información relacionada con temas como Pqrs, encuestas de satisfacción a la ciudadanía, caracterización de usuarios entre otros.
- Mejorar las competencias del personal que maneja el sistema de información BPM en temas como clasificación de documentos, terminología básica, y en general en el manejo del módulo.
- Poco uso por parte de la comunidad en general, de los diferentes canales de comunicación con que cuenta la administración para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- No se realiza seguimiento periódico por parte de la dependencia encargada de todo lo relacionado la información que se produce en atención al ciudadano lo cual no permite contar con la trazabilidad y oportunidad del dato requerido en el momento de realizar los informes.
- Hay falencias en el registro de información por parte de las dependencias en lo referente a la respuesta dada a aquellas solicitudes de información que por su naturaleza no se responden a través de oficio, y por ende no quedan registradas en el modulo correspondencia despachada, tales como prestamos de espacios para reuniones, certificados laborales, certificados de vecindad entre otros.
- Elaborar un plan de acción que permita tomar correctivos frente a las observaciones planteadas.
- Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 el cual establece que 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.

Atentamente,



ANGELICA MARIA ZUÑIGA TRUJILLO
Jefe Oficina de Control Interno

Redactora/ transcriptora: Angelica María Zúñiga Trujillo Jefe OCI

Reviso:

Serie y/o sub serie documental: Informes