



**INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMAS DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2017**

OBJETIVO:

Dar Cumplimiento al desempeño a uno de los Roles y Responsabilidades de la Oficina de Control Interno, como es el seguimiento y la evaluación independiente, en este caso el seguimiento a las PQRS y cumplir con lo estipulado en el artículo 76 de la ley 1474 de 211.

ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS

El informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes (PQRS), por parte de Control Interno durante el primer semestre de la vigencia 2017, hace referencia a las actividades que la entidad viene desarrollando por medio de los mecanismo establecidos por Ley, para dar el tramite respectivo a todas las Peticiones, Quejas y Reclamos presentados por los sujetos de Control y Comunidad en General.

La información contenida en el presente informe ha sido obtenida a través de la entrevista e información de los funcionario que manejan las PQRS, el cual consta de tres mecanismos para la recepción de los PQRS en la alcaldía como son, correspondencia, página web, el SAC (Sistema de Atención a la Comunidad de la Secretaria de Educación Municipal y SAC de la Secretaria de Salud Municipal). Este informe abarca el periodo comprendido entre enero de 2017 a junio de 2017.



RECIBIDO

FECHA: Julio 27-2017

HORA: 5

FIRMA: [Firma manuscrita]



Página Web

Debido a las modificaciones que fueron socializadas del portal web en el mes de febrero, estas no han sido implementadas por las dependencias, debido a que se está el proceso de regulación dentro de la página web del municipio, reflejándose esto en la falta de información y estadísticas por lo mencionado anteriormente.

Según información suministrada por el anacardo de la página WEB antes de la actualización de este se registraron un total de 07 PQRS en sus diferentes modalidades la cual se le dio el trámite correspondiente.

sugerencias	peticiones	solicitudes	denuncias	Reclamos
0	03	02	00	02

DESPACHO DEL ALCALDE

Se evidencia que la Alcaldía de Sahagún no cuenta con dependencia de Atención al Usuario de la Administración Municipal claramente establecida, lo cual tendría que organizarse como se ha venido reiterando en darle un espacio para que se maneje la implementación de esta oficina.

La correspondencia es recepcionada por el jefe de archivo y subida por el funcionario el cual la envía al despacho del Alcalde donde se hace el reparto a las distintas dependencias o secretaria para su trámite y respuesta. Este procedimiento no se encuentra sistematizado y solo se llevan registros en libros y carpetas y es muy difícil consolidar la información y verificar que número de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos fue radicado y respondido a tiempo en



el periodo evaluado ya que la información también llega información a las distintas dependencia en forma directa .

DERECHO DE PETICIÓN	QUERELLAS	QUEJAS
51	0	1

Secretaría de Educación:

La secretaría de educación municipal certificada en educación desde el año 2004, cuenta con el macroproceso de atención al ciudadano, en el cual este es misional y al tiempo transversal con el resto de las diferentes áreas que conforman la entidad territorial. Dentro de las funciones del macroproceso se encuentra el proceso E01, que consisten en recibir los PQRS de la ciudadanía en general (persona natural y jurídica) y se hace por medio de una herramienta de apoyo que consiste en un sistema de información S.A.C. (aplicativo web) donde se radican dichas peticiones, quejas y reclamos, de acuerdo al tema se le asigna al área que le compete dar respuesta de acuerdo a los tiempo que establece la ley.

A continuación veremos un resumen de la información que es recolectada en la secretaria de educación por medio S.A.C y por los canales por donde radica la información los usuarios.

La Secretaría de educación ha radicado en el SAC 2.373 requerimientos.

TOTAL PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
CONSULTA	07
FELICITACIONES	0
INVITACIÓN	09
QUEJA O RECLAMO	23
SUGERENCIA	03
TRAMITE	2331
TOTAL	2373



TOTAL PQR RADICADOS POR CANAL A LA FECHA	
CANAL	No.
PERSONAL	1883
WEB	352
FAX	0
TELEFONICO	0
CORREO ELECTRONICO	03
CORREO CERTIFICADO	135
TOTAL	2373

No. DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS POR MES		
MES	No.	% POR MES
JULIO	16	4.20%
AGOSTO	11	2.85%
SEPTIEMBRE	35	7.97%
OCTUBRE	12	3.45%
NOVIEMBRE	10	1.83%
DICIEMBRE	09	3.28%

Nota la información anteriormente anotada fue suministrada SAC de la secretaria de educación municipal, reflejo del aplicativo que emplea para Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes (PQRS).

Secretaria de Salud.

El proceso de las Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes PQRS no está totalmente sistematizado, tiene sus puntos de control que genera el sistema implementado en la secretaria de Salud con el fin de hacerle seguimiento a las entidades prestadoras de salud al régimen subsidiado.



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT. 800.096.777 -8
Oficina de Control Interno



Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes
Enero	0	9	0	2
Febrero	0	9	0	1
Marzo	0	4	0	3
Abril	0	4	0	0
Mayo	0	2	0	1
junio	0	2	0	0

Total PQRS Radicados Por Canal A La Fecha	
PERSONAL	28
WEB	0
FAX	0
TELEFONICO	2
CORREO ELETRONICO	0
SOLICITUDES	7
TOTAL	37

En cuanto a la documentación recibida por parte del Despacho del Alcalde se recibe de forma manual y se transcribe el recibido en un libro donde se lleva el control de la documentación recibida en la secretaria y se le da el trámite correspondiente.



OFICINA DE JURIDICA

En relación con esta dependencia recibe es la información que llega del reparto del despacho del alcalde y de los oficios que radican personalmente ante esta dependencia, a continuación se refleja en una tabla las Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes PQRS correspondiente al área de jurídica

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes
Enero	3	0	0	9
Febrero	6	0	0	10
Marzo	6	0	0	16
Abril	3	0	0	12
Mayo	6	0	0	4
junio	1	0	0	6

Total PQRS Radicados Por Canal A La Fecha	
PERSONAL	77
WEB	0
FAX	0
TELEFONICO	0
CORREO ELETRONICO	0
SOLICITUDES	05
TOTAL	82



RECOMENDACIONES AL SISTEMA PQRS

Con el fin de mejorar el procedimiento de la atención al ciudadano y de las PQRS en el Municipio de Sahagún, respetuosamente me permito Además de reiterar e insistir las recomendaciones del informe pasado se agregan otras que considero de importancia para el tema de las PQRS en nuestra entidad con el fin de que sean aplicadas de manera prioritaria por la Alcaldía:

La Oficina Asesora de Control Interno sugiere que sea organizada de manera prioritaria la atención al usuario , el registro y seguimiento de las PQRS y la correspondencia que se radica y se genera en la Alcaldía Municipal debido a que se evidencia que a pesar de contar con suficiente personal para realizar dicho procedimiento, la actividad de seguimiento a la correspondencia y en especial a las PQRS no se está efectuando en debida forma, dado que únicamente existe un registro escrito de la correspondencia diaria que se recibe el cual se encuentra en la Secretaria Ejecutiva del Despacho del Alcalde, pero no se hace el seguimiento a la respuesta de las PQRS, para determinar si la respuesta de la misma se está dando en los tiempos establecidos por la ley.

Para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que estipula: "Oficina de Quejas 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." Para esto se requiere la centralización en una sola Secretaría la recepción de PQRS estandarizando el procedimiento y los formatos de seguimiento y control a cada secretaria frente al cumplimiento de los términos legales de respuesta.



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT. 800.096.777 -8
Oficina de Control Interno



Hacer una nueva socialización con los encargados en las dependencias de PQRS sobre las modificaciones y la forma de uso de la página web como herramienta de información.

Se surge incluir capacitación acerca de los términos legales de respuesta a las PQRS, los efectos legales y administrativos por la omisión de no respuesta o demora de la misma.

Responsabilizar en cada una de las secretarías una persona que se encargue del registro y monitoreo de las PQRS y estar al tanto del número de cada uno de estos trámites que se registran (formato) en la dependencia.

Fortalecimiento de los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las PQRS.

Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las PQRS, con el fin de incentivar su uso.

CARLOS MAURICIO SOLANO DURANGO

Jefe de la oficina Control Interno