

**SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN MARTIN DE LOS LLANOS
SEGUNDO SEMESTRE 2020**

ASPECTOS GENERALES

PERIODO DEL INFORME: 01/07/2020 A 31/12/2020

FECHA: 29 DE ENERO DE 2021

OBJETIVO: Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio de 2011, en la cual se norma lo siguiente: 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.

La información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada a las bases de datos que se encuentran registrados en la Ventanilla Única, página Web, bases de datos suministrada por cada secretaria y Dirección.

CONTROL DE LEGALIDAD: La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de julio de 2020 al 31 diciembre de 2021, dando cumplimiento a:

1- Ley 1474 de 2011, Artículo 76

2- Ley 1437 de 2011, Título 2

3- Circular Externa N- 001 de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL.**

Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, tramite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias de la alcaldía de San Martín de los Llanos – Meta.

ALCANCE: Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la alcaldía de San Martín de los Llanos, Meta, en el periodo comprendido del 1 de julio de 2020 hasta el 31 de diciembre del mismo año.

METODOLOGÍA APLICADA: Se verificaron las bases de datos que se encuentran en el sistema de Ventanilla Única y en el formato AGI-ARC-PR5-F2 formato correspondencia recibida aplicado por cada dependencia para el control de llegada y respuesta a todo tipo de requerimiento.

INFORMACIÓN GENERAL

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en éste documento tiene como fuente primaria las bases de datos de las diferentes dependencias y los documentos físicos que reposan en cada una de ellas así como el formato de registro de correspondencia que maneja la ventanilla única:

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derechos de petición	64	11.1
Solicitudes	510	88
Quejas	5	0.9
TOTAL	579	100

TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS

Dependencia	Quejas	Derechos de petición	Solicitudes	Total	%
Gobierno	0	8	55	63	11
Planeación	1	11	56	68	11.6
Obras Publicas	0	7	97	104	17.9
Inspección de policía	2	10	15	27	4.8
Salud	1	5	5	11	2
Comisaria	0	2	31	33	5.6
Despacho alcalde	0	4	42	46	7.9
Impuestos	0	4	150	154	27
Tesorería	0	0	6	6	1
Programas sociales	0	6	0	6	1
Presupuesto	0	2	5	7	1.2
Almacén Municipal	0	0	12	12	2
Contratación	0	0	9	9	1.5
Enlace hidrocarburos	1	4	6	11	1.8
victimas	0	1	21	22	3.7
Total	5	64	510	579	100

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

El consolidado realizado, indica que un total de 579 peticiones, quejas y solicitudes fueron recibidas en la alcaldía de San Martín de los Llanos, Meta durante el segundo semestre de la vigencia 2020.

En resumen encontramos que los datos analizados muestran que del total de PQRS evaluados el 93.8 % fueron contestados a tiempo, mientras que 6.2% fueron contestados a destiempo.

Se exhorta luego del seguimiento a la correspondencia del segundo semestre de la vigencia 2020, a las dependencias de Secretaria de Obras públicas, la Inspección de policía y la Secretaria de Planeación, para que cumplan con los plazos establecidos por la normatividad para dar respuesta a las solicitudes.

Relacionado con el flujo de PQRS por destinatario se evidencia que la dependencia que más recepción PQRS durante el segundo semestre del 2020 con un 27% del total de las PQRS recibidas fue la dirección financiera de impuestos, seguida de la secretaria de obras con un 17.9% y la sigue la secretaria de Planeación con un 11.6%.

RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno de Gestión realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos y de las Dependencias, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Derechos de Petición, que los ciudadanos allegan a la Alcaldía por los diferentes medios de solicitud:

- 1) En el caso de dar traslado a un PQRS, hacerlo de manera inmediata o en el menor tiempo posible.
- 2) Se recomienda la implementación del modulo de correspondencia para que de esta forma se de celeridad al proceso de distribución y además dicho sistema arrojaría alertas de las PQRS próximas a vencerse y se evitarían incumplimientos.
- 3) Al momento de dar traslado por competencia, al direccionar la petición se debe tener la claridad sobre el asunto para que éste no ocasione demora en la respectiva respuesta.
- 4) Se recomienda que los responsables designados en cada una de las dependencias para atender las peticiones, quejas y reclamos, realicen protocolos de respuestas estándar para los temas reiterativos, con el fin de responder automáticamente al ciudadano, con oportunidad y calidad.
- 5) Se reitera el cumplimiento de los términos de respuesta de las peticiones, establecidos en la norma respecto de las peticiones, quejas y reclamos, especialmente al Decreto 1755 de 2015.
- 6) Se sugiere la Instalación de Buzones de sugerencias dentro de la Instalación de la Administración.
- 7) Hacer uso del control Disciplinario para los Servidores Públicos de la Entidad que no cumplan con los tiempos estipulados para los Derechos de Petición y las diferentes PQRS.



CONCLUSIONES

Para cumplir el objetivo de garantizar la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes y demás, es muy importante la participación activa de todos los funcionarios y contratistas que estén involucrados con el trámite de las PQRS, así mismo tener una vocación de servicio a la comunidad que permita tener un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, precisa, clara, transparente y de calidad.

Se realizará capacitación por parte de la Directora Administrativa de control interno a las auxiliares administrativa encargadas del diligenciamiento del formato de control de comunicaciones oficiales para que sea más eficiente y eficaz el control y seguimiento por medio de dicho formato; teniendo en cuenta que en algunas oficinas no se está diligenciando adecuadamente esta herramienta.

Original firmado

YADY CONSTANZA RODRIGUEZ ORTIZ
Directora Administrativa de Control Interno

