	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 2/01/2019

**MUNICIPIO DE PITALITO
OFICINA DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO**


**SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS**

SEGUNDO SEMESTRE 2020

PITALITO, ENERO DE 2021

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL	
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03
		FECHA: 2/01/2019

INTRODUCCION

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“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”* así mismo la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*


El Municipio de Pitalito realiza el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) presentadas por los ciudadanos o grupo de ciudadanos con el fin de verificar su oportunidad, materialidad, congruencia y veracidad para lo cual se apoya en los registros de la red Extranet implementada por la administración municipal, el cual lleva el registro desde su radicación hasta la salida de su respuesta, adicionalmente permite generar reportes permanentes sobre el estado de las PQRSD, buscando determinar las posibles debilidades y fortalezas para ser llevadas a la alta dirección en busca del mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno como fuente de información tiene en cuenta las siguientes:

- El sistema de gestión documental EXTRANET, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo atencionalciudadano@alcaldiapitalito.gov.co, el formulario PQRSD, el correo certificado y las radicadas personalmente.
- El informe presentado por la Secretaría General, proyectado por la Técnico Administrativo Líder de atención al ciudadano.

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 2/01/2019

OBJETIVO.

Garantizar la efectividad del ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución y facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan mediante la promoción específica de la participación ciudadana, optimizando el procedimiento de atención a las PQRSD.

ALCANCE.

El seguimiento se realiza a las PQRSD radicadas durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio y 31 de Diciembre de 2020, con base en la información suministrada por la Técnico Administrativo Líder de Atención al Ciudadano de la Secretaría General y por la consulta realizada a través del sistema Extranet que maneja el municipio de Pitalito.

METODOLOGÍA.

La Alcaldía Municipal cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad; estipulado mediante el protocolo de atención al ciudadano aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG y adoptado mediante resolución 1295 de 2019.


Canal Virtual: La Alcaldía Municipal ha dispuesto de un link en su página web www.alcaldiapitalito.gov.co para la radicación, a través del cual se pueden formular las PQRSD, al igual que el ciudadano las puede radicar a través del correo electrónico institucional atencionalciudadano@alcaldiapitalito.gov.co; así como el correo electrónico de la Secretaria de Educación secretaria.educacion@sempitalito.gov.co y atención telefónica – S.E.M

Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal o radicación personal o a mediante el buzón.

Canal Presencial: Se puede acceder en el contacto directo con el personal de Atención al Ciudadano a través de la Ventanilla Única en el segundo nivel de servicio, con el fin de brindar información personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 2/01/2019

adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.


Canal Telefónico: La Secretaria de Educación ha dispuesto una línea telefónica para atender las diferentes solicitudes y/o quejas que requieran presentar.

A continuación se relacionan los canales de atención con su especificación del servicio a prestar:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
	Atención personal	Carrera 3 No.4 -78 Centro Administrativo Municipal "La Chapolera" Pitalito – Huila	Días hábiles lunes a viernes de 7:30 de la mañana - hasta las 12:30 de la tarde, y de 2:00 de la tarde a 5:00 de la tarde.	Se presta atención presencial en cada una de las secretarías dependiendo la necesidad del ciudadano.
		Casa Municipal Calle 6 No. 3-48 Pitalito-Huila		
Atención presencial	Radicación de PQRS Alcaldía Municipal y S.E.M	Oficina del SISBEN Casa Municipal Carrera 6 No. 3-48		
		Carrera 3 No.4 -78 Centro Administrativo Municipal "La Chapolera" Pitalito – Huila	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 de la mañana - hasta las 12:00 del mediodía, y de 2:00 de la tarde a 5:00 de la tarde. El día viernes de 7:30 de la mañana - hasta las 12:00 del mediodía, y de 2:00 de la tarde a 4:00 de la tarde.	A través de este servicio el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas, reclamos, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.
Virtual	Ventanilla única Correo electrónico	https://extranet.huila.gov.co/pitalito/site.aspx?codigo=d368389f-817b-4485-a1f0-b6c28e5f2532	La ventanilla única se encuentra activa las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles	La ventanilla única es una herramienta que permite radicar los requerimientos en línea. Por este medio los ciudadanos pueden realizar seguimiento al estado de sus trámites
		atencionalciudadano@alcaldiapitalito.gov.co	Se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro del horario: 07:30 de la mañana a 12:30 de la tarde y 02:00 de la tarde a 05:00 de la tarde de lunes a viernes.	Por este canal el ciudadano puede formular consultas, quejas, solicitudes, peticiones y reclamos.

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo


	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 2/01/2019

Virtual S.E.M	Página web	www.alcaldiapitalito.gov.co	La página se encuentra activa las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	El objetivo fundamental del portal del municipio es utilizar la web como principal canal de información útil, actualizada para toda la comunidad y el ciudadano. Por este canal el ciudadano también puede formular consultas, quejas, reclamos, sugerencias; se accede a la opción PQRS desde el sitio web.
	Redes sociales	Alcaldía de Pitalito oficial	Activa las 24 horas	Fan Page donde se publica constantemente información acerca de actividades, servicios, planes y proyectos que adelanta la administración municipal.
	Ventanilla única S.A.C.	http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=63	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles.	La ventanilla es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por la Secretaría de Educación Municipal. Se accede a la ventanilla desde el sitio web www.sempitalito.gov.co , opción SAC. (Sistema de Atención al Ciudadano).
	Correo electrónico	secretaria.educacion@sempitalito.gov.co	Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario: 07:30 a.m. a 12:30 m. y 02:00 p.m. a 05:00 p.m. lunes a viernes.	Por este canal el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites.
Atención telefónica – S.E.M	Celular	3183507741	Días hábiles, lunes a viernes de 07:30 a.m. a 12:30 m. y 02:00 p.m. a 05:00 p.m.	

Se encuentra estandarizado el procedimiento mediante el CÓDIGO: P-GAC-02 TRAMITE DE PQR'S Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA, el cual establece como puntos de control acorde a la Ley 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones los siguientes:

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 2/01/2019

Clase	Termino
Peticiónes en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiónes de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiónes entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a Concejales	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaria General proyectada por la Técnico Administrativo líder de atención al ciudadano, en el Sistema de Gestión Documental “EXTRANET”, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (julio – diciembre de 2020), la Alcaldía municipal de Pitalito presentó el siguiente comportamiento:


- 1. CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR DEPENDENCIA:** Mediante consulta realizada al sistema EXTRANET, el reporte por dependencias generó la entrada de 11802 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

Cuadro 1

Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Contestados (A Tiempo)	PQRs Contestados (Fuera de Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Días)
Despacho del Alcalde	789	745	731	14	3	11,01
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1209	1208	1208	0	0	4,69

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 2/01/2019

Secretaría de Gobierno	1781	1781	1742	31	0	9,13
Secretaría de Hacienda y Finanzas Públicas	1806	1781	1781	0	0	5,80
Secretaría de Planeación	4717	4717	4205	59	0	15,78
Secretaría de Salud	743	742	724	18	0	9,11
Secretaría de Infraestructura	281	273	265	8	0	9,81
Secretaría General	344	339	335	4	0	7,92
Secretaría de Educación	132	131	129	2	0	8,36
TOTALES	11802	11717	11120	136	3	9,07


Durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio y el 31 de Diciembre de 2020 fueron recibidos en la Alcaldía Municipal un total de **11802** requerimientos, recibiendo respuesta oportuna (Tiempo legal) en **11120** de ellos, equivalentes al 94,2% del total de requerimientos recibidos, 3 requerimientos a la fecha de corte del informe se hallan sin contestar y por fuera de los términos de Ley. Se dio respuesta inoportuna a 136 requerimientos.

Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado se aumentó el número de peticiones de 10255 a 11802 con relación al seguimiento del primer semestre de 2020, en el cual se recibieron 1547 PQRSD mas para el segundo semestre. Se observa entre las dependencias más representativas la Secretaria de Planeación, recibió el mayor porcentaje de peticiones de 4717 representando el 40%; de las cuales 59 solicitudes fueron contestadas por fuera de los terminos legales, seguida por la Secretaria de Hacienda y Finanzas Publicas con el 15,3% de solicitudes y contestadas todas en los terminos de ley, seguida de la Secretaria de Gobierno e Inclusión Social y quienes recibieron el 15% de los radicados y 31 solicitudes contestadas por fuera del termino, y el 27% distribuido entre las 6 dependencias restantes.

2. **INGRESO POR CANALES:** De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema EXTRANET en el periodo evaluado, se presenta el siguiente cuadro en el cual se evidencia el canal o medio de radicacion de las peticiones y el total de

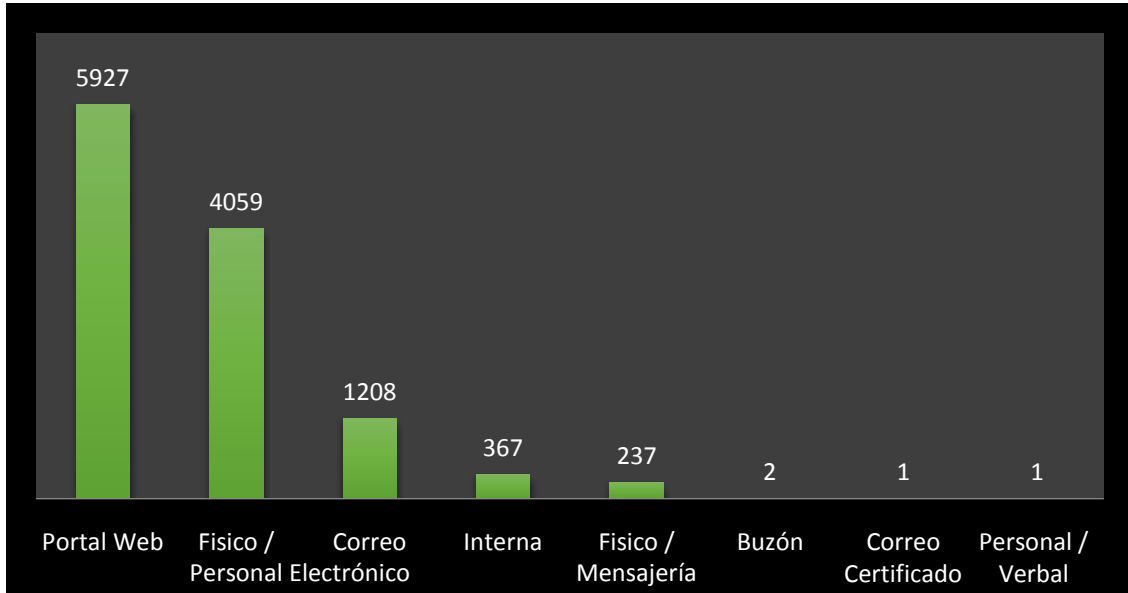
Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 2/01/2019

radicados por cada uno:

Cuadro 2.




Teniendo en cuenta la información antes relacionada, se evidencia que para el periodo de seguimiento, se destacaron los medios de portal web, con 5927 solicitudes, seguidas de 4059 comunicaciones por el canal físico/personal que representan, por el canal correo electrónico se recibieron 1208 solicitudes, 367 solicitudes ingresaron por el canal interno y 237 solicitudes ingresaron por el canal físico/mensajería.

3. TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN POR SECRETARIA Y/O DEPENDENCIA CONTESTADOS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY: La alcaldía Municipal de Pitalito durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de Diciembre de 2020, ha registrado 175 radicados en el sistema extranet como derecho de petición.

De acuerdo con las estadísticas enviadas en el periodo evaluado, a continuación se presenta cuadro que refleja los derechos de petición radicados por cada una:

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL	
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03

Cuadro 3.




Teniendo en cuenta la información antes relacionada, se evidencia que para el periodo de seguimiento, de los derechos de petición ingresados a la Administración Municipal, el Despacho del Alcalde con 39 radicados mayor número de solicitudes radicadas, que incluye las oficinas de Ambiente y Gestión del Riesgo, Oficina Jurídica, oficina de contratación, equivalentes al 22%,; a la Secretaria de Gobierno e Inclusión Social se le radicaron 38 solicitudes que corresponde al 22%, seguido de la Secretaria de Planeación con 35 radicados, que representan el 20%, seguido de la Secretaria de Hacienda y Finanzas Publicas con 24 solicitudes que corresponde al 14%, la secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad con 13 radicados, que corresponde al 8%, la Secretaría de Infraestructura con 7 radicados que corresponde al 4%, la Secretaría de Educación con 7 radicados que representa el 4%, la Secretaria General con 6 radicados que equivale al 3% y la Secretaría de Salud con 6 radicados que corresponde al 3%. Respectivamente

Los datos anteriores son suministrados por la Técnico Administrativo Líder de Atención al Ciudadano, validados con el reporte que se genera a través del aplicativo se evidencian inconsistencias que alteran los resultados de la gestión de PQRS de la entidad.

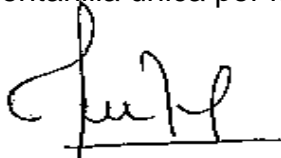
Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL	
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03
		FECHA: 2/01/2019

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El Municipio de Pitalito debe implementar acciones de mejora de manera inmediata para garantizar el derecho a la información, brindando una respuesta oportuna y coherente con los requerimientos del ciudadano, los 64 casos de requerimientos contestados inoportunamente deterioran la imagen institucional, generan insatisfacción de los peticionarios y se obstaculiza el derecho de los ciudadanos, contemplados en la Ley 1755 de 2015, la cual en su artículo **31. EXPRESA Falta disciplinaria**. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.
- Se reitera la importancia en el acompañamiento de la Secretaria General, para la revisión a los controles establecidos en el riesgo “Incumplimiento en la Respuesta de los PQR” definido en el Mapa de Riesgos Institucional.
- En los reportes allegados a esta Oficina por parte de la Técnico Administrativo Líder de Atención al Ciudadano, se evidencia, carencia de controles por parte de la Oficina TIC en el cierre de PQRSD del personal contratista de la entidad.
- Este informe semestral corresponde a la información ingresada a través del sistema de comunicaciones oficiales Extranet, sin desconocer la existencia de canales como los correos electrónicos que se han utilizado por la emergencia sanitaria en las dependencias y no están reportados a la ventanilla única por lo tanto no se relacionan en este informe.



MARCO ANTONIO URBANO GAVIRIA
Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo