

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

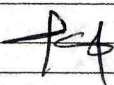
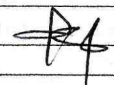
**MUNICIPIO DE PITALITO
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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

SEGUNDO SEMESTRE 2021

PITALITO, ENERO DE 2022

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Yina Paola Scalante Ortega		Aprobado por: Yina Paola Scalante Ortega	
Firma:		Firma:	
Nombre: Yina Paola Scalante Ortega		Nombre: Yina Paola Scalante Ortega	
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 del sistema de gestión documental 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: Yina Paola Scalante Ortega	Aprobado por: Yina Paola Scalante Ortega
Firma:	Firma:
Nombre: Yina Paola Scalante Ortega	Nombre: Yina Paola Scalante Ortega
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 PQRS.

ALCANCE.

El seguimiento se realiza a las PQRS radicadas durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio y 31 de diciembre de 2021, 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 PQRS, 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 Secretaría 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,

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Yina Paola Scalante Ortega	Aprobado por: Yina Paola Scalante Ortega
Firma:	Firma:
Nombre: Yina Paola Scalante Ortega	Nombre: Yina Paola Scalante Ortega
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

quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal 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 presencial	Atención personal	Carrera 3 No.4 - 78 Centro Administrativo Municipal "La Chapolera" Pitalito – Huila		Se presta atención presencial en cada una de las secretarías dependiendo la necesidad del ciudadano.
		Casa Municipal Calle 6 No. 3-48 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.	
		Oficina del SISBEN Casa Municipal Carrera 6 No. 3-48		
	Radicación de PQRS Alcaldía Municipal y S.E.M	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.
		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

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Yina Paola Scalante Ortega

Firma:

Nombre: Yina Paola Scalante Ortega

Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

Aprobado por: Yina Paola Scalante Ortega

Firma:

Nombre: Yina Paola Scalante Ortega

Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

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

Virtual	Ventana única			
	Correo electrónico	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.
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.

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Yina Paola Scalante Ortega	Aprobado por: Yina Paola Scalante Ortega
Firma:	Firma:
Nombre: Yina Paola Scalante Ortega	Nombre: Yina Paola Scalante Ortega
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

Atención telefónica – S.E.M	Ventani lla única S.A.C.	http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co	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	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles. 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.
	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 Trámite de PQRS y envío de correspondencia, el cual establece como puntos

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Yina Paola Scalante Ortega	Aprobado por: Yina Paola Scalante Ortega
Firma:	Firma:
Nombre: Yina Paola Scalante Ortega	Nombre: Yina Paola Scalante Ortega
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

de control acorde a la Ley 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones los siguientes:

Clase	Termino
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones 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
Peticiones 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 Secretaría 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 2021), 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 13.734 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Yina Paola Scalante Ortega	Aprobado por: Yina Paola Scalante Ortega
Firma:	Firma:
Nombre: Yina Paola Scalante Ortega	Nombre: Yina Paola Scalante Ortega
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

Cuadro 1

Dependencia	Numero PQRs	PQRS Contestados	PQRS Contestados (A Tiempo)	PQRS Contestados (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Días)	Eficiencia (%)
Despacho del Alcalde	817	817	786	31	10,19	97,18
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	41	41	41	0	3,66	100
Secretaría de Gobierno	1910	1910	1888	22	7,21	98,9
Secretaría de Hacienda y Finanzas Públicas	1106	1106	1096	10	9,29	99,1
Secretaría de Planeación	4623	4623	4357	266	14,79	95,04
Secretaría de Salud	663	663	660	3	10,66	99,7
Secretaría de Infraestructura	317	317	311	6	8,45	98,74
Secretaría General	322	322	299	23	9,24	93,19
Secretaría de Educación	3935	3935	3933	2	4,01	99,9
TOTALES	13.734	13.734	13.371	363	8,61	97,97

Durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio y el 31 de diciembre de 2021 fueron recibidos en la Alcaldía Municipal un total de **13.734** requerimientos, recibiendo respuesta oportuna (Tiempo legal) en **13.371** de ellos, equivalentes al 97,3% del total de requerimientos recibidos, 363 requerimientos a la fecha de corte del informe se contestaron por fuera de los términos de Ley.

Durante el semestre evaluado se radicaron **13.734** peticiones, observandose que la dependencia con mayor numero de PQRS es la Secretaria de Planeación, recibió el mayor porcentaje de peticiones de 4.623 representando el 33.6%; de las cuales 266 solicitudes fueron contestadas por fuera de los terminos legales, seguida por la Secretaria de educación con 3.935 peticiones representando el

Proyectó: María Digna Rojas Rojas 

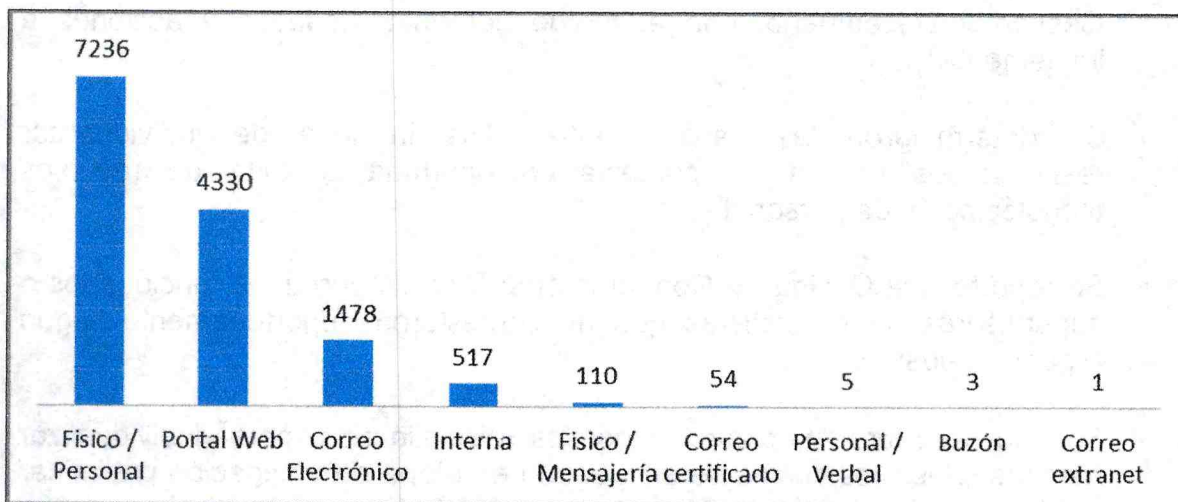
Revisado por: Yina Paola Scalante Ortega 	Aprobado por: Yina Paola Scalante Ortega 
Firma:	Firma:
Nombre: Yina Paola Scalante Ortega	Nombre: Yina Paola Scalante Ortega
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

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

28.6% de solicitudes y contestadas en el 99,9% en los terminos de ley, seguida de la Secretaria de Gobierno e Inclusión Social con 1.910 peticiones equivalentes al 13.9% de los radicados y 22 solicitudes contestadas por fuera del termino, y el 23.9% distribuido entre las 6 dependencias restantes con total de peticiones de 3.266.

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 radicación de las peticiones y el total de radicados por cada uno:

Cuadro 2.



Se evidencia que 7236 solicitudes que equivalen a 52.6% ingresaron a través del canal físico/personal, seguidas de 4330 comunicaciones por el portal web que representan el 31.5%, 1478 solicitudes ingresaron por correo electrónico correspondiente al 10.7%, por el canal interno se recibieron 517 solicitudes que corresponden al 3.7%, 110 solicitudes se recibieron por el canal físico/mensajería que equivale al 0.8%, 54 solicitud se recibieron a través correo certificado que equivale al 0.4% , 9 solicitud se recibieron por los otros canales y representan el 0.1% del total de los requerimientos.

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: Yina Paola Scalante Ortega		Aprobado por: Yina Paola Scalante Ortega	
Firma:		Firma:	
Nombre: Yina Paola Scalante Ortega		Nombre: Yina Paola Scalante Ortega	
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

I. De acuerdo al primer informe semestral de seguimiento a las PQRS el cual fue socializado en el Comité Institucional de MIPG, se dio inicio a acciones preventivas mediante Auditoria interna realizada durante el último trimestre de la vigencia 2021 y para dar cumplimiento al seguimiento de certificación del proceso atención al ciudadano; desde la Secretaria General apoyado por Despacho y lo líderes del proceso de calidad, líderes de proceso de las diferentes dependencias, se ejecutaron y documentaron acciones correctivas, para mejorar la oportunidad de respuesta y dar cumplimiento al protocolo de atención al ciudadano con las siguientes acciones:

- Se socializó Informe de ventanilla única ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de determinar causas y acciones a implementar.
- Se determinaron las causas entre ellas la falta de individualizar responsables por la no contestación oportuna, y falta de recursos tecnológicos y de personal.
- Se reportó a la Oficina de Control Interno Disciplinario a los funcionarios o supervisores de contratistas que no contestaron oportunamente según reporte trimestral.
- Se dio apertura a cuatro procesos disciplinarios para individualizar responsables, los cuales se encuentran en etapa de indagación preliminar por trasgresión al **artículo 31 de la Ley 1755** 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.

II. Con respecto a las acciones anteriormente descritas hubo oportunidad de mejora en el proceso de atención al ciudadano, se realizó el estudio técnico de rediseño institucional el cual determinó importantes cargas laborales de la secretaría que presenta mayor número de PQRS contestadas fuera de los términos de Ley.

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Yina Paola Scalante Ortega	Aprobado por: Yina Paola Scalante Ortega
Firma:	Firma:
Nombre: Yina Paola Scalante Ortega	Nombre: Yina Paola Scalante Ortega
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

III. La Oficina TIC, realizó la verificación de insuficiencias de equipos tecnológicos y conectividad, situación que permitió la dotación de equipos para algunas dependencias donde se presentaron estas irregularidades.

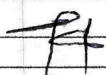
IV. Como recomendación de la Oficina de Control Interno Administrativo y en aras de mejorar la eficiencia y eficacia de la atención al ciudadano según los lineamientos de ley se hace mención a lo siguiente:

- De otra parte y en concordancia con la Resolución 1519 de 2020, el Municipio de Pitalito debe ajustar su página Web, específicamente deberán desarrollar el formulario electrónico para PQRSD, requisitos generales y campos mínimos que se señalen en el Anexo 2 de dicha resolución.
- La Secretaría General, como responsable del proceso, debe continuar con la implementación de la acción correctiva, con los pertinentes seguimientos, reportando las posibles violaciones al código único disciplinario, respecto a la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver.

Atentamente.


YINA PAOLA SCALANTE ORTEGA
 Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

Proyectó: María Digna Rojas Rojas 

Revisado por: Yina Paola Scalante Ortega 	Aprobado por: Yina Paola Scalante Ortega 
Firma:	Firma:
Nombre: Yina Paola Scalante Ortega	Nombre: Yina Paola Scalante Ortega
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo