



Tuluá
de la gente para la gente

OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SOLICITUDES-PQRS
(ENERO-JUNIO 2021)**

**CUMPLIMIENTO LEY 1474 DE 2011
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES-PQRS
DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE TULUÁ**

AYDEE TRUJILLO CORRALES
Jefe de Oficina Control Interno

TULUÁ, VALLE
Junio de 2021

Calle 25 No. 25-04 PBX:(2) 2339300 Ext: 3311-3314 Código Postal: 763022
www.tuluá.gov.co – email: controlinterno@tuluá.gov.co - facebook.com/alcaldiadetuluá
twitter.com/alcaldiadetuluá





OFICINA DE CONTROL INTERNO

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a las funciones establecidas en la ley 87 de 1993 y atendiendo lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción", presenta informe semestral de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la entidad. El seguimiento y evaluación se efectuó al trámite de las situaciones de los ciudadanos teniendo en cuenta los reportes generados por: Sistema del aplicativo MARVIN, así mismo se tuvo en cuenta las dificultades presentadas por la Emergencia Sanitaria, Ambiental y Biológica causada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 que obligó a la Presidencia de La Republica Decretar Confinamiento Preventivo Obligatorio, donde la Alcaldía Municipal adoptó el teletrabajo como forma de cumplimiento de actividades y funciones.

La oficina de control interno realizó seguimiento y auditoría interna especial y hace presentación de informe dando cumplimiento a lo establecido en el programa anual de auditoría 2021, con el fin de determinar y verificar el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentados por los ciudadanos ante los procesos de la administración municipal, se realiza el análisis de la información correspondiente al periodo comprendido de enero a junio de 2021, tomando como base y referencia la información registrada en el sistema MARVIN.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA Y EL SEGUIMIENTO

Este informe tiene por objeto realizar el seguimiento y evaluación al cumplimiento de LEY 1474 DE 2011 identificar y verificar el trámite dado a las PQRSD que han ingresado a la entidad durante el periodo comprendido de enero a junio del 2021. Las fuentes de información para la elaboración de este informe provienen de los reportes suministrados por: Sistema aplicativo MARVIN Aplicativo WEB de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias suministrados por la alcaldía municipal de Tuluá.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Verificar la calidad en el cumplimiento estricto a las respuestas oportunas de calidad y oportunidad del proceso de atención integral al ciudadano y en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 anticorrupción.



OFICINA DE CONTROL INTERNO

ALCANCE DE LA AUDITORIA Y EL SEGUIMIENTO

Verificar el cumplimiento de los trámites PQRSD, teniendo en cuenta la oportunidad, calidad, efectividad del servicio y cumplimiento de las normas vigentes con la información que se registra en el servicio de atención al ciudadano correspondiente al periodo de febrero de 2021 a la fecha de la auditoria.

MARCO LEGAL

- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. “En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones, artículo 26. Decreto 0103 de 2015, “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19 numeral 3”
- Ley 87 de 1993 mediante la cual se dicta las normas para el ejercicio del Control Interno.
- Circular Externa No.001 de 2011 en la que se indican las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- Artículo 23 de la constitución política de Colombia “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”
- Decreto 538 del 12 de abril de 2020. Por el cual se adoptan medida para contener y mitigar la pandemia de **COVID-19** y garantizar la prestación de los servicios, en el **marco** del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, declaró la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, hasta el 30 de mayo de 2020, y adoptó medidas sanitarias con el objeto de prevenir y controlar la propagación del Coronavirus COVID-19 en el territorio nacional y mitigar sus efectos.





OFICINA DE CONTROL INTERNO

- ARTÍCULO 7. Cumplimiento de protocolos para el desarrollo de actividades.
- ARTÍCULO 9. Teletrabajo y trabajo en casa

METODOLOGIA

La ejecución del presente seguimiento y auditoría, se realizó con base al seguimiento que el auditor líder ha venido realizando desde el mes de enero de 2021, la información es tomada fielmente del Sistema de información de gestión documental MARVIN, módulo atención al ciudadano, en el cual se examinó la base de datos de las peticiones recibidas para el primer semestre de 2021, de igual manera se utilizaron técnicas de auditoria como observación directa, revisión selectiva, entrevista con los responsables de los procesos, visitas de seguimiento y acompañamiento a los dependencias que funcionan en sedes

Externas a la alcaldía y que cuentan con ventanilla única de correspondencia para la atención al ciudadano.

CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	MECANISMOS	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Servicio Ciudadano	Calle 25, Carrera 25, Esquina	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30am a 5:30pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la PQRSD que se vaya a interponer, las cuales se radican en el sistema de información MARVIN.
Virtual	Correo Electrónico	www.serviciocidudadano@tulua.gov.co	El correo electrónico se encuentran activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestiona en horas y días hábiles	Las PQRSD que se interpongan por este medio son radicadas en el sistema de información MARVIN, para asegurar la trazabilidad del trámite.
Escrito	Radicación de Comunicación escrita	Calle 25, Carrera 25, Esquina	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30am a 5:30pm	Las PQRSD se radican en el sistema de información MARVIN.





OFICINA DE CONTROL INTERNO

TRABAJO DE CAMPO

- Revisión y análisis de la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano.
- Revisión y análisis de la información suministrada por las sedes externas que cuentan con ventanilla de atención al ciudadano.
- Revisión y análisis de la información extraída del sistema de gestión documental MARVIN.
- Revisión de la página de atención al ciudadano.
- Elaboración del informe final.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

De acuerdo con los reportes generados por la plataforma MARVIN, se verifico que a fecha de enero a de junio del 2021 se encuentran PQRSD vencidas interpuestas en los diferentes canales de atención que tiene dispuesto la Alcaldía Municipal para este fin.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control Interno en su rol de asesoría y acompañamiento realizó un cronograma de visitas a los procesos de la Administración Municipal, con el fin de hacer seguimiento en la atención de PQRSD según lo establecido

en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, visitas que se pusieron en conocimiento de cada una de las dependencias en la circular 7 identificada con numero de radicado S4273, emitida por el área de Control Interno el pasado 17 de febrero del 2021. También se informó sobre los PQRSD vencidos al secretario de desarrollo Institucional a través de memorando identificado con el número de radicado S-9919 de fecha 08 de abril del 2021.

Posterior a las visitas y las mesas de trabajo se continuo con el seguimiento a los PQRSD a través de los reportes generados semanalmente desde la plataforma MARVIN, donde se enviaron memorandos con el número de trámites vencidos que registraba el sistema de información MARVIN.

Dicho seguimiento mostro resultados positivos ya que a fecha de junio la administración municipal cuenta con 218 PQRSD vencidos, lo que muestra el avance logrado de enero a junio.

Durante el seguimiento realizado se pudo evidenciar que los procesos que constantemente reportan PQRSD vencidos son: Desarrollo Territorial, Secretaria de Gobierno Convivencia y Seguridad, Inspección de Policía y Secretaria de Salud, esto debido al volumen de tramites tan alto que manejan dichas secretarias.



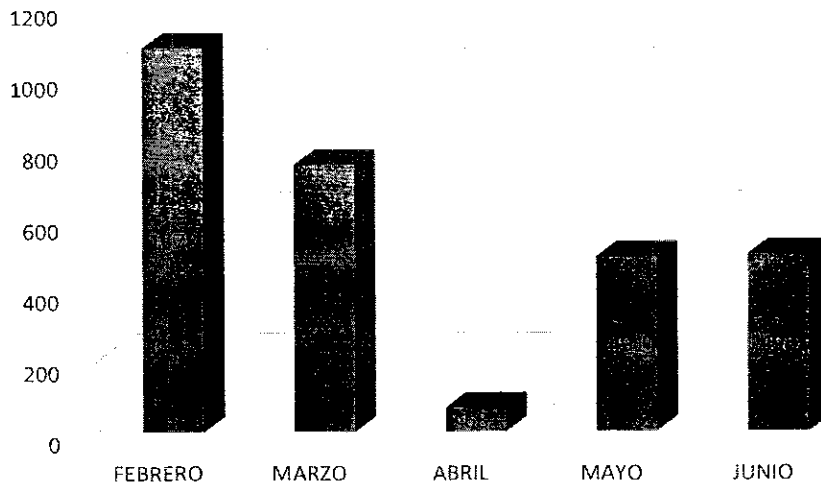


OFICINA DE CONTROL INTERNO

Con el fin de dar manejo a la situación se reportó la situación al secretario de desarrollo institucional informando: "de manera urgente se deben tomar medidas a la situación que se viene presentando con los vencimientos de los tramites de PQRSD, es importante resaltar que el procedimiento de atención al ciudadano es claro y preciso con enviar a disciplinario el que no cumpla con los tiempos de la ley establecidos, al igual está contemplado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011".

El día 17 de marzo del 2021 se da inicio a la auditoria al centro de atención integral ciudadano -CAIC-para el desarrollo de la auditoria se realizó cronograma de visitas a las diferentes dependencias de la administración municipal que cuentan con ventanilla única de correspondencia y que quedan externas al edificio de la alcaldía, obteniendo los siguientes resultados:

Se evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2021,se realizó la implementación en la página web del municipio www.tuluva.gov.co, donde se encuentra el cual se le permite al ciudadano la herramienta por la cual puede gestionar una PQRSD y hacerle seguimiento a su PQRSD,se recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la alcaldía de Tuluá, siendo los meses de febrero y marzo los que reflejan mayor número de trámites radicados y abril representa el menor número de peticiones.





OFICINA DE CONTROL INTERNO

TIPOS DE SOLICITUD

DENUNCIAS: Es el acto mediante el cual se pone en conocimiento a la entidad de una acción que va en contra de la ley. Les solicitamos que sus denuncias se presenten o registren en forma objetiva, respetuosa y se refieran a hechos concretos y no supuestos.

IDEAS PARA SOLUCIÓN PROBLEMÁTICAS DE TULUÁ: Espacio donde se pueden plasmar ideas para la solución de situaciones que se presentan en el Municipio de Tuluá.

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: Espacio proporcionado para que los niños, niñas y adolescentes puedan dar a conocer inquietudes, necesidades y demás situaciones que se les genere y presente.

PETICIÓN: A través de un derecho de petición, toda persona nacional o extranjera, adulta o menor de edad, puede presentar solicitudes respetuosas a la Entidad por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta solución. Sus peticiones pueden ser: Solicitud Consulta, Solicitud De Documentación, Solicitud Información.

QUEJA: Es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento de la Administración Municipal, actos de corrupción y conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho cometidos por los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y particulares que ejercen funciones públicas. En todos aquellos casos en que la conducta del servidor público pueda constituir presunta falta disciplinaria, se dará traslado a la Oficina de Control Disciplinario.

RECLAMO: Es el mecanismo mediante el cual se pone en conocimiento la insatisfacción sobre la deficiencia del servicio prestado por la entidad o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Administración Municipal.

SOLICITUD: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a la Administración Municipal, por ser solicitud tiene la misma validez que un derecho de petición y con lleva los mismos términos y responsabilidades para dársele respuesta.

SUGERENCIA o RECOMENDACIÓN: Es la proposición, idea o indicación que se presenta a la Administración Municipal con el fin de contribuir al mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentra relacionada con la prestación de un servicio.

BOTÓN DENUNCIA SEGURA: es instrumento que permite que la sociedad civil contribuya de manera eficaz a combatir posibles actos de corrupción. La denuncia interpuesta llega directamente a la Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública y es remitida al ente encargado de hacer la investigación.

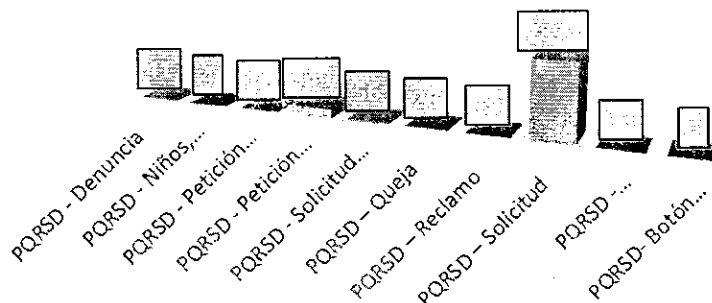


**OFICINA DE CONTROL INTERNO
POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS ENERO-JUNIO**

TIPO	CANTIDAD
PQRSD - Denuncia	41
PQRSD - Niños, niñas y Adolescentes	4
PQRSD - Petición Solicitud de Consulta	21
PQRSD - Petición Solicitud de Información	349
PQRSD - Solicitud de Documentación	56
PQRSD - Queja	28
PQRSD - Reclamo	19
PQRSD - Solicitud	2894
PQRSD - Sugerencia o Recomendación	13
PQRSD- Botón Denuncia Segura	6
TOTAL	3433

ANÁLISIS DE TIPOS DE CASOS

PORCENTAJE POR TIPOS DE CASOS



Se observa que el tipo de PQRSD que más se reporta por parte de los ciudadanos son las Solicitudes con un total de dos mil ochocientos noventa y cuatro (2894), seguida por Solicitud de Información con trescientos cuarenta y nueve (349) y Solicitud de Documentación con cincuenta y seis (56), dejando en un rango muy menor Sugerencias o Recomendación y Niños, niñas y Adolescentes, entre otros.





OFICINA DE CONTROL INTERNO

ANALISIS POR DEPENDENCIA

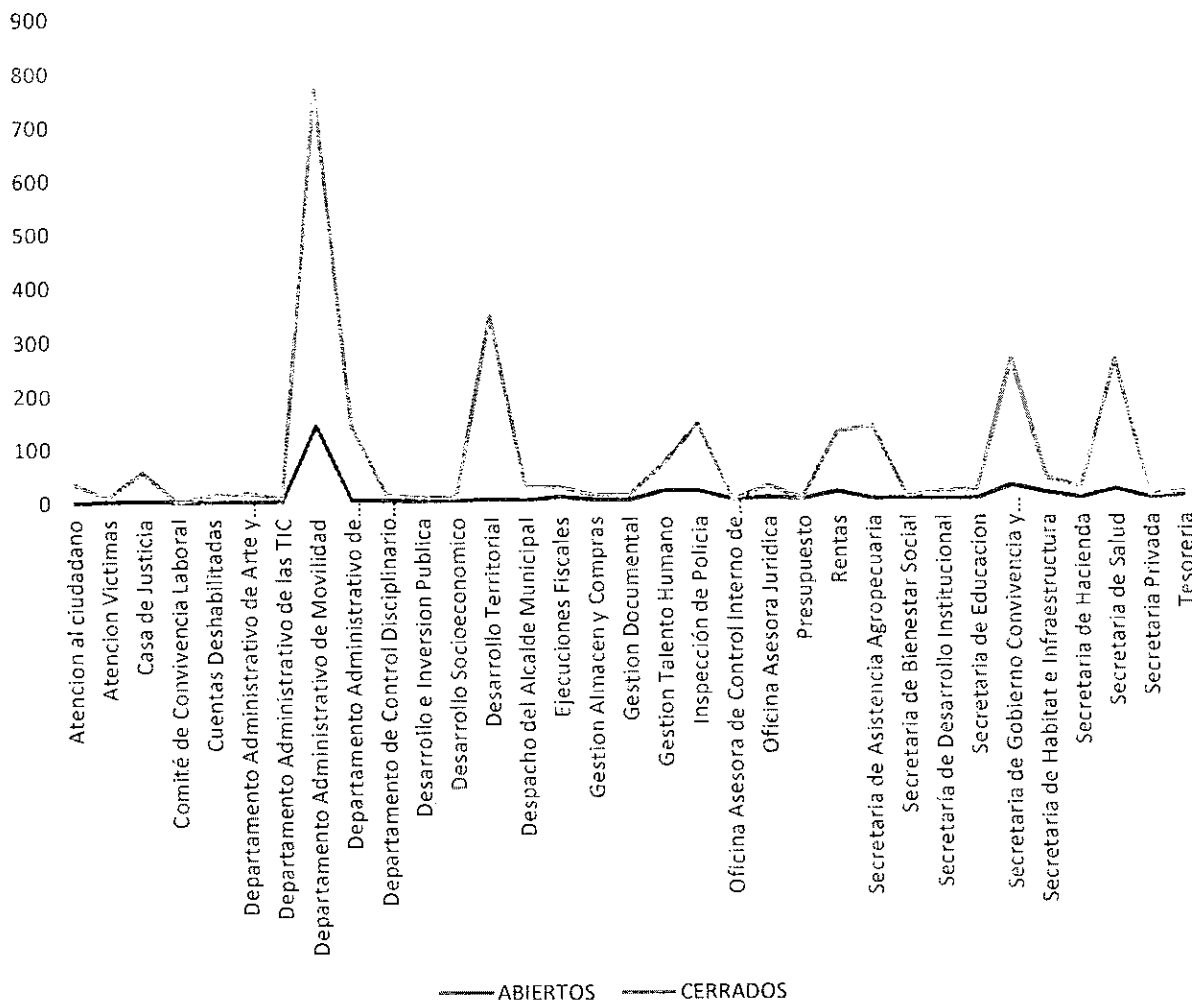
DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL GENERAL	CERRADOS CON VENCIMIENTO	CERRADOS OPORTUNAMENTE
SECRETARIA SALUD	14	252	266	43	223
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE MOVILIDAD	40	770	810	57	753
RENTAS	18	132	150	63	87
TESORERIA	4	12	16	5	11
EJECUCIONES FISCALES	8	36	52	9	43
GESTION TALENTO HUMANO	3	66	69	9	60
DESARROLLO TERRITORIAL	32	342	374	86	288
ATENCION AL CIUDADANO	0	36	36	1	35
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION	3	155	158	36	122
CASA DE JUSTICIA	3	60	63	21	42
DEPARTAMENTO ARTE Y CULTURA	0	48	48	4	44
INSPECCION DE POLICIA	17	142	159	75	84
SECRETARIA DE GOBIERNO CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	32	320	352	98	254
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	0	6	6	2	4
DESPACHO DEL ALCALDE MUNICIPAL	1	26	27	0	26
GESTION DOCUMENTAL	0	8	8	2	6
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	26	31	10	21
PRESUPUESTO	1	2	3	1	2
DESARROLLO E INVERSION PUBLICA	0	9	9	1	8
SECRETARIA ASISTENCIA AGROPECUARIA	0	144	144	8	136
SECRETARIA DE HABITAT E INFRAESTRUCTURA	3	42	45	5	40
SECRETARIA PRIVADA	0	5	5	2	3
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	12	12	2	10
SECRETARIA DE EDUCACION	0	20	20	4	16
ATENCION A VICTIMAS	2	9	11	4	7
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC	0	8	8	1	7
GESTION DE ALMACEN Y COMPRAS	1	8	9	0	9
OFICINA DEL SISBEN	0	7	7	0	7
DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	9	9	0	9
SECRETARIA DE HACIENDA	0	20	20	6	14
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	1	0	1
TOTAL	187	2733	2928	SSS	2372





OFICINA DE CONTROL INTERNO

Consolidado por cantidad de tramites abiertos y cerrados



Dentro de las 2928 PQRSD se observa que 187 de ellas que se encuentran abiertas a la fecha de este informe estas PQRSD.

De las 2733 PQRSD que a la fecha se han cerrado se puede evidenciar que 555 se cerraron con vencimiento y 2372 se respondieron con oportunidad a los ciudadanos.

De esta forma se observa esa cantidad discriminada por tipo de PQRSD reflejando que se contestaron dentro de los términos y en la totalidad registradas, igualmente se observan





OFICINA DE CONTROL INTERNO

que la Solicitud-Reclamo-Queja-Solicitud Consulta-en un porcentaje considerable se contestó la mayoría de ellas sin vencimiento, lo contrario se observa que un porcentaje alto se contestó estando vencida PQRSD registradas se contestaron a tiempo, por ultimo han sido contestadas en la misma medida tanto vencidas como sin vencimiento. Es de resaltar que, aunque se observa este comportamiento han sido más las PQRSD que se han contestado dentro de los términos.

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

Se evidenció que el control en la oportunidad de las respuestas está bajo la responsabilidad del coordinador del centro de atención integral al ciudadano -CAIC-, Además, los líderes de los procesos deben tener la responsabilidad del control y autocontrol en el cumplimiento de la normatividad en la atención al ciudadano, no obstante, la administración municipal no está dando estricto cumplimiento a los tiempos de respuesta de los PQRSD establecidos por la ley.

CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Se evidenció que el centro de atención integral al ciudadano -CAIC- realiza control de calidad a las respuestas que se le brindan a los ciudadanos, lo que representa riesgo de detectar a tiempo errores de forma o de fondo que se puedan materializar.

HALLAZGOS ENCONTRADOS EN LA AUDITORIA

1. La plataforma MARVIN cumple, es efectiva y es eficiente ya que suple las necesidades a este proceso teniendo en cuenta que realizadas las visitas de seguimiento a las dependencias externas que cuenta con ventanilla única de correspondencia se evidenció una mejora de radicación para poder dar salida a los PQRSD, aunque aún se muestran falencias, los funcionarios deben de imprimir las solicitudes y radicarlas a través de la ventanilla única, los funcionarios encargados no pueden cerrar los PQRSD, tan pronto dan respuesta ya que el radicado de salida de un documento solo lo puede generar el funcionario que cuenta con el rol de usuario de ventanilla única para dar salida a los documentos y si el encargado no está se corre el riesgo de retrasar la oportunidad y cumplimiento a las respuestas de los PQRSD.

Se ha implementado más ventanillas únicas a los procesos que lo requieren, aun se debe mejorar más para la radicación al instante de dar una respuesta oportuna y no tener que esperar a la persona encargada.

2. Los funcionarios manifiestan para generar radicados de entrada y salida hay momentos en que las dependencias van a solicitar radicados no dan abasto para la radicación de solicitudes internas y externas ya sea de entrada o de salida.





OFICINA DE CONTROL INTERNO

3. Mensualmente se envían memorandos a cada una de las secretarías y al secretario de desarrollo con la información de los PQRSD que se encuentren vencidos a la

Fecha de dicho informe, se tiene control de manera continua y permanente al proceso de PQRSD de toda la administración municipal. Se evidencia que no se tiene ningún control ni filtro sobre la calidad de las respuestas que se generan a los ciudadanos lo que representa un alto riesgo dado que no hay posibilidad de detectar errores de forma o de fondo en la contestación de PQRSD.

4. Se evidencia que se está dando atención por vía telefónica, cumpliendo así con la caracterización del proceso de atención al ciudadano.
5. Se evidencia que el link de PQRSD se encuentra habilitado en la página web de la alcaldía, lo que representa acuerdo a la normatividad vigente y la ley 1474 del 2000 todos los entes de orden nacional o territorial deben cumplir con la atención de tramites a través de la página web de los municipios.
6. Se evidencia seguimiento constante desde el punto de atención CAIC, a los puntos externos que tienen ventanilla única de correspondencia de la administración municipal, lo que representa el cumplimiento y la atención oportuna.
7. Realizadas las visitas a las dependencias externas que cuentan con ventanilla única de correspondencia, se evidencia que Los funcionarios encargados de generar respuestas en la administración municipal cuentan con usuario asignado en MARVIN, así mismo se evidencia el control tiene conocimiento de cuáles son los funcionarios encargados de generar respuestas a las ciudadanas y hay control sobre el manejo y asignación de los mismos.
8. Las TIC implementaron para el mes de abril en la intranet del municipio donde los ciudadanos pueden ya hacerle seguimiento a las PQRSD y saber por dónde va su respuesta, esta implementación se realizó debido a la mayor quejas y peticiones que requería.

CONCLUSION DE LA AUDITORIA

Se verifico que la plataforma MARVIN presenta conformidades generalizadas en los procesos, el sistema de información presenta mecanismos eficaces que permiten la interacción ciudadana, el cual el Departamento Administrativo de las TIC implemento en línea en la página web del municipio donde el ciudadano puede realizar el seguimiento a las PQRSD. Igual mente el proceso debe seguir mejorando para hacer más eficiente su funcionamiento en el cumplimiento de las directrices nacionales en atención al ciudadano y la caracterización del proceso.





OFICINA DE CONTROL INTERNO

RECOMENDACIONES

- La entidad debe definir instrumentos de seguimiento y vigilancia eficaces y permanentes en cuanto a los tiempos de respuesta de los PQRSD, que garanticen el cumplimiento estricto de la ley.
- Se debe implementar filtro de calidad a las respuestas de los PQRSD.
- Realizar mesas de trabajo con las dependencias que constantemente reportan PQRSD vencidos.
- Capacitación constante al personal de planta y contratistas sobre la importancia de la atención con calidad y oportunidad al ciudadano.
- Realizar jornadas de capacitación constantes en el manejo del sistema de información MARVIN.
- La coordinación de atención al ciudadano debe ser más constante en el control de los funcionarios que trabajan en las ventanillas únicas de correspondencia que quedan externas al edificio de la alcaldía.
- Mas cultura de utilización de medios digitales y disminuir la utilización de papel con el fin de disminuir riesgos de COVID-19.

AYDEE TRUJILLO CORRALES
Jefe de Oficina Control Interno

Elaboro: Aydee Trujillo Corrales
Revisó: Aydee Trujillo Corrales
Transcriptor: Leidy Johanna Gallego Rios

