

**Informe de
seguimiento a las
Peticiones,
Quejas, Reclamos
y Sugerencias –
PQRS**



**RECUPEREMOS
CAMPOALEGRE**

**Campoalegre-Huila
Primer Semestre 2023**





 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		 RECUPEREMOS CAMPOALEGRE
	Macroproceso: Procesos de Evaluación		
	Proceso: Gestión de Evaluación y Seguimiento		
	Subproceso: Control Interno de la Gestión		
	FORMATO: INFORMES DE CONTROL INTERNO		
Fecha: 22-12-2022	Versión: 1	Código: FOR-CIG-16	Página: 1 de 9

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
MARCO LEGAL	2
OBJETIVOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO	2
ALCANCE DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO	3
METODOLOGIA	3
RESULTADOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO	3
OBSERVACIONES GENERALES	8
FORTALEZAS	8
DEBILIDADES	8
RECOMENDACIONES	9
CONCLUSIONES	9

PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: EDWIN CORTÉS	NOMBRE: EDWIN CORTÉS	NOMBRE: EDWIN CORTÉS
CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		 RECUPEREMOS CAMPOALEGRE
	Macroproceso: Procesos de Evaluación		
	Proceso: Gestión de Evaluación y Seguimiento		
	Subproceso: Control Interno de la Gestión		
	FORMATO:		
	INFORMES DE CONTROL INTERNO		
Fecha: 22-12-2022	Versión: 1	Código: FOR-CIG-16	Página: 2 de 9

INTRODUCCIÓN

En el marco de las funciones de la oficina de Control Interno, como mecanismo de apoyo al cumplimiento de los objetivos de control establecidos en la ley 87 de 1993, específicamente en las relacionadas con la ejecución del Programa Anual de Auditorías aprobado para la vigencia 2023 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se lleva a cabo el seguimiento verificación del cumplimiento a la 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”.

La Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones- PQRSF recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la administración Municipal, en el periodo comprendido entre el 02 de enero y 30 de junio de 2023, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.



MARCO LEGAL

- Ley 87 de 1993 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 del 2011, Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias 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
- Ley 1437 de 2011, Título 2. Derecho De Petición
- Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

OBJETIVOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Realizar el seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. “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” para la Alcaldía de Campoalegre – Huila, durante el primer semestre de 2023.

PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: EDWIN CORTÉS	NOMBRE: EDWIN CORTÉS	NOMBRE: EDWIN CORTÉS
CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		 RECUPEREMOS CAMPOALEGRE
	Macroproceso: Procesos de Evaluación		
	Proceso: Gestión de Evaluación y Seguimiento		
	Subproceso: Control Interno de la Gestión		
	FORMATO: INFORMES DE CONTROL INTERNO		
Fecha: 22-12-2022	Versión: 1	Código: FOR-CIG-16	Página: 3 de 9

ALCANCE DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo de enero a junio de 2023.

METODOLOGIA

Con base en la información de los tramites de solicitudes registradas en el sistema EXTRANET, se lleva a cabo procesamiento de la información de manera cuantitativa que permito identificar el comportamiento de atención oportuna de la información solicitada por los ciudadanos a la Alcaldía Municipal de Campoalegre(H).



RESULTADOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO

A continuación, se reporta el seguimiento al estado de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias "PQRSD", direccionadas a las diferentes dependencias durante el primer semestre 2023, con base en la información extraída del Sistema EXTRANET, por el cual se recepciona las solicitudes realizadas por los ciudadanos a la Alcaldía Municipal de Campoalegre; que permita identificar el nivel de eficacia en la gestión realizada por parte de las dependencias a las solicitudes, aspectos a mejorar y generar confianza en los ciudadanos y mejora en la imagen institucional.

CANALES DE ATENCIÓN: La Administración Municipal ha puesto a disposición de los ciudadanos los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

- Físico / Mensajería
- Portal web
- Físico / Personal
- Buzón
- Correo Certificado
- correo Electrónico
- Correo Extranet
- Fax
- Personal / Verbal
- Ventanilla Externa
- Telefónico
- Redes Sociales

PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: EDWIN CORTÉS	NOMBRE: EDWIN CORTÉS	NOMBRE: EDWIN CORTÉS
CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		 RECUPEREMOS CAMPOALEGRE
	Macroproceso: Procesos de Evaluación		
	Proceso: Gestión de Evaluación y Seguimiento		
	Subproceso: Control Interno de la Gestión		
	FORMATO: INFORMES DE CONTROL INTERNO		
Fecha: 22-12-2022	Versión: 1	Código: FOR-CIG-16	Página: 4 de 9

Peticiones Recibidas Distribuidos por Canal de Atención

El número de solicitudes recibidas por la Administración Municipal en el primer semestre de 2023 en los canales dispuestos para tal fin, al igual que el porcentaje correspondiente a cada uno de ellos se distribuye de la siguiente manera:

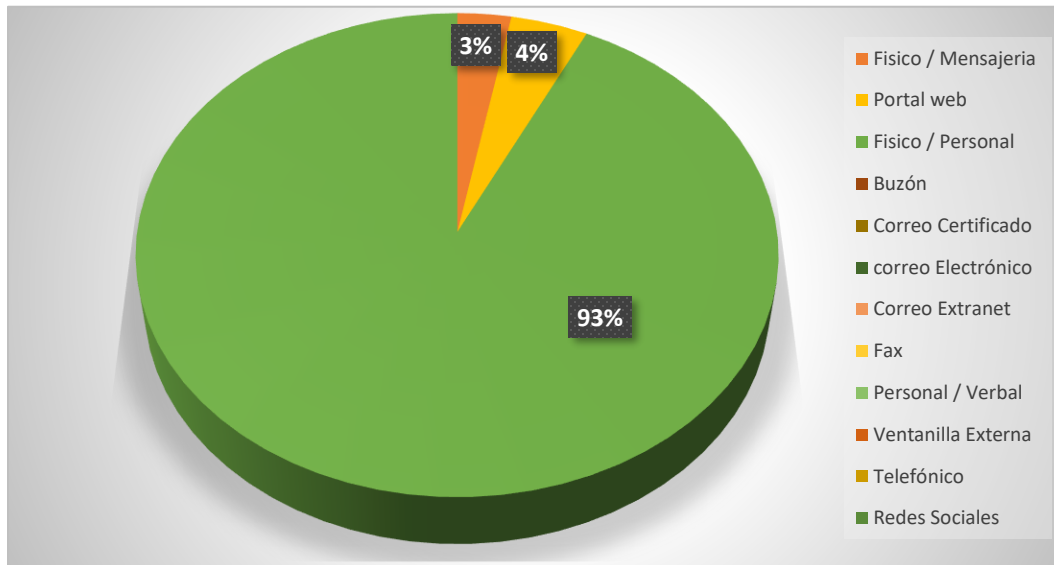




Gráfico 1. Peticiones Recibidas Distribuidos por Canal de Atención

De 1686 comunicaciones recibidas por la Administración Municipal de Campoalegre el 93% corresponden al canal de Físico / Personal, seguido en menor proporción por lo canales de Portal Web con el 4% y Físico / Mensajería con el 3%. Los demás canales de entrada de comunicaciones no registran ingresos durante el primer semestre de 2023.

Clasificación de Solicitudes Recibidas por Tipo de Documento

El número de solicitudes recibidas por la Administración Municipal en el primer semestre de 2023 totalizan 1686 registros por el canal físico de ventanilla único, lo cuales según tipo de comunicación se distribuyen así:

PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: EDWIN CORTÉS	NOMBRE: EDWIN CORTÉS	NOMBRE: EDWIN CORTÉS
CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		 RECUPEREMOS CAMPOALEGRE
	Macroproceso: Procesos de Evaluación		
	Proceso: Gestión de Evaluación y Seguimiento		
	Subproceso: Control Interno de la Gestión		
	FORMATO:		
	INFORMES DE CONTROL INTERNO		
Fecha: 22-12-2022	Versión: 1	Código: FOR-CIG-16	Página: 5 de 9

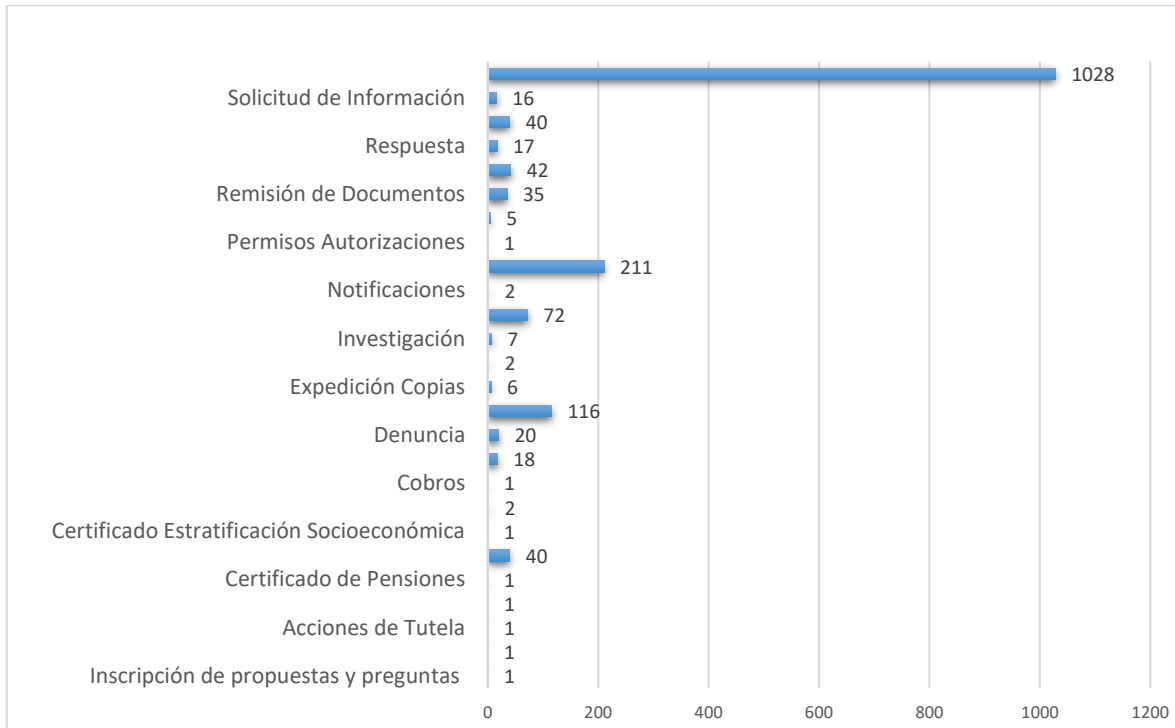


Gráfico 2: Clasificación de Solicitudes Recibidas por Tipo de Documento

Oportunidad en la atención a las solicitudes

La distribución en la oportunidad en las respuestas dadas a las solicitudes de la ciudadanía nos permite identificar que el 57% fueron respondidas dentro de los términos legales, mientras que el 43% fueron respondidas por fuera de los términos legales.

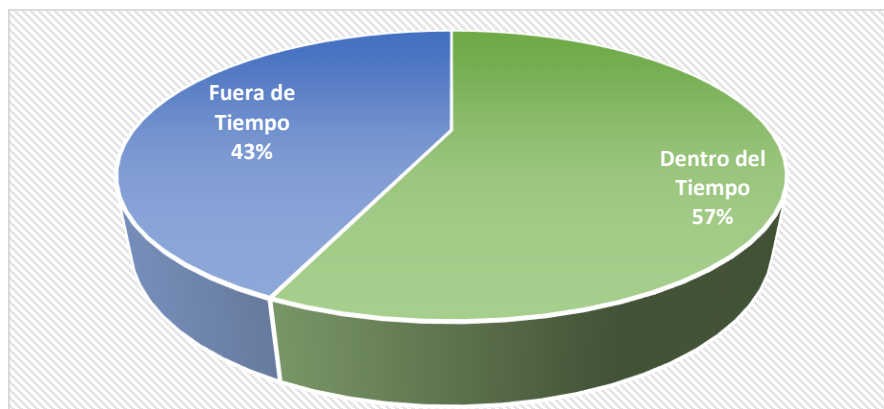




Gráfico 3. Oportunidad en la atención a las solicitudes

PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: EDWIN CORTÉS	NOMBRE: EDWIN CORTÉS	NOMBRE: EDWIN CORTÉS
CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		 RECUPEREMOS CAMPOALEGRE
	Macroproceso: Procesos de Evaluación		
	Proceso: Gestión de Evaluación y Seguimiento		
	Subproceso: Control Interno de la Gestión		
FORMATO:			
INFORMES DE CONTROL INTERNO			
Fecha: 22-12-2022	Versión: 1	Código: FOR-CIG-16	Página: 6 de 9

Distribución de comunicaciones por Tipo

Durante el primer semestre de 2023 se presentaron diferentes tipos de comunicaciones como Correspondencia, Denuncia, Felicitación, Oficio, Petición, Preguntas, Queja, Reclamo y Sugerencia.

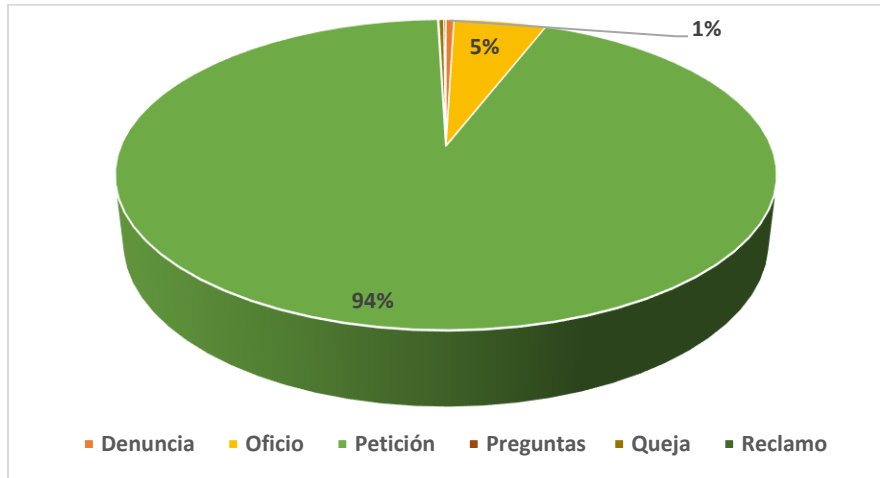


Gráfico 4. Distribución de comunicaciones por Tipo

Los principales tipos de comunicaciones son las peticiones con el 94%, seguido con los oficios con el 5%, y denuncias, preguntas, quejas y reclamos con menos del 1%.

Distribución de comunicaciones Recibidas por Dependencias

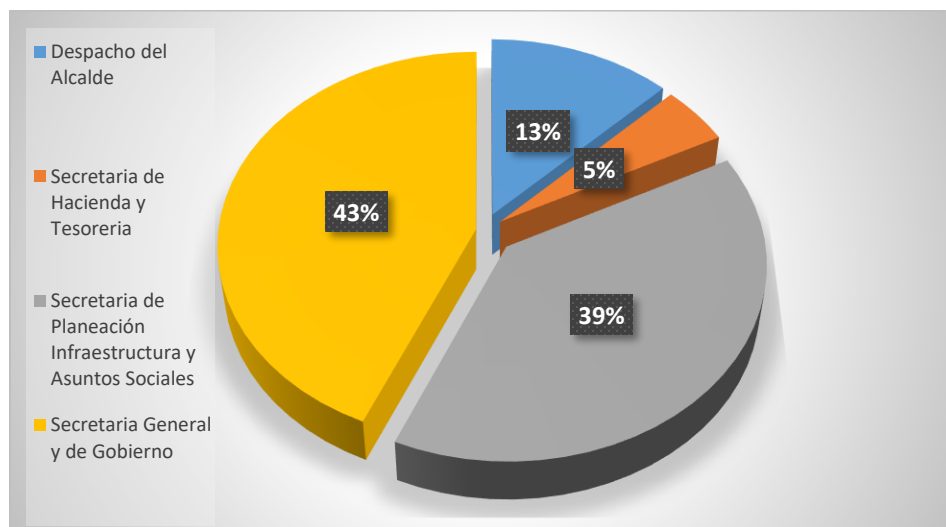




Gráfico 5. Distribución de comunicaciones Recibidas por Dependencias

PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: EDWIN CORTÉS	NOMBRE: EDWIN CORTÉS	NOMBRE: EDWIN CORTÉS
CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		 RECUPEREMOS CAMPOALEGRE
	Macroproceso: Procesos de Evaluación		
	Proceso: Gestión de Evaluación y Seguimiento		
	Subproceso: Control Interno de la Gestión		
	FORMATO:		
	INFORMES DE CONTROL INTERNO		
Fecha: 22-12-2022	Versión: 1	Código: FOR-CIG-16	Página: 7 de 9

La distribución de las comunicaciones recibidas por las diferentes dependencias nos muestra que el 43% son direccionadas a la Secretaría General y de Gobierno, el 39% a la Secretaría de Planeación, Infraestructura y Asuntos Sociales. En menor proporción las comunicaciones recibidas se direccionan a el Despacho del Alcalde y el 5% a Secretaria de Hacienda y Tesorería.

Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Contestados (A Tiempo)	PQRs Contestados (Fuera de Tiempo)	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar (A Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)
(Sin Asignar)	1	0	0	0	1	0	1
Secretaría de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales	659	443	295	148	216	43	173
Secretaría de Hacienda y Tesorería	82	78	62	16	4	4	0
Secretaría General y de Gobierno	732	617	417	200	115	23	92
Despacho del Alcalde	212	189	83	106	23	7	16
Total	1686	1327	857	470	359	77	282

Tabla 2. Distribución de comunicaciones Recibidas por Dependencias



Tiempo de Respuesta PQRSD

Al evaluar el tiempo de respuesta de las PQRs, mediante los registros generados por el sistema EXTRANET, de tal manera que se logre el propósito de dar respuesta oportuna a las solicitudes de los ciudadanos, garantizando el cumplimiento de los términos estipulados en la ley, se identifica que el tiempo promedio de las respuestas dadas ha sido de catorce (14) días hábiles en promedio.

Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2023 - Enero	2436	174	14,00	EXCELENTE
2023 - Febrero	2785	199	13,99	EXCELENTE
2023 - Marzo	6017	415	14,50	EXCELENTE
2023 - Abril	3101	246	12,61	EXCELENTE
2023 - Mayo	2884	202	14,28	EXCELENTE
2023 - Junio	955	92	10,38	EXCELENTE
Totales	18178	1328	14,00	EXCELENTE

Tabla 3. Tiempo de Respuesta PQRSD

PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: EDWIN CORTÉS	NOMBRE: EDWIN CORTÉS	NOMBRE: EDWIN CORTÉS
CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		 RECUPEREMOS CAMPOALEGRE
	Macroproceso: Procesos de Evaluación		
	Proceso: Gestión de Evaluación y Seguimiento		
	Subproceso: Control Interno de la Gestión		
	FORMATO: INFORMES DE CONTROL INTERNO		
Fecha: 22-12-2022	Versión: 1	Código: FOR-CIG-16	Página: 8 de 9

PQRSD en Vencimiento

En la evaluación realizada se identifica que de 1686 PQRS radicadas, 263 se encuentran sin respuesta según lo registrado en el sistema EXTRANET, representado en un 16% de estos sin una evidente respuesta dentro de los términos establecidos, algunos con hasta 118 días hábiles de vencimiento.

OBSERVACIONES GENERALES

Las actividades de atención al ciudadano consistente en la recepción y tramites de las solicitudes que realizan las partes interesadas según el tipo de comunicaciones que presentan como petición, solicitud de información, de documentos, quejas, reclamos, denuncian, entre otras se llevan a cabo contando con la disposición de diferentes recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura lo que permite que el canal presencial esté normalmente en operación, cumpliendo así mismo con políticas establecidas con la entidad como de austeridad del gasto en cuanto a reducción de uno de papel e impresiones. Sin embargo, se hace necesario fortalecer el manejo procedimental de esta actividad desde el punto de vista legal y articulado con las herramientas tecnológicas disponibles actualmente como la Extranet, de tal manera que se logre mejorar los indicadores de oportunidad que hoy se encuentran en el 57% de respuestas dentro de los términos legales, con un 16% de estos sin una evidente respuesta.



FORTALEZAS

- Infraestructura dispuesta como punto de atención al ciudadano, equipos de computación y recursos humanos de planta para la prestación de servicio.
- Establecimiento de procesos y procedimientos de Atención al Ciudadano para la estandarización de las actividades de la atención al ciudadano.
- Puesta en marcha de herramientas tecnológicas como el aplicativo EXTRANET para la facilitar la recepción y trámite de los ciudadanos, permitiendo realizar seguimiento y control estadístico en la oportunidad en la prestación del servicio de atención al ciudadano.

DEBILIDADES

- Baja implementación por parte del personal de planta y contratistas del aplicativo EXTRANET para el registro de las comunicaciones de entrada como de salida, lo que está generando un subregistro de comunicaciones sin control estadístico.
- Deficiente seguimiento a la oportunidad en las respuestas solicitadas en los diferentes trámites solicitados por los ciudadanos, lo cual se evidencia en el 43% de PQRS, contestadas fuera de tiempo y en el vencimiento del 16% de estas, aun sin respuesta.

PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: EDWIN CORTÉS	NOMBRE: EDWIN CORTÉS	NOMBRE: EDWIN CORTÉS
CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		 RECUPEREMOS CAMPOALEGRE
	Macroproceso: Procesos de Evaluación		
	Proceso: Gestión de Evaluación y Seguimiento		
	Subproceso: Control Interno de la Gestión		
	FORMATO:		
	INFORMES DE CONTROL INTERNO		
Fecha: 22-12-2022	Versión: 1	Código: FOR-CIG-16	Página: 9 de 9

- Deficiente clasificación de las solicitudes de las partes interesadas ingresadas a la entidad, no permitiendo un control estadístico de los trámites requeridos por estos.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer los conocimientos en cuanto a los términos legales para el trámite de la PQRS con base en lo establecido en la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Socializar al personal de planta y contratistas en la aplicación del documento PRO-GAC-01 Procedimiento de Atención al Ciudadano, el cual busca brindar atención, orientación general, información específica e iniciar el trámite en ventanilla única, a los Ciudadanos, que les permita la accesibilidad a los servicios que ofrece la Administración Municipal de Campoalegre de manera oportuna.
- Capacitar a los diferentes colaboradores personal de planta y contratistas en la utilización del aplicativo EXTRANET, de tal manera que se aproveche esta herramienta tecnológica y se logre reducir el uso de papel e impresiones.
- Mejorar la identificación de las diferentes solicitudes que ingresan a la entidad de tal manera que no se generalicen como solicitud de información y permitan una clasificación adecuada de los trámites solicitados por los ciudadanos.
- Generar alertas, seguimientos y controles a los riesgos de incumplimiento, desde la primera línea de defensa según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

CONCLUSIONES

La prestación del servicio de atención a pesar de estar implementado en la Alcaldía de Campoalegre, se hace necesario fortalecerlo en relación con el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas, procurando la disminución del uso del papel e impresiones y mayor seguimiento a la oportunidad en las respuestas dadas a los ciudadanos que permitan estar dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente y mejorando la imagen institucional ante las partes interesadas, principalmente nuestros ciudadanos.


EDWIN CORTES

Jefe de Control Interno

PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: EDWIN CORTES	NOMBRE: EDWIN CORTES	NOMBRE: EDWIN CORTES
CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno	CARGO: Jefe Oficina Control Interno