

**INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N° 027**

F-EM-14 Versión: 01

Fecha: 20/05/2021

FECHA DE EMISIÓN	Día:	29	Mes:	09	Año:	2023
-------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Seguimiento:	Informe semestral de gestión y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf- Semestre 1- 2023
Secretaría y/o dependencia(s):	Secretaría General- Subdirección de Atención al Ciudadano
Objetivo del seguimiento:	Realizar seguimiento y control al estado de las PQRSDf interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas a través de los diferentes canales oficiales de atención, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y efectuar las recomendaciones necesarias a los responsables de los procesos, buscando el mejoramiento continuo de la Administración Municipal.
Alcance del seguimiento:	Realizar seguimiento a los informes sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf presentados por la Subdirección de Atención al Ciudadano, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023.
Marco Normativo:	<ul style="list-style-type: none">• Ley 87 de 1993• Constitución Política de Colombia Arts. 1, 2, 13, 15, 20, 23, 40, 45, 74, 270.• Ley 190 de 1995• Ley 962 de 2005• Ley 1266 de 2008• Ley 1474 de 2011• Ley 1581 de 2012• Ley 1712 de 2014• Ley 1437 de 2011• Ley 1755 de 2015• Decreto 1166 de 2016• Decreto municipal 328 del 14 de agosto de 2008• Decreto municipal 316 del 5 de agosto de 2020• Decreto 095 del 23 de marzo de 2021

Representante Alta Dirección	Jefe oficina de Control Interno	Audidores
Santiago Montoya Montoya	Lina María Muñoz Vásquez	Pablo Andrés Pineda Quiceno – Asesor Control Interno Natalia Andrea Castañeda Ríos – Contratista-Apoyo Profesional

1. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO



Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se expresa *“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...”*; la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y evaluación al tratamiento y trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSDF que fueron interpuestas por la ciudadanía en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del año 2023, teniendo en cuenta que los tiempos legales vigentes para dar las respuestas a las PQRSDF están regidos por la Ley 1755 de 2015.

Para la presentación de este informe se realizó seguimiento y trazabilidad a las PQRSDF, los informes de gestión y satisfacción enviados por la Subdirección de Atención al Ciudadano, con los cuales se analizaron factores como tiempo de respuesta, remisión por competencia, canales de atención, acceso a la información, tipo de PQRSDF; con el objetivo primordial de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente y la oportuna atención al Ciudadano y de esta manera poder tomar acciones de mejora buscando la calidad en el servicio prestado por la Administración Municipal.

Las PQRSDF son ingresadas y atendidas a través de los diferentes canales oficiales de atención, cada Secretaría y/o dependencia se encarga de gestionar las solicitudes ingresadas con el objetivo de proceder a dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad.

Las estadísticas son presentadas de acuerdo al número total de PQRSDF ingresadas ante la entidad durante el primer semestre del año 2023, con el apoyo de la Subdirección de Atención al Ciudadano, quienes se encargaron de clasificar la información de acuerdo a: Tipo de respuesta (afirmativa /negativa), tipo de requerimiento (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitaciones); además de la validación de la información en el aplicativo G+, uno de los principales resultados que arrojó el seguimiento a los datos de este informe, es que el aplicativo G+ en el cual se registran las PQRSDF, presentó fallas en la asignación de las PQRSDF durante el semestre, motivo por el cual fue difícil la consolidación de la información y se evidenciaron inconsistencias entre los datos arrojados, los datos enviados por la Subdirección de Atención al Ciudadano, y los datos que se tenían del seguimiento semanal realizado desde la Oficina de Control Interno; dicho esto, los siguientes son los datos consolidados para este seguimiento:

Tabla 1. Tipos de peticiones y tiempos de respuesta



Funcionario, tenga en cuenta esta información de cara a responder **peticiones de los ciudadanos** frente a las autoridades:



ALCALDÍA DE SABANETA

Toda petición radicada desde

el 18 de mayo de 2022 deberá resolverse dentro de los términos consagrados en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, la cual establece:

- Diez (10) días para Solicitud de Información o Documentación
- Quince (15) días para Peticiones Generales
- Quince (15) días para Quejas
- Quince (15) días para Reclamos
- Quince (15) días para Felicitaciones
- Quince (15) días para Sugerencias
- Quince (15) días para Denuncias
- Treinta (30) días para Petición de Consultas



Fuente: Elaborado por comunicaciones, basada en datos de la Ley 1755 de 2015

PQRSDF Recibidas Durante el Primer Semestre del Año 2023

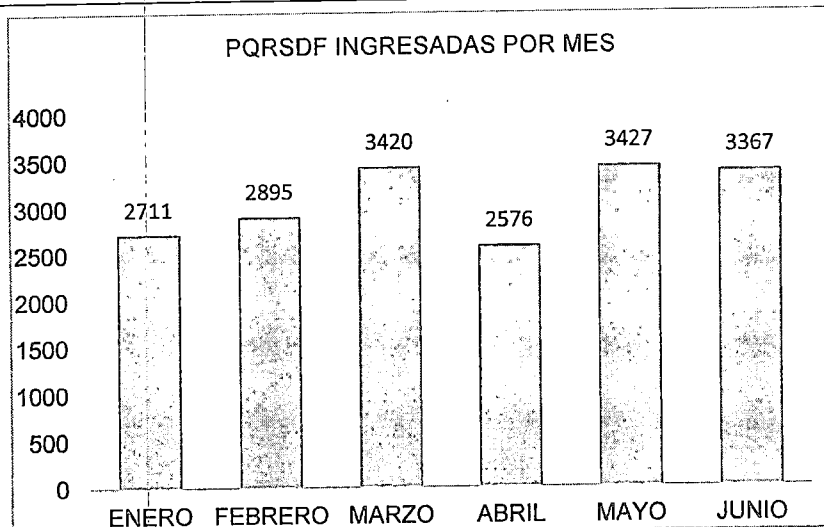
Durante el primer semestre del año 2023, se recibieron 18.396 PQRSDF por los diferentes canales oficiales de atención al ciudadano de la Administración Municipal.

Tabla 2: PQRSDF ingresadas por mes en el primer semestre del año 2023.

PQRSDF INGRESADAS POR MES	
Enero	2711
Febrero	2895
Marzo	3420
Abril	2576
Mayo	3427
Junio	3367
TOTAL	18396

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G+, 2023

Gráfico 1 PQRSDF Ingresadas por mes en el primer semestre del año 2023.



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G+, 2023

Como se pudo observar en la tabla y en el gráfico anterior, durante el primer semestre del año 2023, el mes en el cual se radicaron más PQRSDF fue mayo (18.63%), el resto de los meses tuvieron un comportamiento similar con un promedio de 2500 PQRSDF por mes.

Tabla 3: Consolidado de PQRSDF ingresadas por dependencias semestre 1-2023

PQRSDF POR DEPENDENCIAS	
Despacho del alcalde	92
Secretaría de Desarrollo Económico	11
Secretaría de Educación y Cultura	147
Secretaría General	211
Secretaría de Gobierno	428
Secretaría de Hacienda	575
Secretaría de Inclusión Social	97
Secretaría de Infraestructura Física	168
Secretaría de La Mujer	7
Secretaría de Medio Ambiente	243
Secretaría de Movilidad y Tránsito	15260
Secretaría de Planeación	533
Secretaría de Salud	139
Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia	431
Secretaría de Servicios Administrativos	52

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G+, 2023

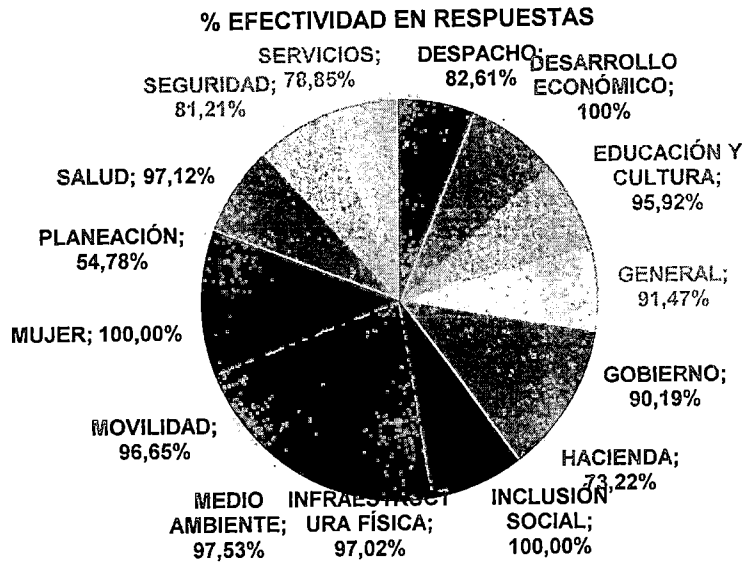
En la tabla anterior, se observó el consolidado por dependencias, con esta información se pudo evidenciar que la dependencia con más PQRSDF recibidas fue la Secretaría de Movilidad y Tránsito con 15260



(82.96%) del total de las PQRSDf del primer semestre del año 2023, mientras que la dependencia con menos flujo de PQRSDf fue la Secretaria de la Mujer con solo 7 peticiones recibidas.

Efectividad en el Tiempo de Respuesta

Gráfico 2 Porcentaje de efectividad en el tiempo de respuesta primer semestre del año 2023.



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G+, 2023

En el gráfico anterior se observaron todos los porcentajes de promedio de respuesta a las PQRSDf, según los términos legales vigentes, Ley 1755 de 2015.

De acuerdo a lo anterior a continuación se presentan los promedios efectivos de respuesta a las PQRSDf por dependencias en el primer semestre del año 2023:

Tabla 4: Consolidado de promedio efectivo de respuesta por dependencia primer semestre 2023.

DEPENDENCIA	TOTAL PQRSDf	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	% EFECTIVIDAD
Secretaría de Desarrollo Económico	11	11	0	100%
Secretaría de Inclusión Social y Familia	97	97	0	100%
Secretaría de La Mujer	7	7	0	100%
Secretaría de Medio Ambiente	243	237	6	97,53%



DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	% EFECTIVIDAD
Secretaría de Salud	139	135	4	97,12%
Secretaría de Infraestructura Física	168	163	5	97,02%
Secretaría de Movilidad y Tránsito	15260	14749	511	96,65%
Secretaría de Educación y Cultura	147	141	6	95,92%
Secretaría General	211	193	18	91,47%
Secretaría de Gobierno	428	386	42	90,19%
Despacho del alcalde	92	76	16	82,61%
Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia	431	350	81	81,21%
Secretaría de Servicios Administrativos	52	41	11	78,85%
Secretaría de Hacienda	575	421	154	73,22%
Secretaría de Planeación	533	292	241	54,78%

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G+, 2023

Con esta información se pudo evidenciar que, durante el primer semestre del año, las secretarías de Desarrollo Económico, Inclusión Social y la Mujer tuvieron una efectividad en respuestas del 100%.

Canales de Atención

Tabla 5. Canales oficiales de atención para recepción de PQRSD

CANALES DE RECEPCIÓN PQRSD	
DIGITAL	8618
FÍSICA	9776

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 2023

Según lo evidenciado en los informes enviados desde la Subdirección de Atención al Ciudadano, se observó que el canal de recepción más usado por la comunidad para la radicación de PQRSD fue la entrega física en la Ventanilla de atención de Gestión Documental con el 53.14% de las peticiones, seguido de la radicación por la página web con el 46.85% del total de las PQRSD ingresadas durante el primer semestre del año 2023.



PQRSDF Recibidas por Modalidad

Tabla 6. Clasificación de las PQRSDF

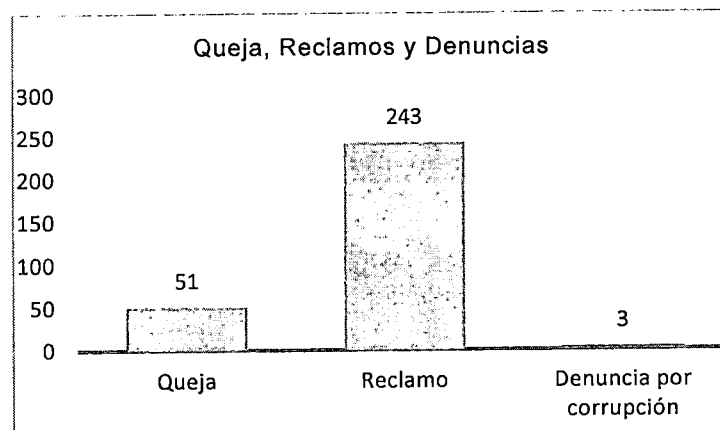
Tipo de Requerimiento Semestre I-2023	
Clasificación	Cantidad
Denuncia por Corrupción	3
Felicitaciones	52
Petición de Consulta	86
Petición General	14969
Queja	51
Reclamo	243
Solicitud de información o documentación	2980
Sugerencia	12

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G+, 2023

En cuanto al tipo de requerimiento de las PQRSDF se observó la clasificación realizada desde la Subdirección de Atención al Ciudadano, en donde se destacó que las PQRSDF que más ingresaron fueron Peticiones Generales y solicitudes de información y/o documentación con el 81.37% y el 16.20% respectivamente.

Quejas Reclamos y Denuncias

Gráfico 3. Quejas, Reclamos y denuncias



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G+, 2023

Para el primer semestre de 2023 se presentaron 51 quejas disminuyendo en un 66.88% el número de quejas (paso de 154 quejas a 51), 243 reclamos y 3 denuncias por corrupción.

Los motivos más recurrentes por los que se presentaron quejas fueron:

- Quejas por mala atención de funcionarios
- Mal manejo de la información.



Tabla 7. Comparativo entre semestre 2-2022 y semestre 1-2023 en Quejas y denuncias

TIPO PORSDF	SEMESTRE 2-2022	SEMESTRE 1-2023
Quejas	154	51
Denuncias	3	3

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G+, 2023

Se evidenció que la cantidad de quejas disminuyó notablemente, las capacitaciones brindadas por la Subdirección de Atención al Ciudadano con apoyo de la Oficina de Control Interno Disciplinario de Instrucción han sido importantes para la disminución de esta cifra.

PQRSDF Anónimas

Tabla 8. PQRDS ingresadas como anónimas

PQRSD ANONIMO	
Enero	105
Febrero	134
Marzo	103
Abril	120
Mayo	157
Junio	120
TOTAL	739

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 2023

En lo relacionado con las PQRSDF ingresadas como anónimas, para el primer semestre del año 2023, fueron radicadas 739 de forma anónima, y se evidenció la respectiva respuesta a tiempo de cada una de ellas.

Remisión por No Competencia

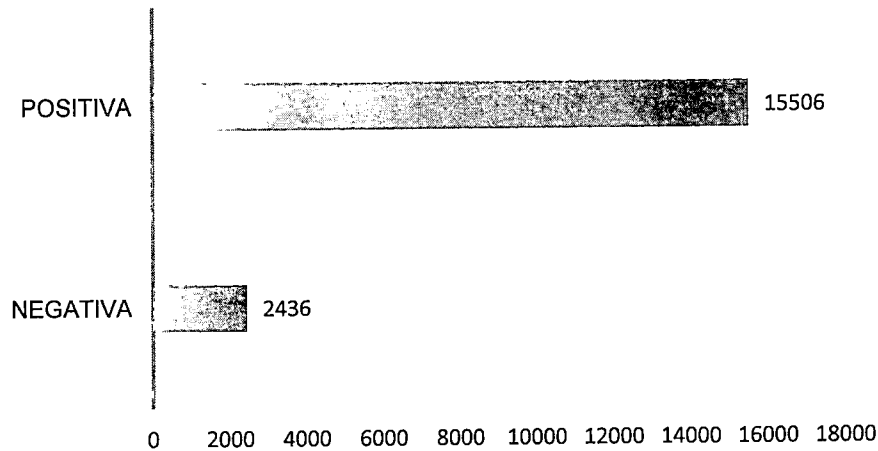
Para el primer semestre del año 2023, no se pudo obtener acceso a los datos de PQRDSF remitidas por No competencia debido a que el G+ no tiene la herramienta que permita realizar este seguimiento.

Tipo de Respuesta

Gráfico 4. Tipo de respuesta



TIPIFICACIÓN RESPUESTAS

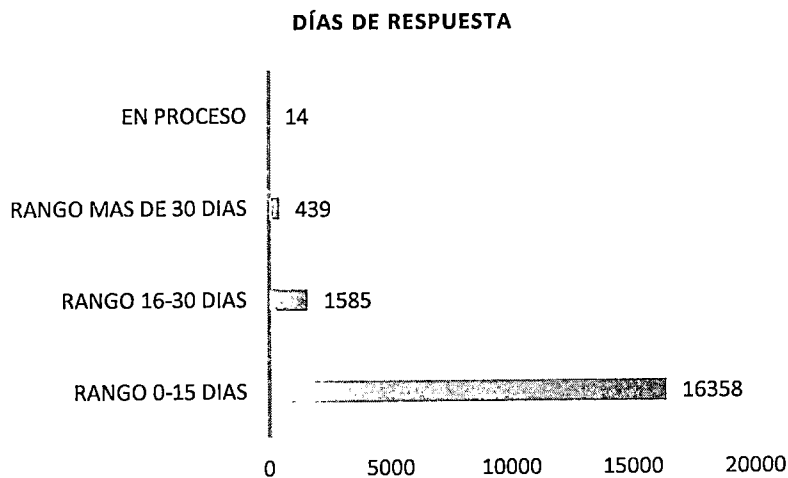


Fuente: Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G+, 2023

En cuanto a las respuestas de las 18.396 PQRSDf, se evidenció que, durante el primer semestre del año 2023, el 84.29% (correspondiente a 15506 PQRSDf) fueron respuestas positivas para el ciudadano, el 13.24% (2804 PQRSDf) corresponden a respuestas negativas para las PQRSDf radicadas por la ciudadanía. A 30 de junio de 2023, se evidenciaron 904 PQRSDf en proceso de respuesta.

Días de Respuesta

Gráfico 5. Días de respuesta



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G+, 2023

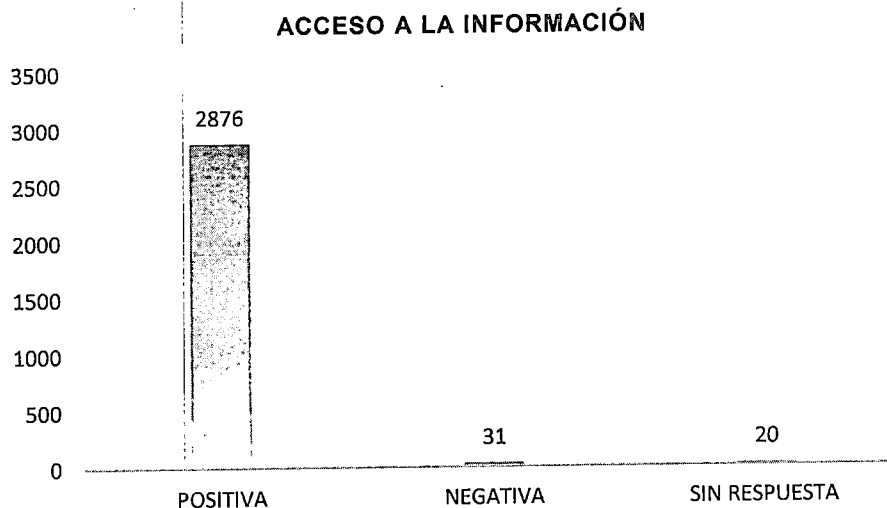
De las 18.396 PQRSDf ingresadas durante el primer semestre del año 2023, se observó lo siguiente:



- El 88.92% (16356 peticiones) PQRSDF fueron contestadas en entre 0 y 15 días hábiles.
- El 8.62% (1585 peticiones) PQRSDF fueron contestadas entre 16 a 30 días hábiles.
- El 2.39% (439 peticiones) PQRSDF fueron contestadas en un tiempo mayor a 30 días hábiles.
- 14 PQRSDF aún se encuentran sin respuesta. (se debe tener en cuenta que este informe es con corte a 30 de junio de 2023)

Solicitudes de Acceso a La Información Pública

Gráfico 6. Número de solicitudes de acceso a la información



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G, 2023

Para dar cumplimiento al Decreto 103 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que se debe divulgar el informe de solicitudes de acceso a la información, de acuerdo con los datos arrojados por el sistema G+, durante el primer semestre fueron recibidas 2927 solicitudes de información y documentación de la cuales 2876 tuvieron acceso a la información y a 31 peticiones les fue negado; en algunos casos se negó la petición de acceso a la información debido a la "reserva legal de información" según la normatividad vigente el artículo 24 de la Ley 1755 del 2015, a la fecha de cierre de este informe, estaban pendientes por respuesta 20 solicitudes de acceso a la información y/o documentación.

Seguimiento a las respuestas

Se hizo revisión aleatoria de las respuestas a las PQRSDF emitidas por los funcionarios responsables de responder al ciudadano, evidenciando que aún se presentan errores de forma y de fondo, respuestas en términos muy técnicos para el peticionario, entre los errores observados se presentaron:

- Nombres errados
- Respuestas incompletas
- Faltas ortográficas
- Las respuestas en muchas ocasiones tienen un lenguaje muy técnico difícil de entender para el ciudadano, por lo que es importante recordar el uso del lenguaje claro.

**Sistema de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación y Cultura – SAC**

La Secretaría de Educación y Cultura cuenta con su propio SAC, esto debido a que es una Secretaría certificada por el Ministerio de Educación Nacional, siendo ellos mismos los que entregan este software a todas las secretarías de educación certificadas en el país.

Tabla 9. PQRSDf ingresadas por el SAC

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
176	167	147	101	157	140	888
19,82%	18,81%	16,55%	11,37%	17,68%	15,77%	100,00%

Se evidenciaron un total de 888 solicitudes radicadas por el SAC durante el primer semestre del año 2023, evidenciando el mes con más flujo en enero por la petición de cupos escolares o traslados de instituciones educativas oficiales.

2. HALLAZGOS

Dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento y consolidado de las PQRSDf del primer semestre del año 2023, evidenciando los siguientes hallazgos:

1. Inconsistencias en la información enviada por La Subdirección de Atención al Ciudadano

Evidencia: Las estadísticas son presentadas de acuerdo con el número total de PQRSDf ingresadas ante la entidad durante el primer semestre del año 2023, con el apoyo de la Subdirección de Atención al Ciudadano, quienes se encargaron de clasificar la información de acuerdo con: Tipo de respuesta (afirmativa /negativa), tipo de requerimiento (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitaciones), además de la validación de la información en el aplicativo G.

Hallazgo: Se evidenciaron inconsistencias entre los datos arrojados, los datos enviados en los informes semanales y trimestrales por la Subdirección de Atención al Ciudadano, y los datos que se tenían del seguimiento semanal realizado desde la Oficina de Control Interno.

2. Fallas en el aplicativo G+

Evidencia: Las estadísticas son presentadas de acuerdo con el número total de PQRSDf ingresadas ante la entidad durante el primer semestre del año 2023, con el apoyo de la Subdirección de Atención al Ciudadano, quienes se encargaron de clasificar la información de acuerdo a: Tipo de respuesta (afirmativa/negativa), tipo de requerimiento (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitaciones), además de la validación de la información en el aplicativo G

Hallazgo: El 7 de marzo de este año, se presentó una falla en el aplicativo G+ por lo que no permitió asignar las PQRSDf, meses después fueron identificadas las PQRSDf de ese día sin asignación y sin respuesta.

**3. Fallas en el aplicativo G+**

Evidencia: Las estadísticas son presentadas de acuerdo con el número total de PQRSDf ingresadas ante la entidad durante el primer semestre del año 2023, con el apoyo de la Subdirección de Atención al Ciudadano, quienes se encargaron de clasificar la información de acuerdo a: Tipo de respuesta (afirmativa /negativa), tipo de requerimiento (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitaciones), además de la validación de la información en el aplicativo G.

Hallazgo: Se identificaron PQRSDf en estado digitalizado en el G+, esto implicó que las PQRSDf no fueran asignadas a tiempo, se evidenciaron PQRSDf que ingresaron en enero y al estar en estado digitalizado solo fueron asignadas en junio, es decir 5 meses después.

4. Fallas en el aplicativo G+

Evidencia: Para el primer semestre del año 2023 no se pudo obtener acceso a los datos de PQRSDf remitidas por No competencia debido a que el G+ no tiene la herramienta que permita realizar este seguimiento

Hallazgo: No se pudo generar el informe de las PQRSDf con la información completa debido a que el G+ no arroja toda la información necesaria.

5. PQRSDf vencidas

Evidencia: Para el primer semestre del año 2023 se radicaron 18396 PQRSDf, de las cuales 17299 fueron contestadas en el tiempo adecuado según la normatividad vigente.

Hallazgo: 1097 PQRSDf presentaron vencimiento en la respuesta lo que demuestra que los funcionarios responsables no están teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015 para las respuestas oportunas.

6. Tiempo de respuesta

Evidencia: Se realizó seguimiento y verificación al tiempo efectivo de respuesta, arrojando como resultado las Secretarías con mejor y promedio de respuesta.

Hallazgo: Se evidenció que la Secretaría con peor promedio de respuesta efectiva a las PQRSDf fue La Secretaría de Planeación con el 54.78%, lo que demostró que de 533 peticiones recibidas respondió fuera de tiempo 1 PQRSDf, seguida por la Secretaría de Planeación la cual dejó de responder a tiempo a los ciudadanos 241 peticiones.

7. Días de respuestas

Evidencia: Se realizó trazabilidad y análisis a los días promedio para dar respuestas a las PQRSDf por parte de todos los responsables

Hallazgo: Se evidenciaron respuestas vencidas hasta en 176 días



8. Seguimiento a las respuestas

Evidencia: Se hizo revisión aleatoria de las respuestas a las PQRSDf emitidas por los funcionarios responsables de responder al ciudadano, evidenciando que aún se presentan errores de forma y de fondo, respuestas en términos muy técnicos para el peticionario

Hallazgo: Se evidenciaron respuestas que aún se presentan errores de forma y de fondo, respuestas en términos muy técnicos para el peticionario, Nombres errados, faltas ortográficas, Respuestas con un asunto que no tiene relación con la petición recibida.

Con el propósito de poder verificar la eficacia (cumplimiento) y la efectividad de las acciones incluidas en el seguimiento y poder determinar si eliminaron las causas que originaron los hallazgos detectados en cumplimiento de la vigilancia y control a la gestión que realiza la Oficina de Control Interno, se hace necesario la entrega de las respectivas evidencias. Cabe resaltar que la Secretaría y las áreas que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades conforme a lo establecido en el Modelo de Planeación y Gestión – MIPG y las tres líneas de defensa. Así mismo, es responsabilidad del área la información suministrada por cualquier medio, la realización de las actividades propuestas de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de cada actividad.

Agradecemos la atención prestada y esperamos contar con su disposición y la de los líderes de los procesos para adelantar las acciones de mejora a que haya lugar, para corregir las situaciones presentadas en el informe y prevenir posibles desviaciones y materialización de riesgos.

Es relevante advertir que la acción de control que ejerce la Oficina de Control Interno en los seguimientos no implica en modo alguno la coadministración o injerencia en las decisiones administrativas, financieras, técnicas o jurídicas de la dependencia auditada, por lo tanto, no expide conceptos, avales o aprobaciones frente a documentos producidos o actuaciones desplegadas por los sujetos de control. Así mismo, que a causa de las limitaciones propias de una auditoría y al control interno, existe el riesgo inevitable de que algunas incorrecciones materiales puedan no ser detectadas por el equipo auditor, a pesar de que la auditoría esté correctamente planificada. Por lo anterior, la dependencia auditada es responsable de la entrega de la información libre de errores materiales por fraude o error.

APROBACIÓN DEL INFORME DE SEGUIMIENTO		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Lina María Muñoz Vásquez	Jefe Control Interno	
Pablo Andrés Pineda Quiceno	Asesor Control Interno	
Natalia Castañeda Ríos	Contratista -Apoyo profesional	