

**INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N° 05**

F-EM-14 Versión: 01

Fecha: 20/05/2021

FECHA DE EMISIÓN	Día:	08	Mes:	05	Año:	2024
-------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Seguimiento:	Informe semestral de gestión y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf- Semestre 2- 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 julio y el 31 de diciembre 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	Carlos Mario Osorio Ramírez – Asesor Control Interno Natalia Andrea Castañeda Ríos – Profesional Universitario



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 período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre 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 segundo 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), también se realiza un análisis de los datos que son descargados del Sistema de Información G+ para presentar información sobre:



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 SABÁNETA

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

PQRSD Recibidas Durante el Segundo Semestre del Año 2023

Durante el segundo semestre del año 2023, se recibieron 20.103 PQRSD (incremento del 31.81% respecto al mismo período del año anterior 13.707 PQRSD) por los diferentes canales oficiales de atención al ciudadano de la Administración Municipal.

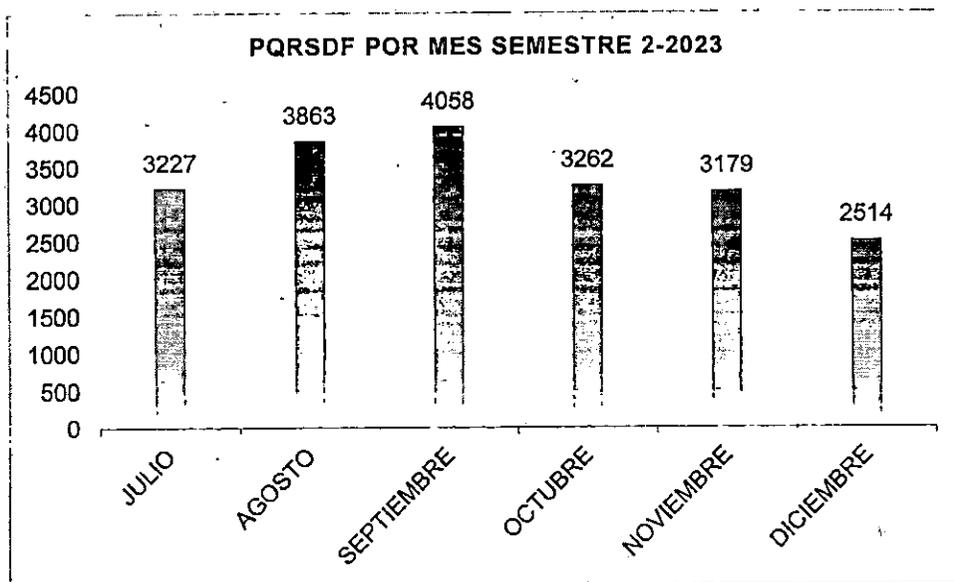
Tabla 2: PQRSD ingresadas por mes en el segundo semestre del año 2023.

PQRSD INGRESADAS POR MES	
JULIO	3227
AGOSTO	3863
SEPTIEMBRE	4058
OCTUBRE	3262
NOVIEMBRE	3179
DICIEMBRE	2514
TOTAL	20103

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



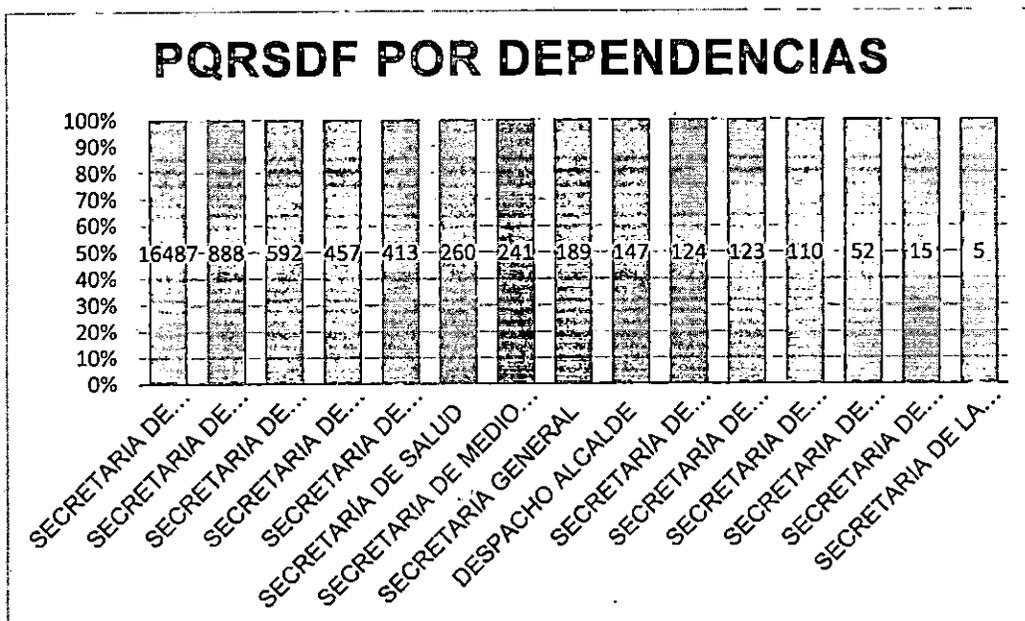
Gráfico 1 PQRSDF Ingresadas por mes en el segundo semestre del año 2023.



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

Como se pudo observar en la tabla y en el gráfico anterior, durante el segundo semestre del año 2023, el mes en el cual se radicaron más PQRSDF fue septiembre (20,19%), seguido de agosto (19,22%).

Gráfico 2: Consolidado de PQRSDF ingresadas por dependencias semestre 2-2023



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



En la gráfica anterior se observó el consolidado por dependencias, las PQRSDF se distribuyeron de mayor a menor números de PQRSDF recibidas de la siguiente manera durante el segundo semestre del año 2023

1. Secretaría de Movilidad y Tránsito: 16487 PQRSDF recibidas
2. Secretaría de Hacienda: 888 PQRSDF recibidas
3. Secretaría de Gobierno: 592 PQRSDF recibidas
4. Secretaría de Planeación: 457 PQRSDF recibidas
5. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia: 413 PQRSDF recibidas
6. Secretaría de Salud: 260 PQRSDF recibidas
7. Secretaría de Medio Ambiente: 241 PQRSDF recibidas
8. Secretaría General: 189 PQRSDF
9. Despacho del Alcalde: 147 PQRSDF recibidas
10. Despacho Educación y Cultura: 124 PQRSDF recibidas
11. Secretaría de Infraestructura Física: 123 PQRSDF recibidas
12. Secretaría de Inclusión Social: 110 PQRSDF recibidas
13. Secretaría de Servicios Administrativos: 52 PQRSDF recibidas
14. Secretaría de Desarrollo Económico: 15 PQRSDF Recibidas
15. Secretaría de la Mujer: 5 PQRSDF recibidas.

Con esta información se pudo evidenciar que la dependencia con más PQRSDF recibidas fue la Secretaría de Movilidad y Tránsito con 16487 (82.01%) del total de las PQRSDF del segundo semestre del año 2023, mientras que la dependencia con menos flujo de PQRSDF fue la Secretaría de la Mujer con solo 5 peticiones recibidas.

Efectividad en el Tiempo de Respuesta

Tabla 3 Efectividad en el tiempo de respuesta segundo semestre del año 2023

DEPENDENCIA	TOTAL PQRDF	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	% EFECTIVIDAD
Despacho	147	116	31	78,91%
Desarrollo Económico	15	15	0	100,00%

**INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N° 05**

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

DEPENDENCIA	TOTAL PQRDF	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	% EFECTIVIDAD
Educación y Cultura	124	117	7	94,35%
General	189	180	9	95,24%
Gobierno	592	442	150	74,66%
Hacienda	888	686	202	77,25%
Inclusión Social	110	106	4	96,36%
Infraestructura Física	123	121	2	98,37%
La Mujer	5	5	0	100,00%
Medio Ambiente	241	234	7	97,10%
Movilidad y Tránsito	16487	15887	600	96,36%
Planeación	457	298	159	65,21%
Salud	260	253	7	97,31%
Seguridad	413	365	48	88,38%
Servicios Administrativos	52	45	7	86,54%

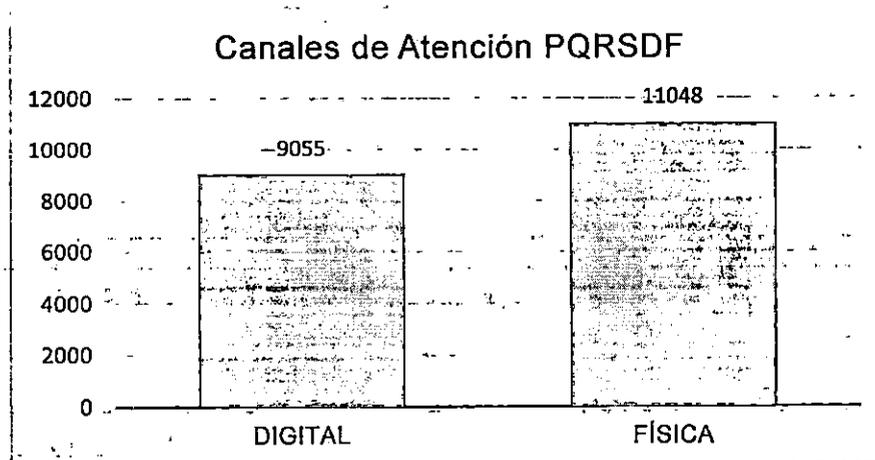
Fuente: Elaboración propia, Elaboración propia, basada en datos de G+, 2023

En la tabla anterior se observaron todos los porcentajes de promedio de respuesta a las PQRSDF, según los términos legales vigentes, Ley 1755 de 2015, destacándose las secretarías de La Mujer y Desarrollo Económico con una efectividad en respuestas del 100% y la Secretaría de Planeación con un menor porcentaje de efectividad en respuestas con el 65.21%, es decir que de las 457 PQRSDF que recibió durante el segundo semestre de 2023, dejó de contestar a tiempo 298 peticiones.

SAC

En la parte anterior de este informe se muestra que la Secretaría de Educación y Cultura recibió un total de 124 PQRSDF durante el segundo semestre de 2023, con una efectividad en respuestas del 94.35%, pero cabe aclarar que estas 124 PQRSDF fueron recibidas por los canales oficiales de atención de la Administración, porque la Secretaría de Educación y Cultura, cuenta con su propio sistema para la atención de peticiones el cual es manejado por todas las secretarías de educación del país, este sistema se llama Sistema de Atención al Ciudadano - SAC y es manejado desde el Ministerio de Educación Nacional -MEN.

Desde el SAC se radicaron 2379 PQRSDF, donde el mayor tipo de requerimiento fueron los trámites para la asignación y traslado de cupos escolares con 1380 solicitudes

Canales de Atención**Gráfico 3. Canales oficiales de atención para recepción de PQRSDf**

Fuente: Elaboración propia, Elaboración propia, basada en datos de G+, 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 PQRSDf fue la entrega física en la Ventanilla de atención de Gestión Documental con el 54.96% de las peticiones, seguido de la radicación por la página web con el 45.04% del total de las PQRSDf ingresadas durante el segundo semestre del año 2023.

PQRSDf Recibidas por Modalidad**Tabla 4. Clasificación y Reclasificación de las PQRSDf**

MODALIDAD PRESENTACIÓN PQRSD SEMESTRE 2 2023		
TIPO DE REQUERIMIENTO	CLASIFICACIÓN	RECLASIFICACIÓN
PETICIONES	13451	16142
QUEJA	693	122
CONSULTA	2194	452
RECLAMO	799	216
SUGERENCIA	30	14
DENUNCIA	40	3
SOLICITUD DE INFORMACION	2848	3118
FELICITACIONES	48	36
TOTAL	20,103	20,103

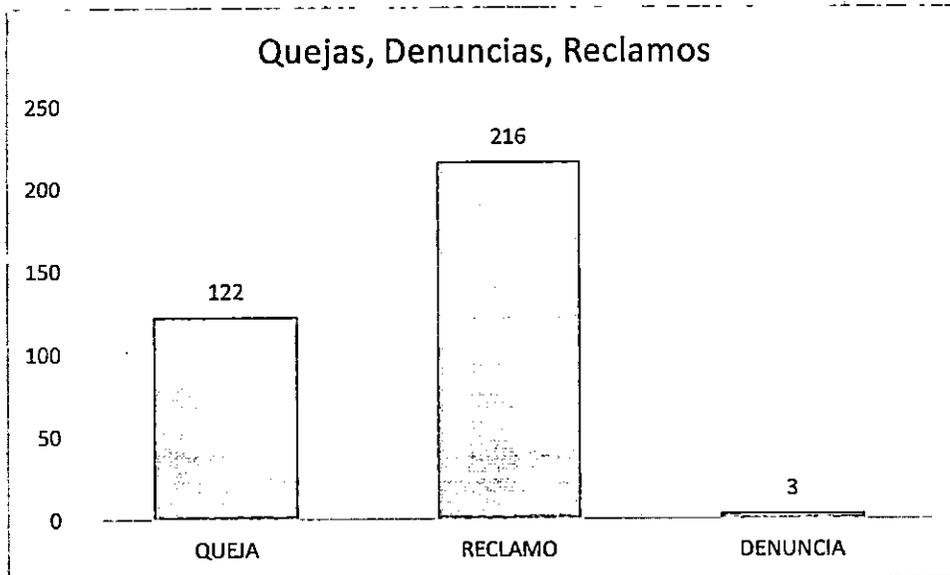
Fuente: Elaboración propia, Elaboración propia, basada datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano.



En cuanto al tipo de requerimiento de las PQRSDF se observó la clasificación y posterior reclasificación realizada desde la Subdirección de Atención al Ciudadano, esta reclasificación se llevó a cabo debido a que algunos ciudadanos no saben realizar la tipificación de las PQRSDF radicadas.

Quejas Reclamos y Denuncias

Gráfico 4. Quejas, Reclamos y denuncias



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

Para el segundo semestre de 2023 se presentaron 122 quejas, 216 reclamos y 3 denuncias por corrupción.

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

- Quejas por mala atención de funcionarios
- Quejas contra agentes de tránsito
- Quejas por demora en las respuestas a las peticiones

Tabla 5. Comparativo entre semestre 2-2022 y semestre 2-2023 en Quejas y denuncias

TIPO PQRSDF	SEMESTRE 2-2022	SEMESTRE 2-2023
QUEJAS	160	122
DENUNCIAS	3	3



Se observó una disminución en el número de quejas recibidas respecto al semestre 2 de 2022, con un porcentaje del 23.75%.

PQRSDF Anónimas

Tabla 6. PQRDS ingresadas como anónimas

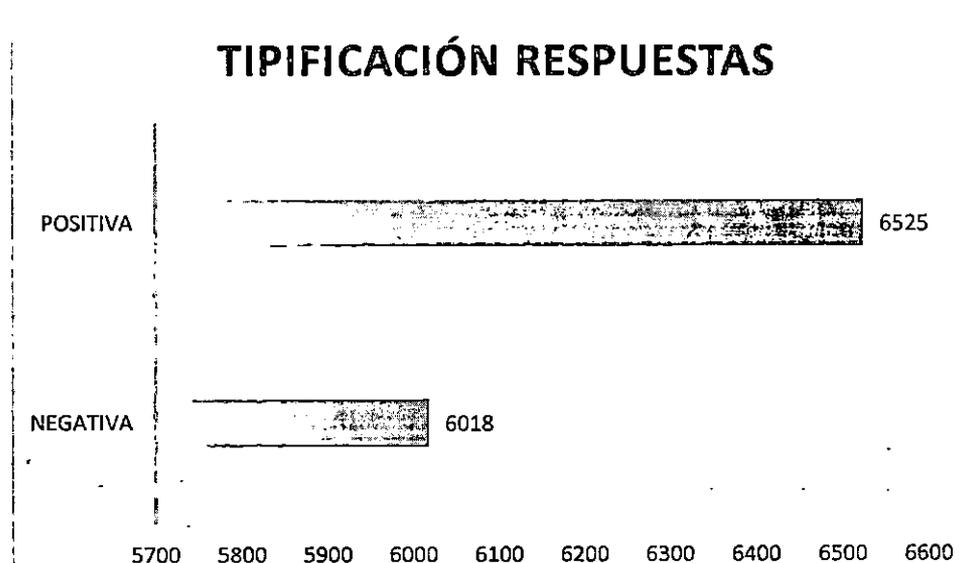
PQRSD ANONIMO	
JULIO	278
AGOSTO	263
SEPTIEMBRE	219
OCTUBRE	218
NOVIEMBRE	190
DICIEMBRE	178
TOTAL	1346

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 segundo semestre del año 2023, fueron radicadas 1346 de forma anónima, y se evidenció la respectiva respuesta a tiempo de cada una de ellas.

Tipo de Respuesta

Gráfico 5. Tipo de respuesta



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



Se tomó una muestra significativa de las PQRSDf que ingresaron durante el segundo semestre de 2023, (62% es decir 12543 PQRSDf) para revisar si las respuestas dadas a los ciudadanos fueron negativas o positivas evidenciando que el 52.02% fueron respuestas positivas y el 47.93% respuestas negativas.

Días de Respuesta

Tabla 7. Días de respuesta

DEPENDENCIA	RANGO 0-15 DÍAS	RANGO 16-30 DÍAS	RANGO MAS DE 30 DÍAS	TOTAL
Despacho del Alcalde	100	27	20	147
Secretaría de Desarrollo Económico	15	0	0	15
Secretaría de Educación y Cultura	106	13	5	124
Secretaría General	175	8	6	189
Secretaría de Gobierno	296	258	38	592
Secretaría de Hacienda	621	237	30	888
Secretaría de Inclusión Social y Familia	104	6	0	110
Secretaría de Infraestructura Física	109	13	1	123
Secretaría de La Mujer	4	1	0	5
Secretaría de Medio Ambiente	226	9	6	241
Secretaría de Movilidad y Tránsito	15062	1202	223	16487
Secretaría de Planeación	224	141	92	457
Secretaría de Salud	202	56	2	260
Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia	300	88	25	413
Secretaría de Servicios Administrativos	40	9	3	52
TOTAL	17584	2068	451	20103

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

De las 20.103 PQRSDf ingresadas durante el segundo semestre del año 2023, se observó lo siguiente:

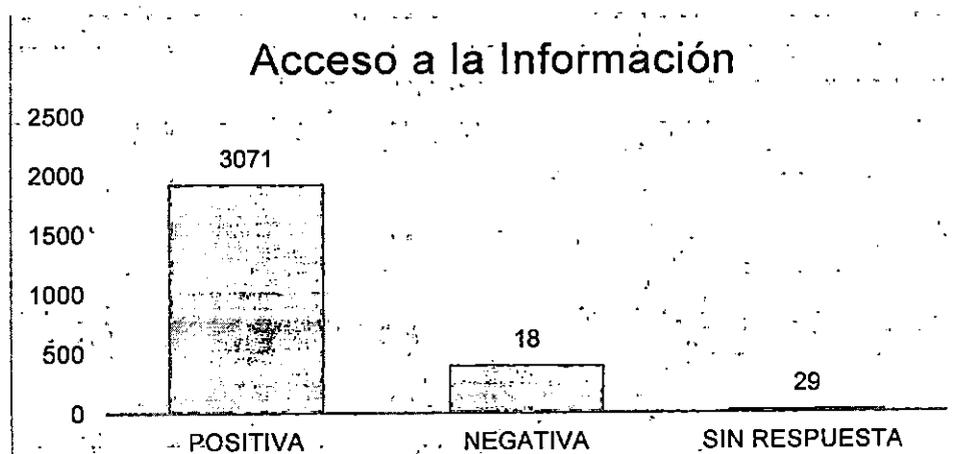
- El 87.47% (17585 peticiones) PQRSDf fueron contestadas en entre 0 y 15 días hábiles.
- El 10.28% (2067 peticiones) PQRSDf fueron contestadas entre 16 a 30 días hábiles.
- El 2.24%% (539 peticiones) PQRSDf fueron contestadas en un tiempo mayor a 30 días hábiles.

Seguimiento mensual a las PQRSDf vencidas**Tabla 8. PQRSDf vencidas**

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Despacho Del Alcalde	3	4	6	4	8	6
Secretaría De Educación		1	1		1	
Secretaría General		2	1	2	4	
Secretaría De Gobierno	3	4	4	18	9	2
Secretaría De Hacienda	2	7	4	4	12	4
Secretaría de La Mujer	1					
Secretaría de Medio Ambiente				1	4	
Secretaría de Movilidad	20	28	26	62	15	2
Secretaría de Planeación	18	19	45	30	22	10
Secretaría de Salud		2	1			
Secretaría de Seguridad	5	8	6	7	5	6
Secretaría de Servicios		1			1	
TOTAL	52	76	94	128	81	30

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

La Oficina de Control Interno mensualmente realiza el seguimiento a las PQRSDf con vencimiento y se le envía memorando al funcionario responsable recordándole la obligación de cumplir con las respuestas en el tiempo estipulado por la normativa vigente, durante el segundo semestre de 2023 se presentó vencimiento de 461 PQRSDf

Solicitudes de Acceso a La Información Pública**Gráfico 6. Número de solicitudes de acceso a la información**

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 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 segundo semestre fueron recibidas 3118 solicitudes de información y documentación de las cuales 3071 tuvieron acceso a la información y a 18 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.

2. HALLAZGOS

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

1) PQRSDF vencidas

Evidencia: Para el segundo semestre del año 2023 se radicaron 20103 PQRSDF, de las cuales 18760 fueron contestadas en el tiempo adecuado según la normatividad vigente.

Hallazgo: 1343 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.

2) 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 el promedio más bajo de respuesta efectiva a las PQRSDF fue Planeación con el 65.21%.

3) 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 142 días.

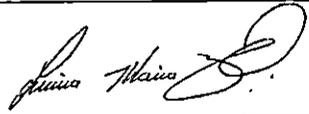
Con el propósito de poder verificar la eficacia (cumplimiento) y la efectividad de las acciones incluidas en el seguimiento y poder determinar si eliminaron las causas que originaron los hallazgos detectados en cumplimiento de la vigilancia y control a la gestión que realiza la Oficina de Control Interno, 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.

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.

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.

APROBACIÓN DEL INFORME DE SEGUIMIENTO		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Lina María Muñoz Vásquez	Jefe Control Interno	
Carlos Mario Osorio Ramírez	Asesor Control Interno	Carlos Mario OSORIO
Natalia Castañeda Rios	Profesional Universitario	NATALIA C