INFORME SEGUIMIENTO PQRS 2024

Dr. YAMID CARVAJAL CARVAJAL
Alcalde Municipal

PRESENTADO POR:
AMABIEL DE JESUS BRAN BARAN
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ALCALDÍA
SANTA FE DE ANTIOQUIA
ANTIOQUIA
2024

INFORME SEGUIMIENTO PQRS 2024

OBJETIVO: Hacer seguimiento independiente a la gestión actual de las PQRS y la organización de la información recibida y despachada de la Alcaldía de Santa Fe de Antioquia para emprender acciones de mejora.

ALCANCE: El periodo definido para el seguimiento se encuentra comprendido entre el 1 de enero y el 31 de agosto de 2024.

REFERENCIA NORMATIVA:

La Oficina de Control Interno de Gestión de la Alcaldía de Santa Fe de Antioquia en cumplimiento de la Constitución, la ley y demás normas aplicables presenta este informe de seguimiento al proceso de PQRSD de acuerdo al siguiente ordenamiento jurídico:

- Constitución Política de Colombia, especialmente según los artículos 23 y 74
- Ley 87 de 1993, dentro de las funciones relacionadas en el literal i) del artículo 12 se registra evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011, artículos 9 y 76, oficina de quejas, sugerencias y reclamos.
- Ley 1712 de 2014, ley de transparencia y acceso a la información pública
- Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición
- Decreto Nacional 1166 de 2016, presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 019 de 2012, antitrámites en la administración pública
- Decreto 648 de 2017, artículo 2.2.21.4.9, informes
- Decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG
- Circular externa No. 001 de 20 de octubre de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en cuanto a Control Interno para el seguimiento a los derechos de petición
- Plan Anual de Auditorías y Actividades 2024 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – CICCI según Acta 010 – 2024.

FUENTES DE INFORMACIÓN:

Se elaboraron unas matrices para solicitar y recibir la información de cada dependencia respecto a las PQRS que les ingresaron por los distintos canales de recepción y se les dio trámite. Asimismo, se solicitó la información a recepción, donde se registra la información documental que ingresa a la Entidad Territorial. También, se obtiene

la información de las peticiones presentadas a través del formulario de PQRS de la página web de la Alcaldía, que es administrada por la Unidad TIC. Después de consolidar y analizar la información se presenta este informe de seguimiento a las PQRS 2024.

GLOSARIO

Con fundamento en la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Ciudadano y los procedimientos incorporados se definen de la siguiente manera:

Modalidad	Definición	Término
Petición	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.	15 días
Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días
Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos al Municipio	10 días
	Cuando una autoridad formule una petición general	15 días
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	15 días
Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	15 días
Solicitud copias documentos	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.	10 días
Solicitud de Información	Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.	10 días
Sugerencia	Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.	15 días

Fuente: Constitución Política de Colombia, art. 23. Res. 054 del 30 enero 2017, DAFP. Ley 1755 de 2015 art. 14. Ley 1437 de 2011, art. 14.

CANALES ATENCIÓN:

Para este informe se tomó en consideración los distintos canales de recepción a través de los cuales la comunidad (público externo) presenta todo tipo de peticiones a la Administración Municipal:

CANAL DE RECEPCIÓN
Recibidos por taquilla-recepción (Planilla)
Personalmente
Telefónicamente
Correo Electrónico
Recibidas directamente del Correo Postal
WhatsApp
Formulario electrónico página Web Alcaldía
Por correo de notificación judicial
Buzones
Otros (Cuales)

Se destaca la multiplicidad de canales de recepción que tiene dispuestos la Administración Municipal para atender las distintas peticiones de la comunidad santafereña. Esta participación demanda del ente territorial no solo unas respuestas claras y oportunas sino una infraestructura física y tecnológica, que permitan estar a la vanguardia de un mundo intercomunicado y de altas reclamaciones sociales a sus gobernantes.

ANÁLISIS EN LA ATENCIÓN A LAS PQRS 2024:

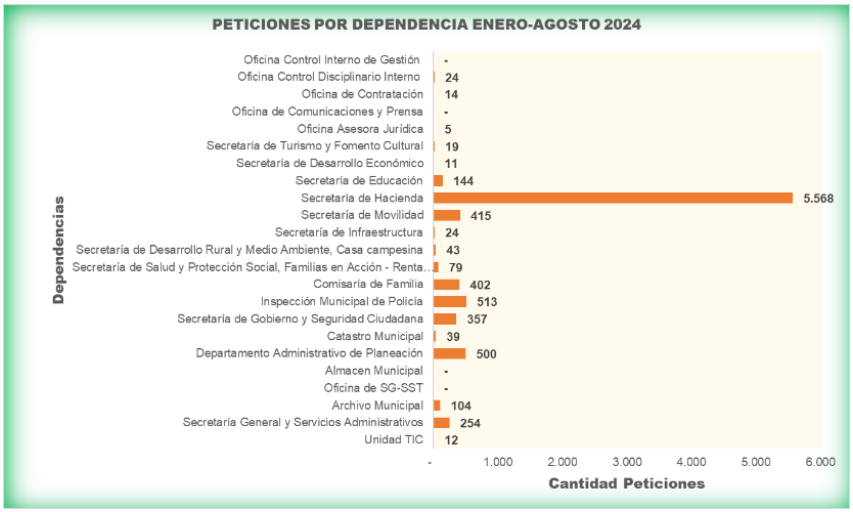
La Oficina de Control Interno de Gestión desarrolla el seguimiento al proceso de PQRS tomando como base información suministrada por las dependencias de la Alcaldía:

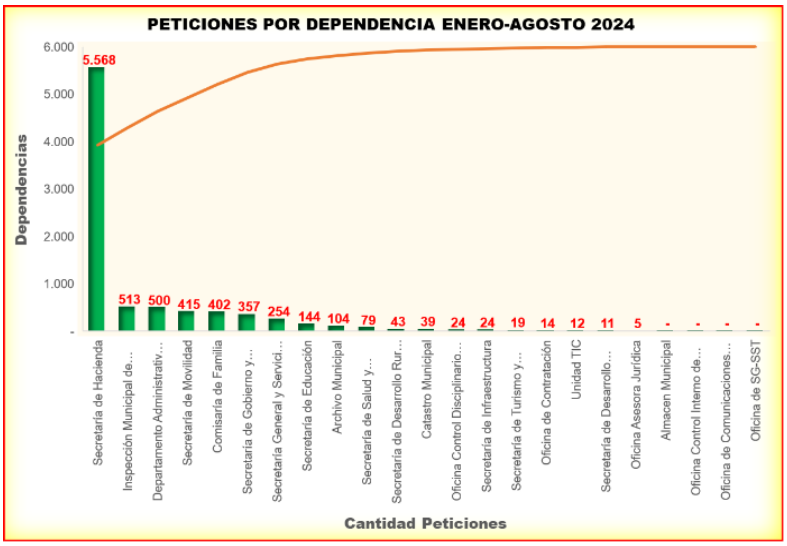
1. Respecto a la información suministrada por las dependencias, en cuanto a la cantidad de peticiones presentadas por la comunidad entre enero y agosto de 2024. En la siguiente información gráfica se puede extractar la recepción de 8.527 peticiones durante ocho (8), recibidas en la Administración Municipal a través de los distintos canales de comunicación, con un promedio mensual de 1.066 peticiones/mes.

   Se resalta la Secretaría de Hacienda con 5.568 peticiones, representando el 65.3% como la dependencia con más peticiones recibidas. Además, la Inspección de Policía Municipal con 513 peticiones (6%) y el Departamento Administrativo de Planeación con 500 peticiones (5.9%). Estas tres (3) dependencias encarnan el 77.2% de las solicitudes de la comunidad.

Inventario gráfico de las peticiones presentadas por la comunidad a la Administración Municipal:

Tipología por Dependencia	Total
Unidad TIC	12
Secretaría General y Servicios Administrativos	254
Archivo Municipal	104
Oficina de SG-SST	-
Almacen Municipal	-
Departamento Administrativo de Planeación	500
Catastro Municipal	39
Secretaría de Gobierno y Seguridad Ciudadana	357
Inspección Municipal de Policía	513
Comisaría de Familia	402
Secretaría de Salud y Protección Social, Familias en Acción - Renta Ciudadana, Casa Gerontológica, SISBEN	79
Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, Casa campesina	43
Secretaría de Infraestructura	24
Secretaría de Movilidad	415
Secretaría de Hacienda	5.568
Secretaría de Educación	144
Secretaría de Desarrollo Económico	11
Secretaría de Turismo y Fomento Cultural	19
Oficina Asesora Jurídica	5
Oficina de Comunicaciones y Prensa	-
Oficina de Contratación	14
Oficina Control Disciplinario Interno	24
Oficina Control Interno de Gestión	-
TOTALES	**8.527**



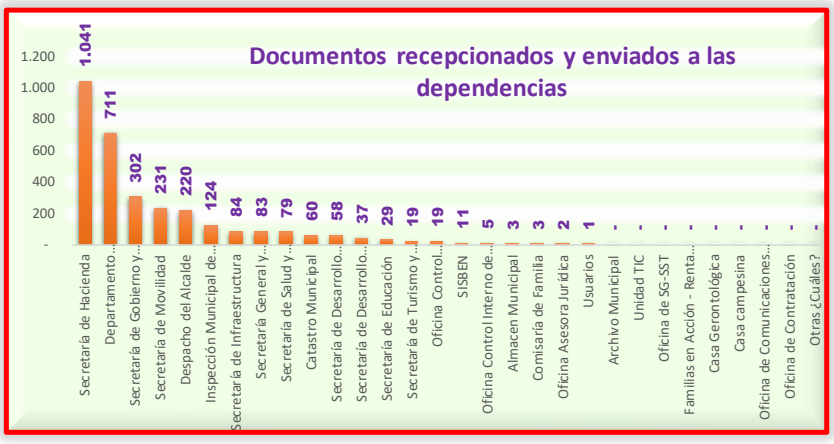


2. Información documental recibida y radicada en la Oficina de Recepción-taquilla por la comunidad, entre enero y agosto de 2024. En cuanto a las solicitudes documentales que ingresaron y se radicaron, se observa en los siguientes cuadros la recepción de 3.122 documentos, los cuales han sido cargados a las dependencias correspondientes, para la proyección clara y oportuna de la respectiva respuesta.

Se observa la Secretaría de Hacienda, en primer lugar, con 1.041 documentos cargados, correspondientes al 33%; el Departamento Administrativo de Planeación con 711 (22.77%) y la Secretaría de Gobierno y Seguridad Ciudadana con 302 documentos, para un 9.67%.

Información documental recibida y radicada en la Oficina de Recepción-taquilla:

Documentos radicados en recepción y enviados a las dependencias	
Secretaría de Hacienda	1.041
Departamento Administrativo de Planeación	711
Secretaría de Gobierno y Seguridad Ciudadana	302
Secretaría de Movilidad	231
Despacho del Alcalde	220
Inspección Municipal de Policía	124
Secretaría de Infraestructura	84
Secretaría General y Servicios Administrativos	83
Secretaría de Salud y Protección Social	79
Catastro Municipal	60
Secretaría de Desarrollo Económico	58
Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	37
Secretaría de Educación	29
Secretaría de Turismo y Fomento Cultural	19
Oficina Control Disciplinario Interno	19
SISBEN	11
Oficina Control Interno de Gestión	5
Almacen Municipal	3
Comisaría de Familia	3
Oficina Asesora Jurídica	2
Usuarios	1
Archivo Municipal	-
Unidad TIC	-
Oficina de SG-SST	-
Familias en Acción - Renta Ciudadana	-
Casa Gerontológica	-
Casa campesina	-
Oficina de Comunicaciones y Prensa	-
Oficina de Contratación	-
Otras ¿Cuáles?	-
TOTAL	3.122



3. Peticiones recibidas a través del formulario dispuesto en la página web de la Alcaldía, mediante el cual la comunidad puede presentar sus PQRS a la Entidad:

Página web: https://www.santafedeantioquia-antioquia.gov.co/Paginas/Inicio.aspx

En el periodo enero a agosto de 2024, ingresaron por el formulario PQRS de la página web de la Alcaldía 158 peticiones.

La Secretaría de Hacienda recibió 47 peticiones, que representan el 29.75%; la Secretaría de Movilidad con 40, el 25.32% y el Departamento Administrativo de Planeación con 23 para un 14.56%.

Peticiones recibidas en la página web enviadas a las dependencias	
Despacho del Alcalde	5
Secretaría General y Servicios Administrativos	2
Archivo Municipal	0
Unidad TIC	12
Oficina de SG-SST	0
Almacen Municipal	0
Departamento Administrativo de Planeación	23
Catastro Municipal	3
Secretaría de Gobierno y Seguridad Ciudadana	5
Inspección Municipal de Policía	5
Comisaría de Familia	0
Secretaría de Salud y Protección Social	1
Familias en Acción - Renta Ciudadana	0
Casa Gerontológica	0
SISBEN	0
Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	2
Casa campesina	1
Secretaría de Infraestructura	3
Secretaría de Movilidad	40
Secretaría de Hacienda	47
Secretaría de Educación	2
Secretaría de Desarrollo Económico	1
Secretaría de Turismo y Fomento Cultural	0
Oficina Asesora Jurídica	2
Oficina de Comunicaciones y Prensa	0
Oficina de Contratación	0
Oficina Control Disciplinario Interno	0
Oficina Control Interno de Gestión	0
Otras ¿Cuáles?	4
TOTAL	**158**

4. Según la información allegada por las secretarías también se observó lo siguiente:

TUTELAS: En el periodo enero-agosto se presentaron las siguientes tutelas:

Derecho fundamental vulnerado e invocado	Tutelas cant.	%
Derecho fundamental de petición	27	57,45
Derecho fundamental al debido proceso	12	25,53
Otros	8	17,02
Total	**47**	**100**

Se aprecia en el cuadro anterior, que en el periodo enero-agosto se interpusieron 27 tutelas, por ausencia de respuesta o respuestas que no fueron proyectadas de fondo a peticiones presentadas por la comunidad. La Administración debe atender estos procedimientos administrativos con celeridad y dentro de los términos legales y evitar la vulneración de los derechos fundamentales a los peticionarios.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA: En el periodo enero-agosto se cuantificaron los derechos de petición de acuerdo a los tiempos de respuesta:

Oportunidad de Respuesta	Cant.
Respuesta en Términos	7.530
Respuesta Extemporánea	62
Sin Respuesta	30

En la matriz precedente se refleja la oportunidad de respuesta dada a las distintas peticiones presentadas por la comunidad, a través de los diversos canales que tiene dispuestos la Administración para atender sus requerimientos. Sin embargo, es necesario analizar la causa por la cual se están presentando respuestas extemporáneas, que pueden desencadenar en procesos judiciales en contra de la Alcaldía y por tanto en un desgaste administrativo. Además de incurrir, se insiste, en la vulneración de derechos fundamentales a los solicitantes.

ANÁLISIS DE RIESGOS: Se hace pertinente destacar los riesgos en los que puede incurrir la Administración Municipal, bajo la responsabilidad de los servidores públicos, cuando la información no se recepciona de manera ordenada y en consecuencia no se da respuesta de forma regulada. Es por ello que empiezan a aparecer los siguientes riesgos:

- Pérdida de documentos e información
- Lentitud en la proyección de las respuestas
- Respuestas y atención a la comunidad por fuera de términos
- Reprocesos
- Vulneración de derechos fundamentales
- Acciones judiciales contra el Municipio
- Incumplimientos
- Inexactitud y errores en la información
- Deterioro del clima organizacional

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Con fundamento en el Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027 SANTA FE DE ANTIOQUIA ES RENOVACIÓN y especialmente en la línea 5. SANTA FE DE ANTIOQUIA SE RENUEVA CON BUEN GOBIERNO Y GOBERNANZA" bajo el Programa 34. Gestión del desarrollo organizacional y la infraestructura administrativa, se definió como objetivo mejorar el desempeño institucional para brindar atención de calidad a los usuarios internos y externos. Desde este direccionamiento es importante asignar recursos para fortalecer los destinos canales de comunicación entre la Alcaldía y la comunidad y así brindar una respuesta clara y oportuna. De igual manera, que se permita mantener la información organizada y protegida para evitar el surgimiento de distintos riesgos, al menos avanzar con la implantación de herramientas tecnológicas y organizacionales que reduzcan la posibilidad de ocurrencia de riesgos.

De manera general, resaltar que a la hora de solicitar información de PQRS, especialmente en cuanto a la consolidación y control que se debe llevar, se causó cierta incertidumbre, porque algunas dependencias no cuentan con herramientas, así sean primarias, que permitan consolidar, monitorear y controlar la información recibida, compartida, trasladada y sus respectivas respuestas.

Con fundamento en el andamiaje normativo y las anteriores consideraciones, además de la información allegada por las dependencias me permito manifestar lo siguientes recomendaciones:

Sugerir la importancia de acceder a una herramienta tecnológica que permita consolidar, proteger, controlar la información recibida y la información que se produce como respuesta a las distintas peticiones. Esto demanda seguramente una inversión en tecnología, software y hardware que permita unificar la gestión de PQRS.

Asimismo, es trascendental avanzar en la actualización o proyección de aquellos protocolos destinados a la recepción de la información y atención al ciudadano.

Proponer la activación e implementación de los buzones de sugerencias, definiendo su reglamento y analizando la reubicación de algunos.

Finalmente, instar a la Institución para realizar campañas publicitarias y de concientización a la comunidad para que utilicen el formulario PQRS de la página web de la Alcaldía y los buzones ubicados en las distintas dependencias.

AMABIEL DE JESUS BRAN BRAN
Asesor Oficina de Control Interno de Gestión
controlinterno@santafedeantioquia-antioquia.gov.co

Copia: Noreida Puerta Alcaraz, Secretaria General y Servicios Administrativos
Farid Úsuga Carrasquilla, Departamento Administrativo de Planeación
Página web Alcaldía