



República de Colombia  
Departamento de Arauca  
Alcaldía Municipal de Tame  
Oficina de Control Interno



**INFORME DE  
SEGUIMIENTO AL  
TRAMITE DE  
PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS  
CORESPONDIENTE AL  
PRIMER SEMESTRE  
2019**

Todos  
Somos  
TAME

Alcaldía de Tame - Arauca (2016 - 2019)  
Calle 15 # 14 - 20 Telefax: 8886394  
[www.tame-arauca.gov.co](http://www.tame-arauca.gov.co)  
[controlinterno@tame-arauca.gov.co](mailto:controlinterno@tame-arauca.gov.co)



## INTRODUCCION

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“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...”*

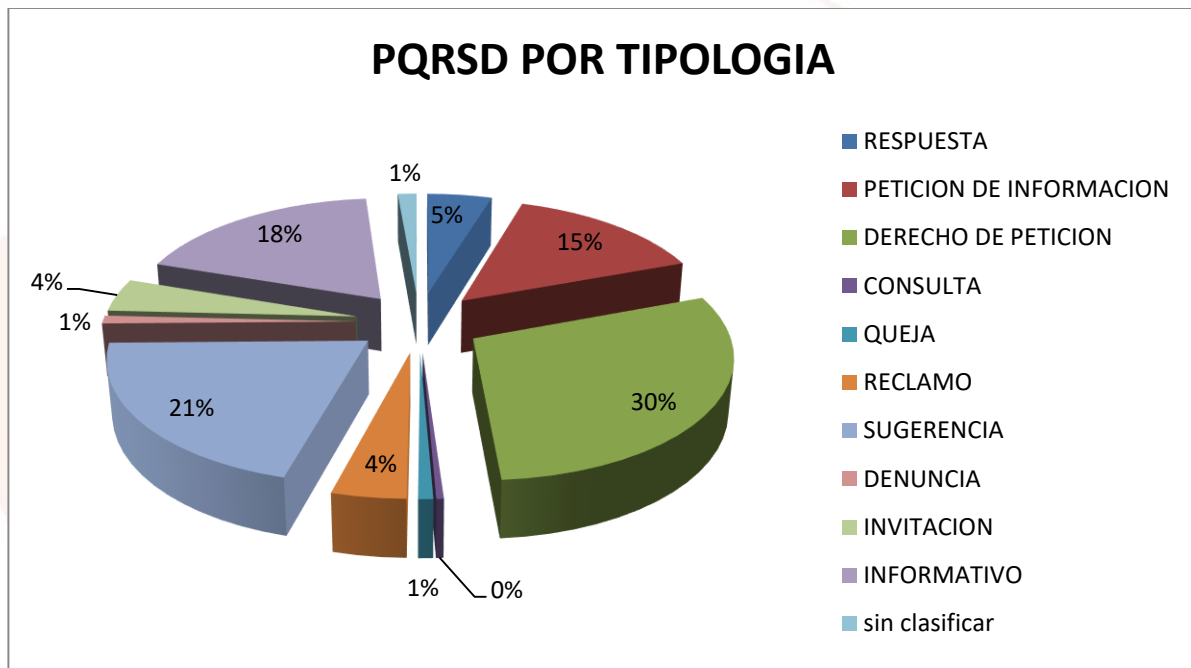
Para el presente seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se tomó una muestra de las presentadas ante la Alcaldía de Tame, en el periodo comprendido entre 02 de enero y el 28 de junio de 2019; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno tomo como fuente de información: el formulario PQRSD, en el cual la auxiliar administrativa designada en la ventanilla única de atención al usuario, radica la documentación allegada a la entidad en forma presencial y física.



Para el periodo del 02 de enero de 2018 y el 28 de junio de 2019, en la Alcaldía de Tame ingresaron 2470 radicados interpuestos por los ciudadanos, correspondientes a las tipologías documentales respuestas, petición de información, derecho de petición, consulta, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, invitaciones, informativo 453 y otros 12

PQRSD POR TIPOLOGIA									
RESPUESTA	PETICION DE INFORMACION	DERECHO DE PETICION	CONSULTA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	INVITACION	INFORMATIVO
117	360	725	10	20	100	505	26	108	453



Una vez analizada la información registrada el formato PQRSD, por parte del funcionario designada para tal función, se pudo evidenciar que existen errores en el diligenciamiento del formato en cuanto a la designación de la tipología de cada comunicación radicada, lo anterior debido a que la funcionaria titular del cargo por razones de incapacidad médica a debido separarse en varios periodos del cargo y no se ha realizado una inducción adecuada a los funcionarios que han sido delegados para la función de recepción de correspondencia.

Por lo anteriormente expuesto y por la gravedad de los errores presentados no es posible hacer un análisis acertado sobre la cantidad de PQRSD radicadas en la entidad por sus tipologías

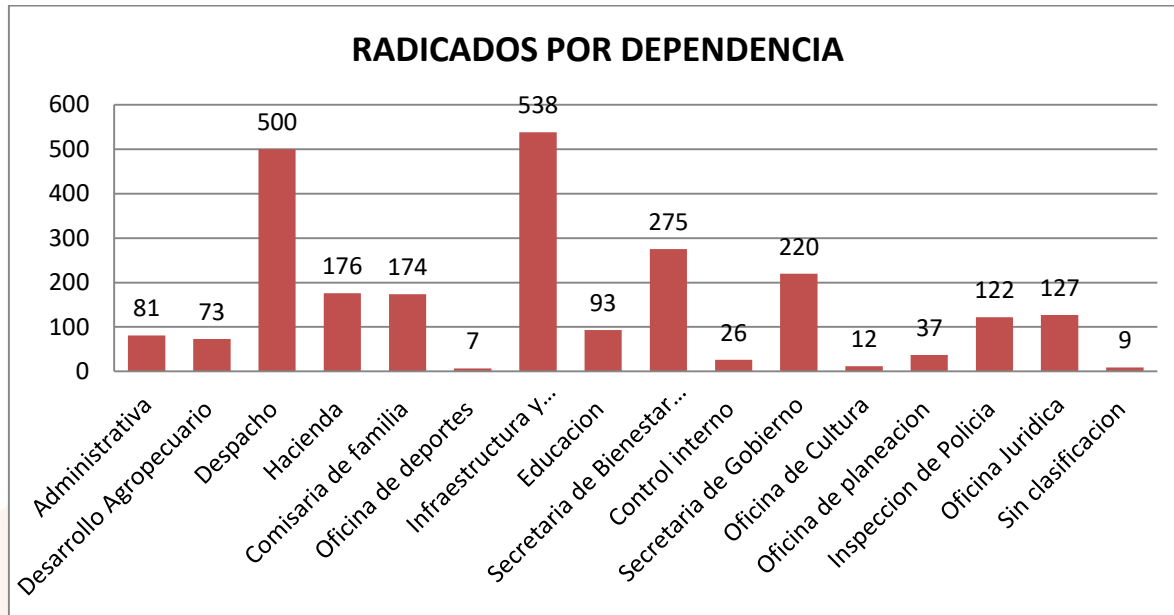


República de Colombia  
Departamento de Arauca  
Alcaldía Municipal de Tame  
Oficina de Control Interno



sin embargo si se puede afirmar la tipología documental más usada por los ciudadanos para Realizar sus requerimientos ante la entidad es el **Derecho de petición**, con un 30% del 100% total de PQRSD

Los 2470 radicados se distribuyeron de la siguiente manera dentro de las dependencias y grupos funcionales, es de anotar que 34 radicados no fueron clasificados en ninguna tipología por el auxiliar encargado.



Se evidencia que a la dependencia hacia donde más se direccionan los comunicaciones radicadas en la entidad es a la Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Urbano con un 22% del 100% de las comunicaciones recibidas seguido por el Despacho Municipal con un 20%, Secretaría de Bienestar Social 11,1%, Secretaría de Gobierno 8,9%, Hacienda 7,1%, comisaría de familia 7% y las demás dependencias con menos del 6%.

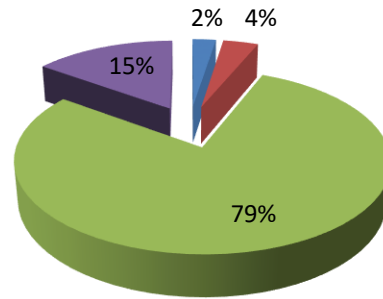
### SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS

La oficina de control interno, toma una muestra aleatoria del 5% del total de respuesta dada por dependencia emitidas por la Alcaldía de Tame a las PQRSD dentro del periodo evaluado equivalente a 123 radicados. Seguidamente se realiza un análisis de cada una de las respuestas para evaluar que las resueltas fueran dadas en los términos de ley.



### OPORTUNIDAD EN LA CONTESTACION

■ extemporanea ■ N/A ■ oportuna ■ sin respuesta

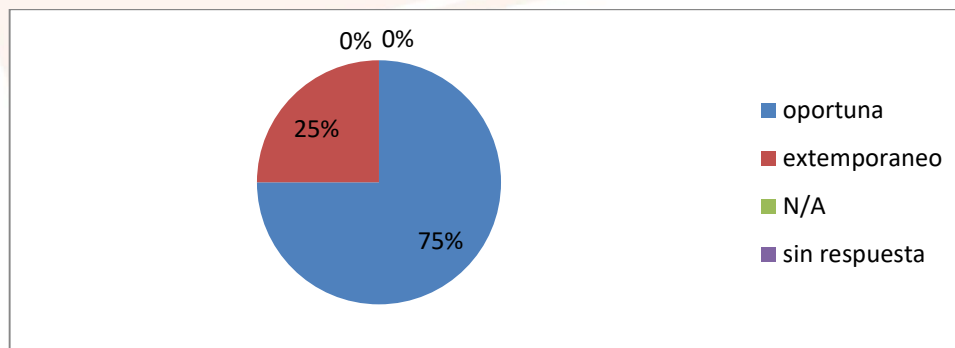


Una vez realizado el seguimiento a la contestación de los radicados seleccionados aleatoriamente se estableció que del 100% de la muestra analizada el 79% fue contestado con oportunidad en los términos establecidos en la Ley, el 15% no tiene contestación; en este rango es importante aclarar que también se categorizaron los radicados a los que no se dio respuesta expresa al ciudadano de manera escrita o por correo electrónico y por tanto no existe evidencia de su trámite. Por último el 2% de los radicados analizados fueron contestados con extemporaneidad según la Ley. Es importante mencionar que del 100% de los radicados que fueron contestados con oportunidad el 40% no es radicado en la ventanilla de atención al usuario, situación que dificulta el rastreo de la comunicación y la correcta implementación de las normas archivísticas.

### ANÁLISIS DE LA OPORTUNIDAD EN LA CONTESTACION POR DEPENDENCIAS

#### ADMINISTRATIVA

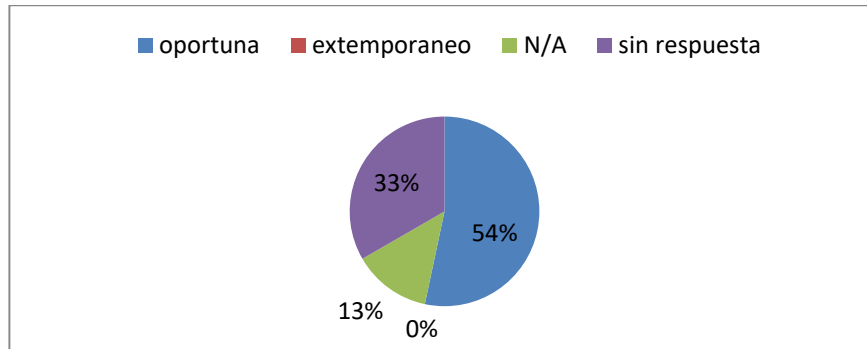
Se realizó el seguimiento a 4 radicados los cuales 3 fueron contestados con oportunidad y uno de manera extemporanea.





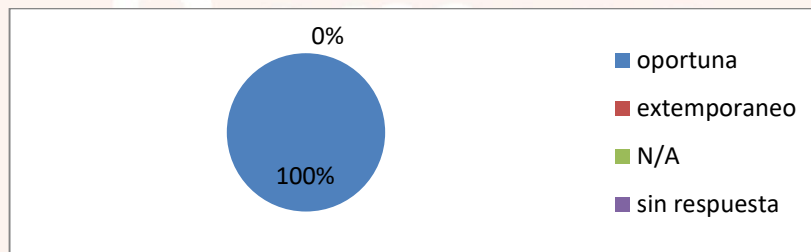
### BIENESTAR SOCIAL

Se realizó el seguimiento a 15 radicados para los cuales a ocho se les dio respuesta oportuna, y en 5 de ellos no se pudo comprobar la contestación y por ende la oportunidad de la misma, pues según indica la Secretaría se le dio respuesta de manera verbal.



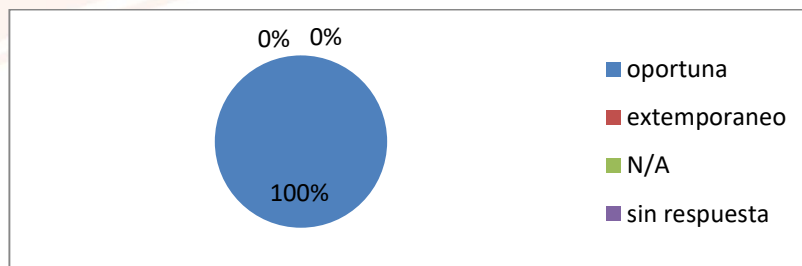
### CULTURA

Se realizó el seguimiento a 2 radicados los cuales en su totalidad fueron contestados en los términos señalados por la Ley.



### DEPORTES

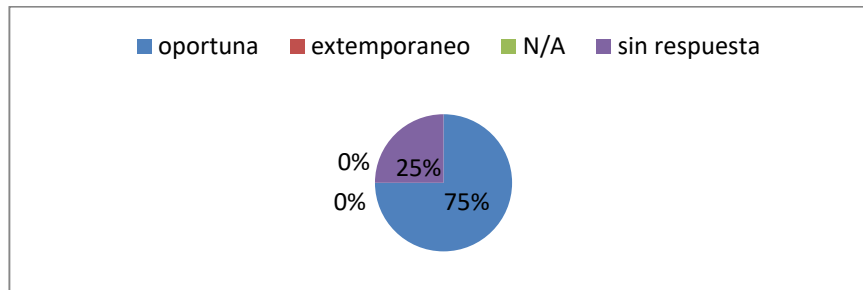
Se realizó el seguimiento a 2 radicados los cuales en su totalidad fueron contestados en los términos señalados por la Ley.





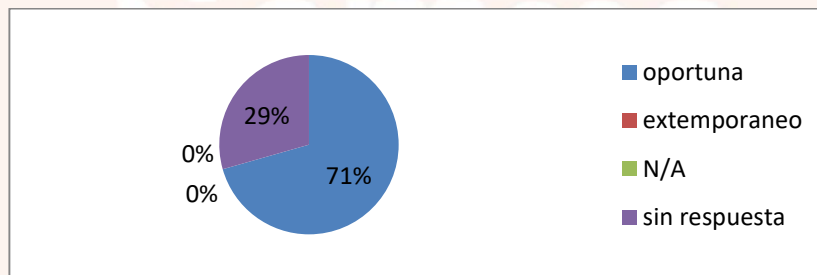
### DESARROLLO AGROPECUARIO

Se realizó el seguimiento a 4 radicados de los cuales 3 se contestaron de manera oportuna y 1 del cual no se encuentra información.



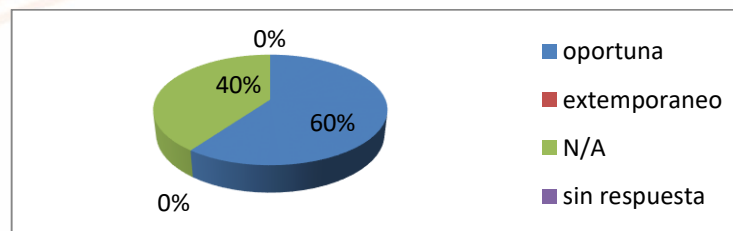
### DESPACHO

Es importante mencionar que del 100% de comunicaciones que son remitidas al despacho el 98% son redireccionadas mediante nota interna a las secretarías y oficinas según la competencia. Para el presente informe se tomó una muestra aleatoria de 17 radicados de los cuales 9 fueron contestados de manera oportuna, y 5 a los que no se les dio contestación de manera expresa al solicitante o no fue posible identificar el estado u ubicación de la comunicación.



### SECRETARIA DE EDUCACION

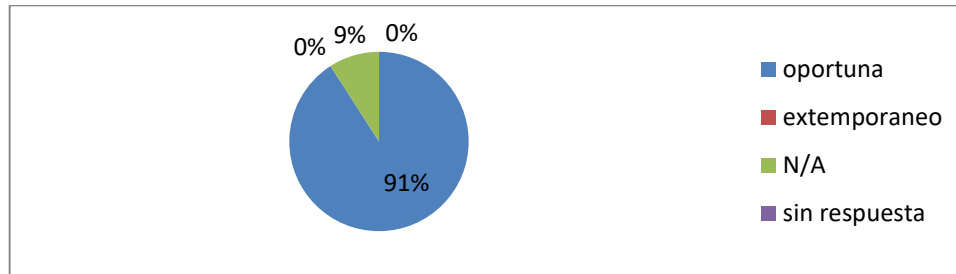
Se realizó el seguimiento a 5 radicados de los cuales 3 se contestaron de manera oportuna y 2 no corresponden a solicitudes si no a respuesta dadas a la Secretaría de Educación.





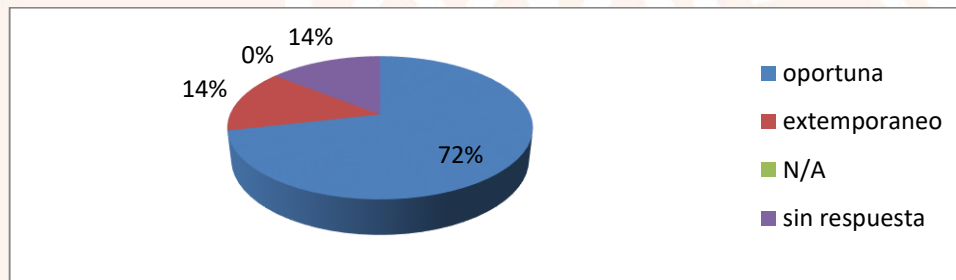
### SECRETARIA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA CIUDADANA

Se realizó el seguimiento a 11 radicados de los cuales 10 se contestaron de manera oportuna y 1 no corresponden a solicitudes si no a respuesta dadas a la Secretaria de Gobierno.



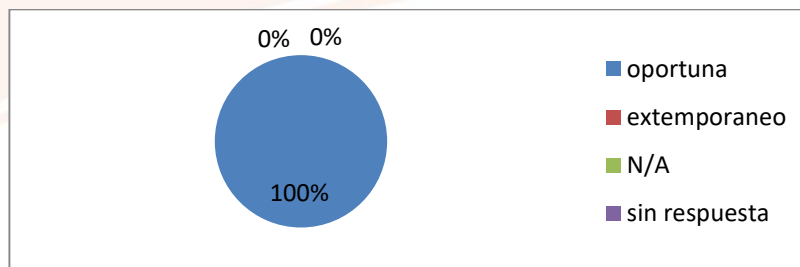
### SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO URBANO

Se realizó el seguimiento a 7 radicados de los cuales 5 se contestaron de manera oportuna y 1 de manera extemporánea y uno sin respuesta.



### INSPECCION DE POLICIA

Se realizó el seguimiento a 5 radicados los cuales en su totalidad fueron contestados en los términos señalados por la Ley.

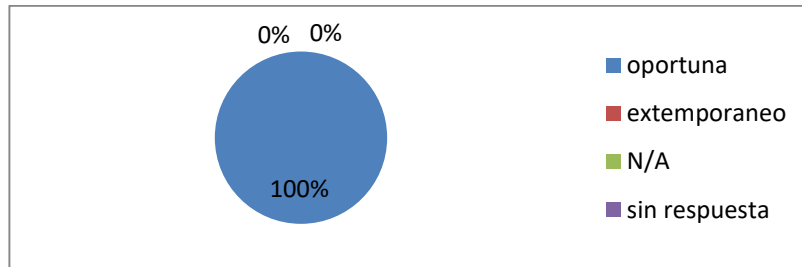






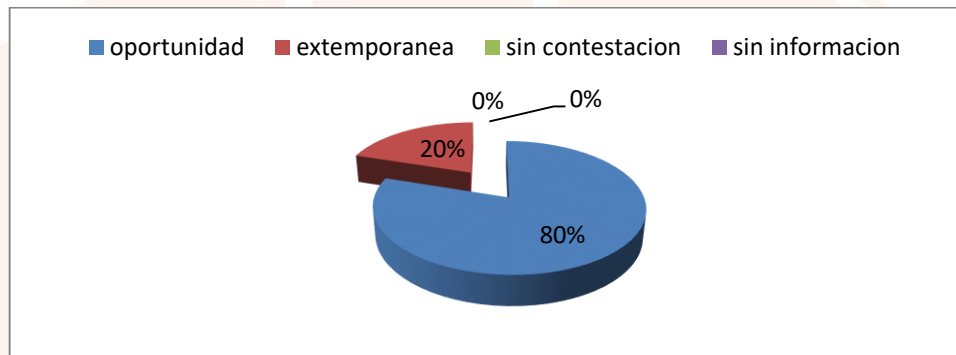
### JURIDICA

Se realizo el seguimiento a 5 radicados de los cuales en su totalidad fueron contestados en los terminos señalados por la Ley.



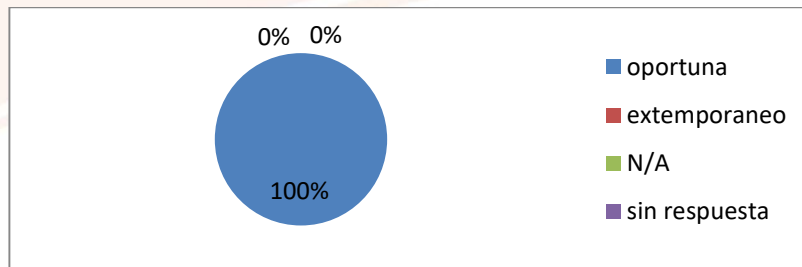
### HACIENDA

Se realizo el seguimiento a 5 radicados de los cuales 4 se contestaron de manera oportuna y 1 de manera extemporanea.



### PLANEACION

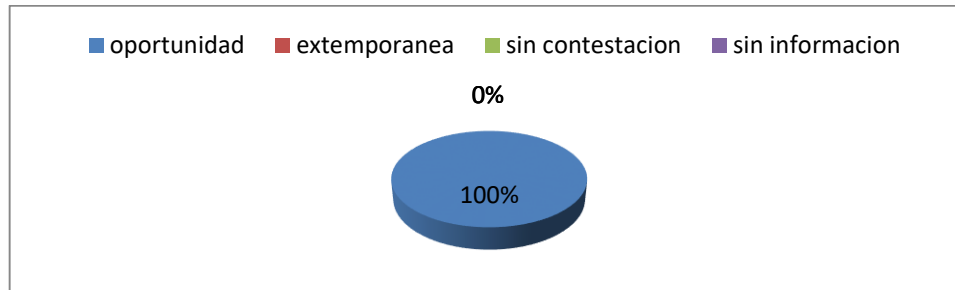
Se realizo el seguimiento a 3 radicados de los cuales 4 se contestaron de manera oportuna y 1 de manera extemporanea.





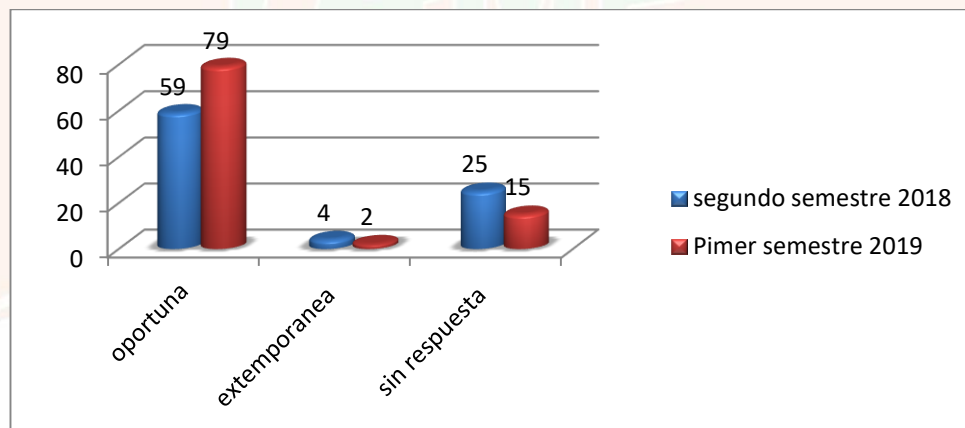
## INSPECCION DE POLICIA

Se realizo el seguimiento a 4 radicados los cuales en su totalidad fueron contestados en los terminos señalados por la Ley.



## ACCIONES DE MEJORA ADELANTADAS

- La oficina de control Interno el x11 de mayo realizo capacitacion a la Funcionaria Claudia Romeri Prieto desiganda a la atencion de la ventanilla unica de atencion al usuario, sobre cualificacion de PQRSD vasadas en material de apoyo aportado por el DNP y la Subdireccion de Proyeccion Institucional de la ESAP.
- De igual forma se sugirieron algunas modificaciones a la estructura y diligenciamiento de la planilla de radicacion de correspondencia, las cuales tubieron como fin mejor el seguimiento a la oportunidad en la contestacion de la misma.
- Se evidencia una mejoria en la oportunidad de respuesta de PQRSD comparado con el segundo semestre de 2018





## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se evidenciaron debilidades en la clasificación del tipo de petición, desde el momento en que se radica la PQRSD por parte de la Auxiliar Administrativa designada en la ventanilla única de atención al usuario, hasta llegar a la Dependencia donde el servidor público asignado no advierte ni solicita el cambio de términos cuando es necesario; lo cual puede incidir en dar respuesta por fuera de los términos de Ley. Es importante dar capacitación en el tema.
- No se hace una adecuada inducción a los funcionarios que por necesidad del servicio son reubicados en la ventanilla única de atención al usuario, lo que ha generado una inadecuada clasificación de las comunicaciones.
- No todas las contestaciones son radicadas en la ventanilla única de atención al usuario, lo que dificulta el seguimiento y trazabilidad de la misma. Es indispensable socializar el procedimiento para el trámite interno de PQRSD, al igual que el manual de PQRSD con todos los miembros de la administración.
- En el momento de la contestación de las peticiones no se hace alusión al número de radicado interno, lo cual dificulta seguimiento y trazabilidad.
- No existe evidencia de todos los redireccionamientos de peticiones que realizan las diferentes dependencias, lo que dificulta seguimiento y trazabilidad y ha generado la pérdida de las comunicaciones y por ende la no contestación de las mismas en los tiempos establecidos.
- No se tienen claramente identificados los trámites y servicios que presta la Alcaldía ni los tiempos de respuesta, Es necesario adelantar dicha identificación, socializarla con la ciudadanía y realizar ajustes a la planilla de radicación de documentos para que se puedan identificar es esta dichos trámites y servicios; con sus respectivos tiempos de respuesta.
- Se pudo evidenciar que muchas de las peticiones son remitidas por competencia a personal vinculado mediante la modalidad de prestación de servicios, los cuales una vez terminado el plazo contractual no realizan entrega de la información y documentación a su cargo lo que dificulta seguimiento y trazabilidad de las mismas. Es necesario dejar claro en las minutas de este tipo de contratos la obligación que tiene el contratista de la entrega de toda la información y documentación generada en la ejecución de sus actividades contractuales, al igual que establecer las responsabilidades del personal de planta que recibirá dicha información.
- Muchas de las PQRSD, son contestadas de manera informal (vía telefónica, personal, se adelantas las acciones pero no se da contestación de manera expresa a la comunicación) situación que no permite tener evidencias de que se le dio trámite a la solicitud y que con posterioridad puede generar demandas y posibles sanciones disciplinarias. Es necesario interiorizar en los servidores Públicos de la Alcaldía de



República de Colombia  
Departamento de Arauca  
Alcaldía Municipal de Tame  
Oficina de Control Interno



Tame la obligación que se tiene de dar contestación en los tiempos y con las calidades estipuladas en las Ley.

- La Oficina de control interno brindara capacitación a los funcionarios de la Alcaldía Municipal sobre cualificación de PQRSD y entregara un matriz que puede ser utilizada por las diferentes dependencias para el seguimiento a la oportuna contestación de las mismas.

Atentamente,

**MAGDA FRANCO BLANCO**  
Jefe Control Interno

Todos  
Somos  
TAME

Todos  
Somos  
TAME

Alcaldía de Tame - Arauca (2016 - 2019)  
Calle 15 # 14 - 20 Telefax: 8886394  
[www.tame-arauca.gov.co](http://www.tame-arauca.gov.co)  
[controlinterno@tame-arauca.gov.co](mailto:controlinterno@tame-arauca.gov.co)