



TRD - 102

**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
SEGUNDO SEMESTRE
2019**



Calle 15 No. 14-20

(7) 8886394

icontrolinterno@tame-arauca.gov.co

www.tame-arauca.gov.co

“Cabalgando con Transparencia”



TRD - 102

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ARAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE TAME
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



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 Julio y el 31 de Diciembre 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 Formato 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.



Calle 15 No. 14-20

(7) 8886394

icontrolinterno@tame-arauca.gov.co

www.tame-arauca.gov.co

“Cabalgando con Transparencia”



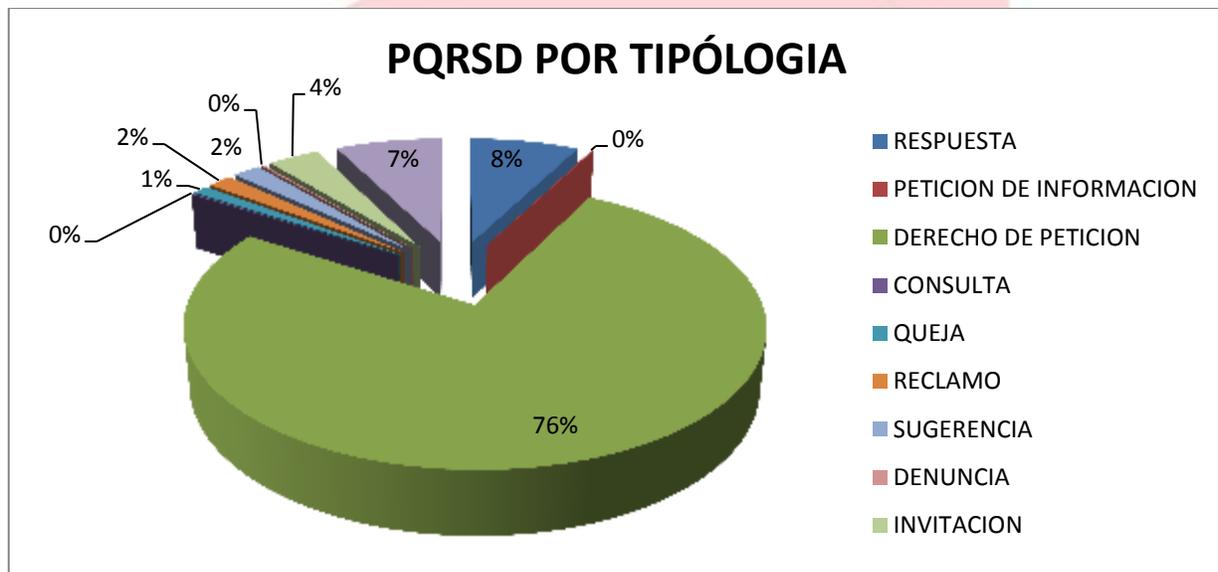
**REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ARAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE TAME
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



TRD - 102

Para el periodo del 02 de Julio y el 31 de Diciembre de 2019, en la Alcaldía de Tame ingresaron 1489 radicados interpuestos por los ciudadanos, correspondientes a las tipologías documentales respuestas, petición de información, derecho de petición, consulta, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, invitaciones, informativo y otros

PQRSD POR TIPOLOGIA									
RESPUESTA	PETICION DE INFORMACION	DERECHO DE PETICION	CONSULTA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	INVITACION	INFORMATIVO
112	2	1133	2	16	25	28	3	53	110



Una vez analizada la información registrada el formato PQRSD, por parte del funcionario designada para tal función, se pudo evidenciar que sigue siendo reiterativo la existen errores en el diligenciamiento del formato en cuanto a la designación de la tipología de cada comunicación radicada, lo anterior debido por error involuntario o desconocimiento de la funcionaria designada o en algunas ocasiones a que la funcionaria titular del cargo por razones de incapacidad o permiso 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.



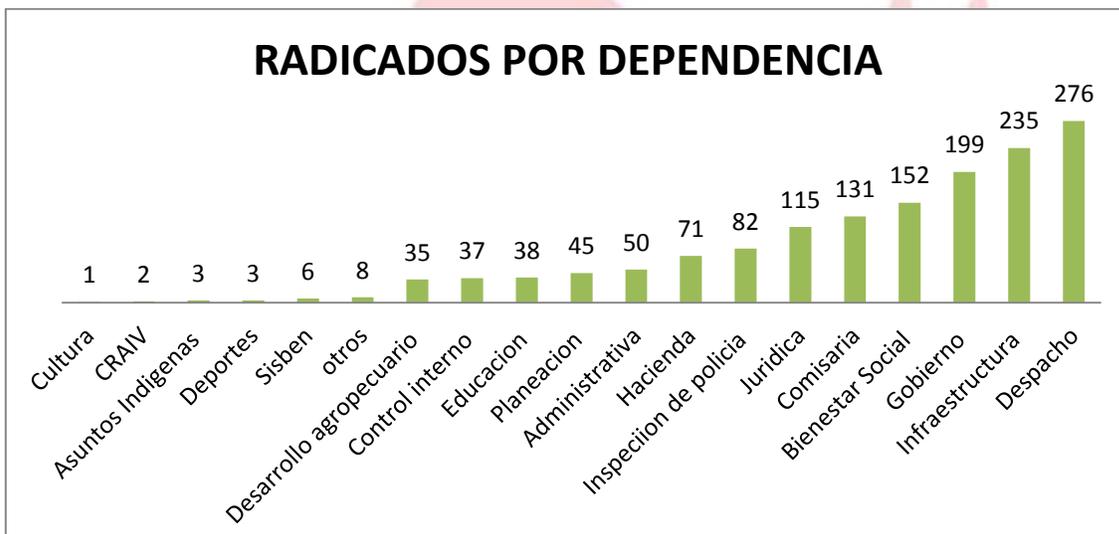
**REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ARAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE TAME
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



TRD - 102

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 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 76% del 100% total de PQRSD

Los 1489 radicados se distribuyeron de la siguiente manera dentro de las dependencias y grupos funcionales, es de anotar que 1 radicado no fueron clasificados en ninguna tipología por el auxiliar encargado.



Se evidencia que a la dependencia hacia donde más se direccionan los comunicaciones radicas en la entidad es al Despacho Municipal con un 18,5% del 100%, seguida de la Secretaria de Infraestructura y Desarrollo Urbano con un 15,8% de las comunicaciones, Secretaria de Gobierno 13,14%, Secretaria de Bienestar Social 10,2%, comisaria de familia 8,8 %, jurídica 7.7 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 (petición de información, derechos de petición, consulta, queja, reclamo y sugerencias) dentro del periodo evaluado equivalente a 69 radicados. Seguidamente se realiza un análisis de cada una de las respuestas para evaluar que las resueltas fueran dadas en los términos de ley.

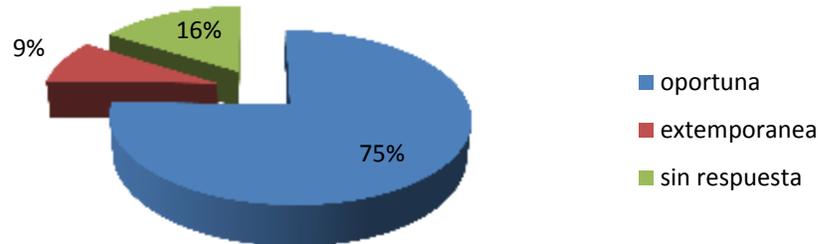


TRD - 102

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ARAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE TAME
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



OPORTUNIDAD EN LA CONTESTACION



Una vez realizado el seguimiento a la contestación de los radicados seleccionados aleatoriamente se estableció que del 100% de la muestra analizada el 75% fue contestado con oportunidad en los términos establecidos en la Ley, el 16% 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 9% 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 20% 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 3 radicados los cuales 2 fueron contestados con oportunidad y uno de manera extemporánea. Sin embargo es importante mencionar que una de las contestaciones oportunas no fue radicada en la unidad de atención al usuario.



Calle 15 No. 14-20

(7) 8886394

icontrolinterno@tame-arauca.gov.co

www.tame-arauca.gov.co

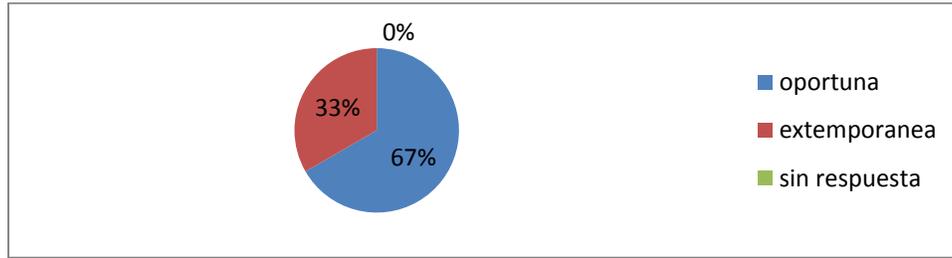
“Cabalgando con Transparencia”



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ARAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE TAME
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

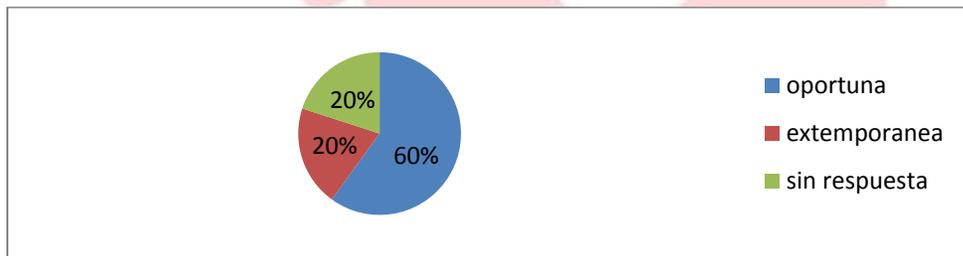


TRD - 102



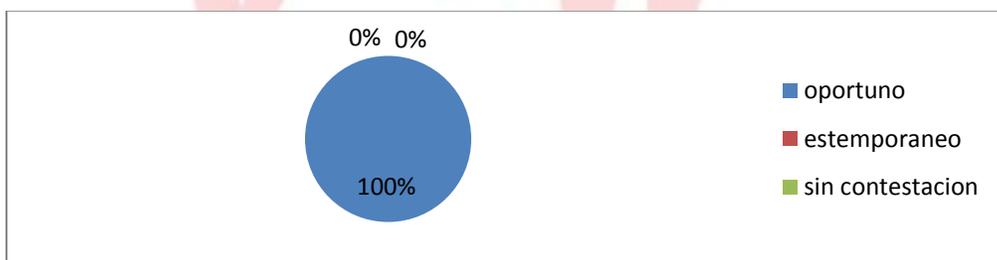
BIENESTAR SOCIAL

Se realizo el seguimiento a 5 radicados para los cuales a tres se les dio respuesta oportuna, uno de manera extemporanea y uno sin respuesta.



SISBEN

Se realizo el seguimiento a 6 radicados los cuales en su totalidad fueron contestados en los terminos señalados por la Ley.



CULTURA

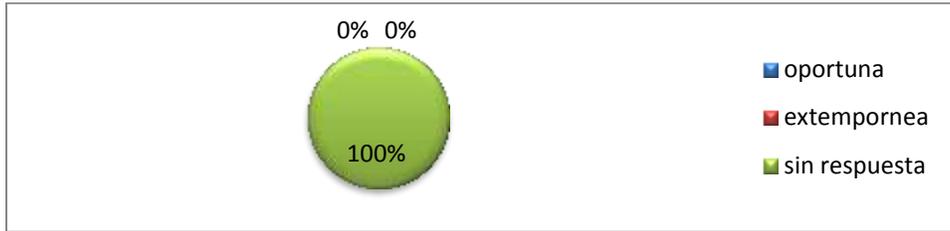
Se realizo el seguimiento a 1 radicados del cual no se pudo evidenciar respuesta.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ARAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE TAME
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

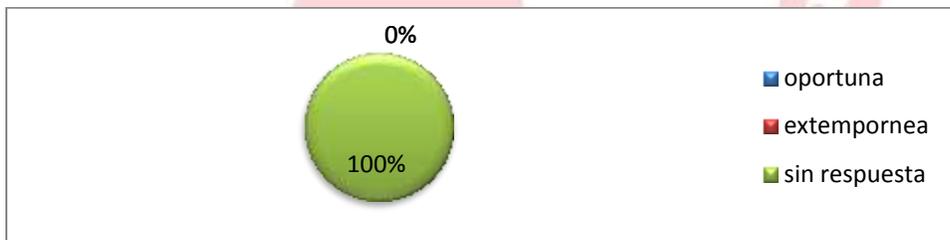


TRD - 102



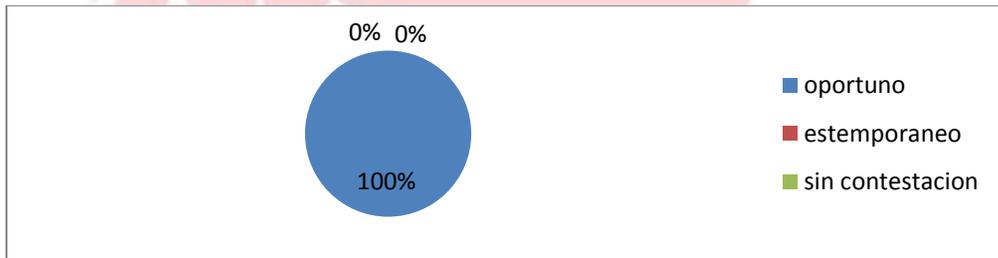
DEPORTES

Se realizo el seguimiento a 1 radicados del cual no se pudo evidenciar respuesta.



DESARROLLO AGROPECUARIO

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



DESPACHO

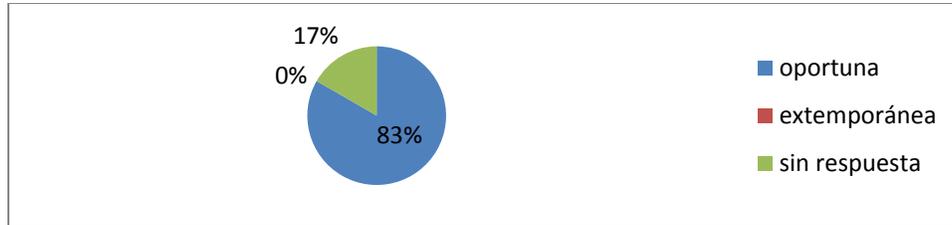
Es importante mencionar que del 100% de comunicaciones que son remitidas al despacho el 98% son redireccionadas mediante nota interna a las secretarias y oficinas según la copmtetencia. Para el presente informe se tomo una muestra aleatoria de 12 radicados de los cuales 10 fueron contestados de manera oportuna y 2 a los que no se les dio contestacion de manera expresa al solicitante o no fue posible identificar el estado u obicacin de la comunicación.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ARAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE TAME
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

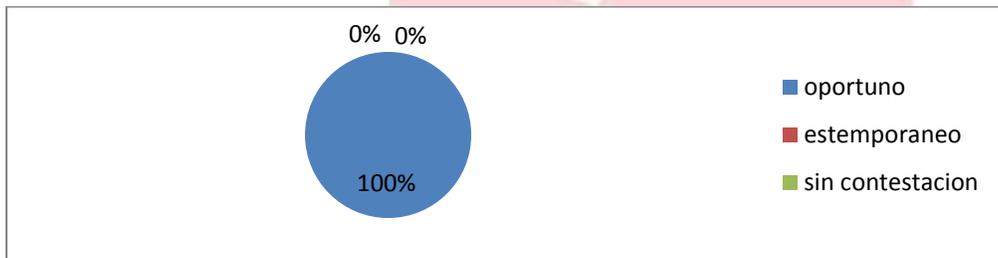


TRD - 102



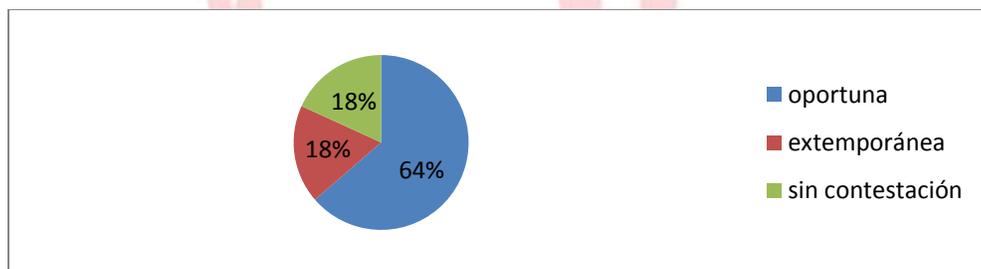
SECRETARIA DE EDUCACION

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



SECRETARIA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA CIUDADANA

Se realizo el seguimiento a 9 radicados de los cuales 7 se contestaron de manera oportuna y 1 de manera extemporanea.



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO URBANO

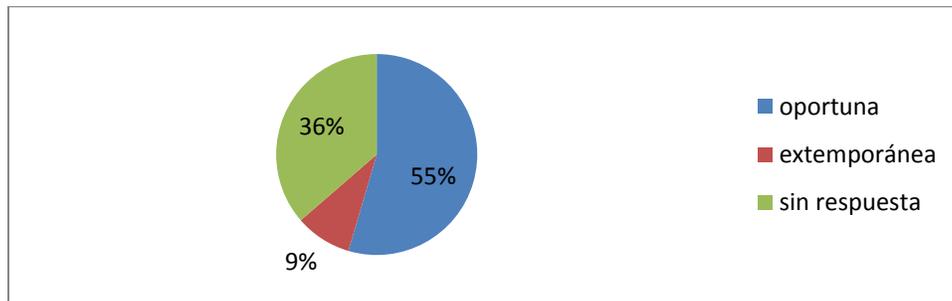
Se realizo el seguimiento a 11 radicados de los cuales 6 se contestaron de manera oportuna y 1 de manera extemporanea y 4 sin respuesta.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ARAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE TAME
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

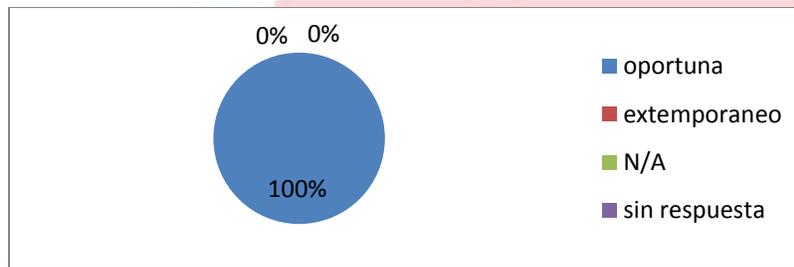


TRD - 102



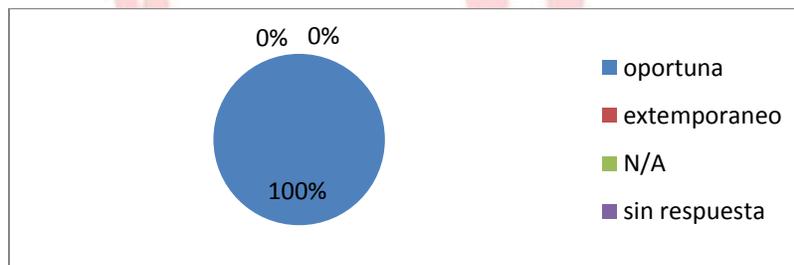
INSPECCION DE POLICIA

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



COMISARIA DE FAMILIA

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



CRAIV

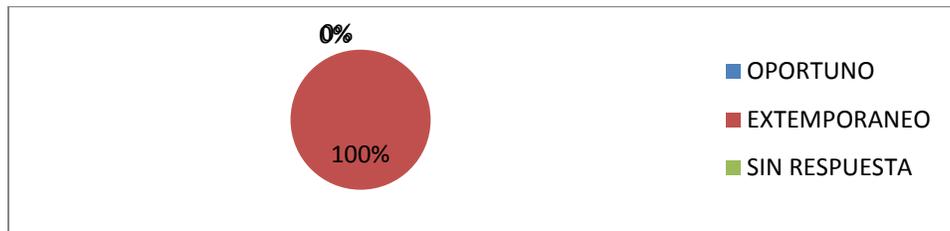
Se realizo el seguimiento a 1 radicado el cual fue contestado de manea extemporanea.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ARAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE TAME
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

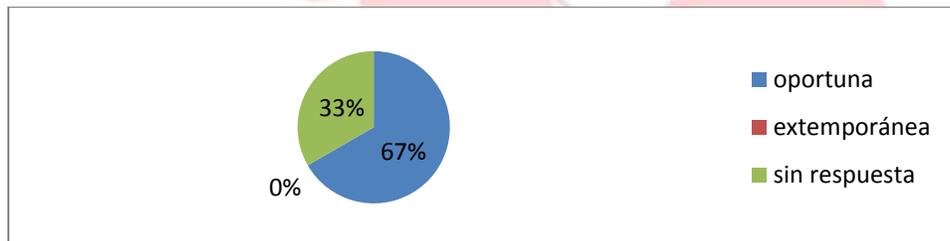


TRD - 102



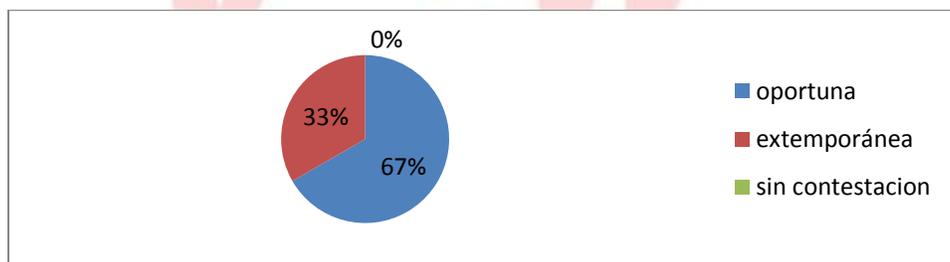
HACIENDA

Se realizó el seguimiento a 3 radicados de los cuales 2 se contestaron de manera oportuna y 1 sin respuesta.



PLANEACION

Se realizó el seguimiento a 3 radicados de los cuales 2 se contestaron de manera oportuna y 1 de manera extemporánea.



JURIDICA

No se direccionaron radicados a esta dependencia durante el periodo de analisis.



TRD - 102

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ARAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE TAME
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



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.
- Algunas de las peticiones son radicadas sin contar con algunos de los requisitos mínimos como lo son documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, frente al tema es importante dar cumplimiento Ley 1755, 2015, Art.17 y de este modo evitar incurrir en extemporaneidad de la respuesta o presuntos silencios administrativos.
- 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 pueden 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



Calle 15 No. 14-20

(7) 8886394

icontrolinterno@tame-arauca.gov.co

www.tame-arauca.gov.co

“Cabalgando con Transparencia”



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ARAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE TAME
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



TRD - 102

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 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



Calle 15 No. 14-20

(7) 8886394

icontrolinterno@tame-arauca.gov.co

www.tame-arauca.gov.co

“Cabalgando con Transparencia”