

ALCALDIA DE PAMPLONA

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

VIGENCIA 2021

En cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción", presenta el informe de seguimiento y evaluación a la gestión de las peticiones que la ciudadanía interpone a través de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano y la Pagina Web (Plataforma Trámites Gestión Administrativa) de la Alcaldía Municipal.

OFICINA DE CONTROL INTERNO
controlinterno@pamplona-nortedesantander.gov.co



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
HECHOS RELEVANTES.....	3
OBJETIVO.....	3
ALCANCE.....	3
MARCO LEGAL.....	4
MECANISMOS DE RECEPCIÓN.....	5
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	5
PQRSD IDENTIFICACIÓN %.....	6
EFFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSD IDENTIFICACIÓN.....	8
PQRSD ANÓNIMA %.....	10
EFFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSD IDENTIFICACIÓN.....	11
PQRSD RADICADAS MEDIANTE VENTANILLA ÚNICA.....	12
RECOMENDACIONES.....	14



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para la vigencia 2021, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual manifiesta:

“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...”

En la presente oportunidad se hizo énfasis en los trámites PQRSD que obedecen a la plataforma tramites GEL y a las PQRSD radicadas mediante la Ventanilla Única de Atención 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 que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad, es por ello que la Oficina de Control Interno para la elaboración del presente informe tuvo como fuente de información las PQRSD interpuestas por los ciudadanos en la Página Web de la Alcaldía Municipal donde a través de la Plataforma Tramites GEL se recopilaron todas las peticiones ingresadas, diligenciando el formulario PQRSD, acompañando la trazabilidad y se complementó con el informe entregado por la ventanilla única de atención al ciudadano.



HECHOS RELEVANTES

La Alcaldía del Municipio de Pamplona NS, cuenta en este momento con dos herramientas de trabajo en lo referente a los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales, una es de manera física a través de la Ventanilla Única de Atención al Usuario y otra de manera digital con el software a través de la plataforma Gestión Administrativa el cual se encuentra en la página web y se accede por el enlace:

<http://pamplona-nortedesantander.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>

habilitado para las comunicaciones externas, la cual se ha implementado cumpliendo así con la norma establecida en el marco de la pandemia COVID 19; con este software se ha logrado tener un control de ingreso y recibido de los documentos tramitados en cada dependencia y que dirigen los particulares a través del link Ciudadanos “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través del enlace antes descrito.

Al tener acceso en tiempo real se facilita para el seguimiento de las respuestas en los términos establecidos por la ley evitando de esta manera vencimientos en los mismos; para esto la Oficina de Control Interno capacitó en cuanto a la manipulación de la Plataforma Trámites GEL a cada funcionario encargado del manejo del correo institucional por dependencia.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, y denuncias del año 2021 que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Alcaldía del Municipio de Pamplona, a través de la Pagina Web y la Ventanilla Única, con el fin 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 que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

ALCANCE

Abarca las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, interpuestas por la ciudadanía ante la Alcaldía del Municipio de Pamplona a través de la Ventanilla Única de Atención al ciudadano y/o a través de link ciudadanos “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias “<http://pamplona-nortedesantander.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx> en la página Web del Municipio, durante el año 2021.



MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”. Informe PQRS Oficina Asesora Control Interno de Gestión 5.
- Decreto 1122 de 1999 “Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe” Artículo 31: Sistema de quejas y reclamaciones. Todas las entidades dispondrán de una oficina o mecanismo con el exclusivo propósito de recibir todo tipo de quejas, reclamaciones, recomendaciones y peticiones en general, tramitarlas y asegurarse de su oportuna respuesta.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “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”.
- Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública” Art. 16, que introdujo el Art. 2.2.21.4.9, Literal b al Decreto 1083 de 2015.



MECANISMOS DE RECEPCIÓN

La Administración Municipal de Pamplona NS cuenta con 2 mecanismos de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias:

- ✓ **Ventanilla Única de Atención:** La Administración Municipal brinda la posibilidad de recepcionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.
- ✓ **Canal virtual:** La Administración Municipal puso a disposición de la comunidad un sitio web a través de su Página Oficial <http://pamplona-nortedesantander.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx> accediendo en la pestaña Ciudadanos-“peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”, en la cual, los ciudadanos pueden radicar o registrar las respectivas PQRSD.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

PQRSD VIGENCIA 2021 RADICADAS A TRAVÉS DE LA PAGINA WEB

A continuación, se analiza con cifras las cantidades totales de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias radicadas y tramitadas con Identificación y Anónimas por la Administración Municipal de Pamplona Según la información reportada por la plataforma Gestión Administrativa, durante el año 2021.

Se recibieron un total de 157 *PQRSD IDENTIFICACIÓN* clasificadas de la siguiente manera:

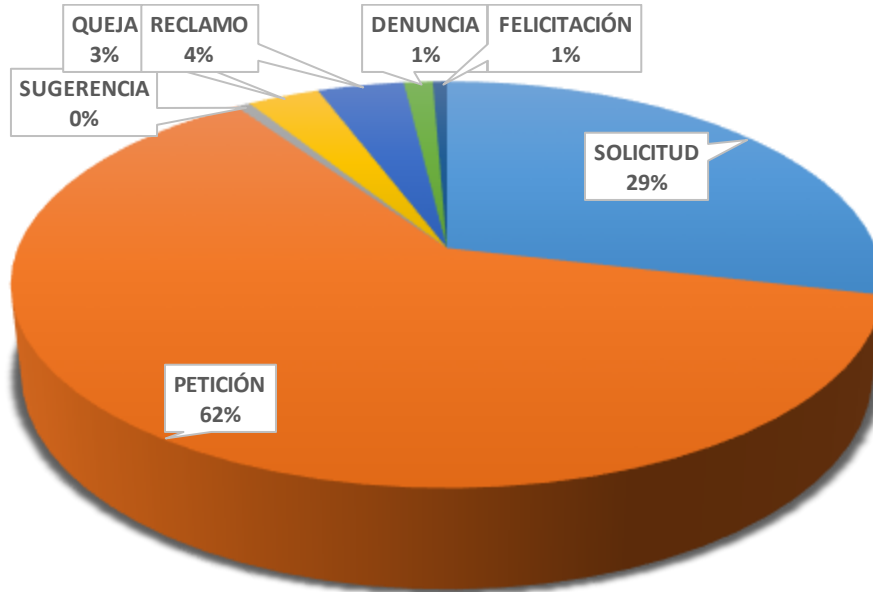
TOTAL PQRSD IDENTIFICACIÓN	
157	
INTERES	
Particular	71
General	40
Solicitud de documentos	28
Consulta de Información	18
PQRSD	
En Proceso	37
Aprobadas	120
PERSONA	
Persona Natural	123
Persona Jurídica	30



Niños, Niñas y Adolescentes		1
Apoderado		3
TIPO	CANTIDAD	%
Solicitud	45	28,66%
Petición	97	61,78%
Queja	5	3,18%
Reclamo	6	3,82%
Denuncia	2	1,27%
Sugerencia/Propuesta	1	0,63%
Felicitación	1	0,63%
	157	100%

De acuerdo a la información suministrada, las cifras que se evidencian según la tabla anterior, corresponden en su mayor porcentaje a las *Peticiones* y *Solicitudes* que realizan los diferentes usuarios y grupos de valor, a cerca de los tramites que se realizan en la Administración, seguido están los *Reclamos*, *Quejas* y *Denuncias* que son tomadas como oportunidad de mejora de los procesos administrativos de todas las áreas.

PQRSD IDENTIFICACIÓN %



■ SOLICITUD ■ PETICIÓN ■ SUGERENCIA ■ QUEJA ■ RECLAMO ■ DENUNCIA ■ FELICITACIÓN

De acuerdo con el grafico anterior el cual corresponde a las *PQRSD* con Identificación se puede determinar que el tipo de requerimiento más representativo



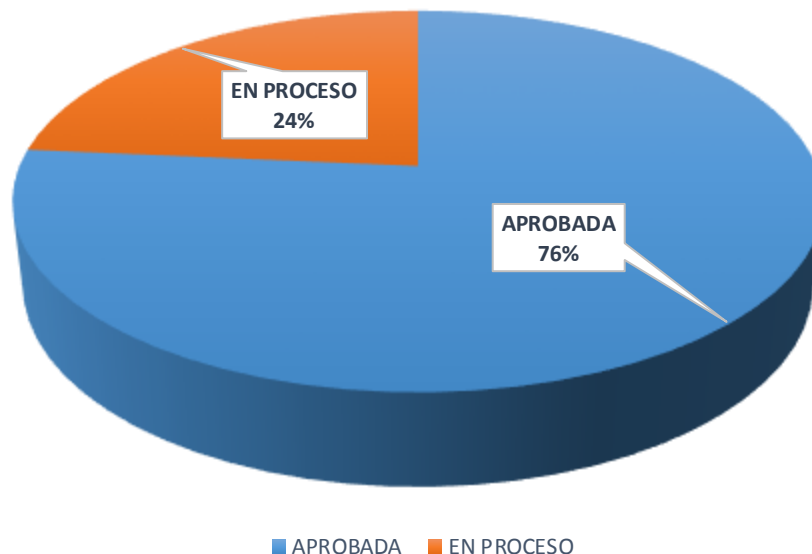
durante el año 2021, fue el primer para las *PETICIONES* con un **62%**, seguido de las *SOLICITUDES* con un **29%**, en tercer lugar, se encuentran las PQRSD de tipo RECLAMO con un **4%**, seguidamente las de tipo *QUEJA* con **3%**, seguido de las de tipo *FELICITACIÓN* y *DENUNCIA* con un **1%** y por ultimo las de tipo *SUGERENCIA/PROPUESTA* con **0%**.

CONSOLIDADO DE PQRSD CON IDENTIFICACIÓN POR DEPENDENCIA I SEMESTRE VIGENCIA 2021			
DEPENDENCIA	APROBADA	EN PROCESO	TOTAL
Secretaría de Tránsito y Transporte	50	1	51
Secretaría General y de Gobierno	-	3	3
Secretaría de Planeación	7	10	17
Secretaría de Hacienda	34	1	35
Secretaría de Desarrollo Agrícola y Comunitario	-	1	1
Oficina de Control Interno	1	3	4
Inspección de Policía	8	1	9
Oficina Jurídica	1	1	2
Personería	-	4	4
Oficina Sisben	4	-	4
Familias en Acción	1	-	1
Comisaria de Familia	1	-	1
Oficina de Talento Humano	2	3	5
Gobierno Digital	1	1	2
Victimas	1	-	1
Despacho Alcalde	1	6	7



Asesoría en Educación	1	1	2
Infancia y Adolescencia	1	-	1
Salud Pública DLS	-	1	1
Vigilancia en Salud Pública DLS	1	-	1
Ventanilla Unica	5	-	5
TOTAL	120	37	157

EFFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSD IDENTIFICACIÓN



La Administración Municipal a través de la Ventanilla Única y a través de la Plataforma de Trámite GEL, ha realizado acciones de acompañamiento y seguimiento de las PQRSD radicadas por los ciudadanos, en los cuales podemos observar que con una efectividad del **76%**, se les ha dado una respuesta oportuna a las peticiones allegadas, con respecto al **24%** corresponde a los requerimientos que se encuentran en proceso; se concluye que se está gestionando oportunamente por la mayoría de las dependencias competentes la respuesta a las PQRSD identificación.

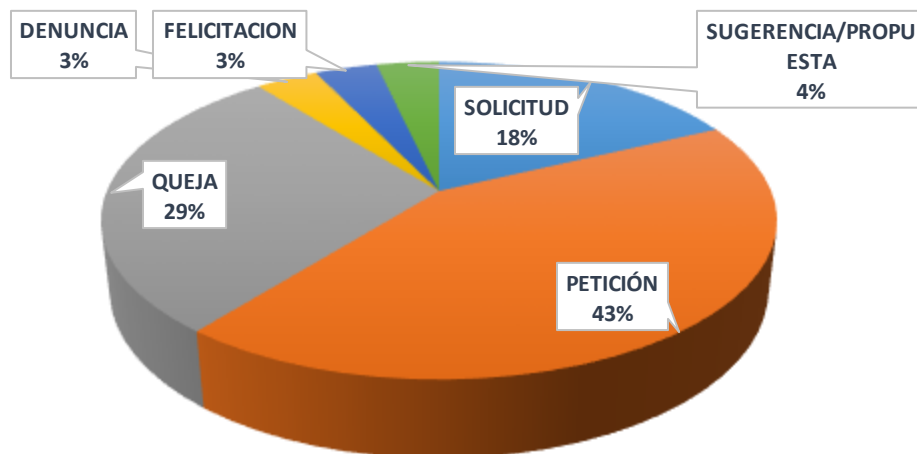
De igual manera se recepcionó un total de 28 PQRSD ANONIMAS clasificadas de la siguiente manera:



TOTAL PQRSD ANONIMA		
28		
INTERES		
Particular		5
General		9
Solicitud de Documentos		1
Consulta de Información		2
PQRSD		
En Proceso		11
Aprobadas		6
TIPO	CANTIDAD	%
Solicitud	5	17,85%
Petición	12	42,85%
Queja	8	28,57%
Denuncia	1	3,57%
Felicitaciones	1	3,57%
Sugerencia/Propuesta	1	3,57%
	28	100%

De acuerdo a la información suministrada, las cifras que se evidencian según el cuadro, corresponden en su mayor porcentaje a las *Peticiones* y *Quejas* que realizan los diferentes usuarios y grupos de valor, a cerca de los tramites que se realizan en la Administración, seguido están las *Solicitudes* y por ultimo las *Denuncias*, *Felicitaciones* y *sugerencia/propuesta* que son tomadas como oportunidad de mejora de los procesos administrativos de todas las áreas.

PQRSD ANÓNIMA %



■ SOLICITUD ■ PETICIÓN ■ QUEJA ■ DENUNCIA ■ FELICITACION ■ SUGERENCIA/PROPUESTA

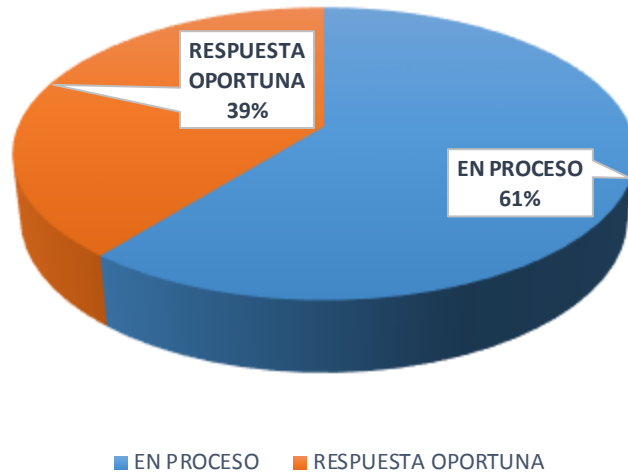


De acuerdo con el gráfico anterior el cual corresponde a las **PQRSD ANÓNIMA** se puede determinar que el primer lugar es para las **PETICIONES** con un **43%**, seguido de las **QUEJAS** con un **29%**, en tercer lugar se encuentran las PQRSD de tipo **SOLICITUD** con un **18%**, seguidamente las de tipo **SUGERENCIA/PROPUESTA** con un **4%** y por último las de tipo **DENUNCIA Y FELICITACION** con **3%**.

CONSOLIDADO DE PQRSD ANÓNIMA POR DEPENDENCIA I SEMESTRE VIGENCIA 2021			
DEPENDENCIA	APROBADO	EN PROCESO	TOTAL
Secretaría General y de Gobierno	1	1	2
Dirección Local de Salud	1	-	1
Secretaría de Planeación	-	3	3
Secretaría de Hacienda	4	-	4
Secretaría de Deportes	-	3	3
Oficina de Control Interno	-	7	7
Centro de Conciliación	2	-	2
Secretaria Salud	-	1	1
Servicio de Atención al Ciudadano DLS	-	1	1
Recursos Fisicos	1	-	1
Prensa	1	-	1
Adulto Mayor	1	-	1
Gestión Documental	-	1	1
TOTAL	11	17	28



EFFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSD ANÓNIMA



La Administración Municipal a través de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, y a través de la Plataforma de Tramite GEL, ha realizado acciones de acompañamiento y seguimiento de las *PQRSD Anónimas* radicadas por los ciudadanos, en los cuales podemos observar que con una efectividad del **39%** se les ha dado una respuesta oportuna a las peticiones allegadas, con respecto al **61%** corresponde a las solicitudes que se encuentran en proceso, se concluye que a las *PQRSD Anónimas* no se les están gestionando por parte de las dependencias competentes.

PQRSD PRIMER SEMESTRE RADICADAS A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Durante el proceso de implementación de la ventanilla única como medio radicador de la correspondencia ingresada a la alcaldía de Pamplona se pudo hacer una tabulación de todas las PQRSD que ingresaban a cada dependencia dando como resultado las siguientes tablas y gráficos que permiten consolidar dicha información:

DEPENDENCIA	TOTAL					
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TOTAL
DESPACHO	70	13	4	725	2	814
TALENTO HUMANO	6	0	1	344	0	351
GESTORA SOCIAL	2	0	0	40	0	42
CONTROL INTERNO	3	11	0	64	1	79
EDUCACIÓN	4	1	0	35	0	40
JURIDICA	7	0	0	202	0	209
PLANEACIÓN	138	28	10	4168	5	4349

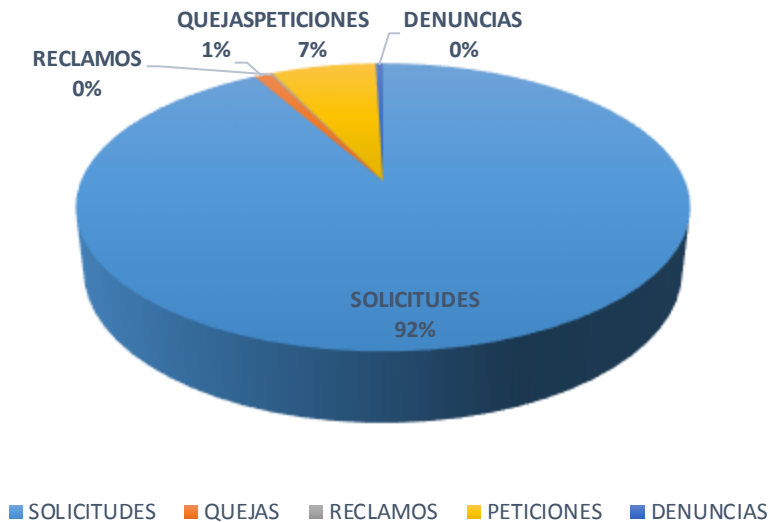


RIESGOS	16	1	0	197	0	214
CONCEJO	12	0	0	103	1	116
GOBIERNO	36	7	0	1083	1	1127
VICTIMAS	2	1	0	21	0	24
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	0	0	0	44	0	44
RECURSOS FÍSICOS	3	0	0	44	0	47
DESARROLLO	6	0	0	166	0	172
COMISARÍA	2	1	0	116	2	121
FAMILIAS EN ACCIÓN	0	0	0	18	0	18
SISBEN	14	1	0	85	0	100
SALUD	19	5	0	275	1	300
ADULTO MAYOR	0	0	2	40	0	42
HACIENDA	78	0	2	1046	0	1126
PERSONERÍA	66	13	0	355	0	434
TRÁNSITO	215	9	0	873	0	1097
CONCILIACIÓN	2	1	0	15	0	18
INSPECCIÓN DE POLICIA	53	25	0	327	40	445
VIVE DIGITAL	1	0	0	30	0	31
CULTURA	1	0	0	53	0	54
DEPORTES	1	0	0	75	0	76
DISCAPACIDAD	0	0	0	7	0	7
TOTAL PQRSD MENSUAL	757	117	19	10551	53	11497

De acuerdo a la información consolidada por la oficina de Control Interno, las cifras que se evidencian según el cuadro de tabulación muestran que se recibieron en total **11.497 PQRSD**, las cuales corresponden en su mayor porcentaje a las *Solicitudes* y *Peticiones* que realizan los diferentes usuarios y grupos de valor, a cerca de los trámites que se realizan en la Administración, seguidos están las *Quejas*, *Denuncias* y *Reclamos* que son tomadas como oportunidad de mejora de los procesos administrativos de todas las áreas.



PQRS D VENTANILLA UNICA



13

De acuerdo con el grafico anterior el cual corresponde a las **PQRS D RADICADAS A TRAVÉS DE LA VENTANILLA UNICA** se puede determinar que el primer lugar es para las **SOLICITUDES** con un **92%**, seguido de las **PETICIONES** con un **7%**, en tercer lugar se encuentran **QUEJAS** con un **1%**, y por ultimo están las **DENUNCIAS** y **RECLAMOS** con **0%**.

RECOMENDACIONES

Con el objetivo de mejorar la atención y tratamiento de las PQRS D de Identificación y Anónimas interpuestas por la ciudadanía ante la Alcaldía del Municipio de Pamplona, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos y de las Dependencias:

- Sensibilizar a los funcionarios encargados de dar trámite a las PQRS D por dependencia de la Alcaldía del Municipio de Pamplona, en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las PQRS D realizadas por la ciudadanía y el manejo de la Plataforma de Trámites Gestión Administrativa desde el registro de la PQRS D hasta su cierre.
- Dar respuesta de manera oportuna a las PQRS D teniendo en cuenta los tiempos establecidos por ley.
- Tramitar las PQRS D de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad y solución de fondo.
- Realizar análisis de las causas que ocasionaron las omisiones de respuesta de los diferentes requerimientos y dar el trámite lo antes posible.



- Generar la cultura de registrar en la Plataforma de Tramites Gestión Administrativa todas las PQRSD de información que se reciben en la Alcaldía del Municipio de Pamplona, a través de la Ventanilla Única.
- Socializar y sensibilizar a la comunidad sobre los mecanismos que posee la Entidad, tales como página web, correo electrónico y ventanilla única, para la atención de las PQRSD, con el fin de estimular el uso de estas herramientas para una respuesta más oportuna y teniendo en cuenta el marco de la emergencia sanitaria.
- Implementar el uso del buzón de sugerencias, el cual deberá estar ubicado en el primer piso de la Alcaldía del Municipio de Pamplona, para que así los ciudadanos puedan radicar las sugerencias con más facilidad.
- Monitorear permanentemente la página web y los correos institucionales, con el fin de determinar si existen PQRSD y resolverlas de manera oportuna.
- Establecer una línea telefónica única para PQRSD.
- Tener en cuenta el módulo de alerta o semáforo que posee la Plataforma Tramites Gestión Administrativa en cada una de las oficinas, con el fin de evitar dar respuestas fuera de los términos.

DANNY ARMANDO PELÁEZ DÍAZ

Jefe Oficina de Control Interno

Correo: controlinterno@pamplona-nortedesantander.gov.co

Anexo: (00) folios.

Nombres y Apellidos		Cargo	Firma
Revisó:	Danny Peláez	Jefe control interno	
Elaboró:	Carolina Ortiz	Apoyo control interno	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma del Remitente.			