

## **INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE P.Q.R.S. ALCALDÍA DE COTA-CUNDINAMARCA- CORTE DICIEMBRE 31 2019**

### **1-INTRODUCCIÓN**

La Dirección de Control Interno del Municipio de Cota, Cundinamarca presenta el Informe de Seguimiento y Evaluación de P.Q.R.S, realizado durante el periodo comprendido entre 01 de enero a 30 de junio de 2018, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 87 de 1993 y en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 “*Estatuto Anticorrupción*”.

### **2-OBJETIVO**

Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, referente al seguimiento y evaluación; al recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia de la comunidad y demás interesados que interponen en la Alcaldía del municipio de Cota, verificar el cumplimiento, oportunidad y contenido de la respuesta; temas de mayor demanda, cumplimiento a la normativa aplicable, y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la administración y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Alcaldía.

### **3-MARCO NORMATIVO**

- Constitución Política, artículo 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” y el artículo 74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.
- 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”.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción: Artículo 76.
- Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. “Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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 trimestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos expongan sus P.Q.R.S. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma”.

*Circular externa No. 001 de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL, en la cual se imparte las siguientes instrucciones: “Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento...”*

- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”.
- Ley 1755 de 2015: (junio 30) “*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 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

#### 4- ALCANCE

Realizar seguimiento, evaluación y verificación al proceso de P.Q.R.S. desde la radicación de la solicitud hasta la entrega de la respuesta al usuario por parte de la administración Municipal de Cota Cundinamarca.

#### METODOLOGÍA EMPLEADA PARA EL SEGUIMIENTO

Se realiza seguimiento, evaluación y verificación al cumplimiento del procedimiento No. PRC-GPC – 01 Ventanilla Única, y P.Q.R.S. (Peticiónes, quejas reclamos y soluciones), actuaciones en la recepción, verificación, registro, clasificación, entrega y seguimiento a las solicitudes de P.Q.R.S. al cual accede la comunidad del Municipio de Cota.

##### 4.1- Ventanilla Única.

PROCESO	CANAL DE COMUNICACIÓN	FORMA	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
VENTANILLA ÚNICA	Atención Presencial	Documento en físico y/o formato PQRS (RE-13.1.1-01)	Dirección: Carrera 4 No. 12 - 63, Palacio Municipal, Cota - Cundinamarca	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua.
	Virtual	Aplicativo Página Web.	<a href="http://www.cotacundinamarca.gov.co">http://www.cotacundinamarca.gov.co</a>	El portal se encuentra disponible 24 horas, es claro indicar que las solicitudes se gestionan dentro de los días hábiles.
	Call Center	Línea telefónica.	3161800 Ext..4500	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua.

Tabla 1-Canales de Atención de P.Q.R.S. Municipio de Cota – Fuente: Oficina P.Q.R.S.

## 4.2 – Ventanilla única virtual (aplicativo web).

Cuenta con un espacio en su página web principal con el nombre P.Q.R.S. que conduce a un formulario, el cual se puede diligenciar de forma anónima o con identificación. Como se muestra en la imagen siguiente: <http://cota-cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-yDenuncias.aspx>

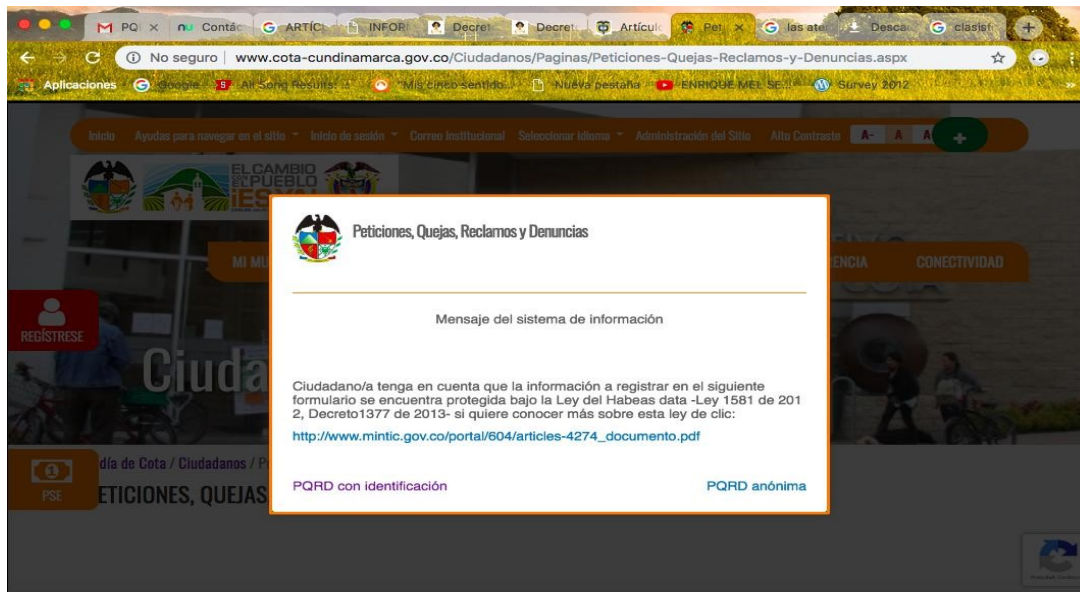


Imagen 1-Inicio para interponer P.Q.R.S. Por Internet –Fuente: Pagina web Municipio de Cota. El formulario on-line, presenta todos los campos necesarios para recibir e iniciar el trámite de la Petición, Queja, Reclamo o Solución.

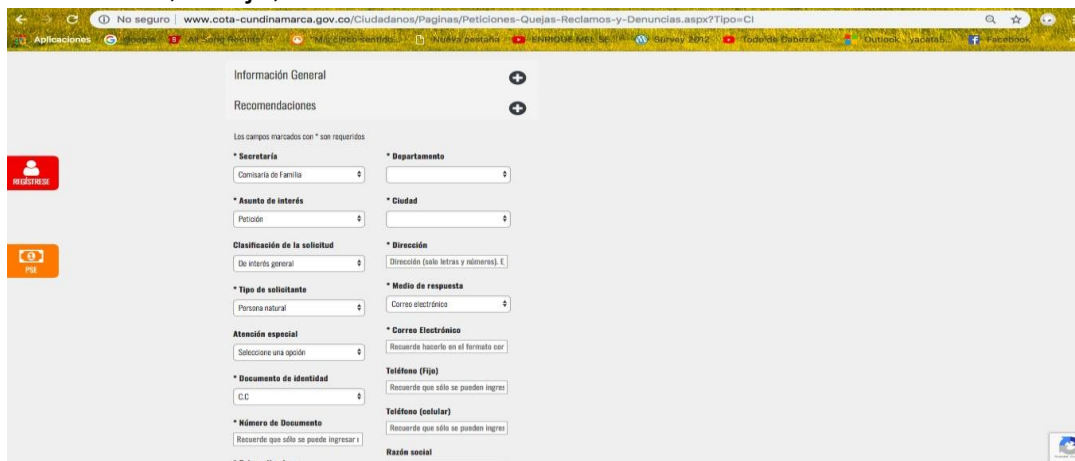
A screenshot of the P.Q.R.S. online form. The form is titled "Información General" and "Recomendaciones". It contains several sections of input fields, some marked with an asterisk to indicate they are required. The fields include: "Secretaría" (Comisario de familia), "Departamento", "Asunto de interés" (Periodo), "Ciudad", "Clasificación de la solicitud" (De interés general), "Dirección" (Dirección (solo letras y números), E), "Tipo de solicitante" (Persona natural), "Medio de respuesta" (Correo electrónico), "Atención especial" (Seleccione una opción), "Correo Electrónico" (Recuerde hacerlo en el formato eor), "Documento de identidad" (C.C.), "Teléfono (Fija)" (Recuerde que sólo se pueden ingresar), "Número de Documento" (Recuerde que sólo se puede ingresar), "Teléfono (celular)" (Recuerde que sólo se pueden ingresar), and "Primer Nombre".

Imagen 2-Formulario para interponer P.Q.R.S. Por Internet –Fuente: Pagina web Municipio de Cota.

Según reporte analizado por el área de sistemas (secretaría de planeación), el Informe de Seguimiento a las P.Q.R.S - referenció, que a través de la plataforma web 1CERO1 SOTFWARE se realiza la recepción, verificación, clasificación y envío de las P.Q.R.S. que se registran por medio del formulario on-line, en la pagina web de la siguiente forma:

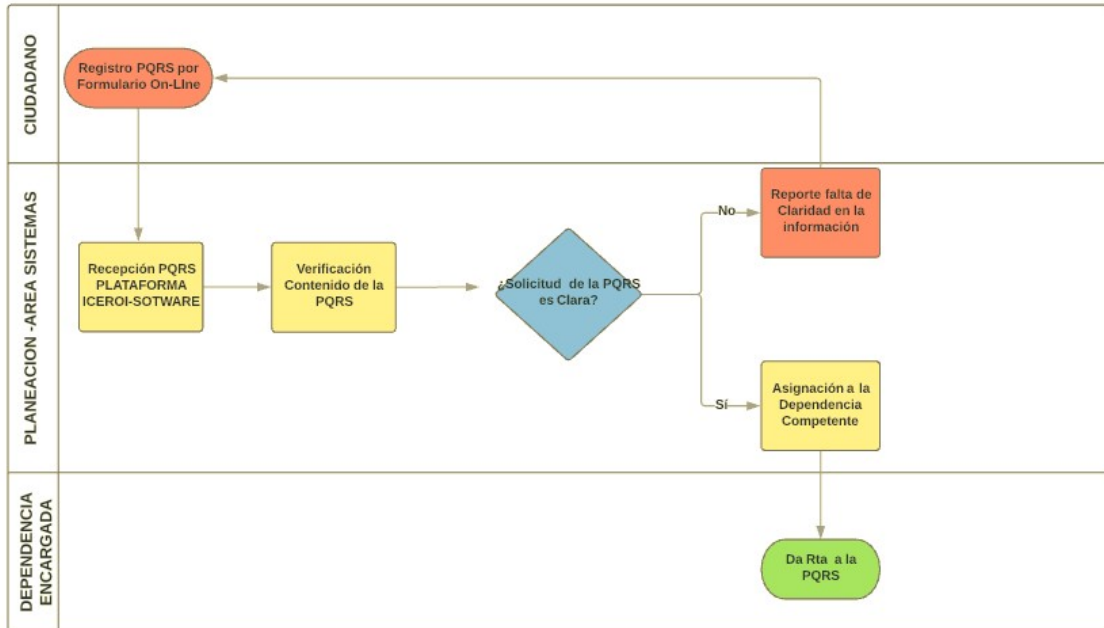


Imagen 3-Procedimiento de P.Q.R.S. Por Internet

Al verificar el insumo suministrado por la secretaría de planeación - área de sistemas formulario de P.Q.R.S página web, se observó:

Por orden del secretario de gobierno se aplicaron cambios en el seguimiento de las PQRS, donde cada dependencia tendrá un encargado con usuario y contraseña para que verifique y dirija las P.Q.R.S. recibidas en su dependencia y se les dé respuesta oportuna.

No hubo reporte de P.Q.R.S. en este periodo por parte de la secretaría de gobierno.

#### 4.3- Ventanilla única virtual Recepción por correo electrónico.

El correo [pqr@alcaldiacota.gov.co](mailto:pqr@alcaldiacota.gov.co) se encuentra activo. Se puede observar en todas las ventanas de la página web de la entidad, como se visualiza en la siguiente imagen.





Imagen 4 –Correo Electrónico para Solicitud de PQRS

La ventanilla única virtual, que realiza la recepción por correo electrónico, no presenta registro de las solicitudes de P.Q.R.S. que se realizan por este medio, por ende, no se puede realizar seguimiento, ni clasificación.

#### 4.4- Ventanilla única virtual Recepción por línea telefónica.

Se utiliza la línea telefónica 3161800 Ext.4500 en la recepción verbal de las P.Q.R.S. diligenciando el formato P.Q.R.S. (Código: RE-13.1.1-01 - Versión: 01) para radicar.

En el formato de seguimiento establecido no permite verificar P.Q.R.S. por este medio, debido a que no se identifica el canal por el cual se recibió o fue radicada la queja.

#### 4.5- Ventanilla única atención Presencial Recepción por atención presencial

Por medio de este canal se recibe, verifica, registra, clasifica y entrega las P.Q.R.S. a la dependencia competente para su atención y respuesta, mediante el "formato de P.Q.R.S" Código: RE-13.1.1-01 Versión: 01. El procedimiento es realizado por alguna de las 4 personas contratadas por prestación de servicios o funcionario de planta, ubicados en el segundo y primer piso de la administración central.

### **Análisis de estructura y registro del “formato de seguimiento de P.Q.R.S”.**

La clasificación y registro de las P.Q.R.S. se realiza mediante un formato en Excel; el encargado registra bajo los siguientes ítems:

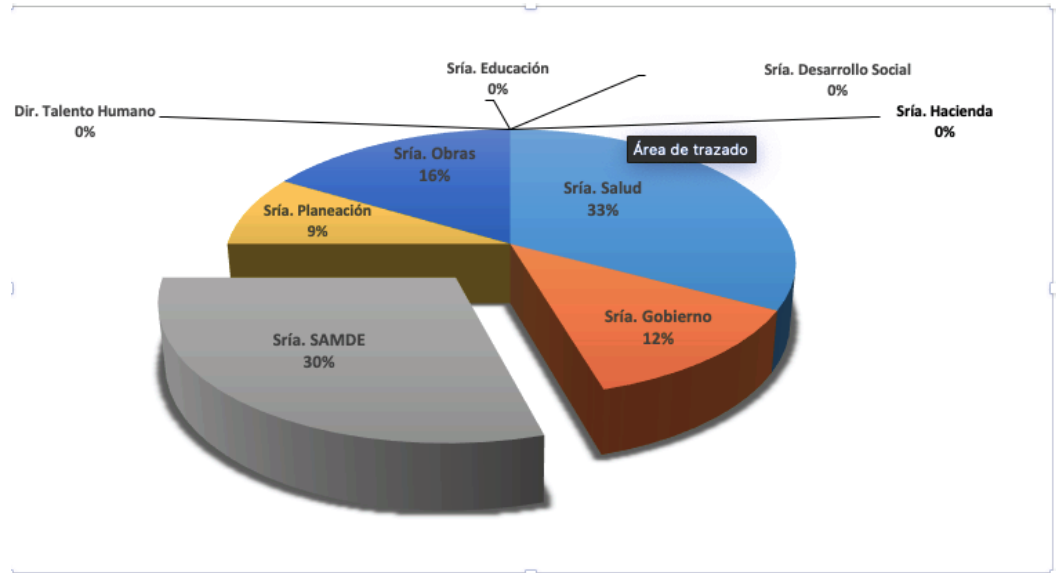
- *Número de radicado de correspondencia.*
- *Encargado de seguimiento.*
- *Tipo de P.Q.R.S.*
- *Forma en que se radica la solicitud.*
- *Dependencia responsable.*
- *Fecha de radicado.*
- *Fecha de vencimiento.*
- *Días en mora.*
- *Datos del peticionario y asunto.*

El “formato de seguimiento P.Q.R.S” es diligenciado cada vez que llega una petición, queja, reclamo o denuncia, el encargado registra en el formato los ítems anteriormente mencionados e igualmente se diligencia, cuando se realiza seguimiento o radican la respectiva respuesta.

Es necesario aclarar, que al realizar el análisis de las P.Q.R.S. del segundo semestre comprendido entre el mes de julio a diciembre de 2019, se observa que el registro se hace en el mismo formato en excel, el cual no incluye características necesarias para realizar el análisis de los datos, como tipo de canal por el cual se radica la P.Q.R.S. y aún presenta dificultad conceptual para clasificar la petición, queja, reclamo o sugerencia.

La información reportada por la secretaría de gobierno mediante el “Formato de Seguimiento de PQRSD” informa los siguientes datos de acuerdo con el mayor tipo de P.Q.R.S. radicada por la comunidad de Cota:

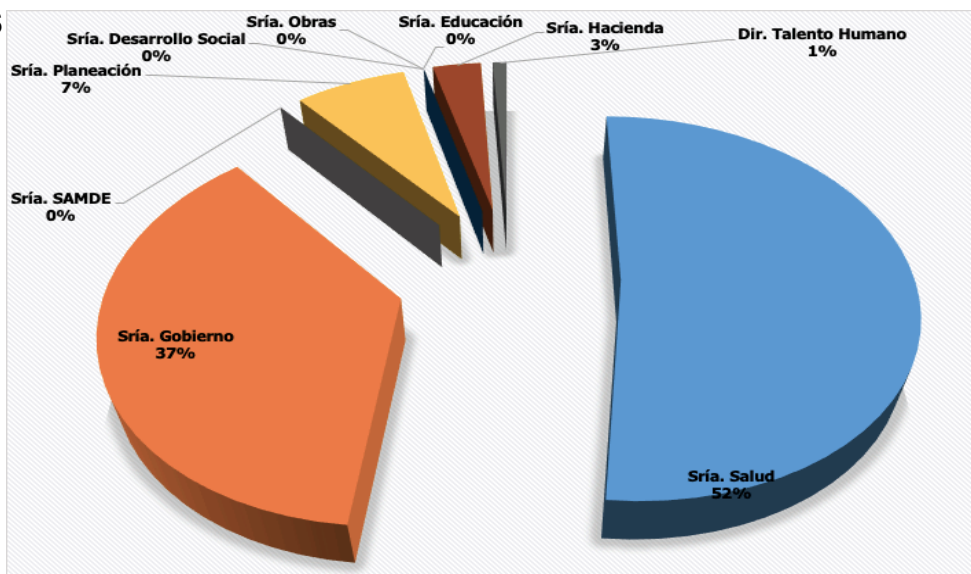
## QUEJAS



Gráfica 1. P.Q.R.S. radicadas – Fuente: Secretaría Gobierno II Semestre de 2019.

Según el reporte de la Secretaría de gobierno en la grafica anterior se observa, que la Secretaría de Salud presento el mayor numero de quejas con un 33%, las cuales fueron repondidas en su totalidad, al igual que el 30% de quejas reportadas a SAMADE y el 16% de quejas que se radicaron por la comunidad de Cota a la Secretaria de Obras e Infraestructura. La Secretaría de Planeación obtuvo el 9% de las quejas, que tambien fueron contestadas.

## PETICIONES



Gráfica 2. P.Q.R.S. radicadas – Fuente: Secretaría Gobierno II Semestre de 2019



El informe de seguimiento P.Q.R.S. de la secretaría encargada evidencia, que todas las peticiones radicadas en las diferentes dependencias en el segundo semestre del 2019, fueron contestadas a sus destinatarios y reporta en su registro de datos en orden descendente como lo muestra la grafica 2 que la Secretaría de Salud (52%) y de Gobierno (37) obtuvieron el mayor numero de Peticiones, seguidas por la Secretarías de Planeación, Hacienda y Talento Humano.

## 5. CONCLUSIONES

El proceso de ventanilla única de P.Q.R.S. compuesto por los canales: vía web, call center y físicos no están articulados operativamente con el sistema.

Ausencia de reconocimiento de la información en los canales de registro por vía telefónica y correo electrónico, impidiendo realizar seguimiento y control de la información.

Ausencia de reportes o retroalimentación de las oficinas encargadas de la recepción de las P.Q.R.S. y las dependencias encargadas en dar respuesta, no se evidencian controles pertinentes para dar mejora al proceso.

Dificultad en el fomento de la cultura de ambiente de control o autocontrol, debido al desconocimiento de las actividades que hacen parte del proceso, normatividad, indicadores, metas e integración del MIPG y el reconocimiento a la importancia de generar cambios en el comportamiento o en el estado de los beneficiarios cuando reciben un servicio efectivo. Se concluye, que se evidencian anomalías reincidentes que pueden traer a la administración municipal dificultades de orden disciplinario; observadas en la utilidad de los softwares adquiridos, en la forma como se registran, se realizan seguimientos y el control en la respuesta a las solicitudes realizadas por los beneficiarios; dificultando los resultados proyectados que garantizan los derechos y resuelvan las necesidades y problemas de la comunidad. Así mismo se observa, que, a pesar de la remisión de los informes de seguimiento emitidos por la Oficina de Control Interno, donde se identifican dificultades y riesgos para prevenir planes de mejoramiento y procesos disciplinarios por parte de los entes de control; y al mismo tiempo, se generan recomendaciones en busca de la mejora continua del proceso, los cuales no se han tenido en cuenta, ni se han tomado las medidas necesarias para realizar cambios que promuevan resultados en la cadena de valor.

Es necesario efectuar las verificaciones pertinentes por el responsable del proceso, con el fin determinar si existen procedimientos identificados, que relacionen el proceso de P.Q.R.S.

con el proceso de gestión documental, en busca de alinear y generar productos que den respuesta a la causa concreta de un problema.

La auditoría realizada por la oficina de Control Interno se dio a conocer al Secretario de Gobierno encargado (periodo 2019) y equipo colaborador para dar inicio a las acciones de mejora. Es necesario aclarar que las acciones de mejora deben ser acogidas por la administración entrante, ya que el no hacerlo obtaculiza la interacción o la comunicación estado-ciudadano y dificulta la generación de valor público.

FIRMADO EN EL ORIGINAL

**RUBY ESMERALDA FIQUITIVA RINCÓN**  
**Directora de Control Interno**

Proyecto: Catalina Mosquera Lozano – Profesional de Apoyo