

 <i>Gobernación del Magdalena</i>	FORMATO INFORME PQRS	FECHA: Abril de 2013
		ACTUALIZACION:01
		COD:160

INFORME SEGUIMIENTO AI PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2.011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.

 <i>Gobernación del Magdalena</i>	FORMATO INFORME PQRS	FECHA: Abril de 2013
		ACTUALIZACION:01
		COD:160

ABRIL 15 DE 2013.

- 1. INTRODUCCION**
- 2. OBJETIVOS**
- 3. ALCANCE**
- 4. PERIODO**
- 5. FUNDAMENTOS LEGALES**
- 6. ANALISIS DE DATOS**
- 7. INFORME DE SEGUIMIENTO**
- 8. EVALUACION**
- 9. CONCLUSIONES**
- 10. RECOMENDACIONES**

 Gobernación del Magdalena	FORMATO INFORME PQRS	FECHA: Abril de 2013
		ACTUALIZACION:01
		COD:160

INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 “Nuevo estatuto anticorrupción”, en su artículo 76, en la Ley 1437 de 2011- Título 2 y en la 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, se presenta el siguiente informe correspondiente a los últimos cuatro meses del año anterior, el cual muestra el comportamiento de la Peticiones, Quejas y Reclamos, realizadas a la Gobernación del departamento del Magdalena durante los meses de septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del año 2016 en el sistema antiguo e infodoc.

Es de suma importancia resaltar que la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos fue creada mediante Decreto No 374 de 6 de julio de 2012. Desde ese momento se vienen desarrollando acciones para darla a conocer y lograr que la comunidad haga pleno uso de estas herramientas que da la Ley, para poder ejercer sus derechos y tener una participación más activa en las administraciones.

La información aquí plasmada proviene en primera instancia de los funcionarios o contratistas encargados del manejo del proceso interno de las PQRS en la Administración Departamental y segundo del informe semestral que por ley debe presentar la Oficina de Control interno Departamental producto del seguimiento a estos procesos, con el fin de garantizar el cumplimiento, la efectividad en las respuestas a tiempo y , la calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, y reclamos que interponen los usuarios en las diferentes dependencias de la Gobernación del Magdalena.

 Gobernación del Magdalena	FORMATO INFORME PQRS	FECHA: Abril de 2013
		ACTUALIZACION:01
		COD:160

OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), cuyo contenido regula lo siguiente: 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.

ALCANCE

Con el presente informe se analizará el estado de los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, realizadas a la administración y el comportamiento de las respuestas dadas a solicitudes de cada uno de estas solicitudes.

PERIODO

Últimos cuatro meses de 2016, del 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2016

FUNDAMENTOS LEGALES

Para el presente informe la Oficina de Control del Departamento del Magdalena da cumplimiento a lo estipulado en:

- Ley 1474 de 2011 Artículo 73 y 76 “Estatuto Anticorrupción”
- Ley 1437 de 2011- Título 2
- Circular externa No. 001de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden Nacional y Territorial.

	FORMATO INFORME PQRS	FECHA: Abril de 2013
		ACTUALIZACION:01
		COD:160

ANALISIS DE DATOS

En los últimos cuatro meses del año 2016, comprendido entre septiembre, octubre, noviembre y diciembre, se recibieron en la Gobernación del Departamento del Magdalena, específicamente en la Oficina de Peticiones Quejas Y Reclamos, un total de 253 oficios concernientes a PQRS, más sin embargo a partir del día 23 de noviembre entro en funcionamiento el sistema INFODOC en el cual se presentaron 1919 PQRS distribuidos de la siguiente manera:

Septiembre de 2016.

- Peticiones= 7
- Quejas= 0
- Requerimientos = 7

Octubre de 2016

- Peticiones= 89
- Quejas= 0
- Requerimientos = 13

De los cuales se le dieron respuestas dentro del término a 15 solicitudes respuestas fuera del termino 1 y se está esperando respuesta de 87 solicitudes

Noviembre de 2016

- Peticiones = 85
- Quejas= 1
- Requerimientos =15

De los cuales se le dieron respuestas dentro del término a 15 solicitudes respuestas fuera del termino 1 y se está esperando respuesta de 85 solicitudes.

Diciembre de 2016

- Peticiones = 27
- Quejas= 1
- Requerimientos = 8

Hay que resaltar que la queja se presento por mora en la respuesta a una petición, esta fue resuelta posteriormente



FORMATO INFORME PQRS

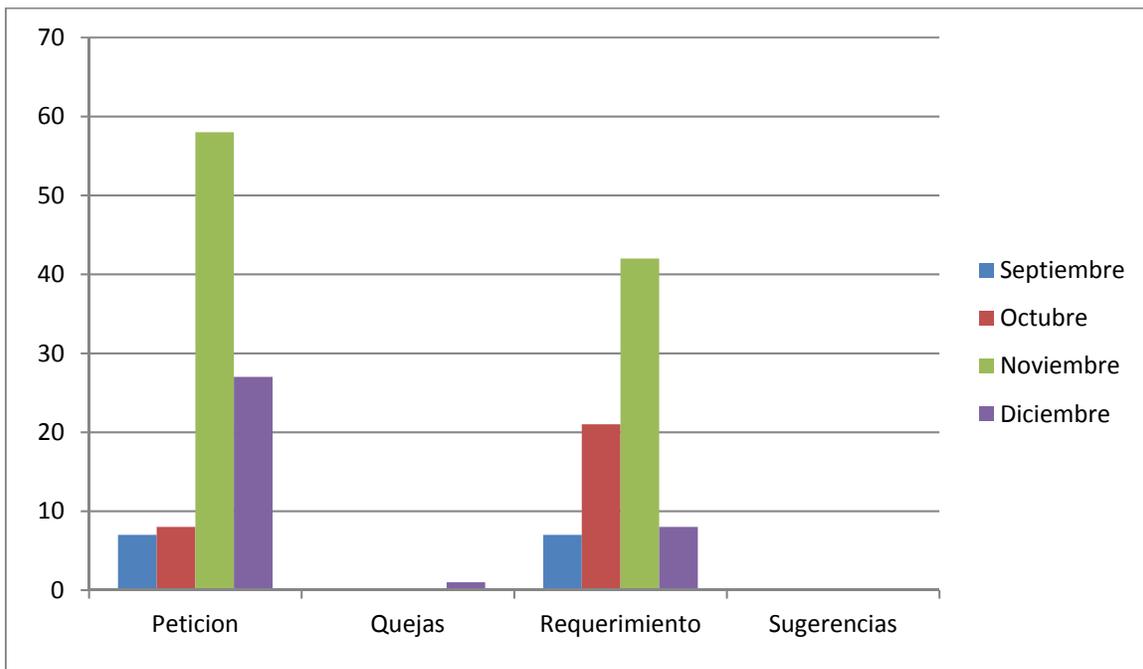
FECHA: Abril de 2013

ACTUALIZACION:01

COD:160

De las solicitudes presentadas se le dieron respuestas dentro del término a 6 solicitudes, respuestas fuera del término 1, y se está esperando respuesta de 29 solicitudes. En total se presentaron para el cuatrimestre 208 peticiones, 43 requerimientos, 2 quejas.

GRAFICO CONSOLIDADO DE PQRS – ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2014 sistema antiguo.



ANALISIS DE ESTADISTICAS NUEVO SISTE INFODOC

la Gobernación del Magdalena mediante Decreto No. 579 del 23 de noviembre de 2016 adoptó el Sistema de Gestión Documental INFODOC, herramienta tecnológica que se encuentra parametrizada conforme a las Tablas de Retención Documental con que cuenta la entidad. Fue así como por medio de este sistema se recibieron 1919 PQRS, las cuales detallamos:

DESPACHO: 631 PQRS de las cuales se gestionaron 380 y 251 fueron direccionadas a otras dependencias, quedando otras sin gestión. De estas pqr destacamos que solo 5 fueron derechos de petición y fueron contestados a tiempo. 1 sola queja, la cual fue direccionada a la secretaria de salud por ser de su competencia y 182 solicitudes.

	FORMATO INFORME PQRS	FECHA: Abril de 2013
		ACTUALIZACION:01
		COD:160

OFICINA DE TALENTO HUMANO

Se presentaron 322 PQRS, de las cuales 291 fueron gestionadas y 31 no gestionada. Presentando 29 derechos de petición, de los cuales todos fueron gestionados y 293 solicitudes de las cuales 262 fueron gestionadas y 31 quedaron pendiente de gestión.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN

Se presentaron 129 PQRS, de las cuales 8 fueron gestionadas y 31 no gestionada. Presentando 11 derechos de petición, de los cuales todos fueron gestionados y 118 solicitudes de las cuales 118 fueron gestionadas.

SECRETARIA DE HACIENDA

Se presentaron 319 PQRS, de las cuales 311 fueron gestionadas y 8 no gestionada. Presentando 35 derechos de petición, de los cuales 34 fueron gestionados y 1 pendiente de gestión y 284 solicitudes de las cuales 277 fueron gestionadas y 7 pendientes por gestión.

SECRETARIA GENERAL

Se presentaron 98 PQRS, de las cuales 90 fueron gestionadas y 8 no gestionada. Presentando 4 derechos de petición, de los cuales todos fueron gestionados y 90 solicitudes de las cuales 82 fueron gestionadas y 8 pendientes por gestión.

SECRETARIA DE SALUD

Se presentaron 286 PQRS, de las cuales 278 fueron gestionadas y 8 no gestionada. Presentando 12 derechos de petición, de los cuales 11 fueron gestionados y 1 pendiente se gestionar, 273 solicitudes de las cuales 266 fueron gestionadas y 7 pendientes por gestión y 1 queja la cual ya fue solucionada.

INFORME DE SEGUIMIENTO

Si bien el informe debe presentarse semestralmente, es necesario aclarar que el mismo se adelanto debido a que el proceso como tal se empezó a implementar a

 Gobernación del Magdalena	FORMATO INFORME PQRS	FECHA: Abril de 2013
		ACTUALIZACION:01
		COD:160

partir del mes de agosto, por lo tanto, la oficina de Control Interno departamental ha realizado el seguimiento al proceso realizado en la Gobernación del Magdalena de la oficina de **PQRS**, implementada y creada mediante Decreto de 374 de julio 6 de 2012, presentándose las siguientes actividades en la implementación del mismo:

- Durante el transcurso del último cuatrimestre de 2016 se cumplió con lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 en cuanto a la existencia de por lo menos una dependencia en la entidad, encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formularon.
- De igual manera se cumplió adoptando por decreto 822 del 30 de diciembre de 2011, el Manual de quejas y reclamos.
- Se dio la designación de dos (2) contratistas para liderar el proceso en la Gobernación del Magdalena.
- Se designo el espacio físico para tal fin ubicado en el primer piso de la entidad, pero este no fue acondicionado para desarrollar estas labores, de igual forma no se cuenta con la señalización y orientación para que los peticionarios la identifiquen.
- A pesar de contar con el link de PQR en el sitio web de la entidad, las peticiones, quejas o reclamos que los ciudadanos publicaron en el último cuatrimestre de 2016, a través de ésta, no se ha revisado, actualizado y mucho menos se ha dado respuesta a través de este medio a éstas (Peticiónes, Quejas y Reclamos), por lo tanto, no es posible divisar el trámite y estadísticas de éstas. Es así como se aprecia que de un sin número de peticiones, quejas y reclamos presentadas a través de este medio, no se tramitó ninguna.
- Se evidencio que la oficina de PQR no está trabajando en coordinación con la oficina de Control Interno Disciplinario para las investigaciones correspondientes a que hubiera lugar.
- De igual manera a pesar de haberse diseñado un formato por parte de los contratistas responsables de este proceso y el cargue de la información pertinente, este no es el más adecuado, toda vez que se debe de una manera clara y precisa hacer la diferenciación entre cada una de las solicitudes que interponen los usuarios, esto es, si es petición, queja, reclamo o sugerencia, con el fin de dar las respectivas respuestas en los términos previstos por Ley y de igual forma poder llevar unas estadísticas precisas del estado de las mismas. Se está incumpliendo con lo estipulado en el manual de procesos y procedimientos y de igual forma se incumple en cuanto a la presentación de esta información de forma cualitativa y cuantitativa.

 <p>Gobernación del Magdalena</p>	FORMATO INFORME PQRS	FECHA: Abril de 2013
		ACTUALIZACION:01
		COD:160

- El monitoreo en la secuencia de cada solicitud es bastante intermitente.
- Existen en lugares visibles de la entidad buzones para este tipo de solicitudes.
- Solo existe un formato diseñado, por lo tanto, no se tiene en cuenta los procedimientos para las quejas y reclamos, en los cuales existen formatos para la recepción, para buzón, para control y registro.
- En la actualidad no hay en la entidad una línea telefónica específica para recibir estas solicitudes, ni mucho menos una persona encargada de la misma.

RECOMENDACIONES

- ✓ A pesar de estar creada la Oficina de PQRS, mediante Decreto 374 de 6 de julio de 2012 y contar con un espacio físico se sugiere que los funcionarios responsables del procedimiento cuentan con los insumos necesarios para desarrollar las labores que a diario exigidas por ley.
- ✓ Es necesario establecer claridad en el procedimiento en cuanto a la recepción y distribución de los documentos allegados a la administración departamental. No se están recepcionando los documentos en una sola parte o en la oficina responsable de PQRS.
- ✓ En el momento de distribuir la documentación se presentan dualidades en el envío de dos (2) o mas peticiones iguales a una misma dependencia, además se pierde tiempo en el momento de enviar la respuesta, debido a que estos son allegados en fechas diferentes. Se sugiere tener en cuenta el tiempo de respuesta de los documentos a su destino.
- ✓ Se recomienda mayor interacción y comunicación entre las áreas.
- ✓ Tiempos de los Documentos: Se recomienda dar traslado a la documentación del PQRS de manera inmediata y en el menor tiempo posible. En el procedimiento se encuentra establecido que a partir del momento de dar traslado por competencia se debe direccionar la petición y tener claridad sobre el asunto para que no ocasione demora para la respectiva respuesta.
- ✓ Se recomienda a la dependencia responsable del proceso, coordinar con los Secretarios o Jefes de cada área, la implementación, aplicación y socialización del manual de PQRS y requisitos exigidos por ley.

 Gobernación del Magdalena	FORMATO INFORME PQRS	FECHA: Abril de 2013
		ACTUALIZACION:01
		COD:160

- ✓ Se recomienda a los funcionarios y contratistas responsables de contestar la documentación del procedimiento PQRS, identifiquen el tipo de petición, con el fin de contestar oportunamente y cumplir con los términos establecidos por la Ley.
- ✓ Se recomienda a la dependencia responsable de la Oficina de PQR, en coordinación con la Oficina de sistemas, actualizar, socializar y rediseñar un formato para las Peticiones, Quejas y Reclamos en la página Web de la Administración Departamental, ya que en la actualidad se pudo apreciar que el link dispuesto para este fin no está siendo actualizado, pero si utilizado por la comunidad, no evidenciándose campañas para que los usuarios hagan buen uso de este medio.
- ✓ Se sugiere que los Secretarios, jefes de Oficinas y demás miembros del nivel directivo sensibilicen y orienten a los funcionarios y contratistas responsables en su respectiva área, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones realizadas en la administración departamental.
- ✓ Establecer o reforzar según el caso, mecanismos de control en las áreas y dependencias, donde se encuentren peticiones, quejas y reclamos para dar respuestas oportunas, pendientes por respuesta y/o respuestas por fuera de los términos de ley.
- ✓ Implementar la sola radicación de estos tres elementos en la oficina creada para tal fin, en este caso para la recepción, distribución y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- ✓ Dotar de todos los elementos e insumos necesarios para desarrollar las labores encomendadas a los contratistas responsables, de igual forma acondicionar el espacio designado para esta oficina.
- ✓ Resaltar la importante la participación activa de todos los funcionarios y contratistas que estén involucrados con el trámite de las PQR.
- ✓ Crear controles para los términos de respuesta a los PQRS desde cada dependencia.
- ✓ De igual forma se hace de suma importancia implementar la línea telefónica y Fax con el fin de recepcionar los PQRS.



FORMATO INFORME PQRS

FECHA: Abril de 2013

ACTUALIZACION:01

COD:160

CONCLUSIONES

Si bien se le ha dado cumplimiento a la Ley y/o normatividad vigente en la materia, se debe contar con uno(os) funcionarios de planta que lidere(n) el proceso dentro de la entidad, ya que los contratistas solo permanecen en la entidad por periodos cortos, por lo tanto entre periodo y periodo, hay meses en el que el proceso sufre retrasos y por ende seguimientos a factores tan importantes como lo es un derecho de petición, de igual manera, es fundamental lograr la coordinación con todas las dependencias de la entidad para que este proceso tenga la efectividad deseada y se obtenga la plena satisfacción de los usuarios, lógicamente acompañado de todas las condiciones físicas, económicas, y de insumos necesarios para que esta labor sea desempeñada a cabalidad. En la actualidad el sistema de información documental INFODOC, solo cuenta con un (1) mes y 07 días de funcionamiento, por ello para el año 2017 presentaremos un informe mas detallado y profundo del funcionamiento de esta nueva herramienta.

En términos generales a pesar de ser una oficina supremamente en sus periodos iniciales, se le debe de brindar más apoyo a los líderes del proceso y unas condiciones aptas y coordinar de manera efectiva la importancia a las solicitudes realizadas en un aspecto tan importante como lo es el contacto por medio de la página web de la entidad.

Cordialmente,

MARIO SANJUANELO DURAN

Jefe Oficina de Control Interno

Realizó: Ariel Hernández
Profesional Universitario OCI