Fecha	**DICIEMBRE DE 2021**
Subproceso	**EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION**
Líder del Subproceso	**LUZ MARINA MONTES ROJAS**

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DE CUCUTA CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2.021.

OBJETIVO.

En cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 12 de julio de 2.011, Estatuto Anticorrupción, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 que 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. 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 realicen sus comentarios” …, verificar si efectivamente se está dando cumplimiento a lo expresado en las normas en comento y evaluar de acuerdo con la normatividad vigente si las respuestas a las PQRSDF se están dando en tiempos y términos de ley.

ALCANCE

El presente informe corresponde a la recopilación de los reportes enviados por las diferentes dependencias de la Administración Municipal durante el periodo del 01 de julio al 20 de diciembre de 2021.

METODOLOGÍA

Según lo establecido en el Decreto Municipal # 0248 del 08 de mayo de 2017, es responsabilidad de la oficina de Atención al Ciudadano la oportuna Recepción de las Peticiones Escritas, Verbales y las recibidas en la página web, además de la Radicación, Reparto y Notificación, de las Peticiones que presenten los Ciudadanos en el Municipio de San José de Cúcuta.

Cada una de las dependencias tiene designado un funcionario con la finalidad de que realice el seguimiento a las PQRSDF de su respectivo subproceso y reporte mensualmente la información de las peticiones el cual debe ser entregado a la Secretaria General por medio magnético con copia a la Oficina Control Interno de Gestión al correo institucional cinternoges@cucuta.gov.co. Así las cosas, para la elaboración del presente informe semestral sobre el particular, se utilizó como base el informe presentado por las diferentes dependencias de la Administración Municipal

en formato Excel Versión 3 del Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y felicitaciones y la estadística arrojada por el SIEP DOCUMENTAL.

AVANCES

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.

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.

la Administración Municipal mediante la Resolución No. 0248 de 8 de mayo de 2017 "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, en el Municipio de San José de Cúcuta"

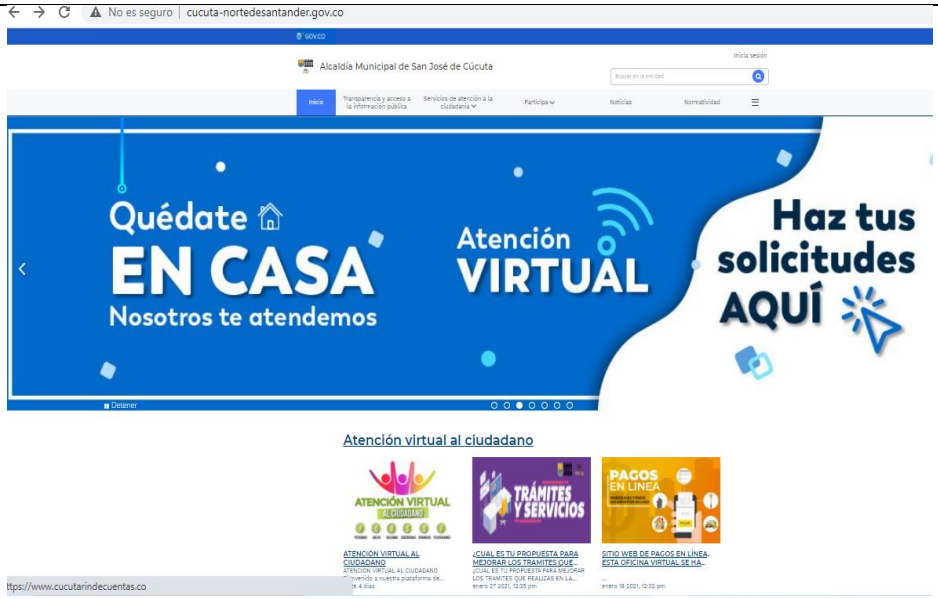
A continuación, relacionamos apartes de la Resolución que consideramos importantes:

ARTÍCULO 25: CANALES OFICIALES. Los Medios oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las Peticiones presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

PUNTOS DE RADICACIÓN: Corresponden a la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la calle 11 entre avenida 4ta y 5ta número 5-49, Centro, en la Alcaldía de San José de Cúcuta, primer piso.

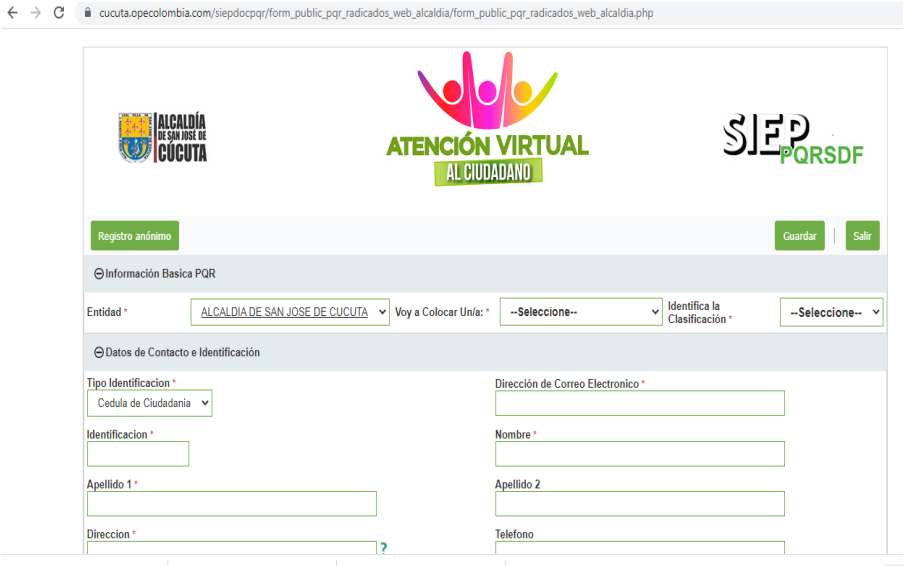
PÁGINA WEB: Herramienta informática de acceso público dispuesta en la página web principal por la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta, la cual permite a los ciudadanos del Municipio formular de manera virtual sus peticiones.

En la página Web de la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, Link https://cucutanortedesantander.micolombiadigital.gov.co/ inicio "Atención virtual al ciudadano" opción PQRSDF recepción de solicitudes; o a través del siguiente link https://cucutanortedesantander.micolombiadigital.gov.co/noticias/atencionvirtual recepción de solicitudes, tal como se indica en la siguiente imagen:



Dan clic en “ATENCIÓN VIRTUAL AL CIUDADANO - PQRSDF”- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, donde les abre la siguiente ventana del SIEP PQRD:

Posteriormente le dan formular solicitud, donde les aparece un formulario que deben diligenciar, así los ciudadanos pueden presentar virtual sus PQRSDF a través del Sistema SIEP, como se ve en la siguiente imagen:



CORREO ELECTRÓNICO: El Municipio de San José de Cúcuta dispone del correo electrónico contactenos@cucuta-nortedesantander.gov.co. el cual será el único medio legalmente establecido para la recepción de Peticiones vía internet, en el que se dará por aceptada la solicitud una vez sea recibido y para dar inicio a la aplicación de los términos de ley para dar respuesta a este tipo de solicitudes. Las demás solicitudes hechas a otros correos electrónicos diferentes, no serán tenidos en cuenta, hasta tanto no sean direccionados al correo antes descrito. El correo será administrado por la Oficina de Atención al ciudadano.

Debido al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica a causa del covid-19 declarada mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, la Alcaldía de San José de Cúcuta dispuso la página web visitando el siguiente enlace https://cucutanortedesantander.micolombiadigital.gov.co/noticias/atencionvirtual para la radicación de toda solicitud o trámite en ventanilla única, con el objetivo de garantizarle una buena atención al ciudadano.

ATENCIÓN PRESENCIAL: Punto de atención directa y personalizada dispuesto en la Oficina de Atención al Ciudadano, en la dirección Calle 11 No. 5-49 Palacio Municipal Barrio Centro, para la recepción de todas las peticiones, que los ciudadanos quieran presentar relacionadas con información que manejen las diferentes Secretarias de Despacho, Subsecretarias, Directores Administrativos y Jefes de Oficinas, adscritas a la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: El Buzón estará ubicado a la entrada de la Oficina de Atención al Ciudadano, a través del cual la ciudadanía puede formular por escrito las peticiones.

Así mismo la Resolución establece en su Artículo 57, que la Secretaría General, debe elaborar un informe trimestral o el documento que corresponda, de acuerdo con el formato establecido para ello, como instrumento que evidencie el seguimiento y control al trámite de las -PQRSDF- recibidas en el Municipio de San José de Cúcuta.

Ahora bien, mediante Decreto No. 053 del 08 de febrero de 2021 “Por medio del cual se delega a los Secretarios de Despacho, Subsecretarios, Asesores, Directores de Departamentos Administrativos y Jefes de Oficina, la función de avocar el conocimiento y Resolver los Derechos de Petición, Quejas, recomendaciones y sugerencias PQRS- Presentados ante la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, incluso en aquellos casos que sean dirigidos directamente al alcalde”.

La Oficina de Ventanilla Única se encuentra realizando un seguimiento cada 15 días de las PQRSDF radicadas, a cada una de las dependencias de la administración Municipal, donde adjuntan una relación en Excel de las PQRSDF que se encuentran sin respuesta de acuerdo a la estadística arrojada por la plataforma del SIEP Documental

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECEPCIONADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021

En desarrollo del rol Evaluación y Seguimiento la Oficina de Control Interno verifica que se atiendan las PQRSFD, de acuerdo con las normas legales vigentes, en cumplimiento de Artículo 76 de Ley 1474 de 2011, que establece *“… 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…”*

De acuerdo con la normatividad citada, la Oficina de Control interno de Gestión mediante Circular No. 016 con Radicado interno No. 2021-109-026438-3 de fecha de 20 de diciembre de 2021 con asunto solicitud informe mensual actualizado de PQRSDF del periodo 01 de julio con corte al 20 de diciembre de la vigencia 2021, Se realiza seguimiento a las indicaciones impartidas con el

objeto del envió deberá realizarse por medio magnético vía correo electrónico institucional cinternoges@cucuta.gov.co en cumplimiento para el segundo semestre de la vigencia de 2021.

A continuación, me permito relacionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, recepcionadas entre el periodo del 01 de julio al 20 de diciembre de 2021 a través de la plataforma del SIEP Documental de las siguientes dependencias de la Administración Municipal:

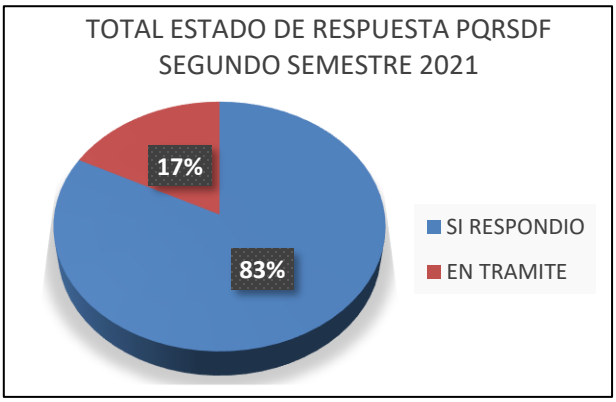
- Secretaría Privada
- Oficina Control Interno de Gestión
- Oficina Control Interno Disciplinario
- Oficina Asesora Jurídica
- Oficina Caracterización Socio. Económica – SISBEN
- Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Subsecretaria de Contaduría Municipal
- Coordinación Casa de la Justicia
- Departamento Administrativo de Bienestar social
- Departamento Administrativo de Planeación
- Secretaria de Valorización y Plusvalía
- Secretaria de Cultura y Turismo
- Secretaria de Vivienda
- Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.
- Secretaria Desarrollo Social
- Secretaria de Educación
- Secretaria de Gobierno
- Secretaria de Hacienda
- Secretaria de Infraestructura
- Secretaria de Salud
- Secretaria de Tránsito y Transporte
- Secretaria General
- Subsecretaria Administración de Talento Humano
- Oficina de Pensiones
- Secretaria de Seguridad Ciudadana
- Secretaria de Post Conflicto y Cultura de paz.
- Secretaria de Prensa y Comunicaciones
- Secretaria Equidad de Genero
- Secretaria Banco del Progreso
- Secretaria del Tesoro

Tabla 1 Relación de los PQRSDF periodo 1 julio de 2021- 20 diciembre 2021.

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO PQRSDF				
VIGENCIA 2021 SEGUNDO SEMESTRE				
DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	**TOTAL PQRSDF RECIBIDAS**	**SI RESPONDIO**	**EN TRAMITE**	**PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA**
Secretaría Privada	90	81	9	90%
Oficina Control Interno de Gestión	4	4	0	100%
Oficina Control Interno Disciplinario	125	125	0	100%
Oficina Asesora Jurídica	360	344	16	96%
Oficina Caracterización Socio. Económica – SISBEN	506	484	22	96%
Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	50	47	3	94%
Subsecretaria de Contaduría Municipal	113	113	0	100%
Departamento Administrativo de Bienestar social	281	279	2	99%
Departamento Administrativo de Planeación	249	205	44	82%
Subdirección Control Físico Y Ambiental	591	270	321	46%
Subdirección De Desarrollosocio-Economico.	1840	1836	4	99%
Subdirección De Administración De Servicios Públicos	308	303	5	98%
Subdirección De Desarrollo Físico Ambiental	772	274	498	35%
Secretaria de Valorización y Plusvalía	862	849	13	98%
Secretaria de Cultura y Turismo	87	86	1	99%
Secretaria de Vivienda	375	341	34	91%
Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.	386	329	57	85%
Secretaria Desarrollo Social	221	207	14	94%
Secretaria de Educación	79	66	13	84%
Secretaria de Gobierno	1744	1717	27	98%
Subsecretaria de Concertación Ciudadana	202	202	0	100%
Coordinación Casa de la Justicia	2	2	0	100%

Secretaria de Hacienda	124	115	9	93%
Secretaria de Infraestructura	110	95	15	86%
Secretaria de Salud	182	172	10	95%
Secretaria de Tránsito y Transporte	5020	3380	1640	67%
Secretaria General	657	587	70	89%
Subsecretaria Administración de Talento Humano	464	433	31	93%
Oficina de Pensiones	306	305	1	99%
Secretaria de Seguridad Ciudadana	139	117	22	84%
Secretaria de Post Conflicto y Cultura de paz	93	91	2	98%
Secretaria de Prensa y Comunicaciones	9	9	0	100%
Secretaria Equidad de Genero	162	156	6	96%
Secretaria Banco del Progreso	17	15	2	88%
Secretaria del Tesoro	122	116	6	95%
TOTAL PQRSDF	**16652**	**13755**	**2897**	**83%**

El reporte PQRSDF fue tomado de lo enviado por las dependencias y actualizado a fecha de 24 de diciembre de 2021 de acuerdo a la estadística arrojada por la plataforma del SIEP Documental.



De la tabla anteriormente descrita se puede evidenciar que fueron recepcionadas a la administración Municipal durante el periodo de 01 de julio 2021 al 20 de diciembre 2021 un total de 16652 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones – PQRSDF, a la cual se le han dado respuesta a un total de 13755 lo que corresponde a 83% de cumplimiento.

OBSERVACIONES

- Se evidencia que la Subdirección de Control Físico y Ambiental y La Subdirección De Desarrollo Físico Ambiental han dado respuesta a menos del 50% de las PQRSDF recibidas durante este segundo semestre.

- Se observa debilidades en la respuesta oportuna a los ciudadanos, ya que existen PQRSDF, que exceden el plazo establecido en la ley 1755 de 2015, la Resolución 0248 de 2011 y el Decreto 041 de 2020.

- Se observo que no se encuentra implementada la Encuesta virtual de la Satisfacción del Usuario, para medir la percepción en cuanto a la calidad y oportunidad de respuesta, así como para conocer las recomendaciones de los ciudadanos dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad, a incentivar la participación en la gestión pública y a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables del seguimiento a las PQRSDF de las Diferentes Dependencias de la Administración Municipal, en procura de garantizar una buena atención al ciudadano y brindar un mejor tramite en tiempos y términos de ley a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

- Se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."* y la Resolución 0248 de 2011 "*Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, en la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta".*

- Dentro del trámite y solución de las PQRSDF, debe darse cumplimiento estricto a los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente según lo establecido en la ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020.

- Seguir fortaleciendo a los funcionarios de la Alcaldía de San José de Cúcuta, sobre las normas que rigen las PQRSDF, los riegos Jurídicos que puede ocasionar no responder dentro de los términos de ley un derecho de Petición y las implicaciones legales que puede acarrear el incumplimiento del mismo.

- Se recomienda diseñar, implementar y socializar la Encuesta virtual de Satisfacción del Usuario, para medir la percepción en cuanto a la calidad y oportunidad de respuesta, así como para conocer las recomendaciones de los ciudadanos dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad, a incentivar la participación en la gestión pública y a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

- La Administración Municipal debe facilitarle y divulgarle constantemente al ciudadano en su página web y todas sus redes sociales información de los medios en el cual prestaran su servicio de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en procura de que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

- Se Recomienda modificar la Resolución 0248 de 2017, con el fin de que se ajusten algunos apartes de la misma en lo referente al sistema documental vigente el cual es el SIEP DOCUMENTAL, y no el SIMAD, como aparece en la resolución, así mismo modificar el correo por el cual están llegando las solicitudes del ciudadano, el correo Contactenos@cucutanortedesantander.gov.co, no se está usando, actualmente el único medio para la radicación de toda solicitud o trámite es a través de la página Web mediante el siguiente enlace http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/noticias/atencionvirtual y demás temas que se consideren necesarios para lograr una excelente atención al ciudadano.

Luz Marina Montes R.

LUZ MARINA MONTES ROJAS
Jefe Oficina Control Interno de Gestión

Elaboró: LMMR
Reviso: LMMR
Archívese en 10020.4