

INFORME DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS –PQRS- RECEPCIONADAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA

Presentado a: Ruth Elena Zubiría Pérez - Jefe Oficina de Control Interno

Periodo de Reporte: Segundo Trimestre

Fecha de Reporte: Abril-Junio de 2015.

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidas en la Alcaldía Distrital de Riohacha durante el segundo trimestre comprendido desde Abril-Junio de 2015, reportados por cada uno de los responsables de los Puntos de Atención Personalizado de la Administración Distrital donde se reciben y radican documentos; y adicionalmente las reportadas por el Web Máster de la Pagina Web Institucional www.riohacha-laguajira.gov.co respecto a las recibidas a través del canal *Atención a la Ciudadanía – Peticiones Quejas y Reclamos* de este canal.

Cabe resaltar que el presente informe pretende visibilizar cómo la Administración Distrital en virtud de las disposiciones legales interna y de orden nacional, ha fortalecido sus canales de atención y su capacidad de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS), buscando garantizar el Derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas, ante las autoridades o ante ciertos particulares por motivos de interés general o particular y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado.

Adicionalmente, el contenido del presente también ha permitido proveer a la Alta Dirección de información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar las funciones Institucionales.

La gestión de la Oficina de Control Interno, junto a la valiosa labor adelantada por la Oficina Asesora Jurídica pretende además consolidar una cultura de atención al Ciudadano en nuestra entidad, buscando mejorar la satisfacción de estos respecto al portafolio de servicios que ofrece.

Se presenta a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámite para las PQRS en la Alcaldía Municipal de Riohacha durante el periodo Abril-Junio de 2015, y las acciones correctivas propuestas a partir de dicha información.

El Informe contiene por un lado el Análisis de las PQRS por Canal de Atención, por Tipo de Solicitudes Recibidas, por Volumen de las PQRS por Dependencias, por la Capacidad de Respuesta, con información estadística tomada de la Relación de PQRS, y finalmente contiene las Recomendaciones que presenta la Oficina de Control en virtud de su rol de seguimiento, asesoría y acompañamiento, a la vez que se da cumplimiento con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011.

Dentro de los criterios que se tuvieron en cuenta para este análisis, fueron la identificación de PQRS conforme al Canal de Atención, Volumen por dependencias, Capacidad de Respuesta de los responsables pertinentes, Capacidad de Respuesta Oportuna (dentro del término legal establecido), etc.,

A continuación se presenta al detalle cada criterio de análisis:

Análisis de las PQRS por Canal de Atención

Durante el Período Abril-Junio de 2015 se recibieron en total 334 PQRS así:

- El 95. % de las PQRS fueron recepcionadas por los responsables en cada punto de atención presencial.
- El 5. % fueron recepcionadas a través del link de PQRS de la página web municipal.

Se puede observar que aunque aparentemente el porcentaje de recepción de PQRS a través de canales electrónicos es bajo, realmente refleja una proporción representativa respecto al contexto en que se desenvuelve la entidad, evidenciando un cambio estructural en el ciudadano en relación a la confianza y la credibilidad de poder acceder a la información de la administración municipal a través de canales electrónicos,

Análisis del Tipo de Solicitudes Recibidas

Del total de 334 PQRS recibidas, la mayor cantidad se concentra en los criterios de Derechos de Petición, Quejas y Sugerencias; entre estas corresponde el 100% del universo durante este trimestre.

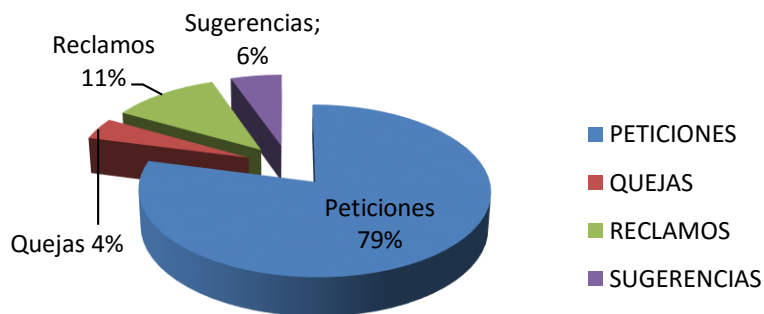
Los Derechos de Petición representan el 79,04% del total de las PQRS, las Quejas el 4,19%, Reclamos 11,38% y el 5,39% corresponden a sugerencias.

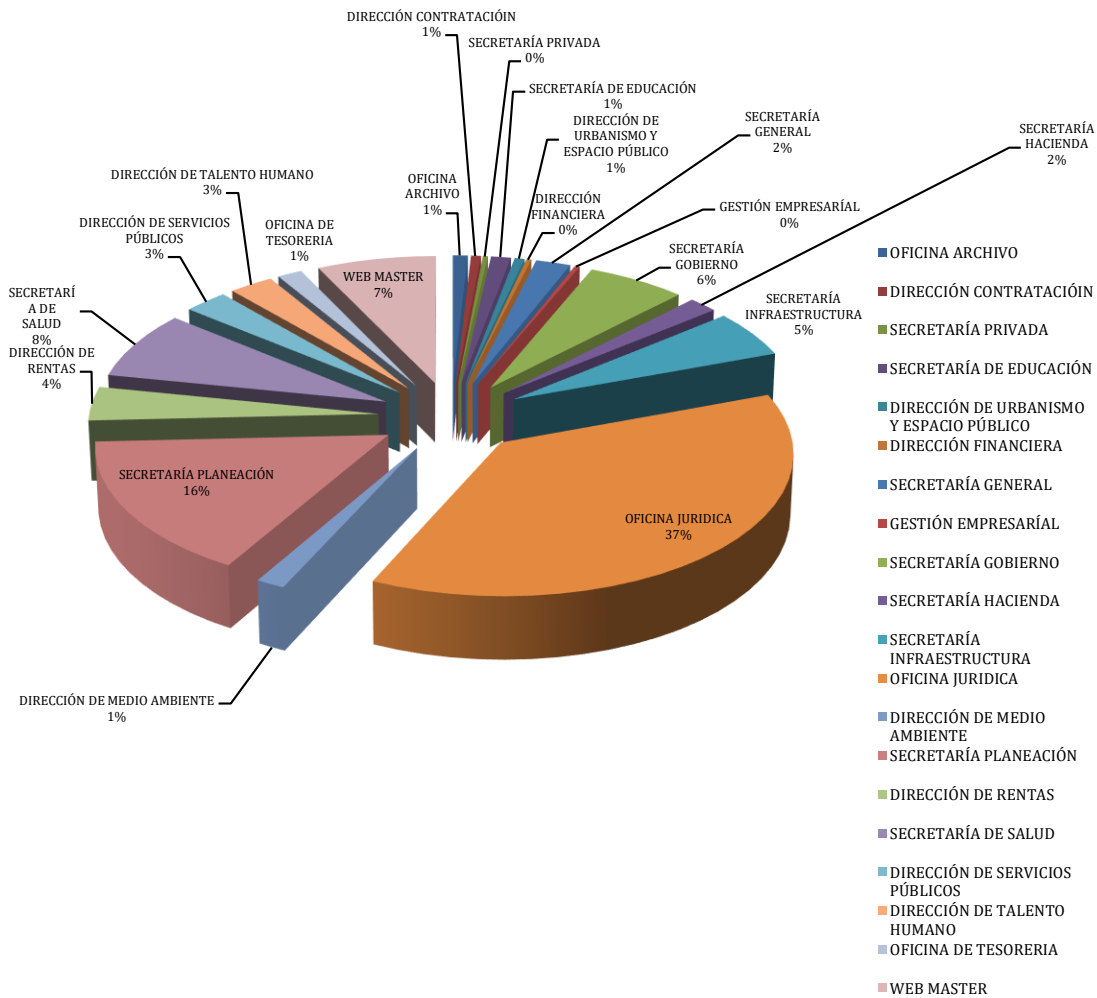
A continuación de manera gráfica lo expuesto anteriormente:

Cuadro No. 1 Tipo de Solicitudes PQRS Recibidas durante el segundo trimestre de la vigencia 2015.

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
PETICIONES	264	79,04%
QUEJAS	14	4,19%
RECLAMOS	38	11,38%
SUGERENCIAS	18	5,39%
TOTAL	334	100%

Grafica No. 1 Distribución Porcentual de las PQRS por tipo de solicitud

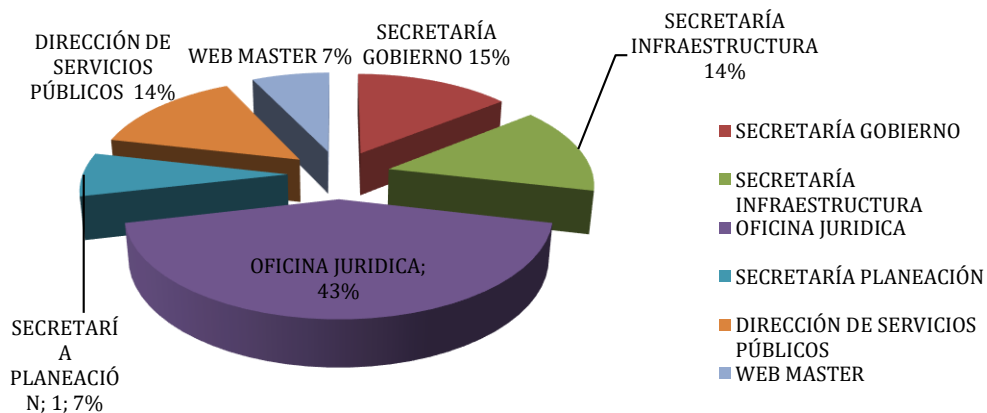




Grafica No. 2 Distribución de los Derechos de Petición por Dependencias

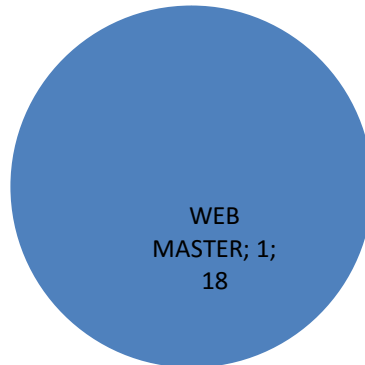
Tipo de Solicitud	Cantidad	%
PETICIONES	264	79,04%
QUEJAS	14	4,19%
RECLAMOS	38	11,38%
SUGERENCIAS	18	5,39%
TOTAL	334	100%

Grafica No.3 Distribución de Quejas por Dependencias.



Grafica No 4. Canal de Atención a través del cual se recibieron Sugerencias

WEB MASTER



Análisis del Volumen de las PQRS por Dependencias

Analizada la Información, se pudo evidenciar que el 37.43 % de las PQRS recepcionadas fueron asignadas para su trámite correspondiente a la Oficina Asesora Jurídica, seguidamente en grado de volumen se destaca a la Secretaría de Planeación con un 15.87% y la Secretaría de Gobierno con un 5.99%.

A continuación puede observarse el Volumen de todas las PQRS por dependencias

Cuadro No 2. Detalle de las PQRS por Dependencias:

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
OFICINA ARCHIVO	3	0,90%
DIRECCIÓN CONTRATACIÓN	2	0,60%
SECRETARÍA PRIVADA	1	0,30%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	1,20%
DIRECCIÓN DE URBANISMO Y ESPACIO PÚBLICO	2	0,60%
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	0,30%
SECRETARÍA GENERAL	7	2,10%
GESTIÓN EMPRESARIAL	1	0,30%
SECRETARÍA GOBIERNO	20	5,99%
SECRETARÍA HACIENDA	6	1,80%
SECRETARÍA INFRAESTRUCTURA	18	5,39%
OFICINA JURÍDICA	125	37,43%
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE	5	1,50%
SECRETARÍA PLANEACIÓN	53	15,87%
DIRECCIÓN DE RENTAS	13	3,89%
SECRETARÍA DE SALUD	26	7,78%
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	9	2,69%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	9	2,69%
OFICINA DE TESORERÍA	5	1,50%
WEB MASTER	24	7,19%
TOTAL	334	100%

Análisis de la Capacidad de Respuesta de las PQRS por Dependencias

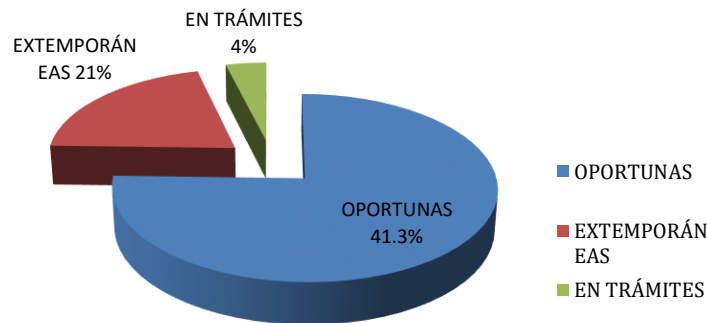
Verificada la Información, se pudo evidenciar que el 75,45% de las PQRS recepcionadas fueron atendidas oportunamente, sin embargo un promedio del 20,66% por limitaciones en la consecución de la información se le dio respuesta fuera del término legal vigente, y tan solo el 3,89% se encuentran en trámite de contestación por las áreas correspondientes, algunas aún están en el término legal establecido para ello.

A continuación se puede observar en el Cuadro No 3. Oportunidad de la Respuesta a las PQRS, y en la gráfica correspondiente, lo expuesto anteriormente:

Cuadro No 3. Oportunidad de la Respuesta a las PQRS

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
RESPUESTA OPORTUNAS	252	75,45%
RESPUESTA EXTEMPORÁNEAS	69	20,66%
EN TRÁMITES	13	3,89%

Gráfica No 6. Distribución Porcentual de la Oportunidad de Respuesta de las PQRS



Análisis de la Capacidad de Respuesta Oportuna de las PQRS por Dependencias

Una vez analizada la Información, se pudo evidenciar del 41.3% de las PQRS atendidas oportunamente, las dependencias con mayor capacidad de respuesta oportuna a las PQRS que por competencia se les fue la Oficina Jurídica, Secretaría de Planeación, Secretaría Salud, y el Web Master .

Sin embargo, es preciso señalar que la dependencia de mayor volumen de recepción de PQRS es la Oficina Asesora Jurídica, demostrando un alto porcentaje de respuesta oportuna a estos.

A continuación se presenta detalle del porcentaje de PQRS atendidas oportunamente.

Cuadro No 4. Porcentaje de PQRS atendidas oportunamente.

CUADRO DE RESPUESTAS OPORTUNAS		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
OFICINA ARCHIVO	2	0,8%
DIRECCIÓN CONTRATACIÓN	2	0,8%
SECRETARÍA PRIVADA	1	0,4%

CUADRO DE RESPUESTAS OPORTUNAS		
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	1,6%
ESPACIO PÚBLICO	0	0,0%
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	0,4%
SECRETARÍA GENERAL	7	2,8%
GESTIÓN EMPRESARIAL	1	0,4%
SECRETARÍA GOBIERNO	9	3,6%
SECRETARÍA HACIENDA	4	1,6%
SECRETARÍA INFRAESTRUCTURA	10	4,0%
OFICINA JURÍDICA	104	41,3%
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE	1	0,4%
SECRETARÍA PLANEACIÓN	34	13,5%
DIRECCIÓN DE RENTAS	9	3,6%
SECRETARÍA DE SALUD	26	10,3%
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	3	1,2%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	8	3,2%
OFICINA DE TESORERÍA	2	0,8%
WEB MASTER	24	9,52%
TOTAL	252	100%

Por otro lado, se observa que del 27,54% de respuestas extemporáneas, las dependencias más recurrentes en este comportamiento son los responsables de la Oficina jurídica, así mismo la Secretaría de Planeación, la Dirección de servicios públicos y la Dirección de Rentas pese a que el volumen de PQRS asignadas a estas no son tan representativas comparada con otras áreas.

En el Cuadro No 5. Porcentaje de PQRS atendidas Extemporáneamente se puede observar que del universo de PQRS recepcionadas durante el segundo trimestre de la vigencia 2015, las dependencias mencionadas en el párrafo anterior dieron respuestas extemporáneas en altos porcentajes abocando a la administración a sanciones de tipo social, disciplinario, fiscal, etc, pero principalmente vulnerando los derechos de los ciudadanos que impetraron tales solicitudes.

Cuadro No. 5. Porcentaje de PQRS atendidas Extemporáneamente

CUADRO DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
OFICINA ARCHIVO	1	1,45%
ESPACIO PÚBLICO	2	0,00%
SECRETARÍA GOBIERNO	6	0,00%
SECRETARÍA HACIENDA	2	2,90%
SECRETARÍA INFRAESTRUCTURA	5	0,00%
OFICINA JURÍDICA	19	27,54%
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE	4	0,00%
SECRETARÍA PLANEACIÓN	18	26,09%
DIRECCIÓN DE RENTAS	4	5,80%
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	5	7,25%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	0,00%
OFICINA DE TESORERÍA	2	2,90%
TOTAL	69	100%

Seguidamente, se observa que solo el 53.85% de las PQRS a la fecha de presentación de este informe no se habían contestado aun, algunas estando dentro del término legal definido para su contestación y otras ya vencidas. En el Cuadro No 7. Porcentaje de PQRS en trámite (sin respuesta a la fecha de corte) se observan que las dependencias que tienen más PQRS pendientes son la Secretaría de Gobierno, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Planeación y la Dirección de Contratación.

Cuadro No. 7. de Peticiones en Trámites

CUADRO DE PETICIONES EN TRÁMITES		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1	7.69%
SECRETARÍA GOBIERNO	7	53.85%
SECRETARÍA INFRAESTRUCTURA	2	15.38%
SECRETARÍA PLANEACIÓN	3	23.08%
TOTAL	13	100%

Finalmente el Cuadro No 8. Resume el comportamiento de oportunidad de respuesta a las PQRS de cada una de las Dependencias durante el periodo reportado

Cuadro No 8. Resumen del comportamiento de oportunidad de respuesta a las PQRS Consolidado

CUADRO DE RESPUESTAS OPORTUNAS			CUADRO DE RESPUESTA EXTEMPORÁNEAS			CUADRO DE PETICIONES EN TRÁMITES		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	%	DEPENDENCIA	CANTIDAD	%	DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
ARCHIVO	2	0,8%	ARCHIVO	1	1,45%	ARCHIVO	0	0,00%
CONTRATACIÓN	2	0,8%	CONTRATACIÓN	0	0,00%	CONTRATACIÓN	1	7,69%
PRIVADA	1	0,4%	PRIVADA	0	0,00%	PRIVADA	0	0,00%
EDUCACIÓN	4	1,6%	EDUCACIÓN	0	0,00%	EDUCACIÓN	0	0,00%
ESPACIO PÚBLICO	0	0,0%	ESPACIO PÚBLICO	2	2,90%	ESPACIO PÚBLICO	0	0,00%
FINANCIERA	1	0,4%	FINANCIERA	0	0,00%	FINANCIERA	0	0,00%
GENERAL	7	2,8%	GENERAL	0	0,00%	GENERAL	0	0,00%
GESTIÓN EMPRESARIAL	1	0,4%	GESTIÓN EMPRESARIAL	0	0,00%	GESTIÓN EMPRESARIAL	0	0,00%
GOBIERNO	9	3,6%	GOBIERNO	6	8,70%	GOBIERNO	7	53,85%
HACIENDA	4	1,6%	HACIENDA	2	2,90%	HACIENDA	0	0,00%
INFRAESTRUCTURA	10	4,0%	INFRAESTRUCTURA	5	7,25%	INFRAESTRUCTURA	2	
OFICINA JURIDICA	104	41,3%	OFICINA JURÍDICA	19	27,54%	OFICINA JURÍDICA	0	0,00%
MEDIO AMBIENTE	1	0,4%	MEDIO AMBIENTE	4	5,80%	MEDIO AMBIENTE	0	0,00%
PLANEACIÓN	34	13,5%	PLANEACIÓN	18	26,09%	PLANEACIÓN	3	23,08%
RENTAS	9	3,6%	RENTAS	4	5,80%	RENTAS	0	0,00%
SALUD	26	10,3%	SALUD	0	0,00%	SALUD	0	0,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	3	1,2%	SERVICIOS PÚBLICOS	5	7,25%	SERVICIOS PÚBLICOS	0	0,00%
TALENTO HUMANO	8	3,2%	TALENTO HUMANO	1	1,45%	TALENTO HUMANO	0	0,00%
TESORERIA	2	0,8%	TESORERÍA	2	2,90%	TESORERIA	0	0,00%
WEB MASTER	24	9,52%	WEB MASTER	0	0,00%	WEB MASTER	0	0,00%
TOTAL	252	100%		69		TOTAL	13	

Recomendaciones

Teniendo en cuenta las observaciones descritas anteriormente, me permito señalarles una serie de recomendaciones con el fin de mantener nuestras fortalezas en la Gestión de PQRS y por otro lado de mejorar aquellos aspectos determinados débiles sobre el mismo.

- Fomentar el buen uso del aplicativo web PQRS, dándolas a conocer a la comunidad como medio de comunicación efectivo con la Administración Distrital
- Realizar retroalimentación de los resultados con los funcionarios de cada Secretaría para realizar su seguimiento y mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.
- Se recomienda revisar a diario los correos institucionales las peticiones que se registran a través de este medio.
- Tener en cuenta lo señalado por la Ley 1755 de 2015 respecto a los términos y las condiciones para resolver las distintas modalidades de peticiones, so pena de sanción disciplinaria.
- Se reconoce como una fortaleza y una gran oportunidad de mejoramiento para la atención al ciudadano (PQRS), es la que viene implementando el proceso Administrativo sobre el Sistema de archivo y correspondencia "ORFEO", el cual será el único sistema de recepción, registro y salida de respuesta de toda comunicación ciudadana que ingrese a la Entidad; de esta forma, se garantiza tener el control sobre la gestión que se le requiera.