

60-19.53

INFORME SEGUIMIENTO PQRD ENERO – MARZO DEL 2020

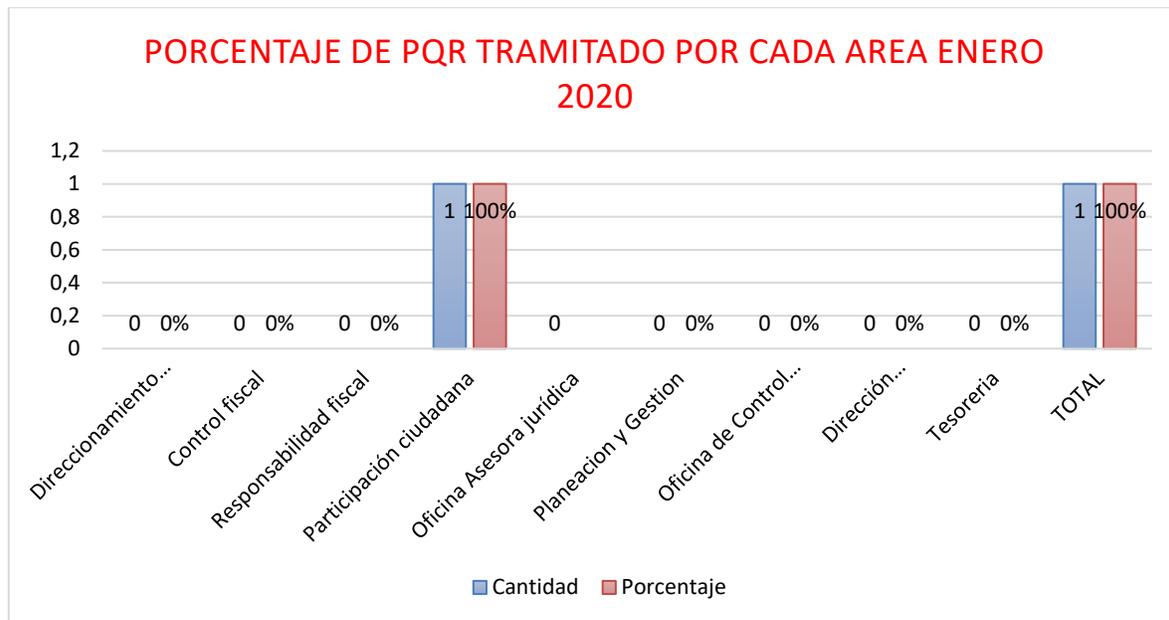
Con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de las PQRD, a cargo de las diferentes áreas de la Contraloría Distrital de Buenaventura, se solicitó el cuadro de seguimiento que debe diligenciar cada proceso durante el trámite de las respectivas PQR.

A continuación se presenta el cuadro consolidado con las PQR de enero a marzo de 2020

SEGUIMIENTO MES DE ENERO DEL 2020

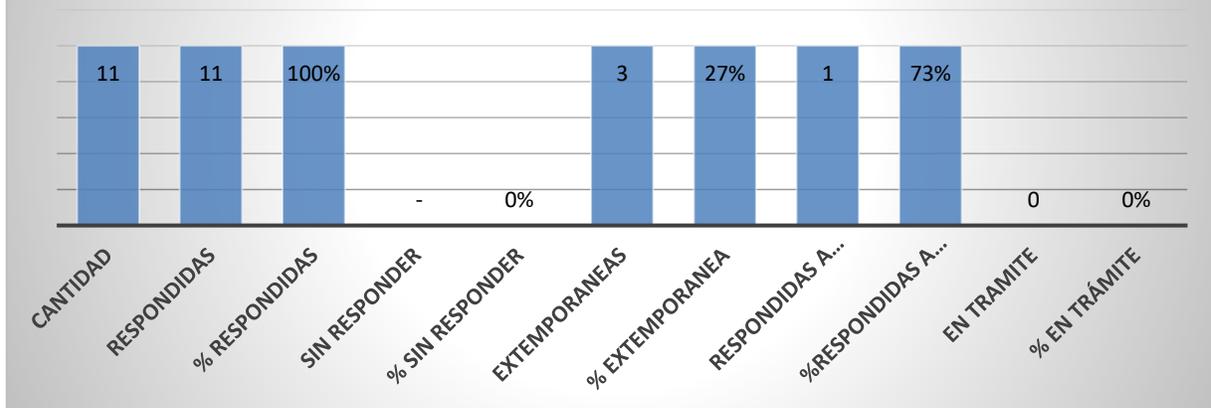
Dependencia	Cantidad	Respondidas	Sin responder	En trámite	Extemporanea	Respondida a tiempo
Direccionamiento estratégico	-	-	-	-	-	-
Control fiscal	-	-	-	-	-	-
Responsabilidad fiscal	4	4	--	-	2	2
Participación ciudadana	1	1	-	-	-	1
Oficina Asesora jurídica	-	-	-	-	-	-
Planeación y Gestión	-	-	-	-	-	-
Oficina de Control Interno	2	2	-	-	1	1
Dirección Administrativa, finan y Gestión Humana	2	2	-	-	-	2
Tesorería	2	2	-	-	-	2
TOTAL	11	11	-	-	3	8

En el cuadro anterior se observa que el mes de enero se atendieron 11 peticiones de las cuales 8 fueron atendida tiempo y tres (3) peticiones por fuera del tiempo legalmente establecido que corresponde a la oficina de responsabilidad Fiscal y control interno, por lo tanto deben realizar las acciones correctivas pertinentes.



Se puede Observar que el proceso con mayor trámite de PQR es la oficina de Responsabilidad Fiscal con un porcentaje de 36%, seguida por la áreas de Tesorería, Control interno y Financiera con 18% cada una.

% DE ATENCION DE TRAMITES PQR ENERO 2020



Se determina que el 73% de las PQR se les dió tramite a tiempo y el 27% por fuera de los términos de ley. Lo que determina que de las once (11) peticiones se respondieron ocho (8) a tiempo y tres (3) fuera de los términos legales.

SEGUIMIENTO PQR ENERO 2020 RESPONSABILIDAD FISCAL

N° CACCI	CLASE DE NO CONFORMIDAD					
	SIN RADICACION	CON RESPUESTAS EXTEMPORÁNEA	SIN ACTUACION O COMUNICACIÓN DE TRÁMITE	SIN RESPUESTA DE FONDO	SIN TRASLADO A LA ENTIDAD COMPETENTE O CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO	LA RESPUESTA DE FONDO NO RESUELVE EL ASUNTO PLANTEADO
98		X				
100		X				

En el cuadro anterior se observa que la oficina de responsabilidad fiscal no contestó en los tiempos legales de ley dos (2) peticiones de las cuatro (4) asignadas por competencia.

SEGUIMIENTO PQR ENERO 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO

N° CACCI	CLASE DE NO CONFORMIDAD					
	SIN RADICACION	CON RESPUESTAS EXTEMPORÁNEA	SIN ACTUACION O COMUNICACIÓN DE TRÁMITE	SIN RESPUESTA DE FONDO	SIN TRASLADO A LA ENTIDAD COMPETENTE O CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO	LA RESPUESTA DE FONDO NO RESUELVE EL ASUNTO PLANTEADO
134		X				

En el cuadro anterior se observa que la oficina de control interno no contestó en los tiempos legales de ley una (1) petición de las dos (2) asignadas por competencia.

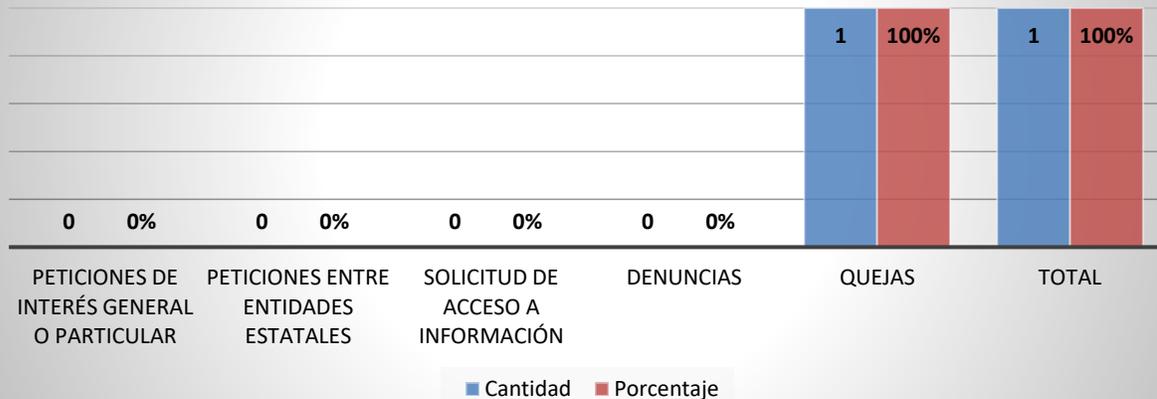
De lo anterior se concluye que la oficina de Responsabilidad Fiscal como Control Interno no tuvieron en cuenta el artículo 14 de la ley 1755 de 2015:

*Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. **PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*

MODALIDADES DE PETICIÓN ATENDIDAS EN EL MES DE ENERO DEL 2020

Tipo de Peticion	Cantidad
Peticiones de interés general o particular	0
Peticiones entre entidades estatales	5
Solicitud de acceso a información	6
Denuncias	0
Quejas	0
Total	11

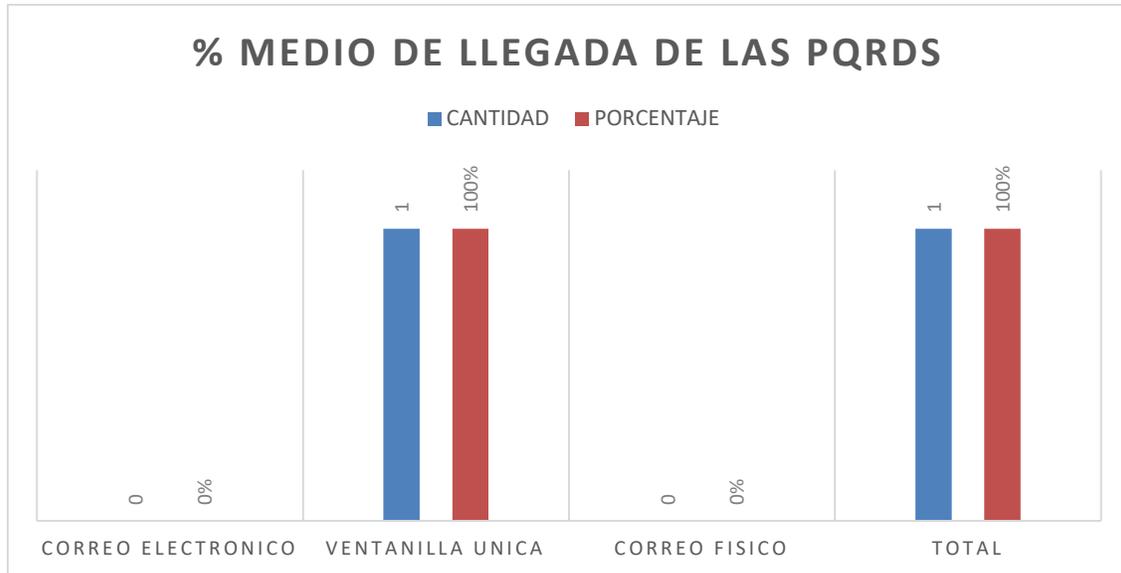
% de PQR TRAMITADAS POR TIPO



Se observa en la gráfica que el mayor porcentaje de peticiones atendidas fueron de información con el 55%, seguido entre entidades estatales con un 45%.

MEDIO DE LLEGADA DE LAS PETICIONES ENERO DEL 2020

MEDIO DE LLEGADA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	2	18%
VENTANILLA UNICA	8	73%
CORREO FISICO	1	9%
TOTAL	11	100%

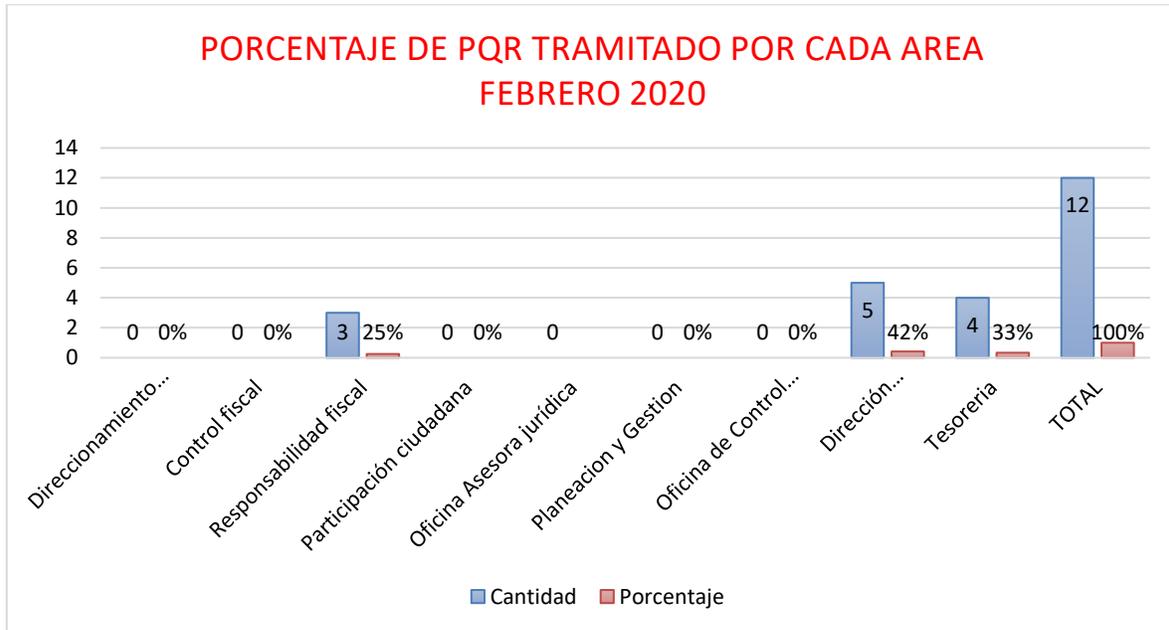


El medio por donde se recepcione el mayor número de pqrds fue por la ventanilla única (Personalmente) con un 73%. Seguida del correo electrónico con un 18%.

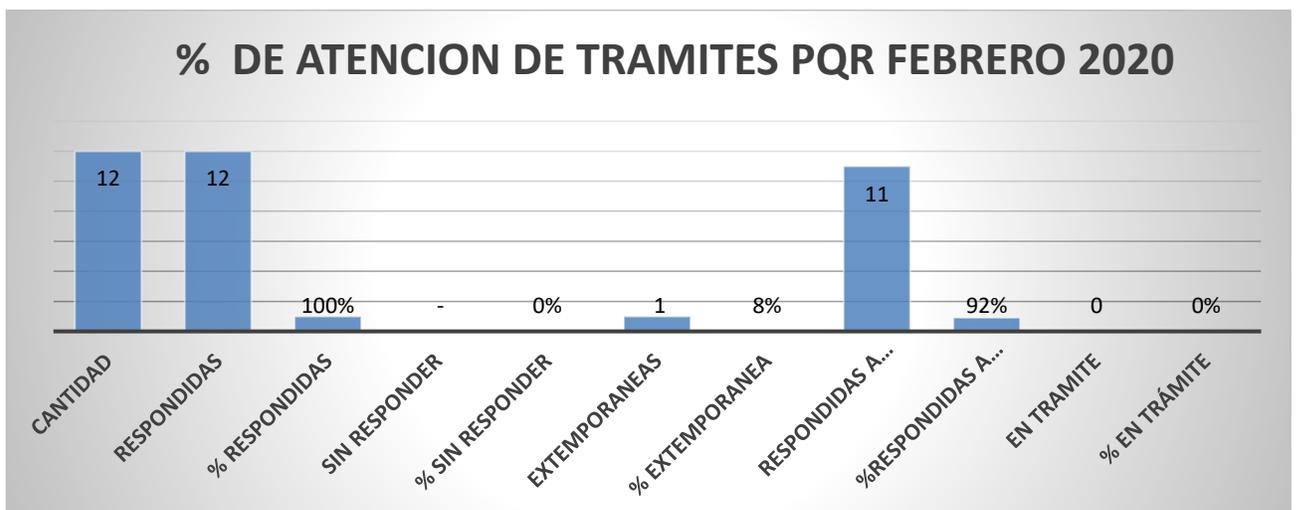
SEGUIMIENTO MES DE FEBRERO DEL 2020

Dependencia	Cantidad	Respondidas	Sin responder	En trámite	Extemporanea	Respondida a tiempo
Direccionamiento estratégico	-	-	-	-	-	-
Control fiscal	-	-	-	-	-	-
Responsabilidad fiscal	3	3	-	-	1	2
Participación ciudadana	-	-	-	-	-	-
Oficina Asesora jurídica	-	-	-	-	-	-
Planeación y Gestión	-	-	-	-	-	-
Oficina de Control Interno	-	-	-	-	-	-
Dirección Administrativa, finan y Gestión Humana	5	5	-	-	-	5
Tesorería	4	4	-	-	-	4
TOTAL	12	12	-	-	1	11

En el cuadro anterior se observa que el mes de febrero se atendió una (1) petición por fuera del tiempo legalmente establecido que corresponde a la oficina de responsabilidad Fiscal, por lo tanto debe realizar las acciones correctivas pertinentes.



Se puede Observar que el proceso con mayor trámite de PQR es la Dirección Administrativa y Financiera con un porcentaje de 42%, seguida por la áreas de Tesorería con el 33%.



Se determina que el 92% de las PQR se les dió trámite a tiempo y el 8% por fuera de los términos de ley. Lo que determina que de las doce (12) peticiones se respondieron once (11) a tiempo y una (1) fuera de los términos legales.

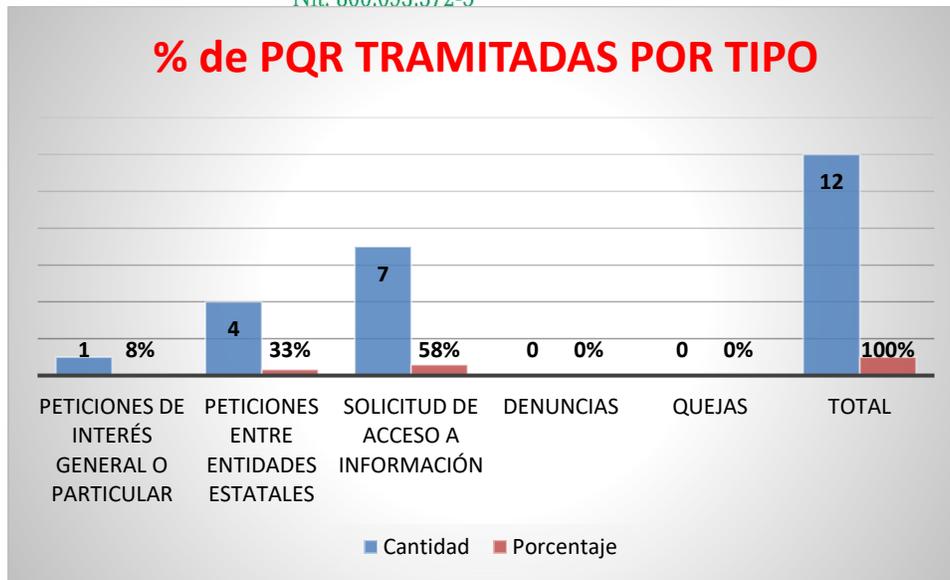
SEGUIMIENTO PQR FEBRERO 2020 RESPONSABILIDAD FISCAL

N° CACCI	CLASE DE NO CONFORMIDAD					
	SIN RADICACION	CON RESPUESTAS EXTEMPORÁNEA	SIN ACTUACION O COMUNICACIÓN DE TRÁMITE	SIN RESPUESTA DE FONDO	SIN TRASLADO A LA ENTIDAD COMPETENTE O CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO	LA RESPUESTA DE FONDO NO RESUELVE EL ASUNTO PLANTEADO
205		X				

En el cuadro anterior se observa que la oficina de responsabilidad fiscal no contestó en los tiempos legales de ley una (1) petición de las tres (3) asignadas por competencia.

MODALIDADES DE PETICIÓN ATENDIDAS EN EL MES DE FEBREO DEL 2020

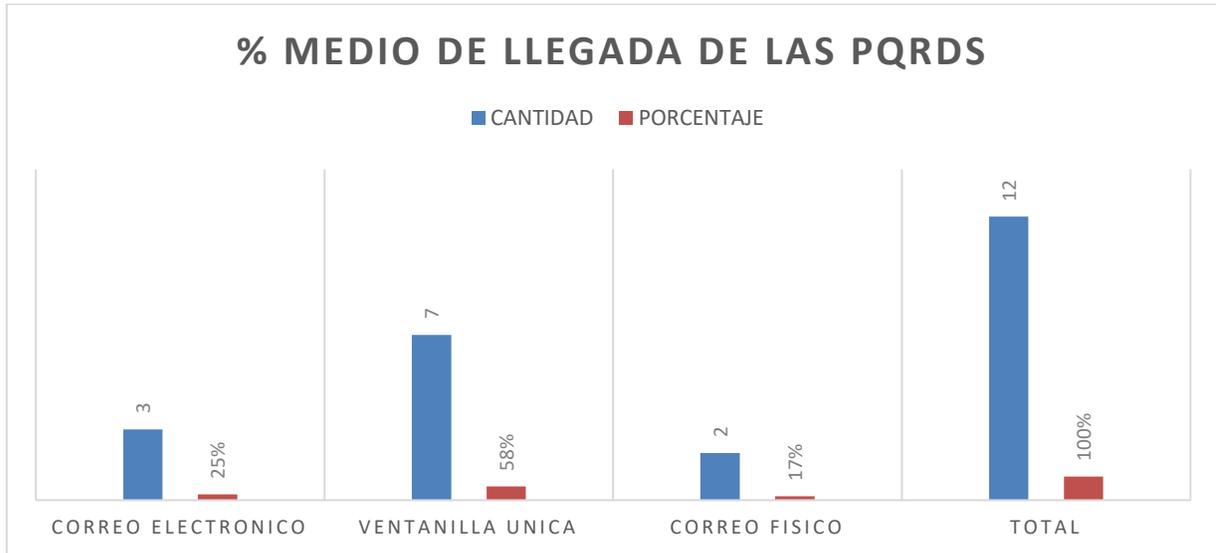
Tipo de Peticion	Cantidad
Peticiones de interés general o particular	1
Peticiones entre entidades estatales	4
Solicitud de acceso a información	7
Denuncias	0
Quejas	0
Total	12



Se observa en la gráfica que el mayor porcentaje de peticiones atendidas fueron solicitud de información con el 58%, seguido por peticiones entre entidades estatales con un 33%.

MEDIO DE LLEGADA DE LAS PETICIONES FEBRERO DEL 2020

MEDIO DE LLEGADA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	3	25%
VENTANILLA UNICA	7	58%
CORREO FISICO	2	17%
TOTAL	12	100%



El medio por donde mas se recepcionó las pqrds fue la ventanilla única (personalmente) con un 58% seguida del correo electrónico institucional con un 25%

SEGUIMIENTO MES DE MARZO DEL 2020

Dependencia	Cantidad	Respondidas	Sin responder	En trámite	Extemporanea	Respondida a tiempo
Direccionamiento estratégico	-	-	-	-	-	-
Control fiscal	-	-	-	-	-	-
Responsabilidad fiscal	1		-			
Participación ciudadana	3	3	-	-	-	3
Oficina Asesora jurídica	-	-	-	-	-	-
Planeación y Gestión	-	-	-	-	-	-
Oficina de Control Interno	-	-	-			
Dirección Administrativa, finan y Gestión Humana	1	-	-	-	-	-
Tesorería	-	-	-	-	-	-
TOTAL	5	-	-	-	-	

En el cuadro anterior se observa que el mes de marzo se relaciona cinco peticiones de las cuales cuatro fueron recepcionadas a través del correo electrónico del proceso de participación ciudadana; donde dos son competencia de dicho proceso y las dos restantes son: una de la Dirección Financiera y la otra de Responsabilidad Fiscal.

No se cuenta con información suficiente de los diferentes procesos pues no hacen entrega oportuna de la información que permita hacer seguimiento a las diferentes pqrds.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo de dar respuesta extemporáneas, o por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen el procedimiento interno de las PQR y establezcan los controles necesarios de acuerdo al Mapa de Riesgos Institucional.
- Se recomienda que el área encargada de la ventanilla única ingrese claramente las PQR conforme al tipo de modalidad y así se pueda identificar el asunto de las mismas.
- Es necesario que todas las áreas actualicen y alimenten toda la información y actuaciones realizadas frente a cada petición tramitada en el sistema PQR.
- En este orden de ideas se hace pertinente tomar los correctivos necesarios para que la situación de incumplimiento de respuesta de las peticiones no se vuelva a materializar y evitar así incurrir en sanciones de tipo disciplinario.
- Es necesario que todos los líderes de los procesos ejerzan un autocontrol en el cumplimiento de emitir respuesta de fondo en los términos legalmente establecidos de las diferentes modalidades de petición.
- Se requieren mayor responsabilidad en la entrega mensual de las pqrsd a la líder del proceso de participación ciudadana con el fin de que se pueda realizar seguimiento a las pqrsd en los distintos periodos.
- Los procesos que presentaron deficiencias en los diferentes meses es pertinente que diligencie el formato de las acciones correctivas.

Atentamente

SUNY ENITH PANDALES PRETEL
Profesional Especializada

