

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador EVALUACIÓN INDEPENDIENTE INFORME DE SEGUIMIENTO
Versión: 1	Vigencia: 04/2022

INFORME: Seguimiento segundo semestre a las peticiones quejas y reclamos del sector central periodo julio – diciembre 2023	FECHA ELABORACIÓN: 19/01/2024.
DIRECTIVO RESPONSABLE: María Nancy Escobar Morales AUDITOR(ES): Maria Nancy Escobar Morales	DESTINATARIO Despacho del Gobernador (Proceso de Atención al Ciudadano). Administración central.

ASPECTOS GENERALES

OBJETIVO(S): Verificar el cumplimiento de los preceptos constitucionales y legales aplicable a los derechos de petición, quejas, reclamos sugerencias y denuncias, que ingresan a la administración departamental sector central.

ALCANCE: Peticiones ingresadas y atendidas en la Administración Departamental sector central, a corte del periodo julio – diciembre 2023

CRITERIOS: Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, procedimientos y formatos establecidos en el proceso de atención al cliente en lo referente a las PQRSD., Decreto Legislativo 491 de 2020 Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 NOTA; a partir del 18 de mayo del 2022 se levanta la disposición del Artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 2020 retomando los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

DESARROLLO SEGUIMIENTO

A la fecha de este informe, la Administración Departamental tiene implementado para la recepción de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones) el aplicativo Web denominado “Sistema de PQRSD”, el cual se encuentra ingresando a la página Web Institucional en la ruta <https://www.risaralda.gov.co/publicaciones/153467/radica-pqrsd/>.

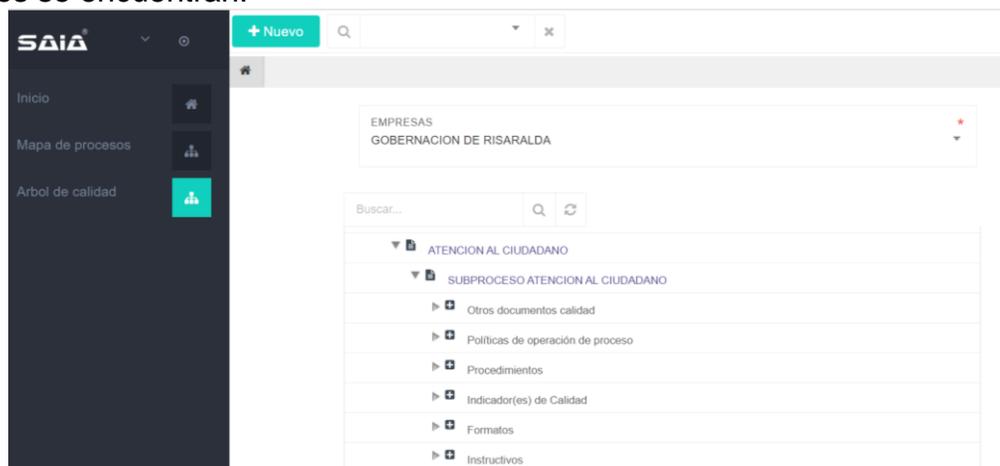
Con el fin de brindar una mejor atención al ciudadano la Administración Departamental tiene implementada una aplicación móvil “PQRS GOBERNACIÓN DE RISARALDA” la cual se puede descargar desde la Play store de Android. Esta aplicación móvil permite a los ciudadanos radicar y consultar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ante la Administración.

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">INFORME DE SEGUIMIENTO</p>
<p>Versión: 1</p>	<p>Vigencia: 04/2022</p>



En caso que un ciudadano requiera presentar su PQRSD en forma presencial (medio físico), se cuenta con la Ventanilla Única, esta se encuentra ubicada en el primer piso de las instalaciones de la Administración Departamental. Con el fin de ilustrar a todos los funcionarios de la Administración Departamental en el correcto manejo de una PQRSD, el proceso de Atención al Ciudadano cuenta con el instructivo, PARA DAR RESPUESTA A UNA PQRSD EN SAIA”, encontrado dentro del aplicativo SAIA (Sistema de Administración Integral de Información), para lo cual se ingresará por Calidad/Atención al Ciudadano/ Instructivos.

El proceso de atención al ciudadano cuenta con unas Políticas de Operación dentro de las cuales se encuentran:



	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">INFORME DE SEGUIMIENTO</p>
<p>Versión: 1</p>	<p>Vigencia: 04/2022</p>

Las Disposiciones Generales, las cuales hacen referencia a los términos para dar respuesta a las diferentes peticiones.

Definiciones:

Petición: Es derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta solución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de unos o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal administrativa-sancionatoria o ético-profesional. Felicitaciones: Manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso fausto para él.

Disposiciones Generales: Los términos para dar solución a las diferentes solicitudes son: Peticiones: 15 días. Quejas, Reclamos, Denuncias: 10 días. Sugerencias: 30 días. Las preguntas, quejas o reclamos se responderán en los términos legales, teniendo en cuenta la Constitución Nacional, ya sea notificando su solución, informando al usuario qué medidas se tomarán en cada caso o estableciendo los motivos por los cuales la Administración Departamental no puede resolver dicha petición. Artículos 20, 23, 73 y 74; Código Contencioso Administrativo, Artículo 13 de la Ley 1755 del 2015. Para temas de trazabilidad se utilizará el Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare Dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Cuando no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, entidad debe informar esta circunstancia al ciudadano antes del vencimiento del término señalado en la ley, enunciando los motivos de la demora y señalando a la vez

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">INFORME DE SEGUIMIENTO</p>
Versión: 1	Vigencia: 04/2022

el plazo en que se resolverá o dará respuesta. Si la Entidad no es la competente, se informará por escrito al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

Como se mencionó por la parte de la oficina Asesora de Control Interno en el informe del semestre anterior, el Departamento de Risaralda; da inicio a la transición del Sistema de Administración Integral de Información, Documentos y Procesos SAIA Versión 8, en el cual se encuentra incluido el módulo PQRS, el cual, se considera cumple con los lineamientos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

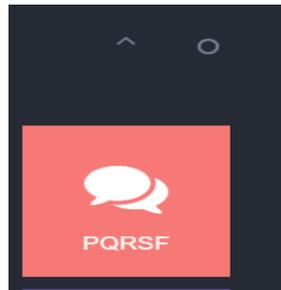
SEGUIMIENTO PQRS

El desarrollo de este informe obedece al seguimiento de la vigencia del segundo semestre (julio – diciembre) 2023, el cual es generado por medio del aplicativo SAIA, para este corte gestión documental versión 8 producción, en materia de protección del Derecho Fundamental de Petición, toda vez que el mismo es determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión. Las respuestas deben cumplir con estos requisitos:

- oportunidad
- Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado
- Ser puesta en conocimiento del peticionario.

Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición. Con todo, por tratarse de un derecho fundamental, es preciso atender cuidadosamente dicha preceptiva procurando en todo caso la satisfacción de los usuarios mediante la pronta decisión completa y de fondo de las peticiones que se eleven a la entidad. Por lo tanto, de este segundo seguimiento general a las PQRS, ingresadas a la Administración Departamental para el periodo que corresponde a los meses que comprenden el segundo semestre del año 2023, se procedió a exportar el reporte del módulo PQRS desde el aplicativo SAIA, versión 8 producción desde la Oficina Asesora de Control Interno con el fin de realizar la respectiva verificación teniendo en cuenta la fecha de corte anteriormente relacionada y se obtienen los siguientes resultados:

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador EVALUACIÓN INDEPENDIENTE INFORME DE SEGUIMIENTO
Versión: 1	Vigencia: 04/2022



Durante el desarrollo del seguimiento a las PQRSD, la oficina Asesora de Control Interno los realiza a través de la consulta en el sistema de administración integral de información documentos y procesos SAIA, donde se encuentra el módulo PQRSD del Departamento de Risaralda. Una vez iniciado el seguimiento se pudo verificar cada una las partes que integran el módulo como: Reportes; que lo forman: Pendientes, en proceso, terminados y por dependencias. Indicadores. Revisado cada uno se obtuvo la siguiente información con corte a diciembre 31 de 2024:

NOVEDADES OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS MODULO PQRSD JULIO – DICIEMBRE 2024				
EN PROCESO	PENDIENTES	TERMINADAS – CERRADAS FUERA DE TERMINO	TOTAL	OBSERVACION
65	148	394	604	Una vez revisado cada uno de los reportes que se describen en el presente cuadro, en la casilla oportunidad de la respuesta que hace parte de la estructura del módulo PQRSD. Aparece la novedad de vencidas sin cerrar y cerradas fuera de términos para un total de las novedades de 604

Fuente: Sistema de Administración Integral de Información Documentos y Procesos SAIA

De igual manera se consulta el estado de las PQRSD por dependencias, donde se muestra el siguiente consolidado; cifras que no coinciden con los datos del cuadro anterior y que dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 para el corte a diciembre 31 de 2023 no debe existir este nivel de novedades con 339 PQRSD, pendientes por responder. Es de suma importancia resaltar que los días de espera por este tipo de estado superan los establecidos por la ley para dar respuesta a las PQRSD. Se determinan como **vencidas**.



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión: 1

Vigencia: 04/2022

PQRS D POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PENDIENTES	RESUELTAS
GOBERNACION DE RISARALDA	19	4	15
Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres	1	0	1
ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO_629b9807b2932	4	0	4
AREA DE BIENES Y SERVICIOS - SECRETARIA DE EDUCACION_629b9807d73b2	12	2	10
AREA FINANCIERA - SECRETARIA DE EDUCACION_629b9807d8f0e	10	1	9
ASAMBLEA DEL DEPARTAMENTO_629b98078bc43	1	0	1
ASISTENCIA LEGAL_629b98078d5f0	2	0	2
Centro Regulador de Urgencias Emergencias y Desastres	5	0	5
Comision de Personal del departamento_629b980792238	1	0	1
COORDINACION DEPARTAMENTAL DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES_629b980826711	2	0	2
DESPACHO DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA_629b9807ad63d	9	1	8
DESPACHO DE LA SECRETARIA DE DEPORTE, RECREACION Y CULTURA_629b9807b73f0	7	0	7
DESPACHO DE LA SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	3	0	3
DESPACHO DE LA SECRETARIA DE MUJER, FAMILIA Y DESARROLLO SOCIAL	12	0	12
DESPACHO DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN	34	8	26
DESPACHO DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO_629b9807e2135	11	0	11
DESPACHO DE LA SECRETRIA DE HACIENDA	38	1	37
DESPACHO DE LA SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA_629b98080083a	9	0	9
DESPACHO DE LA SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y AMBIENTE	3	0	3
DESPACHO DE LA SECRETARIA DE SALUD_629b98080ff94	66	3	63
DESPACHO DE LA SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	2	0	2
DESPACHO DE LA SECRETARIA JURÍDICA	6	0	6
DESPACHO DEL GOBERNADOR_629b980781811	67	26	41
DESPACHO GOBERNADOR	31	0	31
Direccion Administrativa y de Talento Humano	21	4	17
Direccion de Bienes y Servicios Generales_629b9807af39e	2	0	2



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión: 1

Vigencia: 04/2022

Dirección de Cobertura de la Educación	3	1	2
Dirección de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación	1	0	1
Dirección de Control Disciplinario Interno	1	1	0
Dirección de Gobernanza y Democracia	1	0	1
Dirección de Deporte y Recreación	3	0	3
Dirección de Fiscalización y Gestión de Ingresos	33	0	33
Dirección de Gestión de Políticas Públicas	1	0	1
Dirección de Gestión del Desarrollo Agropecuario	1	0	1
Dirección de Obras, Construcciones y Reparaciones del Sistema Vial e Infraestructura Social	5	0	5
Dirección de Prestación de Servicios de Salud	64	12	52
Dirección de Proyectos de Infraestructura Social y de Transporte	5	0	5
Dirección de Salud Pública	21	5	16
Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	1	0	1
Dirección de Talento Humano_629b9807b0e38	5	1	4
LABORATORIO DE SALUD_629b980817805	1	0	1
NOMINA ADMINISTRATIVA_629b9807a6931	7	0	7
Oficina Asesora de Control Interno_629b98082afc7	1	1	0
Oficina de Gestión de Cobro Coactivo	30	4	26
Dirección de Pasaportes	21	2	19
OFICINA JURIDICA - SECRETARIA DE EDUCACION_629b9807a828d	5	2	3
PLANEACION ESTRATEGICA_629b9807ddcc0	1	0	1
SECRETARIA ADMINISTRATIVA_629b9807ab4a1	33	16	17
SECRETARIA DE DEPORTE, RECREACION Y CULTURA	7	0	7
SECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO_629b9807bbf39	3	2	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	5	0	5
SECRETARIA DE MUJER, FAMILIA Y DESARROLLO SOCIAL	5	0	5
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	105	72	33
SECRETARIA DE GOBIERNO_629b9807e0022	23	1	22
SECRETARIA DE HACIENDA_629b9807e6d4f	187	86	101
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA_629b9807f2ffa	70	1	69
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y AMBIENTE	12	6	6



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Despacho del Gobernador

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE SEGUIMIENTO

Versión: 1

Vigencia: 04/2022

SECRETARIA DE SALUD_629b98080e6e8	262	57	205
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACION	4	3	1
SECRETARIA JURÍDICA	20	10	10
SINDICATO SERVIDORES PUBLICOS - SINTRARISARALDA_629b9807865a5	2	2	0
Tesorería General del Departamento	9	4	5
TOTALES	1336	339	997

Fuente: Sistema de Administración Integral de Información Documentos y Procesos SAI

RECOMENDACIONES

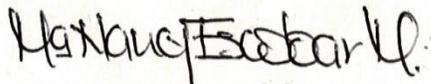
Una vez revisada la información consolidada en el módulo PQRSD del Departamento de Risaralda para el período julio – diciembre de 2023. La oficina Asesora de control Interno del departamento de Risaralda, dando cumplimiento a la Ley 87 de 1993 y el Decreto 648 de 2017, recomienda a la entidad:

1. Se reitera la importancia y obligación de la entidad tener la información consolidada de las PQRSD atendidas durante la vigencia. Ley 1755 de 2015.
2. Se continúa materializando los riesgos del proceso de Atención al Ciudadano “Inadecuado tratamiento de las peticiones, quejas reclamos, denuncias y sugerencias.” e “Inoportunidad y deficiencia en la atención a la ciudadanía.” respectivamente, se requiere revisar los controles establecidos, teniendo en cuenta que a la fecha se cuentan con PQRS sin respuesta y/o con respuestas extemporánea. Inoportunidad y deficiencia en la atención a la ciudadanía, esto, de acuerdo a la reportado por el módulo.
3. Contar con un sistema de información claro, oportuno y evidenciable de las PQRSD recibidas y atendidas por la entidad en los tiempos de ley; en el periodo que corresponda.
4. Se requiere la revisión inmediata por parte de los funcionarios responsables del proceso de las PQRSD de la entidad. Hoy, con base a los resultados arrojados por el módulo presenta un incumplimiento de la entidad en los tiempos de respuesta.
5. Contar la entidad con el acompañamiento de la Secretaría de la Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC para la revisión técnica de los resultados consolidados que arroja el módulo PQRSD y poder lograr determinar si el resultado que surja, obedece, a la parte del diseño de la herramienta tecnológica y/o a la falta de capacitación del administrador y/o responsables del proceso.
6. No se tiene la certeza de que la cantidad de las PQRSD, que arroja el módulo de pendientes y resueltas sea realmente éstas.
7. Con los resultados obtenidos en este segundo seguimiento realizado por la oficina Asesora de Control Interno de la vigencia 2023 y consultando la herramienta tecnológica

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">INFORME DE SEGUIMIENTO</p>
Versión: 1	Vigencia: 04/2022

que actualmente tiene la entidad para atender las PQRSD, se estaría incumpliendo con lo establecido en los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015.

8. Basados en lo anterior se debe garantizar, la gestión adecuada de las PQRSD que ingresan al Departamento de Risaralda por cada uno de los canales dispuestos para estas, hasta llevarlas a su fase final, cumpliendo de manera satisfactoria y oportuna con la atención al ciudadano; lo cual debe involucrar tanto a los funcionarios y procesos responsables como a los proveedores del módulo de PQRSD.



MARIA NANCY ESCOBAR MORALES

Asesora Control Interno Departamento Risaralda