



OCI – 101 – 2017

COMUNICACION INTERNA

FECHA: Julio 11 de 2017

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

PARA: DR. CAMILO ANDRÉS PUENTES GARZÓN
Alcalde de Inírida

ASUNTO: Informe Seguimiento PQRS

Cordial saludo.

En atención a la Ley 1474 de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (...) “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”; me permito anexar el Informe de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al primer semestre del año 2017.

Agradezco su amable atención y gentil diligencia.

Atentamente,

MARCELA BEJARANO M
Asesora de Control Interno



**INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
ENERO-JUNIO
2017**

OBJETIVO

Evidenciar el trámite y atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en la Alcaldía de Inírida, creando un insumo documental para las acciones de mejoramiento continuo, conforme Ley 1474 de 2011, Artículo 76, y demás normas concernientes.

ALCALCE

El presente informe contiene el análisis a la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) realizadas a la Alcaldía de Inírida en el periodo de enero a junio de 2017. Igualmente, el seguimiento realizado a los derechos de petición remitidos por parte del Despacho del Alcalde a las diferentes Secretarías.

MARCO NORMATIVO

- ❖ 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”.
- ❖ Ley 962 de 2005 (Ley de Racionalización de Trámites), en su artículo 6, inciso 3 determina que “Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual disponga las Entidades y Organismos de la Administración Pública”.
- ❖ Ley 1712 de marzo 06 de 2014 (Ley de transparencia) regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- ❖ Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- ❖ Circular Externa N°.001 de 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- ❖ Resolución N°.1232 de diciembre 18 de 2014 “Por la cual se adopta el Manual de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Inírida”.
- ❖ Resolución N°.1264 de diciembre 30 de 2014 “Por la cual se adopta la ventanilla única de correspondencia de la Alcaldía de Inírida”.

RECEPCIÓN Y TRÁMITE A PQRS

En la dependencia de Ventanilla única, conforme a Resolución N° 1264 de 2014, se radicaron 3.921 comunicaciones de usuarios externos en el periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2017.

De acuerdo a lo anterior, las siguientes comunicaciones clasificadas como PQRS se radicaron desde mes de enero a junio de 2017:

ITEM	FECHA DE RADICACION	ASUNTO	TIPO DE ACCION			DEPENDENCIA RESPONSABLE
			PETICION	QUEJA	RECLAMO	
1	RAD-0050-10/01/2017	SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL	X			TALENTO HUMANO



2	RAD-0107-12/01/2017	SOLICITUD DE INFORMACION	X			HACIENDA
3	RAD-0123-13/01/2017	SOLICITUD AYUDA HUMANITARIA	X			DESPACHO
4	RAD-0126-13/01/2017	SOLICITUD DE RESOLUCION DE ADJUDICACION	X			PLANEACION
5	RAD-0130-13/01/2017	SOLICITUD DE INFORMACION IMPUESTO DE ALUMBRADO PUBLICO	X			RENTAS
6	RAD-0157-17/01/2017	ACCESO GRATUITO A UN SOWARE MOVIL DENOMINADO MIADP	X			INSPECCION
7	RAD-0240-19/01/2017	SOLICITUD DOCUMENTOS DECLARACION TRIBUTARIA	X			RENTAS
8	RAD-0242-20/01/2017	SOLICITUD VISITA A PREDIO UBICADO EN EL BARRIO LA PRIMAVERA	X			PLANEACION
9	RAD-0353-26/01/2017	SOLICITUD AYUDA HUMANITARIA	X			GOBIERNO
10	RAD-0389-30/01/2017	SUSCRIPCION ACTA DE LIQUIDACION FINAL CONTRATO No 002-2015	X			JURIDICA
11	RAD-0642-09/02/2017	SOLICITUD ADJUDICACION DE UN PREDIO	X			PLANEACION
12	RAD-0696-14/02/2017	ACTUALIZACION RESOLUCION No 1087 DEL 18/05/2003	X			PREDIOS
13	RAD-0702-14/02/2017	SOLICITUD DE INFORMACION INCAUTACION DE UN ORO	X			DESPACHO
14	RAD-0772-16/02/2017	SOLICIUD COABORACION CON UN TANQUE Y LAMINAS	X			DESPACHO
15	RAD-0824-17/02/2017	SOLICITUD PAGO FINAL DE UN CONTRATO	X			DESPACHO
16	RAD-0845-20/02/2017	SOLICITUD DESVINCULACION DE LA BASE DE DATOS DEL SISBEN	X			SISBEN
17	RAD-0915-21/02/2017	SOLICITUD CORRECCION DE REGISTRO CIVIL	X			SISBEN
18	RAD-1047-27/02/2017	SOLICITUD DE INFORMACION VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	X			GOBIERNO
19	RAD-1062-27/02/2017	SOLICITUD ACUERDO MUNICIPAL VIGENCIA 2017	X			RENTAS
20	RAD-1082-27/02/2017	ACCION ENCONTRA DE RIFAS GUAINIA	X			INSPECCION
21	RAD-1198-01/03/2017	SOLICITUD DE INFORMACION CONVENIO POLICIA Y ALCALDIA	X			TRANSITO



22	RAD-1201-01/03/2017	ACTUALIZACION RESOLUCION No 1087 DEL 18/05/2003	X			PREDIOS
23	RAD-1234-02/03/2017	SOLICITUD RETIRO DE CERTIFICADO DE LINDEROS	X			PLANEACION
24	RAD-1240-02/03/2017	SOLICITUD SER VINCULADO COMO BENEFICIARIO EN LOS PROYECTOS PRODUCTIVOS	X			PLANEACION
25	RAD-1251-02/03/2017	SOLICITUD CONSTANCIA DE USO DEL SUELO	X			PLANEACION
26	RAD-1271-03/03/2017	SOLICITUD VISITA AL PREDIO DE LA LUDOTECA	X			EDUCACION
27	RAD-1320-06/03/2017	SOLICITUD FACILIDAD DE PAGO PREDIAL	X			RENTAS
28	RAD-1678-21/03/2017	SOLICITUD DE INFORMACION BIENES BALDIOS RAUL EMILSON LOPEZ	X			PLANEACION
29	RAD-1684-21/03/2017	QUEJA CONTRA UN ARBITRO		X		EDUCACION
30	RAD-11738-23/03/2017	SOLICITUD DE INFORMACION CONVENIO CON LA POLICIA	X			TRANSITO
31	RAD-1741-23/03/2017	SOLICITUD DE INFORMACION GESTION DE RIESGO				PLANEACION
32	RAD-1967-03/04/2017	SOLICITUD DE INFORMACION ACUERDOS MUNICIPALES	X			HACIENDA
33	RAD-2047-06/04/2017	SOLICITUD ACTUALIZACION REGISTRO DECLARANTE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	X			RENTAS RA
34	RAD-2095-07/04/2017	SOLICITUD DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	X			PLANEACION
35	RAD-2207-19/04/2017	SOLICITUD COPIA DE CARPETA COMPLETA DE ADJUDICACION DE BIEN INMUEBLE	X			PLANEACION
36	RAD-2322-24/04/2017	SOLICITUD CUMPLIMIENTO DE TUTELA	X			GOBIERNO
37	RAD-2371-26/04/2017	SOLICITUD DE INSCRIPCION DE UN INMUEBLE	X			PLANEACION
38	RAD-2404-27/04/2017	SEGUNDO REQUERIMIENTO PAGO FINAL CONTRATO DE OBRA No 07/2014	X			HACIENDA
39	RAD-2436-28/04/2017	SOLICITUD DE INFORMACION SI HAY VEHICULOS INSCRITOS A NOMBRE DEL MINISTERIO DE HACIENDA	X			TRANSITO



40	RAD-2749-12/05/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	X			PLANEACION
41	RAD-2878-17/05/2017	REVOCAION DIRECTA DE LA RESOLUCION 213 16/03/2017	X			PREDIOS
42	RAD-2885-17/05/2017	SOLICITUD VISITA DEL SISBEN	X			SISBEN
43	RAD-2936-19/05/2017	SOLICITUD DE INFORMACION ADJUDICACION	X			PLANEACION
44	RAD-2964-19/05/2017	SOLICITUD ACUERDO DE PAGO IMPUESTO PREDIAL	X			RENTAS
45	RAD-3011-22/05/2017	QUEJA CONTRA DAVID CHOCONTA ARBITRO CAMPEONATO DE FUTBOL		X		EDUCACION
46	RAD-3038-23/05/2017	SOLICITUD INCLUSION EN EL PROGRAMA ADULTO MAYOR	X			GOBIERNO
47	RAD-3046-23/05/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PROCESO JUDICIAL	X			JURIDICA
48	RAD-3123-26/05/2017	SOLICITUD EXONERACION PAGO DE IMPUESTO PREDIAL	X			RENTAS
49	RAD-3152-30/05/2017	CAMBIO DE OPERADOR DE LIBRANZA	X			HACIENDA
50	RAD-3602-16/06-2017	SOLICITUD DE INFORMACION AFILIADOS AL FONDO NACIONAL DEL HORRO	X			TALENTO HUMANO
51	RAD-3622-16/06/2017	SOLICITUD ACUERDO DE PAGO IMPUESTO PREDIAL	X			RENTAS
52	RAD-3642-20/06/2017	SOLICITUD DE INSCRIPCION EN EL LIBRO DE BAREQUEO	X			GOBIERNO
53	RAD-3667-20/06/2017	SOLICITUD CERTIFICADO USO DEL SUELO	X			PLANEACION
54	RAD-3670-20/06/2017	SOLICITUD EXONERACION PAGO DE IMPUESTO PREDIAL	X			HACIENDA
55	RAD-3863-29/06/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PREDIOS LUZ DARY MENDIVELSON	X			PLANEACION

*Información brindada por la Ventanilla Única de la Alcaldía de Inírida

Como se puede evidenciar las comunicaciones clasificadas como "Petición" fueron re direccionadas a las competencias competentes, quienes se responsabilizaron de brindar cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015.



Según información brindada por la Oficina Jurídica y de Contratación, se encuentran los siguientes procesos relacionados con acciones contra el Municipio de Inírida en el primer semestre del presente año 2017, motivados por el trámite indebido de PQRS:

Acción Constitucional: Tutela.

Accionante: Julie Alexandra Ramírez Aviles.

Fecha: Veintiuno (21) de Junio de (2017)

Motivación:

Refiere la accionante que el día 05 de mayo de 2017, solicitó una serie de documentos a la Alcaldía de Inírida y a la fecha no le ha sido resuelta su petición. Así mismo manifiesta que los términos del derecho de petición están consagrados en el artículo 14 del CPACA. Por lo anterior solicita al Juez de Tutela la protección de su derecho fundamental de petición.

Acción Constitucional: Fallo de Tutela

Accionante: Carolina Chaguala García y Gladys Esther Escobar

Fecha: primero (01) de Agosto (2016)

Motivación:

Solicitan Tutelar sus derechos fundamentales a la vida digna, salud, igualdad, ambiente sano, derechos de los niños, a la dignidad humana, el derecho de petición y a gozar de un saneamiento básico; así como los derechos de sus menores hijos, Ordenar a la Alcaldía Municipal de Inírida, adopte las medidas integrales, efectivas, reales y eficaces, que conlleven a solucionar de fondo la problemática que se presenta con la canalización de las aguas lluvias, el manejo de las aguas presentes en el pozo séptico y las cajas residuales que conectan a sus residencia ubicadas en la calle 35 No. 3-45 de la Urbanización María José del barrio Galán, Ordenar a la Administración Municipal realizar los trabajos necesarios para diseñar, construir, mantener, administrar, operar y desarrollar la infraestructura adecuada que le ponga fin a la violación de los derechos fundamentales invocados que conlleven a un adecuado manejo de las aguas lluvias, aguas negras que eviten malos olores, rebosamiento de aguas que me afectan la salud de las accionantes y las de sus familias ante el empozamiento ante las constantes lluvias en esta temporada.

Acción Constitucional: Incidente de Desacato

Incidentante: Carolina Chaguala García y Gladys Esther Escobar

Fecha: diecisiete (17) de Abril de (2017)

Motivación:

Requerir a la Alcaldía De Inírida para que en el término de cuatro (04) días, proceda a informar y allegar pruebas respecto de lo realizado a la fecha y a fin de dar cumplimiento al fallo de fecha 01 /08/2016, dentro de la acción de tutela - incidente de desacato de la referencia.

Acción Constitucional: Derecho de Petición.

Peticionario: Alberto flores serna y otros

Fecha: trece (13) de junio de 2016.



Motivación:

Teniendo en cuenta que mediante derecho de petición de fecha 13 de junio de 2016 varios ciudadanos solicitaron a ese ente territorial la adjudicación y legalización de unos predios que habían sido entregados a través de acta suscrita por el Alcalde saliente, petición frente a la cual el día 07 de septiembre de 2016 la Secretaría de Planeación Municipal informa que: *“La Administración Municipal aún se encuentra revisando la legalidad de la Resolución No. 0163 del 06 de marzo de 2015, toda vez que se observó que el proceso mediante el cual se entregaron los predios objeto del derecho de petición no cumplió con los requisitos estipulados en el Decreto 4825 de 2011 y lo señalado en el Acuerdo Municipal No. 004 de 2015. Una vez se haya tomado una decisión sobre el tema, se le comunicará a usted y a las personas que resultaron beneficiadas”*; en razón a lo anterior, de manera atenta me permito solicitarle se informe los trámites surtidos y resultados que ha arrojado a la fecha el estudio de legalidad de dichos predios. Favor adjuntar copia de las decisiones adoptadas, de ser el caso.

Lo anterior teniendo en cuenta que revisado el expediente aperturado por esta Defensoría, se constata que transcurridos cuatro meses de emitida la anterior respuesta, no se obtenido información adicional al respecto.

Acción Constitucional: Derecho de Petición.

Peticionario: Leidy Joanna Montoya López

Fecha: Veintiuno (17) de Marzo de 2017.

Motivación: Petición acerca de procesos de reasentamiento y procesos de reubicación.

Acción Constitucional: Tutela.

Accionante: Leidy Joanna Montoya López.

Fecha: Veintiuno (21) de Junio de (2017)

Motivación:

LEIDY JOHANA MONTOYA LÓPEZ, mayor de edad y vecina de esta ciudad, identificada como aparece al pie de mi firma, como integrante activo de la Clínica Jurídica de Interés Público de la Universidad Autónoma Latinoamericana, de la ciudad de Medellín, interpongo acción de tutela para la protección del derecho fundamental de petición, consagrado el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, por cuanto el MUNICIPIO DE PUERTO INIRIDA, representado legalmente por el doctor CAMILO ANDRÉS PUENTES, no ha dado respuesta al derecho de petición presentado el día 17 de marzo de 2017,

Acción Constitucional: Incidente de Desacato

Incidentante: Leidy Joanna Montoya López.

Fecha: seis (06) de Julio de (2017)

Motivación.

En conformidad con la constancia que antecede, mediante la cual la señora **LEIDY JOHANA MONTOYA LOPEZ**, informa que el **MUNICIPIO DE PUERTO INIRIDA** ha dado cumplimiento al fallo de tutela del 16 de mayo de 2017, resulta improcedente continuar con el trámite de incidente de desacato en contra de dicha entidad, razón por la que, se procederá al cierre del mismo.



EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Según Ley 1474 de 2011, Artículo 76. "...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"; el cual efectivamente se evidencia en el link: http://inirida-guainia.gov.co/formulario_PQR.shtml perteneciente a la web institucional.

Se fortaleció el uso del link de PQRS activado en web institucional, por lo cual se han recibido cerca de 10 PQRS por este medio.

La población no realiza un uso frecuente del buzón ubicado en las instalaciones de la entidad para tal fin.

El personal de la Ventanilla Única de la entidad tiene pleno conocimiento de los asuntos de la entidad para el direccionamiento de PQRS y realiza orientación verbal de manera permanente al público.

Es necesario aunar esfuerzos para la agilización de procesos ya que no se cuentan con canales tecnológicos que faciliten actualmente este ejercicio.

La Oficina Asesora de Control Interno mediante su Informe de Gestión de la vigencia 2016 y la Evaluación Cualitativa se permitió indicar a todas las dependencias de la Alcaldía sugerencias para la actualización de información del sitio web oficial de la Alcaldía de Inírida ya es uno de los mecanismos de comunicación que propenden por el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"

La Oficina Asesora de Control Interno mediante correo electrónico institucional del 16 de enero de 2017, se permitió indagar a la Secretaria Administrativa y Financiera sobre el trámite o proceso de respuesta que se brinda a las PQRS radicadas en el sitio web oficial de la Alcaldía de Inírida; esto con el fin de promover el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1712 de 2014.

La Oficina Asesora de Control Interno mediante correos electrónicos realizó remisión a solicitudes presentadas a la Entidad y allegadas a la dependencia.

La Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimiento a la contestación de PQRS a través de las Notas Internas OCI – 030 y OCI -064 de 2017.

La Oficina Asesora de Control Interno mediante Nota Interna OCI –082 de 2017, instó a la dependencia encargada del Control Interno Disciplinario a iniciar las actuaciones que correspondan frente a los funcionarios que no dieron respuesta oportuna a las comunicaciones remitidas por Fiduagraria SA.

La Oficina Asesora de Control Interno ha realizado seguimiento permanente a las diferentes dependencias velando por el cumplimiento de la normativa para el trámite y respuesta a las diferentes solicitudes que recibe la Alcaldía de Inírida. Esto a través del acompañamiento a comunicaciones elegidas de manera aleatoria para observar el modo y tiempo de atención verificando su trámite y respuesta; igualmente en los Consejos de Gobierno realizados los días 21 de abril y 20 de junio del año en curso se realizó llamado de atención a los Secretarios de Despacho para prevenir incidentes por trámite indebido a PQRS y la necesidad de compartir la normativa con los funcionarios de sus dependencias.

Conforme al Plan Anual de Capacitaciones se realizó, con el apoyo del SENA, un curso en atención al usuario para todas las dependencias de la Alcaldía.



SUGERENCIAS

Es perentorio formalizar la actualización del mapa de procesos de la entidad y elaborar el manual de procesos y procedimientos, éstos como herramientas de gestión adecuada de la entidad y sustento del proceder ante comunicaciones externas e internas.

Es necesario agilizar la implementación de la Estrategia Anti trámites y continuar con la aplicación del "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Implementar tecnologías de la información para la radicación, trámite, seguimiento y respuesta a las comunicaciones allegadas por la población. De tal manera se facilitará el acceso a la información, se disminuirá el desgaste administrativo y se fortalecerá la atención integral al público.

Establecer mecanismos de verificación para la clasificación de la correspondencia.

Crear un mecanismo de control en cada dependencia que mida el tiempo de entrega de respuesta a cada PQRS que le alleguen.

Informar a los funcionarios de la Entidad, las consecuencias de la no atención y respuesta oportuna a las comunicaciones, establecidas en la Ley 1437 de 2011.

Continuar los procesos de socialización de la Resolución 1232 del 18 de diciembre de 2014 "Por la cual se adopta el Manual de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Inírida – Guainía".

Continuar los procesos de socialización de la Ley 1755 de 2015.

De las peticiones analizadas y los procesos que se establecieron contra la entidad por el trámite indebido, se evidencia solicitudes de información o de acciones a la Secretaria de Planeación y Desarrollo Económico, siendo ésta una dependencia que debe mejorar sus procesos internos para la atención oportuna de PQRS.

MARCELA BEJARANO M
Asesora de Control Interno