



Alcaldía
INÍRIDA
Volvamos a Creer!!

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL GUAINIA
ALCALDIA MUNICIPAL DE INIRIDA
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

OCI – 005 – 2017

COMUNICACION INTERNA

FECHA: Enero 12 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 segundo semestre del año 2016.

Agradezco su amable atención y gentil diligencia.

Atentamente,

MARCELA BEJARANO M
Asesora de Control Interno

Edificio Municipal - Carrera. 7 No. 15 - 50
Teléfono (098) 5656 065 / Email: controlinterno@inirida-guainia.gov.co
Página Web: www.inirida-guainia.gov.co
Código Postal 9400101

AGD-SG-05-PR-01-FR-01



**INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
JULIO-DICIEMBRE
2016**

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 Piedecuesta en el periodo de julio de 2016 a diciembre de 2016. 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”.

Edificio Municipal - Carrera. 7 No. 15 - 50
Teléfono (098) 5656 065 / Email: controlinterno@inirida-guainia.gov.co
Página Web: www.inirida-guainia.gov.co
Código Postal 9400101



- ❖ 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 3.872 comunicaciones de usuarios externos en el periodo comprendido entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2016.

De acuerdo a lo anterior, las siguientes comunicaciones clasificadas como PQRS se radicaron desde mes de julio a diciembre de 2016:

ITEM	FECHA DE RADICACION	ASUNTO	TIPO DE ACCION			DELEGADO A (RESPONDIDA OPORTUNAMENTE / EN TRAMITE)
			PETICION	QUEJA	RECLAMO	
1	RAD-4794-21-10-2016	D.P solicitud de información tramite de adjudicación	X			Planeación
2	RAD-4831-24-10-2016	D.P solicitud de información entrega de predios	X			Planeación
3	RAD-4833-24-10-2016	D.P solicitud de información personas beneficiadas por la entrega de unos predios	X			Planeación
4	RAD-4834-24-10-2016	D.P solicitud de información y copia de la resolución No 123 del 28-12-2016	X			Planeación
5	RAD-4869-25-10-2016	D.P solicitud de impugnación de comparendo	X			Transito
6	RAD-4886-26-10-2016	Queja en contra de un funcionario		X		Control Interno
7	RAD-5055-02-11-2016	D.P solicitud de información del funcionamiento de un taller de ornamentación	X			Planeación
8	RAD-5064-02-11-2016	D.P solicitud de constancia de	X			Hacienda
9	RAD-5089-04-11-2016	D.P solicitud de trámite de cancelación ante el IGAG	X			Planeación



10	RAD-5206-15-11-2016	D.P solicitud de información alumbrado publico	X			Planeación
11	RAD-5818-06-12-2016	D.P solicitud de información calendario tributario	X			Hacienda
12	RAD-5869-13-12-2016	D.P solicitud nueva visita del SISBEN	X			SISBEN
13	RAD-5888-13-12-2016	D.P solicitud de información recursos de participación resguardo indígena coco Coayare	X			Resguardo Indígena
14	RAD-5948-16-12-2016	D.P solicitud nueva visita del SISBEN	X			SISBEN
15	RAD-6068-23-12-2016	D.P solicitud de información certificados salariales	X			T. Humano
16	RAD-6130-28-12-2016	D.P solicitud nulidad comparendo de transito No 14625141	X			Transito
17	RAD-6132-28-12-2016	D.P solicitud de copia de resolución	X			Transito

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

Como se puede evidenciar las comunicaciones clasificadas como “Peticiónes” fueron re direccionadas a las competencias competentes, quienes en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 dieron el trámite adecuado según lo reportado por los funcionarios responsables.

La Secretaria de Salud en cumplimiento del Decreto 1757 de 1994 que trata de los mecanismos de participación, realiza seguimiento a las oficinas del SIAU de las EPS e IPS del municipio para verificar el estado de las PQRS presentadas a cada una de las entidades. E igualmente, reportó la siguiente información frente al trámite de PQRS allegadas a su dependencia:

Mes	Cantidad PQRS Presentadas	Total PQRS Resueltas
Septiembre	1	1
Octubre	3	3
Noviembre	1	1
Diciembre	0	0
Total	5	5

*Información brindada por la Secretaria de Salud de la Alcaldía de Inírida



Según información brindada por la Oficina Jurídica y de Contratación, no se encuentran procesos, expedientes o constancias relacionadas con acciones contra el Municipio de Inirida en el segundo semestre del presente año 2016, motivadas por la no contestación de PQRS.

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.

La población no realiza un uso frecuente del link de PQRS activado en web institucional ni del buzón ubicado en las instalaciones de la entidad para tal fin.

De las 16 peticiones analizadas, 5 hacen referencia a solicitudes de información o acciones de la Secretaria de Planeación y de su dependencia de predios, siendo éste uno de los tópicos importantes a fortalecer para establecer una hoja de ruta de atención.

La queja presentada en el periodo evaluado fue respondida oportunamente y ocasionó el seguimiento permanente y las acciones pertinentes por parte de la Oficina de Control Interno al funcionario que referenciaba la queja.

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.

Si bien se reporta un oportuno trámite a las PQRS presentadas a la Entidad, 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 Nota Interna OCI – 071 – 2016 del 21 de julio, se permitió indicar a todas las dependencias de la Alcaldía sugerencias para la actualización de información del sitio web oficial de la Alcaldía de Inirida ya es uno de los mecanismos de comunicación que propenden por el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 "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"

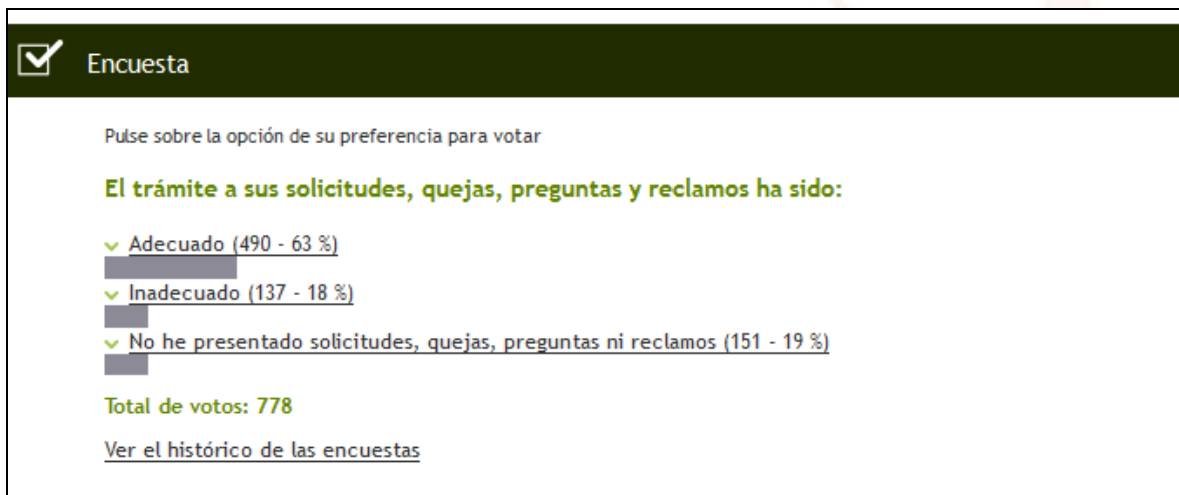


La Oficina Asesora de Control Interno mediante Nota Interna OCI – 072 – 2016 del 25 de julio, se permitió realizar sugerencias a la Secretaria Administrativa y Financiera sobre la actualización de información del sitio web oficial de la Alcaldía de Inírida

La Oficina Asesora de Control Interno mediante Nota Interna OCI – 098 – 2016 de septiembre 12 de 2016 y OCI – 103 – 2016, realizó seguimiento a la comunicación CDG-110-E-504 emitida por la Contraloría Departamental del Guainía.

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.

Cabe mencionar que estuvo disponible al público en la página web una encuesta de percepción sobre el trámite a PQRS, la cual arrojó los siguientes resultados:



Como se evidencia la percepción sobre el trámite a las PQRS presentas a la Alcaldía de Inírida es satisfactoria.



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”.

Se sugiere realizar una capacitación en atención al ciudadano, y de ser posible, incluirlo en el Plan Anual de Capacitación.

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

Es pertinente 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.

Establecer un canal más efectivo en tiempo para el trámite de las PQRS que son radicadas a través de la página web.

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.

MARCELA BEJARANO M
Asesora de Control Interno

Edificio Municipal - Carrera. 7 No. 15 - 50
Teléfono (098) 5656 065 / Email: controlinterno@inirida-guainia.gov.co
Página Web: www.inirida-guainia.gov.co
Código Postal 9400101

AGD-SG-05-PR-01-FR-01