



OCI – 004 – 2018

COMUNICACION INTERNA

FECHA: Enero 12 de 2018

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 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)
JULIO - DICIEMBRE
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 julio a diciembre 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 3.806 comunicaciones de usuarios externos en el periodo comprendido entre el 04 de julio y 29 de diciembre de 2017.

De acuerdo a lo anterior, las siguientes comunicaciones clasificadas como PQRS (por el personal de la Ventanilla única) se radicaron desde mes de julio a diciembre de 2017:

ITEM	FECHA DE RADICACION	ASUNTO	TIPO DE ACCION			DEPENDENCIA RESPONSABLE
			PETICION	QUEJA	RECLAMO	
1	RAD 4021-07-07-2017	Solicitud de información proyecto alumbrado publico	X			Planeación
2	RAD 4105-12-07-2017	Solicitud de información gurdas de transito	X			Transito
3	RAD 4124-13-07-2017	Solicitud de información por no pago de subsidio adulto mayor	X			Gobierno
4	RAD 4125-13-07-2017	Solicitud información incautación de un mineral oro	X			Gobierno
5	RAD 4323-24-07-2017	Solicitud de información pagos fondo nacional del ahorro	X			Talento humano
6	RAD 4392-26-07-2017	Solicitud de información estatuto tributario	X			Rentas
7	RAD 4561-02-08-2017	Solicitud de visita para encuesta del	X			Sisben



		sisben				
8	RAD 4564-03-08-2017	Solicitud de información recursos recaudados para centro vida	X			Gobierno
9	RAD 4654-09-08-2017	Solicitud de información obra polideportivo	X			Jurídica
10	RAD 4727-11-08-2017	Solicitud de información de un predio	X			Planeación
11	RAD 4835-16-08-2017	Solicitud exoneración comparendo	X			Transito
12	RAD 4858-16-08-2017	Solicitud de información niños habitantes del basurero	X			Gobierno
13	RAD 4908-17-08-2017	Solicitud de información accidente de transito	X			Transito
14	RAD 5065-29-08-2017	Solicitud copia acto administrativo encargo de alcalde	X			Talento humano
15	RAD 5146-31-08-2017	Solicitud recolección de residuos con riesgo biológico	X			Planeación
16	RAD 5194-04-09-2017	Solicitud de información unión temporal serin	X			Planeación



17	RAD 5279-06-09-2017	Solicitud de información política equidad de genero	X			Gobierno
18	RAD 5411-11-09-2017	Solicitud encuesta del sisben	X			Sisiben
19	RAD 5432-12-09-2017	Solicitud de información proceso Erwin Andres Zubieta	X			Comisaria
20	RAD 5451-12-09-2017	Solicitud de información de un predio	X			Planeación
21	RAD 5528-15-09-2017	Solicitud madera para arreglo de una casa persona de la tercera edad	x			Planeación
22	RAD 5543-18-09-2017	Solicitud vinculación programas de vivienda	x			Planeación
23	RAD 5580-19-09-2017	Solicitud cancelación impuesto de pago predial	x			Rentas
24	RAD 5715-25-09-2017	Solicitud estado de cuenta secretaria de salud dep	x			Salud
25	RAD 5897-03-10-2017	Solicitud continuación proceso de adjudicación de un predio	x			Planeación
26	RAD 5939-05-10-2017	Solicitud colaboración en el sector de	x			Despacho



		pesca				
27	RAD 5958-09-10-2017	Solicitud vinculación al sistema de salud	x			Salud
28	RAD 5985-09-10-2017	Solicitud construcción de un tanque elevado para la comunidad de coco nuevo	x			Planeación
29	RAD 6010-10-10-2017	Solicitud de información de hecho casa blanca	x			Planeación
30	RAD 6014-10-10-2017	Solicitud de vinculación en proyectos de vivienda	X			Planeación
31	RAD 6266-20-10-2017	Solicitud de información fiesta adulto mayor	x			Gobierno
32	RAD 6585-02-11-2017	Solicitud de información fonvivienda	x			Planeación
33	RAD 6777-14-11-2017	Solicitud de información cicularizacion de cartera a corte de 30 de julio	x			Salud
34	RAD 6834-14-11-2017	Solicitud de información ordenamiento territorial	x			Planeación
35	RAD 6905-17-11-2017	Solicitud de información campamento de las farc	x			Gobierno



36	RAD 6946-20-11-2017	Solicitud regulación del sonido a un establecimiento	x			Inspección
37	RAD 7064-23-11-2017	Solicitud de información Pablo Emilio Chila	x			Transito
38	RAD 7344-06-12-2017	Solicitud de información recursos para centro vida	x			Gobierno
39	RAD 7379-11-12-2017	Solicitud devolución de mineral oro	x			Gobierno
40	RAD-7388-11-12-2017	Solicitud de información para pago de obligaciones tributarias	x			Rentas
41	RAD 7421-12-12-2017	Solicitud bongo y motor para la comunidad de Almidón	x			Despacho
42	RAD 7640-22-12-2017	Solicitud de posesión como gobernador de cabildo	x			Gobierno
43	RAD 7644-22-12-2017	Solicitud de información de contratos administración de recursos	x			Gobierno
44	RAD 7665-22-12-2017	Solicitud de información de adjudicación de contratos de pauta o publicidad	x			Jurídica
45	RAD 7675-26-12-2017	Solicitud pruebas sobre acusación a	x			Educación



		unos docentes del colegio la primavera				
--	--	--	--	--	--	--

*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 se responsabilizaron de brindar cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

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	2	2
Octubre	1	1
Noviembre	2	2
Diciembre	1	1
Total	6	6

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

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 segundo semestre del presente año 2017, motivados por el trámite indebido de PQRS:

ACCION	SEÑALAMIENTO ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DEL 2011	NOMBRE DEL ACCIONANTE	FECHA	MOTIVACIÓN
Tutela	Relación con el cumplimiento de la misión de la institución	Clara Patricia Santamaría Guerrero	28/08/2017	La accionante, solicita reconocimiento de su mesada pensional, sustenta su acción en la presunta vulneración de los derechos fundamentales a la petición, debido proceso y seguridad social por la secretaria de salud de la Gobernación del Guainía- se desestima la actuación ante el municipio del Guainía por falta de legitimación en la parte accionante



EVALUACIÓN Y SUGERENCIAS

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 14 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.

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 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 del año 2017 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.

Implementar lo estipulado en el manual de procesos y procedimientos, éstos como herramientas de gestión adecuada de la entidad y sustento del proceder ante comunicaciones externas e internas.

Diseñar e implementar el plan y el esquema de comunicaciones de la Alcaldía

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. Al igual que permita monitorear y documentar el tratamiento a las peticiones de la ciudadanía frente a los criterios de coherencia, claridad, oportunidad y solución de fondo.

Es necesario agilizar la implementación de la Estrategia Anti trámites y continuar con la aplicación del "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Asimismo, evidenciar las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, así como planificar las actividades correspondientes a la implementación del Plan anticorrupción de la vigencia 2018.

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.

Aplicar el principio de autocontrol y el elemento de autoevaluación del MECI 2014 para la solución y seguimiento efectivo de las PQRS presentadas a la entidad y delegadas a sus funcionarios para la respuesta oportuna., que fortalezca el Sistema de Control Interno de la Alcaldía.

MARCELA BEJARANO M
Asesora de Control Interno