Alcaldía INÍRIDA

Unidos hacemos más.!!

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENERO - FEBRERO - MARZO DE 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

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

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.
2. OBJETIVO.
3. ALCANCE.
4. FUNDAMENTO LEGAL.
5. METODOLOGÍA.
6. DESARROLLO DEL INFORME.
   6.1. VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS REGISTRADAS.
   6.2. TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA.
7. CONCLUSIONES.
8. RECOMENDACIONES.

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CORRESPONDIENTE AL TRIMESTRE COMPRENDIDO ENTRE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2021

1. INTRODUCCIÓN:

La Oficina de Control Interno de Gestión de la Alcaldía del Municipio de Inírida, en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", presenta informe trimestral de seguimiento y evaluación sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias tramitadas en los meses de enero, febrero y marzo de 2022, a través de la ventanilla única de recepción ubicada en la Secretaria Administrativa y demás canales de atención, que permite que la administración conozca sobre la atención, servicios y tramites que prestan cada una de las dependencias de esta entidad.

De igual forma, se debe resaltar que, para el trimestre evaluado, que la emergencia sanitaria se prorroga hasta el 30 de abril de 2022 mediante **Resolución 0000304 del 23 de febrero de 2022**, por lo anterior como se establece en el artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, *"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, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción."*

2. OBJETIVO:

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 190 de 1995 art. 53, *"En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.",* Igualmente verificar la aplicación de la Ley 1474 de 2011 art. 76 en lo siguiente "*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*", expuesto lo anterior la Oficina Control Interno de Gestión, procede a evaluar las gestiones realizadas en razón a las PQRS tramitadas en el primer trimestre del año 2022 y posteriormente establecer las recomendaciones necesarias para mejorar los mecanismos de atención al ciudadano a través de los diferentes canales atención con que cuanta la Alcaldía de Inírida.

3. ALCANCE:

Comprobar la aplicación de la normatividad vigente y recomendaciones planteadas en informes de vigencias anteriores para la mejora continua, referente a las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias tramitadas en el primer trimestre del año 2022 en la Alcaldía de Inírida.

4. FUNDAMENTO LEGAL:

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1993 Art. 23 "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales*".

- ✓ Ley 87 de 1993 "*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*", específicamente el artículo 12 literal *i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente*".

- ✓ Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual dicta que "*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*".

- ✓ Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*".

5. METODOLOGIA:

Para la elaboración del presente informe, la fuente de información que se tomó es el Formato de Control y Seguimiento PQRS, implementado por la Oficina de Control Interno de Gestión, para la vigencia 2022 en cada Secretaria y la ventanilla única de la Alcaldía de Inírida, por medio del cual se puede identificar las variables que permiten analizar el número de solicitudes radicadas, oportunidad de respuesta, y el tramite interno que la Entidad le viene dando a las PQRS.

6. DESARROLLO DEL INFORME:

La Administración Municipal de Inírida, cuenta con tres (3) medios para la recepción de las PQRS que son: Medio de servicio para la atención presencial (Atención al ciudadano ventanilla única), servicio que se presta en días hábiles de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 11:00 y de 2:00 pm a 4:00 pm; Medio de servicio para atención virtual (página web link http://www.inirida-guainia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx y correo electrónico correspondencia@inirida-guainia.gov.co) este servicio es 24 horas y las solicitudes registradas por este medio se gestionen en días hábiles; Medio de servicio por correspondencia (correo físico o postal), este medio está al servicio de la ciudadanía en días hábiles de lunes a viernes en el horario de 7:30 am a 11:00 y de 2:00 pm a 4:00 pm.

Para este primer trimestre, la Oficina de Control Interno de Gestión, implemento el Formato de Control y Seguimiento de PQRS, el cual permite llevar un mejor control del registro de las solicitudes allegadas por los

diferentes medios que tiene la Alcaldía de Inírida, y que a continuación se muestran los resultados obtenidos para el periodo de 1 de enero al 31 de marzo de 2022.

6.1. VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS REGISTRADAS:

En el siguiente cuadro se presenta las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se registraron y tramitaron en cada una de las secretarias de la entidad, de acuerdo con el Formato de Control y Seguimiento PQRS:

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO
Secretaria de Administrativa y Financiera	47	29	30
Secretaria de Gobierno	118	67	67
Secretaria de Educación	8	1	29
Secretaria de Transito	14	9	25
Secretaria de Salud	7	10	22
Oficina Jurídica y de Contratación	12	4	8
Secretaría de Planeación	191	125	226
Despacho Alcalde	10	9	10
Otros	0	2	0
TOTAL PQRS REGISTRADAS	**407**	**256**	**417**
TOTAL PQRS REGISTRADAS TRIMESTRE	**1.080**		

Para el trimestre evaluado se registraron y tramitaron por la administración municipal un total de **1.080 PQRS**, a través de los diferentes medios que dispone la Alcaldía de Inírida en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2022.

6.2. TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA:

Importante resaltar que, para el trimestre comprendido entre enero a marzo de 2022, y como se menciona en la parte introductoria de este informe, el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Salud y Protección Social declaro la Emergencia Sanitaria por causa del coronavirus COVID 19 por medio de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, que dicha emergencia ha sido prorrogada por las Resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020 y 222, 73811315 y 1913 de 2021 y que para el año 2022 se prorrogo hasta el 30 de abril mediante Resolución 0000304 del 23 de febrero de 2022, aunado a lo anterior el Ministerio de Justicia y del Derecho, mediante Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 5 amplio el termino para atender las peticiones, y que dicha ampliación se

aplicara a las peticiones que se tramiten o radiquen en la vigencia de la emergencia sanitaria declarada.

Así las cosas, los términos con los que cuentan la entidad para emitir una respuesta al solicitante, de acuerdo con el Art. 5 del Decreto 491 de 2020 son:

"(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción."

Igualmente se establece, que en caso de que la entidad que debe dar trámite a una petición, no le sea posible emitir una respuesta en el término inicial señalado, esta podrá notificar al solicitante la ampliación del plazo de respuesta, antes del vencimiento del termino inicial y que a su vez no podrá exceder del doble del termino previsto inicialmente.

Teniendo en cuenta que la Administración Municipal no tiene un sistema de información y atención al ciudadano (software) propio para el registro de las PQRS, la Oficina de Control Interno de Gestión implemento un formato de control y seguimiento, documento digital en tabla Excel, socializado con el profesional encargado de la atención y recepción de PQRS de cada Secretaria; que a la fecha al formato aún se le realizan ajustes para determinar la oportunidad de respuesta de cada petición, por lo que no se tiene certeza sobre el cumplimento del termino de respuesta.

7. CONCLUSIONES:

En resumen, la oficina de Control Interno de Gestión determina que la Administración Municipal de Inírida en la mejora continua para la atención de la ciudadanía, ha implementado acciones para el control y seguimiento continuo de las PQRS, para el periodo de enero a marzo de 2022, el cual ha permitido tener conocimiento del número de peticiones que se registran y dan tramite por esta entidad, por lo que se resalta las gestiones realizadas por los profesionales encargados de esta labor, de igual forma es pertinente aclarar que se debe mejorar las acciones implementadas a fin de dar mayor seguridad en la información con respecto a los tiempos de respuesta de cada solicitud en cumplimiento de lo señalado en la Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020.

Por otra parte, se identificó que la Ventanilla Única no cuenta con buzón de sugerencias para que la ciudadanía en general pueda depositar allí sus observaciones; los profesionales encargados de la atención en la Ventanilla Única de la entidad, se encuentran capacitados y con pleno conocimiento, para brindar la atención y asesorar a la población para los trámites que desean realizar, Igualmente, se reitera que la Oficina de Control Interno de Gestión, continuara con el seguimiento permanente a las PQRS, registradas y direccionadas a las diferentes Secretarias, con el propósito de garantizar el adecuado cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a las diferentes solicitudes tramitadas en la Entidad.

8. RECOMENDACIONES:

- Se hace necesario la adquisición de un software, que permita llevar control más estricto y seguridad de la información, para el control adecuado para dar cumplimento en la oportunidad de respuestas.

- Se sugiere crear los buzones de sugerencias en las diferentes dependencias o Secretarias y en Ventanilla Única.

- Se recomienda a los profesionales de ventanilla única realizar el seguimiento a las diferentes PQRS registradas en la entidad, generando alertas a las dependencias o secretarias a las que se les direcciona las solicitudes, con el propósito de emitir respuestas dentro del término establecido para cada petición.

- Se hace necesario establecer las funciones y competencias de cada uno de los profesionales que tienen incidencia desde el proceso de registro hasta el momento en que se emite y notifica la respuesta de las diferentes PQRS.

- Se requiere la constante capacitación y actualización a los profesionales que brindan el servicio de atención al ciudadano, sobre los procesos y procedimientos que realizan las diferentes dependencias y/o secretarios de la administración municipal.

- Se les sugiere a todos los profesionales acatar y cumplir con el principio de inmediatez, toda vez que se requiere en muchos casos, agilidad en procesos e información que se requiere para el tramite inmediato frente a los diferentes requerimientos registrados en la entidad.

Cordialmente,

LIZ LEANDRA GARZON ROMERO
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Proyectó: Ismael Alfonso Cruz Molina - Abogado Apoyo OCI – OPS.
Reviso: Liz Leandra Garzón Romero - Asesora Oficina Control Interno.