

 	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE INÍRIDA</b>	FECHA: 06/03/2017
	<b>INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO</b> <b>PQRS</b>	CODIGO: EV.O02.03.Pr.001.Fo.002
		VERSIÓN: 1.0

## INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) JULIO - DICIEMBRE 2018

### 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 2018. 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”

	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE INÍRIDA</b>	FECHA: 06/03/2017
	<b>INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO</b> <b>PQRS</b>	CODIGO: EV.O02.03.Pr.001.Fo.002
		VERSIÓN: 1.0


- ❖ Decreto 1499 del 11 de septiembre 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”

## RECEPCIÓN Y TRÁMITE A PQRS

En la dependencia de Ventanilla única, conforme a Resolución N° 1264 de 2014, se radicaron 4.285 comunicaciones de usuarios externos en el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2018.

De acuerdo con lo anterior, las siguientes comunicaciones clasificadas como PQRS (por el personal de la Ventanilla única) se radicaron desde mes de julio a diciembre de 2018:

ITEM	FECHA DE RADICACION	ASUNTO	TIPO DE ACCION			DEPENDENCIA RESPONSABLE
			PETICION	QUEJA	RECLAMO	
1	RAD- 4251-04-07-2018	SOLICITUD VISITA DEL SISBEN	X			SISBEN
2	RAD -4303-05-07-2018	SOLICITUD PAZ Y SALVO MUNICIPAL	X			RENTAS
3	RAD -4304-05-07-2018	SOLICITUD DE PAZ Y SALVO MUNICIPAL	X			RENTAS
4	RAD-- 4305-05-07-2018	SOLICITUD DE PAZ Y SALVO MUNICIPAL	X			RENTAS
5	RDA- 4306-05-07-2018	SOLICITUD COPIA PROPUESTA CONSURCIO YURI INIRIDA	X			JURIDICA
6	RDA- 4505-12-07-2018	SOLICITUD INFORMACION ESTADO FISCAL PREDIO COCO NUEVO	X			RENTAS
7	RDA -4522-12-07-2018	SOLICITUD DE VISIITA DEL SISBEN	X			SISBEN
8	RDA -4573-13-07-2018	ACTUALIZACION PUNTAGE DEL SISBEN	X			SISBEN
9	RDA -4640-17-07-2018	TERCER REQUERIMIENTO PARA PAGO ACEPTACION DE OFERTA 022-2018	X			CONTROL I, DESPACHO, GOBIERNO
10	RDA -4685-19-07-2018	SOLICITUD VINCULACION EN EL PROGRAMA ADULTO MAYOR	X			GOBIERNO

	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE INÍRIDA</b>	FECHA: 06/03/2017
	<b>INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO</b> <b>PQRS</b>	CODIGO: EV.O02.03.Pr.001.Fo.002
		VERSIÓN: 1.0


11	RDA -4759-23-07-2018	SOLUCION PROBLEMA DE ALCANTARILLADO	X			PLANEACION
12	RDA -4784-23-07-2018	SOLICITUD IMPLEMENTACION CON PICTOGRAMAS	X			GOBIERNO
13	RDA- 4787-23-07-2018	SOLICITUD EXPEDICION PAZ Y SALVO. PAGO IMPUESTOS RETENCION DE INDUSTRIA Y COMERCIO	X			RENTAS
14	RDA- 4835-24-07-2018	SOLICITUD PAGO MES DE JUNIO	X			TESORERIA
15	RDA -4996-01-08-2018	SOLICITUD VISITA PARA LIMPIEZA DE UN LOTE	X			PLANEACION
16	RDA- 5027-02-08-2018	SOLICITUD PARA VISITA DEL SISBEN	X			SISBEN
17	RDA -5064-06-08-2018	SOLOCITUD LISTADO DE CENSO POBLACIONAL	X			PLANEACION
18	RDA- 5077-06-08-2018	SOLICITUD ESTUDIO SOCIO ECONOMICO	X			COMISARIA
19	RDA- 5130-09-08-2018	SOLICITUD CENSO DAMNIFICADO POR OLA INVERNAL	X			PLANEACION
20	RDA -5131-09-08-2018	SOLICITUD CENSO DAMNIFICADO POR OLA INVERNAL	X			PLANEACION
21	RDA- 5211-13-08-2018	SOLICITUD AYUDA PARA OLA INVERNAL	x			PLANEACION
22	RDA- 5272-16-08-2018	SOLICITUD VISITA DEL SISBEN	x			PLANEACION
23	RDA -5321-17-08-2018	SOLICITUD PAGO DE DESCUENTOS	x			T. HUMANO
24	RDA- 5322-17-08-2018	SOLICITUD DE INFORME SOBRE ABJUDICION DE UN PREDIO	x			PLANEACION
25	RDA- 5388-22-08-2018	SOLICITUD CERTIFICADOS LABORALES Y POSICIONAL	x			T. HUMANO
26	RDA- 5424-24-08-2018	QUEJA EN CONTRA DE UNA VECINA	x			INSPECCION
27	RDA- 5434-24-08-2018	SOLICITUD DE INFORMACION OPA	x			PLANEACION
28	RDA- 5436-24-08-2018	SOLICITUD DE INFORMACION VIOLENCIA INTRA FAMILIAR	x			COMISARIA

 	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE INIRIDA</b>	FECHA: 06/03/2017
	<b>INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO</b> <b>PQRS</b>	CODIGO: EV.O02.03.Pr.001.Fo.002
		VERSIÓN: 1.0

29	RDA- 5514-28-08-2018	SOLICITUD ACUERDO DE PAGO DEUDA	X			RENTA
30	RDA- 5596-31-08-2018	SOLICITUD NUEVA INCUESTA DEL SISBEN	X			SISBEN
31	RDA- 5622-03-09-2918	SOLICITUD AYUDA HUMANITARIA POR OLA INVERNAL	X			PLANEACION
32	RDA- 5676-04-09-2018	SOLICITUD DE INFORME CERTIFICADO DE LINDEROS	x			PLANEACION
33	RDA- 5718-06-09-2018	SOLICITUD VINCULACION FAMILIAS EN ACCION	x			GOBIERNO
34	RDA- 5719-06-09-2018	SOLICITUD TRASLADO FAMILIAS EN ACCION	x			GOBIERNO
35	RDA- 5800-19-09-2018	TRAMITE DE SUCESION	x			TESORERIA
36	RDA- 5978-18-09-2018	REVOCATORIA COMPARENDOS	x			TRANSITO
37	RDA- 5979-18-09-2018	REVOCATORIA COMPARENDOS	x			TRANSITO
38	RDA- 6008-19-09-2018	SOLICITUD DE INFORMACION LICENCIA DE CONSTRUCCION	x			PLANEACION
39	RDA- 6027-20-09-2018	SOLICITUD DEVOLUCION DE DINERO	x			PLANEACION
40	RDA- 6032-20-09-2018	SOLICITUD DE INFORMACION SERVICIOS PUBLICOS	X			PLANEACION
41	RDA- 6092-24-09-2018	SOLICITUD RECOLECCION DE BASURA	X			PLANEACION
42	RDA -6221-26-09-2018	SOLICITUD COPIA COMPARENDO	X			INSPECCION
43	RDA -6364-03-10-2018	SOLICITUD DE UBICACIÓN DE CARTELERA PARA FIJAR ESTADOS Y EDICTOS	X			C.INTERNO
44	RDA- 6466-09-10-2018	SOLICITUD DE INFORMACION ASENTAMIENTOS INFORMALES EN LA CIUDAD DE INIRIDA	X			PLANEACION
45	RAD- 6586-12-10-2018	SOLICITUD DE INFORMACION DE UN PREDIO	X			PLANEACION
46	RAD- 6657-16-10-2018	SOLICITUD DE VINCULACION EN EL PROGRAMA ADULTO MAYOR	X			GOBIERNO

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

**EV.O02.03.Pr.001.Fo.002**


	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE INÍRIDA</b>  <b>INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO</b> <b>PQRS</b>	FECHA: 06/03/2017
		CODIGO: EV.O02.03.Pr.001.Fo.002
		VERSIÓN: 1.0

47	RAD- 6666-16-10-2018	MEDIDAS CORRECTIVAS COMPORTAMIENTO CONTRARIO A LA CONVIVENCIA CIUDADANA	X			INSPECCION
48	RAD-6874-25-10-2018	SOLICITUD VISITA DEL SISBEN	X			PLANEACION
49	RAD-7011-06-11-2018	SOLICITUD COPIA DE UN PLANO	X			PLANEACION
50	RAD-7020-06-11-2018	SOLICITUD DE ADJUDICACION DE UN TERRENO	X			PLANEACION
51	RAD-7096-07-11-2018	SOLICITUD DE INFORMACION GUSTODIA Y SUBSIDIOS FAMILIAS EN ACCION	X			GOBIERNO
52	RAD-7103-08-11-2018	SOLICITUD ARREGLO ALCANTARILLADO	X			PLANEACION
53	RAD-7193-14-11-2018	SOLICITUD DE INFORMACION SERVIDORES PUBLICOS	X			T. HUMANO
54	RAD-7200-14-11-2018	SOLICITUD DE INFORMACION DE UN PREDIO	X			PLANEACION
55	RAD-7268-19-11-2018	SOLICITUD COPI ACTA DE DEFUNCION	X			INSPECCION
56	RAD-7417-23-11-2018	SOLICITUD CERTIFICAQDO LABORAL	X			T.HUMANO
57	RAD-7418-23-11-2018	SOLICITUD INSCRIPCION EN EL PROGRAMA ADULTO MAYOR	X			GOBIERNO
58	RAD-7425-23-11-2018	SOLICITUD DE INFORMACION PLANES DE VIDA PUEBLOS INDIGENAS	X			GOBIERNO
59	RAD-7436-23-11-2018	SOLICITUD CERTIFIADO LABORAL	X			T. HUMANO
60	RAD-7879-27-11-2018	SOLICITUD DE INFORMACION VEHICULOS Y MOTOCICLETAS	X			TRANSITO
61	RAD-7923-28-11-2018	SOLICITUD DEVOLUCION MATERIAL	X			GOBIERNO
62	RAD-8003-03-12-2018	SOLICITUD CORRECCION COMPARENDO	X			TRANSITO
63	RAD-8077-05-12-2018	DAÑO POR UN ARBOL EN CASAS Y ANDENES PUBLICOS	X			PLANEACION
64	RAD-8189-11-12-2018	SOLICITUD ARREGLO ALCANTARILLADO	X			PLANEACION

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

EV.O02.03.Pr.001.Fo.002



	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE INÍRIDA</b>  <b>INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO</b> <b>PQRS</b>	FECHA: 06/03/2017
		CODIGO: EV.O02.03.Pr.001.Fo.002
		VERSIÓN: 1.0

65	RAD-8197-11-12-2018	SOLICITUD DE INFORMACION CONTRATO DE OBRA PUBLICA UNION TEMPORAL ESTADIO	X			PLANEACION
66	RAD-8245-12-12-2018	QUEJA ENCONTRA DE LA CORDINADORA DE CENTRO VIDA Y SLICITUD COPIA DE LOS CONTRATOS ACTIVIDADES EN CENTRO VIDA	X	X		GOBIERNO CON COPIA A DESPACHO
67	RAD-8342-19-12-2018	SOLICITUD REVOCATORIA COMPARENDO	X			TRANSITO
68	RAD-8354-19-12-2018	SOLICITUD COPIA DE EXPEDIENTE	X			COMISARIA
<b>TOTAL</b>			<b>68</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	

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

Como se puede evidenciar las comunicaciones clasificadas como “Petitionen” fueron redireccionadas a las dependencias competentes, quienes se responsabilizaron de brindar cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Sin embargo, persistieron las deficiencias en los tiempos de contestación que fueron comunicados al Representante Legal quien realizó los llamados de atención verbales a los responsables.

Las quejas recibidas por la Entidad fueron remitidas a la dependencia encargada de Control Interno Disciplinario para tomar las medidas pertinentes.

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 año 2018, motivados por el trámite indebido de PQRS:

NOMBRE DEL QUEJOSO	ASUNTO	TIPO DE ACCION	ESTADO
		PETICION	
CARLOS GUILLERMO JARAMILLO	Fallo Acción de Tutela 940013189002 – 2018 – 00077 – 00 RAD 4639 – 2018 17 – 07 – 2018	Derechos fundamentales alegados en nombre de sus comunidades de acceso a los servicios públicos domiciliarios en energía, alcantarillados, agua potable, saneamiento básico, salud, y vida digna.	Respuesta por: MAGDA MILENA MORA LEAL – Abogada contratista – Oficina Jurídica

\*Información brindada por la Oficina Jurídica y de Contratación de la Alcaldía de Inírida

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

 	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE INÍRIDA</b>	FECHA: 06/03/2017
	<b>INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO</b> <b>PQRS</b>	CODIGO: EV.O02.03.Pr.001.Fo.002
		VERSIÓN: 1.0

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
Petición	3	3
Queja	4	4
Tutelas	2	2
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

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

## EVALUACIÓN Y SUGERENCIAS

Según la 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://www.inirida-guainia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx?Tipo=Ci> perteneciente a la web institucional que fue actualizada en convenio con el área de responsabilidad social empresarial de Bancolombia y ofrece una interfaz más accesible para la población. Igualmente se encuentran formas de contacto como: <http://www.inirida-guainia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Escribale-al-Alcalde.aspx>

La población no realiza un uso frecuente del buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la entidad para tal fin, ni del aplicativo en la página web oficial para la recepción de PQRS.

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. A través del acompañamiento a comunicaciones elegidas de manera aleatoria para observar el modo y tiempo de atención verificando su trámite y respuesta; se pudo evidenciar las persistentes deficiencias en el traslado interno que realiza la Secretaria de Planeación y Desarrollo Económico desde la radicación del documento a su dependencia hasta que llega al funcionario o contratista que le dará respuesta. Por lo cual, se manifestó nuevamente lo evidenciado en sesión de Consejo de Gobierno. Se insta nuevamente a la Secretaria de Planeación y Desarrollo Económico a tomar las medidas pertinentes para garantizar la respuesta completa y oportuna a los requerimientos allegados a dicho despacho.

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.

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

**EV.O02.03.Pr.001.Fo.002**

 	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA</b> <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE INÍRIDA</b>	FECHA: 06/03/2017
	<b>INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO</b> <b>PQRS</b>	CODIGO: EV.O02.03.Pr.001.Fo.002
		VERSIÓN: 1.0

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

Se reitera la importancia de 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.

Se recomienda diseñar e implementar el plan y el esquema de comunicaciones de la Alcaldía; igualmente el índice de información clasificada y reservada, conforme a la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

Se sugiere, nuevamente, implementar tecnologías de la información para la radicación, clasificación, 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.

Se recomienda 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 fortalecer las actividades al respecto en el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” a formular para la vigencia 2019. Asimismo, programar actividades en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, de la vigencia 2019.

Se sugiere 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; y aplicar el principio de autocontrol y el elemento de autoevaluación del MECI 2014 y sus actividades concordantes con el nuevo Modelo de Planeación y Gestión MIPG, 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

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

EV.O02.03.Pr.001.Fo.002