

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

INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

JULIO -DICIEMBRE

2019

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 2019. 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”.

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

| | | |
|--|--|------------------------------------|
|  <p>Alcaldía INÍRIDA <i>Unidos hacemos más.!!</i></p> | REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA ALCALDÍA MUNICIPAL DE INÍRIDA INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO PQRS | FECHA: 06/03/2017 |
| | | CODIGO: EV.002.03.Pr.001.Fo.002 |
| | | VERSIÓN: 1.0 |

- ❖ 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”
- ❖ 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 3.747 comunicaciones de usuarios externos en el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2019.

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 2019:

| ITEM | FECHA DE RADICACION | ASUNTO | TIPO DE ACCION | | | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|------|---------------------|--|----------------|-------|---------|-------------------------|
| | | | PETICION | QUEJA | RECLAMO | |
| 1 | RAD 3978-02-07-2019 | Solicitud Devolución Retención En La Fuente | X | | | HACIENDA |
| 2 | RAD 3991-03-07-2019 | Solicitud De Información Establecimientos De Barbería | X | | | INSPECCION |
| 3 | RAD 4030-04-07-2019 | Solicitud De Información Familias Beneficiarias Comunidad Del Coco Por Motivo De La Ola Invernal | X | | | PLANEACION |
| 4 | RAD 4039-05-07-2019 | Solicitud Certificación Tiempo Laborado | X | | | T. HUMANO |
| 5 | RAD 4065-08-07-2019 | Solicitud De Información Proyecto De Uso De La Bicicleta | X | | | EDUCACION |
| 6 | RAD 4647 01-08-2019 | Objeciones liquidación multa | X | | | TESORERÍA |
| 7 | RAD 4652 01-08-2019 | D.P. Solicitud proceso de inscripción en el libro de barequero | X | | | GOBIERNO |
| 8 | RAD 4670 02-08-2019 | Traslado Derecho de Petición Kelly J. Leal Castillo | X | | | DESPACHO |
| 9 | RAD 4671 02-08-2019 | Solicitud información comparendos por licencia de tránsito | X | | | TRÁNSITO |

EV.002.03.Pr.001.Fo.002

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
|  <p>Alcaldía INÍRIDA <i>Unidos hacemos más.!!</i></p> | REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA ALCALDÍA MUNICIPAL DE INÍRIDA | | FECHA: 06/03/2017 | |
| | | | CODIGO: EV.002.03.Pr.001.Fo.002 | |
| | INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO PQRS | | VERSIÓN: 1.0 | |

| | | | | | |
|----|---------------------|---|---|--|----------------------|
| 10 | RAD 4672 02-08-2019 | Traslado Derecho de Petición Yenny Zulay Rodriguez | X | | DESPACHO |
| 11 | RAD 4673 02-08-2019 | Solicitud información sentencias y conciliaciones | X | | DESPACHO |
| 12 | RAD 4674 02-08-2019 | Seguimiento oficio radicado por el Vicariato de Inírida | X | | PLANEACION |
| 13 | RAD 4675 02-08-2019 | Seguimiento oficio radicado por habitantes del Barrio Los Libertadores | X | | PLANEACION |
| 14 | RAD 4676 02-08-2019 | Informe incautación oro | X | | DESPACHO |
| 15 | RAD 4676 02-08-2019 | Solicitud informe situación Menor | X | | COMISARÍA DE FAMILIA |
| 16 | RAD 4717 05-08-2019 | Aclara solicitud información comparendos por licencia de conducción | X | | TRÁNSITO |
| 17 | RAD 4736 06-08-2019 | D.P. Información sobre nomenclatura urbana | X | | DESPACHO |
| 18 | RAD 4749 06-08-2019 | Solicitud de información Convenio Policía de Tránsito | X | | TRÁNSITO |
| 19 | RAD 4750 06-08-2019 | Riesgo bombeo combustible puerto | X | | PLANEACION |
| 20 | RAD 4756 06-08-2019 | D.P. activación en el programa Adulto Mayor | X | | GOBIERNO |
| 21 | RAD 4798 09-08-2019 | D.P. Rectificación puntaje Sisben | X | | PLANEACION |
| 22 | RAD 4802 09-08-2019 | D.P. Rectificación puntaje Sisben | X | | PLANEACION |
| 23 | RAD 4806 09-08-2019 | D.P. Solicitud certificado laboral y salarial Sr. Arturo Cortés | X | | TALENTO HUMANO |
| 24 | RAD 4875 13-08-2019 | D.P. Solicitud de reconocimiento como Autoridad Indígena | X | | GOBIERNO |
| 25 | RAD 4925 15-08-2019 | D.P. Solicitud ingreso programa Adulto Mayor | X | | GOBIERNO |
| 26 | RAD 4939 16-08-2019 | Solicitud actos administrativos por comparendos de licencia de conducción | X | | TRÁNSITO |
| 27 | RAD 4965 20-08-2019 | D.P. Solicitud pago liquidación | X | | ADMINISTRATIVA |
| 28 | RAD 5010 21-08-2019 | Solicitud pago de compraventa | X | | ADMINISTRATIVA |

EV.002.03.Pr.001.Fo.002

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA ALCALDÍA MUNICIPAL DE INÍRIDA | FECHA: 06/03/2017 |
| | INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO PQRS | CODIGO: EV.002.03.Pr.001.Fo.002 |
| | | VERSIÓN: 1.0 |

| | | | | | | |
|----|---------------------|--|---|---|--|-----------------|
| 29 | RAD 5112 23-08-2019 | D.P. de interés general | X | | | PLANEACION |
| 30 | RAD 5115 23-08-2019 | Traslado queja Carlos Eduardo Ponary Gaitá | | X | | GOBIERNO |
| 31 | RAD 5116 23-08-2019 | D.P. Solicita exoneración pago impuesto industria y comercio | X | | | ADMINISTRATIVA |
| 32 | RAD 5161 26-08-2019 | D.P. Verificación puntaje Sisben | X | | | PLANEACION |
| 33 | RAD 5202 27-08-2019 | Queja en contra de una funcionaria | | X | | CONTROL INTERNO |
| 34 | RAD 5231 28-08-2019 | D.P. Visita verificación puntaje Sisben | X | | | PLANEACION |
| 35 | RAD 5300 30-08-2019 | D.P. Solicitud de información | X | | | PLANEACION |
| 36 | RAD 5436 05-09-2019 | Traslado D.P. desalojo vivienda ubicada con de Cucurital | X | | | I/POLICÍA RURAL |
| 37 | RAD 5440 05-09-2019 | D.P. Solicitando la tumba de árbol | X | | | PLANEACION |
| 38 | RAD 5443 05-09-2019 | D.P Solicitud entrega de elementos | X | | | EDUCACION |
| 39 | RAD 5444 05-09-2019 | D.P. Solicita corrección información Sisben | X | | | PLANEACION |
| 40 | RAD 5477 06-09-2019 | Traslado queja Héctor Manuel Alfonso Vega por registro de barequeo | | X | | GOBIERNO |
| 41 | RAD 5478 06-09-2019 | Traslado queja Hemerson Elías Osorio por procedimiento de tránsito | | X | | TRÁNSITO |
| 42 | RAD 5503 09-09-2019 | Traslado petición solicitud liquidación contrato estado municipal | X | | | OF. JURÍDICA |
| 43 | RAD 5569 11-09-2019 | Respuesta de fondo D.P. Rad. 4981-19 incautación mineral | X | | | OF. JURÍDICA |
| 44 | RAD 5729 19-09-2019 | D.P. Solicitud devolución de gasolina incautada | X | | | TRÁNSITO |
| 45 | RAD 5730 19-09-2019 | D.P. Solicitud devolución de gasolina incautada | X | | | TRÁNSITO |
| 46 | RAD 5734 19-09-2019 | D.P. Solicitud de información subdivisión predio | X | | | PLANEACION |
| 47 | RAD 5782 20-09-2019 | Queja en contra de una funcionaria | | X | | TRÁNSITO |

EV.002.03.Pr.001.Fo.002

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
|  Alcaldía INÍRIDA <i>Unidos hacemos más.!!</i> | REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA ALCALDÍA MUNICIPAL DE INÍRIDA | | FECHA: 06/03/2017 | | |
| | | | CODIGO: EV.002.03.Pr.001.Fo.002 | | |
| | INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO PQRS | | VERSIÓN: 1.0 | | |

| | | | | | | |
|----|---------------------|--|---|---|--|-----------------|
| 48 | RAD 5785 23-09-2019 | D.P. Solicitud de documentación Fiduagrararia | X | | | PLANEACION |
| 49 | RAD 5789 23-09-2019 | D.P. Entre Autoridades Administrativas | X | | | DESPACHO |
| 50 | RAD 5873 26-09-2019 | D.P. Informe de dineros embargos | X | | | ADMINISTRATIVA |
| 51 | RAD 5901 26-09-2019 | Recurso de insistencia por omisión respuesta de fondo D.P. Rad. 4981-19 | X | | | OF. JURÍDICA |
| 52 | RAD 5922 30-09-2019 | Denuncia por discriminación | | X | | CONTROL INTERNO |
| 53 | RAD 5997 02-10-2019 | D.P. Solicitud información establecimiento de comercio | X | | | I.P - SSM - SPM |
| 54 | RAD 6039 04-10-2019 | Solicitud respuesta de fondo D.P. Rad. 4981-19 | X | | | OF. JURÍDICA |
| 55 | RAD 6058 04-10-2019 | D.P. Solicitud de información administradores públicos vinculados a la entidad | X | | | TALENTO HUMANO |
| 56 | RAD 6176 10-10-2019 | D.P. Verificación puntaje Sisben | X | | | PLANEACION |
| 57 | RAD 6266 16-10-2019 | Solicitud de información ACES SGP RI 2015 2019 Resguardos Indígenas | X | | | DESPACHO-SGM |
| 58 | RAD 6293 17-10-2019 | D.P. Solicitud verificación puntaje Sisben | X | | | PLANEACION |
| 59 | RAD 6310 17-10-2019 | D.P. Solicitud inscripción vehículo | X | | | TRÁNSITO |
| 60 | RAD 6335 18-10-2019 | D.P. Proceso incautación mineral | X | | | OF. JURÍDICA |
| 61 | RAD 6368 21-10-2019 | D.P. Estado trámite de residencia comunidades indígenas | X | | | GOBIERNO |
| 62 | RAD 6412 22-10-2019 | D.P. Solicitud reembolso impuesto pagado por contribución turística | X | | | ADMINISTRATIVA |
| 63 | RAD 6424 23-10-2019 | D.P. Medida cautelar embargo de vehículo | X | | | TRÁNSITO |
| 64 | RAD 6476 25-10-2019 | D.P. Solicitud historia laboral CPS | X | | | OF. JURÍDICA |
| 65 | RAD 6549 29-10-2019 | Solicitud Ampliación D.P. | X | | | PLANEACION |
| 66 | RAD 6630 05-11-2019 | D.P. Presentación declaración industria y comercio | X | | | ADMINISTRATIVA |

EV.002.03.Pr.001.Fo.002

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  Alcaldía INÍRIDA <i>Unidos hacemos más.!!</i> | REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA ALCALDÍA MUNICIPAL DE INÍRIDA | FECHA: 06/03/2017 |
| | INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO PQRS | CODIGO: EV.O02.03.Pr.001.Fo.002 |
| | | VERSIÓN: 1.0 |

| | | | | | | |
|--------------|---------------------|--|-----------|----------|----------|-----------------|
| 67 | RAD 6659 06-11-2019 | D.P. Solicitud apoyo institucional | X | | | PLANEACION |
| 68 | RAD 6696 06-11-2019 | D.P. Solicitud de información enumeración motocarros | X | | | TRÁNSITO |
| 69 | RAD 6762 12-11-2019 | D.P. Reactivación pago Adulto Mayor | X | | | SGM CENTRO VIDA |
| 70 | RAD 6768 12-11-2019 | D.P Trámite surtido por comparendo | X | | | TRÁNSITO |
| 71 | RAD 7092 28-11-2019 | D.P. Solicitud inscripción vehículo | X | | | TRÁNSITO |
| 72 | RAD 7332 11-12-2019 | Petición inexactitudes informe | X | | | SALUD |
| 73 | RAD 7382 16-11-2019 | D.P. Solicitud de información tributaria | X | | | ADMINISTRATIVA |
| 74 | RAD 7403 17-11-2019 | D.P. Solicitud pago meses adeudados Adulto Mayor | X | | | SGM CENTRO VIDA |
| 75 | RAD 7658 26-11-2019 | D.P. Solicitud certificación tiempo laborado para trámite de pensión | X | | | TALENTO HUMANO |
| TOTAL | | | 69 | 6 | 0 | |

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

Según información brindada por la Oficina Jurídica y de Contratación mediante nota interna OJC-0-2020, no se presentaron procesos relacionados con acciones contra el Municipio de Inírida en el segundo semestre del año 2019, motivados por el trámite indebido de PQRS.

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/PQRD.aspx>

En la página web institucional se encuentran estrategias de contacto con la población como: <http://www.inirida-guainia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Escribale-al-Alcalde.aspx>

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

| | | |
|---|---|--|
|  <p>Alcaldía INÍRIDA <i>Unidos hacemos más.!!</i></p> | <p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA ALCALDÍA MUNICIPAL DE INÍRIDA</p> | <p>FECHA: 06/03/2017</p> |
| | <p>INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO PQRS</p> | <p>CODIGO: EV.O02.03.Pr.001.Fo.002</p> |
| | | <p>VERSIÓN: 1.0</p> |

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

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 deficiencias en la respuesta oportuna a peticiones por parte de la Secretaria de Gobierno y Desarrollo Social. Por lo cual, se manifestó lo evidenciado en sesión de Consejo de Gobierno. Se insta nuevamente a la Secretaria a tomar las medidas pertinentes para garantizar la respuesta completa y oportuna a los requerimientos allegados a dicho despacho.

Se evidencia un alza en el número de quejas contra funcionarios de la administración municipal que se fundamentan mayoritariamente en la no sujeción a los procedimientos establecidos para atención de los usuarios de la entidad.

La población no realiza un uso frecuente del buzón de sugerencias 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.

Se sugiere la debida implementación de la Resolución No.0770 del 08 de julio de 2019 “Por medio de la cual se adopta el esquema de publicación de información de la Alcaldía Municipal de Inírida”

En atención a la Resolución No. 1753 del 15 de noviembre de 2017, “Por medio de la cual se adopta el manual de Procesos y Procedimientos para la Alcaldía Municipal de Inírida”, 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. Igualmente, se debe priorizar el reconocimiento de los riesgos y controles de los procesos de recepción y tratamiento de las comunicaciones allegadas a la Alcaldía.

Con el fin de facilitar y hacer más efectiva la interacción entre la entidad y los grupos de valor, es fundamental poner a su disposición diferentes canales electrónicos para la recepción y respuesta de PQRS. En este caso, es de vital importancia que el ciudadano tenga la posibilidad de hacer seguimiento, recibir respuesta y enviar retroalimentación sobre el servicio.

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

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

Se recomienda realizar acciones con el fin de fortalecer las políticas de Racionalización de trámites, Servicio al ciudadano y Participación ciudadana, y así mejorar los niveles de satisfacción de la ciudadanía y aumentar las calificaciones en la implementación del Modelo integrado de planeación y gestión.

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

Se sugiere implementar instrumentos de gestión de la información (Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada), al igual que la caracterización de usuarios de información pública; junto con lo normado en la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1081 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015 del MinTIC

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 componentes de atención y servicio al ciudadano del "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" para la vigencia 2020.

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.

MARCELA BEJARANO M

Asesora de Control Interno

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