INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, Y TUTELAS

CONSOLIDADO
DEL PRIMER CUATRIMESTRE 2024

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Escaneado con CamScanner

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.

2. OBJETIVO.

3. ALCANCE.

4. FUNDAMENTO LEGAL.

5. METODOLOGÍA.

6. DESARROLLO DEL INFORME.

6.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, REGISTRADAS.
6.2. TUTELAS REGISTRADAS.
6.3. TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA.

7. CONCLUSIONES.

8. RECOMENDACIONES.

Escaneado con CamScanner

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y TUTELAS CORRESPONDIENTES AL PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2024

1. INTRODUCCIÓN:

La Oficina Asesora 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, y tutelas tramitadas en el primer CUATRIMESTRE de 2024 a través de la ventanilla única de recepción, adherida a la Secretaría Administrativa y demás canales de atención al ciudadano que brinda la Administración Municipal, y que permiten que esta entidad territorial conozca la calidad y efectividad en la atención, servicios y trámites que prestan cada una de las dependencias de esta Alcaldía Municipal, es importante aclarar que para el periodo evaluado, los términos para emitir respuestas a las diferentes PQRS serán los estipulados en la Ley 1755 de 2015.

Es de resaltar que para el inicio de esta vigencia en el Primer comité de coordinación MIPG, se delegó a la Secretaría Administrativa y Financiera la responsabilidad de implementar las políticas esenciales para la ejecución de la atención de los usuarios internos y externos; sin dejar de lado que la atención al usuario es un proceso fundamental y transversal en todas las dependencias, que necesita ser fortalecido continuamente desde cada una de las dimensiones del sistema integrado de gestión.

2. OBJETIVO:

Evaluar las gestiones realizadas en atención a las PQRS y tutelas tramitadas en PRIMER CUATRIMESTRE 2024 y posteriormente establecer las recomendaciones necesarias para mejorar los mecanismos de atención al ciudadano que se brindan a la comunidad a través de los diferentes canales de atención con que cuenta la Alcaldía de Inírida.

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."* Y a 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"*.

3. ALCANCE:

Comprobar la aplicación de la normatividad vigente y recomendaciones y/o sugerencias planteadas en informes de los cortes anteriores, para la mejora continua en lo referente a las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y tutelas tramitadas en el año 2023 en la Alcaldía de Inírida.

Escaneado con CamScanner

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*", especificamente 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. METODOLOGÍA:

Para la elaboración del presente informe, lo Oficina Asesora de Control Interno tiene como fuente de información el Formato de Seguimiento PQRS y tutelas, suministrado por la dependencia de ventanilla única de la entidad, el cual fue implementado por la auxiliar de ventanilla, para el primer cuatrimestre de 2024 por medio del cual se pueden identificar las variables que permiten analizar el número de solicitudes radicadas, oportunidad de respuesta, y el trámite interno que la Entidad le está dando a las PQRS y tutelas.

6. DESARROLLO DEL INFORME:

Con el ánimo de dar inicio al presente informe es de señalar que le corresponde a esta Oficina asesora velar por la implementación y sostenibilidad del MIPG, tal y como lo describe el Departamento Administrativo de la Función Pública,

> *"El propósito de esta dimensión es suministrar una serie de lineamientos y buenas prácticas en materia de control interno, cuya implementación debe conducir a las entidades públicas a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.*
>
> *Con esta dimensión, y la implementación de la política que la integra, se logra cumplir el objetivo de MIPG "Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua". El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito".*

Escaneado con CamScanner

Por lo anterior el presente documento servirá para observar los avances en la implementación y eficacia de políticas de MIPG, en especial la Política de servicios al Ciudadano.La Administración Municipal de Inírida cuenta con tres (3) medios para la recepción de las PQRS que son:

- 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.
- 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 de 24 horas y las solicitudes registradas por este medio se gestionan 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.

Es así que mediante comunicación interna se solicita a la dependencia líder de la esta política, la secretaria administrativa y financiera el suministro de la información necesaria para la expedición del informe de PQRS correspondiente al PRIMER CUATRIMESTRE de 2024. Con el ánimo de identificar espacios para la mejora continua y realizar las recomendaciones a las que haya lugar.

6.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS REGISTRADAS:

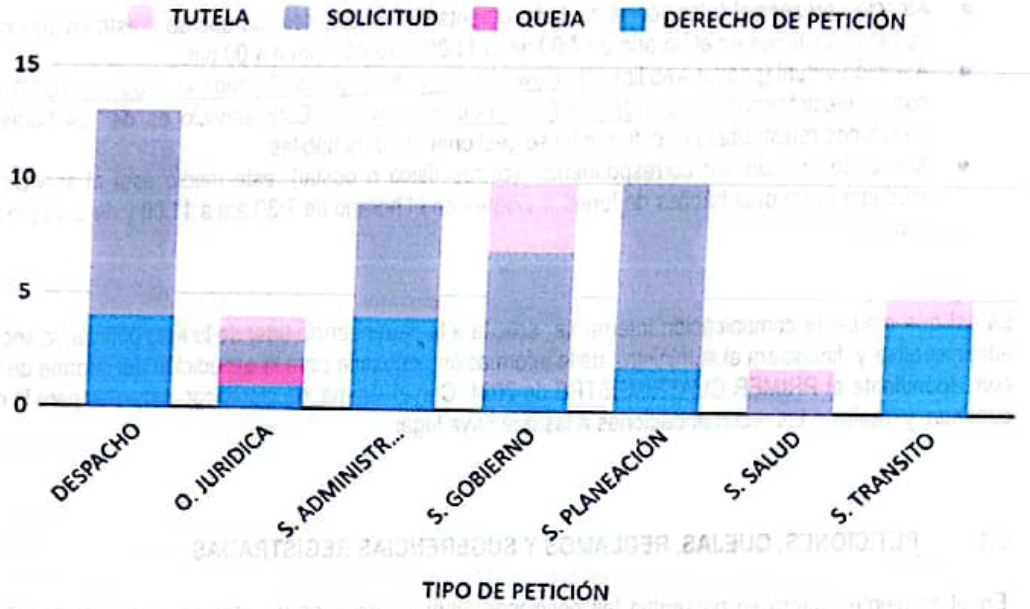
En el siguiente cuadro se presentan las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se registraron y tramitaron en cada una de las secretarías de la entidad, de acuerdo con el Formato de Control y Seguimiento PQRS en el primer cuatrimestre 2024.

MES DE ENERO

TIPO DE PETICIÓN	DESPACHO	O. JURÍDICA	S. ADMINISTRATIVA	S. GOBIERNO	S. PLANEACIÓN	S. SALUD	S. TRÁNSITO	Suma total
PETICIÓN	4	1	4	1	2		4	16
QUEJA		1						1
SOLICITUD	9	1	5	6	8	1		30
TUTELA		1		3		1	1	6
Suma total	**13**	**4**	**9**	**10**	**10**	**2**	**5**	**53**

Escaneado con CamScanner

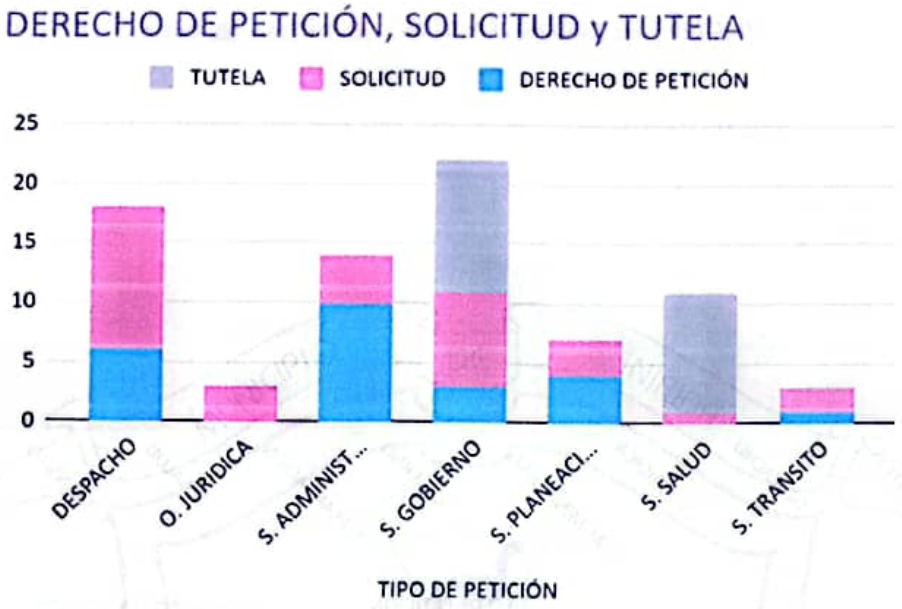
DERECHO DE PETICIÓN, QUEJA, SOLICITUD y TUTELA



MES DE FEBRERO

TIPO DE PETICIÓN	DESPACHO	O. JURÍDICA	S. ADMINISTRATIVA	S. GOBIERNO	S. PLANEACIÓN	S. SALUD	S. TRÁNSITO	Suma total
DERECHO DE PETICIÓN	6		10	3	4		1	24
SOLICITUD	12	3	4	8	3	1	2	33
TUTELA				11		10		21
Suma total	**18**	**3**	**14**	**22**	**7**	**11**	**3**	**78**

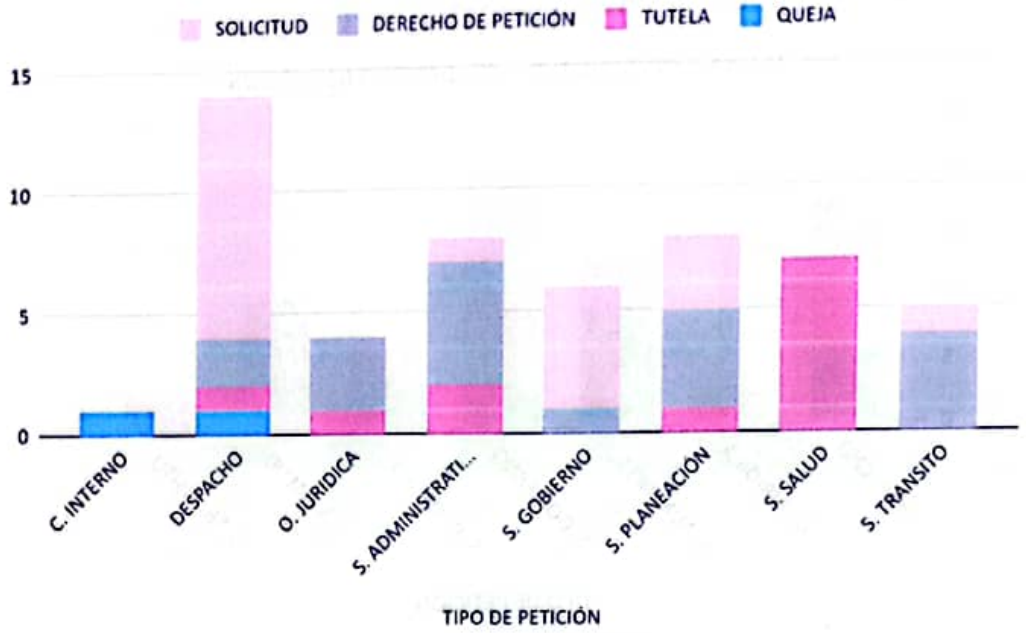
Escaneado con CamScanner



MES DE MARZO

TIPO DE PETICIÓN	C. INTERNO	DESPACHO	O JURÍDICA	S. ADMINISTRATIVA	S. GOBIERNO	S. PLANEACIÓN	S. SALUD	S. TRÁNSITO	Suma total
									0
QUEJA	1	1							2
TUTELA		1	1	2		1	7		12
PETICIÓN		2	3	5	1	4		4	19
SOLICITUD		10		1	5	3		1	20
Suma total	**1**	**14**	**4**	**8**	**6**	**8**	**7**	**5**	**53**

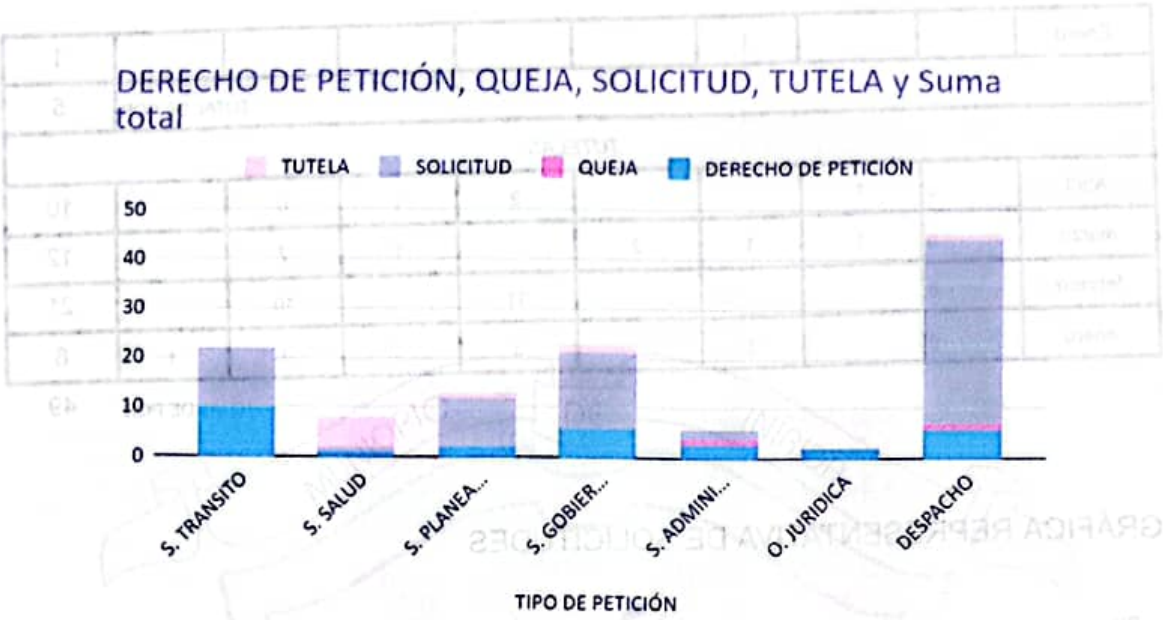
Escaneado con CamScanner



MES DE ABRIL

TIPO DE PETICIÓN	S. TRÁNSITO	S. SALUD	S. PLANEACIÓN	S. GOBIERNO	S. ADMINISTRATIVA	O. JURÍDICA	DESPACHO	Suma total
PETICIÓN	10	1	2	6	3	2	6	30
QUEJA					1		1	2
SOLICITUD	12	1	10	15	2		37	77
TUTELA		6	1	2			1	10
Suma total	**22**	**8**	**13**	**23**	**6**	**2**	**45**	**119**

Escaneado con CamScanner



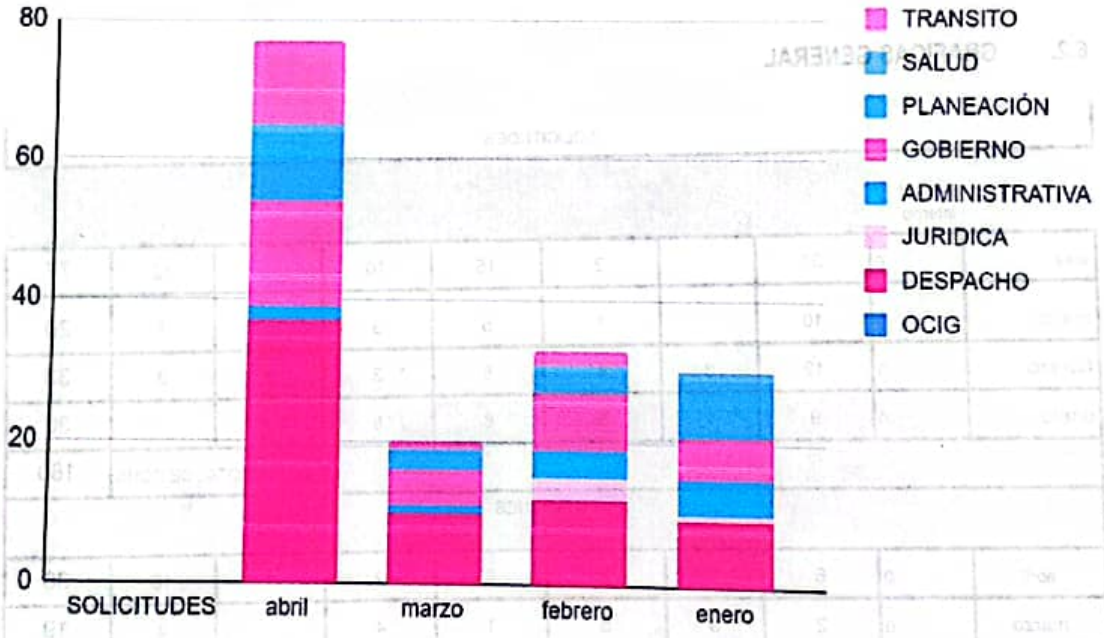
6.2. GRAFICAS GENERAL

SOLICITUDES									
	Control interno	DESPACHO	O. JURIDICA	S. ADMINISTRATIVA	S. GOBIERNO	S. PLANEACION	S. SALUD	S. TRANSITO	Suma total
abril	0	37		2	15	10	1	12	77
marzo	0	10		1	5	3		1	20
febrero	0	12	3	4	8	3	1	2	33
enero	0	9	1	5	6	8	1		30
								TOTAL DE PQRS	160
PETICIONES									
abril	0	6	2	3	6	2	1	10	30
marzo	0	2	3	5	1	4		4	19
febrero	0	6		10	3	4		1	24
enero	0	4	1	4	1	2		4	16
								TOTAL DE PQR	89
QUEJA									
abril		1		1					2
marzo	1	1							2

Escaneado con CamScanner

Enero			1						1
								TOTAL DE PQR	5
					TUTELAS				
Abril	0	1			2	1	6		10
marzo	0	1	1	2		1	7		12
febrero	0				11		10		21
enero	0		1		3		1	1	6
								TOTAL DE PQR	49

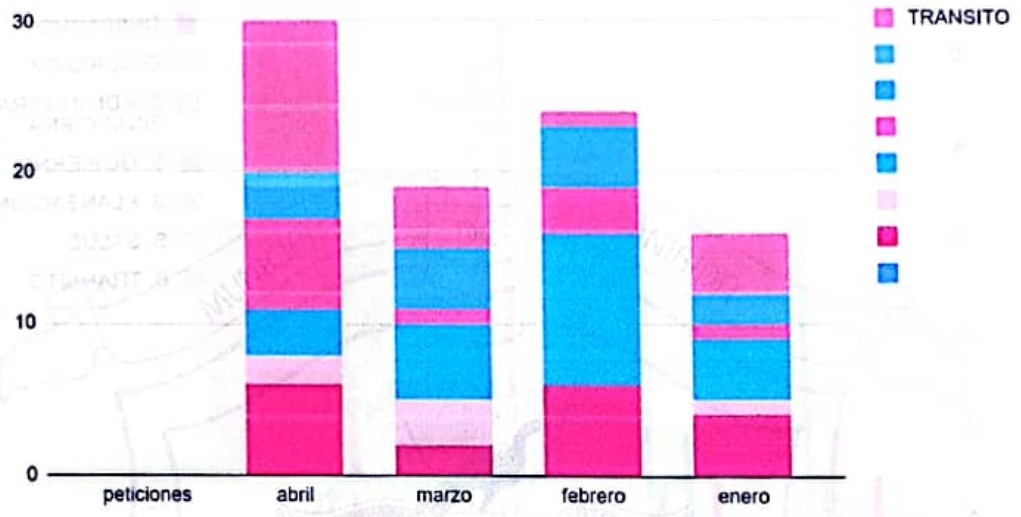
GRÁFICA REPRESENTATIVA DE SOLICITUDES



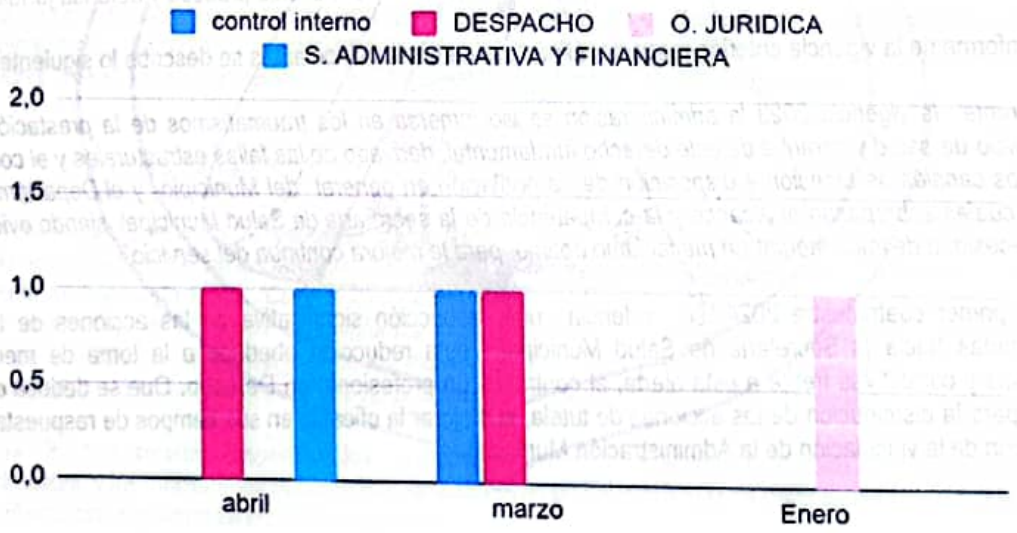
Es de aclarar que la gran parte de las PQRS son remitidas al despacho del Sr. alcalde, en su mayoría son redireccionados nuevamente a las dependencias competentes, pero que no es evidenciable en su totalidad, toda vez que en el formato de seguimiento no se encuentra diligenciado: la casilla de fecha de respuesta y dependencia a la que fue redireccionada.

Escaneado con CamScanner

GRÁFICA REPRESENTATIVA DE PETICIONES

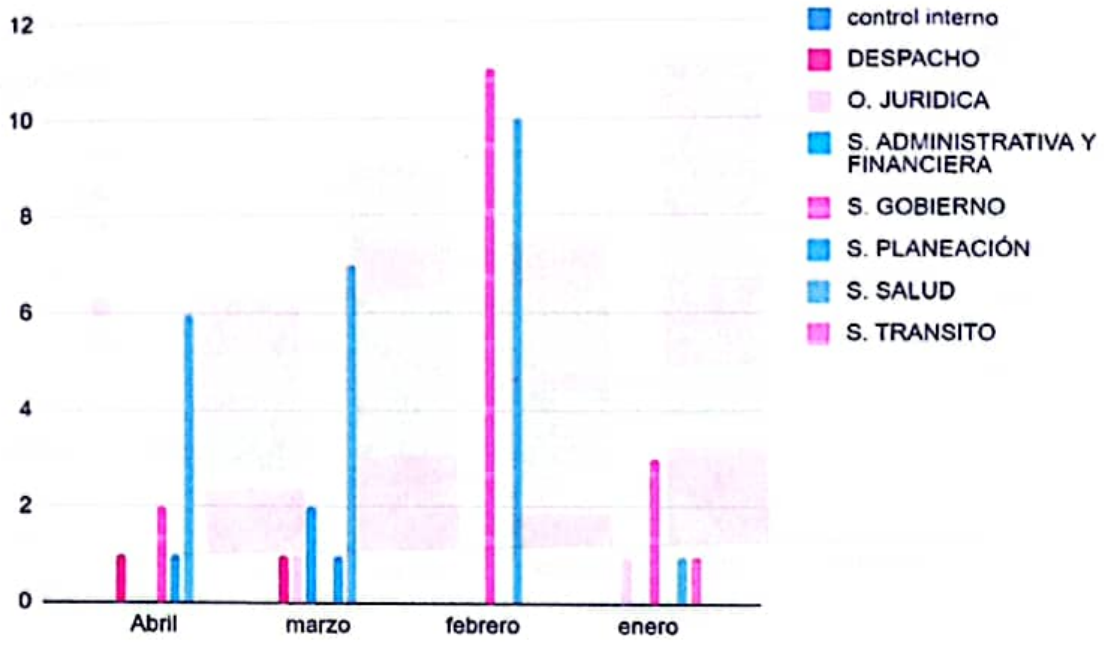


GRÁFICAS DEL NÚMERO DE QUEJAS



Escaneado con CamScanner

GRÁFICA DEL NÚMERO DE TUTELAS



Para este periodo se tramitaron **49 tutelas** radicadas donde se pudo verificar, que estas fueron debidamente tramitadas dentro de los términos establecidos para el cumplimiento del debido proceso y defensa jurídica.

En el informe de la vigencia anterior, respecto al número de tutelas vinculantes se describe lo siguiente,

> *"Durante la vigencia 2023 la administración se vio inmersa en los traumatismos de la prestación del servicio de salud y garantía de este derecho fundamental, derivado de las fallas estructurales y el colapso de los canales de atención a disposición de la población en general del Municipio y el Departamento. Los cuales sobrepasan el alcance y la competencia de la secretaría de Salud Municipal, siendo evidente la necesidad de implementar un mecanismo óptimo, para la mejora continua del servicio"*

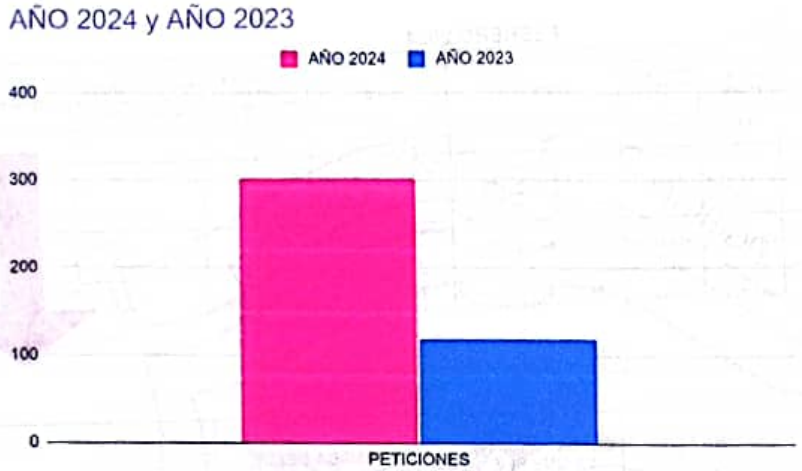
Para el primer cuatrimestre 2024, se evidencia una reducción significativa de las acciones de tutela direccionadas hacia la Secretaría de Salud Municipal, esta reducción obedece a la toma de medidas preventivas y correctivas frente a esta alerta, al contratar un profesional en Derecho. Que se deduce como efectiva para la disminución de las acciones de tutela, al mejorar la eficacia en sus tiempos de respuesta y la disminución de la vinculación de la Administración Municipal.

Se observa que la secretaría de gobierno, cuenta con un número amplio de programas dirigidos a población vulnerable y se posiciona nuevamente como la segunda dependencia con mayor vinculación en las acciones de tutela. Motivo por el cual se hace necesario determinar estrategias efectivas que garanticen una optimización de los servicios de cada programa, de manera armoniosa con su jurisdicción y competencia, sin que ello refiera ser llamados a lo imposible.

Escaneado con CamScanner

COMPARATIVO DE RECEPCIÓN DE PQRS

- Para el primer cuatrimestre de la vigencia 2023, se recepcionaron un total de **119 PQRS**
- Para el primer cuatrimestre de la vigencia 2024, se recepcionaron un total de **303 PQRS**



En el comparativo realizado en el anterior gráfico, se puede evidenciar un aumento del 254% en la recepción de PQRS, esto se interpreta como mayor acceso a los servicios ofertados por la administración, debido a la difusión de los canales de comunicación que permite la interacción entre la Alcaldía y la ciudadanía, con los servicios, programas y proyectos de la Administración

El anterior indicador nos alerta a continuar con el aumento en la eficiencia de los procesos de gestión administrativa, los canales de comunicación internos y externos con la finalidad de dar cumplimiento a la misión y visión de la administración del Cuatrienio y cumplir con la normatividad vigente.

6.3. TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

En atención a los términos de respuesta de las diferentes PQRS radicadas en el primer cuatrimestre de 2024, en la actualidad se aplican los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, es importante señalar que en el artículo 14 parágrafo indica *"Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".*

En el informe anterior, respecto a los tiempos de respuesta y la responsabilidad que recae sobre los contratistas y los funcionarios públicos que se distribuyen en las tres líneas de defensa del Modelo integrado de Planeación y gestión se señaló lo siguiente:

Para la vigencia 2023, el formato de control y seguimiento PQRS, una vez analizado, se determinó que aunque se siguen presentando falencias en el diligenciamiento del mismo, específicamente en el ítem denominado "fecha de respuesta" de cada petición, en los que se evidencia la fecha de

Escaneado con CamScanner

respuesta, se pudo establecer que fueron contestadas en su mayoría, dentro del término ordenado por la ley. (informe Consolidado PQRS 2023).

Dentro del estudio y evaluación de la información se observa que persisten las mismas dificultades para el diligenciamiento del formato tipo de seguimiento, específicamente en las siguientes casillas:

FEBRERO 2024

ITEM	NUMERO DE RADICADO	FECHA		TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA	REMITENTE	ASUNTO	DEPENDENCIA A LA QUE FUE DIRECCIONADA EL TRAMITE	REASIGNADA DESDE EL DESPACHO O CONTROL INTERNO.	FECHA DE RESPUESTA
9	RAD-0822-2024	5/2/2024	EMAIL	SOLICITUD	10 DIAS	PROCURADURIA REGIONAL GUAINIA	E-2021-200219 [illegible]	S. PLANEACION	-	
16	RAD-0880-2024	6/2/2024	EMAIL	SOLICITUD	10 DIAS	PROCURADURIA REGIONAL GUAINIA	APERTURA INDAGACIÓN PREVIA IUS-E-2020-625756 CENTRO ADMINISTRATIVO Y ATENCIONAL CIUDADANO	O. JURIDICA	-	
19	RAD-0932-2024	7/2/2024	EMAIL	SOLICITUD	10 DIAS	DEFENSORIA DEL PUEBLO	REITERACION RESPUESTA A FAVOR DE VEEDURIA ADULTO MAYOR	S. GOBIERNO	-	
33	RAD-1209-2024	14/2/2024	EMAIL	SOLICITUD	10 DIAS	PROCURADURIA REGIONAL GUAINIA	REITERACION REQUERIMIENTO INFORMACION PREVIA IUS [illegible]	S. ADMINISTRATIVA [illegible]		

I	J	K
DEPENDENCIA A LA QUE FUE DIRECCIONADA EL TRAMITE	REASIGNADA DESDE EL DESPACHO O CONTROL INTERNO.	FECHA DE RESPUESTA
S. PLANEACION	-	
N. [illegible]		

7. CONCLUSIONES:

La oficina Asesora de Control Interno de Gestión determina que la Administración Municipal de Inírida en la mejora continua para la atención a la ciudadanía, ha implementado acciones para el control y seguimiento de las PQRS y tutelas en la vigencia 2024.

Para el primer CUATRIMESTRE fue posible conocer el número de peticiones que se registran y dan trámite por esta entidad, observancia a las gestiones realizadas por los profesionales encargados de esta labor, de igual forma es pertinente aclarar que se deben mejorar las acciones implementadas, a fin de dar mayor seguridad en la información con respecto a los tiempos de respuesta de cada solicitud en el entendido que se hace necesario el diligenciamiento total del formato para lograr tener una mayor precisión en plazo de respuesta de las diferentes PQRS y en cumplimiento de lo señalado en la Ley 1755 de 2015.

Se sigue presentando la necesidad que la sección de Ventanilla Única, implemente el 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, continuará con el seguimiento permanente a las PQRS y tutelas registradas y direccionadas a las diferentes Secretarías, con el propósito de garantizar el adecuado cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a las diferentes solicitudes tramitadas en la Entidad.

Escaneado con CamScanner

8. **RECOMENDACIONES:**

- Se recomienda a la alta dirección y a cada dependencia, fomentar el autocontrol en sus equipos de trabajo y ser partícipes activos de los espacios de capacitación, como inducción, reinducción, atención al ciudadano y demás espacios brindados para el fortalecimiento de las habilidades blandas, trabajo en equipo y comunicación asertiva.

- Se reitera la importancia de la delegación de responsabilidades específicas, con la delimitación de metas e indicadores que serán ejecutados en el transcurso de la vigencia, direccionadas a contar con la medición de los líderes de las Políticas de Atención al Ciudadano, Manejo de datos y la información, Riesgos y transparencia. Los cuales serán los investidos de la responsabilidad de diseñar e implementar estrategias que optimicen los procesos y procedimientos estratégicos como las PQRS, que permitan llevar un control más detallado y seguridad de la información, para el cumplimento en la oportunidad de las respuestas.

- Se reitera la instalación de los buzones de sugerencias en las diferentes dependencias o Secretarías y en Ventanilla Única.

- Se recomienda a los profesionales que sirven de enlace y han sido delegados en los comités MIPG el seguimiento a las diferentes PQRS registradas en la entidad, para que los responsables de la información acaten los términos ordenados para la naturaleza década solicitud, generando alertas dentro de cada secretaría a la que se les direccionan las solicitudes, con el propósito mitigar riesgos, silencios administrativos, procesos de responsabilidad, multas y sanciones para la Administración Municipal.

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

- 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 trámite inmediato frente a los diferentes requerimientos registrados en la entidad.

- Se recomienda nuevamente a los profesionales completar el registro de las respuestas emitidas a las diferentes PQRS en el Formato de Control y Seguimiento.

Cordialmente,

LIZ LEANDRA GARZON ROMERO
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Proyectó: Natalia Miranda García Apoyo Prof. OCIG
Revisa: Liz Leandra Garzón Romero - Asesora Oficina Control Interno.

Escaneado con CamScanner