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

PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2025

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

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.

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y TUTELAS CORRESPONDIENTES DEL PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

1. INTRODUCCIÓN:

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión de la Alcaldía del Municipio de Inírida, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", presenta el informe de seguimiento y evaluación a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y tutelas tramitadas de los meses de Enero, Febrero y Marzo de la vigencia 2025, con base en la información consolidada y entregada, por parte de la ventanilla única de recepción, adscrita a la Secretaría Administrativa y financiera por medio de los diferentes canales de atención al ciudadano que brinda la Administración Municipal, que permiten a la administración verificar la calidad y efectividad en la atención, prestación de servicios y trámites que prestan cada una de las dependencias de la Alcaldía Municipal, es importante aclarar que para el periodo evaluado, los términos que se tendrán en cuenta para emitir respuestas a las diferentes PQRS, se enmarcan en los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015 según sea el tipo de solicitud.

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 el mes de Enero, Febrero y Marzo de la vigencia 2025 conforme a la Ley 1755 de 2015 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 y de esta forma lograr la eficacia y efectividad en los diferentes procesos logrando la satisfacción de los grupos de valor. Con una visión amplia de la gestión realizada durante la vigencia 2025.

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, 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". relacionada con las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y tutelas tramitadas en la Alcaldía de Inírida, desde la radicación hasta la contestación de las mismas. Por otra parte,

verificar la aplicabilidad de las recomendaciones y/o sugerencias planteadas en informes de los cortes anteriores, para la mejora continua en lo referente a.

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, la Oficina Asesora de Control Interno tiene como fuente de información el Formato de Seguimiento PQRS en el cual se registran todas las (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y tutelas), el cual fue implementado por la auxiliar de ventanilla y suministrado por la dependencia de ventanilla única de la entidad, en el cual se consolida la información reportada por cada una de las secretarias en relación a los tiempos de respuesta según su competencia, para los meses de Enero, Febrero y Marzo de la vigencia 2025, igualmente se pueden identificar las variables que permiten analizar el número de solicitudes radicadas, tiempos de respuesta y el trámite interno que la alcaldía proporciona a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y tutelas.

6. DESARROLLO DEL INFORME:

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... 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...";

En colación a lo anterior, la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el mes de

Enero, Febrero y Marzo de la vigencia 2025, para el efecto se tomó el reporte de las peticiones radicadas en la alcaldía, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad y la sostenibilidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, ***"Cuyo propósito 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"*** como se establece por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Así mismo, 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".

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

SERVICIO	HORARIO LABORAL	MEDIOS
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.	Presencial
Atención virtual	Servicio es de 24 horas y las solicitudes registradas por este medio se gestionan en días hábiles	página web link http://www.inirida-guainia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx y correo electrónico: correspondencia@inirida-guainia.gov.co).
servicio por correspondencia (correo físico o postal)	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.	Presencial

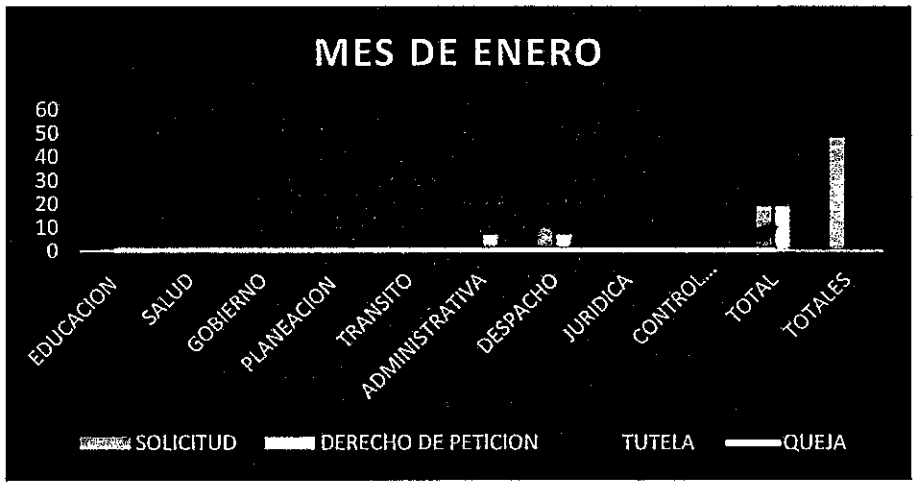
En procura de medir la eficiencia y eficacia del cumplimiento a los términos de respuesta para cada una de las solicitudes; mediante comunicación interna, se solicita a la secretaria administrativa y financiera como responsable del proceso, el suministro de la información insumo para la realización del informe de seguimiento, a las PQRS correspondientes a los meses de Enero, Febrero y Marzo de la vigencia 2025. Con el propósito de identificar si los controles están siendo efectivos y/o identificar acciones para la mejora continua y realizar las recomendaciones a las que haya lugar.

6.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS REGISTRADAS:

De acuerdo con la información consignada en el formato de Control y Seguimiento PQRS, en la siguiente tabla se relacionan las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se registradas y tramitadas en los meses de Enero, Febrero y Marzo de la vigencia 2025, en cada una de las secretarías de la entidad.

MES DE ENERO

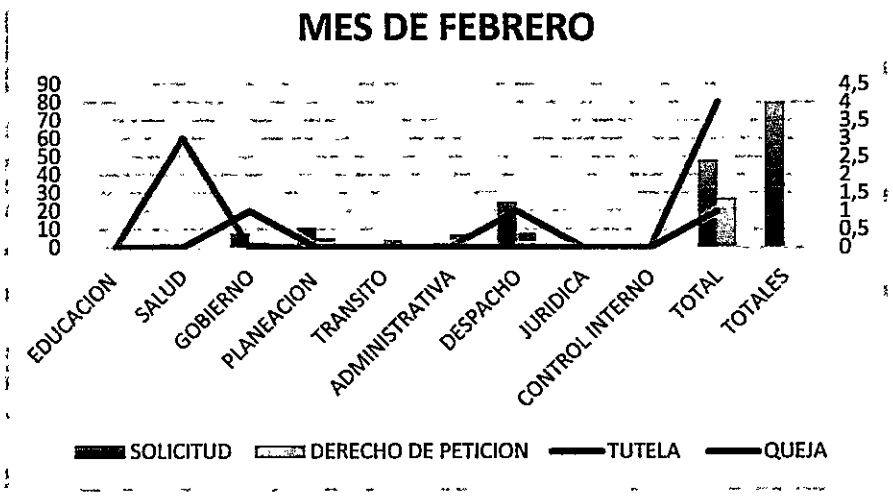
MES DE ENERO	SOLICITUD	DERECHO DE PETICION	TUTELA	QUEJA
EDUCACION	1	0	0	0
SALUD	1	0	6	0
GOBIERNO	4	1	2	0
PLANEACION	1	3	2	0
TRANSITO	0	1	0	0
ADMINISTRATIVA	1	7	0	0
DESPACHO	10	7	0	0
JURIDICA	1	0	0	0
CONTROL INTERNO	0	0	0	0
TOTAL	19	19	10	0
TOTALES	48			



RESPONDIDAS	
SECRETARIA	DERECHO DE PETICIÓN
EDUCACION	1 de 1 respondida
SALUD	7 de 7 respondidas
DESPACHO	4 respondidas de 17 (16 direccionadas)
ADMINISTRATIVA	8 de 8 sin responder
PLANEACION	6 de 6 sin responder
TRANSITO	1 de 1 respondida
GOBIERNO	7 de 7 sin responder
JURIDICA	1 de 1 respondidas

MES DE FEBRERO

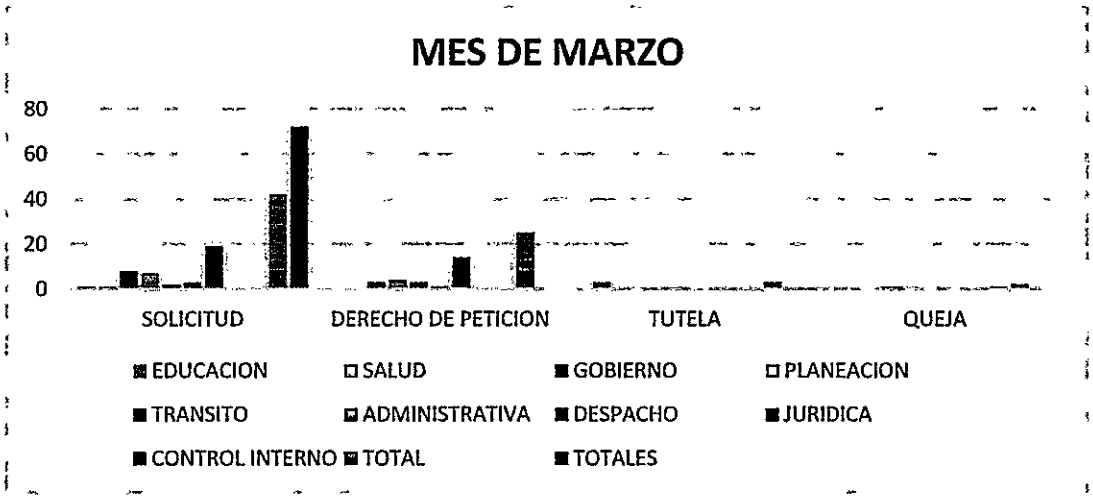
EDUCACION	0	0	0	0
SALUD	1	0	3	0
GOBIERNO	8	3	0	1
PLANEACION	11	5	0	0
TRANSITO	1	4	0	0
ADMINISTRATIVA	2	7	0	0
DESPACHO	25	8	1	0
JURIDICA	0	0	0	0
CONTROL INTERNO	0	0	0	0
TOTAL	48	27	4	1



RESPONDIDAS	
SECRETARIA	DERECHO DE PETICIÓN
SALUD	3 tutelas de 3; 1 de 1 respondida
DESPACHO	2 de 34 respondidas (34 direccionadas)
ADMINISTRATIVA	9 de 9 sin responder
PLANEACION	16 de 16 sin responder
TRANSITO	5 de 5 contestadas
GOBIERNO	1 respondida de 12
JURIDICA	0 solicitudes
EDUCACION	0 solicitudes
CONTROL INTERNO	0 solicitudes

MES DE MARZO

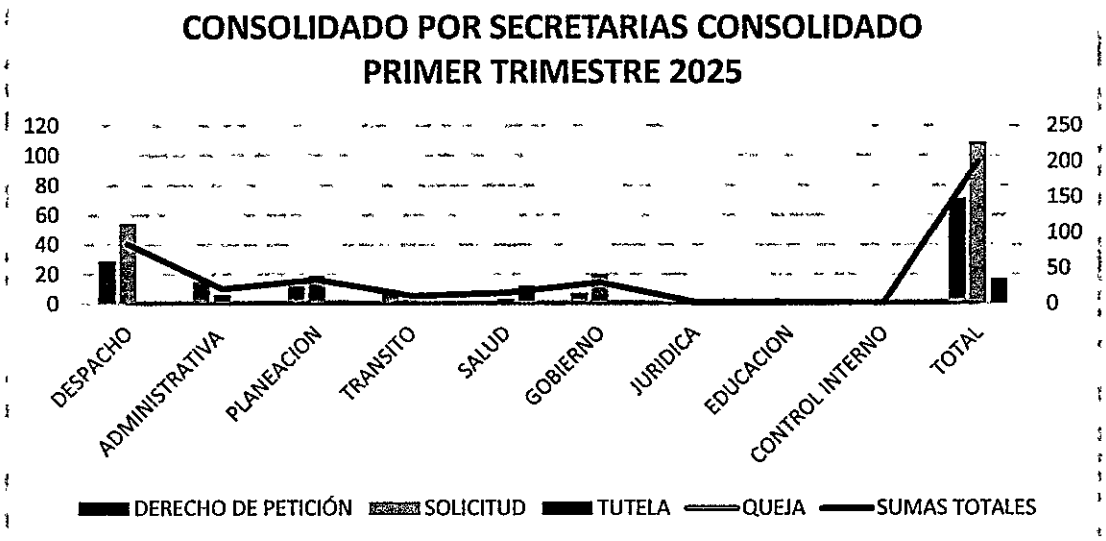
MES DE MARZO	SOLICITUD	DERECHO DE PETICION	TUTELA	QUEJA
EDUCACION	1	0	0	0
SALUD	1	0	3	0
GOBIERNO	8	3	0	0
PLANEACION	7	4	0	1
TRANSITO	2	3	0	0
ADMINISTRATIVA	3	1	0	0
DESPACHO	19	14	0	0
JURIDICA	0	0	0	0
CONTROL INTERNO	0	0	0	1
TOTAL	42	25	3	2
TOTALES	72			



RESPONDIDAS	
SECRETARIA	DERECHO DE PETICIÓN
SALUD	3 tutelas de 3; 1 de 1 respondida
DESPACHO	5 de 33 respondidas (33 direccionadas)
ADMINISTRATIVA	4 de 4 sin responder
PLANEACION	12 de 12 sin responder
TRANSITO	3 respondidas de 5
GOBIERNO	11 de 11 sin responder
JURIDICA	1 contestada
EDUCACION	0 solicitudes
CONTROL INTERNO	1 de 1 sin responder

ANALISIS PQRS PRIMER TRIMESTRE 2025

CONSOLIDADO POR SECRETARIAS CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2025										
TIPO DE PETICION	DESPACHO	ADMINISTRATIVA	PLANEACION	TRANSITO	SALUD	GOBIERNO	JURIDICA	EDUCACION	CONTROL INTERNO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	29	15	12	8	0	7	0	0	0	71
SOLICITUD	54	6	19	3	3	20	2	2	0	109
TUTELA	1	0	2	0	12	2	0	0	0	17
QUEJA	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3
SUMAS TOTALES	84	21	34	11	15	30	2	2	1	200



Realizado el análisis de la información se encontró que el mes con menos solicitudes radicadas fue el mes de **enero** con un 20%, seguido del mes de **febrero** con un 35% y el de mayores solicitudes el mes de **marzo** con un 45% del total, correspondiente a 200 solicitudes en el primer trimestre de la vigencia 2025.

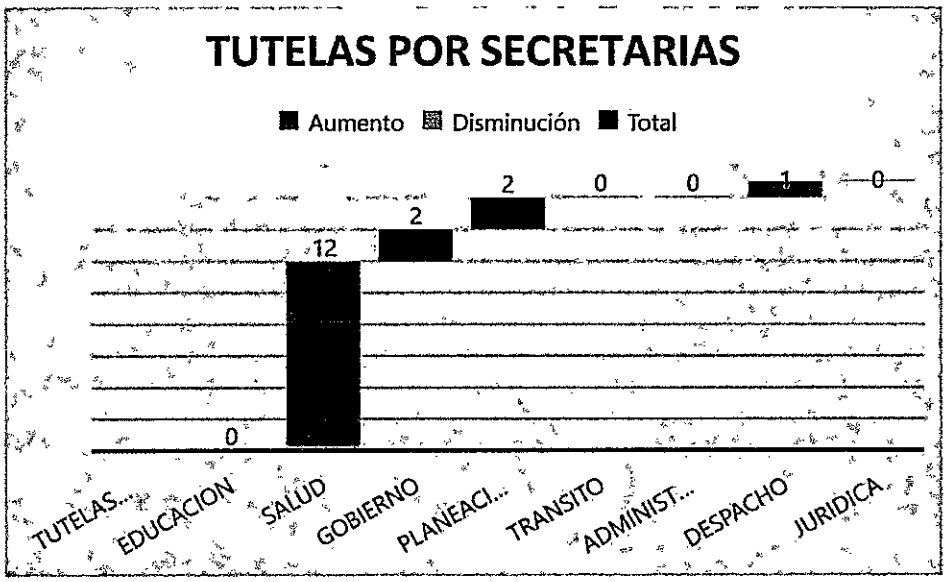
Así mismo, la secretaria con más demanda de radicación de solicitudes en el trimestre fue la secretaría de Planeacion con un numero de radicados de 58, es importante recalcar que la mayoría de las solicitudes son radicadas en el despacho debido a que son direccionadas directamente al alcalde e internamente se realiza el direccionamiento al área competente da dar respuesta según sea su asunto. Sin embargo, no es posible evidenciarse en su totalidad, toda vez que en el formato de seguimiento no se reporta diligenciada la casilla de "Fecha de respuesta y dependencia a la que fue redireccionada".

Se evidencia que para el último trimestre se radicaron 17 tutelas, para un promedio de 3 por mes y el mayor número de tutelas (12) fueron direccionadas a la Secretaría de Salud Municipal. Por lo anterior se deduce un riesgo medio con relación a la gestión realizada por la administración en relación con los diferentes programas.

Se resalta el compromiso de las secretarias que dieron respuesta a la totalidad de las peticiones en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011.

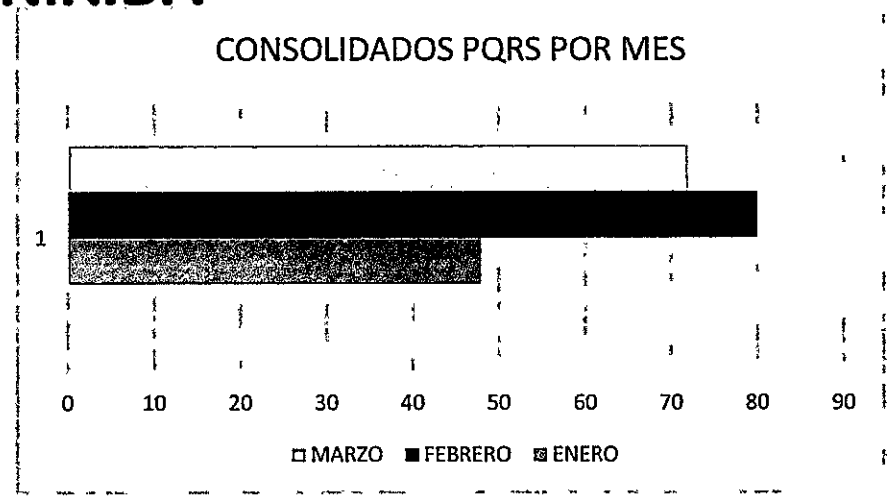
GRÁFICA DE TUTELAS POR SECRETARIA

TUTELAS POR SECRETARIAS	
EDUCACION	0
SALUD	12
GOBIERNO	2
PLANEACION	2
TRANSITO	0
ADMINISTRATIVA	0
DESPACHO	1
JURIDICA	0



GRÁFICA CONSOLIDADO PQRS POR MES

CONSOLIDADOS PQRS POR MES	
ENERO	48
FEBRERO	80
MARZO	72



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

En atención a los términos de respuesta de las diferentes PQRS radicadas, 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".*

Según lo indica la norma todos los funcionarios independientemente del tipo de vinculación que tengan con la entidad y dentro de sus funciones esta a de recibir y tramitar correspondencia, se debe hacer responsables del direccionamiento de las solicitudes según sea la competencia de la secretaria a la cual se apoye.

7. CONCLUSIONES:

Desde La oficina Asesora de Control Interno de Gestión, se evidencia que falta ejercer más control por parte de los supervisores o primeras líneas de defensa, en relación con el tratamiento de las PQRS y tutelas, toda vez que se pudo identificar varias solicitudes como reiteraciones.

Se hace necesario recordar que según el protocolo y/o procedimiento de radicación de las PQRS, la oficina de ventanilla es la encargada de consolidar la totalidad de las peticiones presentadas en la Alcaldía, así como asegurarse del total diligenciamiento del formato "CONSOLIDADO PQRS" con la información que nace de las diferentes secretarias, función que no se viene cumpliendo.

Se sigue presentando la necesidad de implementar el buzón de sugerencias, para que la ciudadanía en general pueda depositar allí sus observaciones; el personal 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.

RECOMENDACIONES:

Desde La oficina Asesora de Control Interno de Gestión, se encomienda ejercer más seguimiento por parte de los supervisores o primeras líneas de defensa, con relación al tratamiento de las PQRS y tutelas, toda vez que se pudo evidenciar varias solicitudes radicadas como reiteraciones.

Se recomienda a la primera línea de defensa de cada dependencia, fomentar el autocontrol en sus áreas y se insta a ser partícipes activos de los espacios de capacitación, inducción, reinducción, atención al ciudadano y demás espacios brindados para el fortalecimiento de las habilidades blandas y lograr una mejor comunicación asertiva.

Se recomienda a los profesionales que sirven de enlace y han sido delegados en los comités de MIPG, el seguimiento a las diferentes PQRS registradas en la entidad, para que los responsables de la información cumplan con los términos ordenados según la naturaleza de cada solicitud; generando alertas dentro de cada secretaría, garantizar y monitorear que se cumpla la norma vigente en relación a las PQRS, así mismo concientizar a los colaboradores y delimitar dentro de sus funciones los posibles riesgos, con el propósito de mitigar la materialización de los mismos, generando silencios administrativos, procesos de responsabilidad y multas para la Administración Municipal.

Se recomienda a todos los funcionarios responsables de emitir respuesta a las solicitudes, dar cumplimiento al principio de responsabilidad, 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 completar el registro de las respuestas emitidas a las diferentes PQRS en el Formato de Control y Seguimiento.

Dado en la ciudad de Inírida – Guainía, a los días diecisiete (17) de junio de 2025.

ARTURO ALEXANDER SANCHEZ ESCOBAR
ALCALDE MUNICIPAL DE INIRIDA

Proyecto: Marcela Victoria Uhía González - Apoyo Profesional Jurídico OCIG