INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2020

PRESENTACION:

En cumplimiento a lo establecido en el decreto No. 1491 de 2020, por medio del cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica de acuerdo a resolución No. 1462 de 25 de agosto de 2020 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social, la cual prorroga la emergencia sanitaria causada por el Covid 19. Por lo anterior la entidad elaboró el informe de gestión de PQRS formulados por los ciudadanos durante el periodo comprendido entre julio a septiembre de 2020 teniendo en cuenta la normatividad citada.

De igual manera se tiene en cuenta la ley 1712 de 2014 la cual tiene por objeto regular 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.

El Decreto 1491 de 2020 en el artículo 5° establece. ***"Ampliación de términos para atender las peticiones****. 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.

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 el presente artículo 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 este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales."

Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta las solicitudes clasificadas en el FORMATO EN EXCEL elaborado para el control y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, registradas por las diferentes dependencias durante el período comprendido entre el 1º de julio y el 30 de septiembre de 2020. Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a los diferentes requerimientos de los ciudadanos y usuarios.

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

Con el propósito de contar con el control conceptual que da el lineamiento institucional al presente documento, se presentan las siguientes definiciones:

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Información: Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen;

Información pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Información pública clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley; (Ver Art. 2.1.1.4.2.1. Decreto 1081 de 2015).

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley; (Ver sentencia C-951 de 2014) (Ver Sentencia C-221 de 2016.) (Ver Art. 2.1.1.4.2.1. Decreto 1081 de 2015)

Publicar o divulgar: Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión;

Sujetos obligados: Se refiere a cualquier persona natural o jurídica, pública o privada incluida en el artículo 5 de esta ley.
Gestión documental: Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

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

Documento de archivo: Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

Archivo: Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

Datos Abiertos: Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos:

Documento en construcción: No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso deliberatorio de un sujeto obligado en su calidad de tal.

OBJETIVOS:

Determinar la oportunidad en la respuesta que la Entidad le viene dando a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos radicados en la alcaldía de Inírida.

Verificar el manejo interno que la alcaldía de Inírida le viene dando a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos radicados en la ventanilla única de atención al ciudadano.

Verificar el cumplimiento del derecho de transparencia y acceso a la Información, por parte de las secretarias, dependencias y oficinas de la Alcaldía del Municipio de Inírida.

Establecer las recomendaciones necesarias para mejorar los mecanismos de atención al ciudadano en cuanto al manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS recibidas a través de los diferentes canales con que cuanta la alcaldía de Inírida.

METODOLOGIA:

Para la elaboración del presente informe se tomó la información registrada a través del formato diseñado e implementado para el control y seguimiento de las PQRS en cada dependencia de la alcaldía de Inírida, el cual contiene diferentes variables que permiten analizar la oportunidad en las respuestas, lo mismo que el manejo interno que la Entidad le viene dando a las PQRS.

RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:

La Alcaldía de Inírida, tiene dispuestos tres (3) canales de servicio para los ciudadanos, a través de los cuales se

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

reciben los diferentes requerimientos:

1. Canal de servicio para atención presencial (Atención al ciudadano)
2. Canal de servicio para atención virtual (página web y correo electrónico).
3. Canal de servicio por correspondencia (correo físico o postal y buzón de Sugerencias).

CANAL	MEDIO	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Atención Presencial	Atención Personal	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 11:00 y de 2:00 pm a 4:00 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Atención Virtual	Página Web	24 horas, los requerimientos registrados por éste medio y se gestionan dentro de días hábiles.	Para radicar PQRS en línea, se accede con el link: http://www.inirida-guainia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx
	Correo Electrónico		Se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los correos electrónicos: correspondencia@inirida-guainia.gov.co contactenos@inirida-guainia.gov.co
Atención Correspondencia	Correo Postal y Certificado	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 11:00 y de 2:00 pm a 4:00 pm	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la Alcaldía del Inírida.

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, se relaciona la siguiente información:

10.10 INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN		
		Observaciones
b. Número de solicitudes recibidas:	Setenta y cuatro (74)	
c. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:	Cero (0)	No se presentaron traslados por competencia a otras instituciones
d. Tiempo de respuesta a cada solicitud:	Se da respuesta en un 98%, dentro de los términos de ley	
e. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:	A la fecha No se ha negado información a ningún peticionario.	No se ha solicitado información en la cual se deba negar el acceso

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

VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS:

En el siguiente cuadro se presenta el volumen de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que llegaron a la entidad, de acuerdo con los informes reportados por cada dependencia:

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS REGISTRADAS
Secretaria de Administrativa y Financiera	4
Secretaria de Gobierno	10
Secretaria de Educación	4
Secretaria de Transito	2
Secretaria de Salud Municipal	0
Oficina Jurídica y de Contratación	5
Secretaría de Planeación	14
Inspección de Policía Urbana	22
Inspección de Policía Rural	5
Comisaria de Familia	4
Despacho	4
TOTAL	**74**

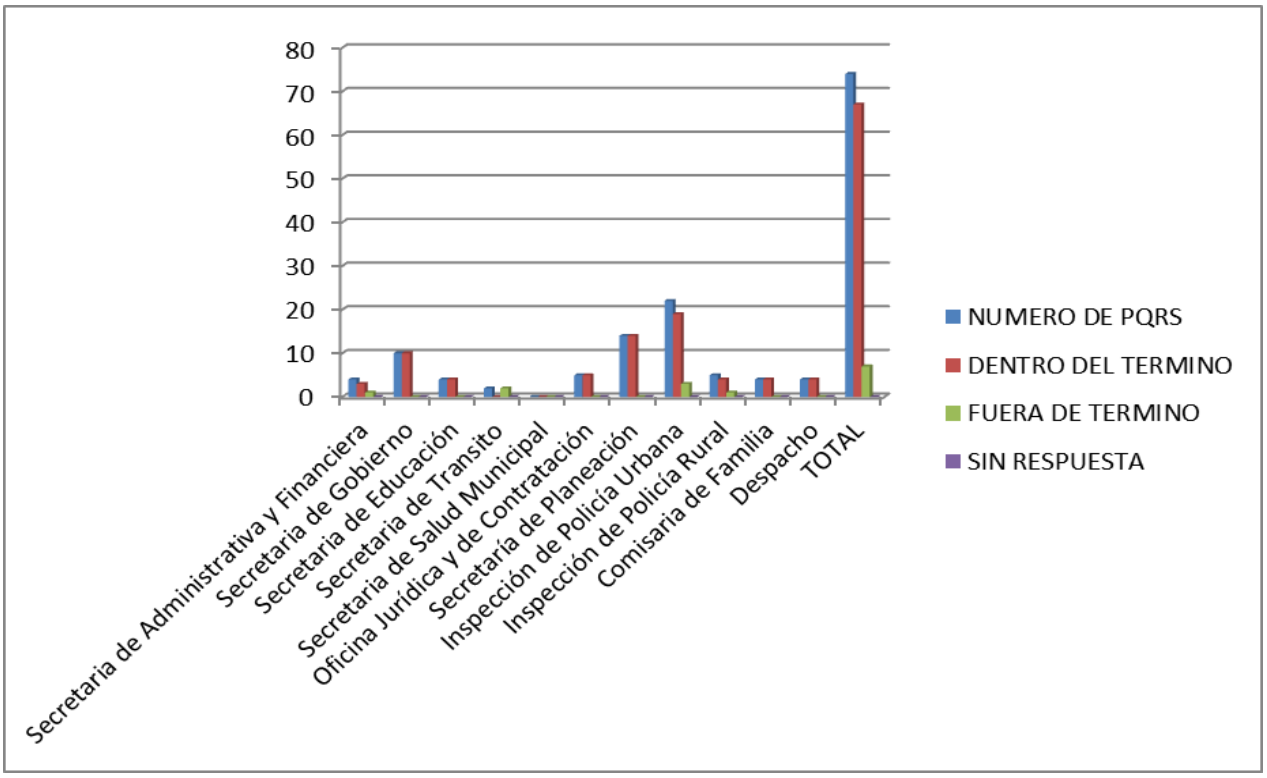
Se registró un total de **74** PQRS, a través de los canales con que dispone la Alcaldía de Inírida y tramitadas por cada dependencia durante el periodo comprendido entre el 1° de julio al 30 de septiembre de 2020.

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

DEPENDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA			
	NUMERO DE PQRS	DENTRO DEL TERMINO	FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA
Secretaria de Administrativa y Financiera	4	3	1	0
Secretaria de Gobierno	10	10	0	0
Secretaria de Educación	4	4	0	0
Secretaria de Transito	2	0	2	0
Secretaria de Salud Municipal	0	0	0	0

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

Oficina Jurídica y de Contratación	5	5	0	0
Secretaría de Planeación	14	14	0	0
Inspección de Policía Urbana	22	19	3	0
Inspección de Policía Rural	5	4	1	0
Comisaria de Familia	4	4	0	0
Despacho	4	4	0	0
TOTAL	**74**	**67**	**7**	**0**



Al analizar las fechas de radicado de las diferentes modalidades de peticiones recepcionadas por la Alcaldía de Inírida y los tiempos de respuesta al ciudadano, se encontró lo siguiente:

1. Que de las 74 PQRS recepcionadas por las distintas dependencias en el periodo comprendido entre julio a septiembre de 2020, todas registran con respuesta; esto significa que hubo diligencia en las respuestas de las PQRS y que los responsables tienen información al respecto.
2. Que de las 74 PQRS recepcionadas por las distintas dependencias en el periodo comprendido entre julio a septiembre de 2020, sesenta y siete (67) registran respuestas dentro de los términos señalados en el

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

artículo 5 del decreto No. 1491 de 2020.

3. Que de las 74 PQRS recepcionadas por las distintas dependencias en el periodo comprendido entre julio a septiembre de 2020, siete (7) respuestas registran por fuera de los términos señalados en el artículo 5 del decreto No. 1491 de 2020.

En el análisis anterior se observa que **la Entidad tuvo un cumplimiento del 86.48%** en las respuestas a las distintas modalidades de peticiones recepcionadas a través de los canales con que cuenta la alcaldía durante el periodo de julio a septiembre de 2020.

Aplicación de la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia)

El objeto de la presente ley es regular 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. Por lo anterior y en aras de dar aplicación a la ley de trasparencia y a los principios de: transparencia, buena fe, de facilitación, de no discriminación y de gratuidad, la Alcaldía de Inírida realiza el siguiente cuadro donde se refleja su aplicación.

DEPENDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA			
	NUMERO DE PQRS	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	RESPUESTA A CADA SOLICITUD (fuera de términos)	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
Secretaria de Administrativa y Financiera	4	0	1	0
Secretaria de Gobierno	10	0	0	0
Secretaria de Educación	4	0	0	0
Secretaria de Transito	2	0	2	0
Secretaria de Salud Municipal	0	0	0	0
Oficina Jurídica y de Contratación	5	0	0	0
Secretaría de Planeación	14	0	0	0
Inspección de Policía Urbana	22	0	3	0
Inspección de Policía Rural	5	0	1	0
Comisaria de Familia	4	0	0	0
Despacho	4	0	0	0
TOTAL	**74**			

CONCLUSIONES:

Luego de hacer el análisis en relación a las respuestas de los derechos de petición se encuentra que la Entidad tiene un porcentaje de **9.45%** de NO CUMPLIMIENTO en el periodo de Julio a septiembre del año 2020 en las respuestas

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

dadas a los derechos de petición radicados por los ciudadanos, siendo necesario implementar acciones que disminuyan este porcentaje de incumplimiento del 5 del decreto No. 1491 de 2020.

Lo cual hace que presuntamente y previo a una investigación de carácter disciplinario respetándose el debido proceso se aplique el artículo 31 de la ley 1437 de 2011 en contra de los funcionarios incumplidos en contestar las peticiones y los encargados de velar por las respuestas, el cual cita:

"Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario".

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.

La población no realiza un uso frecuente del buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la entidad para tal fin, de igual manera por los protocolos activados por la Alcaldía de Inírida las solicitudes se recibieron por correo electrónico.

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.

RECOMENDACIONES:

En términos generales, la Alcaldía de Inírida por su estructura organizacional y funcional a pesar de tener una ventanilla única, hace falta de un software para el manejo de la correspondencia oficial y la gestión de las PQRS, situación que limita en gran medida los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales. Sin embargo y a efectos de buscar oportunidades de mejoramiento, se recomienda las siguientes acciones:

- Se recomienda organizar el procedimiento de radicación de la correspondencia, atendiendo a los lineamientos de la ley 1712 de 2014, conforme a un único filtro el cual se recomienda sea el de correo electrónico de correspondencia@inirida-guainia.gov.co y se lleve el consecutivo de entrada de las solicitudes a todas
- Ante la falta de un software, continuar implementando el formato en Excel diseñado para el control y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales o medios de comunicación con que cuenta la Alcaldía de Inírida, para que las respuestas se den dentro de los tiempos legales.
- Fortalecer las competencias de los Servidores Públicos encargados de recepcionar, radicar y distribuir la correspondencia oficial que ingresa como la que sale a través de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía.
- 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.

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

- 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 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.
- Por la Pandemia COVID 19 se sugiere implementar tecnologías de la información para la radicación, clasificación, trámite, seguimiento y respuesta a las comunicaciones allegadas por la población. De tal manera que su aplicación a las medidas de prevención y 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 continuar con la aplicación del "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Asimismo, evidenciar las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, y planificar las actividades correspondientes a la implementación del Plan anticorrupción de la vigencia 2020.
- Por las medidas adoptadas en los protocolos ante el COVID 19 la mayoría de las PQRS están llegando por correo electrónico a las diferentes Secretarias, siendo necesario recomendar a cada Secretaria enviar la relación a la ventanilla única de atención al ciudadano, para que se lleve una relación actualizada y poder realizar mejor los seguimientos.

Cordialmente,

LIZ LEANDRA GARZON ROMERO
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

En la elaboración del presente documento participaron:
Proyectó: Manuel Julián Bautista García – Abogado OCI
Revisó y Aprobó: Liz Leandra Garzón Romero – Jefe OCIG

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