

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2021

**PRESENTACION:**

En cumplimiento a lo establecido en el decreto No. 491 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 declarada mediante la resolución 385 de 2020 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social y prorrogada a su vez por las resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020. Por lo anterior la entidad elaboró el informe de gestión de PQRS formulados por los ciudadanos durante el periodo comprendido entre abril, mayo y junio de 2021.

Por lo anterior mencionado y dando aplicación al Decreto 491 de 2020 artículo 5. **“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.” en la elaboración del presente informe de seguimiento se siguieron los lineamientos ya mencionados.

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.

**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 ventanilla única de atención al ciudadano.

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 cuenta 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 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	Para radicar PQRS en línea, se accede con el link: <a href="http://www.inirida-guainia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx">http://www.inirida-guainia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx</a>



	Correo Electrónico	de días hábiles.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través del correo electrónico <a href="mailto:correspondencia@inirida-guainia.gov.co">correspondencia@inirida-guainia.gov.co</a>
Atención Correspondencia	Correo Postal y Certificado	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 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 Inirida.

**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	1
Secretaria de Educación	5
Secretaria de Transito	2
Secretaria de Salud Municipal	0
Oficina Juridica y de Contratación	27
Secretaría de Planeación	8
Inspección de Policía Urbana	7
Inspección de Policía Rural	9
Comisaria de Familia	0
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>

Se registró un total de 63 PQRS, a través de los canales con que dispone la Alcaldía de Inirida y tramitadas por cada dependencia durante el periodo comprendido entre el 1° de abril al 30 de junio de 2021.

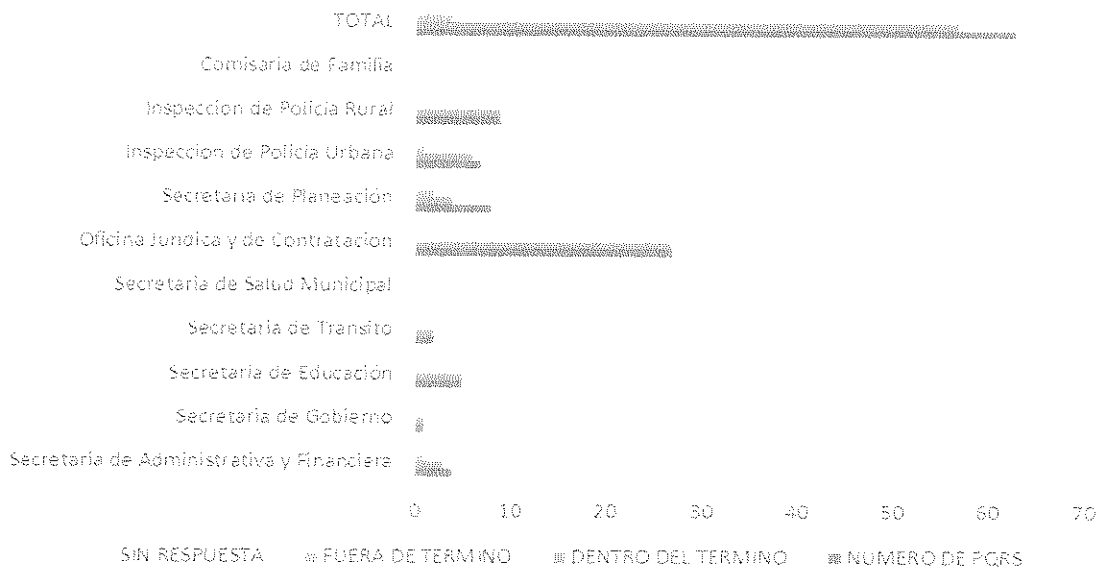
**TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA:**

DEPENDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA			
	NUMERO DE PQRS	DENTRO DEL TERMINO	FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA



Secretaría de Administrativa y Financiera	4	3	1	0
Secretaría de Gobierno	1	1	0	0
Secretaría de Educación	5	5	0	0
Secretaría de Transito	2	2	0	0
Secretaría de Salud Municipal	0	0	0	0
Oficina Jurídica y de Contratación	27	27	0	0
Secretaría de Planeación	8	4	2	2
Inspección de Policía Urbana	7	6	1	0
Inspección de Policía Rural	9	9	0	0
Comisaría de Familia	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>57</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Título del gráfico



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

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





**INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

1. Que de las 60 PQRS recepcionados por las distintas dependencias en el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2021, se encuentra que todas tienen su respectiva respuesta.
2. Que de las 60 PQRS recepcionados por las distintas dependencias en el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2021, cincuenta y cuatro (54) registran respuestas dentro de los términos señalados en el artículo 5 del decreto No. 1491 de 2020.
3. Que de las 60 PQRS recepcionadas por las distintas dependencias en el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2021, seis (6) registran respuestas por fuera de los términos señalados en el artículo 5 del decreto No. 491 de 2020.

En el análisis anterior se observa que la Entidad tuvo un cumplimiento del 90% en las respuestas a las distintas modalidades de peticiones recepcionados a través de los canales con que cuenta la alcaldía durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2021.

**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 10% de NO CUMPLIMIENTO en el periodo del 1° de enero y el 31 de marzo de 2021, en las respuestas dadas a los derechos de petición radicados por los ciudadanos, siendo necesario implementar acciones que disminuyan este porcentaje de incumplimiento del artículo 5 del decreto No. 491 de 2020.

Como se puede evidenciar las comunicaciones clasificadas como "Peticiones" fueron re direccionadas a las dependencias competentes, quienes se responsabilizaron de brindar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 modificado temporalmente por el decreto 491 de 2020. 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.

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.

**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:

- 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



**INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

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.

- 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.
- 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 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 2021.
- 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; aplicar el principio de autocontrol y el elemento de autoevaluación del MECI 2014 en concordancia con el nuevo Modelo Integrado 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.
- Por las medidas adoptadas en los protocolos ante el COVID 19 la mayoría de las PQRS están llegando por correo electrónico a las diferentes secretarías, 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 GARZÓN ROMERO**  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Proyectó: Manuel Julián Bautista García – Abogado OCI  
Revisó y Aprobó: Liz Leandra Garzón Romero – Jefe OCIG

