INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 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 Julio, agosto y septiembre 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 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 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 del correo electrónico correspondencia@inirida-guainia.gov.co
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 Inírida.

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 registros de ingreso de la ventanilla única de atención al ciudadano.

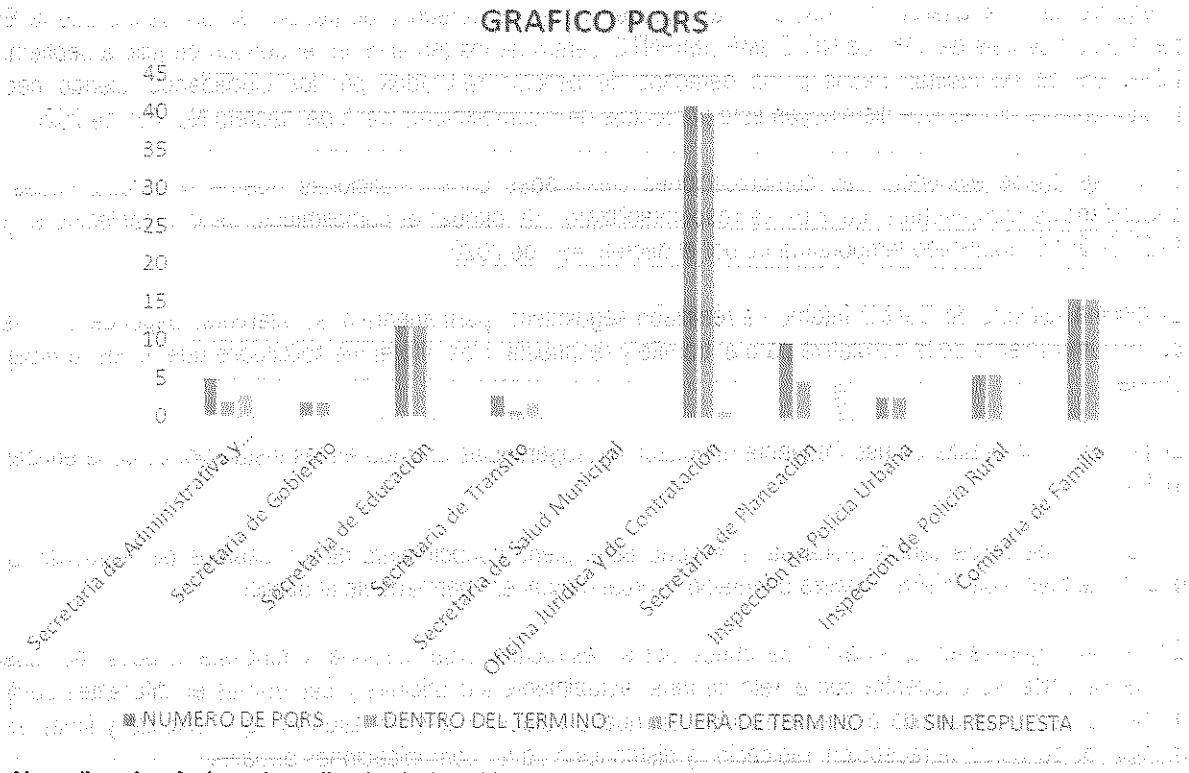
DEPENDENCIA	TOTAL PQRS REGISTRADAS
Secretaria de Administrativa y Financiera	5
Secretaria de Gobierno	2
Secretaria de Educación	12
Secretaria de Transito	3
Secretaria de Salud Municipal	0
Oficina Jurídica y de Contratación	41
Secretaría de Planeación	10
Inspección de Policía Urbana	3
Inspección de Policía Rural	6
Comisaria de Familia	16
TOTAL	**98**

Se registró un total de 92 PQRS, a través de los canales con que dispone la Alcaldía de Inírida y tramitadas por cada dependencia durante el periodo comprendido entre del 1° de julio al 30 de septiembre 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	OBSERVACIONES
Secretaria de Administrativa y Financiera	5	2	3	0	RAD 4885-03-08-2021 Se da respuesta de manera extemporánea mediante OPHM-085-19-10-2021. RAD 5324-08-08-2021 Se da respuesta de manera extemporánea mediante OPHM-086-10-2021. RAD 4885-03-08-2021 Se da respuesta de manera extemporánea el día 7 de octubre de 2021.
Secretaria de Gobierno	2	2	0	0	
Secretaria de Educación	12	12	0	0	
Secretaria de Transito	3	1	2	0	RAD 21-07-2021 Se da respuesta de manera extemporánea mediante STTM-EXT-305-2021-17-11-2021. RAD 02-08-2021 Se da respuesta de manera extemporánea mediante STTM-EXT-290-2021-17-11-2021.
Secretaria de Salud Municipal	0	0	0	0	
Oficina Jurídica y de Contratación	41	40	1	0	RAD 533-05-08-2021 se da respuesta extemporánea el día 24-09-2021.
Secretaría de Planeación	10	5	0	5	RAD-5162-11-08-2021 Sin respuestas, no se encuentra la solicitud. RAD 5221-13-08-2021 Sin respuesta por cumulo de solicitudes. RAD 5717-02-09-2021 se dio respuesta extemporánea el día 6/10/2021. RAD 5718-02-09-2021 se dio respuesta extemporánea el día 6/10/2021 RAD6124-15-09-2021 se da respuesta extemporánea el día 21-10-2021

Inspección de Policía Urbana	3	3	0	0	
Inspección de Policía Rural	6	6	0	0	
Comisaria de Familia	16	16	0	0	
TOTAL	**98**	**87**	**6**	**5**	



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 98 PQRS recepcionadas por las distintas dependencias en el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2021, se encuentra que noventa y tres (93) tienen su respetiva respuesta.
2. Que de las 98 PQRS recepcionadas por las distintas dependencias en el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2021, ochenta y siete (87) registran respuestas dentro de los términos señalados en el artículo 5 del decreto No. 491 de 2020.
3. Que de las 98 PQRS recepcionadas por las distintas dependencias en el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2021, seis (6) registran respuestas por fuera de los términos señalados en el artículo 5 del decreto No. 491 de 2020.

4. Que de las 98 PQRS recepcionadas por las distintas dependencias en el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2021, cinco (5) registran sin respuesta.

En el análisis anterior se observa que la Entidad obtuvo un cumplimiento del 89% 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 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 11% de NO CUMPLIMIENTO dentro de los términos en el periodo de julio a septiembre 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 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.

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.

En términos generales, la Alcaldía de Inírida por su estructura organizacional y funcional a pesar de tener una ventanilla única, se encuentra con el reto de tener actualmente sus oficinas y Secretarías en diferentes puntos del municipio de Inírida debido a la construcción del nuevo palacio municipal, situación que dificulta y limita en gran medida los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales.

RECOMENDACIONES:

En aras de buscar oportunidades de mejoramiento, se realizan las siguientes acciones:

- Realizar de manera inmediata el traslado de la comunicación, en caso de que la solicitud no sea competencia del área que en principio tenía asignada la PQRS, con el fin de que pueda generarse una respuesta dentro de los términos establecidos.
- 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.

- Garantizar y cerciorarse que la respuesta de una petición sea enviada y recibida por el usuario, ya sea remitiendo la respuesta.
- 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 MIPG.
- 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 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 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

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