



OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO
A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER
SEGUIMIENTO 2020


ALC-R

DCI

**SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DEMAS SOLICITUDES
PRESENTADAS ANTE LA ADMINISTRACION
PRIMER SEMESTRE**

ALCALDIA DE REMEDIOS

**CAROLINA MARIA GONZALEZ QUINTERO
DIRECTORA DE CONTROL INTERNO**

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

CONTENIDO


1.	INTRODUCCION	3
2.	OBJETIVOS	4
2.1	GENERAL	4
2.2	ESPECIFICOS	4
3.	ALCANCE.....	5
4.	ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI.....	5
5.	NORMATIVIDAD APLICABLE	5
6.	DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO	6
6.1	Verificación de la existencia y funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRS que los ciudadanos formulen:	6
6.2	Canales Tratamiento	10
6.3	Verificación de la atención a los ciudadanos	12
7.	BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	20
7.1	Revisión de Peticiones atendidas fuera del término establecido.....	20
7.2	La Alcaldía de Remedios no cuenta Software PQRS.	24
7.3.	Análisis de Riesgos	24
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	25

¡VALE LA PENA SOÑAR!

controlinterno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3031

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 311 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

1. INTRODUCCION

De acuerdo a lo establecido en la ley 1474 de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, 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 que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la Administración municipal, debe vigilar el cumplimiento de las normas mencionadas y rendir a la administración de la entidad un informe sobre el particular.


En ese sentido se ofició a los Secretarios de Despacho y demás funcionarios a los cuales fue delegada la respuesta a peticiones por razón de su función, para que estos informaran a la oficina de Control Interno el estado de las solicitudes (con respuesta o aún pendientes).

El presente informe busca enseñar el estado real de PQRS del Municipio de Remedios del primer semestre de 2020, en aras de verificar los aspectos a mejorar y las fortalezas que se deben mantener.

A lo sumo el artículo 76 de la ley 1447 de 2011 establece: *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 la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

En consecuencia, de manera detallada y pormenorizada me permito mostrar cada uno de los aspectos de las PQRS que deben ser mejorados, y si bien el ente territorial ha avanzado, es importante manifestar que para dar cumplimiento a la normatividad y garantizar los derechos constitucionales y legales de los ciudadanos debe mejorar notoriamente y emprender acciones que impacten de manera positiva en la consecución del logro.

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	


2. OBJETIVOS

2.1 GENERAL

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se generan en el ente territorial: Alcaldía de Remedios.

2.2 ESPECIFICOS

- Verificar la oportunidad, materialidad, trazabilidad de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Verificar la existencia y el funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos radiquen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Alcaldía de Remedios.
- Verificar que en la página Web de la Alcaldía exista un enlace de Quejas, Sugerencias y Reclamos de fácil acceso a los ciudadanos.
- Verificar que en la Alcaldía de Remedios exista un espacio en su página Web para que los ciudadanos puedan interponer las quejas, reclamos, sugerencias.
- Analizar el tema de los riesgos asociados al Procedimiento como insumo para el comité de coordinación de control interno.

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

3. ALCANCE

El presente seguimiento se realiza a Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias atendidas en el primer semestre de 2020 en la Alcaldía de Remedios Antioquia.

4. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS – se articula con Séptima Dimensión “Control Interno” que se desarrolla a través del Modelo estándar de Control Interno – MECI – en relación con los elementos: Evaluación del Riesgo, Actividades de Control e Información y Comunicación.

5. NORMATIVIDAD APLICABLE

Constitución Política de Colombia, artículo 23 *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”*

La ley 1474 de 2011 en su artículo 76 estipula 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. (...)*

Decreto 2641 de 2012 artículo 2: *“Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 74 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*

Ley 1712 de 2014 artículo 24. *Del derecho de acceso a la información;* artículo 25 *Solicitud de acceso a la información pública,* artículo 26 *Respuesta a solicitud de acceso a la información.*


Decreto 103 de 2015 artículo 16: *Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública,* artículo 17, *Seguimiento a las solicitudes de información pública,* artículo 19 *Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública.*

¡VALE LA PENA SOÑAR!

controlinterno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3031

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 311 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

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.*

Decreto 124 de 2016: *Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte I del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, artículo 2.1.4.1 Estrategias de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.*

Decreto 1166 de 2016: *Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, Tratamiento y Radicación de las Peticiones presentadas verbalmente”*

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO


Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas:

6.1 Verificación de la existencia y funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRS que los ciudadanos formulen:

Mediante Decreto No. 054, del 14 mayo de 2016 se crea la Ventanilla Única de correspondencia en la Alcaldía Municipal de Remedios.

En dicho acto administrativo se establece que la ventanilla única tiene el fin que la administración regule correctamente el ingreso y la salida de la correspondencia en la Administración Municipal y que se cumplan con los principios estatales como eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad tendientes a producir una respuesta oportuna por parte del Ente administrativo.

La finalidad de este decreto contempló lo siguiente: Centralizar y normalizar los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales, de tal manera que se contribuya con el desarrollo del Programa de Gestión Documental en la Alcaldía Municipal de Remedios Antioquia, articulando a los

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

procesos que se llevan a cabo en los Archivos de Gestión, el Archivo Central y el Archivo Histórico del Municipio.


Ahora bien, las funciones de la ventanilla única son las siguientes:

1. Recibir, radicar, registrar, conservar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la entidad; vigilando que la labor se cumpla dentro de la debida reserva, con oportunidad y orden consecutivo.
2. Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia
3. Proponer métodos y procedimientos incorporando nuevas tecnologías, para permitir de esta manera la modernización y la agilización de las actividades adelantadas en la Ventanilla Única
4. Prestar asesoría en materia de administración de las comunicaciones oficiales a las dependencias de la Alcaldía Municipal que lo requieran
5. Informar con oportunidad a las dependencias competentes, sobre el vencimiento de términos para dar respuesta a los trámites y solicitudes realizadas por los ciudadanos.
6. Radicar y tramitar las comunicaciones con celeridad, imparcialidad y respetando el derecho de turno.
7. Atender con prioridad a los menores de edad, discapacitados y adultos mayores que acudan a la Alcaldía Municipal de Remedios, a fin de entregar y radicar comunicaciones o solicitar información sobre el trámite de su requerimiento.

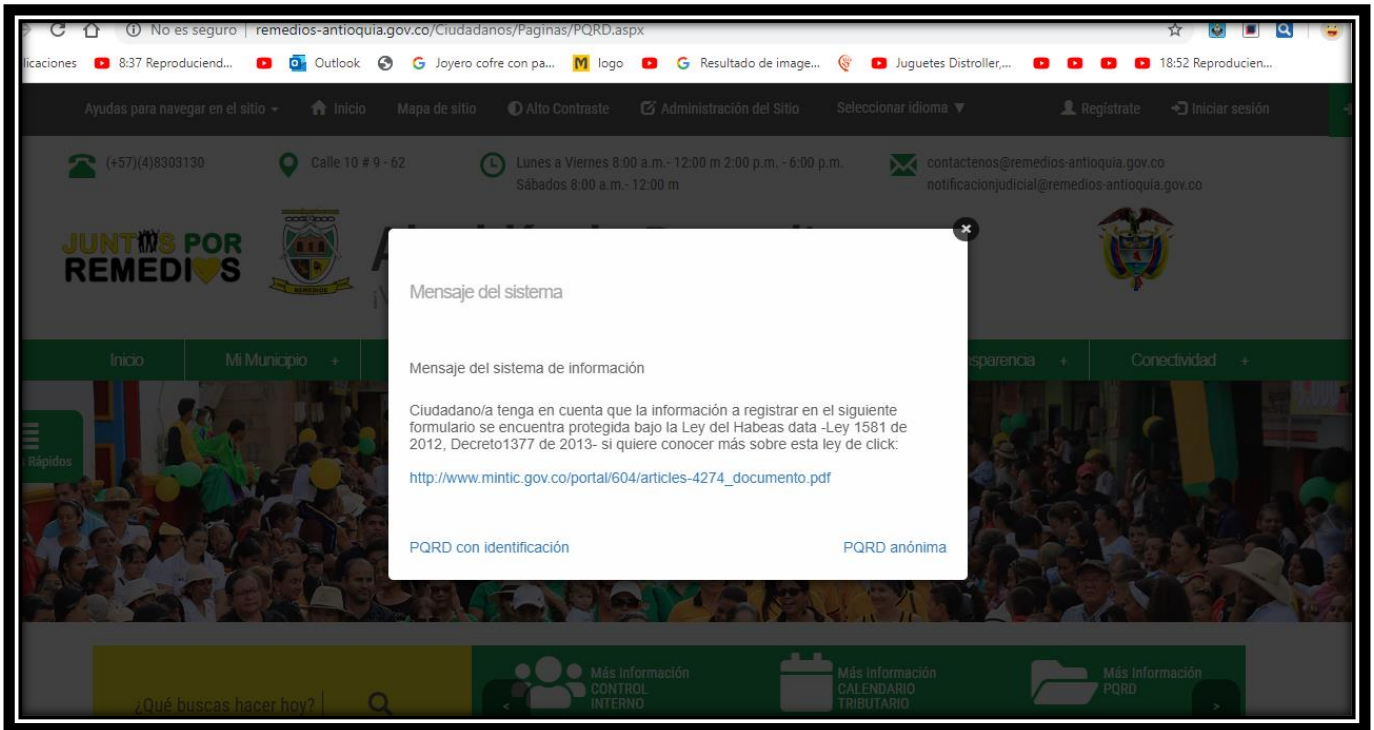
En el primer semestre de 2020 la entidad administrativa cuenta con el *Link*: <http://remedios-antioquia.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>

Este enlace tiene seguimiento por parte de la auxiliar administrativa de archivo y ventanilla única, lo cual significa que se han generado cambios positivos que ayudan en la oportunidad de la respuesta.

De igual forma se puede verificar que con el link: <http://www.remedios-antioquia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Permisos-y-Excepciones.aspx?IDRequest=6503>

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

La alcaldía de Remedios está virando a la virtualidad, de tal forma que se están ampliando los tramites y procesos con atención al público a través de su pagina web.



Ingreso PQRS Pagina web del Municipio de Remedios

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO
A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER
SEGUIMIENTO 2020**

ALC-R

DCI

Link peticiones, quejas y Reclamos Municipio de Remedios

El Sistema de Quejas y Reclamos se encuentra enmarcado dentro del Proceso Estratégico Información y Comunicación cuyo objetivo es el de facilitar los flujos de información y comunicación interna y externa, así como el procesamiento de estadísticas y documentos de análisis económico de manera oportuna y transparente para los grupos de interés. De esta forma, se fortalece la imagen institucional y la cultura del servicio, con el apoyo de recursos tecnológicos e informáticos, contribuyendo a la sostenibilidad.

Los correos electrónicos institucionales son los siguientes:


gobierno@remedios-antioquia.gov.co

planeacion@remedios-antioquia.gov.co

educacion@remedios-antioquia.gov.co

salud@remedios-antioquia.gov.co

¡VALE LA PENA SOÑAR!
controlinterno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3031
Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 311 - Código Postal 052820
www.remedios-antioquia.gov.co

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

planeacion@remedios-antioquia.gov.co

alcaldia@remedios-antioquia.gov.co

secminambiente@remedios-antioquia.gov.co

contactenos@remedios-antioquia.gov.co

notificacionjudicial@remedios-antioquia.gov.co

Sin embargo, es importante decir que las PQRS que ingresan a estos correos electrónicos no se clasifican y se registran, lo que no permite realizar un seguimiento efectivo, tanto por la auxiliar administrativa de ventanilla única, como por la Directora de Control interno.

Sólo el despacho del Alcalde y la Secretaria de Educación Cultura y Deporte radican de manera electrónica y actualmente los documentos que ingresan por el correo contactenos@remedios-antioquia.gov.co

6.2 Canales Tratamiento

Canal escrito – Tratamiento


Oficios recibidos por correo postal, Oficios radicados en la Ventanilla del Municipio de Remedios, primer piso: formato de presentación quejas, reclamos y sugerencias vigentes.

Canal verbal – Tratamiento

El municipio se encuentra en elaboración de propuesta.

Canal virtual – Tratamiento

Radicación PQRSD ingresando a la página web Link actual: <http://www.remedios-antioquia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx> y correo contactenos@remedios-antioquia.gov.co

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

Términos de Respuesta

Los términos para dar respuesta a las solicitudes hechas a la Alcaldía de Remedios, son los que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley estatutaria 1755 de 2015, reglamentaria del Derecho de Petición y el Decreto 1166 de 2016. Los términos para decidir o responder se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción por la entidad competente y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual). **NOTA: Mientras dura la pandemia covid-19 se aplica el DECRETO 491 DE 2020.**

Petición de Información:


Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Alcaldía de Remedios con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Término de respuesta: persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción; entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

6.3 Verificación de la atención a los ciudadanos

Además de los canales descritos anteriormente, el Alcalde del Municipio de Remedios, atiende a los ciudadanos los días lunes a fin de recibir de manera directa las solicitudes, inquietudes, quejas reclamos y denuncias. Es importante decir que desde el mes marzo a partir del día 24, se ha restringido la atención al público dado que la pandemia del COVID-19 ha transformado las consultas y el contacto con los ciudadanos, es así que la Alcaldía de Remedios en atención a dicha situación ha expedido los siguientes actos administrativos:

- ✚ Decreto 081 del 15 de abril de 2020: Por medio del cual se imparten las ordenes e instrucciones necesarias para dar continuidad a la ejecución de la medida de aislamiento obligatorio en el Municipio de Remedios.
- ✚ Decreto 083 del 28 de abril de 2020: Por medio del cual se prorroga y se adiciona al Decreto N° 081 del 16 de abril de 2020, donde se imparten las ordenes e instrucciones necesarias para dar continuidad a la ejecución de la medida de aislamiento obligatorio en el Municipio de Remedios.
- ✚ Decreto 088 del 16 de mayo de 2020: Por medio del cual se modifica parcialmente el decreto municipal 087 de 2020 y se implementan algunas medidas en materia de movilidad y orden público.
- ✚ Decreto 138 - Expedido por Despacho del Alcalde EL 31/08/2020 Por medio del cual se implementan las medidas establecidas en el Decreto Nacional N° 1168 del 25 de Agosto de 2020 en el marco de la emergencia sanitaria causada por el COVID-19 en Municipio de Remedios, Antioquia.

Ahora bien, con la pandemia COVID-19 la presidencia expido el decreto 491 de 2020 el cual amplio los términos:

DECRETO 491 DE 2020: Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo. El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración. En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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:

ALC-R

DCI

- (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.

Artículo 6. Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social las autoridades administrativas a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto, por razón del servicio y como consecuencia de la emergencia, podrán suspender, mediante acto administrativo, los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. La suspensión afectará todos los términos legales, incluidos aquellos establecidos en términos de meses o años. La suspensión de los términos se podrá hacer de manera parcial o total en algunas actuaciones o en todas, o en algunos trámites o en todos, sea que los servicios se presten de manera presencial o virtual, conforme al análisis que las autoridades hagan de cada una de sus actividades y procesos, previa evaluación y justificación de la situación concreta.


En todo caso los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales se reanudarán a partir del día hábil siguiente a la superación de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. Durante el término que dure la suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la Ley que regule

¡VALE LA PENA SOÑAR!

controlinterno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3031

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 311 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

la materia. Parágrafo 1. La suspensión de términos a que se refiere el presente artículo también aplicará para el pago de sentencias judiciales.

ESCRITO

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la Calle 10 Nro. 9-62 Primer Piso. Igualmente por el correo electrónico: contactenos@remedios-antioquia.gov.co, o diligenciando el “Formulario de PQRS” disponible en nuestro portal, en el siguiente enlace: <http://www.remedios-antioquia.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>.

VIRTUAL

Email: contactenos@remedios-antioquia.gov.co Notificaciones Judiciales:
notificacionjudicial@remedios-antioquia.gov.co, Horario de atención: Lunes a Jueves 7:30 a.m.- 12:00
m / 2:00 p.m. - 6:00 p.m. Viernes 8:00 a.m.- 12:00 m / 2:00 p.m. - 6:00 p.m


Con la contingencia de la pandemia covid-19 la Alcaldía de Remedios ha dispuesto el siguiente link para atender de manera diligente los permisos excepcionales otorgados por el alcalde:

<http://www.remedios-antioquia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Permisos-y-Excepciones.aspx?IDRequest=6503>

PRESENCIAL

Dirección: Calle 10 Nro. 9-62 Teléfono: (057) 4 8303130 Teléfono móvil: 3122953672 Fax: 8303159

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en la Decreto número: 053 de mayo 11 de 2016, por la cual se reglamenta el trámite de derechos de peticiones y todas aquellas solicitudes presentadas ante la administración Municipal de Remedios.

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

6.4 Cantidad de peticiones radicadas por los canales dispuestos Alcaldía de Remedios.

Según información proporcionada por ventanilla única la Auxiliar Administrativa reporta a la Dirección de Control Interno el siguiente consolidado en el primer semestre del 2020 con corte julio 31:


NUMERO DE PQRS	DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS PENDIENTES	OBSERVACIÓN
184	Despacho Del Alcalde	0	La Dirección de Control Interno constató que están al día con las Respuesta a las PQRS.
16	Secretaria de Desarrollo social y Agropecuario	0	Se encuentran al día con las respuestas a las PQRS, no obstante, en la plataforma no se observa ingreso de manera electrónica.
26	Secretaria de Educación cultura y Deporte	0	Se observa que se está cumpliendo con la PQRS
154	Secretaria de Hacienda	No se observa en la planilla las respuestas de los siguientes radicados (PQRS): 2020011461 2020011471 2020011472 2020011564 2020011565 2020011566 2020011570 2020011602 2020011603 2020011605	Se debe poner al día con las respuestas

¡VALE LA PENA SOÑAR!

controlinterno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3031

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 311 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

		2020011658 2020011662 2020011670 2020011691 2020011700	
145	Secretaria de Minas y Medio Ambiente	No se observa respuesta de los siguientes radicados: 2020011690 2020011255 2020010722 2020010618	Es menester dar respuesta de manera urgente.
158	Secretaria de Salud y Bienestar social	2020011267 2020011305 2020011325 2020011357 2020011411	Se encuentra que la mayoría de PQRS tienen respuesta, sin embargo, se debe unificar criterio sobre los protocolos de bioseguridad existe respuesta para unas empresas y para otras no, razón por la cual se relaciona los que no se ha contestado.
220	Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos	2020011386 2020011489 2020011568 2020011678 2020011687 2020011697 2020010656	Se observa la adecuada recepción electrónica, no obstante, en los radicados relacionados no se observa respuesta.
309	Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial	2020011381 2020011387 2020011395 2020011397 2020011446 2020011447 2020011449 2020011450	Es preocupante la situación de la Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial, no se observa respuesta en las licencias de construcción y

¡VALE LA PENA SOÑAR!

controlinterno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3031

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 311 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co

ALC-R

DCI


		2020011478 2020011492 2020011493 2020011509 2020011523 2020011525 2020011553 2020011557 2020011577 2020011578 2020011587 2020011589 2020011593 2020011614 2020011622 2020011636 2020011652	<p>subdivisión, este proceso debe documentarse en el manual de procesos y procedimiento. En la planilla de ventanilla única se encuentran sin respuesta, asimismo se observa dos derechos de petición vencidos. Es obligatorio utilizar la planilla de ventanilla única dado que es un control implementado por la Entidad para minimizar los riesgos y generar la trazabilidad de los documentos.</p>
256	INSPECTOR DE POLICIA REMEDIOS	2020011708 2020011704 2020011661 2020011644 2020011635 2020011474 2020011348 2020011342 2020011332 2020011079 2020010457	<p>Es importante que se ponga al día con las respuestas. Se encuentra de manera correcta con las resoluciones, empero de los radicados relacionados no se observa respuesta.</p>
23	CATASTRO	2020011285	<p>No se observa respuesta del radicado que se relaciona.</p>
78	COMISARIA DE FAMILIA	0	<p>Se encuentra al día con las respuestas a las PQRS.</p>
4	BANCO DE PROYECTOS	2020010728 2020011573 2020011743 2020011829	<p>No se observa respuesta de los radicados que se relaciona.</p>

¡VALE LA PENA SOÑAR!

controlinterno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3031

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 311 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

En las planillas asignadas en Excel se observa que las áreas con mayor asignación son:

- ✚ Secretaria de planeación y Desarrollo Territorial: 309 PQRS
- ✚ Inspector de policía de Remedios: 256
- ✚ Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos: 220
- ✚ Despacho del Alcalde: 184

Total, analizadas PQRS Primer Semestre 1573

ANÁLISIS

Secretaria con mayor atención: Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial

Todas las secretarías y los despachos que recibieron PQRS han realizado el cierre de sus respectivas solicitudes el primer trimestre del 2020, sin embargo, tal y como se constata en el análisis de cada oficina existe extemporaneidad en varias de las respuestas, aspecto que se tiene que mejorar, ahora bien, para el semestre con corte al 31 de julio se relaciona cada una de las PQRS donde la Dirección de Control Interno no observó respuesta cargada en la planilla de ventanilla única que es el medio de revisión y seguimiento de este despacho.

Fortaleza:

- ✚ Diseño de control que cumple con todos los requisitos legales y que a su vez de manera preventiva busca identificar los riesgos asociados al cumplimiento de Respuestas de PQRS del Municipio de Remedios.
- ✚ Se está implementando la radicación de las PQRS que ingresan de manera electrónica.



OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO
A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER
SEGUIMIENTO 2020

ALC-R

DCI

Dificultades: Se sigue presentando la extemporaneidad de respuesta y varios de los funcionarios están dando respuesta sin radicado de salida, lo que no permite verificar la veracidad de la respuesta, es decir si bien se hace el cierre de las PQRS que ingresan físicamente por la ventanilla única la confiabilidad del proceso consiste en la utilización adecuada de los canales y del procedimiento establecido.

7. BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

No he recibido ningún tipo de documento que se halla alojado en el buzón, dado que la Alcaldía municipal está realizando ciertos cambios y mejoras en la entidad a fin de poder ubicar los buzones entre ellos el de la Dirección de Control Interno.


Revisadas las cifras del volumen de datos de PQRS radicadas en la oficina de ventanilla única contenidas y clasificadas por la auxiliar administrativa de Archivo, así como en la base de datos del reporte de gestión documental, se pudo evidenciar que existen un control de las PQRS físicas y que el ente administrativo ha mejorado considerablemente.

RECOMENDACIÓN:

Es necesario adquirir de manera urgente por parte del municipio de Remedios el software en gestión documental que nos permita organizar de manera adecuada la ventanilla única y todo el flujo documental como lo indica la normatividad y el Archivo General de la Nación.


7.1 Revisión de Peticiones atendidas fuera del término establecido

De acuerdo con el reporte de la Base de datos de Gestión Documental, en el primer semestre del año 2020 se atendieron de forma extemporánea peticiones radicadas por el canal de ventanilla única, sin embargo, no es posible cuantificarlas dado que no se cuenta con un sistema que identifique los tiempos y tampoco se tiene seguimiento de las que ingresan de manera electrónica, no obstante, la Dirección de control interno ha identificado las siguientes PQRS sin respuesta:

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

Secretaria de Hacienda	No se observa en la planilla las respuestas de los siguientes radicados (PQRS): 2020011461 2020011471 2020011472 2020011564 2020011565 2020011566 2020011570 2020011602 2020011603 2020011605 2020011658 2020011662 2020011670 2020011691 2020011700
-------------------------------	---


Secretaria de Minas y Medio Ambiente	No se observa respuesta de los siguientes radicados: 2020011690 2020011255 2020010722 2020010618
--------------------------------------	--

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

Secretaria de Salud y Bienestar social	2020011267 2020011305 2020011325 2020011357 2020011411
--	--

Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos	2020011386 2020011489 2020011568 2020011678 2020011687 2020011697 2020010656
--	--

Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial	2020011381 2020011387 2020011395 2020011397 2020011446 2020011447 2020011449 2020011450 2020011478 2020011492 2020011493 2020011509 2020011523 2020011525 2020011553 2020011557 2020011577 2020011578 2020011587 2020011589 2020011593 2020011614
---	--

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	


	2020011622 2020011636 2020011652
--	--

Inspector De Policía Remedios	2020011708 2020011704 2020011661 2020011644 2020011635 2020011474 2020011348 2020011342 2020011332 2020011079 2020010457
-------------------------------	--

Catastro	2020011285
----------	----------------------------

HALLAZGO No 1: No existe respuesta a las PQRS

Teniendo en cuenta que los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones están debidamente regulados por la ley y que las solicitudes radicadas en el año 2020 primer semestre por ventanilla única, son aproximadamente **1573** las cuales fueron atendidas por las distintas dependencias, se evidencia la configuración de incumplimiento normativo y materialización del Riesgo, por la inobservancia e inoportunidad de los tiempos de respuestas a las peticiones que se relacionaron en los cuadros amarillos de la planilla de ventanilla única (radicados relacionados color verde), situación que faculta al ejecutivo a tomar las acciones correspondientes.

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

7.2 La Alcaldía de Remedios no cuenta Software PQRS.

La Alcaldía de Remedios no cuenta con aplicativo de gestión documental que alerte el tiempo de vencimiento de las peticiones, lo cual dificulta de manera considerable a la hora de generar el seguimiento de las peticiones, se recomienda adquirir un software como herramienta para agilizar el procedimiento.


Se sugiere adquirir lo antes posible **Software PQRS**, y se capacite al personal encargado de la ventanilla única, sino se adopta esta recomendación los riesgos para el ente administrativos se siguen considerando altos, toda vez que no tenemos la manera de verificar oportunamente los tiempos de respuestas de las PQRS.

7.3. Análisis de Riesgos

Se determinó la reiteración de la materialización del Riesgo Incumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRS de acuerdo con la normatividad vigente.

Lo anterior evidencia falla en los siguientes controles asociados al Procedimiento:

- Verificar la oportunidad de los tiempos de respuesta de conformidad con la normatividad vigente; Realizar seguimiento al Trámite de Quejas y Reclamos. La secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial presenta respuestas extemporáneas, de igual forma la secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos y la Secretaria de Hacienda, salud, Minas y Medio ambiente.
- Perdida de información: No se tiene control y unificación de las PQRS que ingresan a los correos institucionales, es así que se debe radicar las PQRS en un solo correo institucional para la atención al público, se debe centralizar el proceso, pues ventanilla única no tiene reporte de la cantidad de flujo de documentos que ingresan a dichos correos, por lo cual existe un riesgo alto de perdida de información.
- El control diseñado por el ente administrativo para el seguimiento y radicación de documentos (planilla de Excel) debe ser utilizado por todos los funcionarios quienes deben cumplir con los procedimientos que activan el control, de lo contrario la materialización de riesgos es inminente.

		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo expuesto a lo largo del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno concluye que:

- Cada una de las secretarías y despachos que generalmente son los líderes de los procesos, situados en la línea de defensa número uno y dos deben comprometerse con el manejo oportuno de las PQRS que ingresan de manera virtual, esto es a los correos electrónicos institucionales, dado que la ventanilla única no tiene trazabilidad de estos PQRS, por lo cual la Dirección de control interno no puede realizar un seguimiento oportuno a las PQRS electrónicas, situación que evidencia fallas en la aplicación de los controles establecidos y por ende materialización de los riesgos.
- Es importante precisar que de manera reiterativa se ha indicado a los diferentes secretarios de despacho que la atención oportuna de las PQRS es uno de los aspectos fundamentales en el ente administrativo ya que las consecuencias disciplinarias para los reincidentes deben surtir necesariamente el proceso establecido en la ley 734 de 2002.
- Es importante que el señor Alcalde le exija a los funcionarios el cumplimiento de los manuales y por ende la aplicación de la normatividad, en ese sentido es menester que todos los funcionarios cuando den respuesta a los oficios atiendan al proceso y procedimiento estructurado por la entidad municipal.

FORTALEZAS

- Despachos que venían presentando extemporaneidad el año anterior en la respuesta, a la fecha se encuentran al día, como es secretaria de Secretaria de Desarrollo social y Agropecuario, secretaria de Educación, cultura y Deporte.

DEBILIDADES

- Se sigue dando respuesta a las solicitudes sin ser radicadas en la ventanilla única.
- Se sigue presentando extemporaneidad en el trámite a las peticiones y con el riesgo de que se presenten tutelas en contra de la administración como ya ha sucedido en periodos anteriores.
- No se tiene trazabilidad y seguimiento de las PQRS que ingresan a los correos electrónicos de cada secretaria o despacho, si bien de manera física por parte de ventanilla única se ha mejorado el control, es importante implementar el control y seguimiento a las PQRS electrónicas.
- Se insiste con esta recomendación establecida en la ley: Artículo 14 ley 2601 de 2019. Integración a la sede electrónica. Las autoridades deberán integrar a su sede electrónica todos los portales, sitios web, plataformas, ventanillas únicas, aplicaciones y soluciones existentes, que permitan la realización de trámites, procesos y procedimientos a los ciudadanos de manera eficaz. La titularidad, administración y gestión de la sede electrónica es responsabilidad de cada autoridad competente y estará dotada de las medidas jurídicas, organizativas y técnicas que garanticen calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información y de los servicios.



CAROLINA MARIA GONZALEZ QUINTERO
Directora De Control Interno