



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

ALC-R

DCI

INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO PQRS

JULIO- DICIEMBRE 2020

DIRECTORA CONTROL INTERNO

PATRICIA LONDOÑO RENGIFO



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

ALC-R

DCI

TABLA DE CONTENIDO


I. INTRODUCCION	3
II. OBJETIVO	3
III. ALCANCE.....	3
IV. METODOLOGIA.....	3
V. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.....	4
VI. RECOMENDACIONES.....	10

¡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	

I. INTRODUCCION

La oficina de control interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas durante el segundo semestre del año 2020. El seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRS se llevó a cabo teniendo en cuenta las peticiones de la ciudadanía recibidas y tramitadas por cada Secretaría, según el reporte generado por la funcionaria encargada de Archivo - Ventanilla Única , encargada de la recepción de la información y el tratamiento estadístico de la misma.

II. OBJETIVO:


Realizar el seguimiento y evaluación a la atención y cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, interpuestas por la ciudadanía y demás partes interesadas, con el fin 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 que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

III. ALCANCE:

El presente informe, contiene el consolidado de los informes mensuales, respecto de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recibidas por la Alcaldía municipal de Remedios, durante el periodo de julio a diciembre de 2020, así como la verificación de la respuesta oportuna, además las tutelas tramitadas por violación al derecho fundamental de petición y las recomendaciones correspondientes.

IV. METODOLOGÍA:

Dando cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas reglamentarias se ejecutó teniendo en cuenta el alcance del presente informe. Se realiza un diagnóstico del tratamiento de la PQRS del segundo semestre del año 2020, con base en la totalidad de las peticiones radicadas, la clasificación por estado, análisis por dependencia y cantidad de peticiones radicadas por los diversos canales ante la administración municipal, con el fin de determinar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.


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

MARCO NORMATIVO:

1. 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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
2. Ley 1474 de 2011: Artículo 9. “(...) Los informes de los funcionarios del control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten. (...)”
3. Ley 1474 de 2011: Artículo 76. “(...) 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. (...)”
4. 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 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
5. 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 información.
6. Decreto 103 de 2015. Art. 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.
7. 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.”
8. Ley 1437 de 2011 Título 2. Derecho de Petición.
9. Circular externa No. 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

V. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Se verifico el funcionamiento de la ventanilla única de correspondencia dependencia encargada de regular correctamente el ingreso y la salida de la correspondencia en la

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

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.

El Subproceso de Peticiones, 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.

CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS POR PARTE DE LOS CIUDADANOS: La Administración Municipal de Remedios, tiene habilitados varios canales presenciales, electrónicos y telefónicos (no presenciales), a través de los cuales se pueden interponer las PQRS que se relacionan a continuación:

Medios presenciales: Ventanilla única presencial en el centro administrativo ubicado en el parque principal, calle 10 número 9 – 62, primer piso.

Medios electrónicos: En la página web: www.remedios.gov.co, se podrá encontrar la ventanilla única virtual, el link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Medios Telefónicos: Teléfono fax + (57) (4) 8303196

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

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


Es importante decir que en la actualidad algunas Secretarías tienen el hábito de remitir las PQRS al correo contactenos@remedios-antioquia.gov.co para su radicación. Sin embargo, es de anotar que más de la mitad de las Dependencias de la Administración municipal no cumplen con este importante procedimiento.

¡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	


Además de los canales descritos anteriormente, el Alcalde del Municipio de Remedios, atiende a los ciudadanos el día lunes a fin de recibir de manera directa las solicitudes, inquietudes, quejas reclamos

RESULTADOS:

Según información proporcionada por ventanilla única la auxiliar Administrativa reporta a la dirección de control interno el siguiente consolidado en el segundo semestre del 2020:

1. PQRS ALLEGADAS POR DEPENDENCIAS

DESTINATARIO – DEPENDENCIA	CANTIDAD
Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial	638
Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos	366
Secretaria de Desarrollo Social y Agropecuario	50
Secretaria de Minas y Medio Ambiente	274
Secretaria de Educación, Cultura y Deportes	74
Secretaria de Salud y Bienestar Social	379
Secretaria de Hacienda	349
Despacho del Alcalde	249
Comisaria de Familia	121
Inspección de Policía	489
Sisben	8
Secop	0
Banco de Proyectos	10
Talento Humano	73
Coordinador de Deportes	0
Catastro	39
Adulto Mayor	1
Mana	2
Comunicaciones	

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

Corregiduria la Cruzada	12
Corregiduria Santa Isabel	1
Corregiduria Carrizal	2
Ventanilla Única	63
Contratación	9
Familias en Acción	1
Enlace de Victimas	5
Post Conflicto y Genero	2
Control Interno	1
Programa Discapacidad	1
Oficina Tics	25
Promotor Desarrollo Social	7
TOTAL	3.257

De la información contenida en la tabla anterior se pudo establecer que la secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial es la dependencia a la cual llegaron más **PQRS** en el segundo semestre del año 2020(638) Seguidamente y en estricto orden de mayor a menor, se encuentran: Inspección de Policía y Tránsito(489) , Secretaria de Salud y Bienestar Social (379); Secretaria de Gobierno y Servicios administrativos(366); Secretaria de Hacienda(349); Despacho del Alcalde(249); Secretaría de Minas y Medio Ambiente(274).

2. ANÁLISIS DE TIPOLOGÍAS PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRE 2020:

Dependencia Responsable	Solicitudes que no requieren respuesta	Solicitudes que requieren respuesta	Solicitudes con respuesta	Solicitudes pendientes de respuesta
Secret. de Planeación y Desarrollo	34	604	324	220
Secret. Gobierno/ Servic administrativos	247	119	89	8
Secret. de Desarrollo Social y Agropecuario	17	33	13	20
Secret. de Minas y Medio Ambiente	78	196	158	9
Secret. de Educación, Cultura y Deportes	16	58	14	45

¡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


Secret. de Salud y Bienestar Social	57	322	89	200
Secret. de Hacienda	68	281	57	223
Despacho del Alcalde	57	192	57	76
Comisaria de Familia	42	79	15	57
Inspección de Policía	31	458	211	224
Sisbén	0	8	7	1
Secop	0	0	0	0
Banco de Proyectos	0	10	0	10
Talento Humano	10	63	36	25
Coordinador de Deportes	0	0	0	0
Catastro	1	38	19	
Adulto Mayor	1	0	0	0
Mana	0	2	0	2
Contratación	1	8	1	6
Corregiduría la Cruzada	0	12	1	10
Corregiduría Santa Isabel	0	1	0	1
Corregiduría Carrizal	0	2	0	2
Ventanilla Única	11	52	43	3
Comunicación	0	0	0	0
Familias en Acción	1	0	0	0
Enlace de Víctimas	1	4	1	3
Post Conflicto y Género	0	2	0	2
Control Interno	0	1	1	0
Programa de Discapacidad	0	1	0	1
Tics	0	0	0	0
Promotor Desarrollo Social	3	4	0	4

¡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	

De las 3.257 peticiones recibidas, se contestaron 1.135; faltan por contestar 1.178, no requerían respuesta 991


De la información recopilada en la tabla anterior se establece que debido a la falta de reporte en la planilla se puede decir que a la fecha del presente informe están pendiente de trámite o respuesta 1.178 PQRS, generando un riesgo inminente a la Entidad de que sea objeto de acciones constitucionales de Tutela por violación al derecho fundamental de petición e incluso, el inicio de procesos disciplinarios en contra del Representante Legal de la Entidad y del Titular de la Dependencia u oficina que no ha respondido de manera oportuna.

Frente a las PQRS sin respuesta: De acuerdo a lo anterior se puede indicar que frente a las PQRS sin respuesta la Inspección de Policía y Tránsito encabeza la lista de las oficinas que NO contesta sus PQRS, le siguen Secretaría de Hacienda, Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial Secretaria de Salud y Bienestar Social

El contestar por fuera del término o no contestar, avizora un flagrante incumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y hace que el municipio esté en un riesgo inminente de ser objeto de acciones constitucionales de Tutela, por violación al derecho Fundamental de petición. Aparte de eso, se puede concluir que no se les está brindando un servicio oportuno, eficiente y de calidad a los usuarios que acceden al servicio público a través de estos mecanismos de PQRS.

Finalmente, se tiene que el Representante Legal de la Entidad, al igual que el Secretario de Despacho se pueden ver avocados a procesos disciplinarios por parte de la Autoridad competente, toda vez el numeral 8 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002, establece como una de las prohibiciones de los Servidores Públicos la Siguiete: *“Artículo 35. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: (...) 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento. (...)”*

Se concluye entonces que el municipio de Remedios – Antioquia, a la fecha, se encuentra en un riesgo alto de que sea objeto de acciones constitucionales de Tutela o inicio de Procesos Disciplinarios en contra de los Servidores Públicos que no responden las PQRS de manera oportuna. Los porcentajes descritos en la tabla anterior hacen referencia al nivel de incumplimiento en el reporte de las respuestas a los usuarios que interpusieron una PQRS

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

VI. RECOMENDACIONES:


- Cuando llegue una PQRS al municipio y sea radicada en la ventanilla Única Documental, con su correspondiente consecutivo de recibido, se deberá dar respuesta por escrito y relacionar en la misma el radicado de recibido.
- Los PQRS deben de llegar a través del correo contactenos@remedios-antioquia.gov.co indicando que se requiere radicar su ingreso. Luego se deberá dar respuesta por escrito y relacionar en la misma el radicado de recibido; Acto seguido se deberá radicar en el Archivo-Ventanilla Única con el fin de asignar radicado de respuesta y poder hacer la trazabilidad de la respuesta oportuna. Finalmente, la respuesta se puede enviar por el mismo medio por el cual fue recibida o según indique la petición.
- Bajo ninguna circunstancia se deben responder PQRS sin radicado de salida, el cual es asignado por Archivo- Ventanilla Única. En el presente informe se evidencia que aún falta compromiso por parte de las Dependencias en la aplicación del proceso establecido para el control de PQRS.
- Cuando una PQRS llegue al municipio (puesto que se supone que todas las PQRS deben ser radicada sen su ingreso) se deberá emitir respuesta con su correspondiente radicado de salida. manera física es preciso responderla de igual forma, siempre con el radicado de salida. Por ejemplo, si solicitan copias de documentos en alguna dependencia, de manera escrita, no basta con entregar el documento físico al solicitante, sino que se debe hacer con oficio remisorio que evidencie la entrega de la respuesta de manera oportuna, con su correspondiente radicado de salida y firma de recibido del solicitante o en su defecto, guía de envío por correo certificado o soporte de envío por correo electrónico. El no hacerlo de esta forma genera un riesgo para la Entidad de que interpongan acciones constitucionales de Tutela, por cuanto no se tiene soporte o evidencia de la respuesta.
- Existen algunas dependencias a las que llegan solicitudes de trámites, para lo cual el funcionario competente lo realiza, pero nunca responden al solicitante si el trámite fue realizado de manera satisfactoria o no, razón por la cual se recomienda Informar por escrito, como respuesta al trámite, el resultado del mismo, con su correspondiente oficio remisorio con su radicado de envío, pues de no hacerlo, desde el Archivo – Ventanilla Única se entiende como no contestada la PQRS. Se precisa que esta situación impide el control de las PQRS.
- No se recomienda dar respuesta a PQRS que no han sido radicadas de manera física o por correo electrónico de manera verbal o telefónica y ni si quiera, cuando la PQRS sea de manera

¡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	

verbal, pues indica el Decreto 1166 de 2016, que, en todo caso, la respuesta debe darse de manera escrita. Lo anterior puede constituirse en causal de vulneración al derecho fundamental de petición y ser objeto de amparo constitucional bajo la acción de Tutela. Tampoco se recomienda dar respuestas oficiales vía WhatsApp, pues general el riesgo ya indicado.

- Se recomienda que cuando a sus dependencias lleguen derecho de petición o solicitudes que no son de su competencia, está se remitan en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual indica: Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. Cuando consideren que no son de su competencia pero el competente no es una Entidad externa sino otra dependencia que hace parte de la estructura organizacional de la entidad, devolverán el derecho de petición o la solicitud al Archivo – Ventanilla Única, para que lo reasigne a la dependencia correcta, so pena de que quede cargado a su dependencia y sean responsables de la respuesta oportuna.
- Se recomienda a la Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial responder a las solicitudes de expedición de Licencias o modificación de licencias, dentro de los estrictos términos establecidos en el artículo 34 del Decreto 1469 de 2010 y evitar la configuración del Silencio Administrativo Positivo.
- Se recomienda que se dé respuesta mediante oficio remisorio debidamente radicado con consecutivo de salida, a las solicitudes cuyo trámite concluye con la Expedición de un certificado o un Acto Administrativo como por ejemplo, una Resolución por medio de la cual se conceden vacaciones, o una licencia no remunerada, un certificado laboral, una licencia de construcción, entre otros.
- Cuando hay una PQRS radicada por escrito y el peticionario por distintas razones quiera desistir de la misma, se recomienda que se haga de igual forma por escrito, para contar con la correspondiente evidencia. De lo contrario, si no se contesta, se crea el riesgo de una posible acción constitucional de Tutela por violación al derecho fundamental de petición.
- Se recomienda, a partir de la fecha de socialización del presente informe, verificar las PQRS vencidas y contestarlas de una manera clara, precisa y de fondo, de manera inmediata, conforme a lo indicado en la Ley 1755 de 2015.

ALC-R

DCI

- Se recomienda alimentar la plantilla suministrada por Archivo – Ventanilla Única, en formato Excel, de manera diaria, frente las PQRS que lleguen a cada dependencia, para así tener una realidad de los pendientes por contestar, de las PQRS tramitadas y de los tiempos de respuesta, además que será un insumo indispensable que se requerirá de manera semestral por parte de la Oficina de Control Interno.

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 PQRSD**, 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 PQRSD.

Cordialmente,



PATRICIA LONDOÑO RENGIFO
Directora Control Interno.