Radicado interno 2024030268

PRIMER INFORME ACOMULADO ENERO- AGOSTO DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS y FELICITACIONES EN EL MUNICIPIO DE REMEDIOS, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011 *"ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN"*

ALCALDÍA DE REMEDIOS

CARLOS FRANQUI ARANGO
ASESOR — DIRECTOR DE CONTROL INTERNO

SEPTIEMBRE 4 DE 2024

INTRODUCCIÓN

El Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 establece medidas que fortalecen la participación ciudadana, a través del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y en su Artículo 76, establece que: *"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".*

El proceso de quejas y reclamos es una herramienta, para el mejoramiento continuo que permite definir e identificar qué información requieren los ciudadanos, cuáles son las inquietudes quejas y sugerencias de los usuarios de la alcaldía del Municipio de Remedios, además es un canal más de interacción entre la administración y sus usuarios teniendo en cuenta la participación activa de la comunidad ayuda a identificar y resolver las fallas que se vengan presentando en la prestación de servicios que ellos mismos reciben con el fin de mejorarlo.

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.

Por todo lo anterior y con el fin de darle cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el asesor – Director de Control Interno, realizó la evaluación de los resultados obtenidos en el proceso del servicio al ciudadano, así como la gestión realizada, verificando el cumplimiento de las normas legales vigentes y la obligatoriedad de establecer un control de quejas y reclamos. Se procede a presentar el primer informe acumulado de la vigencia 2024, el cual consolida las peticiones recibidas del 1° de enero al 31 de agosto de 2024. Las fuentes de información fueron suministradas por la oficina de archivo de la Administración Municipal.

MARCO NORMATIVO

- *Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa." Artículo 54.*
- *Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos" Artículo 15.*
- *Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades "Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición".*
- *Ley 1474 de 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". Artículo 76.*
- *Ley 1755 de 2015 "Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición..."*
- *Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."*

SEGUIMIENTO

La correspondencia se recibe en la ventanilla única por la auxiliar de la misma, quien se encarga de la radicación, registro, reparto y control de los diferentes documentos a las dependencias correspondientes. Similar a esto, mediante la página web del municipio también se reciben las PQRSDF y, se direccionan direccionar dichas solicitudes a las diferentes dependencias de la Administración Municipal.

CUADRO RESUMEN DE LAS PQRSDF

SEGUIMIENTO A PQRSDF - ENERO A SEPTIEMBRE DE 2024					
Dependencia	**Recibidos**	**Resueltos**	**Pendientes**	**Porcentaje de Resueltos**	**Porcentaje de Pendientes**
Despacho del Alcalde	38	27	11	71,05%	28,95%
Secretaría de Desarrollo Social y Agropecuario	12	10	2	83,33%	16,67%
Secretaría de Educación, Cultura y Deporte	30	11	19	36,67%	63,33%
Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	669	379	290	72,88%	27,12%
Secretaría de Hacienda	59	43	16	75,27%	24,73%
Secretaría de Minas y Medio Ambiente	191	174	17	91,10%	8,90%
Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	695	565	130	81,29%	18,71%
Secretaría de Salud y Bienestar Social	43	24	19	55,81%	44,19%
TOTAL	**1737**	**1233**	**504**	**70,98%**	**29,02%**

NOTAS:

- *Las PQRSDF que se encuentran pendientes a fecha de corte del 31 de agosto de 2024, o por lo menos sin reporte a la funcionaria encargada son 504, de ellas solo 93 están dentro de los términos de ley para ser resueltas y 411 están pendientes de dar respuesta con presunta forma extemporánea.*

- *En el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la dimensión gestión de valores con valores para resultados en la política de servicio al ciudadano, el ente territorial MUNICIPIO DE REMEDIOS, desde el semestre 2022 – 2, inició la aplicación aleatoria de encuestas mediante formatos de satisfacción a los usuarios que visitan la entidad.*

CONCLUSIONES

- *A corte del 31 de agosto de 2024, la entidad presenta un 29.02% de PQRSDF Pendientes por resolver, correspondiente al Despacho del Alcalde, Secretaria De Minas y Medio Ambiente, Secretaria de Desarrollo y Agropecuario, Secretaría de Educación, Cultura y Deporte, Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial y Secretaría de Salud y Bienestar Social.*

- *Se recomienda Dar respuesta oportuna como lo consagra el artículo 23 de la Constitución Nacional y la Ley 1755 del 2015 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a fin de evitar las tutelas y posibles sanciones disciplinarias.*

- *Se recomienda Instalar buzones en la entrada de la sede temporal – Coliseo Municipal y en aquellos sitios donde presta servicios la Administración Municipal, para que los usuarios puedan manifestar sus inquietudes, las cuales ayudarán a mejorar el servicio institucional.*

- *Se recomienda a la alta dirección, analizar la posibilidad de la adquisición de un Software de gestión documental para la entidad, que permita agilizar el proceso de gestión documental, entregando en tiempo real las PQRSDF a los funcionarios responsables y establecer los controles respectivos, generando alertas para evitar extemporaneidad de su respuesta y consolidar la trazabilidad de las mismas.*

- *Las tablas de retención documental no cuentan con la y aprobación por parte del Consejo Departamental de Archivo, según información aportada por la funcionaria encargada. En la anterior administración se contrató el proceso de implementación, pero no se terminó con éxito el objeto del contrato.*

- *Por lo anterior se recomienda apropiar los recursos para la puesta en marcha de las tablas de retenciones documentales, toda vez que además de cumplir con la normatividad vigente también facilitará en su implementación, la gestión y el trámite oportuno de las PQRSDF.*

Agradezco de antemano la atención al presente informe y la consideración a las observaciones sugeridas,

De usted siempre servidor

CARLOS FRANQUI ARANGO
Director de Control Interno

Rb
Duplicado
5-SEPT-2024
7:43am