

INFORME EJECUTIVO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS)



MUNICIPIO DE FONSECA, DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
(Periodo Analizado: Julio a diciembre 2021)

DANIZA MARIA BOLIVAR TORRES
Jefe de Control Interno

Fecha Elaboración: enero de 2022

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES SEGUNDO SEMESTRE 2021 ALCALDIA MUNICIPIO DE FONSECA LA GUAJIRA

OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. “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”.

CONTROL DE LEGALIDAD:

La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido entre el 1º de julio a 31 de diciembre de 2020 dando cumplimiento a: Ley 1474 del 2011, Artículo 76. Ley 1437 de 2011, Título 2 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.

ALCANCE:

Identificar tiempos de respuesta en los requerimientos realizados a la Administración Municipal, en lo relacionado a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes para determinar si se está cumpliendo con lo establecido en la norma. La Administración Municipal ha establecido canales de atención, a disposición de la ciudadanía para el acceso a trámites, servicios e información y recepción de las PQRS:

1. Atención telefónica
2. Atención directa y personalizada, Número de solicitudes recibidas, Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, Tiempo de respuesta a cada solicitud, Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información
3. Derechos de petición, Quejas y Reclamos
4. Oportunidad de respuesta: dentro y fuera del término.

5. Solicitudes de derechos de petición y sugerencias ingresados o realizados a través del Link Quejas y Reclamos de la página WEB de la Alcaldía.

La oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, presenta el informe semestral de las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes durante el segundo semestre de 2021.

En el contenido del presente documento se relaciona información consolidada de las actividades realizadas por las diferentes dependencias.

Dado que no existe un informe consolidado y tabulado sobre el seguimiento a las PQRS, se procedió a indagar en todas las secretarías y oficinas de la administración y se pudo corroborar que en la Alcaldía Municipal no existe un acto administrativo que cree la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias como tal, pero el manual de funciones, establece al profesional código 219 grado 01 asignado al Despacho del Alcalde Municipal, las funciones de:

Recepcionar la correspondencia que ingresa a la entidad, ingresarla a una base de datos para su seguimiento, registrarla con un número, único de radicado y dirigirla a la oficina que le corresponda.

Consolidar una base de datos de seguimiento a correspondencia que sale de la entidad, incorporando toda la información de salida de correspondencia que remitieron las oficinas sectoriales.

Orientar a los ciudadanos sobre los procedimientos necesarios para realizar sus trámites.

Debido a lo anterior, todas las solicitudes se reciben a través de la secretaría del despacho del alcalde y estas a su vez, las transfiera a cada una de las secretarías de acuerdo a sus competencias para que se tramiten.

Se evidencia en la tabla de datos reportados por las oficinas, que las respuestas a las solicitudes se realizaron dentro de los términos legales para hacerlo, hoy ampliados por efectos de la pandemia generada por el COVID – 19 a través del Artículo 5 del Decreto 491 de 2020 así:

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.


CONCLUSIONES

Es importante unificar las quejas más reiterativas en cuanto a su naturaleza y evaluar su impacto para la Alcaldía, lo cual servirá como mecanismo de control que permita identificar acciones de oportunidades y mejoras.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a la Ley 1474 de 2011, Art. No. 76, "Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad". Por lo anterior se recomienda:

1. Que debido a las medidas implementadas por el estado con ocasión de la emergencia decretada por el COVID-19 según Decreto 417, marzo 17 de 2020, se recomienda, seguir utilizar otros medios de comunicación, como redes sociales, radio, folletos o carteleras ilustrativas, para fortalecer la información y la comunicación con la ciudadanía, sobre la manera de acceder a la página web de la Alcaldía, como eje transversal para interacción con la misma.
2. Revisión constante del link de las PQRS y del correo electrónico institucional de la Alcaldía para llevar mejor control en los requerimientos realizados por la ciudadanía.
3. Continuar respondiendo de forma continua de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes del ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la entidad.
4. Formalizar a través de acto administrativo como lo establece la Ley 1474 de 2011, Art. No. 76, que la secretaria de Planeación habrá un funcionario que es el encargado de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que los ciudadanos formulen.
5. Seguir haciendo seguimiento sobre las PQRS, tabulando tales actividades,



DANIZA MARIA BOLIVAR TORRES
Jefe de Control Interno
Alcaldía Municipal de Fonseca.