



**SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN MARTIN DE LOS LLANOS
PRIMER SEMESTRE 2021**

ASPECTOS GENERALES

PERIODO DEL INFORME: 01/01/2021 A 30/06/2021

FECHA: 13 DE AGOSTO DE 2021

OBJETIVO: Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio de 2011, en la cual se norma lo siguiente: 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.

La información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada a las bases de datos que se encuentran registrados en la Ventanilla Única, página Web, bases de datos suministrada por cada secretaria y Dirección.

CONTROL DE LEGALIDAD: La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021, dando cumplimiento a:

1- Ley 1474 de 2011, Artículo 76

2- Ley 1437 de 2011, Título 2

3- Circular Externa N- 001 de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL.**

Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, tramite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias de la alcaldía de San Martín de los Llanos – Meta.

ALCANCE: Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la alcaldía de San Martín de los Llanos, Meta, en el periodo comprendido del 1 de enero de 2021 hasta el 30 de junio del mismo año.

METODOLOGÍA APLICADA: Se verificaron las bases de datos que se encuentran en el sistema de Ventanilla Única y en el formato AGI-ARC-PR5-F2 formato correspondencia recibida aplicado por cada dependencia para el control de llegada y respuesta a todo tipo de requerimiento.



INFORMACIÓN GENERAL

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de las diferentes dependencias y los documentos físicos que reposan en cada una de ellas, así como el formato de registro de correspondencia que maneja la ventanilla única:

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derechos de petición	68	8.4
Solicitudes	950	90.9
Quejas	7	0.7
TOTAL	1025	100

TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS

Dependencia	Quejas	Derechos de petición	Solicitudes	Total	%
Gobierno	3	7	248	258	25.1
Planeación	0	25	102	127	12.3
Obras Publicas	0	20	155	175	17
Inspección de policía	4	5	33	42	4
PAB	0	0	5	5	0.4
Comisaria	0	1	66	67	7
Despacho alcalde	0	2	21	23	2.2
Impuestos	0	3	58	61	6
Tesorería	0	0	7	7	0.6
Programas sociales	0	2	4	6	0.5
Presupuesto	0	2	26	28	2.7
Almacén Municipal	0	0	23	23	2.2
Contratación	0	1	20	21	2.0
Sisbén	0	0	171	171	17
victimas	0	0	11	11	1.0
Total	7	68	950	1025	100

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

El consolidado realizado, indica que un total de 1025 peticiones, quejas y solicitudes recibidas en la alcaldía de San Martín de los Llanos, Meta.

En resumen encontramos que los datos analizados muestran que del total de PQRS evaluados el 94.2% fueron contestados a tiempo, mientras que el 5.3% fueron



contestados vencidos los plazos estipulados y solo un 0.5% con corte al 30 de junio se encontraban sin respuesta; estas solicitudes sin respuestas se encuentran siendo objeto de seguimiento por parte de la oficina de control interno

Se exhorta luego del seguimiento a la correspondencia del primer semestre de la vigencia 2021, a las dependencias de secretaria de Obras públicas, la Inspección de policía, secretaria de Gobierno y la oficina de Sisbén a dar cumplimiento a los plazos establecidos por la normatividad para evitar inconvenientes jurídicos en un futuro; lo anterior toda vez que fueron estas dependencias las que presentaron falencias durante el primer semestre en cuanto al cumplimiento de los plazos estipulados en la normatividad para dar respuesta a las PQRS allegadas.

Relacionado con el flujo de PQRS por destinatario se evidencia que la dependencia que más recepciona PQRS durante el primer semestre del 2021 con un 25% del total de las PQRS recibidas fue la secretaria de Gobierno, le sigue la secretaria de obras públicas con un 17%, en las cuales se evidencian que en su gran mayoría son solicitudes para cambios o arreglos en la parte de alumbrado público; seguidamente la secretaria de Planeación con un 12.3%, en su gran mayoría se relacionan con temas de licencias urbanísticas y solicitudes de descuentos tributarios a título de impuesto predial por reforestación.

RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno de Gestión realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos y de las Dependencias, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Derechos de Petición, que los ciudadanos allegan a la Alcaldía por los diferentes medios de solicitud:

- 1) En el caso de dar traslado a un PQR, hacerlo de manera inmediata o en el menor tiempo posible máximo al día siguiente de recibidas.
- 2) Se recomienda a la alta dirección indicar a quien corresponda la implementación del módulo de correspondencia para que de esta forma se dé celeridad al proceso de distribución y además dicho sistema arrojaría alertas de las PQRS próximas a vencerse y se evitarían incumplimientos.
- 3) Al momento de dar traslado por competencia, al direccionar la petición se debe tener la claridad sobre el asunto para que éste no ocasione demora en la respectiva respuesta.
- 4) Se recomienda que los responsables designados en cada una de las dependencias para atender las peticiones, quejas y reclamos, realicen protocolos de respuestas estándar para los temas reiterativos, con el fin de responder automáticamente al ciudadano, con oportunidad y calidad.



- 5) Se reitera el cumplimiento de los términos de respuesta de las peticiones, establecidos en la norma respecto de las peticiones, quejas y reclamos, especialmente al Decreto 1755 de 2015.
- 6) Se sugiere la Instalación de Buzones de sugerencias dentro de la Instalación de la Administración.
- 7) Hacer uso del control Disciplinario para los Servidores Públicos de la Entidad que no cumplan con los tiempos estipulados para los Derechos de Petición y las diferentes PQRS.
- 8) Se recomienda asignar por dependencia un enlace responsable de verificar que toda PQRS que llegue a la dependencia sea contestada con idoneidad, oportunidad y precisión.

CONCLUSIONES

Es de resaltar que la Alcaldía Municipal a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRS, en especial la secretaria de Planeación quienes en este seguimiento no reportaron ninguna petición sin resolver o con respuesta extemporánea.

Para cumplir el objetivo de garantizar la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes y demás, es muy importante la participación activa de todos los funcionarios y contratistas que estén involucrados con el trámite de las PQRS, así mismo tener una vocación de servicio a la comunidad que permita tener un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, precisa, clara, transparente y de calidad.

Se recomienda continuar impulsando la cultura de autocontrol, con el propósito de obtener un diagnóstico del manejo interno que se realiza respecto a las respuestas brindadas a la PQRS, que se reciben en cada dependencia.

Original firmado

YADY CONSTANZA RODRIGUEZ ORTIZ

Directora Administrativa de Control Interno