



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE VAUPÉS
ALCALDÍA DE MITÚ
NIT. 892.099.233-1



CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PRIMER SEMESTRE 2021

CARLOS ENRIQUE PENAGOS CELIS
Alcalde municipal

ZULMA ROCIO GRACIA VELEZ
Asesora control interno administrativo

SAYDA BARRERA ORTIZ
Apoyo profesional

Mitú – Vaupés, julio 2021

COMPROMETIDOS
CON LA
GENTE

Calle 14 No.14 - 29 Frente al parque Santander / Tel. (098) 564 20 20
E-Mail: alcaldia@mitu-vaupes.gov.co / *PáginaWeb:* www.mitu-vaupes.gov.co
Fax: 564 20 10 COD. POSTAL: 970001
Mitú - Vaupés



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE VAUPÉS
ALCALDÍA DE MITÚ
NIT. 892.099.233-1



CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO

INTRODUCCIÓN

El proceso de Control Interno, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta a al Comité institucional de Coordinación de Control interno del Municipio de Mitú, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el primer semestre de 2021.

Lo anterior en el marco del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS y en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la 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” que dispuso “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”.

El presente informe, es el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas y tramitadas en la entidad durante el primer semestre del año 2021.

COMPROMETIDOS
CON LA
GENTE

Calle 14 No.14 - 29 Frente al parque Santander / Tel. (098) 564 20 20
E-Mail: alcaldia@mitu-vaupes.gov.co / *PáginaWeb:* www.mitu-vaupes.gov.co
Fax: 564 20 10 COD. POSTAL: 970001
Mitú - Vaupés



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE VAUPÉS
ALCALDÍA DE MITÚ
NIT. 892.099.233-1



CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO

OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual 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 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.

La información aquí contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada por parte de ventanilla única, plataforma virtual de correspondencia de PQRS, el cual son los siguientes; <http://gestionadministrativa.1cero1.com/Pages/PQRDSIdentificacion.aspx>, <http://gestionadministrativa.1cero1.com/Pages/PQRDSAnonima.aspx>. Con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias al Comité institucional de Coordinación de Control interno del Municipio de Mitú y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la alcaldía de Mitú.

COMPROMETIDOS
CON LA
GENTE

Calle 14 No.14 - 29 Frente al parque Santander / Tel. (098) 564 20 20
E-Mail: alcaldia@mitu-vaupes.gov.co / *PáginaWeb:* www.mitu-vaupes.gov.co
Fax: 564 20 10 COD. POSTAL: 970001
Mitú - Vaupés



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE VAUPÉS
ALCALDÍA DE MITÚ
NIT. 892.099.233-1



CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO

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 municipal, en el primer semestre del año 2021.

Criterios de Evaluación

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103, 209.
- Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.
- Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.

Resultados

A continuación, se relaciona las peticiones, reclamos, sugerencias y quejas que ingresaron a la alcaldía de Mitú a través de ventanilla de recepción de correspondencia y también en la Entidad los cuales fueron tramitados en su totalidad durante el primer semestre de 2021 de la siguiente manera.

COMPROMETIDOS
CON LA
GENTE

Calle 14 No.14 - 29 Frente al parque Santander / Tel. (098) 564 20 20
E-Mail: alcaldia@mitu-vaupes.gov.co / *PáginaWeb*: www.mitu-vaupes.gov.co
Fax: 564 20 10 COD. POSTAL: 970001
Mitú - Vaupés



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE VAUPÉS
ALCALDÍA DE MITÚ
NIT. 892.099.233-1



CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO



Mediante la gráfica Se puede evidenciar que a través de la ventanilla y por la plataforma de PQRS Identificadas y PQRS anónimas se recepciónó un total 76 de PQRS, de las cuales se dividen de la siguiente manera:

- Denuncias: 1 el cual corresponde al 1%
- Peticiones: 57 el cual corresponde al 75%
- Quejas. 13 el cual corresponde al 17 %
- Solicitudes: 5 el cual corresponde al 7 %

Durante este periodo se presentó mayor requerimiento a la alcaldía, con un 75 % de peticiones como se aprecia en la gráfica anterior.

DESCRIPCIÓN TIPOLOGÍAS.

A Continuación, se describe brevemente algunos de las categorías y análisis asociadas con la información de la PQRS de la alcaldía.

COMPROMETIDOS
CON LA
GENTE

Calle 14 No.14 - 29 Frente al parque Santander / Tel. (098) 564 20 20
E-Mail: alcaldia@mitu-vaupes.gov.co / *PáginaWeb:* www.mitu-vaupes.gov.co
Fax: 564 20 10 COD. POSTAL: 970001
Mitú - Vaupés

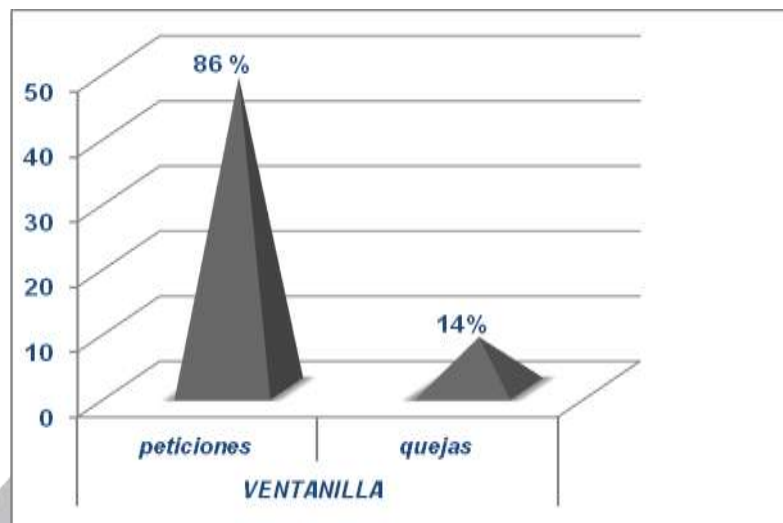


REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE VAUPÉS
ALCALDÍA DE MITÚ
NIT. 892.099.233-1



CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO

1. Ventanilla única de recepción



La grafica anterior nos muestra que por la ventanilla unica ingresaron un total de 56 PQRs, 48 son peticiones y 8 quejas, representando asi un 86% peticiones y un 14% de quejas.

2. PQRs identificadas



COMPROMETIDOS
CON LA
GENTE

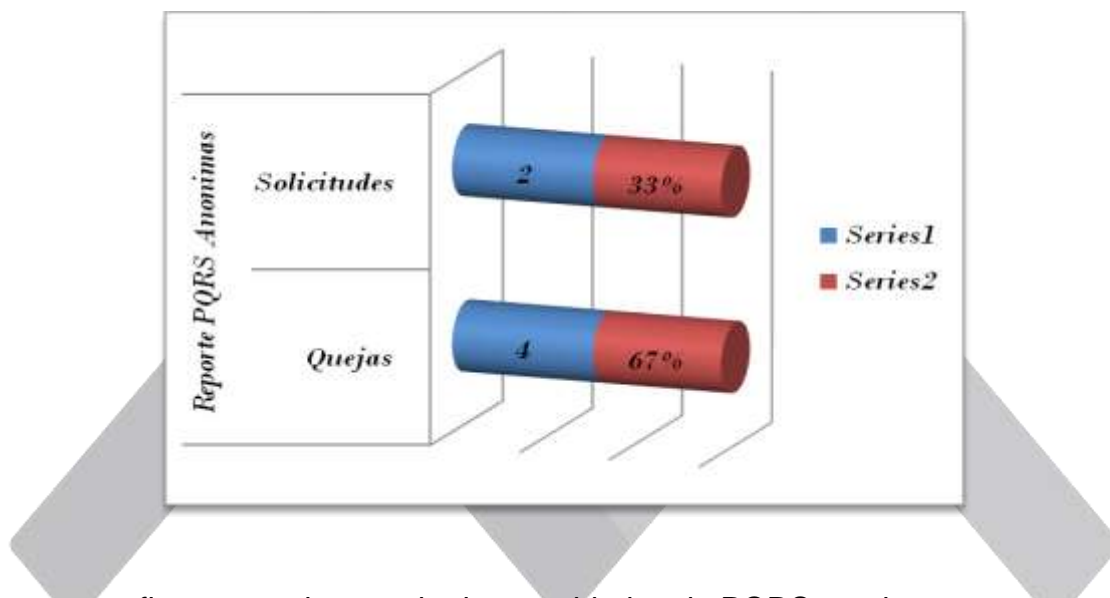
Calle 14 No.14 - 29 Frente al parque Santander / Tel. (098) 564 20 20
E-Mail: alcaldia@mitu-vaupes.gov.co / PaginaWeb:www.mitu-vaupes.gov.co
Fax: 564 20 10 COD. POSTAL: 970001
Mitú - Vaupés



CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO

Como se puede evidenciar en la gráfica de las PQRS identificadas ingresaron por este una mayor cantidad de peticiones el cual corresponde al 64 % seguidamente de solicitudes con el 21 % y por ultimo las denuncias y quejas con el 7% cada una.

3. PQRS Anónimas



En esta grafica se puede apreciar las cantidades de PQRS que ingresaron por plataforma <http://gestionadministrativa.1cero1.com/Pages/PQRDSAnonima.aspx> ingresan solicitudes con un 33% y las quejas con el 67%.

Muestra de las PQRS recepcionadas.

En la siguiente tabla muestra la cantidad de de PQRS que se selecciono para hacer el seguimiento.

MUESTRA ALEATORIA SIMPLE						
X	Peticiones	Quejas	Solicitud	Denuncias	TOTAL	%
Ventanillas	6	1			7	50%
Reportes PQRS	2		1	1	4	29%



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE VAUPÉS
ALCALDÍA DE MITÚ
NIT. 892.099.233-1

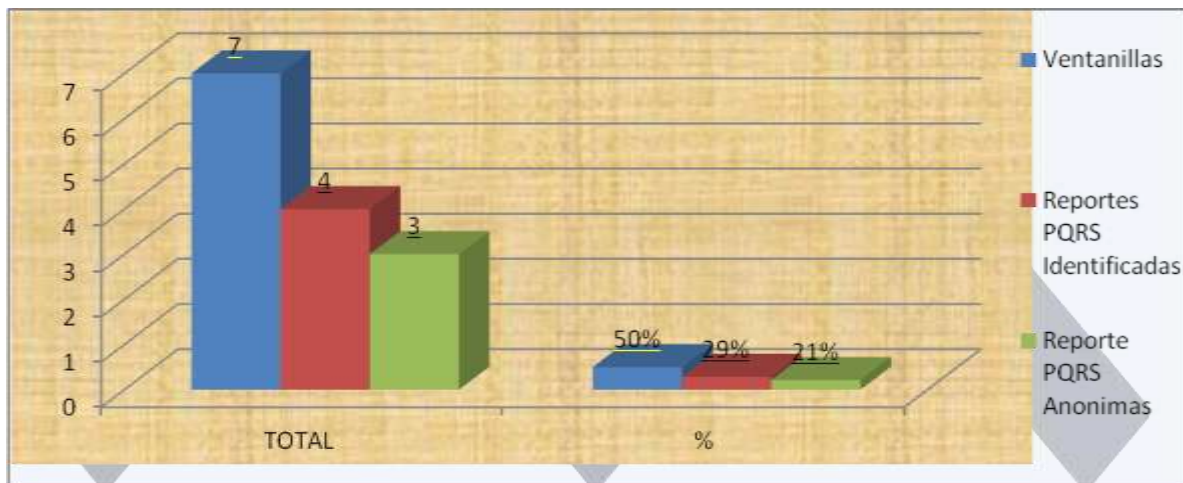


CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO

Identificadas						
Reporte PQRS Anónimas		2	1		3	21%
					14	100%

En la siguiente grafica podemos evidenciar que el 50% el cual se le va hacer seguimiento corespone a las PQRS que ingresan por ventanilla, seguidamente los reportes de PQRS identificadas con un 29 % y por ultimo los reportes de PQRS anonimas con un 21 %.

Seguidamente se clasifican; con respuesta dentro de los terminos establecidos, con respuesta fuera de los terminos establecidos y por ultimo sin respuesta.



1. con respuesta dentro de los terminos establecidos.

COMPROMETIDOS
CON LA
GENTE

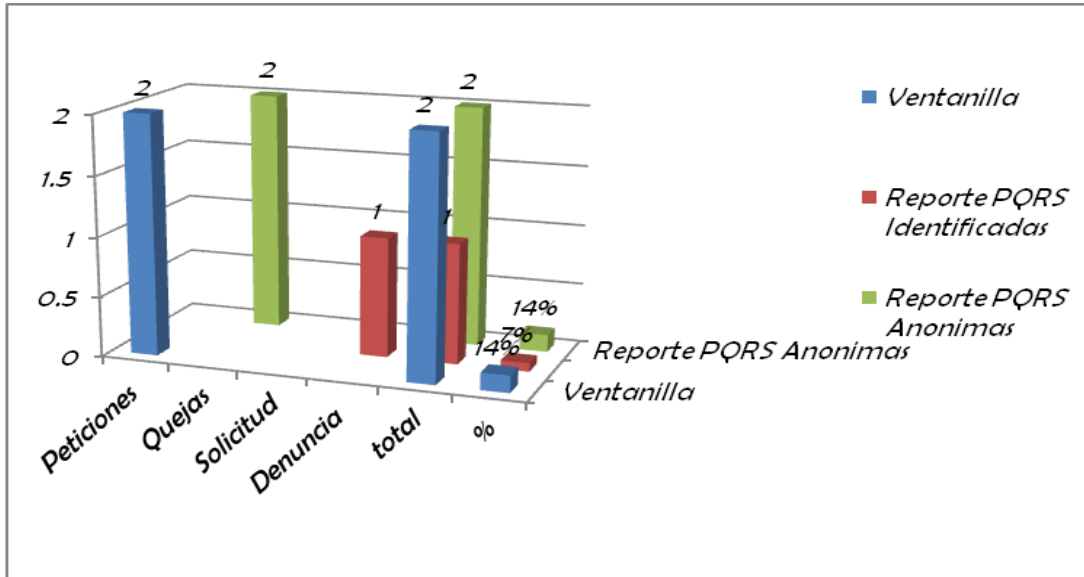
Calle 14 No.14 - 29 Frente al parque Santander / Tel. (098) 564 20 20
E-Mail: alcaldia@mitu-vaupes.gov.co / [PáginaWeb:www.mitu-vaupes.gov.co](http://www.mitu-vaupes.gov.co)
Fax: 564 20 10 COD. POSTAL: 970001
Mitú - Vaupés



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE VAUPÉS
ALCALDÍA DE MITÚ
NIT. 892.099.233-1



CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO



Como podemos observar en la grafica, contiene informacion de las respuestas que se dieron dentro de los terminos establecidos, asi mismo podemos constatar que por la ventanilla unica y por la plataforma de <http://gestionadministrativa.1cero1.com/Pages/PQRDSAnonima.aspx> se dieron

respuesta oportuna cada una correspondiendo al 14% y seguidamente por la plataforma <http://gestionadministrativa.1cero1.com/Pages/PQRDSAnonima.aspx> con un 7%.

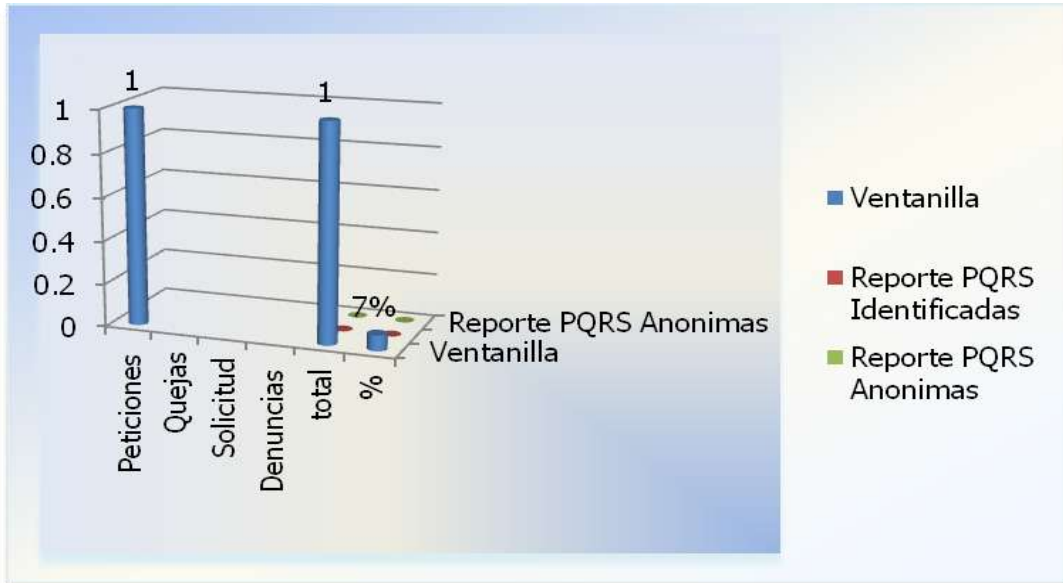
2. con respuesta fuera de los terminos establecidos.

COMPROMETIDOS
CON LA
GENTE

Calle 14 No.14 - 29 Frente al parque Santander / Tel. (098) 564 20 20
E-Mail: alcaldia@mitu-vaupes.gov.co / [PáginaWeb:www.mitu-vaupes.gov.co](http://www.mitu-vaupes.gov.co)
Fax: 564 20 10 COD. POSTAL: 970001
Mitú - Vaupés



CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO

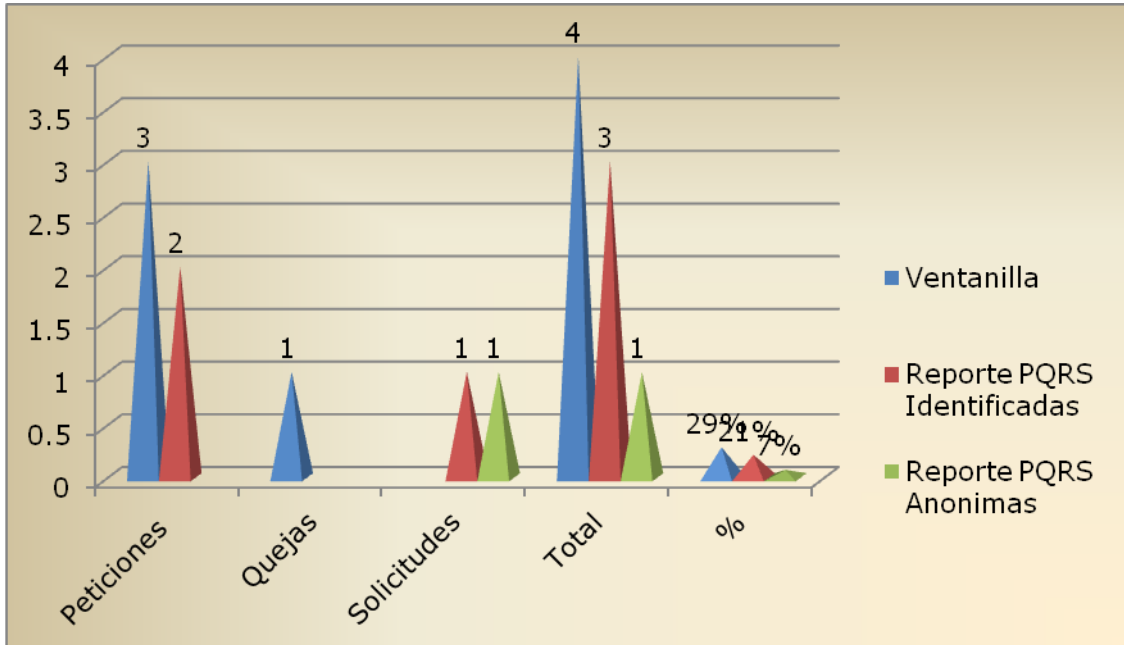


La grafica contiene la informacion que por la ventanilla unica de la alcaldia se dio respuesta a una peticion fuera del tiempo establecido, dicha respuesta corresponde al 7 % de la muestra aleatoria aleatoria simple que se realizo.

3. sin respuesta.



CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO



Esta grafica demuestra la cantidad de PQRs que no se respondió en su momento el cual corresponde a un 57% de lo que ingreso por ventanilla y por la plataforma de PQRs identificadas y anónimas.

TUTELA DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL

Que a la fecha del presente informe no se obtuvo respuesta por parte del área de jurídica, el cual se le solicito mediante oficio:

- ✓ El día 13 de julio de 2021 con N° DE RADICADO 3260, Asunto solicitud de tutelas.
- ✓ Que de igual manera se le realizo requerimiento de la información para el 21 de julio de 2021 con número de radicado 3503.

Por lo anterior el área de control interno no puede dar una opinión sobre el estado de las tutelas que maneja la Administración Municipal.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE VAUPÉS
ALCALDÍA DE MITÚ
NIT. 892.099.233-1



CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO

ASPECTOS POSITIVOS DEL PQR

La alcaldía de Mitú, cuenta con mecanismos que facilitan la recepción de las peticiones, reclamos y sugerencias presentadas, tales como Link en la página web institucional, buzones de sugerencia.

Además, por parte de la ventanilla única se está realizando, seguimiento a los PQRS, para minimizar los tiempos de respuesta, exigidos por la Ley 1755 de 2015 y se está enviando un informe semanal a la oficina de control interno Administrativo, con el objeto de identificar a los responsables y que se respondan en términos.

DEBILIDADES

La alcaldía de Mitú para el primer semestre 2021 no contó con un buzón de sugerencia, en una parte visible por tanto no se realizó el seguimiento a dicho buzón.

La alcaldía de Mitú también presenta debilidades al no estar actualizadas las tablas de retención documental, hecho que genera que no se puedan parametrizar los documentos que se generan en cada una de las dependencias y llevar un adecuado control.

La Oficina de Control Interno Administrativo, hace la salvedad que de los PQRS radicados o enviadas por el correo electrónico contactenos@mitu-vaupes.gov.co, no se pudo realizar el seguimiento ya que en su momento no se obtuvo información relaciona de las PQRS que ingresaron por el correo.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- En el caso de dar traslado a una PQR, hacerlo de manera inmediata o en el menor tiempo posible.
- Se recomienda a los responsables de los procesos, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a las PQR reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a la ALCALDIA DE MITU.

COMPROMETIDOS
CON LA
GENTE

Calle 14 No.14 - 29 Frente al parque Santander / Tel. (098) 564 20 20
E-Mail: alcaldia@mitu-vaupes.gov.co / *PáginaWeb*: www.mitu-vaupes.gov.co
Fax: 564 20 10 COD. POSTAL: 970001
Mitú - Vaupés



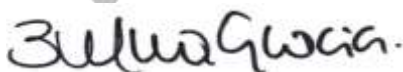
REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE VAUPÉS
ALCALDÍA DE MITÚ
NIT. 892.099.233-1



CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO

- Se sugiere que a las diferentes secretarías que sensibilicen y orienten a los funcionarios responsables, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones.
- El personal a cargo de la administración de la página web consultar a diario los PQR y dar traslado a la dependencia responsable de inmediato para su contestación.
- Capacitar al personal encargado de los PQRS con el fin de saber direccionar los documentos y las solicitudes presentadas por la comunidad,
- ya existen documentos que no coinciden con la fecha de ingreso y las de respuesta.
- Fortalecer financieramente y con recursos tecnológicos la ventanilla única de atención de correspondencia.
- Estructurar y aplicar una encuesta de satisfacción de los usuarios, por parte del proceso de Servicio o Atención al Ciudadano, sobre las respuestas dadas por la entidad, y generar informes al respecto, a fin de tomar las acciones correctivas y de mejora correspondientes.

Cordialmente,



ZULMA ROCIO GRACIA VELEZ
Asesor control interno administrativo
Original firmado.

COMPROMETIDOS
CON LA
GENTE

Calle 14 No.14 - 29 Frente al parque Santander / Tel. (098) 564 20 20
E-Mail: alcaldia@mitu-vaupes.gov.co / *Página Web:* www.mitu-vaupes.gov.co
Fax: 564 20 10 COD. POSTAL: 970001
Mitú - Vaupés