



110-

3594 -

23 JUL 2024

Mitú, Vaupés 22 de julio del 2024

Señor:
MARCO ALIRIO PORRAS PEREZ
Alcalde
Municipio de Mitú
Ciudad.

Rob. Ospacho
Cez merq m
23-07-24
9:48 am

ASUNTO: Primer informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia- PQRS- vigencia 2024.

Cordial saludo,

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".

Teniendo en cuenta la normatividad mencionada me permito allegar el primer informe de la vigencia 2024, el cual será publicado en página web.

La anterior información para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular,


ZÚLMA ROCÍO GRAÑA VÉLEZ
Asesora control interno administrativo.

Proyecto: Sayda Barrera Ortiz- Apoyo profesional *AS*

Anexo: Informe PQRS con dieciséis (16) folios

Gestión Documental:

1. Original: Destinatario
2. Serie dependencia productora: 110



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PRIMER SEMESTRE 2024

MARCO ALIRIO PORRAS PÉREZ

ALCALDE

ZULMA ROCIO GRACIA VELEZ

ASESORA CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

MITÚ – VAUPÉS, JULIO

2024



INTRODUCCIÓN

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo 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. Así como también se referencia en el decreto 124 de 2016 que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 las Entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal, deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia; el título 4: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el artículo 2.1.4.6: Mecanismos de Seguimiento al Cumplimiento y Monitoreo en el cual cita: el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivados de los mencionados documentos estará a cargo de las Oficinas de Control Interno para lo cual se publicarán en la página web de la respectiva entidad las actividades realizadas de acuerdo a los parámetros establecidos.

Dando cumplimiento a la obligación establecida en el Art. 76 del Estatuto Anticorrupción para las Oficinas de Control Interno de hacer seguimiento a la atención prestada a la ciudadanía y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular y a las instrucciones impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de lo dispuesto por el Gobierno Nacional, la Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento al proceso de Atención al Ciudadano.

El proceso de Control Interno, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta al Comité institucional de Coordinación de Control interno del Municipio de Mitú.

El presente informe, es el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas y tramitadas en la entidad durante el segundo semestre comprendido del 2 de enero al 26 de junio de 2024.



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.

La información aquí contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada por parte de ventanilla única, así mismo la información del correo electrónico contactenos@mitu-vaupes.gov.co y el buzón de sugerencia; 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.



ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, sugerencias, reclamos y solicitudes de información efectuadas por parte de la ciudadanía y grupo de valor para la alcaldía municipal, en el primer semestre del año 2024.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103, 209.
- Ley 87 de 1993 “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.*”
- Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.
- Decreto 1755 de 2015
- Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.
- Decreto 491 de 2020, artículo 5.
- 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

El presente documento busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las PQRS recibidas por los diferentes medios habilitados por la alcaldía municipal de Mitú, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las secretarías adscritas a la alcaldía municipal de Mitú.

La información (base de datos de PQRS) fue suministrada por el funcionario encargado de la ventanilla única de la alcaldía del municipio de Mitú con fecha de corte de 26 de junio de 2024.

A continuación, los medios diferentes medios con los que cuenta la alcaldía municipal de Mitú para la recepción PQRS

- ✓ **Correo electrónico:** contactenos@mitu-vaupes.gov.co
- ✓ **Buzón de sugerencias:** ubicado en el primer piso de la alcaldía de Mitú
- ✓ **Ventanilla única de correspondencia**



✓ **Página web de la entidad en el siguiente enlace:**
<https://www.mitu-vaupes.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>

Todas las PQRS recepcionados en los diferentes medios anteriormente mencionados es consolidado por el funcionario encargado de la ventanilla única el cual remite un informe a la oficina de control interno.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la información se obtiene los siguientes resultados respecto a las PQRS:

PQRS SEGÚN SU TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	PQRSD RADICADA	PORCENTAJE PQRS RADICADAS
Derecho de petición	31	2%
Quejas	9	1%
Reiteración	20	1%
Requerimiento	33	2%
Solicitud	1579	94%
Tutela	2	0%
TOTAL	1674	100%

PQRS QUE INGRESARON EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2024

MES	PQRSD RADICADA	PORCENTAJE PQRS RADICADAS
Enero	203	12%
Febrero	379	23%
Marzo	271	16%
Abril	329	20%
Mayo	290	17%
Junio	202	12%
TOTAL	1674	100%

Como se podrá evidenciar en la tabla anterior se detalla la cantidad general por meses y en el mes que más PQRS ingresaron fue en febrero con un 23%.



PQRS QUE INGRESARON POR DEPENDENCIA

A continuación, se relaciona información de las PQRS que ingresaron por dependencia desde ventanilla única de correspondencia municipal, la cantidad de respuestas dadas dentro de los términos, fuera de los términos y las que a la fecha del presente informe no le dio respuesta al peticionari@.

➤ Despacho del alcalde

PQRS	Cantidad	porcentaje
Derecho de petición	1	0,47%
Quejas	1	0,47%
Reiteraciones	2	0,94%
Requerimientos	1	0,47%
Solicitud	208	97,65%
Tutelas	0	0,00%
Total	213	12,72%

PQRS	Cantidad de respuestas	porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuestas
Derecho de petición	1	0,47%	0	1	0
Quejas	1	0,47%	1	0	0
Reiteraciones	1	0,47%	0	1	1
Requerimientos	1	0,47%	0	1	0
Solicitud	13	6,10%	11	2	195
Tutelas	0	0,00%	0	0	0
total	17	8%			

➤ Control interno administrativo.

PQRS	Cantidad	porcentaje
Derecho de petición	0	0,00%
Quejas	2	40,00%
Reiteraciones	0	0,00%
Requerimientos	0	0,00%
Solicitud	3	60,00%
Tutelas	0	0,00%
Total	5	0%



PQRS	Cantidad de respuestas	porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuestas
Derecho de petición	0	0,00%	0	0	0
Quejas	2	40,00%	2	0	0
Reiteraciones	0	0,00%	0	0	0
Requerimientos	0	0,00%	0	0	0
Solicitud	3	60,00%	3	0	0
Tutelas	0	0,00%	0	0	0
total	5	100%			

➤ Secretaria de obras e infraestructura

PQRS	Cantidad	porcentaje
Derecho de petición	7	2,00%
Quejas	1	0,29%
Reiteraciones	9	2,57%
Requerimientos	19	5,43%
Solicitud	314	89,71%
Tutelas	0	0,00%
Total	350	20,91%

PQRS	Cantidad de Respuesta	porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuestas
Derecho de petición	2	0,57%	1	1	5
Quejas	1	0,29%	0	1	0
Reiteraciones	2	0,57%	0	2	7
Requerimientos	1	0,29%	1	0	18
Solicitud	117	33,43%	61	56	197
Tutelas	0	0,00%	0	0	0
total	123	35%			

➤ Secretaria de educación, cultura y turismo.



PQRS	Cantidad	porcentaje
Derecho de petición	1	1,25%
Quejas	0	0,00%
Reiteraciones	0	0,00%
Requerimientos	0	0,00%
Solicitud	79	98,75%
Tutelas	0	0,00%
Total	80	4,78%

PQRS	Cantidad de respuestas	porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuestas
Derecho de petición	1	1,25%	0	1	0
Quejas	0	0,00%	0	0	0
Reiteraciones	0	0,00%	0	0	0
Requerimientos	0	0,00%	0	0	0
Solicitud	43	53,75%	13	30	36
Tutelas	0	0,00%	0	0	0
total	44	55%			

➤ Secretaria de gobierno y administración municipal

PQRS	Cantidad	porcentaje
Derecho de petición	11	2,23%
Quejas	2	0,40%
Reiteraciones	4	0,81%
Requerimientos	8	1,62%
Solicitud	468	94,74%
Tutelas	1	0,20%
Total	494	29,51%

PQRS	Cantidad de respuestas	porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuestas
Derecho de petición	5	16,84%	1	4	6
Quejas	0	0,00%	0	0	2
Reiteraciones	1	0,20%	1	0	3



Requerimientos	2	0,40%	2	0	6
Solicitud	174	35,22%	171	3	294
Tutelas	1	0,20%	1	0	0
total	183	37%			

➤ Secretaria de hacienda municipal

PQRS	Cantidad	porcentaje
Derecho de petición	2	1,80%
Quejas	0	0,00%
Reiteraciones	1	0,90%
Requerimientos	1	0,90%
Solicitud	107	96,40%
Tutelas	0	0,00%
Total	111	6,63%

PQRS	Cantidad de respuestas	porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuestas
Derecho de petición	0	0,00%	0	0	2
Quejas	0	0,00%	0	0	0
Reiteraciones	0	0,00%	0	0	1
Requerimientos	0	0,00%	0	0	1
Solicitud	46	41,44%	38	8	61
Tutelas	0	0,00%	0	0	0
total	46	41%			

➤ Secretaria de planeación y desarrollo municipal

PQRS	Cantidad	porcentaje
Derecho de petición	9	2,96%
Quejas	2	0,66%
Reiteraciones	1	0,33%
Requerimientos	3	0,99%
Solicitud	289	95,07%
Tutelas	0	0,00%
Total	304	18,16%



PQRS	Cantidad de respuestas	porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuestas
Derecho de petición	4	1,32%	3	1	5
Quejas	1	0,33%	1	0	1
Reiteraciones	0	0,00%	0	0	1
Requerimientos	2	0,66%	0	2	1
Solicitud	142	46,71%	97	45	147
Tutelas	0	0,00%	0	0	0
total	149	49%			

➤ Secretaria de salud municipal

PQRS	Cantidad	porcentaje
Derecho de petición	0	0,00%
Quejas	0	0,00%
Reiteraciones	1	3,85%
Requerimientos	0	0,00%
Solicitud	24	92,31%
Tutelas	1	3,85%
Total	26	1,55%

PQRS	Cantidad de respuestas	porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuestas
Derecho de petición	0	0,00%	0	0	0
Quejas	0	0,00%	0	0	0
Reiteraciones	1	3,85%	1	0	0
Requerimientos	0	0,00%	0	0	0
Solicitud	2	7,69%	1	1	22
Tutelas	1	3,85%	1	0	0
total	4	15%			

➤ Secretaria jurídica y de control interno disciplinario



PQRS	Cantidad	porcentaje
Derecho de petición	0	0,00%
Quejas	1	1,10%
Reiteraciones	2	2,20%
Requerimientos	0	0,00%
Solicitud	88	96,70%
Tutelas	0	0,00%
Total	91	5,44%

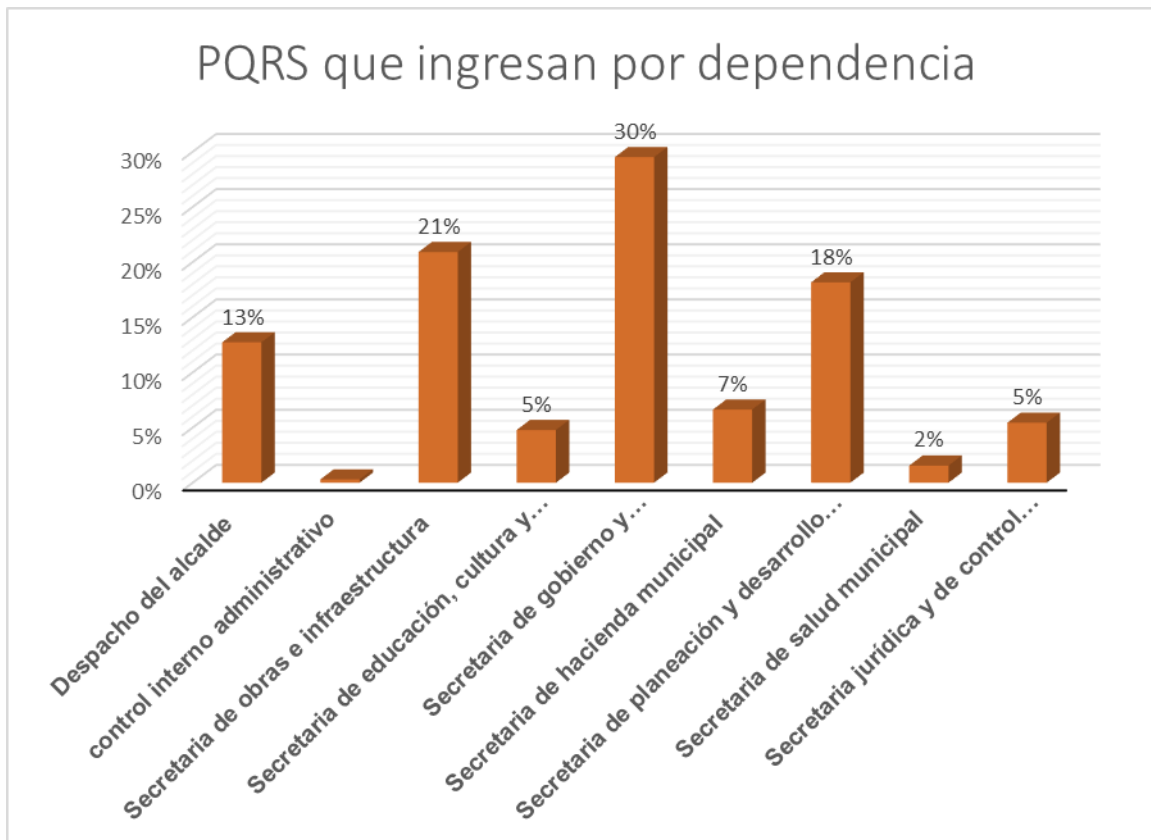
PQRS	Cantidad de respuestas	porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuestas
Derecho de petición	0	0,00%	0	0	0
Quejas	0	0,00%	0	0	1
Reiteraciones	0	0,00%	0	0	2
Requerimientos	0	0,00%	0	0	0
Solicitud	50	54,95%	50	0	0
Tutelas	0	0,00%	0	0	0
total	50	55%			

TOTAL, PQRS QUE INGRESARON POR DEPENDENCIA

Dependencia	Cantidad de PQRS que ingresaron	%
Despacho del alcalde	213	13%
control interno administrativo	5	0,3%
Secretaria de obras e infraestructura	350	21%
Secretaria de educación, cultura y turismo	80	5%
Secretaria de gobierno y administración municipal	494	30%
Secretaria de hacienda municipal	111	7%
Secretaria de planeación y desarrollo municipal	304	18%
Secretaria de salud municipal	26	2%
Secretaria jurídica y de control interno disciplinario	91	5%



Total	1674	100%
-------	------	------



Dependencia	Cantidad de PQRS con respuesta	%
Despacho del alcalde	17	8%
control interno administrativo	5	100%
Secretaria de obras e infraestructura	123	35%
Secretaria de educación, cultura y turismo	45	56%
Secretaria de gobierno y administración municipal	90	18%
Secretaria de hacienda municipal	46	41%
Secretaria de planeación y desarrollo municipal	149	49%
Secretaria de salud municipal	4	15%
Secretaria jurídica y de control interno disciplinario	50	55%
Total	529	32%



ASPECTOS POSITIVOS DE LAS PTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS- PQRS

La alcaldía de Mitú cuenta con mecanismos que facilitan la recepción de las peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias presentadas, tales como Enlace <https://www.mitu-vaupes.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx> en la página web institucional, buzones de sugerencia y el correo electrónico institución contactenos@mitu-vaupes.gov.co.

Por parte de la oficina de control interno se está realizando seguimiento a los PQRS que ingresan por ventanilla única, para minimizar los tiempos de respuesta, exigidos por la Ley 1755 de 2015 y por parte del encargado de la ventanilla única de correspondencia envía un informe quincenal a la oficina de control interno Administrativo, con el objeto de identificar a los responsables y que se respondan en términos de ley.

Es por ello que se realizaron los siguientes seguimientos:

1. Apertura de buzón de sugerencia:
 - ✓ Acta No. 01 de fecha 22 de marzo del 2024
 - ✓ Acta No. 02 de fecha 29 de abril del 2024



✓ Acta No. 03 de fecha 28 de mayo del 2024

2. Ventanilla única:

2.1 comisaria de familia

FECHA	NUMERO DE RADICADO	CIUDAD DE ORIGEN	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA
22/01/2024	0246	Mitú	entrega de posible caso de violencia intrafamiliar FMAP	Fecha de 25 de enero de 2024
22/01/2024	0247	Mitú	reporte de posible caso de violencia intrafamiliar AVELINO VELENCIA VALENCIA	Fecha de 29 de enero
26/02/2024	0856	Mitú	entrega de soportes posible caso de violencia intrafamiliar de MTC	se activa la ruta vía WhatsApp, por el punible de violencia intrafamiliar
13/02/2024	0573	Mitú	derecho de petición	fecha de 23 de febrero de 2024

2.2 servicios públicos

FECHA	NUMERO DE RADICADO	CIUDAD DE ORIGEN	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA
30/01/2024	0327	Mitú	solicitud de inscripción de usuario de aseo y alcantarillado	el día 7 de marzo del 2024,
21/02/2024	0767	Mitú	Derecho de petición	el día 15 de abril del 2024 mediante radicado No. 1754
6/03/2024	1066	Mitú	solicitud de disponibilidad de servicios públicos	día 18 de marzo del 2024

2.3 Talento humano



FECHA	NUMERO DE RADICADO	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA
21/02/2024	0752	reconocimiento, pensión de vejez tiempos privados	se dio respuesta el día 28 de febrero del 2024 mediante radicado No.100-0876
28/02/2024	0920	reiteración solicitud de la copia de la nomina	se dio respuesta el día 05 de febrero del 2024 mediante radicado No.141-0965
1/03/2024	0981	derecho de petición requiriendo pago de salarios	se dio respuesta el día 09 de abril del 2024 mediante radicado No.141-1590
6/03/2024	1065	solicitud de información	se dio respuesta el día 07 de marzo del 2024 mediante radicado No.141-1029

2.4 secretaria de gobierno y administración municipal

FECHA	NUMERO DE RADICADO	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA
18/01/2024	0183	solicitud de mantenimiento circuito cerrado de televisión	se dio respuesta el día 30 de enero del 2024 mediante radicado No. 0278
26/01/2024	0304	incumplimiento compromiso pactado en la memoria de reunión del acta de la defensoría	se dio respuesta el día 6 de marzo del 2024 mediante radicado No. 1004
26/01/2024	0307	solicitud de acta de capitanía	el día 07 de febrero del 2024
7/02/2024	0451	solicitud acta de capitanía	el día 07 de febrero del 2024
8/02/2024	0481	solicitud de información	se dio respuesta el día 5 de abril del 2024 mediante radicado No. 1513
29/02/2024	0942	solicitud acta de capitanía	el día 7 de febrero del 2024
29/02/2024	0946	solicitud acta de capitanía	el día 12 de marzo del 2024



29/02/2024	0949	solicitud acta de capitania	el día 07 de marzo del 2024
29/02/2024	0954	solicitud acta de capitania	certificado y acta de posesión No. 49. sin retirar por parte de la autoridad tradicional
29/02/2024	0955	solicitud acta de capitania	el día 7 de marzo del 2024
29/02/2024	0956	solicitud acta de capitania	entrega certificado y acta de posesión No. 052. Sin retirar por parte de la autoridad tradicional
4/03/2024	1014	solicitud de acta de capitania	el día 7 de marzo del 2024
4/03/2024	1017	solicitud de acta de capitania	entrega certificado y acta de posesión No. 056. Sin retirar por parte de la autoridad tradicional.
6/03/2024	1061	solicitud de acta de capitania	entrega y acta de posesión No. 065. retirado por parte de la autoridad tradicional el día 11 de marzo del 2024
29/01/2024	0318	solicitud de trasporte de fallecido y apoyo funerario	se tiene que del mismo se realizó procedimiento y prestación del servicio como consta en la resolución No. 064 del 12 de febrero del 2024
28/02/2024	0909	solicitud de servicios funerarios y traslado aéreo de bebe fallecida	se tiene que del mismo se realizó procedimiento y prestación del servicio como consta en la resolución No. 173 del 20 de marzo del 2024
29/02/2024	0934	solicitud de febrero y espacio para sepultura	se tiene que del mismo se realizó procedimiento y prestación del servicio como consta en la resolución No. 173 del 20 de marzo del 2024

2.5 Inspección de policía

FECHA	NUMERO DE RADICADO	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA
19/01/2024	0219	requerimiento	se dio respuesta el dia 29 de enero del 2024 con radicado No. 0275



1/02/2024	0365	derecho de petición	se dio respuesta el día 5 de marzo del 2024, pero no se evidencia en el oficio el número de radicado, enviado mediante correo electrónico
23/01/2024	0255	denuncia por mordida de perro	se le dio proceso a la denuncia mediante auto 16 el día 11 de marzo del 2024

2.6 secretaria de educación cultura y turismo

FECHA	NUMERO DE RADICADO	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA
22/01/2024	0243	solicitud de reparación del dormitorio	se dio respuesta el día 1/04/2024 con radicado No. 1412
5/02/2024	0408	solicitud para la escuela rural de Wacara	se dio respuesta el día 1/04/2024 con radicado No. 1413
13/02/2024	0583	solicitud construcción batería sanitaria secretaria de educación	se dio respuesta el día 1/04/2024 con radicado No. 1411
27/02/2024	0888	solicitud dos tableros acrílicos	se dio respuesta el día 1/04/2024 con radicado No. 1409
1/03/2024	0962	solicitud visita técnica al CDI PALMERAS	se dio respuesta el día 1/04/2024 con radicado No. 1410
8/02/2024	0474	conformación bolsa común PAE	Se dio respuesta el día 20/03/2024 con radicado No. 1277

2.7 secretaria de planeación

FECHA	NUMERO DE RADICADO	CIUDAD DE ORIGEN	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA
10/01/2024	0078	Mitú	solicitud de retiro de la base de datos del Sisbén	26/01/2024



22/02/2024	0775	Mitú	solicitud de información de acciones tomadas-conforme a la ley	Se dio traslado a la secretaria de obras públicas mediante oficio No. 130-0954 del 05/04/2024
------------	------	------	--	---

Mediante oficio No. 110- 3380 de fecha 8 de julio del 2024, se solicito a la secretaria jurídica y de control interno disciplinario el historial de las tutelas de conformidad con el artículo 76 de la ley 1474 de 2022, mediante el cual dio respuesta por correo electrónico el da 10 de julio del 2024 indicando que se estableció un formato para llevar a cabo el registro y control de las acciones de tutelas y derecho de petición que nos radicadas a la entidad en los diferentes medios de recepción con la que cuenta la alcaldía municipal de Mitú, dicho formato se encuentra a la espera de su aprobación mediante el comité de MIPG.

DEBILIDADES

La alcaldía de Mitú para el primer semestre 2024 presenta debilidades al no estar actualizadas las tablas de retención documental.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Cuando se dé respuesta a una PQRS desde el correo electrónico solicitar a ventanilla única un consecutivo con el fin de poder tener trazabilidad de la respuesta.
- Tener en cuenta el Artículo 35. Ley 734 de 2002 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 que corresponda su conocimiento.
- En el caso de dar traslado a una PQRS, hacerlo de manera inmediata o en el menor tiempo posible.
- Tener en cuenta el Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1166 de 2016 *Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia:*
Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.
- Se recomienda a los responsables de los procesos, implementar planes de mejoramiento de acuerdo con las PQRS reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a la ALCALDIA DE MITU.
-



- Que las diferentes secretarías 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.
- Fortalecer financieramente y con recursos tecnológicos la ventanilla única de atención de correspondencia.

Cordialmente,


ZULMA ROCIO GRACIA VELEZ
Asesora control interno administrativo

Elaboro: Sayda Barrera Ortiz- apoyo profesional- Oficina asesora de control interno.

