



110-0273- - - -

Mitú, Vaupés enero 28 de 2025 **28 ENE 2025**

Doctor:
MARCO ALIRIO PORRAS PEREZ
Alcalde
Municipio de Mitú
Mitú Vaupés

ASUNTO: Segundo Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – 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 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” 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 segundo informe de la vigencia 2024, el cual será publicado en la página web.

Sin otro particular,

JOAQUÍN CAMILO MORENO VILLA
Asesor de control interno administrativo

- Gestión Documental:
1. Original destinatario.
 2. Serie: dependencia productora: 110

*Rob
Despacho
28/01/25
H:35am*



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

SEGUNDO SEMESTRE 2024

MARCO ALIRIO PORRAS PÉREZ
ALCALDE

JOAQUÍN CAMILO MORENO VILLA
ASESOR CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

MITÚ – VAUPÉS, ENERO

2025



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 01 de julio al 31 de diciembre 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, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información efectuadas por parte de la ciudadanía y grupo de valor para la alcaldía municipal, en el segundo 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 31 de diciembre de 2024.

A continuación, los medios de recepción de la 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
- ✓ Pagina 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

TIPOLOGÍA	PQRSD RADICADA	PORCENTAJE PQRS RADICADAS
Derecho de petición	14	1%
Quejas	2	0%
Reiteración	8	1%
Requerimiento	7	1%
Solicitud	1002	97%
Tutela	1	0%
TOTAL	1034	100%

PQRS QUE INGRESARON EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2024

MES	PQRSD RADICADA	PORCENTAJE PQRS RADICADAS
Julio	181	18%
Agosto	162	16%
Septiembre	300	29%
Octubre	132	13%
Noviembre	141	14%
Diciembre	118	11%
TOTAL	1034	100%

Como se podrá evidenciar en la tabla anterior en el mes que más PQRS ingresaron fue en septiembre con un 29%.



PQRS QUE INGRESARON POR DEPENDENCIA

A continuación, se relaciona información de las PQRS que ingreso por dependencia, la cantidad de respuestas dadas y su equivalente en porcentaje.

➤ Despacho del alcalde

PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de petición	2	2%
Quejas	0	0%
Reiteración	0	0%
Requerimiento	2	2%
Solicitud	81	95%
Tutela	0	0%
TOTAL	85	100%

TIPOLOGÍA	Cantidad de Respuestas	Porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuesta
Derecho de petición	0	0%	0	0	2
Quejas	0	0%	0	0	0
Reiteración	0	0%	0	0	0
Requerimiento	0	0%	0	0	2
Solicitud	4	100%	3	1	67
Tutela	0	0%	0	0	0
TOTAL	4	100%			

➤ Control interno administrativo.

PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de petición	0	0%
Quejas	0	0%
Reiteración	0	0%
Requerimiento	0	0%
Solicitud	2	100%
Tutela	0	0%
TOTAL	2	100%



TIPOLOGÍA	Cantidad de Respuestas	Porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuesta
Derecho de petición	0	0%	0	0	0
Quejas	0	0%	0	0	0
Reiteración	0	0%	0	0	0
Requerimiento	0	0%	0	0	0
Solicitud	2	100%	0	0	0
Tutela	0	0%	0	0	0
TOTAL	2	100%			

➤ Secretaria de obras e infraestructura

PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de petición	0	0%
Quejas	0	0%
Reiteración	5	4%
Requerimiento	4	3%
Solicitud	123	93%
Tutela	0	0%
TOTAL	132	100%

TIPOLOGÍA	Cantidad de Respuestas	Porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuesta
Derecho de petición	0	0%	0	0	0
Quejas	0	0%	0	0	0
Reiteración	0	0%	0	0	0
Requerimiento	0	0%	0	0	0
Solicitud	12	100%	11	1	0
Tutela	0	0%	0	0	0
TOTAL	12	100%			



➤ Secretaria de educación, cultura y turismo.

PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de petición	0	0%
Quejas	0	0%
Reiteración	0	0%
Requerimiento	0	0%
Solicitud	31	100%
Tutela	0	0%
TOTAL	31	100%

TIPOLOGÍA	Cantidad de Respuestas	Porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuesta
Derecho de petición	0	0%	0	0	0
Quejas	0	0%	0	0	0
Reiteración	0	0%	0	0	0
Requerimiento	0	0%	0	0	0
Solicitud	31	100%	2	2	27
Tutela	0	0%	0	0	0
TOTAL	31	100%			

➤ Secretaria de gobierno y administración municipal

PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de petición	1	1%
Quejas	0	0%
Reiteración	0	0%
Requerimiento	1	1%
Solicitud	196	99%
Tutela	0	0%
TOTAL	198	100%



TIPOLOGÍA	Cantidad de Respuestas	Porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuesta
Derecho de petición	1	1%	0	0	0
Quejas	0	0%	0	0	0
Reiteración	0	0%	0	0	
Requerimiento	1	1%	0	0	0
Solicitud	196	99%	26	2	168
Tutela	0	0%	0	0	0
TOTAL	198	100%			

➤ Secretaria de hacienda municipal

PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de petición	1	2%
Quejas	0	0%
Reiteración	0	0%
Requerimiento	0	0%
Solicitud	43	98%
Tutela	0	0%
TOTAL	44	100%

TIPOLOGÍA	Cantidad de Respuestas	Porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuesta
Derecho de petición	1	2%	0	0	0
Quejas	0	0%	0	0	0
Reiteración	0	0%	0	0	0
Requerimiento	0	0%	0	0	0
Solicitud	43	98%	6	0	37
Tutela	0	0%	0	0	0
TOTAL	44	100%			



➤ Secretaria de planeación y desarrollo municipal

PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de petición	7	2%
Quejas	1	0%
Reiteración	1	0%
Requerimiento	0	0%
Solicitud	387	98%
Tutela	0	0%
TOTAL	396	100%

TIPOLOGÍA	Cantidad de Respuestas	Porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuesta
Derecho de petición	7	2%	1	0	6
Quejas	1	0%	0	0	1
Reiteración	1	0%	0	0	1
Requerimiento	0	0%	0	0	0
Solicitud	387	98%	55	2	330
Tutela	0	0%	0	0	0
TOTAL	396	100%			

➤ Secretaria de salud municipal

PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de petición	1	3%
Quejas	1	3%
Reiteración	0	0%
Requerimiento	0	0%
Solicitud	31	91%
Tutela	1	3%
TOTAL	34	100%



TIPOLOGÍA	Cantidad de Respuestas	Porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuesta
Derecho de petición	1	3%	0	0	1
Quejas	1	3%	0	0	1
Reiteración	0	0%	0	0	0
Requerimiento	0	0%	0	0	0
Solicitud	31	91%	1	0	30
Tutela	1	3%	1	0	0
TOTAL	34	100%			

➤ Secretaria jurídica y de control interno disciplinario

PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de petición	0	0%
Quejas	0	0%
Reiteración	1	1%
Requerimiento	0	0%
Solicitud	101	99%
Tutela	0	0%
TOTAL	102	100%

TIPOLOGÍA	Cantidad de Respuestas	Porcentaje	PQRS atendidas dentro de los términos	PQRS atendidas fuera de los términos	PQRS sin respuesta
Derecho de petición	0	0%	0	0	0
Quejas	0	0%	0	0	0
Reiteración	1	1%	0	0	1
Requerimiento	0	0%	0	0	0
Solicitud	101	99%	21		80
Tutela	0	0%	0	0	0
TOTAL	102	100%			



TOTAL, PQRS QUE INGRESARON POR DEPENDENCIA



Fuente: Elaboración Propia.

Como se evidencia en la tabla anterior, indica la cantidad de PQRS que ingresaron por cada dependencia de la alcaldía del municipio de MITU, indicando que secretaria de planeación municipal ingresaron una mayor cantidad de PQRS con un 39%, seguidamente la secretaria de gobierno con un 19 %, la secretaria de obras municipal 13%, la oficina jurídica y de control interno disciplinario con un 10%, al despacho del alcalde con el 8%, y la secretaria hacienda municipal 4%, la secretaria de salud municipal con el 3%, la secretaria de educación, cultura y turismo con 3%, y por último la oficina de control interno administrativo con el 0%.

ASPECTOS POSITIVOS DE LAS PETICIONES, 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 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 semanal a la oficina de control interno Administrativo, con el objeto de identificar a los responsables y que se respondan en términos de ley.



DEBILIDADES

La alcaldía de Mitú para el segundo semestre 2024 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.

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 y demás entidades.
- 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,


JOAQUÍN CAMILO MORENO VILLA
Asesor Control Interno Administrativo

Gestión documental:

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