

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME TRIMESTRAL ENERO – MARZO 2023

SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL AL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES – PQRS- DEL FONDO DE DESARROLLO SOCIAL DEL MUNICIPIO DE EL RETIRO – (FONDESER)



Fondeser

Fondo de Desarrollo Social del Municipio de El Retiro

NIT 900198194-5 Carrera 21 No. 21-37 / El Retiro - Antioquia / Teléfono: 541 0934



fondeserelretiro@gmail.com



Fondeser



fondeser.elretiro

INTRODUCCION

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

El gerente de FONDESER en sus funciones de cumplimiento de control interno deberá vigilar que la atención se entregue acorde a las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe trimestral sobre dichos tramites.

En la página web institucional de la entidad deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia: en los artículos 23 y 74 los cuales establecen que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo: define el procedimiento y oportunidad para atender las peticiones formuladas por los ciudadanos.
- Ley 1474 de 2011: establece en su artículo 76 que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de la gestión realizada en la entidad y cada unidad administrativa sobre el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario, durante el período comprendido entre el primero (1°) de enero al treinta (31) de marzo del año 2023; en cumplimiento a lo normado en el artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 del 2011 y artículo 52 del Decreto 103 del 2015.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Establecer la oportunidad de respuesta a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por la ciudadanía.
2. Contribuir con la información para la toma de decisiones respecto a la mejora del servicio asociado a los tiempos de respuesta de cada petición, queja, reclamo y/o sugerencia.

ALCANCE

El presente informe evalúa el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario, durante el período comprendido entre el primero (1°) de enero al treinta (31) de marzo de 2023.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
- Ley 1474 del 2011, artículo 76.
- Ley 1755 del 2015, título 2, artículos 13 y 33.
- 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.
- Decreto 103 del 2015, artículo 52.
- Procedimiento PQRS.

METODOLOGÍA

La información obtenida para la elaboración del presente informe, fue consultada en la base de datos que es la herramienta de excel de FONDESER, específicamente la registrada en el período comprendido entre el primero (1°) de enero al treinta (31) de marzo de 2023; migrando la información para evaluar el cumplimiento de los términos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias formuladas a la entidad.

EVALUACIÓN

Para facilitar el registro, direccionamiento y seguimiento a la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, la entidad cuenta con un control por medio de una herramienta de Excel, mecanismos de recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias como la línea de atención 5410934. Adicionalmente, cuenta con un link de peticiones, quejas y reclamos (PQRS) en la página web www.fondeser.com.co.

HERRAMIENTAS DE CONTROL QUE CONTRIBUYEN AL SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LOS TERMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS.

A través de la herramienta de Excel, la entidad FONDESER puede consultar las PQRS que le son direccionadas para que se pueda tramitar su respuesta. Se realiza una revisión diaria de la entrada de las PQRS y se le hace un respectivo seguimiento para las respuestas oportunas

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PQRS

Con base en la información registrada en la herramienta de Excel, se realizó el seguimiento al cumplimiento en los términos de respuesta de las PQRS, formuladas a la entidad durante el período entre el primero (1°) de enero al treinta (31) de marzo del año 2023; concluyendo lo siguiente:

Ingresaron 27 solicitudes (100% PQRS) de las cuales requerían respuesta las 27 en los términos normado, a estas se les dieron respuesta oportuna en su totalidad, sin quedar ninguna pendiente por responder.

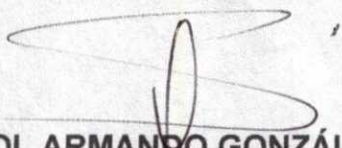
CONCLUSIONES

1. Se evidencio de manera general frente al cumplimiento de la vigencia, que está conforme a lo establecido en las normas y se ajusta a los términos de oportunidad de los trámites que solicitan los usuarios.
2. Se estableció un alto compromiso por los funcionarios encargados de dar trámite a las solicitudes.
3. Se considera importante reconocer el esfuerzo conjunto de la administración en la implementación y aplicación para solución de PQRS.
4. En términos generales el porcentaje de cumplimiento de la vigencia quedo en un cien por ciento (100%).

RECOMENDACIONES

1. Requerir a nivel directivo el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRS, con el fin de evitar sanciones disciplinarias y que el peticionario entable acción de tutela ante la jurisdicción por no recibir una respuesta a tiempo.
2. Se recomienda a la entidad realizar el procedimiento de PQRS y el protocolo de atención al ciudadano.

3. Es importante tener en cuenta lo consagrado en la Ley 1437 del 18 de enero de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; con especial atención los siguientes artículos: Artículo 13: "Toda actuación que inicie cualquier Persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política sin que sea necesario invocarlo". Artículo 14: "Toda petición se resolverá dentro de los 15 días siguientes a su recepción, a excepción de los siguientes casos: Si son documentos, 10 días. Si es sobre consulta de materias a su cargo, 30 días".
4. Se recomienda realizar una reunión con los funcionarios de la entidad, con la finalidad de identificar y orientar las solicitudes que ingresan y que a estas se les destine correctamente, de esta manera se evitan obstáculos en los tiempos de oportunidad.
5. Se recomienda la obtención de un sello fechero para hacer los radicados de entrada y los radicados de salida.



JAROL ARMANDO GONZÁLEZ FRANCO
Gerente general
Encargado de la oficina de control interno

