



INFORME SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2020

ANA YOLIMA NEIRA PINTO
Jefe de Oficina Administrativa con Funciones de Control Interno

Informe de Seguimiento al Sistema de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en el Instituto de Turismo de Paipa – Boyacá durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del 2020.

Doctora:
MARTHA LUZ SUAREZ SALAZAR

Gerente

INSTITUTO DE TURISMO DE PAIPA

JEFE DE OFICINA ADMINISTRATIVA CON FUNCIONES DE CONTROL INTERNO 2020

INTRODUCCION

En ejercicio del Derecho de Petición establecido en el art. 23 de la Constitución Política y reglamentado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Con el fin de garantizar la protección del Derecho de Petición, el art. 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que las oficinas de control interno o quien haga sus veces deben verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en esta materia: modalidades, términos, medios de presentación y demás reglas previstas en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), modificado con la Ley 1755 de junio 30 de 2015, " Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de los contencioso administrativo".

En virtud de lo anterior, la Oficina Administrativa con funciones de Control Interno del Instituto de Turismo de Paipa rinde, en el siguiente informe, los resultados del seguimiento y evaluación de los mecanismos de atención al usuario implementados por la Entidad, especialmente la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del 2020, como la principal fuente de interacción entre la Administración y sus ciudadanos.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento y la eficacia de los mecanismos de atención al usuario implementados por el Instituto de Turismo de Paipa, especialmente en lo relacionado con la recepción, trámite y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias radicadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del 2020.

ALCANCE

Realizar seguimiento a los canales de atención y términos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias presentadas en el Instituto de Turismo de Paipa durante el periodo comprendido entre 01 de enero y el 30 de junio del 2020.

METODOLOGÍA

Se analizó y validó la información de los reportes generados por la oficina encargada con corte al 30 de junio del 2020, para formular las conclusiones y recomendaciones pertinentes en materia de PQRDS.

MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO IMPLEMENTADOS POR LA ENTIDAD

Los canales de atención al usuario implementados por la Entidad son los siguientes:

- ✓ Ventanilla Única para la recepción de las comunicaciones externas.
- ✓ Buzones de sugerencias dispuestos en sitios estratégicos.
- ✓ Sección de atención a la ciudadanía a través de la página web institucional: <https://www.parquetermalpaipa.com/>.
- ✓ Correo electrónico institucional.
- ✓ Atención personal por parte de los servidores públicos y contratistas en asuntos de su competencia.
- ✓ Atención telefónica.

ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del 2020, el Instituto de Turismo de Paipa recibió cero (0) comunicaciones, de los cuales cero (0) fueron de tipo informativo (COR) y cero (0) requerían respuesta (PQR):

De acuerdo al tipo de requerimiento, las PQR radicadas durante el primer semestre de 2020 se clasificaron así:

Tipo de PQRDS	Contestadas Oportunamente	No Contestadas Oportunamente	Sin Contestar. Vencidas	Sin Contestar. Vigentes	Total
Peticiones	0	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0

CONCLUSIONES

El Instituto de Turismo de Paipa se encuentra en un nivel EFICIENCIA en el cumplimiento de la normatividad relacionada con el proceso de recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

No cuenta con información que genere a partir de aplicativos, lo cual, dificulta la comunicación de reportes diversificados y completos que permitan satisfacer los requerimientos de los informes periódicos de los distintos órganos gubernamentales.

El incumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente (art. 14° Ley 1437 de 2011), debe ser tenido en cuenta planamente en el trámite de todas las PQRDS para evitar exponer a los funcionarios responsables a sanciones disciplinarias por la autoridad competente ya que además la Entidad podría enfrentar procesos judiciales de aquellos ciudadanos que sientan vulnerado este derecho.

RECOMENDACIONES

Gestionar la implementación de un software con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia en la atención de PQRDS y disponer de la generación de reportes más



detallados y acordes a los requerimientos periódicos de los entes gubernamentales.

Incorporar encuesta de satisfacción al remitir respuesta por medio electrónico a los usuarios de la información.

Informar a los servidores públicos y contratistas el procedimiento dispuesto en caso de traslado de la PQRDS a otro funcionario o dependencia por competencia, los tiempos en que se deben realizar.

Brindar capacitación a los funcionarios sobre la normatividad vigente en materia de derecho de petición y política de atención al ciudadano.

Actualizar y dar cumplimiento al procedimiento de "Peticiónes, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias", de tal forma que se facilite el cumplimiento de los tiempos de respuesta previstos para los diferentes tipos de peticiones en la normatividad vigente.

Concertar con la ciudadanía los canales de comunicación que mejor les facilite reportar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias relacionadas con los servicios que presta la Entidad, conforme a lo establecido en el Decreto Ley 019 de 2012 "Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

Capacitar a los líderes comunitarios, veedores y ciudadanos en general para fomentar la cultura de la participación y la denuncia.

Promocionar los medios de atención con los que cuenta el Instituto de Turismo de Paipa para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción; especialmente el link dispuesto para tal fin en la página web del Instituto.

Implementar las actividades de gestión de la Política de Atención al Ciudadano y las estrategias contenidas en la dimensión de atención al ciudadano del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Cumplir las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, con relación a la información que debe estar publicada en la página web institucional.

Incluir en las obligaciones generales de los contratos de prestación de servicios y apoyo a la gestión el cumplimiento de las normas que regulan el Derecho de Petición, específicamente responder oportunamente las peticiones que le sean asignadas.

Exigir para el trámite de cuenta de cobro por liquidación de contratos de prestación de servicios y apoyo a la gestión, certificación de paz y salvo en materia de peticiones, quejas y reclamos asignados.

Garantizar el cumplimiento de apertura y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presentan a través de los buzones de sugerencia ubicados en la Entidad, dentro de los términos establecidos para tal fin y dispuestos en el “Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos – Buzón de Sugerencia”.



ANA YOLIMA NEIRA PINTO

Jefe de Oficina Administrativa con Funciones de Control Interno