



# **INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2022**

**INSTITUTO TERMAL DE PAIPA - BOYACÁ**

**DIEGO ALEXANDER SÁNCHEZ PATARROYO**  
**Jefe Oficina Administrativa con funciones de Control Interno**

**JULIO DE 2022**



## **INTRODUCCION**

En ejercicio del Derecho de Petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 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 las mismas.

Con el fin de garantizar la protección del Derecho de Petición y la implementación de las actividades de gestión establecidas a través de las políticas de atención al ciudadano y de derecho de acceso a la información, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el decreto 648 de 2017 establecen 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, el Jefe de la Oficina Administrativa con funciones de Control Interno del Instituto Termal de Paipa rinde, en el siguiente informe, los resultados del seguimiento y evaluación de los mecanismos de atención al usuario implementados por el Instituto, especialmente la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tramitadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de julio del año 2022, como la principal fuente de interacción entre la entidad y sus clientes y usuarios.

## **OBJETIVO**

Verificar el cumplimiento y la eficacia de los mecanismos de atención al usuario implementados por el Instituto Termal de Paipa, especialmente en lo relacionado con la recepción, trámite y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de julio del año 2022.

## **ALCANCE**

Realizar seguimiento a los canales de atención y términos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias presentadas en el Instituto Termal de Paipa durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de julio del año 2022.

## METODOLOGÍA

Se analizó y validó la información de los reportes generados por la oficina encargada con corte al 31 de Julio del año 2022, para formular las conclusiones y recomendaciones pertinentes en materia de PQRSD.

## MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO IMPLEMENTADOS POR LA ENTIDAD

Los canales de atención al usuario implementados por el Instituto son los siguientes:

- Ventanilla Única para la recepción de las comunicaciones externas.
- Buzón de sugerencias dispuesto en sitio estratégico.
- Sección de atención a la ciudadanía a través de la página web institucional: <http://www.parquetermalpaipa-boyaca.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>.
- 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, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de Julio del año 2022, el Instituto Termal de Paipa recibió cero (0) peticiones, tres (03) quejas, un (01) reclamo y cero (0) sugerencia de las cuales el 100% requería respuesta dando cumplimiento total.

De acuerdo con el tipo de requerimiento, las PQRSD radicadas durante el primer semestre de 2022, se clasificaron así:

Tipo	Mecanismo de atención	Fecha de generación de PQRS	fecha de respuesta	Mecanismo de respuesta	Días de respuesta
Queja	Buzón de sugerencias	27/06/2022	5/07/2022	Correo electrónico	8
Reclamo	Buzón de sugerencias	19/07/2022	28/07/2022	Correo electrónico	9
Queja	Correo electrónico	19/07/2022	28/07/2022	Correo electrónico	9
Queja	Correo electrónico	19/07/2022	28/07/2022	Correo electrónico	9

## CONCLUSIONES

- El 50% de las PQRS generadas fueron recibidas a través de medio físico – buzón de sugerencias y otro 50% a través de correo electrónico.
- El 100% de las PQRS fueron respondidas a través de correo electrónico.
- Se reporta un tiempo promedio de respuesta de nueve (09) días.
- El Instituto Termal de Paipa se encuentra en un 100% de nivel EFICIENCIA en el cumplimiento de la normatividad relacionada con el proceso de recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- 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 PQRS 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

- 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 PQRS a otro funcionario u oficina por competencia, los tiempos en que se deben realizar.
- Tener en cuenta que a la fecha 22 de mayo del 2022 se expidió la Ley 2207 del 2022, la cual Por Medio Del Cual Se Modifica El Decreto Legislativo 491 De 2020 que modificaba los términos de respuesta durante la emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19 de la siguiente manera:
  - Petición general: 15 días hábiles.
  - Documentos e información: 10 días hábiles.
  - Consulta: 30 días hábiles.
- 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”.
- Promocionar los medios de atención con los que cuenta el Instituto Termal 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 Oficial.
- 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.
- 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 el Instituto, dentro de los términos establecidos para tal fin y dispuestos en el “Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos – Buzón de Sugerencia”.

Cordialmente,



<b>FIRMA</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>DIEGO ALEXANDER SANCHEZ PATARROYO</b>
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Jefe Oficina Administrativa</b>

Elaboro:	Daniel López R	
Cargo:	Asesor Mipg	

Reviso:	Diego Alexander Sánchez P	
Cargo:	Jefe Oficina Administrativa	

Aprobó:	Richard Eduardo Pulido Sanabria	
Cargo:	Gerente	