

**JUNTOS POR  
REMEDIOS**

OFICINA DE CONTROL INTERNO- PRIMER  
SEGUIMIENTO A PQRS 2021 MUNICIPIO DE  
REMEDIOS

ALC-R

DCI

**ALCALDIA MUNICIPAL DE REMEDIOS- ANTIOQUIA**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL EN EL  
PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO Y ABRIL DEL AÑO 2021**

**MAYO DE 2021**

**PATRICIA LONDOÑO RENGIFO**


---

**¡VALE LA PENA SOÑAR!**

controlinterno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3031

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 311 - Código Postal 052820

**[www.remedios-antioquia.gov.co](http://www.remedios-antioquia.gov.co)**

		<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO- PRIMER SEGUIMIENTO A PQRS 2021 MUNICIPIO DE REMEDIOS</b>
ALC-R	DCI	

**SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DEMAS SOLICITUDES PRESENTADAS  
ANTE LA ADMINISTRACION  
(ENERO - ABRIL DE 2021)**

De acuerdo a lo establecido en la ley 1474 de 2011, Artículo 76. La oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá al Representante de la Entidad un informe cada cuatro meses sobre el particular. Se elabora el presente informe de seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias correspondiente al primer cuatrenio del año 2021, lo mismo que las recomendaciones que producto de este seguimiento se estiman pertinentes para la mejora de la atención y respuesta a los requerimientos de la comunidad y afianzar la confianza del usuario en su relación con la Administración Municipal. La Administración Municipal de Remedios, tiene habilitados varios canales presenciales, electrónicos y telefónicos (no presenciales), a través de los cuales se pueden interponer las PQRS que se relacionan a continuación:

**Medios presenciales:** Ventanilla única presencial en el centro administrativo ubicado en el parque principal, calle 10 número 9 – 62, primer piso.

**Medios electrónicos:** En la página web: [www.remedios.gov.co](http://www.remedios.gov.co), se podrá encontrar la ventanilla única virtual, el link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

**Medios Telefónicos:** Teléfono fax + (57) (4) 8303031

**Correos Electrónicos Institucionales:** Son los siguientes

[gobierno@remedios-antioquia.gov.co](mailto:gobierno@remedios-antioquia.gov.co)

[planeacion@remedios-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@remedios-antioquia.gov.co)

[educacion@remedios-antioquia.gov.co](mailto:educacion@remedios-antioquia.gov.co)

[salud@remedios-antioquia.gov.co](mailto:salud@remedios-antioquia.gov.co)

[planeacion@remedios-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@remedios-antioquia.gov.co)

[alcaldia@remedios-antioquia.gov.co](mailto:alcaldia@remedios-antioquia.gov.co)

[secminambiente@remedios-antioquia.gov.co](mailto:secminambiente@remedios-antioquia.gov.co)

[contactenos@remedios-antioquia.gov.co](mailto:contactenos@remedios-antioquia.gov.co)

[notificacionjudicial@remedios-antioquia.gov.co](mailto:notificacionjudicial@remedios-antioquia.gov.co)

Se ofició a secretarios de Despacho y demás funcionarios a los cuales fue delegada la respuesta a peticiones por razón de su función, para que estos informaran a la oficina de Control Interno el estado de las solicitudes (con respuesta o aún pendientes).

¡VALE LA PENA SOÑAR!

controlinterno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3031

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 311 - Código Postal 052820

[www.remedios-antioquia.gov.co](http://www.remedios-antioquia.gov.co)

<b>JUNTOS POR REMEDIOS</b>		<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO- PRIMER SEGUIMIENTO A PQRS 2021 MUNICIPIO DE REMEDIOS</b>
ALC-R	DCI	

El resumen de peticiones recibidas acumuladas con corte **ENERO A ABRIL DE 2021** es el siguiente:

#### ENERO A ABRIL DE 2021

MES	NUMERO DE PETICIONES RECIBIDAS	NUMERO DE PETICIONES CON RESPUESTA	NUMERO DE PETICIONES QUE NO REQUIEREN RESPUESTA	NUMERO DE PETICIONES PENDIENTES
ENERO	320	111	108	101
FEBRERO	307	123	48	136
MARZO	357	140	58	159
ABRIL	230	182	33	15

#### FORTALEZAS.

- Conocimiento y disponibilidad del funcionario encargado del Archivo Municipal.
- Registro en formatos y base de datos de las comunicaciones oficiales entrantes.
- Control y orden de la documentación.

#### RECOMENDACIONES:

En ejercicio de mi labor de seguimiento le comparto las siguientes recomendaciones a fin de que sean tenidas en cuenta y socializadas con el equipo de trabajo:

- La Entidad está llamada a implementar diversas acciones y herramientas que lleven a una mejora significativa de la gestión administrativa de las respuestas que se están brindando a los ciudadanos respecto a sus solicitudes, y a la consecuente reducción de las tutelas asociadas a dicha causa.
- La garantía del derecho de petición es uno de los ejes del estado social de derecho, por cuanto, además de ser un derecho fundamental en sí mismo, permite garantizar el ejercicio de otros derechos, asegura el relacionamiento entre la sociedad y la administración, y contribuye a la consecución de la participación ciudadana, además de ser un valioso instrumento de transparencia de la actividad de la Entidad y de ser un elemento clave en la lucha contra la corrupción.
- Debemos dar respuesta adecuada a las peticiones, es importante tener claro que responder no es una opción sino una obligación, no responder en los términos previstos o responder de manera evasiva lleva a que el ciudadano, acuda a la vía judicial, lo cual se puede evitar con respuestas adecuadas y oportunas. No se trata de contestar lo que el ciudadano quiere, se trata de contestar con la verdad y con las motivaciones adecuadas si es del caso.
- La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas constituye una conducta susceptible de sanción disciplinaria (artículo 39, numeral 8 de la Ley 1952 de 2019).

¡VALE LA PENA SOÑAR!

controlinterno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3031  
Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 311 - Código Postal 052820  
[www.remedios-antioquia.gov.co](http://www.remedios-antioquia.gov.co)

<b>JUNTOS POR REMEDIOS</b>		<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO- PRIMER SEGUIMIENTO A PQRS 2021 MUNICIPIO DE REMEDIOS</b>
ALC-R	DCI	

- Es importante tener en cuenta que el derecho de petición no está garantizado hasta tanto comunique la respuesta de fondo de la solicitud al peticionario.
- La priorización en el trámite de peticiones es excepcional. Por regla general se debe respetar el orden cronológico de radicación de las peticiones para emitir la respectiva respuesta. Excepcionalmente se recomienda priorizar las respuestas que versen sobre los siguientes temas (art 20 CPACA), I. el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando la petición deba ser resuelta para evitar un perjuicio irremediable, siempre que el peticionario pruebe sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado; II. cuando por razones de salud o seguridad personal, la petición implique la necesidad de tomar una medida para proteger la vida o la integridad del peticionario o el destinatario de dicha medida; III. Cuando la petición sea elevada por un periodista en ejercicio de su labor
- Se recomienda que cuando a sus dependencias llegue un derecho de petición o solicitud que no sean de su competencia, estos se remitan en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual indica: Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. Cuando consideren que no son de su competencia, pero el competente no es una Entidad externa sino otra dependencia que hace parte de la estructura organizacional de la entidad, devolverá el derecho de petición o la solicitud al Archivo – Ventanilla Única, para que lo reasigne a la dependencia correcta, so pena de que quede cargado a su dependencia y sean responsables de la respuesta oportuna.



**PATRICIA LONDOÑO RENGIFO**  
Directora Control Interno.