



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
Alcaldía de Coveñas
NIT 823003543-7
Oficina Asesora de Control Interno



**ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

INFORME DE SEGUIMIENTO AI PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA ALCADLIA MUNICIPAL DE COVEÑAS, PARA DAR CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2.011, (ESTATUTO ANTICORRUPCION).

INFORME DE SEGUIMIENTO AI PROCESO DE PQR II SEMESTRE 2012

Unidos es El Camino...
Telefax: (5) 2960238 Ext: 104
Calle 3B N° 4 - 16 Urbanización Alicante
www.covenas-sucres.gov.co



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	3
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. METODOLOGIA	4
4. AUDITOR	5
5. EVALUACION	5
5.1 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQR	5
5.2 SEGUIMIENTO A LA CORRECTA EJECUCION...	7
6. CONCLUSIONES	7
7. RECOMENDACIONES	8

INTRODUCCION.

La ley 1474 de 2011, "POR LA 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", permite tomar y aplicar medidas para un mayor control del fenómeno de la corrupción.

La Circular Externa No. 001 de 2011 fue expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL nos orienta en el manejo para el seguimiento a la atención adecuada y oportuna de los derechos de petición, y seguimiento a las quejas y reclamos especialmente en sus numerales 1, 2 y 3:

1. Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

2. Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos.

3. Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su

fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

La Alcaldía Municipal de Coveñas avanza en el cumplimiento a todo lo anterior en busca de un mejoramiento y perfeccionamiento en lo obligatorio.

Para cumplir con lo anterior, se requiere la activa participación y colaboración de todos y cada uno de los funcionarios y contratistas de la administración municipal involucrados en el proceso de respuesta y atención a las PQR. Solo con el compromiso y vocación de servicio de ellos se puede brindar respuestas claras, de fondo, oportunas que den solución a las inquietudes de los ciudadanos.

1. OBJETIVO.

Dar cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual señala que: "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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".

2. ALCANCE.

Verificar la atención oportuna de las quejas y reclamos y/o derechos de petición, por parte de los responsables asignados para el proceso de respuesta, en busca de hacer las conclusiones y recomendaciones en caso que se requieran para el mejoramiento a los PQR.

3. METODOLOGIA.

Para el desarrollo del control y seguimiento, se tendrá en cuenta los métodos de: observación a los registros documentales existentes, revisión selectiva de las respuestas, indagación, entrevista, comprobación.



4. **AUDITOR:** Abraham Alean Rincón, Jefe de Oficina de Control Interno

5. EVALUACION.

La evaluación se realiza al periodo comprendido entre el 1 de Julio de 2012 al 31 de diciembre de 2012, dando cumplimiento a:

Ley 1474 del 2011 Artículo 76.

Ley 1437 de 2011 Título 2

Circular externa No. 001 de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL

5.1. SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQR.

Están establecidos diferentes mecanismos de recepción de PQR, por correspondencia tradicional ya sea mediante el envío por correo, o radicando de manera personal el respectivo documento en la sede de la entidad, a través de la pagina Web de la Alcaldía de Coveñas, o vía telefónica a través de las líneas habilitadas. Así mismo se cuenta con un buzón de sugerencia accesible a la comunidad con el fin de radicar las PQR.

Una vez llega la PQR al a la entidad esta es radicada en libros y carpetas radicadoras, es reproducida y posteriormente enviada al Despacho del Alcalde para su conocimiento y a la dependencia responsable de tramitar la respuesta. Dependiendo de la naturaleza del asunto, se le envía a los asesores jurídicos correspondientes para proyectar su respuesta o dar inicio a la actuación administrativa correspondiente.

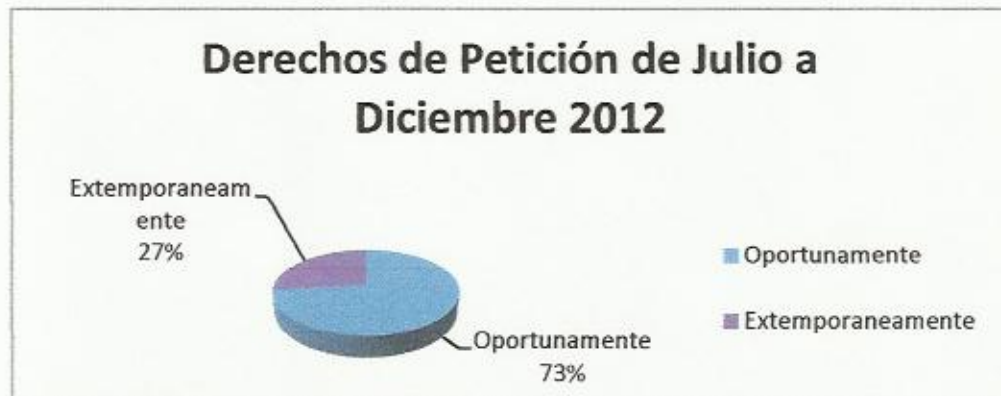
Este procedimiento no se encuentra sistematizado ni estandarizado, dificultando el seguimiento y control de las PQR, como también la evaluación de la calidad las respuestas.

En cuanto a quejas, sugerencias y reclamos existe un link en la página Web de la Alcaldía Municipal donde se reciben y se dan las respuestas por este mismo medio, Buzón de Sugerencias y recepción escrita a través de oficios, dando cumplimiento al **ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2.011.**

Unidos es El Camino...
Telefax: (5) 2960238 Ext: 104
Calle 3B N° 4 - 16 Urbanización Alicante
www.covenas-sucres.gov.co

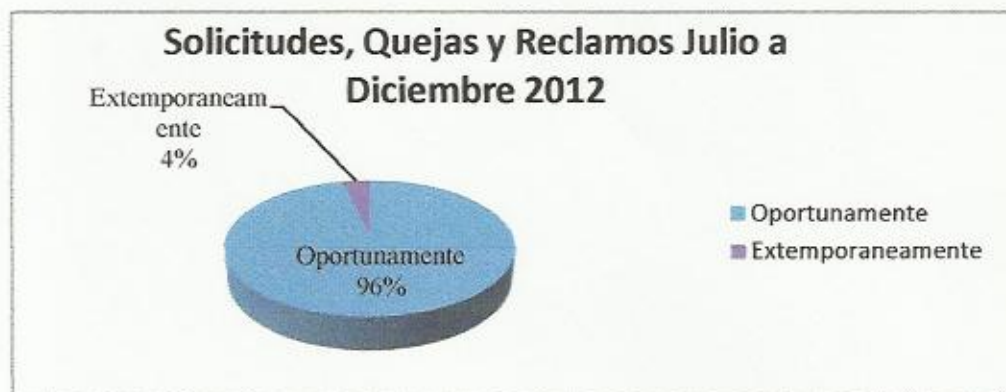
- Derechos de Petición 01/06/12 a 31/12/12

SEDE	No. DE DERECHOS DE PETICION	CONTESTADOS OPORTUNAMENTE	CONTESTADOS EXTEMPORANEAMENTE	NO CONTESTADOS
Alcaldía M/pal	26	19	7	0



- Solicitudes Quejas y Reclamos

SEDE	No. SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS	CONTESTADOS OPORTUNAMENTE	CONTESTADOS EXTEMPORANEAMENTE	NO CONTESTADOS
Alcaldía M/pal	84	81	3	0



5.2. SEGUIMIENTO A LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PREESTABLECIDO.

Existe una política clara y manifiesta por parte de la administración municipal de atender oportunamente las peticiones, quejas y reclamos que presenten los ciudadanos. Sin embargo la inexistencia de un sistema informático que permita la gestión de las PQR, no permiten dictaminar fehaciente el cumplimiento estricto de los términos, y calidad de respuesta.

6. CONCLUSIONES.

Se analizó el 100% de la muestra de las PQR disponible en el Despacho del Alcalde correspondiente al período al 01 de julio al 31 Diciembre de 2012, arrojando las siguientes conclusiones:

- No existe un protocolo de respuesta a las PQR debidamente adoptado, socializado y estandarizado.
- Se le permite al usuario la interlocución con los funcionarios responsables de dar respuestas a las PQR, en procura de satisfacer sus inquietudes y necesidades.
- No se cuenta con un sistema informático que permita la gestión de las PQR, lo que dificulta la realización de un control en la oportunidad de respuesta y calidad de la misma.
- Si bien la ley permite la desconcentración y delegación de funciones al interior de la administración, se requiere mayor atención y compromiso por parte de los jefes de las distintas dependencias para asegurar la respuesta oportuna de las PQR.
- Existe deficiencias en cuanto a la aplicación de la ley de archivo en el manejo de las PQR y su respuesta.
- Aunque existe en funcionamiento un link de la página web de la Alcaldía de Coveñas para que el ciudadano pueda radicar sus Peticiones, Quejas y Reclamos no existe la forma en que este realice el seguimiento a las mismas.

7. RECOMENDACIONES.

- ✓ Implementar un Software que permita la gestión segura y confiable de las PQR en la Alcaldía de Coveñas, lo que traería mayor control que asegure oportunidad y calidad de las respuestas.
- ✓ Implementar la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos con el fin de cumplir con lo establecido en la ley 1474 del 2011 en su artículo 76.
- ✓ Realizar las advertencias a los funcionarios de la posibilidad de iniciar las acciones disciplinarias interna si eventualmente desatiendes las PQR.
- ✓ Promover en la comunidad y ciudadanía en general la utilización de la página Web como medio eficaz de interlocución con la administración municipal.



ABRAHAM ALAN RINCON
Jefe de Oficina de Control Interno