

**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
MUNICIPIO DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AI PROCESO
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
I SEMESTRE AÑO 2017**

ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS - SUCRE

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Julio de 2017



Dale Vuelta a la Hoja "REUTILIZA..."

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
MUNICIPIO DE COVENAS
NIT. 823003543-7

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.

Esta misma Ley señala en su Artículo 76, 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 de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

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.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
MUNICIPIO DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7

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 de 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.

Así mismo, es importante resaltar el papel de las nuevas tecnologías para administrar de mejor manera la gestión de las PQR en toda entidad pública, por lo que de entrada se exhorta a la alta gerencia iniciar los trámites pertinentes para que la Alcaldía Municipal de Coveñas, haga uso pleno de ellas en el trámite y gestión de las PQR.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
MUNICIPIO DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7

1. OBJETIVO GENERAL.

- Permitir la participación ciudadana, dando trámite oportuno y de fondo a las solicitudes formuladas a la entidad, cumpliendo la normatividad que rige el proceso de respuesta de las PQR. en la Alcaldía Municipal de Coveñas.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Dejar constancia documental del cumplimiento de la entidad en cuanto al trámite de las PQR formuladas por la comunidad.
- Dar cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011.
- Dar a conocer a la ciudadanía el presente informe que se publicara en la página web principal de la entidad.
- Promover en los ciudadanos el uso de los mecanismos de participación, en particular el derecho de petición y promover esta herramienta como método de comunicación entre ellos y la administración.

3. ALCANCE.

Hacer seguimiento y control al proceso que lleva la entidad en cuanto a la atención oportuna de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos ante las diferentes oficinas de la Alcaldía Municipal de Coveñas, en especial en el semestre que acaba de terminar, busca de hacer las conclusiones y recomendaciones en caso que se requieran para el mejoramiento del proceso de las PQR.

4. METODOLOGIA.

Para el desarrollo del control y seguimiento, se viene utilizando el método de observación a los registros documentales existentes en cada oficina, organizados en carpetas, revisión de las respuestas, indagación y comprobación. A través de este método se ha podido identificar la inoportuna u oportuna respuesta a cada oficio allegado a las diferentes oficinas de la Alcaldía Municipal.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
MUNICIPIO DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7

Lo anterior se hace debido a que no contamos con una oficina especializada encargada exclusivamente del trámite de las PQR, ni de plataforma tecnológica que permita hacer una mejor gestión de las PQR.

5. AUDITOR.

Abraham Camilo Alean Rincón, Jefe de Oficina Asesora de Control Interno.

6. EVALUACION.

La evaluación se realiza al periodo comprendido entre el **1 de Enero al 30 de Junio de 2017**, 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.

Además, de verificar que se tenga en cuenta los principios que rigen la administración pública y conceptos y jurisprudencia atinente al derecho de petición en cuanto al proceso de recepción, respuesta y notificación de las PQR.

7. DEFINICIONES:

Se busca dar a conocer cada una de las definiciones relacionadas a continuación.

PETICIÓN: Es una solicitud, verbal o escrita que se dirige a una entidad o servidor público con el propósito de requerir su intervención en un asunto concreto.

QUEJA: Se entiende por queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de una entidad, relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad, o, por conductas irregulares realizadas por sus servidores públicos, en cumplimiento de sus funciones, o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
MUNICIPIO DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7

RECLAMO: Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de una Entidad Pública. Al igual que en la queja puede dar lugar a acción disciplinaria, de manera que se procede de la forma prevista para aquella.

8. CIRCUNSTANCIAS POR LAS CUALES SE PUEDE GENERAR UN DERECHO DE PETICIÓN, UNA QUEJA, O UN RECLAMO.

El termino para resolver las peticiones en interés general o en interés particular es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su radicación.

DERECHO DE PETICION: El derecho de petición puede presentarse:

- ; En interés general.
- ; En interés particular.
- ; En nombre propio.

QUEJAS: La queja puede ocasionarse porque:

- ; La entidad no cumple con su finalidad.
- ; Los particulares transgreden las normas que corresponde vigilar y hacer respetar a la entidad.
- ; Los servidores públicos cometen presuntas conductas irregulares en cumplimiento de sus funciones y transgreden sus deberes y obligaciones.
- ; Los particulares que tienen a cargo la prestación de un servicio público incurrir en presuntas conductas irregulares en el desempeño de tales funciones.

RECLAMOS: Por la prestación del servicio:

- ; Cuando es lento y congestionado.
- ; Cuando el procedimiento de atención no se conoce en detalle.
- ; Cuando el trámite es complejo.
- ; Cuando se exigen requisitos innecesarios.
- ; Cuando el proceso de atención desperdicia información, recursos o tiempo
- ; Por falta de orientación que lleva a que se realicen gestiones innecesarias.
- ; Por falta de organización de la atención al usuario



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
MUNICIPIO DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7

9. SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQR.

En la Alcaldía Municipal de Coveñas se han dispuesto diversos mecanismos de recepción de Peticiones quejas y reclamos, como son correspondencia tradicional ya sea mediante él envío por empresa de mensajería, o radicando la solicitud de manera personal en la sede de la Alcaldía Municipal, ya sea por escrito o verbalmente, a través de la página Web de la Alcaldía de Coveñas, o vía telefónica a través de las líneas con las que actualmente cuenta la administración. Así mismo se cuenta con un buzón de sugerencia a la vista y de fácil accesibilidad a la comunidad con el fin de radicar las PQR. Además existe un buzón especial de PQR para atender las solicitudes e inquietudes relacionadas con la prestación de servicios de salud, organizado por la secretaría de desarrollo social y comunitario de la entidad.

Una vez llega la PQR a la entidad esta es radicada por la persona encargada de recibir la correspondencia en el respectivo libro radiador, es fotocopiada y enviada al Despacho del Alcalde para su conocimiento y a la dependencia responsable de tramitar la respuesta; dependiendo de la naturaleza y de la complejidad del asunto, se les envía a los asesores jurídicos correspondientes para proyectar su respuesta o dar inicio a la actuación administrativa correspondiente.

El procedimiento interno de trámite y respuesta de las PQR aun no se encuentra sistematizado, ni existe un protocolo interno de gestión de estas, lo que dificulta el control y la supervisión del proceso de respuesta. No obstante existe el conocimiento y compromiso de los funcionarios de emitir las respuestas dentro de los términos de ley, siguiendo el procedimiento previsto en la ley 1437 de 2011.

La entidad cuenta con un link en su página Web, donde se reciben las PQR, sin embargo son pocos los ciudadano que utilizan este medio de interacción con la administración, es poco utilizado por los ciudadanos, no existe una cultura en cuanto la utilización de las herramientas informáticas para estos eventos.

Relación de las Peticiones, Quejas y Reclamos por meses:

MES	Cantidad
ENERO	3
FEBRERO	4
MARZO	9
ABRIL	5
MAYO	4
JUNIO	2
Total semestre	27



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
MUNICIPIO DE COVENAS
NIT. 823003543-7

De la plantilla anterior podemos visualizar que los meses en los cuales se recibieron más peticiones corresponden a los meses de marzo y abril.

Oportunidad en la Respuesta de las PQR.

MES	Cantidad	R/Oportuna	R/Extemporánea	No Contestadas
ENERO	3	3	0	0
FEBRERO	4	4	0	0
MARZO	9	6	3	0
ABRIL	5	5	0	0
MAYO	4	4	0	0
JUNIO	2	2	0	0
Total semestre	27	24	3	0

Se debe dejar claro que el seguimiento que hace la oficina de control interno en este periodo corresponde a las PQR dirigidas al despacho del alcalde.

Llama la atención, que en el mes de marzo, mes en el cual se recibieron más PQR, se dio respuesta de manera tardía a 3 de ellas, situación que de entrada vulnera los derechos fundamentales de los peticionarios, situación que debe ser corregida, los funcionarios y asesores encargados de dar resolución a las Peticiones. Se indagó sobre las causas de la respuesta de estas peticiones de manera extemporánea, y se verificó que la falencia se originó por desorden en el manejo y distribución oportuna de las peticiones al interior de la entidad, por lo que se aprovecha para recomendar a la alta gerencia.

10. SEGUIMIENTO A LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PREESTABLECIDO.

Se observa conocimiento y disposición los funcionarios de la entidad para dar respuesta oportuna, de fondo y que resuelva las solicitudes de la ciudadanía, es evidente que existe una política clara y manifiesta por parte de la administración municipal de atender de acuerdo a los términos legales las peticiones, quejas y reclamos que presenten los ciudadanos. Sin embargo se resalta un aspecto negativo



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
MUNICIPIO DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7

que debe ser objeto de atención y mejora por parte de la entidad, el cual es poder darle más orden y centralizar la gestión de las PQR, con esto se evitaría que se dieran respuesta fuera del tiempo, además se podría hacer un mejor seguimiento al proceso de respuestas y verificar la calidad de la misma.

El programa informático que utiliza la entidad para gestionar sus PQR, es utilizado para registrar la entrada de la petición, sin embargo no se registra la salida o la entrega de la respuesta al peticionario, se debe trabajar en este aspecto a fin de optimizar el proceso.

11. CONCLUSIONES.

Se analizó el 100% de las PQR disponible en el Despacho del Alcalde, correspondiente al período **01 de Enero al 30 de Junio de 2017.**

La entidad no está cumpliendo el término de respuesta de sus PQR en el 100% de las peticiones que son radicadas. Se verifico que le respuesta extemporánea no se dio por inexistencia de la información que fue solicitada, la respuesta a destiempo se dio por falta de orden en la distribución de las PQR al interior de la entidad, entre sus dependencias.

No se encontró un protocolo o documento guía de recepción, trámite y respuesta de los derechos de petición de la Alcaldía de Coveñas, compatible con las nuevas directrices normativas, debidamente socializado. Las herramientas de tipo informático son insuficientes para tramitar y optimizar el proceso de respuesta de los PQR. Se puede observar que la ciudadanía no utiliza el buzón de sugerencias, por el contrario, se sigue con la política de realizarlas de forma verbal, lo que dificultan que estas se les hagan el respectivo seguimiento y sean contabilizadas. Se requiere publicitar este instrumento de recepción de quejas y garantizarle a la ciudadanía el trámite de las mismas.

Se debe incentivar la utilización en la ciudadanía la utilización de los buzones y medios electrónicos para interactuar con la entidad.

12. RECOMENDACIONES.

; El Software mediante el cual se gestionan las PQRS, debe garantizar que se verifique tanto la entrada de la petición como la salida. Así mismo el Software debe permitir revisar el estado del trámite.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
MUNICIPIO DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7

- ; Se le solicita a la alta gerencia propiciar escenarios de aprendizaje a los funcionarios de la entidad y personal de apoyo en temas de atención al público y trámite oportuno de las peticiones.
- ; La entidad deberá adoptar un reglamento o protocolo interno de respuesta y resolución de los derechos de petición, quejas y reclamos, el mismo deberá construirse con la intervención activa de todos y cada uno de los funcionarios al servicio de la entidad ya que se deberá tener muy en cuenta la estructura organizacional, necesidades y limitaciones de la Alcaldía de Coveñas. Este protocolo debe consolidarse y adoptarse mediante acto administrativo, además debe ser socializado con los funcionarios y asesores de la entidad y puesto en conocimiento de la ciudadanía en general.
- ; Crear la dependencia o asignar las funciones de Peticiones Quejas y Reclamos con el fin de cumplir con lo establecido en la ley 1474 del 2011 en su artículo 76.

Elaboro:

ABRAHAM ALEAN RINCON
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno



Dale Vuelta a la Hoja "REUTILIZA..."