



Unidos es el Camino!
ALCALDIA DE COVEÑAS

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

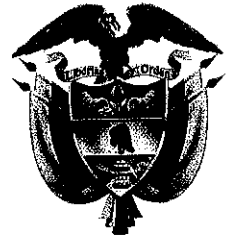


Unidos es el Camino!
Alcaldía de Coveñas



Dale Vuelta a la Hoja "REUTILIZA..."

Teléfonos: Despacho 095 2960239 - Gobierno: 2960238 - Secretaría de Planeación: 2960240
Calle 3B N° 4-16 Urb. Alicante - contactenos@covenas-sucree.gov.co
Coveñas - Sucre



**INFORME DE SEGUIMIENTO AI PROCESO
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
I SEMESTRE AÑO 2014**

ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS - SUCRE

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio 15 de 2014

Página **2**



Dale Vuelta a la Hoja "REUTILIZA..."



TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
INTRODUCCION	4
1. OBJETIVO GENERAL	6
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
3. ALCANCE	6
4. METODOLOGIA	6
5. AUDITOR	6
6. EVALUACION	7
7. DEFINICIONES	7
8. CIRCUNSTANCIAS POR LAS CUALES SE PUEDE...	8
9. SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQR	8
10. SEGUIMIENTO A LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL...	10
11. CONCLUSIONES	11
12. RECOMENDACIONES	11





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.



Dale Vuelta a la Hoja "REUTILIZA..."



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 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, quienes son los directos responsables para el proceso de respuesta, en 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.



Dele Vuelta a la Hoja "REUTILIZA..."



Lo anterior se hace debido a que no contamos con una oficina especializada encargada exclusivamente del trámite de las PQR.

5. AUDITOR.

Abraham 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 2014, 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.

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



Dale Vuelta a la Hoja "REUTILIZA..."



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.

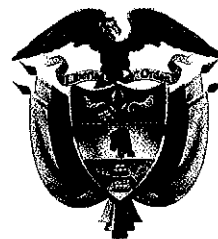
RECLAMOS: Por la prestación del servicio:

- * 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

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 envió por empresa de mensajería, o radicando la solicitud de manera personal en la sede de la Alcaldía Municipal, 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.

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 adecuado.

La entidad cuenta con un link en la página Web oficial de la Alcaldía Municipal donde se reciben las PQR, pero se nota que este no es utilizado por los ciudadanos, no existe una cultura en cuanto a la utilización de las herramientas informáticas para este caso.

Relación de las Peticiones, Quejas y Reclamos por meses:

MES	Cantidad	Porcentaje
Enero	26	31,3
Febrero	13	15,6
Marzo	18	21,6
Abril	5	6,0
Mayo	15	18,0
Junio	6	7,2
Total semestre	83	

Del grafico anterior podemos visualizar que los meses en los cuales se recibieron más peticiones corresponden a los meses de enero, marzo y mayo.





Oportunidad en la Respuesta de las Peticiones, Quejas y Reclamos

MES	Cantidad	R/Oportuna	R/Extemporánea	No Contestadas
Enero	26	25	1	0
Febrero	13	13	0	0
Marzo	18	18	0	0
Abril	5	5	0	0
Mayo	15	14	1	0
Junio	6	6	0	0
Total semestre	83	81	02	0

Se nota que se presentaron dos respuestas que no fueron tramitadas a tiempo, se indaga y se puede establecer que se dio por demoras en actuaciones propias de las dependencias.

Relación de las PQR Por Oficinas | Semestre 2014

Meses	Oficinas Evaluadas					
	Despacho Alcalde	Sec. de Gobierno	Sec. de Planeación	Sec. de Salud	Sec. Turismo	Sec. Hacienda
Enero	10	2	14	0	0	0
Febrero	3	2	7	0	0	0
Marzo	3	5	9	0	0	1
Abril	3	0	1	0	0	1
Mayo	7	4	4	0	0	0
Junio	0	0	6	0	0	0
Total	26	13	41	0	0	2

10. SEGUIMIENTO A LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PREESTABLECIDO.

Se observa disposición y conocimiento de los funcionarios de la entidad en 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.

No obstante, aun persiste la ausencia de un sistema informático que permita la gestión de las PQR.





11. CONCLUSIONES.

Se analizó el 100% de la muestra de las PQR disponible en el Despacho del Alcalde, Secretaria de Planeación, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Desarrollo Social y Comunitario, Secretaria de Hacienda, Oficina de Talento Humano, correspondiente al período 01 de Enero al 30 de Junio de 2014, encontrando que la entidad ha avanzado en disminuir el porcentaje de PQR respondidos extemporáneamente. Es necesario que la entidad adopte protocolos y se dote de un sistema informático que le permita gestionar de mejor manera el proceso de respuesta y trámite de las PQR.

Se puede observar que la ciudadanía no utiliza el buzón de sugerencias, por el contrario, las quejas y reclamos en gran proporción las realizan verbalmente, lo que dificulta e imposibilita que estas sean medidas y contabilizadas.

12. RECOMENDACIONES.

- * Nuevamente se recomienda incluir en el Plan Institucional de Capacitación, actividades de aprendizaje, que afiancen los conocimientos de los funcionarios en la atención oportuna de los derechos de petición..
- * La entidad deberá adoptar un reglamento 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.
- * Se insiste en la necesidad de 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.

Elaboro:


ABRAHAM ALEAN RINCON
Jefe de Oficina/Asesora de Control Interno



Dale Vuelta a la Hoja "REUTILIZA..."



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS
Nit. 823.003.543-7



Coveñas, 04 de Julio de 2014

110-042

Doctor:
CESAR AUGUSTO SERRANO ROMERO
Alcalde Municipal de Coveñas

Ref. Entrega de Informe Seguimiento a **PQR** I Semestre 204.

Cordial saludo

Me permito informar que por parte de la oficina de Control Interno se dio cumplimiento el día 04 de Julio de 2014, a la publicación en la página web de la entidad del **"INFORME DE SEGUIMIENTO AI PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS"**; para dar cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 del 12 de Julio de 2011 Estatuto Anticorrupción.

Por lo anterior le estoy enviando copia de este para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,

ABRAHAM ALEAN RINCON
Jefe Oficina Asesora de Control Interno



Dale Vuelta a la Hoja; REUTILIZA...

Teléfono: (5) 2960238
Calle 3B N° 4 – 16 Urbanización Alicante
www.covenas-sucre.gov.co – cinterno@covenas-sucre.gov.co