



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7
DESPACHO DEL ALCALDE



**INFORME DE SEGUIMIENTO AI PROCESO
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
II SEMESTRE AÑO 2016**

ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS - SUCRE

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

DICIEMBRE 31 DE 2016

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





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7
DESPACHO DEL ALCALDE



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

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





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7
DESPACHO DEL ALCALDE



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 de lo anterior en busca de un mejoramiento y perfeccionamiento en lo obligatorio, pero también por la certeza de que el realizar seguimiento y control a esta función tan importante para la ciudadanía y dar a conocer su resultado servirá como retroalimentación para el mejoramiento continuo en el proceso de respuestas de sus **PQR**.

En esta última vigencia 2016, la entidad procura avanzar en la inclusión de medios informáticos en o software en la administración o gestión de las peticiones, quejas y reclamos, no obstante esta oficina ha constatado que la operatividad de estos medios y servicios, no se vienen utilizando como inicialmente fue planificado.

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





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7
DESPACHO DEL ALCALDE



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.
- Fomentar la retroalimentación al interior de las dependencias de la entidad en cuanto a una adecuada gestión de las PQR.

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

Teléfono: (5) 2960238

Calle 3B N° 4 – 16 Urbanización Alicante www.covenas-sucre.gov.co

cinterno@covenas-sucre.gov.co





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7
DESPACHO DEL ALCALDE



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.

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 2016**, 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.

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





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
ALCALDIA MUNICIPAL DE COVENAS
NIT. 823003543-7
DESPACHO DEL ALCALDE



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 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.

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





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7
DESPACHO DEL ALCALDE



- ; 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 el 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 adecuado.

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

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





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
ALCALDIA MUNICIPAL DE COVENAS
NIT. 823003543-7
DESPACHO DEL ALCALDE



Relación de las Peticiones, Quejas y Reclamos por meses:

MES	Cantidad
ENERO	9
FEBRERO	6
MARZO	9
ABRIL	4
MAYO	10
JUNIO	12
Total semestre	50

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

Oportunidad en la Respuesta de las PQR.

MES	Cantidad	R/Oportuna	R/Extemporánea	No Contestadas
ENERO	9	6	3	0
FEBRERO	6	4	2	0
MARZO	9	8	1	0
ABRIL	4	4	0	0
MAYO	10	10	0	0
JUNIO	12	12	0	0
Total semestre	50	44	6	0

Se evidencia que al inicio de la gestión a principio de año hubo algunas peticiones que no fueron contestadas de manera oportuna, sin embargo, se pudo establecer que al interior de la entidad se hicieron los ajustes necesarios para no volver a generar tardanza en el trámite de PQR, además que se organizo de mejor manera la distribución del trabajo entre el equipo jurídico disponible.

10. SEGUIMIENTO A LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PREESTABLECIDO.

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





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
ALCALDIA MUNICIPAL DE COVENAS
NIT. 823003543-7
DESPACHO DEL ALCALDE



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.

No obstante, y después de haber hecho la recomendación en anteriores informes, persiste la ausencia de un sistema informático que permita la gestión de las PQR, así como un protocolo actualizado de gestión de las PQR.

11. CONCLUSIONES.

Se analizó el 100% de las PQR disponible en el Despacho del Alcalde, Secretaria de Planeación y Secretaria de Gobierno, correspondiente al período **01 de Enero al 30 de Junio de 2016.**

Se evidencia la falta de un documento guía o protocolo interno de recepción, trámite y respuesta de los derechos de petición de la Alcaldía de Coveñas, debidamente actualizado, compatible con las nuevas directrices normativas, debidamente socializado. No existen herramientas de tipo informático que coadyuven a 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.

12. RECOMENDACIONES.

; Desde que se están realizando este tipo de informes a las PQR, 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, así como una mejor auditoría y control de estas actuaciones administrativas

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





**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7
DESPACHO DEL ALCALDE**



- ; 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 tramite 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.
- ; Adoptar en la entidad un plan de implementación de la ley 1712 de 2014, ley de transparencia y del derecho al acceso a la información.

Elaboro:

ABRAHAM ALEAN RINCON
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

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

