



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Unidos es el Camino!
Alcaldía de Coveñas

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



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7
OFICINA DE CONTROL INTERNO



**INFORME DE SEGUIMIENTO AI PROCESO
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE
PARA DAR CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474
DEL 12 DE JULIO DE 2.011.**

ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS - SUCRE

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JULIO 15 DE 2013

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



TABLA DE CONTENIDO

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



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



**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS
NIT. 823003543-7
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



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, 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 Enero al 30 de Junio de 2013, dando cumplimiento a:

Ley 1474 del 2011 Artículo 76.

Ley 1437 de 2011 Titulo 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 y jurisprudencia en cuanto al derecho de petición por parte de la entidad en el proceso de recepción, respuesta y notificación de las PQR.



6. DEFINICIONES.

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 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.

7. 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

8. SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQR.

Están establecidos diferentes mecanismos de recepción de PQR, por correspondencia tradicional ya sea mediante el envío por correo físico, o radicando de manera personal el respectivo documento en la sede de la entidad, a través de la página Web de la Alcaldía de Coveñas, o vía telefónica a través de las líneas habilitadas para tal efecto. 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 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, estandarizado, ni existe un protocolo interno de gestión de estas, lo que dificulta el control y la supervisión del proceso de respuesta.

La entidad cuenta con un link en la página Web oficial de la Alcaldía

Teléfono: 2960238

Calle 3B N° 4 – 16 Urbanización Alicante

www.covenas-sucre.gov.co



Municipal donde se reciben las PQR, espacio que es revisado diariamente por el personal de apoyo, y que remite a la oficina responsable, de acuerdo a lo preceptuado en el **ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011**.

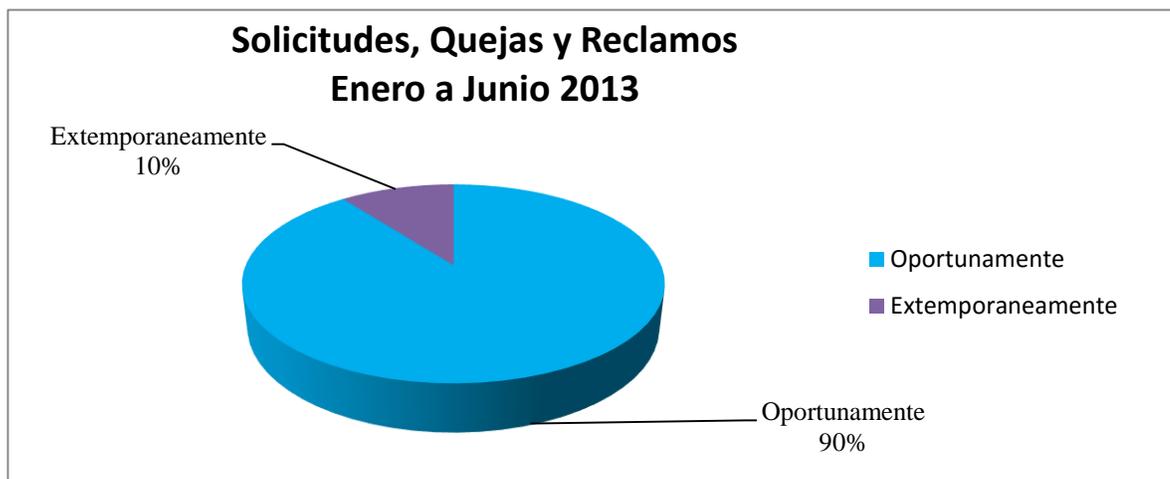
*** Derechos de Petición del 01 de Enero al 30 de Junio de 2013**

SEDE	No. DE DERECHOS DE PETICION	CONTESTADOS OPORTUNAMENTE	CONTESTADOS EXTEMPORANEAMENTE	NO CONTESTADOS
Alcaldía M/pal	38	32	6	0



*** Solicitudes Quejas y Reclamos del 01 de Enero al 30 de Junio de 2013**

SEDE	No. SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS	CONTESTADOS OPORTUNAMENTE	CONTESTADOS EXTEMPORANEAMENTE	NO CONTESTADOS
Alcaldía M/pal	67	60	7	0



8.1. 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, esta ha sido siempre la directriz del representante legal de la entidad. Sin embargo, aun persiste la ausencia de un sistema informático que permita la gestión de las PQR. El procedimiento para dar respuesta que opera a la fecha no permiten dictaminar fehaciente el cumplimiento estricto de los términos y calidad de respuesta.



9. CONCLUSIONES.

Se analizó el 100% de la muestra de las PQR disponible en el Despacho del Alcalde correspondiente al período al 01 de Enero al 30 Junio de 2013, encontrando que la entidad no ha realizado las gestiones encaminadas a atender las recomendaciones hechas en informes anteriores, por lo que aún persisten las falencias detectadas al evaluar el proceso de respuesta de las PQR en el semestre pasado:

- * La entidad no ha adoptado el reglamento interno para las dar respuestas y resoluciones de derechos de petición, quejas y reclamos. Al adoptarlo se deberá oficializar mediante un acto administrativo, previamente, socializado y estandarizado con el personal de planta y de apoyo.
- * Seguimos sin 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.
- * No se está aplicando la ley de archivo para la gestión documental relacionada con el proceso de tramite y respuesta de las PQR.
- * 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.
- * En el actual proceso de respuesta de las PQR, se permite la interlocución entre el peticionario y el funcionario responsable de dar la respuesta.



10. RECOMENDACIONES.

- * 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 reitera esta recomendación: 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.
- * La administración municipal deberá garantizar que las líneas telefónicas de acceso a las diferentes oficinas, estén en funcionamiento. Además deberá promocionar la utilización de las mismas por parte de la comunidad.
- * Se deberá capacitar a los funcionarios de la administración municipal en el tema de la importancia y normas que rigen las PQR, advirtiendo de las consecuencias jurídicas para la entidad y el funcionario que desconozca los procedimientos del derecho de petición.
- * Se deberá promocionar la utilización de los medios electrónicos de interlocución que la comunidad y usuarios en general tienen con la administración municipal.

ABRAHAM ALEAN RINCON
Jefe de Oficina de Control Interno

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