



*Unidos es el Camino!*

Alcaldía de Coveñas

Calle 3B N° 4 – 16 Urbanización Alicante  
Telefax: (5) 2880528 Ext: 104  
contactenos@covenas-sucre.gov.co  
[www.covenas-sucre.gov.co](http://www.covenas-sucre.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SUCRE  
MUNICIPIO DE COVEÑAS  
Nit. 823.003.543-7  
CONTROL INTERNO



ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

2

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PQR I SEMESTRE 2012**

Calle 3B N° 4 – 16 Urbanización Alicante  
Telefax: (5) 2880528 Ext: 104  
contactenos@covenas-sucre.gov.co  
[www.covenas-sucre.gov.co](http://www.covenas-sucre.gov.co)

## TABLA DE CONTENIDO

<u>INTRODUCCIÓN</u>	4
1. <u>OBJETIVO</u>	5
2. <u>ALCANCE</u>	5
3. <u>METODOLOGIA</u>	5
4. <u>EVALUACION</u>	5
4.1. <u>Seguimiento al funcionamiento para la recepción de las PQR</u>	5
4.2. <u>Seguimiento a los puntos de control para el trámite de los PQR</u>	6
4.3. <u>Seguimiento a las respuestas oportunas de los PQR</u>	6
4.4. <u>Seguimiento a la correcta ejecución del procedimiento preestablecido</u>	7
5. <u>CONCLUSIONES</u>	8
6. <u>RECOMENDACIONES</u>	9

## INTRODUCCION.

4

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 espera el cumplimiento a todo lo anterior en busca de un mejoramiento y perfeccionamiento en lo obligatorio.

5

## **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 el cumplimiento oportuno de las quejas y reclamos y/o derechos de petición, por parte de los responsables asignados para el respectivo procedimiento, 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, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

## **4. EVALUACION.**

### **4.1. Seguimiento al funcionamiento de la recepción de las PQR en la Alcaldía.**

En la Alcaldía Municipal se hace el seguimiento a la recepción de los PQR, a través de solicitudes escritas dirigidas al funcionario competente y son recibidos por la persona encargada de las funciones para el recibido de la correspondencia, a su vez esta creado en la página web el link para quejas y reclamos esta es revisada diariamente por el responsable del sistema.

6

#### **4.2. Seguimiento a los puntos de control para el trámite de los PQR.**

No existe dentro de la Administración Municipal el trámite de la recepción a través de un procedimiento adoptado para lo referente a DERECHOS DE PETICION, por lo tanto los puntos de control son los establecidos en el código contencioso administrativo Art. 5 al 26 siendo los siguientes:

- a) Contestar Consultas treinta (30) días hábiles.
- b) Contestar peticiones de información diez (10) días hábiles.
- c) Quejas y Reclamos y Manifestaciones 15 (días) hábiles.

#### **4.3. Seguimiento a las respuestas oportunas de los PQR.**

Este proceso se lleva en la Alcaldía Municipal ubicado en la Urbanización Alicante donde funcionan las Secretarías y dependencias y las subseces donde funciona la Comisaría de familia la cual está localizada en la antigua sede de la Alcaldía.

##### **4.3.1. Alcaldía Municipal**

La correspondencia es recepcionada por la persona encargada de la recepción y distribución, esta es enviada al despacho del Alcalde para su conocimiento y delegación para la persona competente, y copia directa al responsable de dar respuesta en busca de agilizar el proceso de respuesta; los derechos de petición son enviados al Jurídico de entidad para su trámite y respuesta. Este procedimiento no se encuentra sistematizado y solo se llevan registros en libros y carpetas y fue muy difícil consolidar la información y verificar que numero de

Derechos de Petición, Quejas y Reclamos fueron radicados y respondido a tiempo en el periodo auditado.

- Derechos de Petición**

7

SEDE	No. DE DERECHOS DE PETICION	CONTESTADOS OPORTUNAMENTE	CONTESTADOS EXTEMPORANEAMENTE	NO CONTESTADOS
Alcaldía M/pal	61	35	23	03

- Quejas y Reclamos**

SEDE	No. DE QUEJAS Y RECLAMOS	CONTESTADOS OPORTUNAMENTE	CONTESTADOS EXTEMPORANEAMENTE	NO CONTESTADOS
Alcaldía M/pal	10	10	0	0

- A través de la Página Web**

SEDE	No. DE SOLICITUDES/DE RECHOS DE PETICION	CONTESTADOS OPORTUNAMENTE	CONTESTADOS EXTEMPORANEAMENTE	NO CONTESTADOS
Alcaldía M/pal	19	10	03	05

En cuanto a quejas y reclamos existe un link en la página Web de la Alcaldía Municipal donde se recepcionan y se dan las respuestas por este mismo medio, Buzón de Sugerencias y recepción escrita a través de oficios.

#### 4.4. Seguimiento a la correcta ejecución del procedimiento preestablecido.

Es claro el interés por parte de la Alcaldía Municipal para cumplir a cabalidad con la respuesta oportuna para el trámite de los derechos de petición los cuales son:

- a) Contestar Consultas treinta (30) días hábiles.
- b) Contestar peticiones de información diez (10) días hábiles.
- c) Quejas y Reclamos y Manifestaciones 15 (días) hábiles.

8

No se evidencia totalmente si se está cumpliendo con el período para dar respuesta; ya que no existen datos estadísticos tanto informáticos como manuales que soporten lo anterior.

## 5. CONCLUSIONES.

Se analizó el 100% de la muestra de la base de datos de los PQR recibidos directamente en la Alcaldía Municipal, a través de la pagina web y de los derechos de petición, correspondiente al período 1 de enero de 2012 al 30 de Junio de 2012 y se evidencia lo siguiente:

- a. se pudo verificar que del 100% de los derechos de petición recibidos durante este periodo solo el 57% fueron respondidos oportunamente y referente a las quejas y reclamos fueron respondidos en un 100% de manera oportuna.
- b. Existe poca atención e interés en algunas ocasiones por parte de los responsables de respuestas a las Peticiones; de ahí que se incumpla con lo fijado en el artículo 7 del código Contencioso Administrativo.
- c. En los expedientes de solicitudes PQR no está anexa la evidencia de la respuesta que se le dio al peticionario por parte de los responsables
- d. No existe control sobre el radicado, el trámite y la respuesta a los POR.

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 su petición.



Igualmente no existe una Oficina de Quejas y Reclamos ni un espacio físico para la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos; tampoco existe la oficina de correspondencia para lo cual es necesario que exista el espacio físico.

9

## 6. RECOMENDACIONES.

- a. 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.
- b. Hacer uso de un control disciplinario para aquellos servidores que no cumplan con los tiempos estipulados en el procedimiento de PQR.
- c. Anexar la respuesta dada al expediente de cada petionario.
- d. Implementar si es posible un Software en incorporar las alertas tempranas al vencimiento de la respuesta.
- e. Crear controles para términos de respuesta a los PQR desde cada Secretaría, Oficina o Dependencia.
- f. Realizar seguimiento al manejo operativo con relación a los términos de respuesta de los PQR.

**BRICEIDA CUADRADO ARTEAGA**  
Jefe de Oficina de Control Interno

Calle 3B N° 4 – 16 Urbanización Alicante  
Telefax: (5) 2880528 Ext: 104  
contactenos@covenas-sucra.gov.co  
[www.covenas-sucra.gov.co](http://www.covenas-sucra.gov.co)