



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



*Unidos es el Camino!*  
*Alcaldía de Coveñas*

Teléfono: 2960238  
Calle 3B N° 4 – 16 Urbanización Alicante  
[www.covenas-sucre.gov.co](http://www.covenas-sucre.gov.co)



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



**INFORME DE SEGUIMIENTO AI PROCESO  
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2013**

**ALCALDIA MUNICIPAL DE COVEÑAS - SUCRE**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Enero 15 DE 2014**

Teléfono: 2960238  
Calle 3B N° 4 – 16 Urbanización Alicante  
[www.covenas-sucres.gov.co](http://www.covenas-sucres.gov.co)



## TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
<b>INTRODUCCION</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJETIVO</b>	<b>6</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>6</b>
<b>3. METODOLOGIA</b>	<b>6</b>
<b>4. AUDITOR</b>	<b>6</b>
<b>5. EVALUACION</b>	<b>6</b>
<b>6. DEFINICIONES</b>	<b>7</b>
<b>7. CIRCUNSTANCIAS POR LAS CUALES SE PUEDE...</b>	<b>7</b>
<b>8. SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQR</b>	<b>8</b>
<b>8.1 SEGUIMIENTO A LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL...</b>	<b>11</b>
<b>9. CONCLUSIONES</b>	<b>11</b>
<b>10. RECOMENDACIONES</b>	<b>11</b>



## 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



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".

Permitir la participación ciudadana y el mejoramiento continuo dentro de la Alcaldía Municipal.

## 2. ALCANCE.

Verificar la atención oportuna de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos ante las diferentes oficinas de la Alcaldía Municipal de Coveñas, 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 del proceso de las PQR.

## 3. METODOLOGIA.

Para el desarrollo del control y seguimiento, se viene utilizando el método de: observación a los registros documentales existentes, revisión de las respuestas, indagación y 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 Julio al 31 de Diciembre de 2013, 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 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.

Teléfono: 2960238  
Calle 3B N° 4 – 16 Urbanización Alicante  
[www.covenas-sucre.gov.co](http://www.covenas-sucre.gov.co)



- \* 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.

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, 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





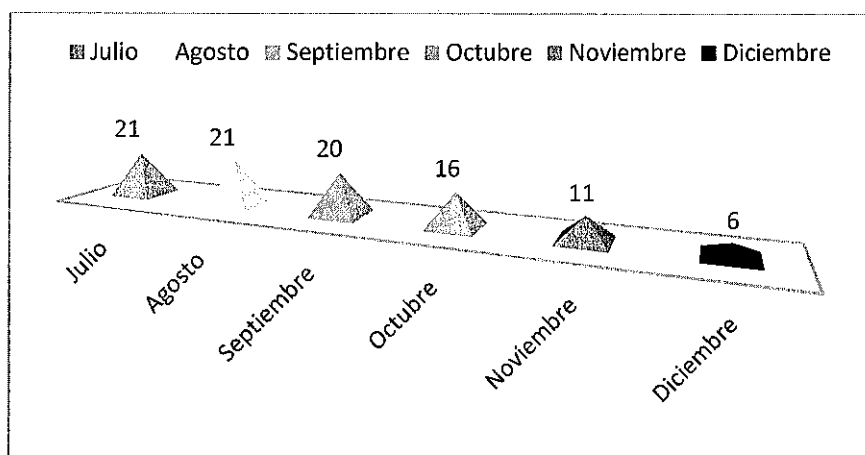
responsable de tramitar la respuesta; dependiendo de la naturaleza y de la complejidad del asunto, se les envía a los asesores jurídicos correspondientes para proyectar su respuesta o dar inicio a la actuación administrativa correspondiente.

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 receptionan las PQR.

### Relación de las Peticiones, Quejas y Reclamos por mes:

MES	Cantidad	Porcentaje
Julio	21	22%
Agosto	21	22%
Septiembre	20	21%
Octubre	16	16%
Noviembre	11	11%
Diciembre	6	6%
<b>Total semestre</b>	<b>95</b>	

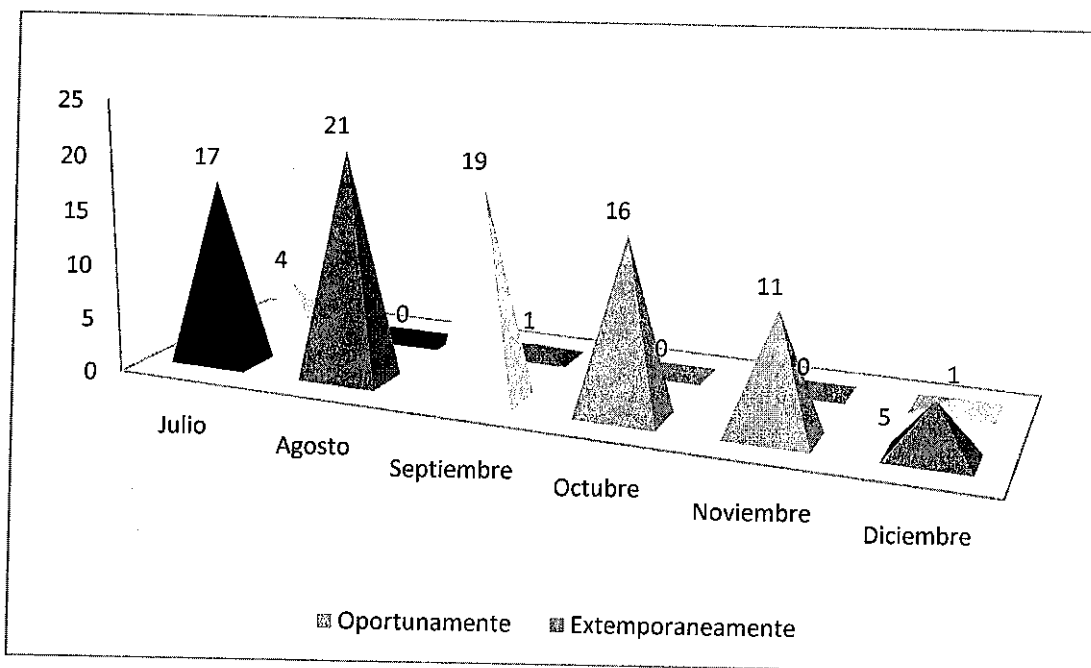


Del grafico anterior podemos visualizar que los meses en los cuales se recibieron más peticiones corresponden a los meses de julio y agosto.



**Oportunidad en la Respuesta de las Peticiones, Quejas y Reclamos**

MES	R/Oportuna	R/Extemporánea
Julio	17	4
Agosto	21	0
Septiembre	19	1
Octubre	16	0
Noviembre	11	0
Diciembre	5	1
<b>Total semestre</b>	<b>89</b>	<b>6</b>





**Peticiones, quejas y reclamos del 01 de Julio a 31 de Diciembre de 2013**

SEDE	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS	CONTESTADOS OPORTUNAMENTE	CONTESTADOS EXTEMPORANEAMENTE	NO CONTESTADOS
Alcaldía M/pal	95	89	6	0

**8.1. 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.

**9. 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 correspondiente al período **01 de Julio al 31 de Diciembre de 2013**, 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 tramite de las PQR.

**10. RECOMENDACIONES.**

- \* Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, actividades de aprendizaje que busquen mejorar la calidad de la atención y orientación al usuario.
- \* La entidad deberá adoptar un reglamento interno de respuesta y resolución de los derechos de petición, quejas y reclamos, el mismo



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



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 de Control Interno