



República de Colombia – Departamento de Cundinamarca
Alcaldía Municipal de La Calera



INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

RECIBIDAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2019

EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CALERA

ELABORADO POR:

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

PQRSD

JUNIO DE 2019



1. GENERALIDADES

MARCO JURÍDICO: El presente informe se desarrolla conforme a lo exigido con la normatividad relacionada en el siguiente cuadro:

Tabla N°1. Normatividad aplicable

NORMA	DESCRIPCIÓN
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Artículo 76 de la Ley 1474	Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Resolución Municipal 310 de 2014	Por medio de la cual se determina el procedimiento interno para el manejo de las PQRS.
Decreto 1755 de 2015	Decreto 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

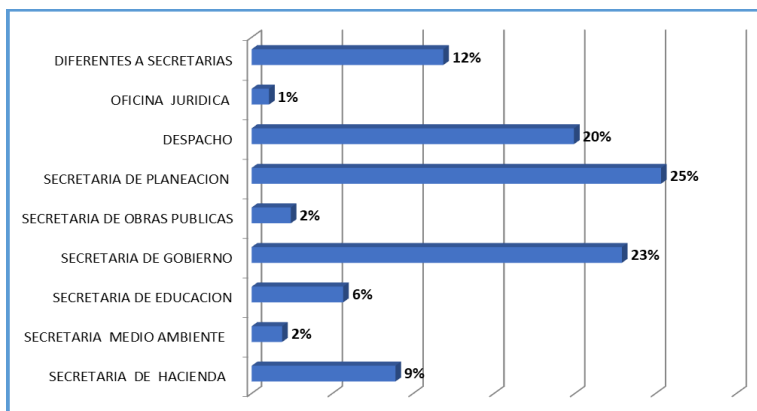
A continuación se da a conocer la estadística resultante de la consolidación de los Derechos de Petición que ingresaron durante el primer semestre de 2019 por la Oficina de Archivo y Correspondencia de la Alcaldía Municipal de La Calera.

Durante este periodo objeto de seguimiento y verificación la Administración Municipal de La Calera, puso en funcionamiento el módulo de correspondencia del software SINFA con el cual se lleva de manera digital los radicados, estos a su vez los arroja el sistema y se procede a imprimir el estiker el cual va en los respectivos documentos entrantes y salientes. En este orden de ideas la fuente de la cual se extrajo la información es el



módulo de correspondencia generando una base de datos con el número de ID, número de radicado, asunto, destino, tipo y fecha de ingreso.

DESTINATARIO	N°	%
SECRETARIA DE HACIENDA	33	9%
SECRETARIA MEDIO AMBIENTE	7	2%
SECRETARIA DE EDUCACION	21	6%
SECRETARIA DE GOBIERNO	85	23%
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	9	2%
SECRETARIA DE PLANEACION	94	25%
DESPACHO	74	20%
OFICINA JURIDICA	4	1%
DIFERENTES A SECRETARIAS	44	12%
TOTAL GENERAL	371	100%



En las anteriores graficas se puede observar que durante el primer semestre ingresaron 371 documentos los cuales fueron catalogados como derechos de petición, de estos el mayor porcentaje obedece a la secretaria de planeación con el 25%, seguido por la secretaria de gobierno con el 23% y posteriormente el despacho con el 20%, el 32% restante obedecen a las demás secretarias de la Entidad.

En este orden de ideas es claro que la fecha de respuesta y el número de radicado de la misma no se puede obtener hasta que no se instale y se ponga en funcionamiento la totalidad del módulo, por consiguiente se realizaron los respectivos filtros por secretaria y se les solicito el día 29 de julio por medio de correo electrónico a las mismas indicar con que radicados se les dio respuesta y si efectivamente el asunto hacía referencia a un Derecho de petición.

Como resultado del ejercicio tan solo 3 secretarias realizaron la verificación y de estas 3 tan solo una, que es la Oficina Asesora Jurídica envió la información completa determinando que de 4 PQRSD recibidas tan solo 3 son derechos de petición y os cuales fueron respondidos durante los términos.

En conclusión el equipo auditor pudo determinar que se continúan teniendo serias falencias en cuanto al seguimiento de las PQRSD que ingresan a la Entidad y pueda que sean contestadas en su totalidad pero no se puede determinar con certeza si efectivamente fueron contestadas y si es así cuales fueron tramitadas dentro de términos.



RECOMENDACIONES

1. Es de suma urgencia tomar acciones drásticas que permitan centralizar el ingreso de todas las PQRSD de la Entidad por medio de la Oficina de Correspondencia.
2. Deberá contemplarse como prioridad de la administración la compra y puesta en marcha del escáner en la Oficina de correspondencia, ya que de esta manera se podrá remitir de manera digital las solicitudes y la respuesta se podrá enlazar con el radicado de entrada. De esta manera el detalle del trámite en su totalidad se podrá extraer del módulo de SINFA.
3. Es fundamental que todos y cada uno de los servidores Públicos que prestan su servicios a la Administración Municipal de La Calera, conozcan y sepan cómo aplicar la normatividad (Detallada en al inicio del presente informe) que aplica en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que son o pueden ser interpuestas por la comunidad ante cualquiera de las dependencias que hacen parte del Ente Territorial o directamente ante la Alcaldía Municipal de La Calera.
4. Para hacer más efectivo el ejercicio de seguimiento a las PQRSD, se hace necesario que se tenga una plena identificación de todos los registros que son ingresados no solo vía radicación en la Oficina de Correspondencia, sino que también por correo electrónico, pagina web o cualquier otro de los medios válidos para hacer peticiones o solicitudes a la Administración Municipal.
5. Cada dependencia o área de la Administración Municipal para garantizar el efectivo seguimiento a los derechos de petición que son de su competencia, podrá llevar una base de datos que se constituya en la herramienta que genere las alarmas o alertas que impidan dar respuesta de forma inoportuna a los derechos de petición o solicitudes efectuados por la comunidad.
6. Fortalecer la racionalización de trámites en el aplicativo SUIT, de forma que virtualmente se puedan adelantar trámites que a la fecha solo se pueden adelantar de manera presencial y que muy seguramente está aumentando la cantidad de PQRSD por parte de los usuarios.
7. Garantizar una página web mucho más dinámica y amigable, con mayores contenidos y calidad en los mismos, de forma que sea más atractiva su consulta por parte de la comunidad.

El anterior es el informe de seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, a los derechos de Petición que ingresaron durante el primer trimestre de 2019, vía Oficina de Archivo y Correspondencia y la página web de la Administración Municipal de La Calera.

Cordialmente,

OSCAR EDUARDO CIFUENTES CORTES

Jefe Oficina de Control Interno.