



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



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

RECIBIDAS DEL 01 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE DE 2017

EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CALERA

ELABORADO POR:

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

PQRSD

ENERO DE 2017



1. GENERALIDADES

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

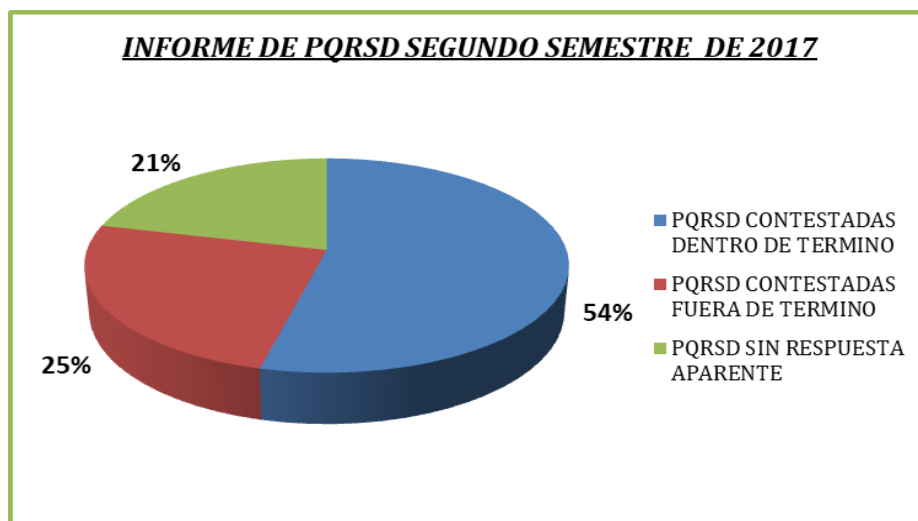
Tabla N°1. Normatividad aplicable

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 segundo semestre de 2017 por la Oficina de Archivo y Correspondencia de la Alcaldía Municipal de La Calera.



INFORME DE PQRS D SEGUNDO SEMESTRE DE 2017	
CARACTERISTICAS	Nº
PQRS D CONTESTADAS DENTRO DE TERMINO	28
PQRS D CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	13
PQRS D SIN RESPUESTA APARENTE	11
TOTAL	52



Durante este periodo objeto de seguimiento y verificación la Administración Municipal de La Calera, recibió y registró por medio de la Oficina de Archivo y Correspondencia, un total de 52 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS D), de las cuales 28 se respondieron dentro de los términos previstos por las normas anteriormente citadas, cifra que corresponde al 54%; 13 de las 52 se respondieron por fuera de términos es decir el 25% y por último 11 sin respuesta aparente las cuales corresponden al 21%.

Las anteriores cifras permiten concluir de manera puntual que durante el segundo semestre de la vigencia 2017, las áreas responsables de proyectar respuesta a las PQRS D y su posterior radicado para su entrega definitiva al peticionario no fueron lo suficientemente efectivas lo que se ve reflejado en el alto índice de PQRS D contestadas fuera de término.

Por otra parte se reitera la necesidad de fortalecer el Punto de Atención al Usuario ya que el mismo no se encuentra en un lugar visible, de fácil ubicación y acceso para la comunidad, situación que muy seguramente puede estar incidiendo en la cifra total de las PQRS D del semestre, debido a la falta de información que se puede suministrar desde el referido punto.

Por otra parte es conveniente dar a conocer que para el presente informe no se obtuvo acceso a la base de datos relacionada con las PQRS D que ingresan por la página web de la Entidad al igual que las recepcionadas por medio de las redes sociales de la Entidad, correos electrónicos y llamadas telefónicas, esta situación no



permitió identificar el registro de las mismas y por ende esta Oficina se abstiene de suministrar información cuantitativa.

Teniendo en cuenta las cifras que arrojó el primer informe preliminar de PQRSD elaborado por la Oficina de Control Interno con fecha de corte 30 de junio de 2017, en donde se identificó una reducción sustancial en las respuestas fuera de término, para el caso del segundo semestre de la vigencia 2017 las cifras no son para nada alentadoras, ya que el 25% de las PQRSD fueron contestadas fuera de término y el 21% no cuenta con respuesta aparente. Con lo anterior es necesario que se refuerce el control de las PQRSD, no solo por las auxiliares administrativas, si no por todos los servidores públicos que hacen parte de la Administración Municipal sin excepción.

RECOMENDACIONES

1. Es fundamental que todos y cada uno de los servidores Públicos que prestan sus 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.
2. 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, página web o cualquier otro de los medios válidos para hacer peticiones o solicitudes a la Administración Municipal.
3. 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.
4. 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.
5. 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 segundo semestre de 2017, 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.