



| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA | |  |
| | CODIGO:013- | VERSION: 1 DE 15 DE ABRIL DE 2012 | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS | PAGINA 1 DE | |

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL MUNICIPIO DE URIBIA

| | |
|-----------------------------------|--|
| RESPONSABLE: MARCELYS PANA | PERIODO: 1 JULIO A 31 DICIEMBRE DE 2013 |
|-----------------------------------|--|

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el informe semestral de la evaluación a la gestión de la entidad en el proceso de recepción, trámite y resolución de quejas, sugerencias y reclamos formuladas por los ciudadanos.

PRESENTACION



El Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, en el artículo 76 establece, que 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 se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de Control deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigente y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Así mismo la circular externa No. 001 de 2011 de fecha de 20 de octubre de 2011 expedida por el COSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL da orientaciones a los organismo de la administración pública Nacional y Territorial para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

La oficina de Control Interno en cumplimiento de la normatividad antes relacionada y en ejercicio de la función contenida en el artículo 12 de ley 87 de 1993, relacionada con “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismo de participación ciudadana”. Ha venido realizando revisión y verificación aleatoria a las respuesta dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, en el periodo de julio a diciembre de 2012, cuyo resultado se presenta al representante legal de la entidad con el fin de tomar la acciones correctivas pertinentes.

Comprometidos Con Uribia

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribia – la Guajira- Colombia

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA | |  |
| | CODIGO:013- | VERSION: 1 DE 15 DE ABRIL DE 2012 | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS | PAGINA 1 DE | |

1. OBJETIVO

Evaluar la gestión de la entidad frente al proceso de atención oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, P.Q.R.S. realizadas por los ciudadanos ante la administración Municipal de Uribí.

2. ALCANCE

Inspecciones realizadas al archivo de correspondencia de la Alcaldía Municipal donde se reciben y direccionan los derechos de peticiones, quejas y reclamos hacia las dependencias correspondientes.

3. EVALUACION

3.1. MECANISMO CREADOS PARA LA RECEPCION DE PQR.



Se encuentran establecidos, cinco mecanismos para la recepción de los PQR como son: línea 717 72 55, correspondencia que es recibida por el SAC o Ventanilla Única, página web, , email: contactecnos@uribia-laquajira.gov.co; y otro sistema en la Secretaria de Educación Municipal, de igual forma pudimos evidencia que el link de quejas y reclamos se encuentra funcionando normalmente a igual que el correo electrónico de la entidad, un menos que el informe anterior ya que en estos momentos no contamos con la línea de fax activa. La Entidad no cuenta con un buzón de sugerencias, ubicado en un lugar visible y accequible a los ciudadanos.

3.2. SEGUIMIENO A LOS DERECHOS DE PETICION

Es claro el interés que tiene el personal encargado de cumplir a cabalidad con el procedimiento de Derecho de Petición, sin embargo no se está cumpliendo con la Resolución NO. 2028 de 2010 por medio del cual se adopta el manual de indicadores de la administración central del municipio de Uribí, Resolución 2027 por medio del cual se adopta el manual de operación por procesos y las políticas de operación de la alcaldía municipal de Uribí Código AO-AJ-05 en el que se fija en el procedimiento para los Derechos de Petición. Quedando claro que el único proceso que tiene

Comprometidos Con Uribí

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laquajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laquajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribí – la Guajira- Colombia

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA | |  |
| | CODIGO:013- | VERSION: 1 DE 15 DE ABRIL DE 2012 | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS | PAGINA 1 DE | |

armonizado con el MECI son los derechos de petición. Pero de igual forma no se tiene establecido diseño de planillas de radicación de derechos de petición. De ahí que sea necesario, actualizar e incorporar a los manuales de operaciones, de riesgos, de indicadores de la administración municipal adecuándolos a la estructura organizacional de la entidad los procedimientos para dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 artículo 76.

Realizada al revisión del registro de los derechos de petición se verifico que en el libro se consignar la siguiente información: nombre del remite y el asunto, desconociendo la Circular 01 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, el libro reporta solo fecha de recibido únicamente, sin registrar la contestación de los respectivos, situación que evidencia la deficiencia en el mecanismo de control establecido para la oportunidad de la resolución de las peticiones dentro del término legal, hecho por el cual la Oficina de Control Interno para efectos de verificar el trámite de las peticione procedió con base a la información del libro a verificar en cada dependencia los derechos de petición entregados por la unidad de correspondencia y el tramite surtido.

De la revisión adecuada se pudo identificar, que no existe una adecuada organización y un archivo de los derechos de petición, algunas dependencias no tienen armado un expediente en el que se encuentra la petición, la respuesta y otras acciones que haya sido necesarias. Por otro lado se evidencia algunos casos en los que un mismo derecho de petición es entregado a mas de una dependencia; situación que dificulta el control de la resolución de la petición e incurre en el riesgo de ofrecer más de una respuesta y entra en posible contradicciones o diferencias en la información.

3.3. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQR.



Como este proceso se lleva en puesto de trabajos diferentes; en el SAC de la Administración Municipal donde se reciben los PQR las secretarias y dependencias de la Administración y el SAC de la Secretaria de Educación Municipal cuyo proceso está certificado por el MEN y tiene su propio sistema de Gestión.

3.3.1. SAC SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL:

El proceso de la PQR está totalmente sistematizado, tiene sus puntos de control y alarmas de genera el software implementado donado por el MEN

Comprometidos Con Uribe

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribe – la Guajira- Colombia

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA | |  |
| | CODIGO:013- | VERSION: 1 DE 15 DE ABRIL DE 2012 | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS | PAGINA 1 DE | |

- DERECHO DE PETICION

| NUMERO DE DERECHO PETICION | DE DE | CONTESTADO A TIEMPO | CONTESTADO FUERA DE TIEMPO | NO CONTESTADO |
|----------------------------|-------|---------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | | 1 | | |

- QUEJAS Y RECLAMOS

| NUMERO DE QUEJAS | DE DE | CONTESTADO A TIEMPO | CONTESTADO FUERA DE TIEMPO | NO CONTESTADO |
|------------------|-------|---------------------|----------------------------|---------------|
| 11 | | 11 | 0 | 0 |

3.3.2. SAC DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE URIBIA

La correspondencia es recepcionada a la entrada del palacio en un puesto de control de entrada al público por un funcionario el cual la envía al a cada dependencia. Este trámite no se encuentra sistematizado y solo se llevan registro en libros y fue 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.



- DERECHO DE PETICION

| NUMERO DE DERECHO PETICION | DE DE | CONTESTADOS A TIEMPO | CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO | NO CONTESTADO |
|----------------------------|-------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 50 | | No se encontraron registro confiables | No se encontraron registro confiables | No se encontraron registro confiables |

Revisado los libros se observo que 24 Derechos de Peticion fueron enviados al Despacho del Señor Alcalde, 3 a la Secretaria de Planeacion Municipal, 4 a la Secretaria de Hacienda Municipal, 13 a la Secretaria de Resguardo Indigena, 1 a la Secretaria de Obras Publicas, 2 a la Secretaria de Salud, 1 a la Secretaria de Desarrollo Productivo, 1 Oficina Juridica, 1 Oficina de Talento Humano.

Comprometidos Con Uribe

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribe – la Guajira- Colombia

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA | |  |
| | CODIGO:013- | VERSION: 1 DE 15 DE ABRIL DE 2012 | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS | PAGINA 1 DE | |

4. OBSERVACIONES GENERALES



1. No fue posible verificar con exactitud el total de Derechos de Petición presentados ante la entidad, por cuanto algunas dependencias reciben las peticiones sin registro previo de la unidad de correspondencia, tampoco fue posible determinar si todos los derechos de petición fueron respondidos a tiempo tal como lo estipula el procedimiento, debido a la inexistencia de registro de fecha de respuesta en el libro radicado que lleva la Unidad de correspondencia.
2. Muy pocas dependencias manejan un registro interno de trámite de derechos de petición, como mecanismo de control, sin embargo es de destacar la gestión de la Oficina Jurídica por llevar el mecanismo de radicación.
3. La entidad no publica en la página web u otro medio el registro de derechos de petición que le son formulados, lo cual impide a la ciudadanía ejercer la consulta y seguimiento del estado de las peticiones presentadas.
4. La entidad no ha actualizada el procedimiento de Derechos de Petición.
5. En lo relacionado con el link de de la pagina web de peticiones, quejas y reclamos, no se aplica adecuadamente el procedimiento para radicar y trasladar a la dependencia correspondiente para el trámite de la respuesta.

6. RECOMENDACIONES

1. Con el fin de cumplir con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76, es importante que la entidad designe a la Oficina de Adscrita a la Oficina de Recursos Físicos el sistema y procedimiento de recibir, radicar, y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen de acuerdo al procedimiento establecido en el manual de atención al ciudadano de la administración.
2. Teniendo en cuenta lo exigido en el Estatuto Anticorrupción es recomendable que la entidad actualice el manual de atención al ciudadano de acordó a la directrices emanada por la DAFP, estableciendo de forma clara y precisas las funciones y responsabilidades en la atención de quejas y reclamos.
3. Aplicar en lo dispuesto por la Circular 01 de 2011 expedida por el Consejo Asesor de Control Interno del Gobierno Nacional, en lo relacionado con la publicación del registro de los derechos de petición.
4. Conformar adecuadamente los expediente de derechos de petición, con la

Comprometidos Con Uribia

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribia – la Guajira- Colombia

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA ALCALDIA DE URIBIA NIT. 892.115.155-4 CAPITAL INDIGENA DE COLOMBIA | |  |
| | CODIGO:013- | VERSION: 1 DE 15 DE ABRIL DE 2012 | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS | PAGINA 1 DE | |

respectiva respuesta y demás acciones o tramite que hayan sido necesario para su respuesta.

5. Crear controles para términos de respuesta a los PQRS desde cada secretaria, Oficina o dependencia.
6. Instalar el Buzón de Sugerencias en lugar de fácil acceso a la comunidad.

ORIGINAL FIRMADO
 MARCELYS PANA IGUARAN
 JEFE DE CONTROL INTERNO

Comprometidos Con Uribe

Ayata>wa juchiirúa jukuwa>ipa Ichitki
 Telefono: (57 7) 717 7255 – Fax: (57 7) 717 7255 – www.uribia-laguajira.gov.co
 Peticiones, Quejas y Reclamos – Correo electrónico: contactenos@uribia-laguajira.gov.co
 Dirección: Calle 12 No. 8 -61 Palacio Municipal – Uribe – la Guajira- Colombia