

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA
MUNICIPIO DE LA APARTADA
NIT. 812.001.681-6



Alcaldía de La Apartada



ALCALDÍA MUNICIPAL LA APARTADA – CORDOBA

JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

MUNICIPIO LA APARTADA – CORDOBA

INFORME SEGUIMIENTO AI PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL MUNICIPIO DE LA APARTADA CORDOBA, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474, (ESTATUTO ANTICORRUPCION) - VIGENCIA ENERO 01 A JUNIO 30 DE 2020





TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	2
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. METODOLOGIA	3
4. EVALUACION.....	3
4.1. Seguimiento al correcto funcionamiento de los mecanismos creados para la recepción de las PQR.....	3
4.2. Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado	3
4.3. Seguimiento a la aplicabilidad de la ley de archivo 594 de 2000	4
4.4. Seguimiento a las respuestas oportunas de los PQR.	4
4.4.1. Secretaria de Planeación	4
4.4.2. Secretaria de Salud.....	5
4.4.3. Palacio Municipal Sede Central.	5
5. CONCLUSIONES	6
6. RECOMENDACIONES	





Alcaldía de La Apartada



INTRODUCCION.

El Sistema Peticiones Quejas y Reclamos es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que nos permite visualizar e informarse de lo que sucede en nuestro municipio, cuáles son las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros usuarios, con el fin de fortalecer y mejorar la atención y servicios que presta la Alcaldía Municipal de la Apartada en cumplimiento de sus objetivos misionales.

El Estatuto Anticorrupción, ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública.

Esta ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad. De esta manera, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su artículo 76.

Así mismo la **circular externa No. 001** de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL da Orientaciones a los organismos de la administración pública del orden nacional y territorial para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición especialmente en sus numerales 1 y 3.

El decreto 1755 del 2015, "POR MEDIO DEL CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION Y SE SUSTITUYE UN TITULO DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO", artículos 1, 13, 14,20 y 22.

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 entidades deberán disponer 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





Alcaldía de La Apartada



en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

1. OBJETIVO.

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011, el cual se estipula lo siguiente: "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 ". <http://www.laapartadacordoba.gov.co> en la sección PQRS

2. ALCANCE.

Con base en auditorías realizadas en la Oficina de Archivo General, encargada de atención al ciudadano, donde se reciben, radican y direccionan todos los documentos entrantes y salientes y demás secretarías, áreas y divisiones de la Alcaldía Municipal, los derechos de peticiones hacia los (líder del proceso) la Unidad de Sistemas donde se reciben por la página web las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias; este informe abarca el periodo comprendido entre enero 01 a junio 30 de 2020.

3. METODOLOGIA.

Para evidenciar el cumplimiento se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas y establecidas en el Manual de Operaciones de la Oficina de Control Interno; tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

4. EVALUACION.

4.1. Seguimiento al correcto funcionamiento de los mecanismos creados para la recepción de las PQR.

Se encuentran establecidos, dos mecanismos para la recepción de los PQR como son, correspondencia, página web, Archivo General u Oficina encargada de atención al ciudadano en el Palacio municipal, el SAC de la Secretaria de Salud.

4.2. Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado.

Existe estandarizado el PROCEDIMIENTO TRAMITE A DERECHOS DE PETICION GJ-P01, que se lleva a cabo la Oficina Jurídica el cual establece puntos de control los siguientes:



De acuerdo al tipo de manifestación, los siguientes son los términos para resolverlos:

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la queja, atender reclamos, sugerencias y elogios.
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de documentos.
Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

4.3. Seguimiento a la aplicabilidad de la ley de archivo 594 de 2.000.

Se cuenta con tablas de retención y Tablas de valoración que nos facilitan el tiempo de retención de cada serie o sub serie e identifican cada uno de los procesos o procedimientos realizados en la Administración Municipal con eficiencia y calidad dentro de los términos. Los archivadores están en buen estado y tienen las mínimas condiciones de seguridad Industrial. Sus instalaciones son adecuadas y organizadas. Se evidencian carpetas sobre escritorios y pisos en algunas oficinas, como los archivos de gestión que no ha sido trasladado al archivo general el cual se encuentra organizado en todas sus partes, pero las partes locativas como tal esta reducida se necesita ampliarlo en donde se encuentran los archivos de años anteriores está ubicado en el antiguo Palacio Municipal en un área asignada. Con su estantería en buen estado, enumeradas y organizadas en donde se encuentran las cajas que están identificadas por series y sus series. Después de recepcionada las PQR son enviadas a las diferentes áreas para su diligenciamiento; en este semestre por directrices del Gobierno Nacional mediante resoluciones 3080,385 y decreto 417 de 2020 se declara la emergencia sanitaria PAD SAR COV2 Covid 19 prevención, contención y mitigación, en donde nos vimos en la necesidad de hacer programaciones en el ente territorial, dando cumplimiento a los protocolos de bioseguridad y distanciamiento preventivo lavado de manos y tapa bocas en donde la administración municipal venía prestando sus servicios internamente, en ocasiones rotando al personal en la prestación de los servicios.

Se dieron algunas falencias en la secretaria de planeación que fue la única área que dejo de contestar 3 peticiones.

4.4. Seguimiento a las respuestas oportunas de los PQR.

Como este proceso se lleva en Dos (2) centros diferentes, Palacio Municipal ubicado en la carrera 7 N° 20-21 Barrio Daniel Alfonso Paz, donde funcionan la mayoría de las Secretarías y dependencias, Secretaria de Tránsito y transporte, Comisaria de familia y grupo interdisciplinario, Inspección Central de Policía entre otras, en la carrera 11 entre calles 25 y 26 antiguo Concejo Municipal



4.4.1. Secretaria de Salud.

El proceso de las **PQRS** está totalmente sistematizado y físicamente en formato, se hace una tabulación del total de encuesta realizadas y el objetivo de las mismas, con respecto a las quejas estas son recepcionada por parte de la coordinadora del SAC, quien a su vez hace el diligenciamiento al área correspondiente al nivel Municipal, o Territorial llevando un control, seguimiento y evaluación para que se le dé una respuesta oportuna con eficiencia y calidad en la prestación de los servicios; existe un buzón de sugerencias donde el usuario deposita sus quejas, recomendaciones y sugerencias el cual se abre quincenalmente en presencia del secretario de salud, aseguramiento, la coordinadora del SAC y un usuario levantando un acta firmada por los asistentes para darle el correcto diligenciamiento o trámite correspondiente; la Oficina de Control Interno también le hacen Seguimiento, control y evaluación a todos estos procesos; en este semestre el 80% de las quejas interpuesta por los usuarios fue en contra de la EPS COOSALUD y el 20% restante entre la ESE Camú la Apartada y la Nueva EPS, que después de hacer seguimiento y evaluación a estos procedimientos podemos concluir que todas son por el mismo motivo (la no entrega de medicamento de planificación familiar y en su defecto muchas veces la entrega de medicamentos incompletos o pendientes en donde en reunión con el secretario de Salud y la coordinadora del PAC les hice la sugerencia en tomar los correctivos necesarios como ente d control y vigilancia preventiva ya que las farmacias a través de las oficinas de facturación y los famosos planes de POS y no POS llevan una relación o control de los medicamentos más tratados de acuerdo a los diagnósticos de enfermedades de prevención y promoción.

4.4.2. Secretaria de Salud.

El proceso de las PQR está totalmente sistematizado, con el fin de hacerle seguimiento a las entidades prestadoras de salud al régimen subsidiado.

- **Derechos De Petición.**

NUMEROS DE DERECHOS DE PETICION	CONTESTADOS A TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	NO CONTESTADOS
3	3	0	0

Quejas o Reclamos.

NUMEROS DE QUEJAS O RECLAMOS	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO	PENDIENTES
21	12	3	6



4.4.3. Palacio Municipal Sede Central.

La correspondencia es recepcionada en la Oficina de Archivo General, mediante una ventanilla única encargada de la atención al ciudadano a la entrada del palacio, el cual la envía al despacho del Alcalde y demás áreas y/o secretarías, se hace el reparto correspondiente; los derechos de petición son enviados a la Oficina Jurídica o a quien corresponda de acuerdo a lo solicitado para su trámite y respuesta. Este procedimiento se encuentra sistematizado mediante un software para consolidar la información y verificar que número de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos fue radicado y respondido a tiempo en el periodo auditado.

Según se pudo observar en este periodo existieron 31 peticiones de las cuales solo a 26 se pudo hacer trazabilidad.

- **Requerimientos.**

REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO	SIN TRAZABILIDAD
0	0	0	0

- **Derechos De Petición.**

NUMEROS DE DERECHOS DE PETICION	CONTESTADOS A TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	NO CONTESTADOS
28	21	2	4

4.4.4. Link PQR de la página Web

En el link de la página y correos electrónicos Institucionales <http://www.laapartadacordoba.gov.co> en la sección PQRS no se recibieron requerimientos por este medio, en algunos casos se recibieron peticiones las cuales fueron respondidas por el correo electrónico de los peticionarios, aunque por la información suministrada por el área de Sistemas no nos permite verificar si fueron respondidas de fondo en el tiempo establecidos.

REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO	NO CONTESTADOS
0	0	0	0
NUMEROS DE DERECHOS DE PETICION	CONTESTADOS A TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	NO CONTESTADOS
0	0	0	0





5. CONCLUSIONES.

Se analizó el 100% de la muestra de la base de datos de los PQRS correspondiente al período 1 de enero a 30 de junio de 2020 y se evidencia lo siguiente:

- a. Se verificó que en la ejecución del procedimiento de PQRS, se está dando cumplimiento con el período de tiempo establecido, sobretodo en la Sede Central donde funciona el despacho del Alcalde y la mayoría de las Secretarías de Despacho donde se puede establecer indicadores de cumplimiento ya que en las diferentes área al hacer seguimiento poseen información de todas las PQRS que entran al municipio y su respectiva respuesta; Algunas veces existen áreas o dependencias encargadas de proyectar las respuestas no las reportan a la Oficina de Archivo y Comunicaciones para su control y radicación, no obstante de que la Oficina de Control Interno le viene realizando un seguimiento, control, monitoreo y evaluación de las mismas para darle cumplimiento y satisfacer al petionario.
- b. Es de notar que en este semestre en algunas secretarías, jefe de divisiones llegaron correspondencias por correo que no fueron radicadas en la oficina central de Archivo u oficina de Atención al Ciudadano, de igual forma fueron contestadas y no se le hizo el procedimiento correspondiente de radicación, siendo este de gran importancia ya que nos sirve como prueba y evidencias de todo los procesos y procedimientos realizados en los Archivos de Gestión.
- c. En la Sede Central se pudo verificar con exactitud que la mayoría de los Derechos de Petición fueron respondidos a tiempo tal como lo estipula el procedimiento, y la normatividad legal vigente.
- d. Existe una desatención por parte de algunos funcionarios competentes para dar respuesta a las Peticiones; de ahí que se incumpla con lo fijado en el artículo 7 del código Contencioso Administrativo y no dar cumplimiento a la ley 1755/2015.
- e. En los expedientes y relación de documentos radicados de PQRS, existe evidencia la respuesta que se le dio al petionario por parte de las Secretarías responsables y/o oficina Jurídica.
- f. Aunque existe en funcionamiento un link de la página web de la Alcaldía Municipal de la Apartada, para que el ciudadano pueda radicar sus Peticiones, Quejas y Reclamos es poco utilizada y no existe la forma en que este realice el seguimiento





- g. A su petición, hay que hacer campañas de capacitación e inducción y formación a la ciudadanía en general para que utilicen los medios tecnológicos.
- h. El link existente en la plataforma web, el cual enlaza al correo institucional alcaldia@laapartada-cordoba.gov.co donde se radican los documentos del usuario, internamente se dirige a la oficina correspondiente.
- i. Aunque existe reglamentada un espacio físico para la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos y existe la oficina de correspondencia esta también se reciben otras dependencias lo cual causa que no se pueda tener control y hacer seguimiento.

6. RECOMENDACIONES.

- a. Hacer una reorganización de 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 e implementar mecanismos para llevar su control y seguimiento ya que las respuestas no son centralizadas en esta oficina.
- b. Se sugiere que las respuestas de todos los derechos de petición sean revisadas por la Oficina Jurídica y su envío se haga a través del área de la oficina encargada de Atención al ciudadano, que en este caso es la oficina Central de Archivo, para que se pueda llevar un control efectivo de los tiempos de respuesta.
- c. Enviar la respuesta dada al área o despacho correspondiente donde llegó la petición o a quien fue dirigida.
- d. Apoyar en la labor de archivo a la nueva oficina de PQRS con una persona competente para realizar esta actividad.
- e. Existe en funcionamiento, un software integrado (ARCO), el cual contiene el módulo de Gestión Documental, estableciéndose un sistema de alertas tempranas al vencimiento de la respuesta para un mejor control, a la mayoría de los funcionarios que vienen de la administración pasada se les dicto capacitación para su parametrización y puesta en marcha, no obstante algunos hacen caso omiso a las recomendaciones impartidas en los referentes
- f. Crear controles para términos de respuesta a los PQR desde cada Secretaría, Oficina o Dependencia.
- g. Implementar un espacio en la página web del Municipio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de posibles actos de corrupción cometidos por funcionarios de la entidad, de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA
MUNICIPIO DE LA APARTADA
NIT. 812.001.681-6



Alcaldía de La Apartada



que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

- h. La Personería Municipal, en calidad de Defensoría del Pueblo, deberá adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.

ATENTAMENTE:

MANUEL DEL CRISTO HERAZO AVILA
Jefe de Oficina de Control Interno

