

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 1 de 1
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

MUNICIPIO DE PITALITO

OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL MUNICIPIO DE PITALITO HUILA, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011 (ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN).

PITALITO, ENERO DE 2017

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 2 de 11
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

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:

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.

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

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 3 de 11
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

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”.

ALCANCE

El informe se rinde con base en la información suministrada por la Secretaría General la cual es la encargada de la Gestión Documental en el municipio de Pitalito.

METODOLOGÍA

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

EVALUACIÓN

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

En el municipio de Pitalito se encuentran establecidos, tres mecanismos para la recepción de los PQR: correspondencia, buzón de PQR y página web.

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 4 de 11
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado.

Existe estandarizado el PROCEDIMIENTO TRAMITE A DERECHOS DE PETICIÓN el cual establece como puntos de control los siguientes:

- a) Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- b) Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- c) Treinta (30) días para contestar consultas.

Seguimiento a la aplicabilidad de la ley de archivo 594 de 2000.

Se cuenta con tablas de retención documental, las cuales fueron actualizadas en la vigencia 2015 pero aún no han sido aprobadas ni implementadas.

Seguimiento a las respuestas oportunas de las PQR.

Este Proceso se lleva a cabo por parte de la Oficina de PQR de la Secretaría General del municipio, dependencia que según el manual de funciones tiene la responsabilidad de la Gestión Documental.

Alcaldía Municipal.

La correspondencia es recepcionada a la entrada de la Alcaldía Municipal en un puesto de atención al público por una funcionaria, la cual distribuye por las diferentes Secretarías los derechos de Petición para su trámite y respuesta. Este procedimiento se encuentra sistematizado y se llevan registros electrónicos.

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 5 de 11
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

Estadísticas sobre los derechos de petición del segundo semestre del año 2016:

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS JULIO-DICIEMBRE 2016					
Dependencias	OFICINAS	Vencidos	En trámite	Finalizado	Total
DESPACHO	Despacho	0	102	125	227
	Control interno administrativo	0	5	8	13
	Control interno disciplinario	0	11	16	27
	Ambiente y gestion	0	8	122	130
	Oficina de Contratación	0	6	98	104
	Of. Jurídica	0	36	43	79
	Total	0	168	412	580
SECRETARIA DE GOBIERNO	Secretaria de Gobierno	0	412	789	1201
	Comisaria de Familia	0	32	119	151
	Gobierno Comunitario	0	45	169	214
	Inclusión Social	0	7	9	16
	Victimas	0	0	5	5
	Protección al Consumidor	0	27	89	116
	Total	0	523	1180	1703
SECRETARÍA DE HACIENDA	Secretaria de Hacienda	0	84	452	536
	Fiscalización	0	2	8	10
	Recaudo	0	12	142	154
	Cobro coactivo	0	2	10	12
	Tesorería	0	11	75	86
	Total	0	111	687	798
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Secretaria de Planeacion	0	74	678	752
	Banco de Proyectos	0	1	1	2
	Desarrollo Territorial	0	43	526	569
	SISBEN	0	3	8	11
	Total	0	121	1213	1334

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 6 de 11
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

SECRETARIA DE SALUD	Secretaria de Salud	0	153	145	298
	Eje emergencias y desastres	0	1	35	36
	Eje prestación servicios salud	0	5	27	32
	Eje promoción social	0	10	81	91
	Eje salud publica	0	0	7	7
	Total	0	169	295	464
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	Secretaria de Infraestructura	0	41	139	180
	Dir. Tec. Vias	0	24	62	86
	Dir. Tec. Vivienda	0	9	45	54
	Obras Publicas	0	2	19	21
	Total	0	76	265	341
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	Secretaria de Desarrollo Económico	0	4	7	11
	Desarrollo rural	0	0	1	1
	Total	0	4	8	12
SECRETARIA GENERAL	Sec. General	0	27	156	183
	Almacén	0	3	8	11
	Archivo	0	0	46	46
	PQRS	0	0	6	6
	Total	0	30	216	246
SECRETARIA DE EDUCACION	Eliminados	0	0	9	9
	Secretaria de Educación	0	89	4800	4889
	Total	0	89	4809	4898
TOTAL ALCALDIA		0	1291	9085	10376

Fuente: Secretaría General 2017

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 7 de 11
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

DEPENDENCIA	ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2016				
	VENCIDOS	EN TRÁMITE	FUERA DE TIEMPO	FINALIZADOS	TOTAL
Almacén Municipal	0	0	0	0	0
Archivo	0	0	0	0	0
Banco de Proyectos	0	0	0	0	0
Cobertura	0	0	0	0	0
Cobro Coactivo	0	0	0	0	0
Comisaría de Familia	0	0	0	2	2
Desarrollo Rural	0	0	0	0	0
Desarrollo Territorial	0	0	1	7	8
Despacho del Alcalde	0	0	0	1	1
Dirección Técnica de Vías	0	0	0	0	0
Dirección Técnica de Vivienda	0	0	0	1	1
Eje Aseguramiento	0	0	0	0	0
Eje de Emergencias y Desastres	0	0	0	0	0
Eje Prestación de Servicios de Salud	0	0	0	2	2
Eje Promoción Social	0	0	0	0	0
Eje Salud Pública	0	0	0	0	0
Fiscalización	0	0	0	0	0
Gobierno Comunitario	0	0	0	0	0
Inclusión Social	0	0	0	2	2
Inspección de Policía	0	0	0	0	0
Obras Públicas	0	0	0	0	0
Oficina Control Interno Administrativo	0	0	0	0	0

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 8 de 11
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

Oficina Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0
Oficina de Ambiente y Gestión de Riesgo	0	0	0	4	4
Oficina de Atención al Contribuyente	0	0	2	8	10
Oficina de Contratación	0	0	0	2	2
Oficina de Víctimas	0	0	0	0	0
Oficina Jurídica	0	0	0	2	2
Planeación	0	0	0	0	0
PQR Oficina de Atención al Ciudadano	0	0	0	0	0
Protección a Ciudadano	0	0	0	7	7
Secretaría de Desarrollo Económico	0	0	0	0	0
Secretaría de Gobierno e Inclusión Social	0	0	4	17	21
Secretaría de Hacienda y Finanzas	1	0	0	8	8
Secretaría de Planeación	0	0	0	7	7
Secretaría de Salud	0	0	0	1	1
Secretaría de Vías e Infraestructura	0	0	1	6	7
Secretaría General	0	0	1	11	12
SISBÉN	0	0	0	0	0
Talento Humano	0	0	0	4	4
Tesorería	0	0	0	2	2
Total General	1	0	8	94	103

Fuente: Secretaría General 2017

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 9 de 11
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

Seguimiento a la correcta ejecución del procedimiento preestablecido:

Es claro el interés que tiene la Secretaría General de cumplir a cabalidad con el procedimiento establecido para el trámite a los derechos de petición los cuales son:

- Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones
- Diez (10) días para contestar peticiones de información
- Treinta (30) días para contestar consultas.

El control fijado como último recurso en caso que el funcionario direccionado para dar respuesta a un derecho de petición no lo haga el cual es enviar a control disciplinario para que se investigue no se está utilizando.

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 1 de 1
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

CONCLUSIONES.

Se analizó el 100% de la muestra de la base de datos de las PQR correspondiente a al período 1 de julio de 2016 al 29 de diciembre de 2016 de acuerdo a la relación enviada por la Secretaría General del municipio, la cual está encargada de las funciones de Gestión Documental, pudiendo evidenciar lo siguiente:

- a. Se verificó que en la ejecución del procedimiento de PQR, se está dando cumplimiento parcial con el período de tiempo establecido, pues aún se encuentran derechos de petición contestados fuera de tiempo en el periodo auditado.
- b. En total se radicaron 10.376 requerimientos para un promedio de 57 requerimientos diarios.
- c. Del total de las PQR 103 hacen referencia a Derechos de Petición, de los cuales 8, equivalente a un 7,76% fueron contestados fuera de tiempo y 1 equivalente a 0,97% se encuentran vencido sin contestar.
- d. La secretaria de Gobierno fue la que más PQR recibió con un total de 1.703 requerimientos.
- e. Se observa una mejoría en la atención de las PQR en relación con el primer semestre de 2016.
- f. Existe una desatención por parte de los funcionarios direccionados para dar respuesta a las Peticiones, de ahí que se incumpla con lo fijado en el artículo 7 del código Contencioso Administrativo y en algunos casos se dé respuesta por fuera de los términos establecidos. Asimismo no se está haciendo uso del Control disciplinario en estos casos.

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 1 de 1
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

RECOMENDACIONES.

- a. Brindar una capacitación a los Secretarios de Despacho, Jefes de Oficina y Auxiliares Administrativas sobre las normas que rigen los Derechos de Petición en el país.
- b. Hacer uso del control disciplinario para aquellos servidores que no cumplan con los tiempos estipulados en el procedimiento de PQR.
- c. Anexar la respuesta dada al expediente de cada peticionario.
- d. Capacitar a l personal sobre el correcto manejo del Software de Gestión Documental para que sepan cerrar efectivamente una PQR y no aparezca como si no se le hubiese dado respuesta oportuna.
- e. Crear controles para términos de respuesta a los PQR desde cada Secretaría, Oficina o Dependencia.
- f. Implementar un espacio en la página web del Municipio para que los ciudadanos puedan hacer seguimiento a las PQR que presenten.


JOSÉ GUILLERMO GUERRERO VELANDIA
Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo