	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 02	FECHA: 12/09/2017

**MUNICIPIO DE PITALITO
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**


**SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y DENUNCIAS**

SEGUNDO SEMESTRE 2017

PITALITO, ENERO DE 2018

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 02	FECHA: 12/09/2017

INTRODUCCION

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. *“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”* así mismo la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*

El Municipio de Pitalito realiza el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) presentadas por los ciudadanos o grupo de ciudadanos con el fin de verificar su oportunidad, materialidad, congruencia y veracidad para lo cual se apoya en los registros de la red Extranet implementada por la administración municipal, el cual lleva el registro desde su radicación hasta la salida de su respuesta, adicionalmente permite generar reportes permanentes sobre el estado de las PQRSD, buscando determinar las posibles debilidades y fortalezas para ser llevadas a la alta dirección en busca del mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

OBJETIVO.


Garantizar la efectividad del ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución y facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan mediante la promoción específica de la participación ciudadana, optimizando el procedimiento de atención a las PQRSD.

ALCANCE.

El seguimiento se realiza a las PQRSD radicadas durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio y 31 de Diciembre de 2017, con base en la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano de la

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 02	FECHA: 12/09/2017

Secretaría General y por la consulta realizada a través del sistema Extranet que maneja la Alcaldía Municipal.

METODOLOGÍA.

La Alcaldía Municipal cuenta con tres canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

Canal Virtual: La Alcaldía Municipal ha dispuesto de un link en su página web www.alcaldiapitalito.gov.co para la radicación, a través del cual se pueden formular las PQRSD, al igual que el ciudadano las puede radicar a través del correo electrónico institucional.

Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal o radicación personal o a mediante el buzón.


Canal Presencial: Se puede acceder en el contacto directo con el personal de Atención al Ciudadano a través de la Ventanilla Única en el segundo nivel de servicio, con el fin de brindar información personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

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

	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 02	FECHA: 12/09/2017


ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1. CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR DEPENDENCIA

Dependencia	Numero PQRSD	Contestados oportunamente	Con respuesta extemporánea	Sin respuesta
Despacho del Alcalde	749	741	7	1
Secretaría de Desarrollo Económico	37	37	0	0
Secretaría de Gobierno e Inclusión Social	3060	3023	37	0
Secretaría de Hacienda y Finanzas	537	526	10	1
Secretaría de Planeación	3003	2641	331	31
Secretaría de Salud	413	412	1	0
Secretaría de Vías e Infraestructura	296	295	1	0
Secretaría General	323	318	5	0
Secretaría de Educación	70	70	0	0
TOTALES	8488	8063	392	33

Durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio y el 31 de Diciembre de 2017 fueron recibidos en la Alcaldía Municipal un total de **8.488** requerimientos, recibiendo respuesta oportuna (Tiempo legal) el 8.063 de ellos, equivalentes al 95% del total de requerimientos recibidos, a 392 requerimientos se les respondió por fuera de los tiempos, cifra equivalente al 4.5% y 33 requerimientos a la fecha del reporte de información no cuentan con respuesta alguna, equivalentes al 0.5%, siendo la secretaría de planeación la que refleja la mayor cantidad de PQRSD sin responder.

Proyectó: María Digna Rojas Rojas	
Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL	
	CÓDIGO: F-GD-01	FECHA: 12/09/2017

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Municipio de Pitalito debe implementar acciones de mejora de manera inmediata para garantizar el derecho a la información, brindando una respuesta oportuna y coherente con los requerimientos del ciudadano.

Las secretarías con mayor radicado de PQRSD son las de Gobierno con el 36% y la de Planeación con el 35%, siendo esta última también la secretaría con mayor número de PQRSD con respuesta extemporánea o aún sin responder.

A través de la oficina de las Tics se debe habilitar el link para el seguimiento a las PQRSD por parte del ciudadano.


MARCO ANTONIO URBANO GAVIRIA
 Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo