



# Informe de Seguimiento y Evaluación a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Recibidas en la Alcaldía del Municipio de San José del Guaviare

Primer Semestre de 2016.

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

NATALIA DIAZ CAMPOS  
JEFE DE OFICINA



## INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno de Gestión dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta a la alta Gerencia, Alcalde del Municipio de San José del Guaviare, el Informe de Seguimiento y Evaluación a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que la ciudadanía interpone ante la ventanilla única del edificio central, durante el Primer Semestre de 2016 .

La Alcaldía dispone en el portal de internet [www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co](http://www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co) del link [http://sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co/formulario\\_PQR.shtml](http://sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co/formulario_PQR.shtml). donde la comunidad en general puede interponer una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o felicitaciones (PQRS), para mayor interacción entre la ciudadanía y la Administración Municipal. Igualmente se cuenta con la Ventanilla Única donde se opera el Sistema de Gestión Documental, Correspondencia y Procesos "HERMES" del paquete Administrativo y Financiero "PIMISYS", el cual permite direccionar las PQRS al área que corresponda y de esta manera realizar una respuesta oportuna y un seguimiento eficaz al cumplimiento de las mismas.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por el Aplicativo HERMES, validándose con la información dada por Ventanilla Única y verificando el tratamiento dado a las mismas.

Corresponde a la Oficina de Control Interno de Gestión vigilar la atención prestada a los usuarios de acuerdo con las normas legales vigentes.

El presente informe, es el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recepcionadas y tramitadas en la entidad durante el Primer Semestre del año 2016.



## OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o felicitaciones (PQRS) y de las denuncias por actos de corrupción por los canales establecidos que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Alcaldía del Municipio de San José del Guaviare, a través del Sistema de Gestión Documental, Correspondencia y Procesos "HERMES", Correo Electrónico y Página Web, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Gerencia y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

## MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".

Decreto 1122 de 1999, Artículo 31: Sistema de quejas y reclamaciones. Todas las entidades dispondrán de una oficina o mecanismo con el exclusivo propósito de recibir todo tipo de quejas, reclamaciones, recomendaciones y peticiones en general, tramitarlas y asegurarse de su oportuna respuesta.

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "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".



Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.



Ley 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.

Resolución 141 del 2015 “Por Medio del cual se crea el Comité y el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Alcaldía de San José del Guaviare”.

Decreto No. 024 del 2011 “Por medio del cual se establece la Unidad de Correspondencia en la alcaldía de San José del Guaviare”.



## SEGUIMIENTO Y EVALUACION

Es preciso aclarar que la alcaldía de San José del Guaviare en el proceso de empalme y transición de una administración a otra, se operó el sistema hasta el 31 de diciembre del 2015 y se inició nuevamente el día 18 de enero del 2016. Por lo que el control de ingreso de requerimientos por medio de correspondencia no se llevó a cabo durante 17 días del mes de enero.

A partir de los reportes trimestrales que son emitidos por la auxiliar de ventanilla única y reportada ante la página web de la institución, la información es tomada de la base de datos generada a través del Sistema de Gestión Documental, Correspondencia y Procesos "HERMES", la oficina de control interno de gestión realiza el seguimiento y evaluación de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en general y que a continuación se detalla durante el primer semestre de la vigencia 2016:

### PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

REQUERIMIENTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL REQUERIMIENTOS
PETICIONES DE INFORMACIÓN O SOLICITUDES DE EXPEDICIÓN O COPIAS DE DOCUMENTOS QUE REPOSEN EN LAS OFICINAS	2	1	4	0	1	1	9
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	186	403	774	447	387	423	2620
ENTRADA PARA QUEJAS	0	4	6	7	7	11	35
ENTRADA PARA RECLAMOS	0	0	0	0	4	3	7
	188	408	784	454	399	438	2671

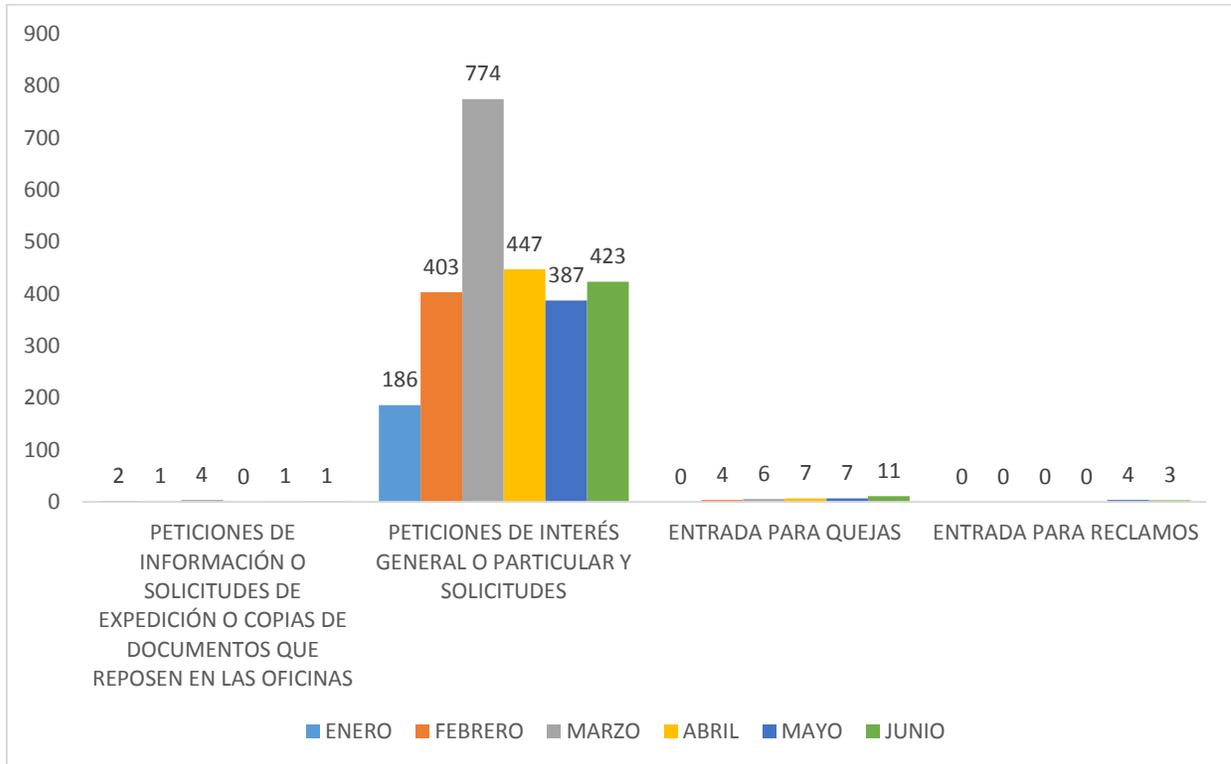
FUENTE: Sistema "HERMES"

Se radicaron en ventanilla un total de 2.671 requerimientos donde se observa, mayor recepción de peticiones de interés general o particular y solicitudes con 2.620 Equivalente al 98.09%, seguido con 35 las entradas para quejas 1.31%, para peticiones de información un total de 9 con el 0.33% y por ultimo 7 entradas para reclamos con el 0.26%.

El mayor volumen de entradas de requerimientos se presentó en el mes de marzo con 784, seguido del mes de abril con 454 y junio con 438.



### COMPORTAMIENTO ENTRADAS PQRS POR TIPO Y MES



### PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS MEDIANTE HERMES

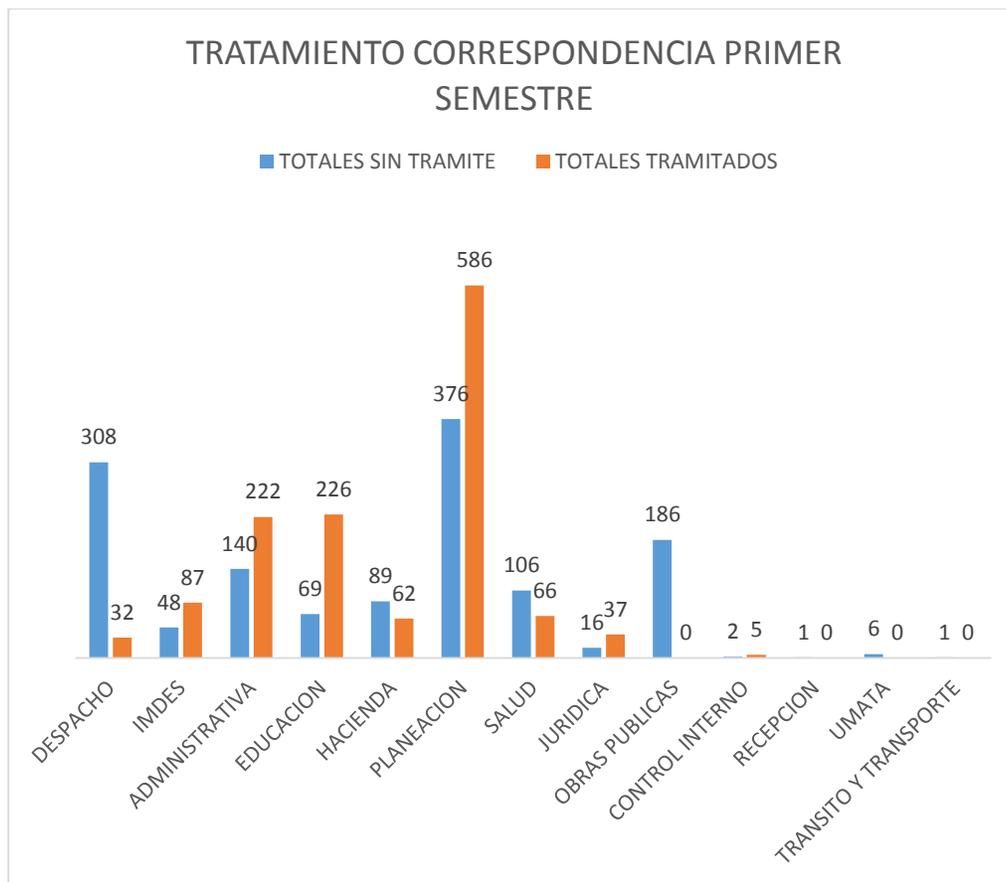
A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el Primer Semestre de 2016:

DEPENDENCIAS	TOTALES		
	SIN TRAMITE	TRAMITADOS	TOTAL ENTRADAS
DESPACHO	308	32	340
IMDES	48	87	135
ADMINISTRATIVA	140	222	362
EDUCACION	69	226	295
HACIENDA	89	62	151
PLANEACION	376	586	962
SALUD	106	66	172
JURIDICA	16	37	53
OBRAS PUBLICAS	186	0	186
CONTROL INTERNO	2	5	7
RECEPCION	1	0	1
UMATA	6	0	6
TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0	1
	1348	1323	2671
	50.47	49.53	100



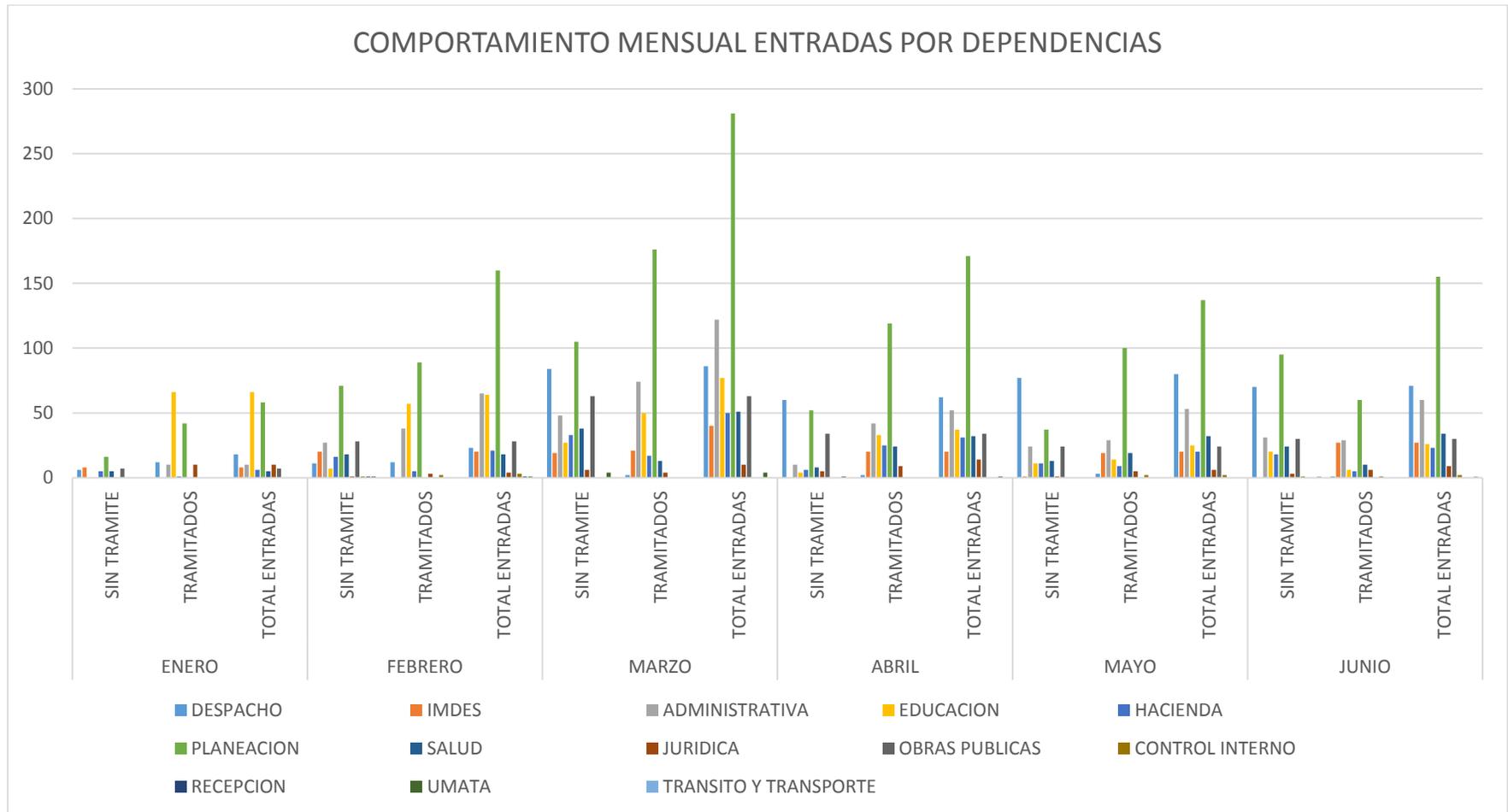
De acuerdo a los resultados obtenidos por cada dependencia se puede observar que la dependencia que más recepciona entradas de PQRS es la secretaria de planeación con 962 equivalente al 36.02%, seguido de la secretaria administrativa y desarrollo social 362 con un 13.55% de participación, continua el despacho de alcalde con 340 equivalente al 12.73%, y la secretaria de educación 295 con un 11.04%.

Se puede analizar que del total de 2.671 entradas de PQRS, 1.348 se quedaron sin tramite equivalente al 50.47% y 1.323 correspondiente al 49.53% fueron Tramitadas.





REPÚBLICA DE COLOMBIA  
 ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE  
 NIT 800103180-2  
 INFORMES OFICINA CONTROL INTERNO



*¡Un Gobierno de Acción y Paz!*

Oficina Control Interno de Gestión

Oficina Control Interno de Gestión



## PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS MEDIANTE PAGINA WEB – EMAIL

La alcaldía de San José del Guaviare, cuenta con un canal vía web de recepción de peticiones, quejas y reclamos el cual es controlado por un contratista que administra la página web de la institución.

Para el primer semestre fueron interpuestas 15 peticiones de interés general, particular y solicitudes de las cuales 4 se direccionaron a la secretaria administrativa, donde 3 se encuentran en trámite o sin dar respuesta y una tramitada, en segundo lugar se encuentran las secretarías de obras públicas, hacienda, salud e inspección de policía con 2 cada una de las cuales 5 se tramitaron y 3 quedaron en trámite.

Del total de peticiones recibidas el 53.33% se le dieron trámite a las respuestas y el 46.67% no le dieron trámite terminando el periodo 30 de junio del 2016.

Número de Peticiones	Dependencia Dirigida	Estado	
		Tramitado	En tramite
4	secretaria administrativa	1	3
2	secretaria de obras publicas	1	1
2	secretaria de hacienda	1	1
1	sisben	1	0
2	secretaria de salud	1	1
2	inspección policía	2	0
1	secretaria de planeación	0	1
1	secretaria de educación	1	0
<b>15</b>	<b>TOTALES</b>	<b>8</b>	<b>7</b>



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE  
NIT 800103180-2  
INFORMES OFICINA CONTROL INTERNO

CONTROL DE CORRESPONDENCIA PARA PQR  
PÁGINA WEB - EMAIL [contactenos@sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co](mailto:contactenos@sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co)

Pág.  
1

10

Procedimiento	Fec_Ent	Remitente	Fecha Para Dar Respuesta	Estado	Dependencia
ENTRADA PARA PETICIONES DE INFORMACIÓN O SOLICITUDES DE EXPEDICIÓN O COPIAS DE DOCUMENTOS QUE REPOSEN EN LAS OFICINAS	2016/01/08	BANCO PICHINCHA	2016/02/09	TRAMITADO	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
ENTRADA DE PETICIÓN GENERAL	2016/01/18	NILCIA AZUCENA CARVAJAL TARAZONA	2016/02/19	TRAMITADO	SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS
ENTRADA PARA PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	2016/01/22	SULAY OCAMPO	2016/02/23	EN TRÁMITE	SECRETARÍA DE HACIENDA
ENTRADA PARA PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	2016/02/01	NINI JOHANA PEREZ CUBIDEZ	2016/02/17	TRAMITADO	SISBEN
ENTRADA PARA PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	2016/02/19	EVELYN KATERINE VILLOTA VILLOTA	2016/03/20	TRAMITADO	SECRETARÍA DE SALUD
ENTRADA PARA PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	2016/03/09	CARLOS JULIAN FLOREZ	2016/04/20	EN TRÁMITE	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
ENTRADA PARA PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	2016/03/11	LUDWING DANIEL DORADO MARTÍN	2016/04/25	TRAMITADO	INSPECCIÓN DE POLICÍA
ENTRADA PARA PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	2016/04/03	DIANA MARCELA PEREZ ESPINOSA	2016/06/03	EN TRÁMITE	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
ENTRADA PARA PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	2016/04/25	MARIA ALEJANDRA VELASCO SUAREZ	2016/05/26	EN TRÁMITE	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
ENTRADA PARA PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	2016/04/26	NILCIA ASUCENA CARVAJAL	2016/05/27	EN TRÁMITE	SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS
ENTRADA PARA PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	2016/04/28	MAYELIN CHAU	2016/05/28	TRAMITADO	SECRETARÍA DE HACIENDA
ENTRADA PARA PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	2016/04/29	CATALINA HURTADO CUNDUMÍ	2016/05/29	EN TRÁMITE	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
ENTRADA PARA PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	2016/05/03	CESAR AUGUSTO GAVIRIA CUARTAS	2016/06/04	TRAMITADO	INSPECCIÓN DE POLICÍA

*¡Un Gobierno de Acción y Paz!*

Oficina Control Interno de Gestión

Oficina Control Interno de Gestión



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE  
NIT 800103180-2  
INFORMES OFICINA CONTROL INTERNO

ENTRADA PARA PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	2016/05/13	JEFERSON STIVEN RODRIGUEZ RAMOS	2016/06/13	TRAMITADO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
ENTRADA PARA PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	2016/06/20	ELIZABET VALENCIA MORENO	2016/07/05	EN TRÁMITE	SECRETARÍA DE SALUD

11

### PETICIONES RECIBIDAS MEDIANTE BUZON

Se verificó la apertura de los buzones de PQRS. Instalados en la entrada al edificio central, secretaria de tránsito y transporte y casa de justicia, donde se pudo evidenciar que solo existe un acta de apertura del buzón instalada en la recepción alcaldía municipal edificio central, los otros dos buzones no fueron abiertos.

Según acta número 001 de apertura de buzón de fecha 25 de mayo del 2016, se evidenciaron cinco formularios de PQRS diligenciados, uno del año 2014, uno del año 2015, dos del 2016 y uno sin fecha. De acuerdo al seguimiento a la respuesta de los PQRS, solo fue contestado uno y en no tiempo oportuno, la queja fue recepcionada mediante buzón físico el 18 de abril y contestada el 28 de julio por el área encargada y entregada el día 4 de agosto al usuario que interpuso la queja.

*¡Un Gobierno de Acción y Paz!*

Oficina Control Interno de Gestión

Oficina Control Interno de Gestión



## OBERVACIONES

La Oficina de Control Interno de Gestión dando cumplimiento a la normatividad vigente, verificó el tratamiento a los requerimientos de los ciudadanos (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción), interpuestas por la ciudadanía ante la Alcaldía del Municipio de San José del Guaviare en el periodo comprendido entre Enero 01 de 2016 a Junio 30 de 2016.

El seguimiento y análisis al tratamiento de las peticiones se realizó a las dependencias que se encuentran ubicadas en el edificio central de la institución, utilizando como insumo la base de datos generada a través del Sistema de Gestión Documental, Correspondencia y Procesos "HERMES".

## CONCLUSIONES

La Alcaldía del Municipio de San José del Guaviare, cuenta con un Sistema de Información que facilita la presentación y seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas que interponen los ciudadanos, tanto en la página web, a la cual se puede acceder a través de la siguiente dirección: [http://sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co/formulario\\_PQR.shtml](http://sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co/formulario_PQR.shtml). Y denuncias por presuntos actos de corrupción <http://sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co/index.shtml?apc=l-xx-1-&x=2745669>. Correo electrónico [denunciacorrupcion@sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co](mailto:denunciacorrupcion@sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co), cumpliendo lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con el espacio en la página web para que los ciudadanos presenten sus peticiones; así como por Ventanilla Única mediante el formato de PQRS, el cual se encuentra en la oficina de atención al usuario en el primer piso. Al igual se cuenta con 3 buzones físicos; Edificio central, secretaria de Tránsito y transporte y casa de justicia.

La persona encargada de atender las denuncias por actos de corrupción es el contratista Miguel Ángel Medina, Técnico de Apoyo a la secretaria Administrativa, quien pueden ubicar en la calle 8 # 23-87 - Edificio Alcaldía Municipal 2º Piso, de 08:00 a.m. a 12:30 m y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m., o en el teléfono 58490483 ext 119 - 5849214 Ext 119.



El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, incluye actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, teniendo en cuenta los lineamientos definidos en el Decreto 124 de 2016.

13

## RECOMENDACIONES

Con el fin de realizar mejora a la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, interpuestas por la ciudadanía ante la Alcaldía del Municipio de San José del Guaviare, la Oficina de Control Interno de Gestión realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos y de las Dependencias:

- ✓ Dar respuesta de manera inmediata a las peticiones que tienen vencimientos y realizar contestación de manera oportuna a los PQRS.
- ✓ Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad y solución de fondo.
- ✓ Realizar análisis de las causas que ocasionaron las omisiones de respuesta de los 1.348 requerimientos, los cuales figuran como no tramitados en el programa HERMES: despacho (308), IMDES (48), secretaria administrativa (140) secretaria de educación (69), secretaria de hacienda (89), secretaria de planeación (376), secretaria de salud (106), secretaria jurídica (16), secretaria de obras públicas (186), UMATA (06); en lo posible dar respuesta inmediata, teniendo en cuenta que existen requerimientos vencidos sin responder, allegados por la ciudadanía y entidades públicas, conllevando al incumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
- ✓ Generar la cultura de registrar en el Sistema de Gestión Documental, Correspondencia y Procesos "HERMES", todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en la Alcaldía a través de la unidad de correspondencia, dando cumplimiento al Decreto No. 024 del 2011 "Por medio del cual se establece la Unidad de Correspondencia en la alcaldía de San José del Guaviare". y la Resolución 141 del 2015 "Por Medio del cual se crea el Comité y el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Alcaldía de San José del Guaviare".



- ✓ Fortalecer en capacitación del manejo del sistema de Gestión Documental, Correspondencia y Procesos "HERMES" a los funcionarios de la Alcaldía, en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones realizadas por la ciudadanía y el manejo del Sistema.
- ✓ Socializar y sensibilizar a la comunidad sobre los mecanismos que posee la Entidad, tales como página web, correo electrónico, ventanilla única, buzones para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular el uso de estas herramientas y fortalecer las estrategias de Gobierno en línea de la Alcaldía.
- ✓ Se recomienda dar prioridad a la apertura de los 3 buzones instalados en tiempo oportuno; centro administrativo, secretaria de tránsito y transporte y casa de justicia, ya que se evidenció que en 6 meses se abrió una sola vez. Al igual dar el trámite respectivo.
- ✓ Activar el comité de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se evidenció desde su creación que no existe ningún acta de reunión.
- ✓ Monitorear permanentemente la página web y los correos institucionales, con el fin de determinar si existen PQRS y resolverlas de manera oportuna.
- ✓ Establecer una línea telefónica única para PQRS.
- ✓ Asignar o crear un cargo para que desarrolle las funciones de atención al usuario y unidad de correspondencia, en la actualidad no se cuenta con personal de planta para que realice los informes respectivos y seguimiento a las PQRS.

NATALIA DIAZ CAMPOS  
Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión  
Alcaldía de San José del Guaviare