



# 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

Segundo Semestre de 2020.

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

LEOPOLDO MEJIA CAYCEDO

JEFE DE OFICINA



*"Oportunidad y Progreso para Todos"*

Conmutador 5849214- 5849483- 5840889  
Calle 8 No. 23-87 Barrio El Centro, Código Postal: 950001  
[alcaldia@sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co](mailto:alcaldia@sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co)  
[www.sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co](http://www.sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co)





## 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 y al 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 segundo Semestre de 2020 .

La Alcaldía también 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), en el cual 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.

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 recibidas y tramitadas en la entidad durante el Segundo Semestre del año 2020.

## OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias 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.



*"Oportunidad y Progreso para Todos"*

Conmutador 5849214- 5849483- 5840889  
Calle 8 No. 23-87 Barrio El Centro, Código Postal: 950001  
[alcaldia@sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co](mailto:alcaldia@sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co)  
[www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co](http://www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co)





## CONCEPTOS

**PETICION:** Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el ciudadano tiene derecho a presentar ante la administración pública. **QUEJA:** Medio por el cual el ciudadano manifiesta una inconformidad con la forma o condiciones como se presta un servicio.

**RECLAMO:** Medio por el cual el ciudadano manifiesta una inconformidad con el servicio prestado.

**SUGERENCIAS:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**DENUNCIA:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona natural o jurídica da a conocer en forma verbal o escrita hechos o conductas con la que se pueda presumir posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos de la entidad.

**FELICITACIONES:** Son manifestaciones de gratitud por un servicio prestado.

## NORMATIVIDAD

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".



*"Oportunidad y Progreso para Todos"*

Conmutador 5849214- 5849483- 5840889  
Calle 8 No. 23-87 Barrio El Centro, Código Postal: 950001  
[alcaldia@sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co](mailto:alcaldia@sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co)  
[www.sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co](http://www.sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co)





**República de Colombia**  
**Municipio de San José del Guaviare**  
**Oficina de Control Interno de Gestión**  
**Alcaldía Municipal**



Ley 1437 de 2011, "Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".

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

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 2020:



*"Oportunidad y Progreso para Todos"*

Conmutador 5849214- 5849483- 5840889  
Calle 8 No. 23-87 Barrio El Centro, Código Postal: 950001  
[alcaldia@sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co](mailto:alcaldia@sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co)  
[www.sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co](http://www.sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co)





República de Colombia  
Municipio de San José del Guaviare  
Oficina de Control Interno de Gestión  
Alcaldía Municipal



PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

	REQUERIMIENTOS	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	SIN IDENTIFICAR	TOTAL REQUERIMIENTOS
SECRETARÍAS EN GENERAL	PETICIONES DE INFORMACION O SOLICITUD DE EXPEDICION O COPIAS DE DOCUMENTOS QUE REPOSEN EN LAS OFICINAS	4	16	16	26	89	38	27	0	216
	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	28	241	294	348	376	419	220	0	1926
	ENTRADA PARA QUEJAS	29	29	30	32	68	31	230	0	449
	ENTRADA PARA RECLAMOS	0	55	37	40	71	50	34	0	287
	ENTRADA GENERAL DE DOCUMENTOS	10	70	58	79	58	56	50	0	381
	DERECHO DE PETICION GENERAL	2	23	10	12	21	17	21	0	106
	ENTRADA TUTELAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ENTRADA PARA SUGERENCIAS O ELOGIOS	0	0	0	0	30	43	23	0	96
	SIN IDENTIFICAR	0	2	0	8	16	19	6	0	51
	OTROS	6	18	0	0	12	3	4	0	43
	<b>TOTALES</b>	79	454	445	545	741	676	615	0	3555

FUENTE: VENTANILLA ÚNICA POR PLANILLAS DE RECEPCIÓN

Se radicaron en ventanilla un total de 3.555 requerimientos donde se observa, mayor recepción en peticiones de interés general o particular y solicitudes con 1.926 equivalente al 54 %, seguido de la entrada de quejas con 449, equivalente al 12,63%, seguido de entrada general de documentos con 381 equivalente al 10,72% y de entrada para reclamos con 287 equivalente al 8,1%.

El mayor volumen de entradas de requerimientos se presentó en el mes de octubre con 741, seguido del mes de noviembre con 676 y en diciembre con 615.



*"Oportunidad y Progreso para Todos"*  
Conmutador 5849214- 5849483- 5840889  
Calle 8 No. 23-87 Barrio El Centro, Código Postal: 950001  
[alcaldia@sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co](mailto:alcaldia@sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co)  
[www.sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co](http://www.sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co)





---

## **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 13 peticiones de interés general, particular y solicitudes las cuales obtuvieron respuesta a través de las diversas Secretarías de Despacho.

## **PETICIONES RECIBIDAS MEDIANTE CORREOS ELECTRONICOS, CONTACTENOS Y DENUNCIAS CORRUPCION**

Con respecto al buzón de denuncias por actos de corrupción no se encontró ninguna denuncia en el Primer semestre del 2020.

## **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 el 01 de julio al 31 de diciembre de 2020.

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 información obtenida a través de la planilla de recepción de documentos de la Ventanilla Única.



*"Oportunidad y Progreso para Todos"*

Conmutador 5849214- 5849483- 5840889  
Calle 8 No. 23-87 Barrio El Centro, Código Postal: 950001  
[alcaldia@sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co](mailto:alcaldia@sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co)  
[www.sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co](http://www.sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co)







## CONCLUSIONES

La Alcaldía del Municipio de San José del Guaviare, no obstante la pandemia, ha contado durante el Primer y Segundo semestre de 2020 con un Sistema de Información que facilitó la presentación y seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas que interponen los ciudadanos, pues solo se contó con 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), 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.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, incluye actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, teniendo en cuenta los lineamientos definidos en el Decreto 124 de 2016.

## 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, instaurados en los diferentes canales y diferentes secretarías.
- ✓ Se recomienda actualizar el procedimiento para el manejo de PQRS que presentan los ciudadanos ante la administración municipal y publicarlo en cartelera o página web institucional para facilitar la consulta, seguimiento y aprendizaje.



*"Oportunidad y Progreso para Todos"*

Conmutador 5849214- 5849483- 5840889  
Calle 8 No. 23-87 Barrio El Centro, Código Postal: 950001  
[alcaldia@sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co](mailto:alcaldia@sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co)  
[www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co](http://www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co)





**República de Colombia**  
**Municipio de San José del Guaviare**  
**Oficina de Control Interno de Gestión**  
**Alcaldía Municipal**



- ✓ Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad y solución de fondo.
- ✓ 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 nuevamente 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 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 en la alcaldía central y 0 veces en casa de justicia, tránsito y transporte. Al igual dar el trámite y tratamiento 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. Se reitera que los PQRS recibidos por el canal de la página web debe ser contestado por este mismo.



*"Oportunidad y Progreso para Todos"*

Conmutador 5849214- 5849483- 5840889  
Calle 8 No. 23-87 Barrio El Centro, Código Postal: 950001  
[alcaldia@sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co](mailto:alcaldia@sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co)  
[www.sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co](http://www.sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co)








**República de Colombia**  
**Municipio de San José del Guaviare**  
**Oficina de Control Interno de Gestión**  
**Alcaldía Municipal**



- ✓ Establecer una línea telefónica única para PQRS. La misma recomendación se realizó para la vigencia 2016, 2017, 2018, 2019 y ahora y no se observó adelantos a esta sugerencia.

Elaboró Yadiel Lorena Latorre Molina  
Profesional de apoyo de Control Interno de Gestión

  
**LEOPOLDO MEJÍA CAICEDO**  
Jefe de Control Interno de Gestión



*"Oportunidad y Progreso para Todos"*

Conmutador 5849214- 5849483- 5840889  
Calle 8 No. 23-87 Barrio El Centro, Código Postal: 950001  
[alcaldia@sanjosedelquaviare-quaviare.gov.co](mailto:alcaldia@sanjosedelquaviare-quaviare.gov.co)  
[www.sanjosedelquaviare-quaviare.gov.co](http://www.sanjosedelquaviare-quaviare.gov.co)

