



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 2019.

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

**LEOPOLDO MEJIA CAYCEDO
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 2018 .

La Alcaldía dispone en el portal de internet www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co del link 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, que se debía llevar 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 2019.



OBJETIVO

3

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".

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 Pública".

4

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

5

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 2019:

PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

REQUERIMIENTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	SIN IDENTIFICAR	TOTAL REQUERIMIENTOS
PETICIONES DE INFORMACION O SOLICITUD DE EXPEDICION O COPIAS DE DOCUMENTOS QUE REPOSEN EN LAS OFICINAS	162	148	177	159	157	186	0	989
PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR Y SOLICITUDES	150	139	154	178	126	149	0	896
ENTRADA PARA QUEJAS	1	0	1	0	0	0	0	2
ENTRADA PARA RECLAMOS								
ENTRADA GENERAL DE DOCUMENTOS	112	128	205	169	136	147	0	897
DERECHO DE PETICION GENERAL								
ENTRADA TUTELAS								
ENTRADA PARA SUGERENCIAS O ELOGIOS								
SIN IDENTIFICAR	0	0	0	0	0	0	0	
TOTALES	425	415	537	506	419	482		2784

FUENTE: VENTANILLA ÚNICA POR PLANILLAS DE RECEPCIÓN

Se radicaron en ventanilla un total de 2784 requerimientos donde se observa, mayor recepción en la peticiones de información o solicitud de expedición o copias con 989, equivalente al 35.52%, entrada general de documentos con 897, equivalente al 32.21% y peticiones de interés general o particular y solicitudes con 896, equivalente al 32.18%.

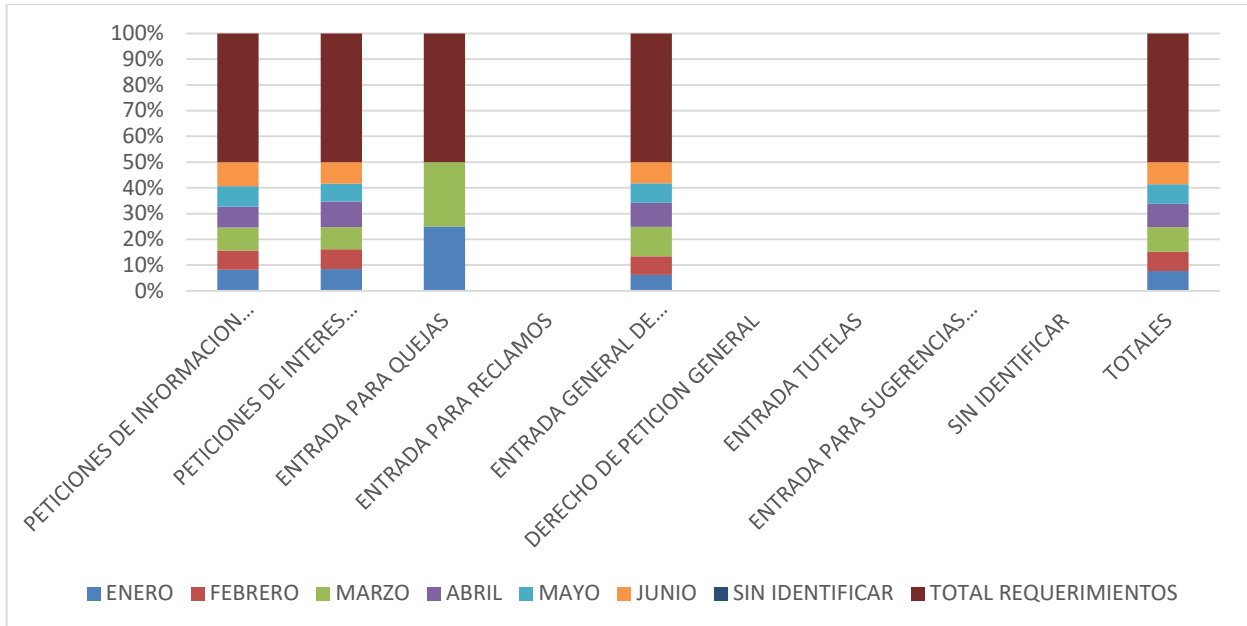
¡Un Gobierno de Acción y Paz!

Oficina Control Interno de Gestión

Oficina Control Interno de Gestión



COMPORTAMIENTO ENTRADAS PQRS POR TIPO Y MES



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 27 peticiones de interés general, particular y solicitudes las cuales obtuvieron respuesta a través de las Secretarías correspondientes.

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 2019, y por no tener movimiento este correo fue suspendido. La oficina de control interno de gestión solicitó al contratista profesional del área de gobierno en línea realizar la apertura nuevamente de este correo y dejarlo bajo la responsabilidad de la oficina de control interno disciplinario, al igual fue autorizado por la secretaria administrativa y de desarrollo social.

El correo contáctenos@sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co donde se reciben en general las solicitudes, quejas, e información no se tienen contabilizadas las entradas de Correspondencia electrónica, ni el estado en que se encuentra

¡Un Gobierno de Acción y Paz!

Oficina Control Interno de Gestión

Oficina Control Interno de Gestión



para su respuesta en el primer semestre, toda vez que se asignó a ningún profesional su revisión, no obstante el área responsable es la secretaria administrativa y desarrollo social la cual no ejerce la supervisión directa al tratamiento de los correos allegados por este canal.



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 enero al 30 de junio de 2019.

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 plataforma HERMES.

CONCLUSIONES

La Alcaldía del Municipio de San José del Guaviare, contó durante el primer semestre de 2019 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, como es el aplicativo HERMES, igualmente 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., 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.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, incluye actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, teniendo en cuenta los lineamientos definidos en el Decreto 124 de 2016.



RECOMENDACIONES

8

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.
- ✓ 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 4 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.

9

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

LEOPOLDO MEJIA CAYCEDO
Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión