



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
NIT. 891.500.269-2

OFICINA DE CONTROL INTERNO

1020-

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA ALCALDIA DE SANTANDER DE QUILICHAO

ASPECTOS GENERALES

FECHA: Enero 30 de 2019

PERIODO DE INFORME: 01 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019

OBJETIVO: Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se norma 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.

La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a las bases de datos que se encuentran registradas en Correspondencia, en la página web y en la oficina de atención al ciudadano.

Los buzones de PQRS, que se encuentran ubicados en diferentes dependencia de la Administración Municipal.

CONTROL DE LEGALIDAD: La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre del 2019, dando cumplimiento a:



OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Ley 1474 del 2011 Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011 Título 2

- Circular externa No. 001 de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

“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.....

Adicionalmente establece que 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”. Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Santander de Quilichao



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Para cumplir con este objetivo, es muy importante la participación activa de todos los funcionarios y contratistas que estén involucrados con el trámite de las PQR, así mismo tener una vocación de servicio que permita tener un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, clara, transparente y de fondo.

Es importante tener en cuenta que si se contestan a tiempo todas las peticiones, tendremos ciudadanos satisfechos con la gestión y además se disminuirán notablemente el número de quejas, reclamos y tutelas por respuestas extemporáneas, lo que nos permitirá ser más eficientes y eficaces.

ALCANCE: Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la Alcaldía de Santander de Quilichao, en el periodo comprendido del 1 de enero del 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019.

METODOLOGIA APLICADA: Se verificaron las bases de datos que se encuentran en los 3 sistemas: ventanilla única, pagina web, y la oficina de atención al ciudadano, a los que tienen acceso los ciudadanos para presentar sus respectivas solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones, solicitudes de información y otro tipo del proceso publicado. **AUDITOR:** Nora Cecilia López Salazar, Jefe Oficina de Control Interno.

INFORMACION GENERAL

De la Unidad de Correspondencia fueron recibidos 2969 DQRS, discriminadas así:



OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA	CANTIDAD
COMISARIA DE FAMILIA	17
DESPACHO DEL ALCALDE	278
DIRECCIÓN TÉCNICA DE VIVIENDA	359
DPTO ADTIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	101
DPTO ADTIVO HACIENDA	147
OFICINA ASESORA JURÍDICA	29
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6
OFICINA GESTIÓN DEL RIESGO	125
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIU	23
SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	110
SECRETARIA DE FOMENTO ECONÓMICO Y AGROAMBIENTAL	182
SECRETARIA DE GOBIERNO PAZ Y CONVIVENCIA	358
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO MUNIC	79
SECRETARIA DE MOVILIDAD	821
SECRETARIA DE PLANEACION	244
SECRETARIA LOCAL DE SALUD	90
TOTAL GENERAL	2969

De los cuales se respondieron el 70%

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recepcionada en los diferentes buzones :

Total: 21

Discriminados así:

Movilidad: 9



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
NIT. 891.500.269-2

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Planeación: 3
Hacienda: 1
Salud: 2
Gobierno: 1
DADI: 5

De los cuales fueron contestados el 80%

Atentamente,

NORA CECILIA LOPEZ SALAZAR
Jefe Oficina Control Interno