



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**

PRIMER SEMESTRE 2018


PITALITO, AGOSTO 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

Carrera 3 No.4 -78 Centro Administrativo Municipal "La Chapolera" Pitalito - Huila



	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 Enero y 30 de Junio de 2018, con base en la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría General y por la consulta realizada a través del sistema Extranet que maneja la Alcaldía Municipal.

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

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:


Clase	Termino
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a Concejales	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

Carrera 3 No.4 -78 Centro Administrativo Municipal "La Chapolera" Pitalito - Huila



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

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1. CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR DEPENDENCIA


TOTALES	1.1679	1.1516	163	152	11
Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar (Se encuentran dentro de los términos de Ley)	PQRs Sin Contestar (Extemporáneos)
Secretaría General	382	382	0	0	0
Secretaría de Salud	1.158	1.158	0	0	0
(Sin Asignar)	1	1	0	0	0
Secretaría de Desarrollo Económico	204	204	0	0	0
Secretaría de Gobierno e Inclusión Social	2.118	2.118	0	0	0
Secretaría de Vías e Infraestructura	256	256	0	0	0
Secretaría de Planeación	5.889	5.726	163	152	11
Secretaría de Hacienda y Finanzas	901	901	0	0	0
Despacho del Alcalde	767	767	0	0	0
Secretaría de Educación	3	3	0	0	0

Durante el periodo comprendido entre el 1° de Enero y el 30 de Junio de 2018 fueron recibidos en la Alcaldía Municipal un total de **11.679** requerimientos, recibiendo respuesta oportuna (Tiempo legal) el 11.516 de ellos, equivalentes al 98% del total de requerimientos recibidos, a 152 a la fecha de corte del informe se encuentran sin respuesta, encontrándose dentro de los tiempos de Ley para ello, cifra equivalente al 1.3% y 11 requerimientos a la fecha del reporte de información no cuentan con respuesta alguna, equivalentes al 0.1%, requerimientos correspondientes a la secretaría de planeación.

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

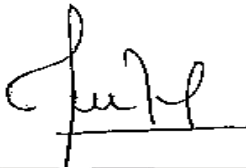
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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.

Se debe dar cumplimiento a la Circular Interna No 012 de 2018 emanada de la Secretaría General respecto a acciones Disciplinarias por el incumplimiento en las respuestas a las PQRSD.

Las secretarías con mayor radicado de PQRSD son las de Gobierno con el 18% y la de Planeación con el 50.4%, 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

