



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO TENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

¡Somos el cambio!

SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

JULIO 1 A DICIEMBRE 31

Calarcá, 2018

TABLA DE CONTENIDO





1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS.	4
3. OBJETIVO.....	5
4. GENERALIDADES DEL INFORME.....	6
5. RESULTADOS OBTENIDOS.....	7
a. LÍNEAS TELEFÓNICAS:.....	7
b. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS.....	8
Buzón de Sugerencias:.....	11
Página Web y Correo Electrónico Institucional contactenos@calarca-quindio.gov.co	11
CONCLUSIONES.....	12





1. INTRODUCCIÓN

En aras de dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, que expresa: “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”; con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas; así mismo y de acuerdo con lo establecido 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”, igualmente al decreto 1537 de 2001, el cual define el rol de las oficinas de control interno teniendo en cuenta los elementos técnicos y administrativos para el fortalecimiento del sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado; la oficina de Control interno de la Alcaldía Municipal de Calarcá Quindío en consideración a las funciones legales asignadas y dando cumplimiento de su Plan General de Auditorías para la vigencia de 2017; practicó seguimiento a las PQRS presentadas, ante las diferentes dependencias de la Administración Municipal, a través de los diferentes canales de participación durante el segundo semestre de 2017.

La Alcaldía de Calarcá cuenta con varios canales de atención al ciudadano, entre ellos un espacio en la página Web a través del link Peticiones Quejas y reclamos; herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, con el objeto de que las Secretarías, Subsecretarías y Oficinas asesoras emitan una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa según sea el caso.

El presente informe contiene el seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpuso ante la Alcaldía Municipal y que fueron recibidas durante el primer semestre de 2017. El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por El aplicativo de Ventanilla Única de correspondencia, la Pagina Web, así como también, las peticiones de la ciudadanía recibidas a través de los buzones de sugerencias, el correo electrónico contactenos@calarca-quindio.gov.co, chat de atención al ciudadano, además de la atención personalizada a través de la línea telefónica 018000963110, y la atención directa que brindan las diferentes dependencias de la Administración municipal.





2. CANALES DE INTERACCIÓN PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS.

La Alcaldía de Calarcá cuenta con varios mecanismos de atención al ciudadano, con el fin de que los usuarios comuniquen y expongan sus peticiones quejas reclamos y solicitudes de información o sugerencias estas son:

- **Atención personal:** El usuario puede presentar verbalmente una PQRS en cualquiera de las diferentes Secretarías y subsecretarías de la Administración, en caso de que el usuario considere insuficiente la información suministrada, podrá presentar el requerimiento formal escrito a través del correo electrónico o físico en la ventanilla única de correspondencia.
- **Ventanilla única de correspondencia:** Herramienta electrónica atendida de forma presencial donde se deben radicar en forma consecutiva todas las solicitudes presentadas por los usuarios en forma de documento.
- **Línea telefónica:** desde cualquier lugar del país, el usuario puede acceder a la línea gratuita 018000963110. (Ubicada en la oficina de Ventanilla única).
- **Página Web:** la persona natural o jurídica puede ingresar a la página Web de la Entidad en el link PQRS, donde se despliega el aplicativo que le permite realizar quejas, consultas y hacer seguimientos a los radicados, las solicitudes por este medio quedan radicadas de forma documental.
- **Correo electrónico:** Por políticas de la entidad, los radicados de PQRS, se reciben por el correo electrónico: contactenos@calarca-quindio.gov.co
- **Buzón de sugerencias:** Se encuentran ubicados en las diferentes dependencias de la Administración, es una estrategia de la Alcaldía para atender las diferentes PQRS y así prestar un mejor servicio recogiendo inquietudes y necesidades.





3. OBJETIVO

Verificar las PQRS recibidas en la Alcaldía Municipal de Calarcá y el trámite dado por cada una de las dependencias de la administración durante el período comprendido de Julio 1 y Diciembre 31 de 2017.

¡Somos el cambio!





4. GENERALIDADES DEL INFORME

ALCANCE DE VERIFICACIÓN:

El alcance se definió para las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias recibidas por la entidad a través de cada uno de los canales de interacción ciudadana, durante el período comprendido entre Julio 1 y Diciembre 31 de 2017.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y ANÁLISIS.

- Artículo 23 de la Constitución Política Nacional.
- Ley 1437 de 2011 por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo.
- Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011.
- Decreto 065, mayo 29 de 2009. Por medio del cual se adopta la Ventanilla Única en la Administración Central del Municipio de Calarcá, se definen sus funciones y procedimientos.
- Decreto 050 de 2014, “Por medio del cual se modifica el decreto 065 de mayo 29 de 2009”.
- Resolución 416 de mayo 29 de 2009, modificada mediante resolución 153 del 14 de marzo de 2014.
- Ley 1755 de 2015 de junio 30 de 2015, “Por medio del cual se regula el derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de Contencioso Administrativo.
- Demás normas concordantes.





5. RESULTADOS OBTENIDOS

a. LÍNEAS TELEFÓNICAS:

Línea Nacional Gratuita-Línea Telefónica

La Alcaldía de Calarcá dispone de una línea nacional gratuita para la atención telefónica de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a cargo de la Ventanilla Única, además de la línea telefónica

Conforme información suministrada por **Stefanía Botero Londoño** contratista de apoyo en la Ventanilla Única, las solicitudes que usualmente se presentan a través de este canal corresponden a información sobre números telefónicos, direcciones, emails de las diferentes dependencias de la administración Municipal.

En la visita realizada a esta oficina (Ventanilla Única) se observó buena atención y diligencia en la atención a la ciudadanía.

Línea Telefónica Local (Conmutador 096- 7421110).

Las dependencias de la administración Municipal cuentan líneas telefónicas para la atención de las diferentes solicitudes, que realizan los ciudadanos con respecto a información general de diversos planes, programas, trámites y actividades realizadas por la Administración Municipal, las cuales son atendidas con prontitud.

Demás Líneas Telefónicas

Se verificó la buena atención de las líneas telefónicas principalmente en la Secretaría Administrativa, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Planeación y Subsecretaría de Movilidad y Seguridad Vial



b. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Reporte Ventanilla Única.

Mediante el trámite dado por la Alcaldía Municipal de Calarcá a través de la Ventanilla Única se obtuvo el siguiente reporte consolidado para el segundo semestre de la vigencia 2017:

ALCALDÍA DE CALARCÁ OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO Reporte consolidado PQRs por Dependencia 2do Semestre Vigencia 2017							
DEPENDENCIA	CANT PQRs						TOTAL SEMESTRE
	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	
Secretaría Administrativa	6	12	8	11	9	2	48
Dirección Operativa de Atención y Prevención de Desastres	2	3	2	9	5		21
Comisaría de Familia	1		2				3
Secretaría de Desarrollo Económico	2	2	2	3	2	1	12
Subsecretaría de Educación y Deporte	1	1	2	1			5
S Infraestructura	11	5	19	11	8	5	59
Inspección de Policía	3		1				4
Inventarios		1					1
Oficina Asesora Jurídica	3	14	12	11	5	4	49
S Planeación	22	17	13	17	24	5	98
S Gobierno	9	11	2	4	6	1	33
S Hacienda	2	5	4	4	6	1	22
S Servicios Sociales	34	12	7	13	11	5	82
S Movilidad y Seguridad	72	94	104	93	104	32	499
Tesorería	4	5	3	5	9	2	28
TOTAL PQRs SEGUNDO SEMESTRE-17							964

Así mismo Ventanilla Única reportó trámites vencidos, los cuales forman parte del reporte antes mencionado, así:



REPORTE DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2017

RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA
2017PQR542523	Finalizado	2017-12-15 08:27	2017-12-20 00:00	2017-12-21 10:22
2017PQR962649	Finalizado	2017-11-29 15:32	2017-12-21 00:00	2017-12-26 10:14
2017PQR428718	Finalizado	2017-11-27 11:05	2017-12-19 00:00	2017-12-20 12:26
2017PQR283866	Finalizado	2017-11-23 16:11	2017-12-15 00:00	2017-12-22 08:37
2017PQR556976	Finalizado	2017-11-23 14:07	2017-12-05 00:00	2017-12-26 10:18
2017PQR629125	Finalizado	2017-11-23 14:04	2017-12-15 00:00	2017-12-19 10:03
2017PQR732325	Finalizado	2017-11-23 09:31	2017-12-15 00:00	2017-12-26 10:41
2017PQR502564	Finalizado	2017-11-21 17:02	2017-12-13 00:00	2017-12-26 10:48
2017PQR523965	Finalizado	2017-11-21 10:10	2017-12-13 00:00	2017-12-22 08:37
2017PQR268218	Finalizado	2017-11-21 10:06	2017-12-13 00:00	2017-12-26 10:55
2017PQR993809	Finalizado	2017-11-21 10:03	2017-12-13 00:00	2017-12-26 11:04
2017PQR960446	Finalizado	2017-11-07 11:00	2017-11-29 00:00	2017-11-30 07:40
2017PQR261395	Finalizado	2017-11-03 15:39	2017-11-28 00:00	2017-11-30 08:05
2017PQR599060	Finalizado	2017-11-02 17:01	2017-11-27 00:00	2017-12-12 09:57
2017PQR166579	Finalizado	2017-11-02 12:44	2017-11-27 00:00	2017-11-28 10:23
2017PQR171998	Finalizado	2017-10-25 11:56	2017-11-17 00:00	2017-11-21 09:28
2017PQR846303	Finalizado	2017-10-23 11:02	2017-11-15 00:00	2017-11-16 08:56
2017PQR654234	Finalizado	2017-10-18 09:54	2017-11-09 00:00	2017-11-10 08:41
2017PQR49093	Finalizado	2017-10-18 08:52	2017-11-09 00:00	2017-11-11 10:58
2017PQR186707	Finalizado	2017-10-13 13:46	2017-11-07 00:00	2017-11-10 17:17
2017PQR489123	Finalizado	2017-10-10 16:18	2017-11-01 00:00	2017-11-03 16:26
2017PQR367230	Finalizado	2017-10-10 10:09	2017-11-01 00:00	2017-11-10 17:19
2017PQR751354	Finalizado	2017-10-09 14:05	2017-10-31 00:00	2017-11-01 12:32
2017PQR280152	Finalizado	2017-10-06 11:41	2017-10-30 00:00	2017-11-01 12:33
2017PQR304052	Finalizado	2017-10-04 10:14	2017-10-11 00:00	2017-10-12 17:19
2017PQR109568	Finalizado	2017-10-03 09:59	2017-10-25 00:00	2017-10-26 08:16
2017PQR412559	Finalizado	2017-09-28 08:45	2017-10-20 00:00	2017-10-23 12:07
2017PQR475444	Finalizado	2017-09-27 18:04	2017-10-04 00:00	2017-10-09 17:47
2017PQR751457	Finalizado	2017-09-25 09:57	2017-10-02 00:00	2017-10-09 17:48
2017PQR353774	Finalizado	2017-09-19 15:44	2017-09-22 00:00	2017-10-10 07:34



2017PQR937963	Finalizado	2017-09-19 14:49	2017-09-26 00:00	2017-09-27 16:39
2017PQR743552	Finalizado	2017-09-11 15:41	2017-10-02 00:00	2017-10-03 18:13
2017PQR366015	Finalizado	2017-09-11 14:32	2017-10-02 00:00	2017-10-03 18:12
2017PQR828724	Finalizado	2017-08-28 08:13	2017-09-18 00:00	2017-09-20 16:37
2017PQR263628	Finalizado	2017-08-25 10:26	2017-09-08 00:00	2017-09-11 09:24
2017PQR941208	Finalizado	2017-08-23 15:40	2017-08-28 00:00	2017-08-29 09:24
2017PQR966873	Finalizado	2017-08-17 11:06	2017-08-25 00:00	2017-08-28 09:12
2017PQR42052	Finalizado	2017-08-16 14:05	2017-08-24 00:00	2017-10-05 18:17
2017PQR420605	Finalizado	2017-08-15 17:10	2017-09-06 00:00	2017-10-11 08:02
2017PQR401990	Finalizado	2017-08-11 10:35	2017-09-04 00:00	2017-10-11 08:05
2017PQR531766	Finalizado	2017-08-10 11:15	2017-09-01 00:00	2017-10-11 08:11
2017PQR86387	Finalizado	2017-08-09 09:45	2017-08-11 00:00	2017-08-29 09:18
2017PQR913216	Finalizado	2017-08-04 09:59	2017-08-14 00:00	2017-08-24 10:02
2017PQR490846	Finalizado	2017-08-03 10:53	2017-08-28 00:00	2017-08-29 09:36
2017PQR30252	Finalizado	2017-08-02 15:12	2017-08-25 00:00	2017-09-12 09:08
2017PQR874275	Finalizado	2017-08-01 14:08	2017-08-24 00:00	2017-10-11 08:21
2017PQR182260	Finalizado	2017-08-01 10:56	2017-08-24 00:00	2017-09-12 09:02
2017PQR412547	Finalizado	2017-07-27 10:29	2017-08-18 00:00	2017-08-24 10:19
2017PQR392550	Finalizado	2017-07-27 10:25	2017-08-18 00:00	2017-08-24 10:17
2017PQR36076	Finalizado	2017-07-24 18:54	2017-08-15 00:00	2017-08-18 10:36
2017PQR129243	Finalizado	2017-07-24 11:09	2017-08-15 00:00	2017-08-24 10:33
2017PQR321759	Finalizado	2017-07-14 08:33	2017-07-19 00:00	2017-07-26 07:31
2017PQR541123	Finalizado	2017-07-13 08:56	2017-08-04 00:00	2017-12-21 18:22
2017PQR448482	Finalizado	2017-07-12 11:27	2017-08-03 00:00	2017-08-04 10:11
2017PQR593634	Finalizado	2017-07-11 10:51	2017-08-02 00:00	2017-11-01 12:40
2017PQR431716	Finalizado	2017-07-07 08:54	2017-07-12 00:00	2017-07-19 14:07
2017PQR579531	Finalizado	2017-07-04 16:34	2017-07-26 00:00	2017-07-27 17:54

No obstante lo anterior, se pudo establecer en visitas de campo realizadas a las dependencias, que la demora obedece es el trámite interno de cerrar el trámite en el aplicativo, más no en los términos legales para dar respuesta a los peticionarios.



En este sentido es importante reiterar la necesidad que los responsables en cada dependencia, culminen el trámite interno de cierre en el aplicativo simultáneamente con la respuesta dada al peticionario, de tal manera que no se presenten confusiones en los análisis que realicen dentro de las verificaciones no sólo desde la Oficina Asesora de Control Interno, sino de la mismas dependencias como mecanismos de autocontrol.

Buzón de Sugerencias:

La Alcaldía de Calarcá para el segundo semestre de la vigencia 2017, dispuso la ubicación de Buzones Físicos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en diferentes puntos de atención; es así, como luego de verificar los diferentes reportes suministrados por la Ventanilla Única, se pudo observar que si bien se presenta mejoría en este proceso, aún es necesario generar estrategias para optimizarlo, en aspectos como procedimiento y oportunidad, además de una adecuada gestión documental de los mismos; ello considerando la importancia de contar con una buena atención al usuario, así como dar el cumplimiento conforme a los lineamientos normativos vigentes para tales efectos.

Página Web y Correo Electrónico Institucional contactenos@calarca-quindio.gov.co

De las visitas realizadas a cada una de las dependencias se pudo establecer que si bien, dan trámite a las PQRs que son recepcionadas por estos medios, no cuentan con mecanismos de control óptimos, ni con una adecuada gestión documental de las mismas, por tanto se recomienda generar de manera inmediata acciones que permitan contar con un adecuado control respecto a este trámite, ello con el propósito de evitar riesgos e incumplimiento el trámite respectivo.



6. CONCLUSIONES

En el periodo evaluado el cual corresponde al contemplado entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2017, se puede concluir que:

- Se deben generar acciones que permitan optimizar la gestión de los buzones instalados en cada una de las dependencias; ello a fin dar oportuno trámite a las actuaciones requeridas según sea el caso.
- Se deben generar mecanismos de control para el trámite de las PQRs recibidas a través de la página web y del correo electrónico, de tal manera que se cuente con datos suficientes y oportunos y además se evite el riesgo de incumplimiento en términos de respuesta.
- Cada una de las dependencias debe hacer el cierre del trámite en el aplicativo de manera simultánea con la respuesta dada; toda vez que la demora en este proceso genera confusiones y dificultad en los procesos de autocontrol y de evaluación independiente.
- No basta solo con tener los canales de interacción con la comunidad establecidos es necesario hacer el seguimiento y control para así garantizar la efectividad y su funcionamiento normal.
- Se solicita tome decisiones correctivas tanto para la mejora del proceso, como también en el cumplimiento de las normas establecidas para la materia.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

