



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO TENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

PRIMER SEMESTRE DE 2019

Enero 01 a Junio 30 de 2019

Calarcá Noviembre de 2019



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
6. CONCLUSIONES.....	11



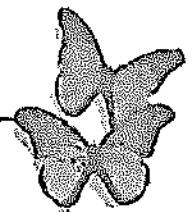


1. INTRODUCCIÓN

En aras de dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, así mismo y de acuerdo con lo establecido Ley 87 de 1993 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 2019; practicó seguimiento a las PQRS presentadas, ante las diferentes dependencias de la Administración Municipal, a través de los diferentes canales de participación durante el primer semestre de la vigencia 2019..

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 de Calarcá y que fueron recibidas durante el primer semestre de 2019. 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 y chat de atención al ciudadano, entre otros





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 lo 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.

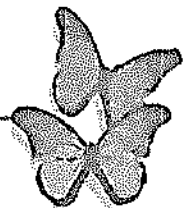
La ruta de acceso de dicho links es la siguiente:

Ingresar a www.calarca.gov.co

Link del menú superior Atención a la Ciudadanía

Link Peticiones, Quejas y Reclamos

- **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.

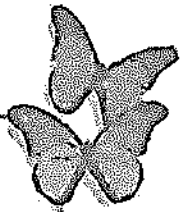




3. OBJETIVO

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 enero 01 a junio 30 de 2019.

Alcaldía Municipal de Calarcá





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 enero 01 y junio 30 de 2019.

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 los responsables de 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) y Demás Líneas Telefónicas

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.

Se verificó a través de un selectivo de visitas de campo, la buena atención de las líneas telefónicas principalmente en la Secretaría de Infraestructura, Secretaría Administrativa, y Comunitario y Secretaría de Hacienda.



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 primer semestre de la vigencia 2019:

REPORTE DE PQRS 1ER SEMESTRE VIGENCIA 2019								
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	RECIBIDAS POR CORREO
Secretaría Administrativa	21	26	28	18	21	3	117	5
Secretaría de Desarrollo Económico	0	3	2	1	8	2	16	3
Despacho	0	0	0	1	1	0	2	
Dirección Operativa Gestión del Riesgo de Desastres	15	12	12	12	13	1	65	
Infraestructura	13	12	9	7	15	0	56	0
Secretaría de Planeación	52	76	85	70	93	25	401	4
Secretaría de Gobierno (ssmysv)	142	162	198	170	157	42	871	29
Secretaría de Hacienda	46	78	37	31	22	3	217	24
Servicios Sociales y Salud	26	29	24	16	21	8	124	4
Oficina Asesora Jurídica	21	27	38	22	20	7	135	6
Oficina Asesora de Control	1	0	0	0	1	0	2	
Oficina Asesora de Comunicaciones								1
Oficina Asesora TIC	0	1	1	1	0	0	3	
TOTAL PRIMER SEMESTRE 2019							2,009	76

Así mismo Ventanilla Única reportó trámites vencidos, los cuales forman parte del reporte antes mencionado, no obstante, se pudo establecer en muestra tomada en visitas de campo realizadas a las dependencias, que ello obedece a la demora en cierre del trámite en el





aplicativo, más no en el incumplimiento en los términos legales para dar respuesta a los peticionarios.

Para el primer semestre de 2019, se evidencia que continúa mejora en el cierre de las PQRs a través del aplicativo, reduciendo con ello el riesgo de confusión a la hora de realizar los análisis correspondientes no sólo desde la Oficina Asesora de Control Interno, sino de la mismas dependencias como mecanismos de autocontrol y de la Secretaría Administrativa como líder del proceso de gestión documental

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

Teniendo en cuenta las observaciones presentadas por la Oficina Asesora de Control Interno, respecto al manejo de las PQRs que son recepcionadas por estos medios, se evidencia mejora en los controles que vienen estableciendo las dependencias y como complemento de ello esta oficina generó un formato de control que deben diligenciar mensualmente con los trámites realizados respecto a las PQRs recibidas por estos medios.

Respecto a la gestión de las PQRs recibidas por correo electrónico, es importante mencionar que tanto desde la Oficina Asesora de Control Interno como desde la Secretaría Administrativa, sensibiliza a las dependencias sobre la importante de mantener los controles impartidos a través de la Circular Nro. 023 de 2018, emitida por el Despacho de la señora Alcaldesa, a partir de la cual se establecieron lineamientos importantes para establecer mecanismo de control en lo que tiene que ver con el trámite de las PQRs; resaltando entre otros los siguientes:

- Control estricto en las PQRs tramitadas.
- Mantener estadística actualizada de los PQRs tramitados a través de correo electrónico.
- Las respuestas a las PQRs deben ser entregadas en Ventanilla Única 2 días antes de su vencimiento.
- Cierre oportuno en el aplicativo cuando se dé respuestas a las PQRs.

Es así como luego de hacer seguimiento a los trámites por correo electrónico de las dependencias y de la página web institucional, se tiene que se tramitó un consolidado de 76 PQRs para el primer semestre de 2019, de las cuales se revisó una muestra estableciendo la oportunidad en su trámite.



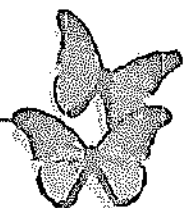


Se reitera como mecanismo de control, la necesidad de imprimir tanto de PQRs como de su correspondiente respuesta; siendo importante precisar que luego de realizar visitas de campo en algunas dependencias como Subsecretaría de Movilidad, Secretaría de Hacienda y Secretaría Administrativa, se evidenció que vienen cumpliendo con dicho requerimiento; de ahí la importancia dentro del control permanente que se debe tener al cumplimiento de términos legales.

Buzón de Sugerencias:

La Alcaldía de Calarcá para el primer semestre de la vigencia 2019, 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 mejoría en la oportunidad para revisar los buzones y realizar los correspondientes informes desde la Ventanilla Única a la Secretaría Administrativa y a la Oficina Asesora de Control Interno. En este orden de ideas se presenta a continuación el consolidado de quejas recibidas por dependencias, las cuales han sido atendidas conforme a los procedimientos y regulaciones vigentes:

REPORTE DE QUEJAS PRIMER SEMESTRE 2019							
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Secretaría Administrativa	0	0	1	0	0	0	1
Infraestructura	0	0	0	0	0	1	1
Oficina jurídica	0	0	1	0	1	0	2
Secretaría de Planeación	0	2	0	2	0	1	5
Secretaria de Gobierno	2	2	1	1	0	0	6
Subsecretaría de Movilidad	1	4	0	0	0	0	5
Servicios Sociales y Salud	1	0	1	1	0	0	3
Inspección de Policía	0	0	0	1	1	0	2
TOTAL PRIMER SEMESTRE 2019							25






6. CONCLUSIONES

En el periodo evaluado el cual corresponde al contemplado entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019, se puede concluir que:

- 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.
- Continuar con el trámite y gestión oportuna de los buzones; ello a fin dar oportuno trámite a las actuaciones requeridas según sea el caso.
- Continuar fortaleciendo los 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, así como que se genere facilidad en la revisión y producción de los informes a cargos de la Secretaría Administrativa.


CARMEN CECILIA GUTIERREZ BOTERO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

