

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR MUNICIPIO DE SAN DIEGO Alcaldía Municipal NIT N° 800096623-2		CÓDIGO: 1200	
			VERSIÓN:1	FECHA 03/01/2013
	CONTROL INTERNO		PÁGINA 1 DE 8	
	CODIGO T.R.D:		MECI-CALIDAD	

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE SAN DIEGO – CESAR PRIMER SEMESTRE 2020

1.- INTRODUCCIÓN

En ejercicio del Derecho de Petición establecido en el art. 23 de la Constitución Política y reglamentado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Con el fin de garantizar la protección del Derecho de Petición, el art. 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que las oficinas de control interno deben verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en esta materia: modalidades, términos, medios de presentación y demás reglas previstas en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), modificado con la Ley 1577 de junio 30 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 los contencioso administrativo”. En virtud de lo anterior, la Oficina Asesora de Control Interno del Municipio de San Diego – Cesar, rinde en el siguiente informe los resultados del seguimiento y evaluación de los mecanismos de atención al usuario implementados por la Entidad, especialmente la recepción y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del 2020, como la principal fuente de interacción entre la Administración y sus usuarios.

2.- OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los mecanismos de atención al usuario implementados por el Municipio de San Diego - Cesar, especialmente la recepción, trámite y respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020



	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR MUNICIPIO DE SAN DIEGO Alcaldía Municipal NIT N° 800096623-2		CÓDIGO: 1200	
			VERSIÓN:1	FECHA 03/01/2013
	CONTROL INTERNO		PÁGINA 2 DE 8	
			ESTADO: CONTROLADO	
CODIGO T.R.D:		MECI-CALIDAD		

3.- 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 371 de 2010, "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", - Artículo 3º, literal 3) “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad por los diferentes canales, en el Sistema página web de Quejas y Soluciones...”
- ✓ 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 1755 del 30 de junio 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 Administrativo”.
- ✓ 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.



 <p>MUNICIPIO DE SAN DIEGO Alcaldía Municipal</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR MUNICIPIO DE SAN DIEGO Alcaldía Municipal NIT N° 800096623-2</p>	CÓDIGO: 1200	
		VERSIÓN:1	FECHA 03/01/2013
		PÁGINA 3 DE 8	
		ESTADO: CONTROLADO	
CODIGO T.R.D:		MECI-CALIDAD	

4.- ALCANCE:

Realizar seguimiento a los canales de atención y términos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas en el Municipio de San Diego – Cesar, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020.

5.- METODOLOGÍA

Se analizó y validó la información de los reportes generados por el aplicativo Ventanilla Única Municipal con corte al 30 de junio del 2020, para formular las conclusiones y recomendaciones pertinentes en materia de Derecho de Petición.

MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO IMPLEMENTADOS POR LA ENTIDAD

Los canales de atención al usuario implementados por la Entidad son los siguientes:

- ✓ Ventanilla Única para la recepción de las comunicaciones externas.
- ✓ Buzones de sugerencias dispuestos en sitios estratégicos.
- ✓ Sección de Atención a la Ciudadanía a través de la página web institucional: radicación PQR.
- ✓ Sistema de Atención a la Comunidad (SAC) para el trámite de peticiones, quejas y reclamos de usuarios del Sistema de Seguridad Social en Salud.
- ✓ Correo electrónico institucional.
- ✓ Atención personal por parte de los servidores públicos y contratistas en asuntos de su competencia.
- ✓ Atención telefónica.

La Entidad cuenta con el aplicativo “Ventanilla Única Municipal” para articular los mecanismos dispuestos para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios internos y externos.



 <p>MUNICIPIO DE SAN DIEGO Alcaldía Municipal</p>	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR MUNICIPIO DE SAN DIEGO Alcaldía Municipal NIT N° 800096623-2		CÓDIGO: 1200	
			VERSIÓN:1	FECHA 03/01/2013
	CONTROL INTERNO		PÁGINA 4 DE 8	
	CODIGO T.R.D: MECI-CALIDAD		ESTADO: CONTROLADO	

ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del 2020, el Municipio de San Diego – Cesar, recibió 498 comunicaciones, de los cuales 107 fueron de tipo informativo (COR) y 391 requerían respuesta (PQR):

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De conformidad con el reporte generado a través del Sistema Digital en la web y el Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo – SIGA, durante el periodo comprendido entre enero a junio 2020, atendidas dentro de los términos; es decir, el 100% del total de peticiones, las cuales se atendieron o se encuentran en trámite dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 01 de junio 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 Administrativo”.



A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de los medios antes mencionados.

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD PETICIONES	DE	%
PETICIONES.	51		10.2
QUEJAS.	38		7.6
RECLAMOS.	26		5.2
SOLICITUDES	275		55.2
REQUERIMIENTO.	65		13.1
EMBARGOS.	15		3.1
MEMORANDO.	28		5.6
SUGERENCIAS	0		0%
FELICITACIONES.	0		0%
TOTAL GENERAL	498		100%

De igual manera en la entidad existe el Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), el cual está ubicado en la Secretaría de Salud, como servicio de atención a la población, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos, en aras de obtener un adecuado y oportuno servicio de salud, tanto en las IPS, ESE y EPS'S del Municipio de San Diego – Cesar.



Carrera 9 N° 2C-71 Código Postal: 202030 e-mail admin@sandiegocesar.gov.co www.sandiego-cesar.gov.co

Sec. General.  322 5357117  (5) 5798008 - Sec. Hacienda 5798250 - Sec. Planeación 5798781- Sec. Salud 5798443

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR MUNICIPIO DE SAN DIEGO Alcaldía Municipal NIT N° 800096623-2	CÓDIGO: 1200		
		VERSIÓN:1	FECHA 03/01/2013	
	CONTROL INTERNO		PÁGINA 5 DE 8	
	CODIGO T.R.D: MECI-CALIDAD		ESTADO: CONTROLADO	

Así mismo se cuenta con un buzón de sugerencias para las PQRS del SAC. De acuerdo a la información suministrada por el funcionario encargada del SAC, acerca de las PQRS recepcionadas durante el primer semestre del año 2020, se recibió la siguiente información.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de la funcionaria encargada de la SAC.

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO DE PETICIONES	%
AUTORIZACIONES	1	50%
MEDICAMENTOS	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0
PRESTACION DE SERVICIO	1	50%
TOTAL	2	100%

Durante el periodo comprendido entre enero a junio del 2020, el Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), recibió un total de 2 peticiones, relacionadas con su misionalidad, de las cuales se encuentran atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, pero se hace la salvedad que Para la oficina de control interno no fue fácil tener un consolidado de la radicación y seguimiento de las respuestas dadas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas en esta dependencia durante el primer semestre de 2020.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a la Ley 1474 de 2011, Art. No. 76, “La Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, 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”. Por lo anterior se recomienda:

- ✦ Dar a conocer a la comunidad en general el nuevo portal web institucional, implementando campañas tendientes al uso de herramientas de opinión ciudadana, igualmente para el acceso a la utilización del SUIT, en el manejo de los trámites.



 <p>MUNICIPIO DE SAN DIEGO Alcaldía Municipal</p>	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR MUNICIPIO DE SAN DIEGO Alcaldía Municipal NIT N° 800096623-2	CÓDIGO: 1200	
		VERSIÓN:1	FECHA 03/01/2013
		PÁGINA 6 DE 8	
		ESTADO: CONTROLADO	
CODIGO T.R.D:		MECI-CALIDAD	

- ✦ Revisión constante del correo electrónico de la oficina de Atención al Ciudadano sac@sandiegocesar.gov.co para llevar mejor control en los requerimientos realizados por la ciudadanía.

- ✦ Continuar respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes del ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la entidad.

- ✦ Establecer canales de atención, a disposición de la ciudadanía para el acceso a trámites, servicios de información y recepción de las PQRS así:

 - ✦ Atención telefónica
 - ✦ Atención directa y personalizada
 - Número de solicitudes recibidas
 - Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
 - Tiempo de respuesta a cada solicitud
 - Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

- ✦ Derechos de petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes.
 - Oportunidad de respuesta: dentro y fuera del término.

- ✦ Solicitudes de derechos de petición y sugerencias ingresados o realizados a través del Link Quejas y Reclamos de la página WEB de la Alcaldía.

- ✦ Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.

- ✦ Seguir dando trámite a las peticiones de la ciudadanía, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en la “Guía para la evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del aplicativo.

- ✦ Seguir fortaleciendo los mecanismos de monitoreo y seguimiento, con el propósito de identificar las causas que ocasionaron las demoras presentadas



	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR MUNICIPIO DE SAN DIEGO Alcaldía Municipal NIT N° 800096623-2		CÓDIGO: 1200	
			VERSIÓN:1	FECHA 03/01/2013
	CONTROL INTERNO		PÁGINA 7 DE 8	
	CODIGO T.R.D: MECI-CALIDAD		ESTADO: CONTROLADO	

en los términos de gestión de los requerimientos, relacionados con el registro de requerimiento, asignación y/o traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición en el aplicativo, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de las peticiones interpuestas por la ciudadanía



- ✦ Capacitar a los líderes comunitarios, veedores y ciudadanos en general para fomentar la cultura de la denuncia.
- ✦ Promocionar los medios de atención con los que cuenta el Municipio de San Diego – Cesar, para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción; especialmente el link dispuesto para tal fin en la página web del Municipio.
- ✦ Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano, de acuerdo a lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✦ Cumplir las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, con relación a la información que debe estar publicada en la página web institucional.
- ✦ Habilitar una línea telefónica gratuita a disposición de la ciudadanía para que tenga acceso a reportar recomendaciones, denuncias o quejas relacionadas con los servicios que presta la Entidad, conforme a lo establecido en el artículo 237 de Decreto 019 de 2012 “Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

CONCLUSIONES

- ✦ Organizar un cuadro de la información de las PQRS consolidada de las actividades realizadas por las diferentes dependencias.
- ✦ Se puede observar que en ese periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2020, Se optimizó el tratamiento a las peticiones ciudadanas, las cuales en su gran mayoría se atendieron oportunamente, de acuerdo al tiempo estipulado.



Carrera 9 N° 2C-71 Código Postal: 202030 e-mail admin@sandiegocesar.gov.co www.sandiego-cesar.gov.co

Sec. General.  322.5357117  (5) 5798008 - Sec. Hacienda 5798250 - Sec. Planeación 5798781 - Sec. Salud 5798443

	REPUBLICA DE COLOMBIA		CÓDIGO: 1200	
	DEPARTAMENTO DEL CESAR		VERSIÓN:1	FECHA
	MUNICIPIO DE SAN DIEGO		03/01/2013	
	Alcaldía Municipal NIT N° 800096623-2		PÁGINA 8 DE 8	
CONTROL INTERNO			ESTADO: CONTROLADO	
CODIGO T.R.D:		MECI-CALIDAD		



- ✚ Fortalecer las competencias de los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos y registros adecuados de las peticiones procedentes de Veedurías Ciudadanas.
- ✚ Atender oportunamente los requerimientos de los entes externos y realizar las respuestas oportunamente.
- ✚ La Alcaldía Municipal de San Diego – Cesar, cuenta con una Ventanilla Única, donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción, ubicada en el primer Piso del Palacio municipal.

Cordialmente,

MARGARITA ROSA GUERRA OROZCO
Jefe Asesor Oficina de Control Interno.



Carrera 9 N° 2C-71 Código Postal: 202030 e-mail admin@sandiegocesar.gov.co www.sandiego-cesar.gov.co

Sec. General.  322 5357117  (5) 5798008 - Sec. Hacienda 5798250 - Sec. Planeación 5798781- Sec. Salud 5798443