

	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 6	
	CODIGO T.R.D: MECI-CALIDAD		ESTADO: CONTROLADO	

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE SAN DIEGO – CESAR

SEGUNDO SEMESTRE 2019

1.- INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, la Oficina de Control Interno presenta al Despacho del Alcalde del Municipio de San Diego, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpuso ante la Entidad en el periodo comprendido entre Julio a diciembre de 2019.

La alcaldía municipal del San Diego – Cesar, cuenta en la página web con un aplicativo al sistema de PQRS, 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 la administración y demás Entidades emitan una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa según sea el caso.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta el reporte generado a través del Sistema de Información, así como también, las peticiones de la ciudadanía recibidas a través del Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo – SIGA.

2.- OBJETIVO

El objetivo principal es cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención que se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración municipal, un informe semestral sobre el particular”.



 <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 2 DE 6	
		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.



	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 3 DE 6	
		ESTADO: CONTROLADO	
CODIGO T.R.D:		MECI-CALIDAD	

4.- ALCANCE:

Identificar tiempos de respuesta en los requerimientos realizados a la Administración Municipal, en lo relacionado a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, para determinar si se está cumpliendo con lo establecido en la norma.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema Digital en la web y el Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo – SIGA, el Servicio de Atención a la comunidad SAC y la información producida por el buzón de quejas, reclamos y sugerencias, se encuentran registradas durante el periodo comprendido del 1ro de julio al 31 de diciembre 2019, un total de 239 peticiones interpuestas ante la administración municipal relacionadas con su misionalidad.

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.	61		25.5%
QUEJAS.	6		2.51%
RECLAMOS.	1		0.41%
SOLICITUDES	157		65.7%
REQUERIMIENTO.	14		5.85%
EMBARGOS.	0		0%
MEMORANDO.	0		0%
SUGERENCIAS	0		0%
FELICITACIONES.	0		0%
TOTAL GENERAL	239		100%

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 junio a diciembre de 2019, de las 239 solicitudes ciudadanas recibidas, se encuentran 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 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”.



	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 4 DE 6	
		ESTADO: CONTROLADO	
CODIGO T.R.D:		MECI-CALIDAD	

En la entidad existe el Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), el cual está ubicado en la Secretaria 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.

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 segundo semestre del año 2019, 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	0	0%
MEDICAMENTOS	1	5%
ASEGURAMIENTO	4	20%
PRESTACION DE SERVICIO	15	75%
TOTAL	20	100%

Durante el periodo comprendido entre julio a diciembre del 2019, el Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), recibió un total de 20 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 segundo semestre de 2019.

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





	REPUBLICA DE COLOMBIA		CÓDIGO: 1200		
	DEPARTAMENTO DEL CESAR MUNICIPIO DE SAN DIEGO Alcaldía Municipal NIT N° 800096623-2		VERSIÓN:1	FECHA 03/01/2013	
	CONTROL INTERNO		PÁGINA 5 DE 6		
	CODIGO T.R.D: MECI-CALIDAD		ESTADO: CONTROLADO		

ciudadana, igualmente para el acceso a la utilización del SUIT, en el manejo de los trámites.

- 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



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

 <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 6 DE 6	
		ESTADO: CONTROLADO	
CODIGO T.R.D:		MECI-CALIDAD	

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

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 Julio y el 31 de diciembre de 2019, Se optimizó el tratamiento a las peticiones ciudadanas, las cuales en su gran mayoría se atendieron oportunamente, realizando el cierre definitivo.
- ✚ 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 Oficina de Control Interno.

