



**DEPARTAMENTO DEL HUILA
MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE**

NIT: 891.118.119-9



**DEPARTAMENTO DEL HUILA
MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS Y RECLAMOS DEL MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE (H),
EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12
DE JULIO DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.
SEGUNDO SEMESTRE 2012**

Campoalegre - Huila, Enero de 2013

1

De Corazón por **Campoalegre**

Calle 18 No. 7-32 Piso 2 Tel: 838 0088 Fax: 838 0801

Pagina Web: www.campoalegre-huila.gov.co E-mail: alcaldia@campoalegre-huila.gov.co





DEPARTAMENTO DEL HUILA MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE

NIT: 891.118.119-9



1. OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual norma lo siguiente: 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**. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

La información contenida en el presente informe, corresponde a la auditoria de seguimiento realizada en la vigencia segundo semestre del 2012 al proceso, a sí mismo al cumplimiento de la **Circular Externa No. 001** de Octubre 2011, **expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

"Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de " evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento. Igualmente el consejo Asesor Nacional en materia de control interno, hará seguimiento a través del informe ejecutivo anual de control interno.

2. ALCANCE

El presente informe cubre los registros de peticiones, quejas y reclamos presentados a la alcaldía del municipio de Campoalegre a través de la dependencia encargada de este proceso, buzón de sugerencias, quejas y reclamos y página web institucional en el periodo correspondiente al segundo semestre de 2012.

3. METODOLOGÍA

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas en el Manual de la Oficina de Control Interno tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.





DEPARTAMENTO DEL HUILA MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE

NIT: 891.118.119-9



4. EVALUACIÓN

4.1. SEGUIMIENTO AL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQR.

Según la Resolución No. 114 de junio 08 de 2009, modificado por la Resolución No. 114 de junio 28 de 2012 se encuentran establecidos, seis mecanismos para la recepción de los PQR, como son: buzón de sugerencias, correspondencia, página web (Urna Virtual), fax, e-mail de pqr, línea telefónica; sin embargo, al revisar los registros sobre la cantidad de PQR's radicados por cada mecanismo en el período evaluado se evidencia, que por el mecanismo de fax no se recibió ningún PQR's; de ahí que esa sea la razón por la que en este período no se haya recepcionado PQR's por este mecanismo. El buzón de sugerencias no se evidencia en ningún sitio dentro de la entidad como lo especifica la citada resolución. Al indagar respecto a la recepción de PQR's telefónicamente no se evidenció con ningún registro, aun más cuando en los puntos de información no se cuenta con los formatos establecidos para la recepción de los mismos.

Se lleva un libro radicador a la entrada de la entidad para lo cual se cuenta con un funcionario para este propósito, pasa a la Secretaría General y de Gobierno, donde otro funcionario registra en otro libro la correspondencia la cual es entregada a las diferentes dependencias. Así mismo, en estos libros no se especifica claramente el tipo de asunto, sin que se pueda clasificar los tipos de documentos que entran o salen de la entidad.

Como resultado del informe de seguimiento a las PQR's, primer semestre de 2012, se hizo la recomendación de implementar una herramienta electrónica en Excel suministrado por la oficina de control interno en donde se registrarán los PQR's, y de esta manera facilitar la trazabilidad de los mismos.

4.2. SEGUIMIENTO A LA APLICABILIDAD DE LA LEY DE ARCHIVO 594 DE 2000.

Las Tablas de Retención Documental no son aplicadas por los funcionarios encargados del proceso, entre otras razones de identifican deficiencias en la utilización y en concordancia con los documentos generados por las diferentes dependencias y con relación con las tablas de valoración documental según lo establece la Resolución No. 281 de 2010 "Por la cual se Adoptan e Implementan las Tablas de Retención Documental en la Alcaldía Municipal de Campoalegre-Huila".

4.3. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQR's.



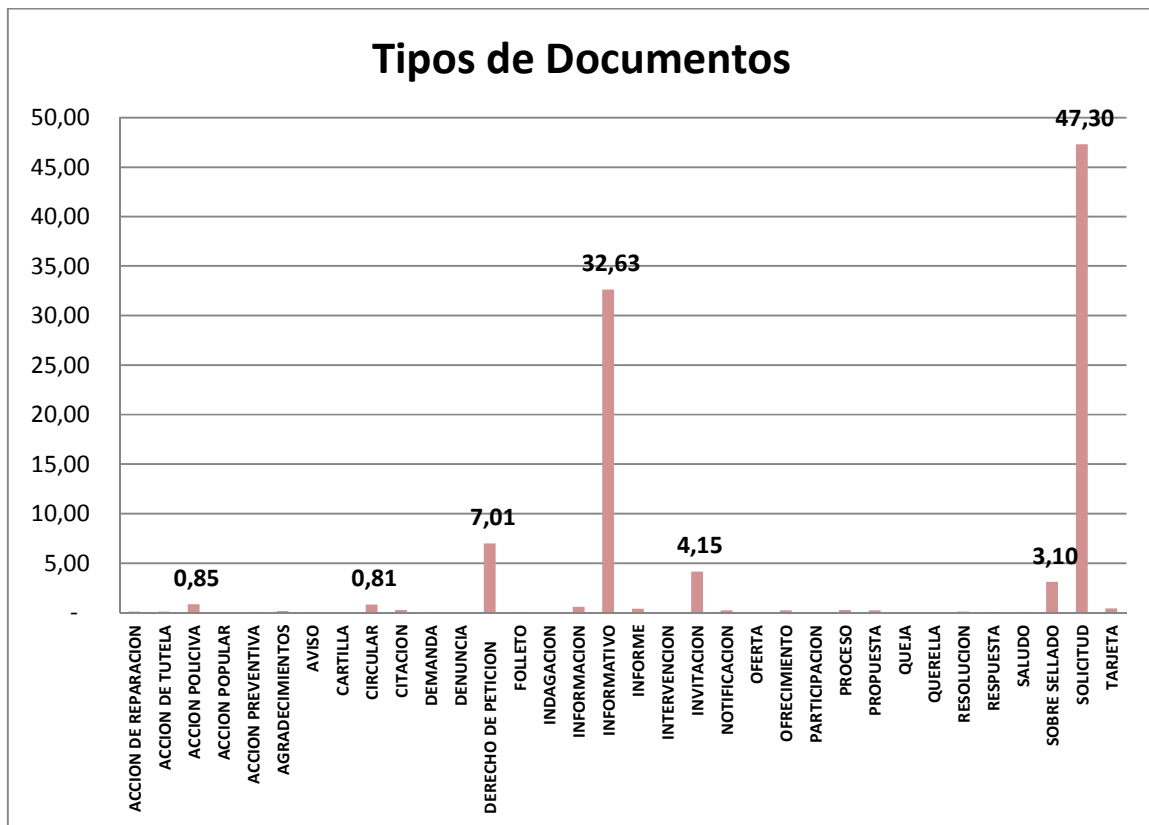


DEPARTAMENTO DEL HUILA MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE

NIT: 891.118.119-9



Durante el segundo semestre de 2012 se recibieron 2482 comunicaciones distribuidas según tipo de documento en Solicitud con un 47,30%, Informativo con un 32,63%, Derecho de Petición con un 7,01%, Invitación con un 4,15%, Sobre Sellado con un 3,10%, y documentos como Circular, Demanda, Proceso, Acción de Tutela, Acción Policiva, Acción de Reparación, Acción Preventiva, Acción Popular, Agradecimientos, Aviso, Cartilla, Citación, Denuncia, Folleto, Indagación, Notificación, Oferta, Ofrecimiento, Propuesta, Queja, Tarjeta, Resolución, Respuesta, Saludo en un porcentaje mucho menor.



Se recibieron 174 derechos de petición y 1 queja de manera física. Se analizó el 100% de la muestra en la copia solicitada de los PQR's radicados en el período evaluado de la base de datos, concluyendo lo siguiente: El 100% del total de los PQR fueron contestados, no se encontraron derechos de petición que no fueran contestados.





DEPARTAMENTO DEL HUILA MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE

NIT: 891.118.119-9



Por medio de la utilización de la página web institucional, se registraron 12 solicitudes, de las cuales no se evidencia respuesta a alguna de ellas, situación que se presenta por que el aplicativo para la recepción de quejas y reclamos de la página web institucional no tiene habilitada la opción para responder, sumado a que no se hace seguimiento sin ser notificadas a los responsables de su trámite, de otra parte no se clasifican las mismas encontrándose solicitudes dirigidas al instituto de tránsito y transporte municipal.

Se implementó una herramienta en Excel denominada Comunicaciones Oficiales para registro y el control de la correspondencia, con lo cual se ha facilitado la trazabilidad de las comunicaciones que se maneja en la entidad, sin embargo, esta herramienta no es diligenciada en su totalidad, específicamente en lo referente a la identificación del tipo de documento y la fecha del respuesta, con lo cual se puede identificar ágilmente en que respuestas a PQR'S, se ha presentado incumplimiento.

4.4 SEGUIMIENTO A LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PRESTABLECIDO.

Es claro el interés que tiene el personal encargado de cumplir a cabalidad con el procedimiento, se evidencia la diligencia por parte de los funcionario en darle cumplimiento a lo establecido en el Decreto No. 044 del 8 de junio de 2009, por el cual se crea la tramitación interna de las peticiones quejas, consultas, quejas y reclamos sobre las materias de competencia del municipio de Campoalegre en el que se fija en el procedimiento para la resolución de PQR en el oficio remitario al funcionario direccionado, que cuenta con 15 días hábiles para dar respuesta al peticionario.

Los procedimientos se actualizaron por los Procedimientos de Peticiones, quejas y Reclamos y Procedimiento de Control de Correspondencia.

Es importante, resaltar este aspecto, porque el procedimiento que se está llevando a cabo; tiene establecido en el oficio remitario a la persona direccionada para dar respuesta que cuenta con 15 días hábiles para dar respuesta; si no hay respuesta, se les hace una llamada telefónica para recordar la responsabilidad de dar respuesta oportuna al peticionario. En el caso del control fijado como último recurso en caso que el funcionario direccionado para dar respuesta no lo haga, el cual es enviar a control disciplinario no se está utilizando.

5. HALLAZGOS RELEVANTES

Durante el seguimiento, al buen funcionamiento de los mecanismos utilizados para la recepción de PQR's, se evidencia que se está utilizando para este fin la línea 8380088 establecida para la recepción de PQR's por vía telefónica. En consecuencia no se está prestando el servicio para PQR's por línea para Fax.





DEPARTAMENTO DEL HUILA MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE

NIT: 891.118.119-9



Se analizó el 100% de la base de datos de los PQR's correspondiente al período 1 de Julio de 2012 al 31 de Diciembre de 2012, identificándose que el 2,87%, no puede establecer con certeza el periodo de respuesta, el 15,52 fueron contestados con más de 20 días calendario, teniendo en cuenta la fecha de llegada, debido a que la herramienta dispuesta para la trazabilidad de las PQR's no diferencia los días sábados y festivos, para efectos de determinar los días hábiles de contestación.

No se hace seguimiento y no se da respuesta a las PQR's enviadas por medio la página web institucional.

Desorganización en el manejo de los archivos de correspondencia. No aplicación de las tablas de retención documental.

Igualmente no existe reglamentada un espacio físico para la oficina de quejas, peticiones y reclamos ni correspondencia; únicamente existe compartida con la oficina de secretaria general y de gobierno y recepción.

6. RECOMENDACIONES

- Implementar el formato para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en los puntos donde se encuentren líneas telefónicas y recepción.
- Instalar buzones de sugerencias, quejas y reclamos en puntos estratégicos de atención al público en el edificio municipal e instalaciones de la entidad.
- Mejorar los aplicativos de quejas y reclamos de la página web institucional y llevar a cabo los respectivos seguimientos.
- Crear controles para los términos de respuesta a los PQR's desde cada secretaria y oficina

Este es el informe,

EDWIN CORTES
Jefe Oficina de Control Interno

