



## INFORME SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PERIODO ENERO A JUNIO DE 2018

**Fecha de Verificación:** 23 de Julio de 2018

**Responsable:** Oficina de Control Interno

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual cita: *“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...”*; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de Enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018; para el efecto se verifico el número de PQRS que ingresaron a la ASOCIACION DE MUNICIPIOS DE SABANA CENTRO – ASOCENTRO , con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información la página web [www.asocentro.com](http://www.asocentro.com) - formato correspondencia recibida.

1. Atención a las peticiones recepcionadas a través de la página web, [www.asocentro.com](http://www.asocentro.com)

Para el periodo Enero a Junio de 2018 y de acuerdo con información reportada por el proceso responsable no se presentaron PQRS a través de este medio.

2. Atención a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias:

### Marco legal:

**Ley 1437 de 2011:** Se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 1474 de 2011:** Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



• **Artículo 76. 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.

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.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

**Ley 1755 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 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 1166 de 2016:** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

## **GENERALIDADES:**

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro



de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

3. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

## DEFINICIONES

**La petición o derechos de petición:** es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.



Durante el primer semestre de la vigencia 2018 se recibieron 8 solicitudes así:

Solicitud de préstamo de maquinaria: 3

Estado actual: De acuerdo con lo expresado por el líder del proceso y responsable del mismo, este tipo de solicitudes se responden vía telefónica y son organizadas con los solicitantes (municipios) teniendo en cuenta la programación y necesidad de las mismas.

Solicitud de servicios: 1

Estado actual: Sin definir

Solicitud Cargue información Plataforma Registraduría: 1

Estado actual: La información solicitada fue cargada.

Solicitud Compensatorio por votación: 1

Estado actual: Se dio respuesta de manera verbal al funcionario.

Solicitud información Proyecto Residuos Sólidos: 1

Estado actual: Se dio respuesta vía correo electrónico, de manera extemporánea.

Solicitud Copia Comodato: Sin definir.

Existe una carpeta denominada CORRESPONDENCIA 2018 en la cual se encontró lo siguiente:

Invitación Concejo Municipal de Cota – Febrero 08 de 2018: No tiene radicado, se desconoce quien recibe y fecha de radicación.

El oficio radicado por Monasterio Santa Clara se encuentra radicado en el formato de correspondencia recibida, sin embargo se desconoce su trámite. No tiene fecha de radicación.

Invitación Cumpleaños 481 del Municipio de Cajicá: Sin radicado.

Solicitud de Información EPC: Sin radicado.

Invitación Taller gestión del saneamiento: Sin radicar.

Solicitud de reactivación compra de Necromóvil: Sin Radicar.

Solicitud formal planes de gestión Integral de Residuos Sólidos: Sin Radicar



## CONCLUSIONES Y RESULTADOS

1. Una vez verificado el procedimiento identificaron las siguientes políticas de operación:
  - a. La persona responsable del manejo de la correspondencia, es el auxiliar Administrativo de la Asociación, el archivo de gestión le corresponde a cada líder de proceso.
  - b. Es responsabilidad del auxiliar Administrativo que la correspondencia recibida por ella, quede registrada en el formato correspondiente y entregarla al líder de proceso que corresponda.
  - c. Se deberá tener en cuenta para este procedimiento el Protocolo de atención al ciudadano GA PRO08 PT01.

De acuerdo con las tablas de retención documental, el responsable del archivo de correspondencia enviada y recibida es el auxiliar administrativo, por lo tanto todo documento que llegue a ASOCENTRO deberá ser archivado y conservado en archivo de gestión por el auxiliar administrativo.

**Se debe levantar acción correctiva.**

2. Toda la correspondencia que ingrese a la entidad debe tener sello, nombre de quien recibe y fecha de recibido, se evidencia que esta actividad no se desarrolla con toda la correspondencia, lo que puede generar riesgos para el proceso.

**Se debe levantar acción correctiva.**

3. La información que ingresa a la entidad se registra en el formato planilla de correspondencia recibida sin embargo se evidencia que la casilla asunto no especifica el asunto en detalle. Se recomienda que se diligencie esta columna al detalle, esto permite un mejor seguimiento de las radicaciones.

**Oportunidad de mejora.**

4. Existen solicitudes sin definir, se recomienda verificar el procedimiento de respuesta y se establezca, de acuerdo con la normatividad legal vigente, los oficios a los que debe darse respuesta.

**Se debe levantar acción correctiva.**

5. Con respecto a la correspondencia enviada no se evidencia el uso del consecutivo. Los procesos deben solicitar al auxiliar administrativo consecutivo cada vez que se elabore oficio externo.

**Se debe levantar acción correctiva.**



Cajica - Caba - Cagua - Ceta - Guacharo - Nenas - Soto - Tabo - Tuyo - Tucucupa - Zipaquirá

**Asocentro**

Asociación de Municipios Sabana Centro



## NOTAS AL INFORME

1. Este informe tiene como finalidad asesorar a la alta dirección en la mejora continua de los procesos y evitar riesgos en la gestión; por lo tanto será la Alta Dirección quien decida la oportunidad y aplicación de las recomendaciones aquí expuestas.
2. La información presentada en este documento está sustentada en las carpetas de archivo.

Sin otro particular.

Atentamente,

**BLANCA ARLENNE DIAZ RAMIREZ**  
Asesora Oficina de Control Interno