

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

PERIODO ENERO A JUNIO DE 2019

**Fecha de Verificación:** 14 de Agosto de 2019

**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.

2. 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 2019 se recibieron 62 comunicaciones, clasificadas así:

Derecho de Petición: 6

Estado actual: Todos los derechos de petición fueron contestados dentro de los términos legales y establecidos.

Documentos contractuales (facturas, minutas contractuales, pólizas): 22

Estado actual: Estos documentos hacen parte de los expedientes contractuales de la Asociación.

Invitaciones: 16

Estado actual: Recibidas.

Entes de Control: 3

Estado Actual: Recibidas.

Solicitud de información y/o servicios: 7

Estado Actual: Se dio respuesta de acuerdo con la solicitud.

Citaciones y Notificaciones: 2

Estado Actual: Se dio trámite correspondiente.

Correspondencia para funcionarios: 3

Estado Actual: Tramite personal para funcionario (entregado). La entidad no tiene responsabilidad en estas comunicaciones

Resoluciones: 1

Estado actual: Se dio trámite correspondiente.

Otros: 2

Estado actual: Se dio trámite correspondiente

De conformidad con procedimiento de Archivo y Tablas de Retención Documental se lleva una carpeta denominada CORRESPONDENCIA 2019 en la cual se encuentran las planillas de recibo de comunicaciones externas, formato aprobado dentro del SGC.

Los derechos de petición se encuentran en carpeta con sus respuestas y soportes.

## CONCLUSIONES Y RESULTADOS

1. Una vez verificado el procedimiento identificaron las siguientes actividades con referencia a la gestión de las comunicaciones:

### Comunicaciones oficiales externas

Son las comunicaciones que se producen entre las distintas dependencias de la Asociación de Municipios de Sabana Centro, en razón del servicio y en desarrollo de las funciones a ellas asignadas. Se debe solicitar al Auxiliar Administrativo el Numero Consecutivo para la comunicación y deberá registrarse en el formato **GA PR08 F02**.

Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y una copia, remitiéndose el original al destinatario; la segunda copia a la serie respectiva de quien genera el documento, teniendo en cuenta los anexos. El documento debe estar firmado por el Director Ejecutivo.

Las comunicaciones serán enviadas en físico; sin embargo y en algunos casos se podrán enviar vía correo electrónico.

Con respecto esta actividad se evidencia que las comunicaciones internas no llevan consecutivo, excepto las que se dirigen a los ente de control.

**La acción correctiva continua abierta y el proceso debo establecer las acciones para controlar este incumplimiento del procedimiento.**

2. Las comunicaciones oficiales externas que deben ser radicadas y registradas son:
  - a) Derechos de petición, consultas, quejas y reclamos.
  - b) Tutelas.
  - c) Información de informes (cuentas consolidadas; actas de informes; plan de mejoramiento; avance plan de mejoramiento; entre otros).
  - d) Información institucional (memorandos, circulares, acuerdos, directivas, instructivos, conceptos, procedimientos, manuales)
  - e) Invitaciones.
  - f) Propuestas de servicios.
  - g) Los demás documentos contemplados en la tabla de retención documental vigente.

Toda Petición, Queja o reclamo sea copia dura, fax, internet y/o correo electrónico debe radicarse, con el fin de llevar un registro y control de los tiempos de respuesta, y establecer las personas y cargos responsables tramite.

Se evidencio mejora en el proceso y cumplimiento del procedimiento; **la acción correctiva levantada en el 2018 se cierra.**

3. A través del medio físico cualquier ciudadano o entidad realizara la entrega de las Comunicaciones Oficiales Externas para su respectiva recepción y radicación, en la oficina de la Secretaria.

Las comunicaciones son radicadas en la Secretaria d la Asociación y son radicadas de acuerdo con el procedimiento. **Se cierra la acción correctiva levantada en el 2018.**

4. Atención y trámite de las comunicaciones oficiales externas presentadas en medio electrónico

La entidad dispone de dos canales, correo electrónico y página web link PQRS

#### **a. Correo electrónico:**

Los funcionarios administrativos de Asocentro cuentan con correos electrónicos institucionales en donde los usuarios podrán presentar sus peticiones y/o comunicaciones.

Las respuestas a las peticiones que hayan ingresado por correo electrónico, deben ser remitidas por el mismo medio, a excepción de aquellas en las cuales el peticionario solicite que se le envíe por medio físico a una dirección específica.

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, remitir la comunicación al interesado, a través de medios más formales y vinculantes como correo certificado.

- Redactar los mensajes de una manera simple, de fácil comprensión para el peticionario y enfocarse en la información solicitada.

Se evidencio que los derechos de petición solicitados vía correo electrónico fueron resueltos por esta vía y se encuentran los soportes.

#### **b. Página Web link PQRS**

A través de la Página Oficial de la Asociación de Municipios de Sabana Centro [www.asocentro.com](http://www.asocentro.com), en el menú "PQRS", se encuentra el formulario en el cual la ciudadanía podrá dirigirse e interponer sus, peticiones, quejas y/o reclamos.

La Subdirección Administrativa y Jurídica solicita certificación al administrador de la página Web para que indique si se recibieron PQRS por este canal. Para el corte del I semestre no se recibieron Solicitudes de ciudadanos o entidades externas.

### **5. Comunicaciones internas**

Son las comunicaciones que se producen entre las distintas dependencias de ASOCENTRO, en razón del servicio y en desarrollo de las funciones a ellas asignadas. Únicamente se consideran Comunicaciones Oficiales Internas, los oficios, certificaciones e informes.





Atendiendo las políticas de austeridad del gasto emitidas por las diferentes entidades de gobierno, la ASOCIACION DE MUNICIPIOS DE SABANA CENTRO establece que toda comunicación interna se realizara vía correo institucional. En los casos que se requiera se presentara la comunicación en físico.

Las comunicaciones internas se generan vía correo electrónico.

### **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

