



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía de San Bernardo del Viento
Nit:800096804-9

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN BERNARDO DEL VIENTO

1

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS EN EL MUNICIPIO DE SAN
BERNARDO DEL VIENTO, EN CUMPLIMIENTO
AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474,
(ESTATUTO ANTICORRUPCION) – VIGENCIA
ENERO 01 A JUNIO 30 DE 2024**



VICTOR GENES

Jefe de Oficina de Control Interno

JULIO 2024



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO GENERAL	4
3. ALCANCE	4
4. MARCO NORMATIVO	4
4.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA.....	4
4.2. LEYES.....	5
4.3. DECRETOS.....	6
5. METODOLOGIA.....	6
6. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	6
6.1. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO ADOPTADO	6
6.1. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQRS.....	7
7. CONCLUSIONES.....	9
8. RECOMENDACIONES	9



1. INTRODUCCIÓN

El Sistema Peticiones Quejas y Reclamos es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que nos permite visualizar e informarse de lo que sucede en nuestro municipio, cuáles son las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros usuarios, con el fin de fortalecer y mejorar la atención y servicios que presta el municipio en cumplimiento de sus objetivos misionales.

El Estatuto Anticorrupción, ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública.

Esta ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad. De esta manera, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su artículo 76.

Así mismo la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL da orientaciones a los organismos de la administración pública del orden nacional y territorial para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición especialmente en sus numerales 1 y 3.

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.

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



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía de San Bernardo del Viento

Nit:800096804-9

publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

4

2. OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento al trámite dado por las dependencias distritales a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias - PQRS, recibidas en la Alcaldía de San Bernardo del Viento durante el periodo comprendido entre 01 de enero al 30 de junio de 2024, recomendando las acciones necesarias para la mejora continua de la atención al ciudadano.

3. ALCANCE

El seguimiento se realizó a las PQRS recibidas por la Alcaldía Municipal de San Bernardo del Viento durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024. Se inicia con la solicitud del reporte mensual del trámite de PQRS a la oficina o dependencia encargada de recibir, tramitar y enviar respuesta al solicitante, se realiza el consolidado por parte de la Oficina de Control Interno, y finaliza con el informe de seguimiento, presentado por parte de la Oficina de Control Interno al Alcalde, como información relevante para la toma de decisiones frente a la atención al ciudadano.

4. MARCO NORMATIVO

4.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA

Artículo 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.



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía de San Bernardo del Viento

Nit:800096804-9

4.2. LEYES

5

- ✓ 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”.
- ✓ Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- ✓ Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual 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.
- ✓ 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.
- ✓ Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía de San Bernardo del Viento

Nit:800096804-9

4.3. DECRETOS

- ✓ 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”.

6

5. METODOLOGIA

Este informe tiene como fuente principal una inspección al registro que lleva el despacho del alcalde por medio de su secretaria, persona encargada para recibir, delegar al funcionario o secretaria competente, controlar los tiempos de respuesta y luego enviar la respectiva respuesta al usuario.

6. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

6.1. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO ADOPTADO

“Artículo 14. Ley 1755 de 2015 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.



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía de San Bernardo del Viento

Nit:800096804-9

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.

7

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”.

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

6.1. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQRS

Este procedimiento no se encuentra sistematizado y solo se llevan registros en un libro radicador controlado por la secretaria del despacho del alcalde, donde se lleva toda la correspondencia recibida sin clasificar, sin número de radicado y poco control en los tiempos de respuesta por parte de las diferentes secretarías u oficinas competentes con la solicitud del usuario, aunque algunas secretarías como Planeación y Salud enviaron reportes en los tiempos de respuestas de acuerdo al tipo de PQRS solicitada.

En conclusión, fue muy difícil consolidar la información en su totalidad y verificar que número de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias fueron radicados y respondido a tiempo en el periodo auditado.

Tomando como base una inspección física a los registros llevados en forma manual o físico en el despacho del alcalde y en algunas secretarías, esta oficina pudo verificar lo siguiente:



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía de San Bernardo del Viento

Nit:800096804-9

INFORME DE PQRS CONSOLIDADO				
SECRETARÍA DE DESPACHO	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS EN TIEMPO DE LEY	RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO DE LEY	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
Secretaría de del interior	11	S.R	S.R	NA
Secretaría de Salud	28	28	0	SI
Secretaría de Educación	0	S.R	S.R	NA
Secretaría de Turismo	2	S.R	S.R	NA
Secretaría. de Planeación	143	36	107	SI
Secretaría. de Infra estructura	3	S.R	S.R	NA
Tesorería	39	S.R	S.R	NA
Recursos Humanos	16	S.R	S.R	NA
Contratación/ Jurídica	2	S.R	S.R	NA
TOTAL	244	64	107	NA

S.R: Sin registro **N.A:** No aplica



7. CONCLUSIONES

Se verificó que no existe un procedimiento documentado con el fin de recibir y tramitar los requerimientos de Atención del Ciudadano a través de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y sugerencias (PQRS) y demás; con el objetivo de lograr una eficiente y eficaz respuesta al Servicio solicitado.

No se puede hacer trazabilidad a la mayoría de las PQRS recibidas; el área encargada de controlar el seguimiento no posee información de todas las PQRS respondidas; ya que, aunque se lleva un control del recibo diario, no se controlan los tiempos de respuesta; solamente las secretarías de Planeación y Salud llevan su control interno de los tiempos de respuesta.

No se tiene sistematizado la correspondencia, de la administración, en su entrada y salida; y por tanto no se pueden clasificar y establecer indicadores de cumplimiento en su trámite.

El área que lleva el control de las PQR no posee información de todas sobre su respuesta; ya que las dependencias encargadas de proyectar las respuestas no las reportan a su punto de entrada para su control.

8. RECOMENDACIONES

- ✓ Asignar funciones a un área que haga las veces de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos, con el fin de cumplir con lo establecido en la ley 1474 del 2011 en su artículo 76, e implementar mecanismos para llevar su control y seguimiento; ya que las respuestas no son centralizadas en esta oficina.
- ✓ Se sugiere que las respuestas de todos los derechos de petición sean revisadas por la Oficina Jurídica como soporte legal.
- ✓ Las respuestas de las PQRS se deben hacer a través del área que recibe y radica la petición, para que se pueda llevar un control efectivo de los tiempos de respuesta.
- ✓ Usar software u hoja electrónica, para controlar los términos y tiempos de respuesta a las PQR desde cada Secretaría, Oficina o Dependencia y así cumplir con los términos de respuesta establecidos por ley.



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía de San Bernardo del Viento

Nit:800096804-9

- ✓ Elaborar, implementar y socializar un procedimiento documentado con el fin de recibir y tramitar los requerimientos de Atención del Ciudadano a través de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

10

Victor M. Genes

VICTOR MODESTO GENES GONZALEZ
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión