	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 1 de 1
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSION: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

**MUNICIPIO DE PITALITO
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS Y RECLAMOS EN EL MUNICIPIO DE PITALITO HUILA,
EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE
JULIO DE 2011 (ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN).**

PITALITO, AGOSTO DEL 2017

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 2 de 11
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

INTRODUCCIÓN

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:

1. 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.

3. 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

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 3 de 11
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

OBJETIVO.

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se estipula 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”.

ALCANCE.

El informe se rinde con base en la información suministrada y a las inspecciones hechas a la Oficina de PQR de la Secretaría General donde se reciben y direccionan los derechos de petición ya sean escritos o recibidos por la página web.

METODOLOGÍA.

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

EVALUACIÓN.

Seguimiento al correcto funcionamiento de los mecanismos creados para la recepción de las PQR.

En el municipio de Pitalito se encuentran establecidos, dos mecanismos para la recepción de los PQR: correspondencia y página web.

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 4 de 11
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado.

Existe estandarizado el PROCEDIMIENTO TRAMITE A DERECHOS DE PETICIÓN el cual establece como puntos de control los siguientes:

- a) Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- b) Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- c) Treinta (30) días para contestar consultas.

Seguimiento a la aplicabilidad de la ley de archivo 594 de 2000.

No se cuenta con tablas de retención, se evidencian carpetas sobre escritorios y pisos en algunas oficinas, y el archivo de años anteriores está ubicado en el Palacio Municipal en cajas en archivadores y en el piso expuesto a humedad, hongos, etc.

Seguimiento a las respuestas oportunas de las PQR.

Este Proceso se lleva a cabo por parte de la Secretaría General del municipio, dependencia que según el manual de funciones tiene la responsabilidad de la Gestión Documental.

Alcaldía Municipal.

La correspondencia es recepcionada a la entrada de la Alcaldía Municipal en un puesto de atención al público por una funcionaria, la cual distribuye por las diferentes Secretarías los derechos de Petición para su trámite y respuesta. Este procedimiento se encuentra sistematizado y se llevan registros electrónicos.

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

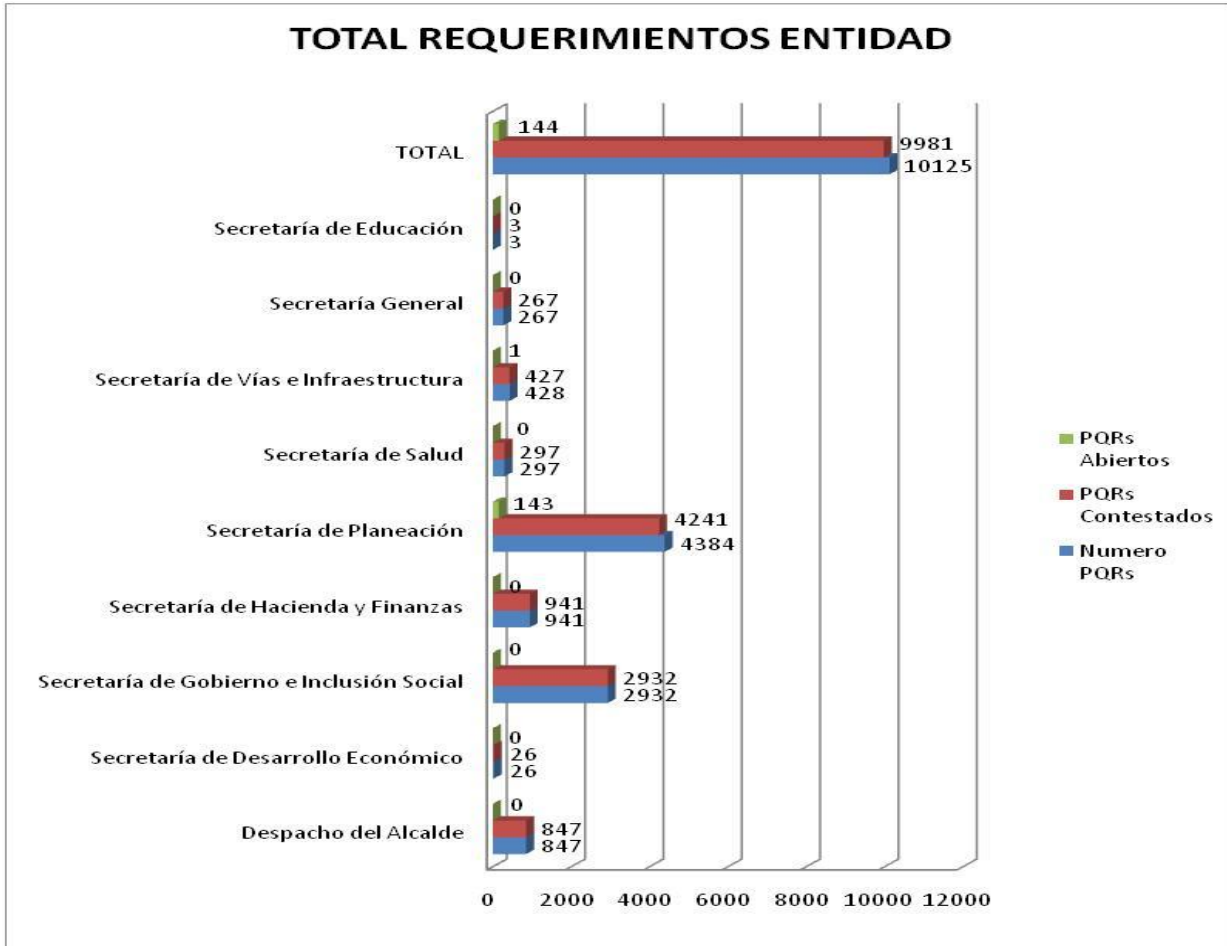
	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 5 de 11
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

TOTAL REQUERIMIENTO ENTIDAD

Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Abiertos
Despacho del Alcalde	847	847	0
Secretaría de Desarrollo Económico	26	26	0
Secretaría de Gobierno e Inclusión Social	2932	2932	0
Secretaría de Hacienda y Finanzas	941	941	0
Secretaría de Planeación	4384	4241	143
Secretaría de Salud	297	297	0
Secretaría de Vías e Infraestructura	428	427	1
Secretaría General	267	267	0
Secretaría de Educación	3	3	0
TOTAL	10125	9981	144

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo



Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 7 de 11
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

DERECHO DE PETICION RADICADOS Y FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO ENERO - JUNIO DE 2017

Dependencia	Numero D. de Petición	D. de Petición Contestados Fuera de tiempo	D. de Petición sin contestar
Despacho del Alcalde	35	4	0
Secretaría de Desarrollo Económico	3	0	0
Secretaría de Gobierno e Inclusión Social	82	12	0
Secretaría de Hacienda y Finanzas	33	2	0
Secretaría de Planeación	64	26	2
Secretaría de Salud	37	9	0
Secretaría de Vías e Infraestructura	55	2	0
Secretaría General	43	2	0
Secretaría de Educación	0	0	0
TOTAL	352	57	2

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 8 de 11
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

DERECHOS DE PETICIÓN VENCIDOS - SIN RESPUESTA ENERO - JUNIO DE 2017

Fecha	Código	Tipo de Documento	Dependencia	Usuario	Asunto	Contestadas	Tiempo	F. Vencimiento	Días
24/03/2017 14:32:22	2017PQR00005587	Derecho de Petición	Secretaría de Planeación	Lorena Mercedes Castro Molano	DERECHO DE PETICIÓN POR MEDIO EL CUAL SOLICITAN INFORMACIÓN POR PARAMENTOS DE CONSTRUCCIÓN EN EL BARRIO VILLA CATARINA	Faltante	Fuera de Tiempo	20/04/2017	69 día(s) Vencido
12/06/2017 14:44:01	2017PQR00011546	Derecho de Petición	Secretaría de Planeación	Jose Antonio Salamanca Ordoñez	DERECHO DE PETICIÓN- LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN RADICADO 0113	Faltante	Fuera de Tiempo	10/07/2017	19 día(s) Vencido

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 9 de 11
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

Seguimiento a la correcta ejecución del procedimiento preestablecido:

Es claro el interés que tiene la Secretaría General de cumplir a cabalidad con el procedimiento establecido para el trámite a los derechos de petición los cuales son:

- Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones
- Diez (10) días para contestar peticiones de información
- Treinta (30) días para contestar consultas.

El control fijado como último recurso en caso que el funcionario direccionado para dar respuesta a un derecho de petición no lo haga el cual es enviar a control disciplinario para que se investigue no se está utilizando.

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 10 de 11
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

CONCLUSIONES.

Se analizó el 100% de la muestra de la base de datos de las PQR correspondiente al periodo 1 de enero de 2017 al 30 de junio de 2017 de acuerdo a la relación enviada por la Secretaría General del municipio, la cual está encargada de las funciones de Gestión Documental, pudiendo evidenciar lo siguiente:

- a. Se verificó que en la ejecución del procedimiento de PQR, se está dando cumplimiento parcial con el período de tiempo establecido, pues aún se encuentran derechos de petición contestados fuera de tiempo en el periodo auditado.
- b. En total se radicaron 10.125 requerimientos para un promedio de 84 requerimientos diarios.
- c. La Secretaria de Planeación fue la que más PQR recibió con un total de 4.384 Requerimientos.
- d. La Secretaría de Planeación Municipal es la dependencia que más desatención presta al momento de responder oportunamente los Derechos de Petición, encontrando un total de 26 Derechos de Petición contestados fuera de tiempo.
- e. Existe una desatención por parte de los funcionarios direccionados para dar respuesta a las Peticiones, de ahí que se incumpla con lo fijado en el artículo 7 del código Contencioso Administrativo. Así mismo no se está haciendo uso del Control disciplinario en estos casos.

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PITALITO	CÓDIGO: F-GD-CO-02	Página 1 de 1
	COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

RECOMENDACIONES.

- a. Implementar 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.
- b. Hacer uso del control disciplinario para aquellos servidores que no cumplan con los tiempos estipulados en el procedimiento de PQR.
- c. Anexar la respuesta dada al expediente de cada peticionario.
- d. Crear controles para términos de respuesta a los PQR desde cada Secretaría, Oficina o Dependencia.
- e. Implementar un espacio en la página web del Municipio para que los ciudadanos puedan hacer seguimiento a las PQR que presenten.



JOSÉ GUILLERMO GUERRERO VELANDIA
Asesor de Control Interno Administrativo

Proyectó: José Guillermo Guerrero

Revisado por: José Guillermo Guerrero	Aprobado por: José Guillermo Guerrero
Firma:	Firma:
Nombre: José Guillermo Guerrero	Nombre: José Guillermo Guerrero
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Administrativo