



SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SISTEMA DE GESTIÓN PQRS

INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno de Gestión de la Administración Municipal en aras de fortalecer el trabajo institucional, de dar un marco de referencia para el buen gobierno, ha verificado el respectivo cumplimiento del quehacer público, de acuerdo a lo definido con respecto a las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, “Transparente” de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

En materia de cumplimiento con las normatividad vigente de atención al Ciudadano y de nuestra Política de Calidad, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y transparencia; y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión que realice gobierno municipal

La oficina de Control Interno de Gestión realizó el respectivo seguimiento a los procedimientos instauradas por la Administración, conforme a proceso institucional de Atención al Ciudadano, en torno al cumplimiento de las metas enmarcadas en las políticas:

Política de Calidad

El Municipio de Itagüí se compromete con la seguridad ciudadana y la satisfacción efectiva de las necesidades básicas de la comunidad, mediante el desarrollo armónico de su territorio, el mejoramiento continuo de sus procesos, la gestión transparente de los recursos, con responsabilidad social, cultural y ambiental, promoviendo espacios de participación ciudadana y elevando la calidad de vida de las familias, para hacer de este un municipio competitivo, innovador y con proyección Internacional.



Objetivos de Calidad

- Atender oportuna y eficazmente las necesidades y solicitudes de la comunidad
- Actuar bajo los principios de la ética pública y de transparencia de cara a la comunidad.
- Promover espacios de participación comunitaria para la construcción colectiva del desarrollo municipal, permitiendo el acceso a la información y la retroalimentación oportuna y confiable frente a los servicios ofrecidos por la entidad.
- Mejorar continuamente los procesos de la administración municipal, cumpliendo con los estándares de calidad conjuntamente con la aplicación de instrumentos tendientes a la innovación y modernización de la entidad.
- Fortalecer la gestión integral del Talento Humano buscando el mejoramiento en la prestación de los servicios a la comunidad.
- Lo anterior, con el fin de buscar las acciones correctivas que se deban realizar para brindar un servicio transparente a la comunidad.

En cumplimiento del Plan de Auditorias y las funciones establecidas en la Leyes 87 de 1993 y 909 de 2004 y los Decretos 1537 de 2001, 2145 de 1999, y 1599 de 2005. La Oficina de Control Interno de Gestión, realizó Seguimiento a los Mecanismos de Participación Ciudadana y al sistema de gestión PQRS adoptados por el Municipio de Itagüí, determinando su establecimiento y funcionamiento de acuerdo con la normatividad que regula la materia.

Marco Normativo

- Artículos 49, 54, 55, 57 y 56 de la Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.



- Artículos 2, 16 y 25 del Decreto 2150 de 1995, por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Artículos 1 y 22 de la Ley 472 de 1998, por la cual se desarrolla el Artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones. Artículos 32 y 33 de la Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. (En relación con las audiencias públicas).
- Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.

OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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. Y la Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento



Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 8°. Deber de información al público entre otros.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Evaluar y revisar las bases de datos del Sistema PQRS de la Alcaldía de Itagüí, con para el periodo comprendido entre el 1 de julio 1 de diciembre de 2015

Evaluar y revisar la oportunidad de las respuestas brindadas a los ciudadanos, a sus derechos de petición, quejas y demás instauradas en el Municipio de Itagüí.

Evaluar y revisar mediante prueba aleatoria, el proceso y cargue de la información y la trazabilidad de las respuestas brindadas al ciudadano, mediante el Sistema de PQRS establecido en el Municipio de Itagüí.

ALCANCE:

Verificar el cumplimiento y la oportunidad de respuestas de los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, que han ingresado a la Administración Municipal por cualquiera de los medios de comunicación, durante el periodo comprendido del 1 de julio hasta el 1 de diciembre de 2015.

METODOLOGIA APLICADA:

Se utilizaron las técnicas de auditoría generalmente aceptadas: Pruebas de verificación, entrevistas, observación, cálculo aritmético, indagación, verificación de documentos, pruebas aleatorias, verificación de cumplimiento normativo y procedimientos.

I. ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se verifico el cumplimiento a lo establecido en los artículos 7 y 8 de la ley 1437 de 2011, evidenciado, lo referente a las 40 horas semanales de atención, garantizando así la



satisfacción de las necesidades del servicio a la ciudadanía, con horarios establecidos dependencias responsables según la actuación, se cuenta con una línea Gratuita 018000 518225 y una línea telefónica disponible para atender las P.Q.R.S, 373-76-76 Ext 1247

El sistema implementado PQRS, cumple con lo establecido en la normatividad vigente, permitiendo al usuario acceder al sistema de manera virtual, Chat, Web, Redes sociales a través del link <http://aplicaciones.itagui.gov.co:81/pqrs/> y registrar la solicitud. Así mismo se cuenta con empleados públicos que reciben a los ciudadanos que prefieren la atención presencial.

Se encuentran definidas las normas básicas que determinan la competencia, así como las funciones de las dependencias, los servicios que prestan, las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones y los actos administrativos de carácter general se encuentran visibles en la página institucional.

Se dispone de ocho buzones para recibir opiniones, sugerencias, propuestas, alternativas, con participación de la veeduría ciudadana, de manera permanente se reúnen una vez a la semana para levantar acta de apertura de buzones.

RENDICIÓN DE CUENTAS

El Municipio de a Itagüí en cumplimiento de lo que reza la Ley 489 de 1998, y la ley 1474 de 2011, ha realizado Audiencias Públicas denominadas Rendición de Cuentas, se encuentran publicados en la página Web del Municipio de Itagüí, <http://www.itagui.gov.co/sitio/pagina/rendicion-de-cuentas>.

INFORMES DE GESTION

NIT. 890.980.093 - 8



Ante el Consejo Municipal de Itagüí en el cuarto trimestre quedaron consignados los resultados de la Gestión Institucional 2015, ejecutadas por todas las Secretarías de Despacho en cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal “UNIDOS HACEMOS EL CAMBIO 2012 – 2015.

SISTEMA VENTANILLA ÚNICA

Ventanilla única es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por el Municipio de Itagüí para hacer más sencillos los trámites que necesitan los ciudadanos.

El municipio de Itagüí presento ante el DAFP 101 trámites, de los cuales a diciembre de 2015 se encuentran inscritos 838 en corrección, 15 sin gestión de los cuales 10 son susceptibles de ser registrados y 48 en creación.

II. INFORMACIÓN SOFTWARE ATENCIÓN AL USUARIO:

En la Alcaldía de Itagüí fue implementado un software llamado PQRS, que permite al ciudadano los servicios electrónicos con el fin de dar respuesta puntual y agilizar los trámites a los derechos de petición, las quejas, los reclamos, los trámites, las solicitudes de información, las consultas y manifestaciones que ingresan a la Administración Municipal.

El software nos permite el ingreso de las solicitudes por diferentes módulos, como son: Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), trámites por Ventanilla Única.

Las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) : Se registran de forma inmediata en Ventanilla Única (Presencial o Telefónico), Atención al Usuario, Página WEB de la Alcaldía, Redes Sociales de la Alcaldía (Facebook, Twitter y YouTube).

La Ventanilla Única (V.U): Esta herramienta nos permite realizar los trámites y servicios en línea en las diferentes Dependencias de la Alcaldía, con el fin de que el ciudadano



presente su solicitud fácilmente de una manera directa, y fue creada con el fin de dar cumplimiento al Decreto 0160 de 2014.

RESULTADO ANALISIS BASES DE DATOS

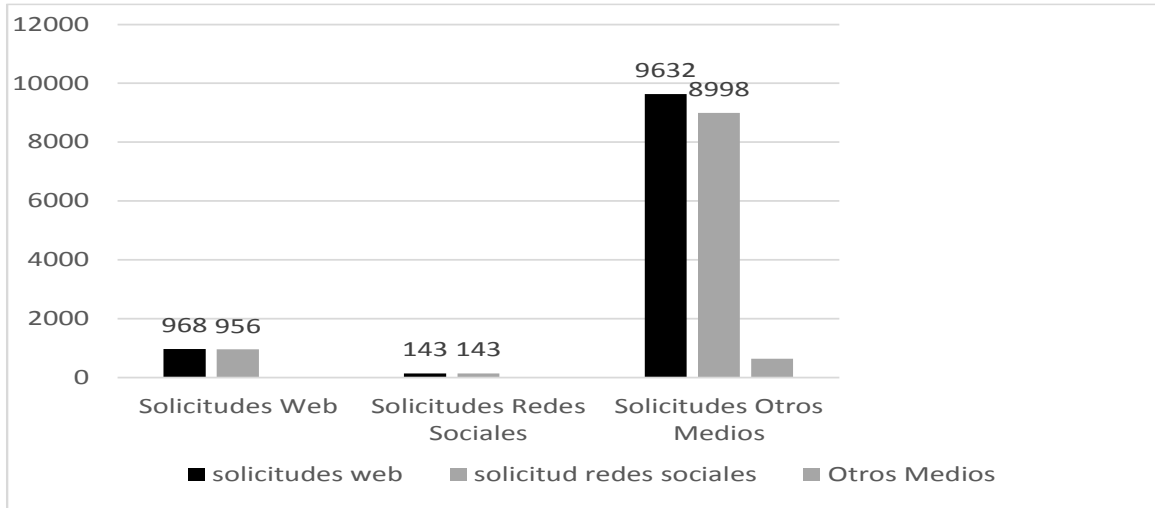
Durante la vigencia 2015 ingresaron al sistema PQRS 10.743 diligencias, de estas se encuentran con respuesta 10.097 el 93.99% y pendientes para respuestas 646 el 6.01%.

Tabla N°1 Ingresos por medio de recepción

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	968	143	9632	10743	-
Respondidas	956	143	8998	10097	93.99 %
Pendientes	12	0	634	646	6.01 %
Totales	968	143	9632	-	-
%	9.01 %	1.33 %	89.66 %	-	-

Fuente: Sistema electrónico PQRS

El grafico refleja la forma de recepción de las PQRS, en él se identifica que continua siendo el medio presencial el preferido por la ciudadanía itaguiseña, participa dentro del total con el 89.66%.



Fuente: Sistema electrónico PQRS

El software PQRS en los diferentes módulos de información, clasifica las comunicaciones que ingresan en 9 modalidades definidas así: Denuncia, felicitación, petición de consulta, petición de documentación, petición de información, queja, reclamo, solicitud de prescripción, sugerencia,

Tabla N°2 Ingresos por tipo de Solicitud

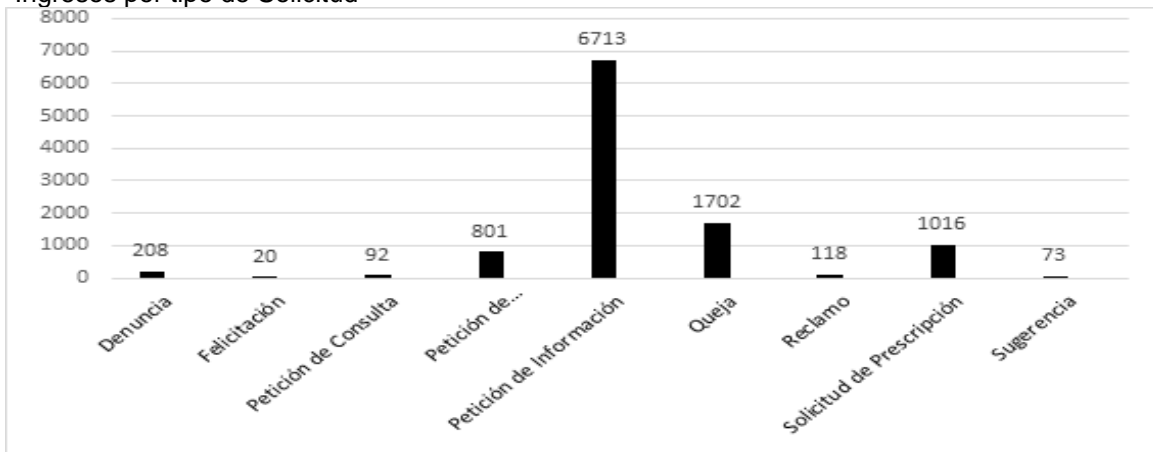
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	190	0	18	208	1.94 %
Felicitación	18	1	1	20	0.19 %
Petición de Consulta	67	0	25	92	0.86 %
Petición de Documentación	135	2	664	801	7.46 %
Petición de Información	141	118	6454	6713	62.49 %
Queja	289	22	1391	1702	15.84 %
Reclamo	99	0	19	118	1.1 %
Solicitud de Prescripción	5	0	1011	1016	9.46 %
Sugerencia	24	0	49	73	0.68 %
Totales	968	143	9632	10743	-

Fuente: Sistema electrónico PQRS



En el sistema de Gestión Electrónica PQRS de un total de 10.743 la de mayor relevancia registrada es la petición de información con un total de 6.713 con un porcentaje del 62,49% sobre 100%, seguido por los 1.702 de quejas que representan el 15.84% y las 1.016 peticiones de trámites de prescripción con un porcentaje del 9.46%.

Ingresos por tipo de Solicitud



Fuente: Sistema electrónico PQRS

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

Se evidencia que en el sistema PQRS en el segundo semestre de 2015 se allegaron 5.643 registros con corte a 1 de diciembre de 2015, de estas se encuentran resueltas 5.035 el 89.23%, pendientes 608 el 10.77%.

Tabla3 Estado de las PQRS

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	425	0	5218	5643	-
Respondidas	415	0	4620	5035	89.23 %
Pendientes	10	0	598	608	10.77 %
Totales	425	0	5218	-	-
%	7.53 %	0%	92.47 %	-	-

Fuente: Sistema electrónico PQRS



El ciudadano utiliza esta herramienta para ingresar peticiones de información arrojando 3.647 registros con un porcentaje del 64.63% sobre 100%, seguido de las 1.003 solicitudes de prescripción que representan el 17.77%, clasificadas como quejas se identifican 612 el 10.85%.

Tabla 4 Ingresos por tipo de solicitud

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	92	0	17	109	1.93 %
Felicitación	9	0	1	10	0.18 %
Petición de Consulta	32	0	18	50	0.89 %
Petición de Documentación	32	0	85	117	2.07 %
Petición de Información	66	0	3581	3647	64.63 %
Queja	130	0	482	612	10.85 %
Reclamo	49	0	5	54	0.96 %
Solicitud de Prescripción	5	0	998	1003	17.77 %
Sugerencia	10	0	31	41	0.73 %
Totales	425	0	5218	5643	-

Fuente: Sistema electrónico PQRS

De acuerdo a la siguiente información se puede evidenciar que en el segundo semestre del año 2015 ingresaron al sistema 543 diligencias más que en el primer semestre.

Tabla 4 TIPO DE SOLICITUD POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS



Dependencias	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Información	Queja	Reclamo	Solicitud de Prescripción	Sugerencia	Totales	%
Atención al Ciudadano	0	0	0	0	3	1	0	0	3	7	0.12 %
Casa de Justicia	0	0	0	0	8	1	0	2	7	18	0.32 %
Comisaría Centro	0	0	0	5	30	0	0	0	0	35	0.61 %
Comisaría del Corregimiento	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	0.05 %
Comisaría Norte	1	0	0	0	10	0	0	0	0	11	0.19 %
Comisaría Sur	0	0	0	0	8	0	0	0	0	8	0.14 %
Corregiduría	2	0	0	1	7	6	0	0	0	16	0.28 %
Departamento Administrativo de Planeación	2	0	1	2	59	4	0	0	0	68	1.19 %
Dirección de Cultura	1	0	0	0	5	1	0	0	0	7	0.12 %
Gobierno en Línea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Inspección Calatrava	4	0	1	0	6	17	0	0	0	28	0.49 %
Inspección de Espacio Público	8	0	0	0	11	30	1	0	0	50	0.88 %
Inspección El Rosario	1	0	0	0	3	6	0	0	0	10	0.18 %
Inspección General	1	0	0	1	36	27	0	0	1	66	1.16 %
Inspección San Fernando	5	0	1	0	13	17	0	0	1	37	0.65 %
Inspección San Gabriel	0	0	0	0	8	13	0	0	0	21	0.37 %
Inspección San Pío	5	0	0	0	11	15	0	0	0	31	0.54 %
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	1	1	1	0	0	3	0.05 %
Oficina de Contabilidad	0	0	2	2	10	0	1	0	0	15	0.26 %
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	0	0	0	5	6	0	0	0	14	0.25 %
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.02 %
Oficina de Fiscalización, control y cobro persuasivo	0	0	0	0	54	4	0	3	0	61	1.07 %
Oficina de Gestión Documental	0	0	0	17	62	1	0	0	0	80	1.4 %
Oficina de Tesorería	0	0	0	0	11	1	0	0	0	12	0.21 %
Secretaría de Movilidad	7	0	10	21	1211	40	19	952	0	2260	39.66 %
Personería Municipal de Itagüí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Subsecretaría de Gestión de Rentas	0	0	2	22	728	8	11	2	1	774	13.58 %
Secretaría de Gobierno	3	2	0	0	41	7	1	0	2	56	0.98 %
Secretaría de Hacienda	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.02 %
Secretaría de Medio Ambiente	32	4	2	1	241	137	6	0	6	429	7.53 %
Subsecretaría de Control Urbanístico	22	1	1	0	108	131	2	0	1	266	4.67 %
Oficina Jurídica y de Cobro Coactivo	0	0	8	6	180	2	1	55	1	253	4.44 %
Secretaría de Participación e Inclusión Social	0	0	2	0	53	1	0	0	0	56	0.98 %
SISBEN	0	0	1	20	210	2	0	1	0	234	4.11 %
Secretaría de Servicios Administrativos	0	0	0	10	76	0	1	0	0	87	1.53 %
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0	1	0	23	2	0	0	0	27	0.47 %
Secretaría del Deporte y la Recreación	3	0	0	0	13	5	2	0	1	24	0.42 %
Secretaría General	0	0	0	0	2	3	0	0	4	9	0.16 %
Secretaría Jurídica	0	1	0	2	29	0	0	0	0	32	0.56 %
Secretaría de Salud y Protección Social	6	2	0	4	100	70	1	0	5	188	3.3 %
Subsecretaría de Bienes y Servicios	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	0.09 %
Secretaría de Infraestructura	1	0	4	0	136	28	4	2	7	182	3.19 %
Subsecretaría de Convivencia Ciudadana	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.02 %
Secretaría de Educación	3	0	14	2	123	25	2	1	0	170	2.98 %
Subsecretaría de Gestión del Riesgo	2	0	1	0	23	5	0	0	1	32	0.56 %
Subsecretaría de Orden y Espacio Público	0	0	0	0	23	1	0	0	0	24	0.42 %
Subsecretaría de Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SIN ASIGNAR	-3	0	1	2	-14	1	1	-2	0	-14	-0.25 %
TOTALES	110	10	52	118	3677	620	54	1016	41	5698	100%

Fuente: Sistema electrónico PQRS



La diligencia más recurrente en el sistema PQRS implementada en la Administración Municipal, son las Peticiones de Información con 3.677 (64%) solicitudes registradas durante el segundo semestre de 2015, seguida por las 1.016 (17.83%) solicitudes de prescripción y las 620 (10.88%) quejas, el restante 7,29% se encuentra distribuidas en otras diligencias.

El seguimiento realizado permite establecer que el 53.14% de las PQRS se concentra en dos dependencias en primera instancia a la Secretaria de Movilidad se allegaron 2.260 solicitudes por parte de la comunidad, lo que representa el 39,66% del total, de estas 1.211 peticiones de información y las restantes 952 solicitudes de prescripción. Por su parte la Subsecretaria de Rentas recibio 774 diligencias el 13.58% del total, de estas 728 peticiones de información.

PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La Secretaría General dispone de diferentes canales de comunicación (buzón, email, escrito, presencial, teléfono, web y redes sociales), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

Tabla 5 Canales de comunicación

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	429	0	5269	5698	-
Respondidas	417	0	4635	5052	88.66 %
Pendientes	12	0	634	646	11.34 %
Totales	429	0	5269	-	-
%	7.53 %	0%	92.47 %	-	-

Fuente: Sistema electrónico PQRS



De conformidad con la información registrada en el Sistema PQRS, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la Secretaría General, es medio denominado Otros Medios con una participación del 92.47% (5.269), seguido de la página web, con un porcentaje del 7.53% (429), mientras que las redes sociales no se constituye como preferencial.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

De conformidad con el reporte generado a través del Sistema PQRS, con fecha de corte al 1 de diciembre de 2015, de los 5.698 requerimientos ciudadanos recibidos durante el segundo semestre por el dueño del proceso, la Secretaría General, se encuentran atendidas dentro del rango establecido por la administración 4.259 peticiones ciudadanas, es decir, el 82% del total, lo que implica que se atendieron o se encuentran en trámite dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio 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”.

Del total (5698), se encuentran pendientes de respuesta dentro del rango.354 requerimientos el 6%, con relación al 5% restante (292) requerimientos se encuentran pendientes de respuestas por fuera de rango.

Tabla 6: Oportunidad de Respuesta

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	290	344	376	4259
Totales	292	354	397	4655
%	5%	6%	7%	82%

Fuente: Sistema electrónico PQRS



Se observa lo siguiente:

De conformidad con el reporte generado a través del Sistema PQRS con fecha de corte diciembre de 2015, en el segundo semestre de la actual vigencia se presenta un incremento significativo de extemporaneidad en las respuestas a los requerimientos de la ciudadanía.

Aunque el sistema de Gestión PQRS implementado en la Alcaldía Municipal, tienen alarmas de control que nos permiten verificar los tiempos de respuesta, los direccionamientos que se realizan a las PQRS ingresadas a los sistemas, los vencimientos de términos y llevar a cabo la trazabilidad del documento desde que ingresa la solicitud hasta que se emite la respuesta ya sea por el Aplicativo para el Registro y Control de Correspondencia, los servidores públicos responsables del requerimiento asignado, no están siendo consecuentes con el compromiso adquirido frente a la ciudadanía y la normatividad vigente.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las peticiones que no han sido atendidas de conformidad con los términos establecidos en la Ley, remitiendo comunicación interna vía correo electrónico a las dependencias, en las cuales solicitó dar celeridad a la respuesta y atender oportunamente las peticiones ciudadanas y a la fecha no tiene respuesta de los auditados.

HALLAZGOS DE AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno para la vigencia 2015, realizó durante el segundo semestre auditoría al Proceso Atención al Ciudadano de la Secretaría General, en las cuales, entre otros temas, se verificó el tratamiento a las peticiones ciudadanas Denuncia, felicitación, petición de consulta, petición de documentación, petición de información, queja, reclamo, solicitud de prescripción, sugerencia,



interpuestas ante la Secretaría General, a través del sistema implementado denominado PQRS, en el periodo comprendido entre el 1º de julio al 1 de diciembre de 2015.

1. Una vez verificada la base de datos que arroja el software PQRS en su módulo de QUEJAS VENCIDAS POR DEPENDENCIA, se pudo evidenciar que existen quejas vencidas, logrando establecer que la Secretaria de Movilidad lidera de forma negativa el incumplimiento, pues nutre la cifra descrita con 371 requerimientos por fuera del rango establecido términos de la administración y de estos 271 por fuera de términos de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y violatorio de los derechos de los ciudadanos.

2. En la Secretaria de Movilidad se evidencia que la misma funcionaria tiene múltiples requerimientos con vencimiento en rango institucional y en términos de ley.

Debe tenerse en cuenta que todo retardo injustificado es motivo de sanción disciplinaria, pues incurren en causal de mala conducta todo funcionario o servidor público que sin razones válidas incumple los términos de ley para resolver o contestar una petición queja o reclamo presentado por los administrados, conforme a lo establecido en el artículo 23 de la ley 734 de 2002 código disciplinario único.

3. Se evidencia que el requerimiento Radicado 15112514309521 fue asignado a la Subsecretaria de Control Urbanístico quien una vez realizada la diligencia identifica que por ley 232 de 1995 corresponde a la Subsecretaria de gobierno, es trasladada quedando asignada a una funcionaria que para fecha de asignación había sido trasladada a otra dependencia y por lo tanto para la fecha de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno de Gestión, evidencian 4 días de extemporaneidad en su respuesta. Incumpliendo la Administración Municipal en la oportunidad de respuesta al ciudadano e incumpliendo lo



establecido en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y violatorio de los derechos de los ciudadanos.

4. En el caso del radicado 15111814309247, es asignado a la Secretaria de Salud y Protección Social, dependencia que reasigna la diligencia a la Secretaria de Gobierno en cabeza de una funcionaria que refiere en el sistema no ser competente, entre tanto y se determina la competencia de la respuesta la diligencia evidencia a la fecha del 18 de diciembre de 2015 9 días de extemporaneidad; Incumpliendo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, violatorio de los derechos de los ciudadanos.

RECOMENDACIONES

Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en la “Guía para la evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del aplicativo PQRS”.

Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.

El sistema debe ser tan claro para el peticionario que en caso de que existan anexos se puedan evidenciar junto con la respuesta.

El sistema debe tener un mecanismo que permita verificar todas las gestiones realizadas a las quejas que se presenten.



Se deben establecer mecanismos eficaces y eficientes, tendientes a diseñar estrategias que permitan brindar de forma oportuna y satisfactoria las respectivas respuestas a los ciudadanos en los términos que establece la ley para cada caso en particular.

Se recomienda efectuar reuniones periódicamente con los responsables de las diferentes dependencias de dar respuesta a los requerimientos ciudadanos, con el fin de efectuar autoevaluación de las estrategias adoptadas para mejorar la atención al ciudadano y como resultados de la evaluación se tomen medidas correctivas para dar cumplimiento a las acciones propuestas.

Cordialmente,

EDISON AUGUSTO RESTREPO CHAVARRIAGA
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

P/E: Martha Rojas
R/A: Edison Restrepo