

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE CALDAS	
Jefe Oficina de Control Interno: Eliza María Valencia Ocampo	
Semestre: Enero 2016 a Junio 2016	Fecha de elaboración del informe: 14 de Julio de 2016

I. FUNDAMENTO JURÍDICO:

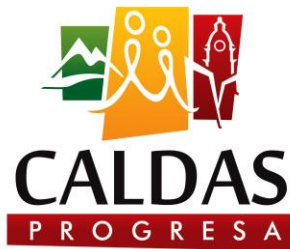
La Ley 1474 de 2011 establece la responsabilidad de las Oficinas de Control Interno la rendición de informes trimestrales de parte de la Oficina de Control Interno en relación con la vigilancia de la atención al ciudadano, sobre lo cual deberá rendir informe semestral a la Administración, en nuestro caso al Alcalde Municipal, sobre el cumplimiento de las normas legales vigentes en cuanto a la recepción, trámite y resolución de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Así dispone la norma:

“Artículo 76. 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.

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.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.



El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

De conformidad con dicha normativa, la Oficina de Control Interno del Municipio de Caldas debe rendir 2 informes al año y dirigirlos al Alcalde, sobre el cumplimiento de la normatividad vigente en la recepción, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias. Dicho informe debe nutrirse con los seguimientos que se realicen sobre éste tema.

El Municipio de Caldas por su parte, cuenta con una funcionaria encargada de las PQRDS, la Señora Maribel Raigoza, quien se constituyó en la fuente de la información.

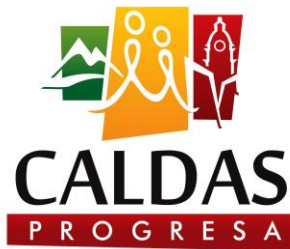
II. ANALISIS DEL INFORME PRESENTADO POR LA SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

La Oficina de Control Interno del Municipio de Caldas Antioquia, con fundamento en las facultades que le otorga el parágrafo segundo del Artículo 209 de la Constitución Nacional, el Artículo 12 de la Ley 87 de 1993, Artículo 8 de la Ley 1474 de 2011, el Artículo 31 de la Resolución 217 de 2005 del AGN y demás normas concordantes practica el seguimiento semestral Enero a Junio de 2016 a las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS y SOLICITUDES – (PQRDS).

Esta Oficina Asesora realiza seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias correspondiente al período 01 de Enero al 30 Junio de 2016.

III. CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE

Se solicitó información detallada a la encargada de las PQRDS, Señora Maribel Raigoza, quien reportó en el cuadro de control (Excel), las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias desde el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2016.



De conformidad con la información suministrada por la funcionaria encargada de PQRDS, adscrita a la Secretaría de Servicios Administrativos, se presenta el número de PQRDS allegadas al Municipio, las dependencias a quienes se dirigieron, el número de entradas por mes, el medio, y finalmente, cuántas han sido respondidas de acuerdo con la normatividad vigente.

La Administración Municipal de Caldas Antioquía, tiene habilitados varios canales, a través de los cuales se pueden interponer las PQRDS, son ellos:

1. Línea telefónica: 338 80 79
2. Ventanilla única presencial archivo Municipal
3. En la página web www.caldasantioquia.gov.co, podrán encontrar: los siguiente link:
 - a. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
 - b. Escríbale al Alcalde
 - c. Contáctenos
4. El correo electrónico:
archivo.tramite@une.net.co – contactenos@caldasantioquia.gov.co

Todos los medios electrónicos están asociados a la Secretaría Servicios Administrativos del Municipio en donde se recopilan, se les da traslado, y se les hace el respectivo seguimiento.

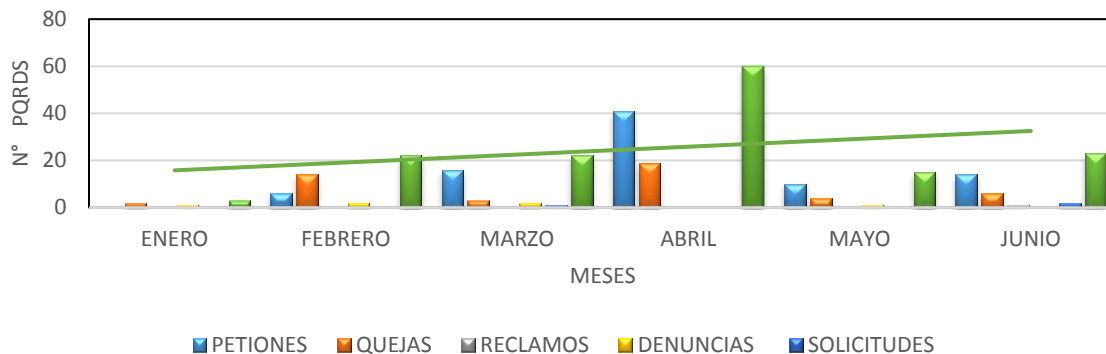
En el año en curso, durante el período enero – junio 2016, ingresaron por los diferentes canales un total de 151 PQRDS.

De todas las Secretarías de Despacho. Se destacan los siguientes datos:

- A la fecha, se observa que la Dependencia con mayor cantidad de PQRDS es la Tesorería (30 PQRDS)
- Las dependencias a quienes menos se dirigen PQRDS son la oficina de Control Interno y la Oficina Jurídica.
- El mes en el que más solicitudes se presentaron, fue Abril con 61 PQRDS.
- El tipo más común en los PQRDS fueron las Peticiones con 87 PQRDS.

MES	PETIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SOLICITUDES	TOTAL
ENERO	0	2	0	1	0	3
FEBRERO	6	14	0	2	0	22
MARZO	16	3	0	2	1	22
ABRIL	41	19	0	0	0	60
MAYO	10	4	0	1	0	15
JUNIO	14	6	1	0	2	23

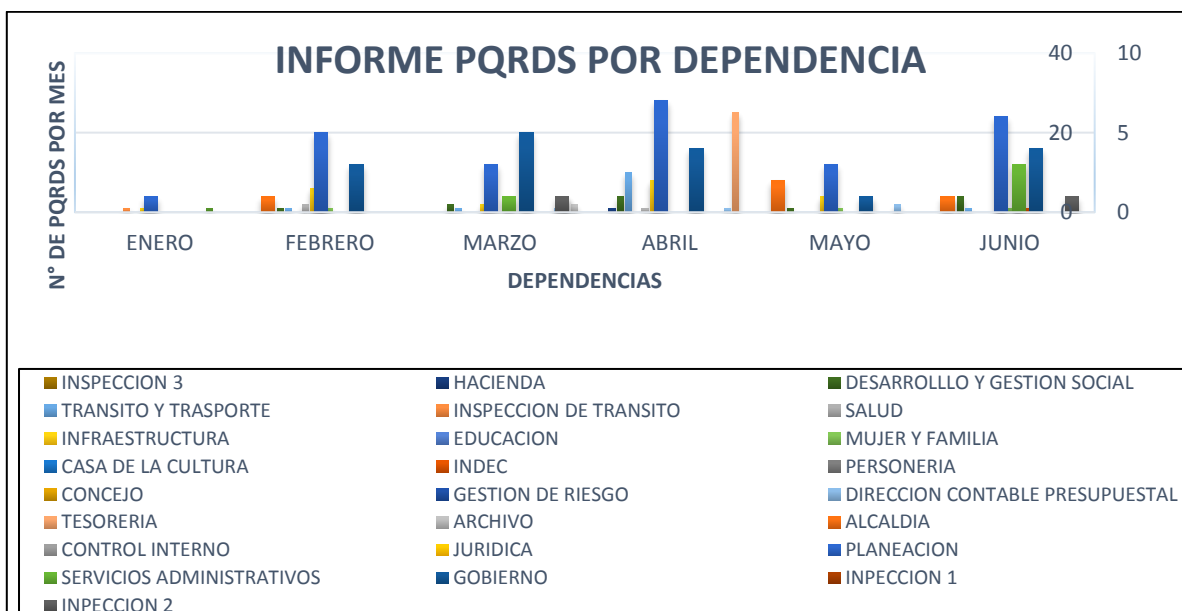
INFORME DE PQRDS POR MESES



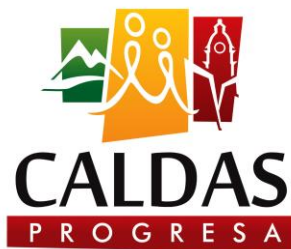
INFORME PQRDS POR DEPENDENCIA

SECRETARÍA DE DESPACHO U OFICINA ASESORA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ALCALDIA	0	1	0	0	2	1	4
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0
PLANEACION	1	5	3	7	3	6	25
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	1	0	0	3	4
GOBIERNO	0	3	5	4	1	4	18
INPECCION 1	0	0	0	0	0	0	0
INPECCION 2	0	0	1	0	0	1	2
INSPECCION 3	0	0	0	0	0	0	0
HACIENDA	0	0	0	1	0	0	1
DESARROLLLO Y GESTION SOCIAL	0	1	2	4	1	4	12
TRANSITO Y TRASPORTE	0	1	1	10	0	1	13
INSPECCION DE TRANSITO	1	0	0	0	0	0	1
SALUD	0	2	0	1	0	0	3
INFRAESTRUCTURA	1	6	2	8	4	0	21
EDUCACION	0	2	0	0	0	2	4

INFORME PQRDS POR DEPENDENCIA							
SECRETARÍA DE DESPACHO U OFICINA ASESORA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
MUJER Y FAMILIA	0	1	0	0	1	1	3
CASA DE LA CULTURA	0	0	0	0	0	3	3
INDEC	0	0	0	0	0	1	1
PERSONERIA	0	0	0	0	0	0	0
CONCEJO	0	0	0	0	0	0	0
GESTION DE RIESGO	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCION CONTABLE PRESUPUESTAL	0	0	1	1	2	0	4
TESORERIA	0	0	4	25	0	1	30
ARCHIVO	0	0	2	0	0	0	2



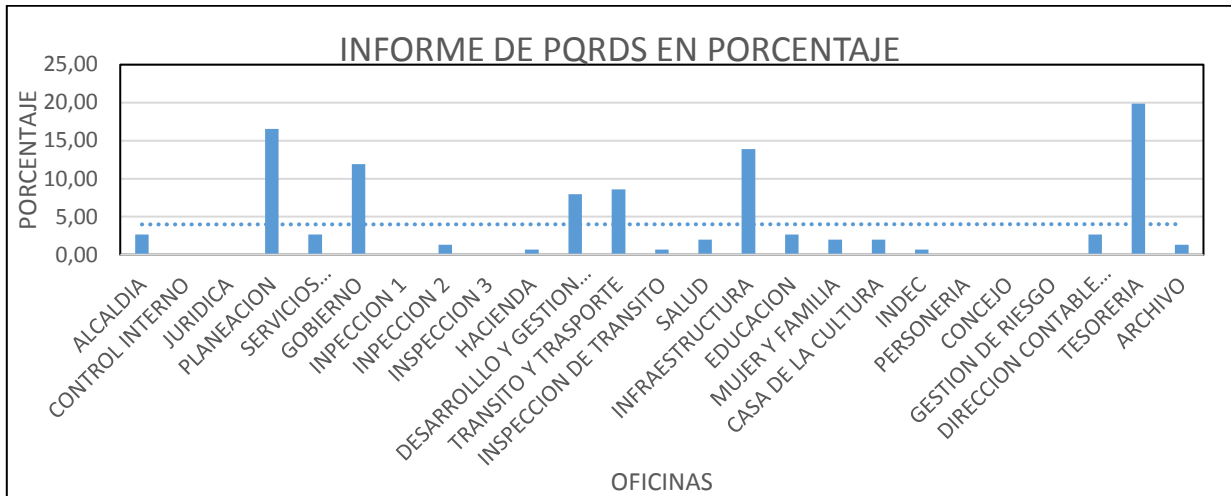
Frente a las respuestas efectivas, de las 151 PQRDS se pudo evidenciar que 118 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, que responde a un **78.14% de efectividad**; las demás, aún no se les ha cumplido el tiempo o los líderes no han dado a conocer en la Secretaría dichas respuestas, y hasta tanto no lo hagan, no se les descarga de la tabla de verificación.



Sobre éste aspecto, y procurando el cumplimiento de los términos previstos en la Ley para la resolución e PQRDS, la funcionaria Maribel Raigoza escribe permanentemente a todas las dependencias para que reporten a tiempo los oficios remitidos a los ciudadanos con las respuestas a las PQRDS.

A continuación se presentan los gráficos con los resultados.

INFORME DE PQRDS EN PORCENTAJE		
SECRETARÍA DE DESPACHO Y/O OFICINA	RESULTADO	PORCENTAJE
ALCALDIA	4	2,65
CONTROL INTERNO	0	0,00
JURIDICA	0	0,00
PLANEACION	25	16,56
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	2,65
GOBIERNO	18	11,92
INPECCION 1	0	0,00
INPECCION 2	2	1,32
INSPECCION 3	0	0,00
HACIENDA	1	0,66
DESARROLLLO Y GESTION SOCIAL	12	7,95
TRANSITO Y TRASPORTE	13	8,61
INSPECCION DE TRANSITO	1	0,66
SALUD	3	1,99
INFRAESTRUCTURA	21	13,91
EDUCACION	4	2,65
MUJER Y FAMILIA	3	1,99
CASA DE LA CULTURA	3	1,99
INDEC	1	0,66
PERSONERIA	0	0,00
CONCEJO	0	0,00
GESTION DE RIESGO	0	0,00
DIRECCION CONTABLE PRESUPUESTAL	4	2,65
TESORERIA	30	19,87
ARCHIVO	2	1,32



En cuanto al **nivel de satisfacción** de la ciudadanía frente a las respuestas emitidas por el Municipio de Caldas Antioquia, **no se conoce la cifra** ya que no se encuentran evidencias en la información suministrada por la Secretaria de Servicios Administrativos sobre encuestas ni tabulación, ni tampoco se hallaron evidencias por parte de la encargada de los PQRDS adscrita a esta Secretaría.

De acuerdo a la información suministrada, se evidencia que la funcionaria encargada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncia y Sugerencias (PQRDS), realizó control y seguimiento adecuadamente, lo anterior denota el gran compromiso y dedicación por parte de la Servidora Maribel Raigoza.

IV. RECOMENDACIONES

1. Se reitera la recomendación de capacitar al personal de archivo y PQRDS en el Procedimiento de recepción, trámite y control de respuestas, para el mejoramiento del procedimiento.
2. Implementar controles que permitan evidenciar cómo y cuándo fueron notificadas las respuestas a las PQRDS.
3. Implementar controles que permitan evidenciar el trámite de las Quejas y Denuncias de manera especial.
4. Se reitera la recomendación de evaluar la posibilidad de adquirir un software de gestión y control de correspondencia, que permita establecer controles en las PQRDS, o actualizar el SIM (proporcionado por el Área Metropolitana), o implementar estrategias de autocontrol.

Original firmado

ELIZA MARIA VALENCIA OCAMPO
Jefe Oficina de Control Interno