	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA ALCALDIA ALEJANDRIA	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQR'S		PÁGINA 1 DE 6
		ESTADO: CONTROLADO	

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL MUNICIPIO DE ALEJANDRIA, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011 "ESTATUTO ANTI CORRUPCION"

INTRODUCCION


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 a las Peticiones, Quejas y Reclamos, específicamente 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.



	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA ALCALDIA ALEJANDRIA	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA 2 DE 6	
INFORME DE SEGUIMIENTO PQR'S		ESTADO: CONTROLADO	

2. 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.

1. 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”.


2. ALCANCE.

Con base en inspecciones hechas al archivo de las Oficinas de la Alcaldía Municipal donde se reciben y direccionan los derechos de peticiones y la oficina donde se reciben por la página Web las Peticiones, Quejas y Reclamos; la cual tiene un sistema independiente de las PQR.

3. METODOLOGIA

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.



	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA ALCALDIA ALEJANDRIA	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQR'S		PÁGINA 3 DE 6
		ESTADO: CONTROLADO	

4. EVALUACION

4.1. Seguimiento al correcto funcionamiento de los mecanismos creados para la recepción de las PQR. Se encuentran establecidos, dos mecanismos para la recepción de los PQR como son, correspondencia, página Web, en el Palacio Municipal.

4.2. Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado. Existe estandarizado el PROCEDIMIENTO TRAMITE A DERECHOS DE PETICION de la siguiente manera:

- 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.

4.3. Seguimiento a la aplicabilidad de la ley de archivo 594 de 2000. Se cuenta con tablas de retención documental, Los archivadores están en buen estado pero se evidencian carpetas sobre escritorios en algunas oficinas y en archivadores no aceptados por la Ley de archivos y aún se está en procesos de subir al archivo general.

4.4. Seguimiento a las respuestas oportunas de los PQR. Este proceso se lleva a cabo en el Palacio Municipal, donde funcionan todas las dependencias y cada una de ellas da respuestas oportunas a cada solicitud.


Adjunto relación de derechos de petición realizados a cada dependencia en el primer semestre del 2016 con la fecha de la solicitud y la fecha de la respuesta.

Durante el primer semestre del 2016 fueron realizados 26 derechos de petición a la oficina de planeación municipal N° 04 a la secretaria de gobierno N°17, a la Secretaria de hacienda N°1 y Alcalde N°4.

Todas las peticiones fueron respondidas.

4.4.1. Palacio Municipal. La correspondencia es recepcionada en el segundo piso del palacio en un puesto de control (ventanilla única) por un funcionario que se encarga de hacer el respectivo reparto; los derechos de petición son enviados a la



	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA ALCALDIA ALEJANDRIA	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA 4 DE 6	
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQR'S		ESTADO: CONTROLADO

oficina a la cual están dirigidos para su trámite y respuesta. Este procedimiento no se encuentra sistematizado y solo se llevan registros en libros y carpetas, es un poco complicado consolidar la información y verificar que numero de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos fueron radicados y respondido a tiempo.

4.5. Seguimiento a la correcta ejecución del procedimiento preestablecido. Es claro el interés que tiene la Administración Municipal de cumplir a cabalidad con el procedimiento establecido **TRAMITE A DERECHOS DE PETICION** 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.

Se evidencia que si se está cumpliendo con el período para dar respuesta; ya que según los informes por secretarías y los datos estadísticos, como informáticos, la recepción se hace de manera manual, llevando un control sobre cada funcionario que recibe la petición y el día que debe dar respuesta. En el caso del control fijado como último recurso en caso que el funcionario direccionado para dar respuesta no lo haga, el cual es enviar a control disciplinario se empezara a implementar.

5. CONCLUSIONES.


Período 1 de enero de 2016 al 31 de septiembre de 2016 y se evidencia lo siguiente:

a. Se verificó que en la ejecución del procedimiento de PQR, se empezó a dar cumplimiento con el período de tiempo establecido.

b. Los Derechos de Petición se han respondido en el tiempo requerido por la ley, las Quejas y reclamos han tenido una respuesta oportuna en el tiempo.

c. En cuanto a las Quejas y Reclamos por medio del link de la página Web hasta el momento solo se han reportado quejas y reclamos, así:



	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA ALCALDIA ALEJANDRIA		CÓDIGO: F02RC	
			VERSIÓN:	01
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQR'S		PÁGINA 5 DE 6	
			ESTADO: CONTROLADO	

FECHA RECIBIDO OFINA GOBIERNO	FECHA RADICADO	N° ORDEN SECRETARIA ALCALDE	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	RESPUESTA DIGITAL	QUIEN MANDA
	13/01/2016	30	ALCALDE	GOBIERNO	contactenos@alejandria-antioquia.gov.co	JHON VARGAS GUTIERREZ
	21/01/2016		GOBIERNO	GOBIERNO		LEON FERNANDO PIHEDRAITA
	21/01/2016	42	GOBIERNO	INSPECCION		KARINA CLADERON VERGARA
	26/02/2016		GOBIERNO	GOBIERNO		CARMEN MORALES
	08/02/2016	78	GOBIERNO	GOBIERNO		JOSE DE LOS SSANTOS GARCIA
	02/03/2016		GOBIERNO	GOBIERNO		CLAUDIA YANNETH OCAMPO CASTAÑO
	02/23/2016		ALCALDE	GOBIERNO		GERMAN ENRIQUE RAMIREZ GASCA
	08/02/2016		ALCALDE	GOBIERNO	gobierno@alejandria-antioquia.gov.co	CARLOS JULIO RINCON A BONBEROS
	26/02/2016		ALCALDE	gobierno		ALEJANDRO LOPERA ORTIZ GEL
	14/03/2016	164	GOBIERNO	GOBIERNO		ZORAIDA MORALES GIRALDO
	22/03/2016	175	GOBIERNO	GOBIERNO		MARCO ANTONIO GOMEZ ALBORNOZ
	21/04/2016	246	GOBIERNO	GOBIERNO	gobierno@alejandria-antioquia.gov.co	CAROLINA JAIME REYES
	26/04/2016		GOBIERNO	GOBIERNO		GERMAN ENRIQUE RAMIREZ GASCA
	30/04/2016	250	GOBIERNO	GOBIERNO		willian alfonso garcia torrez
	03/05/2016		GOBIERNO	GOBIERNO		LUIS HERRERA ARGEL
	27/05/2016	305	S planeacion	S planeacion		DARWIN AUGUSTO ARANGO
	30/06/2016	364	Hacienda	Hacienda		DIANA DEL PILAR ROMERO VARILA
	06/07/2016	380	Inspeccion	Inspeccion	gobierno@alejandria-antioquia.gov.co	GUILLERMO LEON VILLEGAS VANEGAS
02/07/2016	02/07/2016	384	catastro	catastro		MARIA TERESA MEJIA GARCIA
06/07/2016	06/07/2016	383				MIGUEL ANDRES MARTINEZ RINCON
03/08/2016	03/08/2016	448	PLANEACION	PLANEACION		BEATRIZ ELENA RAVE HERRERA (VIVA)
09/08/2016	09/08/2016	456	GOBIERNO	GOBIERNO		BLANCA OLIVA GIL VARGAS
10/09/2016	10/09/2016	526	GOBIERNO	PLANEACION		EDWIN VALERO VARGAS


d. Se reubicaran los buzones físico de sugerencias, Quejas y Reclamos para mejorar el acceso a este y se actualizaron los formatos para su diligenciamiento, a la fecha del informe no se han tenido PQR por este medio.

e. Cada Oficina donde se radican Peticiones, el funcionario responsable trata de dar una respuesta oportuna; cumpliendo de esta forma lo fijado en el artículo 7 del código Contencioso Administrativo. Control disciplinario en estos casos.

f. En los expedientes del archivo central existe evidencia de la respuesta que se le dio al peticionario por parte de las Secretarías responsables

g. Se organizó el manejo de archivo de la oficina donde se radica la PQR.



	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA ALCALDIA ALEJANDRIA	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA 6 DE 6	
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQR'S	ESTADO: CONTROLADO	

h. Existe control sobre el radicado, el trámite y la respuesta a los derechos de petición. Aunque existe en funcionamiento un link de la página Web de la Alcaldía de Alejandría para que el ciudadano pueda radicar sus Peticiones, Quejas y Reclamos.

I, Dar inicio a la implementación de la Ley de 594 de 2000, específicamente, en la aplicación de las tablas de retención documental.

J. **Correspondencia:** La Alcaldía de Alejandría, Antioquia cuenta con la ventanilla de correspondencia, por la cual ingresa, la correspondencia perteneciente a las dependencias ubicadas en el Palacio Municipal,

FUNCIONARIO	NOMBRES	FIRMA	FECHA
proyecto	ELKIN FERNANDO DURANGO LÓPEZ		23/09/2106
Reviso	ALEJANDRO OCAMPO		23/09/2016
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto bajo nuestra responsabilidad, la presentamos para la firma.			

