

	<b>DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA</b> <b>ALCALDIA ALEJANDRIA</b>	CÓDIGO: F02RC		
		VERSIÓN:	01	
	<b>SEGUIMIENTO PQRS</b>		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.

**"UN CAMBIO CON OPORTUNIDADES PARA TODOS"**

*Luis Fernando López Pérez*  
Alcalde 2016-2019

	<b>DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA</b> <b>ALCALDIA ALEJANDRIA</b>	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA 2 DE 6	
	<b>SEGUIMIENTO PQRS</b>	ESTADO: CONTROLADO	

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.

### 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 auditoria generalmente aceptadas y establecidas en el Manual de Operaciones de la Oficina de Control Interno; tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

### 4. EVALUACION

**"UN CAMBIO CON OPORTUNIDADES PARA TODOS"**

Luis Fernando López Pérez  
Alcalde 2016-2019

	<b>DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA</b> ALCALDIA ALEJANDRIA	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA 3 DE 6	
	<b>SEGUIMIENTO PQRS</b>	ESTADO: CONTROLADO	

**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.** No 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 no se han subido 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 lo que va del año del 2018 con la fecha de la solicitud y la fecha de la respuesta.

Durante lo corrido del 2018, fueron realizados 9 derechos de petición a las distintas dependencias de la entidad.

Todas las peticiones fueron respondidas.

**4.4.1. Palacio Municipal.** La correspondencia es recepcionada en el segundo piso del palacio, por un funcionario que se encarga de hacer el respectivo reparto; los derechos de petición son enviados a la oficina a la cual están dirigidos para su trámite y respuesta. Este procedimiento se encuentra sistematizado y se llevan registros, de los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos fueron radicados y respondido a tiempo.

**"UN CAMBIO CON OPORTUNIDADES PARA TODOS"**

*Luis Fernando López Pérez*  
Alcalde 2016-2019

	<b>DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA</b> <b>ALCALDIA ALEJANDRIA</b>	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA 4 DE 6	
	<b>SEGUIMIENTO PQRS</b>	ESTADO: CONTROLADO	

**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 secretarias 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 2018 al 3 de mayo de 2018 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 especificado, las Quejas y reclamos han tenido una respuesta oportuna en el tiempo.
- c. En cuanto a las Quejas y Reclamos por medio otro medio se recibió una sola petición por medio electrónico, "correo."

Quejas dirigidas por medio electrónico oficial o [www.Alejandria - antioquia.gov.co](http://www.Alejandria-antioquia.gov.co)

**"UN CAMBIO CON OPORTUNIDADES PARA TODOS"**

Luis Fernando López Pérez  
 Alcalde 2016-2019

Calle 20 N° 19-36 – Conmutador: 866 01 02 – 866 00 16 – Fax 866 01 55 Cod P 053820  
 Web: [www.alejandria-antioquia.gov.co](http://www.alejandria-antioquia.gov.co) - email: [alcaldia@alejandria-antioquia.gov.co](mailto:alcaldia@alejandria-antioquia.gov.co)



**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
ALCALDIA ALEJANDRIA**

CÓDIGO: F02RC

VERSIÓN: 01

PÁGINA 5 DE 6

**SEGUIMIENTO PQRS**

ESTADO: CONTROLADO

Derechos de petición dirigidas por medio físico

RECIBIDAS	REDIRIGIDAS	RESPUESTA NOTIFICADA	RESPUESTA NO NOTIFICADA
8	8	8	0

Derechos De Petición Dirigidas Por Medio Electrónico

RECIBIDAS	REDIRIGIDAS	RESPUESTA NOTIFICADA	RESPUESTA NO NOTIFICADA
1	1	1	0



**"UN CAMBIO CON OPORTUNIDADES PARA TODOS"**

Luis Fernando López Pérez  
Alcalde 2016-2019

	<b>DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA</b> <b>ALCALDIA ALEJANDRIA</b>	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA 6 DE 6	
<b>SEGUIMIENTO PQRS</b>		ESTADO: CONTROLADO	

d. Se deben de tener más buzones 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.

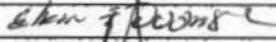
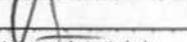
e. Cada Oficina donde se radican Peticiones, el funcionario responsable trata de dar una respuesta oportuna; cumpliendo de esta forma lo fijado en el artículo 7 del código Contencioso Administrativo. Control disciplinario en estos casos.

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 POR.

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 Alejandria para que el ciudadano pueda radicar sus Peticiones, Quejas y Reclamos.

  
**ELKIN FERNANDO DURANGO LOPEZ**  
**Asesor De Control Interno.**

FUNCIONARIO	NOMBRES	FIRMA	FECHA
proyecto	ELKIN FERNANDO DURANGO LÓPEZ	03/05/2018	
Reviso	ALEJANDRO OCAMPO	03/05/2018	
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.			

**"UN CAMBIO CON OPORTUNIDADES PARA TODOS"**

Luis Fernando López Pérez  
Alcalde 2016-2019

Calle 20 N° 19-36 – Conmutador: 866 01 02 – 866 00 16 – Fax 866 01 55 Cod P 053820  
 Web: [www.alejandria-antioquia.gov.co](http://www.alejandria-antioquia.gov.co) -email: [alcaldia@alejandria-antioquia.gov.co](mailto:alcaldia@alejandria-antioquia.gov.co)