	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO: MCCO.203.110.8 VERSION 2 Fecha de Aprobación: 19/08/2010

OFICINA DE CONTROL INTEGRAL DE LA GESTION




INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Elaborado por;

JUAN DAVID PIEDRAHITA LOPEZ
Profesional Universitario
Oficina Control Integral de la Gestión

Cartago, enero 2015

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MCCO.203.110.8
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

1. OBJETIVO

Establecer el cumplimiento de la normatividad y procedimientos internos en la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos.


2. ALCANCE

Evaluar y verificar la atención y el cumplimiento de los procesos de la Corporación Social de Cundinamarca, correspondiente a las peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones, informes y demás actividades correspondiente al sistema de la Administración Municipal durante la vigencia 2014. En cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de Julio de 2.011, Estatuto Anticorrupción.

3. CRITERIOS EVALUADOS

Teniendo en cuenta que la Ley 1474 de Julio 12 de 2012 “Por la cual se dictan Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” establece en el Capítulo VI, Artículo 76 que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá un informe semestral a la administración de la entidad, al igual que lo expresado en la Circular No. 01 de 2011 expedida por la Comisión Asesora en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

La oficina de control interno, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 193, deberá “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato Constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente;” con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3]
		CÓDIGO: MCCO.203.110.8
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.


El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento de los procesos continuamente, ya que permite obtener la percepción que tiene el usuario de la calidad del servicio prestado, con ello se busca resolver todas las inquietudes y de esta forma controlar las amenazas y debilidades de la Administración Municipal de Cartago. La aplicación de esta herramienta permite obtener información sobre las necesidades reales que tiene los ciudadanos.

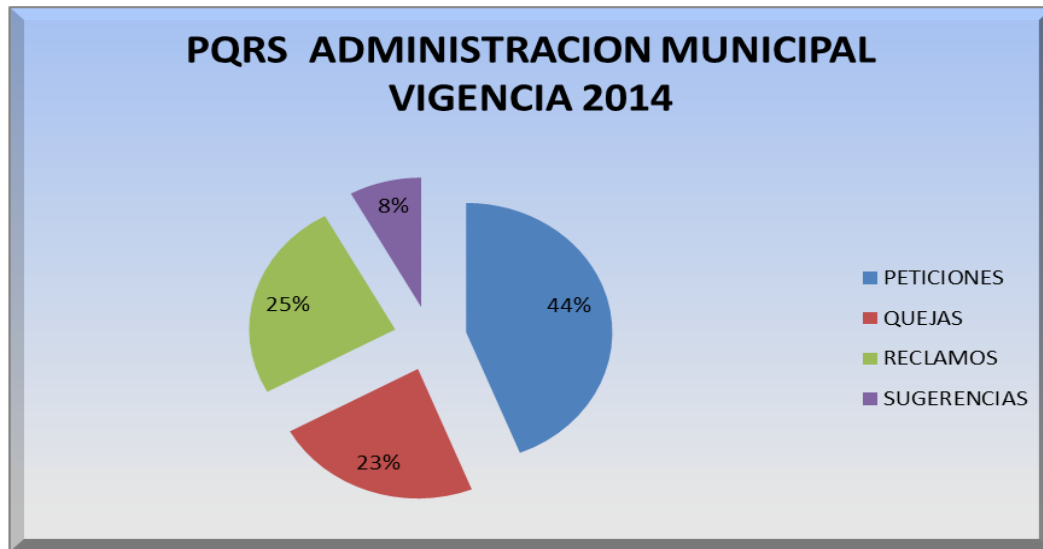
3.1 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

CLASE DE PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	JUNIO	JULIO
PETICIONES	30	28	42	26	47	53
QUEJAS	18	21	24	32	12	19
RECLAMOS	12	33	18	26	15	23
SUGERENCIAS	7	4	8	3	5	9
TOTAL	62	78	83	76	57	79

CLASE DE PQRS	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PETICIONES	45	21	23	38	32
QUEJAS	22	9	18	12	14
RECLAMOS	29	15	11	17	17
SUGERENCIAS	2	3	6	5	10
TOTAL	89	39	52	72	65

TOTAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
	385	201	216	62


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MCCO.203.110.8
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010



Las PQRS recepcionadas por la ventanilla única de la Administración Municipal y los buzones de sugerencias, el 44% son peticiones de la comunidad en diferentes temas entre ellos los Derechos de Petición debido a que dentro del oficio los peticionarios hacen referencias a ello, el 23% son quejas ciudadanas frente diferentes tramites y procesos que se realizan en la entidad, el 25% hace parte a reclamos que realiza la comunidad por la inconformidad en algún servicio prestado y el 8% sugerencias de la ciudadanía con el propósito de mejorar la prestación del servicio.

3.2 SECRETARIAS DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL

SECRETARIAS DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Hacienda	85	56	59	5
Gobierno	78	37	48	10
Salud	74	34	37	17
Educacion	66	23	33	15
Planeación, Desarrollo y Medio Ambiente	34	29	15	7
Juridica	23	8	13	2
Desarrollo Humano y Servicios Administrativos	25	14	11	6
TOTAL	385	201	216	62

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MCCO.203.110.8
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

3.3 PQRS MAS RELEVANTES POR SECRETARIA:

SECRETARIA DE HACIENDA

CLASE DE PETICION
Corrección de la liquidación del impuesto predial.
Corrección de la liquidación del impuesto de industria y comercio.

CLASE DE QUEJA
No se le da solución exacta a las inquietudes.
No se da respuesta a las peticiones de los ciudadanos en los términos de Ley
La demora para la entrega de paz y salvos y cheques por parte del tesorero es aterrador
Mejorar la tecnología, lo demora el proceso de trámite para los ciudadanos.


CLASE DE RECLAMO
Mejorar la Infraestructura
Algunos empleados no atienden adecuadamente a los usuarios

CLASE DE SUGERENCIA
Estudiar la posibilidad de uniformar al personal.
Facilitar el trámite de liquidación y pago de los impuesto puede ser por internet

SECRETARIA DE GOBIERNO

CLASE DE PETICION
No hay acuerdo en los procesos entre tránsito y gobierno, solicitan más apoyo trabajo en conjunto
Permisos para espacio publico
Permisos para eventos masivos
Solicitud servicios de atención a población vulnerable

CLASE DE QUEJA
Falta personal calificado para las conciliaciones
Falta equipos de cómputo para realizar una buena atención
Se debe priorizar los casos ya que a veces la persona que atiende no permite explicar bien el problema y no se resuelve el problema rápidamente.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MCCO.203.110.8
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

CLASE DE RECLAMO
Da tristeza entrar a una edificación de estas , ya que está en muy malas condiciones, ya que se está derrumbando y esto es notorio
El equipo de cómputo fue muy malo, ya que se bloquea constantemente y no fue posible tomar la diligencia
Falta colocar sillas en la parte de afuera de las oficinas para sentarse cómodamente mientras toca el turno, pues siempre hay mucho usuario.
La ubicación de la oficina no es la adecuada ya que se encuentra en un lugar poco visible y de difícil acceso
La entrada y las gradas son muy miedosas

CLASE DE SUGERENCIA
Falta colocar sillas en la parte de afuera de las oficinas para sentarse cómodamente mientras toca el turno, pues siempre hay mucho usuario.
Se necesita más personal en la Oficina del CLOPAD para la atención de los usuarios.
Colocar rampas en el edificio para las personas discapacitados


SECRETARIA DE SALUD

CLASE DE PETICION
La inscripción en el subsidio de adulto mayor
Solicitud de vinculación a régimen subsidiado
Peticiones de prestación del servicio de prevención en salud

CLASE DE QUEJA
No se da respuesta a las peticiones de los ciudadanos en los términos de Ley
No se le da solución a las necesidades.
Que demoras en los trámites de los ciudadanos.
Mala prestación del servicio de salud por parte de las EPS

CLASE DE RECLAMO
No justificación de del retiro del subsidio del adulto mayor
Lo injusto en la logística de la atención al adulto mayor
No hay acceso a personas con discapacidad
Tecnología insuficiente
La infraestructura de la secretaria de salud es pésima lo que no permite una buena atención

CLASE DE SUGERENCIA
Deben mejorar las instalaciones de la secretaria por ejemplo donde atienden a los adultos mayores

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MCCO.203.110.8
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

SECRETARIA DE EDUCACION

CLASE DE PETICION
Solicitud de matrícula en una Institución Educativa
Traslado de alumno a otra Institución Educativa
Solicitudes de escalafón docentes
Liquidación de tiempo laboral

CLASE DE QUEJA
La dificultad para poder hablar con la Secretaria de Educación siempre dicen que no está.
No atienden nunca el teléfono de la secretaria de educación obligando a los ciudadanos a volver despasarse a la secretaria
Instituciones Educativas en pésimas condiciones de infraestructura
Tecnología Insuficiente

CLASE DE RECLAMO
No hay acceso a personas con discapacidad
Instituciones Educativas que no cumplen con las jornadas laborales


CLASE DE SUGERENCIA
Mejoramiento de la infraestructura de las instituciones Educativas y de la secretaria de educación que permita brindar un mejor servicio.

SECRETARIA DE PLANEACIÓN, DESARROLLO Y MEDIO AMBIENTE

CLASE DE PETICION
Mejorar la tecnología, lo demora el proceso de trámite para los ciudadanos
Conflictos vecinales por problemas en viviendas a causa de humedades.
Determinar nomenclaturas en las viviendas
Solicitud de corrección de estratificaciones
Inclusión y retiros en el SISBEN

CLASE DE QUEJA
Siendo una oficina tan pequeña, toca esperar que pregunten que necesita?
La entrada es muy peligrosa...riesgo de caída
No resuelven las peticiones eficientemente
Cuando uno va algún trámite o petición los funcionarios no se encuentran

CLASE DE RECLAMO
No hay acceso a personas con discapacidad (tres inquietudes acerca del mismo problema)
La atención en la oficina del SISBEN no es la más adecuada empezando por la

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
		CÓDIGO: MCCO.203.110.8
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

infraestructura, como en la atención de algunos empleados

CLASE DE SUGERENCIA

Conseguir un sitio adecuado para la ubicación de la secretaria ya que tiene muchísimas dependencia y el sitio es demasiado pequeño

SECRETARIA DE JURIDICA

CLASE DE PETICION

Solicitudes copia de contratos
Copia de Actos Administrativos
Solicitudes aperturas procesales

CLASE DE QUEJA

Demasiada tramitología, afectando a los ciudadanos que buscamos consultar información de contratación.

CLASE DE RECLAMO

No está bien que siendo oficinas públicas en jornadas laborales de 8 horas, tomen decisiones internas de no atender sin avisar a la comunidad

CLASE DE SUGERENCIA

Es la necesario mejorar la Infraestructura ya que no es la más adecuada para la atención

SECRETARIA DE DESARROLLO HUMANO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

CLASE DE PETICION

Mejorar la tecnología, lo demora el proceso de trámite para los ciudadanos.

CLASE DE QUEJA


Falta tecnología

CLASE DE RECLAMO

No se da respuesta a las peticiones de los ciudadanos en los términos de Ley

CLASE DE SUGERENCIA

Debería existir otra ventanilla única para mejorar el servicio

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9]
		CÓDIGO: MCCO.203.110.8
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010


4. PQRS A TRAVÉS DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS

La Alcaldía municipal actualmente cuenta con 15 Buzones de sugerencias ubicados en diferentes secretarías o puntos estratégicos:


1. Secretaria de Planeación, Desarrollo y Medio Ambiente
2. Medio Ambiente
3. Archivo Histórico
4. Archivo General
5. Deportes y Recreación
6. Tesorería
7. Secretaria de Gobierno
8. Rentas
9. Sistemas
10. Despacho
11. Inspecciones de Policía
12. Despacho del Alcalde
13. Casa de Justicia
14. Comisaria de Familia
15. Desarrollo Social y Comunitario

Las solicitudes realizadas a través de este medio se hacen saber al Secretario de Despacho, con el fin de que se tomen las acciones pertinentes para dar respuesta o solución a lo planteado por la comunidad. De manera General a través de este medio se reciben solicitudes que tienen que ver con la atención que se le brinda al usuario: quejas como la rapidez en el servicio, la tramitología, la mala atención al usuario, queja de condiciones de atención al usuario y denuncias de subsidios de damnificados son las que se presentan con mayor frecuencia. A continuación se relaciona el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias que se recibieron a través de los buzones:

DEPENDENCIA	OBSERVACION
Archivo Histórico	<ul style="list-style-type: none"> • Falta tecnología
Archivo General	<ul style="list-style-type: none"> • Me encanto el servicio, Gracias.
Casa de Justicia	<ul style="list-style-type: none"> • Falta personal calificado para las conciliaciones • Falta equipos de cómputo para realizar una buena atención
Comisaria de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • La oficina queda en un segundo piso y es de difícil acceso
Dirección de Desarrollo Social y	<ul style="list-style-type: none"> • Difícil Acceso y muy mala la edificación, Corremos peligro. • Da tristeza entrar a una edificación de estas , ya que esta en muy

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MCCO.203.110.8
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

Comunitario	<ul style="list-style-type: none"> malas condiciones , ya que se está derrumbando y esto es notorio La entrada y las gradas son muy miedosas
Deporte y Recreación	<ul style="list-style-type: none"> Excelente personal, muy diligente y con vasta experiencia en materia de deporte y recreación
Despacho	<ul style="list-style-type: none"> El Alcalde debería permanecer más en la oficina para atender a los usuarios Informar mejor los horarios de atención
Inspección Primera y Segunda de Policía	<ul style="list-style-type: none"> La ubicación de la oficina no es la adecuada ya que se encuentra en un lugar poco visible y de difícil acceso. Falta colocar sillas en la parte de afuera de las oficinas para sentarse cómodamente mientras toca el turno, pues siempre hay mucho usuario. Se debe priorizar los casos ya que a veces la persona que atiende no permite explicar bien el problema y no se resuelve el problema rápidamente. El equipo de cómputo fue muy malo, ya que se bloquea constantemente y no fue posible tomar la diligencia. Felicitaciones a la funcionaria Luz Idalba, atiende muy bien.
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Siendo una oficina tan pequeña, toca esperar que pregunten que necesita?? La entrada es muy peligrosa...riesgo de caída
Rentas	<ul style="list-style-type: none"> Estudiar la posibilidad de uniformar al personal. No se le da solución exacta a las inquietudes Mejorar la tecnología
Secretaria de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> No hay acceso a personas con discapacidad (tres inquietudes acerca del mismo problema) Difícil acceso
Secretaria de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> Debería existir otra ventanilla única para mejorar el servicio(Agilidad)
Secretaria de Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> Se necesita más personal en la Oficina del CLOPAD para la atención de los usuarios. Colocar rampas en el edificio para ls personas discapacitados. No hay acuerdo en los procesos entre tránsito y gobierno Colocar sillas para la comodidad de los usuarios.
Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> Se debe mejorar la ubicación de la oficina Se recomienda reubicar o reorganizar la oficina
Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la Infraestructura


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MCCO.203.110.8
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

5. RECOMENDACIONES

- Se debe fomentar e implementar el uso del aplicativo web PQRS, como herramienta que permita la capacidad para mejorar los servicios, a través de la cual los ciudadanos puedan registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias y de igual forma, consultar el estado de las mismas.
- Realizar retroalimentación de los resultados con los funcionarios de cada Secretaría para realizar su seguimiento y mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.
- Revisar a diario los correos institucionales, con el propósito de identificar las peticiones que se registran a través de este medio.
- Tener en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011: *“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”* Igual que lo establecido en la Ley 1755 del 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”.*

6. CONCLUSION

Los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos pueden presentar de manera respetuosa quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, respecto de cualquier trámite o servicio que sea competencia de la Alcaldía Municipal, y sobre el cual se presente algún grado de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación así como de la deficiencia o baja calidad de las mismas. Teniendo en cuenta lo anterior la Administración Municipal no tiene habilitado el Link de PQRS en la Pagina Institucional, limitando el medio de comunicación entre la comunidad y la Administración.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MCCO.203.110.8
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

El compromiso de las diferentes áreas que componen la Administración Municipal para dar respuesta a los derechos de petición en los términos que establece la ley tiene muchas deficiencias, evidenciándose pocos controles por parte de las secretarías para su respuesta, de igual forma se detectaron falencias en la custodia de la documentación en las secretarías ya que se encontraron una gran cantidad de solicitudes que hizo la comunidad que no se encontraban en la dependencias y que al parecer se encontraban extraviadas.

Por tanto la oficina de Control Interno hace un llamado urgente para que se tomen medidas de control al interior de cada secretaría a la custodia de los documentos, siendo necesario implementar un mecanismo que identifique la persona responsable del documento y su disposición final.

Es importante recordar que toda solicitud o petición que realice la comunidad aun sin estar marcada como derecho de petición debe ser gestionada como tal y contestada en los términos y plazos que establece la Ley.