AMPC-250-23-01-05

ALCALDIA MUNICIPAL DE PUERTO CONCORDIA META

PRIMER SEMESTRE 2016 SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PUERTO CONCORDIA META, EN CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PUERTO CONCORDIA META "HONESTIDAD Y COMPROMISO POR CONCORDIA"

30 DE JUNIO DE 2016

ELABORO VIVIANA MEDINA T.
JEFE DE CONTROL INTERNO

PRESENTACIÓN

La Administración Municipal de Puerto Concordia Meta presenta el informe del primer semestre de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011. Corresponde a la oficina de Control Interno vigilar la atención prestada a los usuarios de acuerdo con las normas legales vigentes, evidenciada con la rendición de un informe semestral de la entidad. El sistema de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se convierte en una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar la realidad de lo que está sucediendo ante el servicio ofrecido a los usuarios reflejando el cumplimiento o incumplimiento de los objetivos misionales de la Administración Municipal de Puerto Concordia Meta **"HONESTIDAD Y COMPROMISO POR CONCORDIA".**

OBJETIVOS

Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: "En toda Entidad Pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la Entidad". De igual manera, lo reglado en la Ley 1474de 2011, en su artículo 76 que formula la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del presente informe.
Con todo esto se busca cambiar la percepción de la Ciudadanía ante los entes territoriales generando confianza y credibilidad, consolidando una política activa de atención al ciudadano, así evitar posibles insuficiencias en los servicios ofrecidos por la administración Municipal **"HONESTIDAD Y COMPROMISO POR CONCORDIA".**

ALCANCE

En cumplimiento con el "ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, por el 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, en el ARTÍCULO 76. LA OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, "*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 un informe semestral sobre el particular. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los posibles 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 o para hacer su petición o solicitud de información".

CONTEXTUALIZACIÓN

La Alcaldía Municipal de Puerto Concordia Meta, dispone de:
Buzón de PQRS, cuenta con una funcionaria que cumple todas las funciones de atención al usuario ofreciendo así el servicio personalizado, ubicada en la entrada de la administración Municipal, la actividad de abrir el buzón está programada por la Secretaria de Gobierno y en compañía de la funcionaria de atención al Usuario y la jefe de control interno de gestión, se levanta un acta y se dirige a la oficina responsable para su respectiva respuesta de la misma.

La página Web: está activo el link de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias el cual es monitoreado en fechas programadas por la funcionaria Técnico administrativo de archivo, quien lidera la página institucional de la entidad y todo lo referente de gobierno en línea, la funcionaria de atención al usuario; cuya finalidad es verificar si existen PQRS para iniciar su proceso de seguimiento a la respuesta.

Líneas institucionales: se cuenta con 6 líneas institucionales las cuales están bajo la responsabilidad de los siguientes funcionarios: Alcalde Municipal, Secretario Social y de Participación, Secretario de Gobierno, Atención al Usuario, Inspección de Policía y despacho del alcalde con ella se busca mejorar el servicio al usuario y apoyo de las mismas funciones.

Servicio de Wi fi: a partir del 24 de abril del 2016 la entidad firma contrato por prestación de servicio de wi fi con la empresa "Punto Red de Telecomunicaciones S.A.S y a partir de esta fecha se tiene el servicio para todos los equipos de la entidad, solo un equipo no se tuvo conectividad, en ocasiones se cae la red pero normalmente la señal es buena.

Líneas de Modems: la entidad cancela mensualmente un plan corporativo por el servicio de internet por 12 líneas de Módems

ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Ante las diferentes herramientas de comunicación con que cuenta la Entidad tales como: ventanilla única, servicio al ciudadano con cada uno de los servidores públicos, vía celular, pagina Web, correo electrónico, los medios de comunicación anteriormente mencionados están al 100% a disposición de los ciudadanos para que hagan uso de ellos, en los referente a la recepción, seguimiento de respuestas de respuestas a las Peticiones Quejas Reclamos y sugerencias de los clientes internos y externos de la Administración Municipal de Puerto Concordia Meta "HONESTIDAD Y COMPROMISO POR CONCORDIA se obtuvo la siguiente información en el primer semestre del 2016:

Ítem	Oficina	Derechos de petición	Respuesta a tiempo	Respuesta extemporánea
1	Despacho del Alcalde	4	3	1
2	Secretaria de Gobierno	6	5	1
3	Secretaria de Desarrollo y Proyección	7	6	1
4	Secretaria Social y de Participación	1	1	0
5	Secretaria de Hacienda	6	6	0
6	Técnico administrativo del área de salud de sisben	2	2	0
7	Control interno de gestión	0	0	0
8	Comisaria de Familia	0	0	0
9	Inspección de Policía	0	0	0
10	Profesional Administrativo Área Salud	0	0	0

11	Técnico Administrativo Despacho del Alcalde	0	0	0
12	Técnico administrativo de archivo	0	0	0
13	Técnico administrativo de almacén	0	0	0
14	Técnico Administrativo Secretaria de Hacienda	0	0	0
15	Técnico Administrativo Secretaria Desarrollo y Proyección	0	0	0
16	Técnico administrativo de familias en acción	0	0	0
17	Auxiliar administrativo Biblioteca	0	0	0
	TOTAL	26	23	3

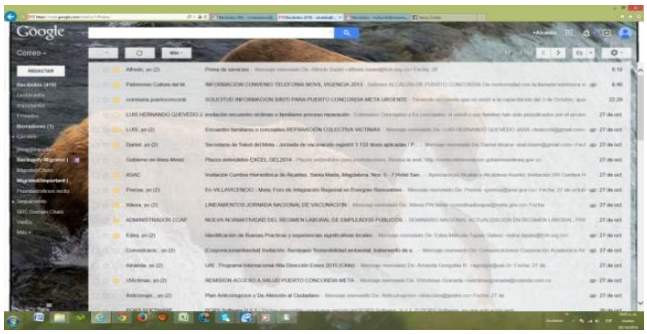
PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECEPCIONADAS EN FISICO

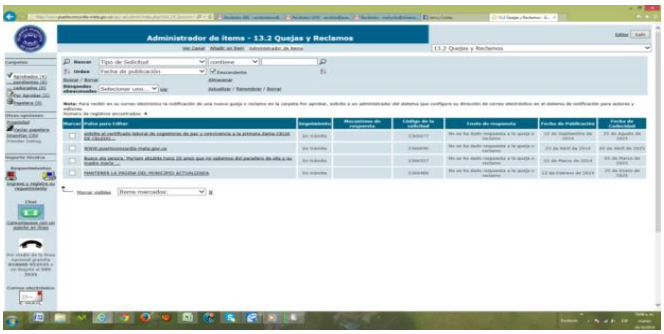
DEPENDENCIAS	RE DIRECCIONARON	SOLICITUDES =S QUEJA = Q RECLAMO= R SUGERENCIA= SU	RESPUESTA A TIEMPO	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA
SECRETARIA DE GOBIERNO	HOSPITAL	1 Q		
		1Q	1	0
		1 Q	1	0
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO AREA SALUD	HOSPITAL	10 Q		
	CAJACOPI	4 Q		
	NUEVA EPS	1 Q		
TECNICA ADMINISTRATIVA AREA SALUD SISBEN	CAJACOPI	9 Q		
DESPACHO DEL ALCALDE		1 Q	1	0
		1 Q	1	0
	INSPECCION DE POLICIA	1 Q	1	0
		1 Q	1	0
	SECRETARIA DE DESARROLLO Y PROYECCION	1 Q	0	1
Secretaria de Desarrollo y Proyección		1 Q		

		1 Q		
TOTAL		34		

BUZÓN DE PQRS – PÁGINA WEB- CORREO ELECTRÓNICO

Buzón PQRS	Rta a tiempo	Rta Extemporánea	Página Web	Rta a tiempo	Rta Extemporánea	Correo Electrónico	Rta a tiempo	Rta Extemporánea
0	0	0	0	0	0	0	0	0





SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQRS

Se analizó el 100% de los P.Q.R, radicados por medio físico y tecnológico para el Primer semestre de 2016, y se concluye lo siguiente:

Se recibieron veintiséis (26) Derechos de petición y se obtuvo la siguiente información:

Total de derechos de petición	%	Respuesta oportuna	%	Respuesta extemporánea	%
26	100%	23	97%	3	3%

Se recibieron cero (0) PQRS mediante el correo electrónico durante el primer semestre de 2016 consolidando la siguiente información:

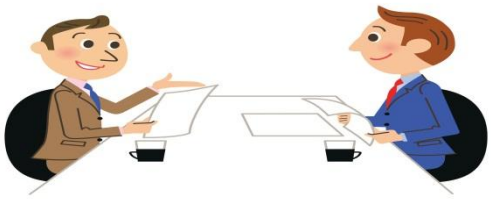
Total derechos de petición	%	Respuesta oportuna	%	Respuesta extemporánea	%
0	0%	0	0%	0	0%

En la Secretaría de Desarrollo y Proyección durante el primer semestre fue la dependencia donde más se re direccionaron derechos de petición se recibieron 7 y 6 obtuvieron oportuna respuesta y 1 se le dio respuesta extemporánea.

La entidad dispone de los medios idóneos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:

- **PERSONAL:** se realiza directamente por las personas interesadas acudiendo ante la Oficina de Atención al Usuario. Todos los servidores públicos están en la obligación de recepcionar las peticiones.

- **ESCRITO:** refiere a la presentación de un documento elaborado, mediante el cual da a conocer una inconformidad; puede ser recibido en la Ventanilla Única de Correspondencia o depositado en el buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



- **WEB:** todas aquellas que se publiquen en la página web y que sean de su jurisdicción en la página www.puerto concordia.gov.co / módulo de "Quejas, Reclamos y Sugerencias".

En este servicio se facilita la solicitud y realización de consultas virtuales por internet.

- **CELULAR:** las que se recepciónan a través de la línea directa de la "Oficina de Atención al Usuario" o las 5 líneas institucionales entregadas a los siguientes servidores públicos: Alcalde Municipal, Secretario Social y de Participación, Secretario de Gobierno, Atención al Usuario, Inspección de Policía y despacho del alcalde.

- **CORREO POSTAL:** corresponde a todas las informaciones allegadas por intermedio de los correos certificados o entidades dedicadas al envío de documentos.

- **CORREO ELECTRÓNICO:** todas aquellas que sean remitidas a las cuentas de correo institucional de las diferentes dependencias de la Administración Municipal.

- **BUZÓN:** este se encuentra ubicado en la entrada principal de la Alcaldía Municipal.

Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra, también puede presentarse a través de medios electrónicos.

CONCLUSIONES

- Mejoramiento continúo en el proceso de seguimiento a las PQRS.
- No se cuenta con un software para registrar la información que allega a la entidad, que contenga alertas para evitar respuestas extemporáneas.

- Se tiene publicado en un lugar visible y en la página web institucional la información sobre Horarios de atención a la ciudadanía.

- Se tienen establecidos canales de atención que permiten la participación ciudadana como son: servicio de internet para tener acceso a los correos electrónicos institucionales por dependencias, la página web y link de fácil acceso, atención directa en las oficinas de los servidores públicos y telefónicamente a través de las líneas institucionales. Ofreciendo así las herramientas necesarias para mejorar la atención al ciudadano y minimizar las posibilidades de incrementar el ingreso de PQRS.

RECOMENDACIONES

- promover el uso de los diferentes medios de comunicación con que cuenta la entidad para conocer las inquietudes de los ciudadanos.

- Implementar trámites en línea en la página Web para así mejorar a un más el servicio de atención al ciudadano.

- Intensificar el trabajo en equipo de los servidores públicos de la Administración Municipal con todo lo relacionado en la atención al usuario, gobierno en línea y el buzón de PQRS en físico ubicado en la entrada de la administración Municipal.

- Adquirir un software que incluya las alertas de respuesta controlando sus términos de las PQRS, desde cada secretaría de despacho y servidores públicos vinculados en este proceso aportando así la eficacia y eficiencia.

VIVIANA FERLEN MEDINA TORRES
Jefe de Control Interno
Puerto Concordia Meta