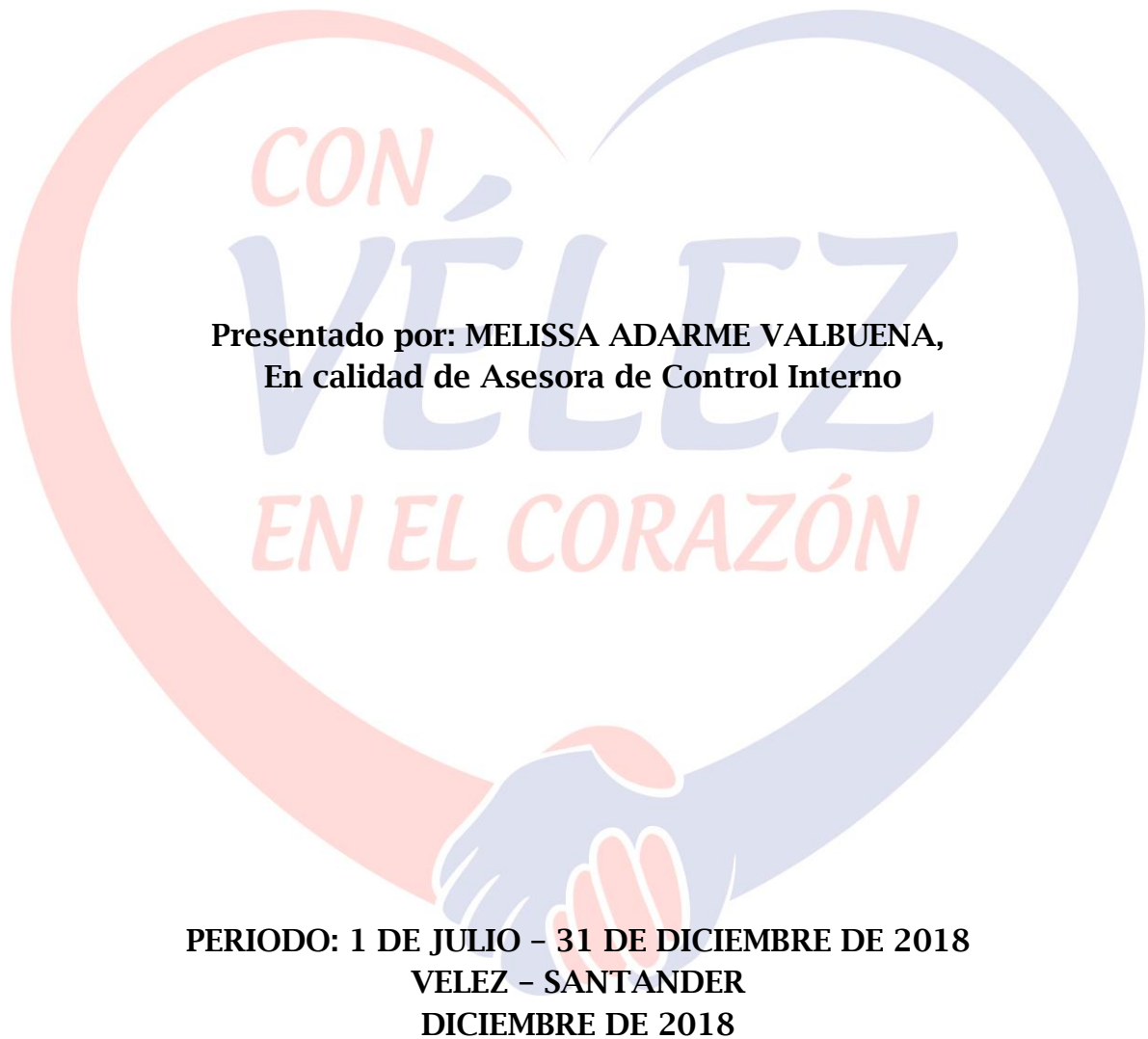

	ALCALDIA MUNICIPAL DE VÉLEZ CONTROL INTERNO		
	Versión: 2.0	Fecha: Agosto de 2016	Página 1 de 6

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS DEL MUNICIPIO DE VELEZ, EN CUMPLIMIENTO AL
ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2.011, ESTATUTO
ANTICORRUPCION.**



	ALCALDIA MUNICIPAL DE VÉLEZ CONTROL INTERNO		
	Versión: 2.0	Fecha: Agosto de 2016	Página 1 de 6

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, la Oficina de Control Interno presenta al Dr. Leonardo Javier Pico Ortiz, en su calidad de Alcalde Municipal de Vélez, el informe semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias correspondiente al segundo semestre del año 2018; radicadas en la oficina de ventanilla única, creada para tal fin; además de contar con un espacio en la pág. web de la entidad, permitiendo que la comunidad veleña y demás interesados instauren allí sus peticiones y/o solicitudes a través del menú P.Q.R y obtener respuesta oportuna, está acorde con los lineamientos de Gobierno en Línea y las necesidades de los usuarios; igualmente en el correo de contactenos@velez-santander.gov.co


MARCO LEGAL

Constitución Política De Colombia. Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 Artículo 76: 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.

Ley 1712 de 2014 de Transparencia y acceso a la información pública nacional

Ley 1755 de 2015 de Junio 30 de 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.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE VÉLEZ CONTROL INTERNO		
	Versión: 2.0	Fecha: Agosto de 2016	Página 1 de 6

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.

Directiva Presidencial 04 del 22 de Mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.

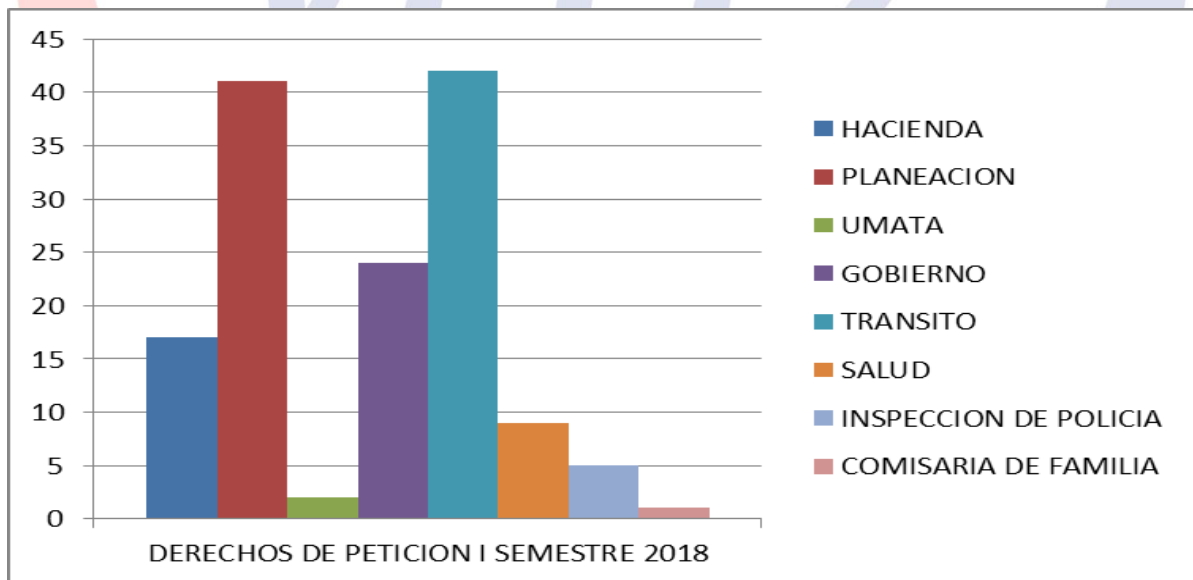
OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 el Artículo 76, el cual norma 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. Y así contribuir a la mejora de atención al ciudadano.


DERECHOS DE PETICION

SECRETARIAS	CANTIDAD	SOLICITUD
Hacienda	8	Prescripciones impuesto predial, información de industria y comercio, cobros coactivos, pago de impuestos, tributaria.
Planeación	29	Alumbrado público, visitas oculares, información de contratos de obra, información de subsidios de vivienda, vías, verificación uso del espacio público, canalización de aguas lluvia.
Transito	34	solicitud de certificación resolución del cupo del ministerio de transporte con la cual fue matriculado de un vehículo Prescripción comparendos, registro de vehículos y otros tramites
Gobierno	17	Control a los establecimientos de venta de licores, certificaciones laborales, Convenios y contratos de prestación de servicios, asuntos laborales,

		espacio público, de comisaria de familia, de inspección de policía, de coordinación ciudadana, visitas oculares, información one racing, información sobre el contrato de compraventa de uniformes,
UMATA	2	Problemática proliferación de caninos, solicitud de copia de contrato de arrendamiento, información sobre contratos suscritos entre la umata y otros
Salud	6	Información EPS, autorización de órdenes médicas, información sobre el programa población discapacitada por enfermedades degenerativas, solicitud de valoración psicológica.
Inspección de Policía	3	Información sobre procesos policivos.
Familias en Acción	1	Solicitud de inclusión programas familias en acción.
Total	100	



Se puede observar en el gráfico, que la concentración en derechos de petición se encuentra en las secretarías de Tránsito Planeación y Gobierno; seguida por la secretaria en menor cantidad la secretaria de Hacienda, Salud, Umata, Inspección de Policía y Familias en Acción; lo anterior en lo que respecta a los

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE VÉLEZ CONTROL INTERNO		
	Versión: 2.0	Fecha: Agosto de 2016	Página 1 de 6

derechos de Petición, es decir, sin enunciar en este ítem las solicitudes de otros temas, los cuales se relacionan en el siguiente punto.

OTRAS SOLICITUDES


Entre las diferentes solicitudes radicadas en la Alcaldía de Vélez, se encuentran las realizadas por los Entes de Control, Comunidad en general, Entidades Judiciales, Entidades educativas, Entidades departamentales, Ministerios, Funcionarios de la Alcaldía, Policía Nacional, Entidades bancarias, entre otros.

En el periodo en estudio de Julio a Diciembre de 2018 se radicaron en ventanilla única un total de 2000 solicitudes, incluidos los Derechos de petición; la mayor parte de estos de solicitud de información, Certificaciones, autorizaciones médicas, solicitud de permisos, verificación de cumplimiento de normatividad, invitaciones, solicitud de toma de medidas ante algunas situaciones, de viviendas en riesgo, entre otros. En la página web del municipio, no se han instaurado P.Q.R.S en el segundo semestre del año 2018.

La oficina de control interno, en cumplimiento a su rol de evaluación y seguimiento, ha venido realizado seguimiento a la respuesta a los diferentes derechos de petición radicados en ventanilla única, con el objeto que la misma sea oportuna, recalcando tal situación y generando a su vez cultura de autocontrol en los funcionarios responsables del proceso.


Recomendaciones y Conclusiones:

- Contestar los derechos de petición y cada una de las solicitudes de forma diligente de forma tal que los usuarios queden satisfechos con su respuesta y se denote el trámite que se le dio a la misma.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE VÉLEZ CONTROL INTERNO		
	Versión: 2.0	Fecha: Agosto de 2016	Página 1 de 6

- Dejar constancia que no se le entrego la respuesta a las solicitudes en razón a que los usuarios no tiene número de contacto, ni dirección.
- Al recibir las solicitudes ventanilla única debe solicitar que dejen un teléfono de contacto o dirección para poder comunicar el trámite que se le dio a la petición.
- Dejas constancia de las entregas de lo requerimientos.
- Dar continuidad a la respuesta oportuna de las solicitudes, con el fin de no dejar vencer términos y evitar que se reiteren solicitudes por el mismo tema; lo que puede ayudar a disminuir el número de solicitudes radicadas
- Que se continúe con el proceso de entrega de correspondencia de manera oportuna y en el menor tiempo posible.
- Seguir sensibilizando a los funcionarios respecto de la importancia de contestar en términos de oportunidad y materialidad todas las peticiones
- Se continua con la recomendación respecto a la publicación de los Derechos de Petición en la página web de la entidad o en un medio que permita el seguimiento de la comunidad, en cumplimiento a la circular 001 de 2011, en su numeral 3 que reza: “las entidades destinatarias de la presente circular dispondrán de un registro público organizado sobre 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 el número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la pág. web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”. Y Ley de transparencia de la información

Presentado por:

	ALCALDIA MUNICIPAL DE VÉLEZ		
	CONTROL INTERNO		
Versión: 2.0	Fecha: Agosto de 2016	Página 1 de 6	Código DC-E-CI-01 S-Doc

MELISSA ADARME VALBUENA

Asesora de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO

