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

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS DEL MUNICIPIO DE VELEZ,**

Presentado por: TANYA BARÓN
Asesora de Control Interno

PERIODO: 1 DE ENERO – 30 DE JUNIO DE 2020
VELEZ – SANTANDER

Dirección: Calle 9 N° 2-37 - **Teléfono:** 3112269471 - **Peticiones, Quejas y Reclamos - Correo electrónico:**
alcaldia@velez-santander.gov.co - **Página Web:** www.velez-santander.gov.co

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

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y el contenido del **MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES ,QUEJAS,RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**, adoptado mediante la Resolución número 033 de 2017; la Oficina de Control Interno presenta a la Dra. Angélica María Mateus Santamaría; en su calidad de Alcaldesa Municipal de Vélez, el informe semestral de las **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**, correspondiente al primer semestre del año 2020; radicadas en el siguiente canal:

- **Presencial - Oficina de ventanilla única radicación -VUR.**

NO se incluyen en el presente informe la Información proveniente de los siguientes **canales oficiales** especificados en el Manual de PQRSD:


- **Telefónico.**
- **Virtual: contactenos@svelez-santander.gov.co , www.velez-santander.gov.co**
- **Radicados PQRS página web y radicados en el correo de contactenos@velez-santander.gov.co**

Lo anterior, en razón a que no se allegó la información solicitada a la Oficina de Control Interno

Por otro lado, tampoco se recepcionó información de las PQRSD, _radicadas en correos institucionales oficiales y no oficiales, con los cuales opera, cada dependencia.

MARCO LEGAL

Dirección: Calle 9 N° 2-37 - **Teléfono:** 3112269471 - **Peticiones, Quejas y Reclamos - Correo electrónico:** alcaldia@velez-santander.gov.co - **Página Web:** www.velez-santander.gov.co

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

CONSTITUCION POLITICA 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. 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. Art. 76.

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

Ley 1755 de 2015 de junio 30 de 2015


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 ciudadano realicen sus comentarios. Y así contribuir a la mejora de atención al ciudadano.

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

PROBLEMAS DETECTADOS

- No se encuentra establecido en el **Manual PQRSD y/o MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**, los **CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA PETICIÓN**; que permiten establecer un correcto direccionamiento y priorización de las **PQRSD** para cada dependencia, conforme guarden relación directa con el tema o asunto de la petición presentada, y las Tablas de Retención Documental TRD de la entidad.
- En la entidad, existen más de diez(10) de correos oficiales y No oficiales, a través de los cuales PQRSD son recepcionadas y contestadas ; todos estos pertenecientes a funcionarios de la entidad, y/o contratistas.
- Dado que No existe un procedimiento establecido y sistémico, para la ATENCIÓN DE PQRSD, es de mucha dificultad seguir la trazabilidad del proceso.
- El Manual de **PQRSD**, no incluye un proceso de **CICLO DE CORRESPONDENCIA** , que garantice la **CONTESTACIÓN OPORTUNA** de las **PQRSD**.
- La funcionaria encargada de la **VUR**, desarrolla funciones adicionales, como Atención al público, en el despacho de la alcaldesa y Secretaría de Gobierno.
- No se genera atención a las PQRSD, a partir del link, de, **PQRDS Recepción de Solicitudes de página web**.


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

- No existe un Sistema de Registro, que consolide la radiación de **PQRSD** realizadas por los diferentes canales y medios de recepción en la entidad.
- Retrasos en el envío de correspondencia por parte del responsable del canal contactenos@velez-santander.gov.co a su destinatario; así como el envío a **NO destinatarios**, afectando la confidencialidad del mensaje.

Como se evidencia en la imagen; en una comunicación dirigida por parte de quejas@contraloriasantander.gov.co, a la Oficina de Control Interno, el día 18 de Mayo de 2020; este NO fue dirigido a su destinatario de manera inmediata; sino que por el contrario, por razones desconocidas, para la suscrita; el mensaje se direccionó el día 20 de mayo de 2020, a cuatro (4) correos NO institucionales; para posteriormente ser enviado al correo controlinterno@velez-santander.gov.co el 21 de mayo de 2020.



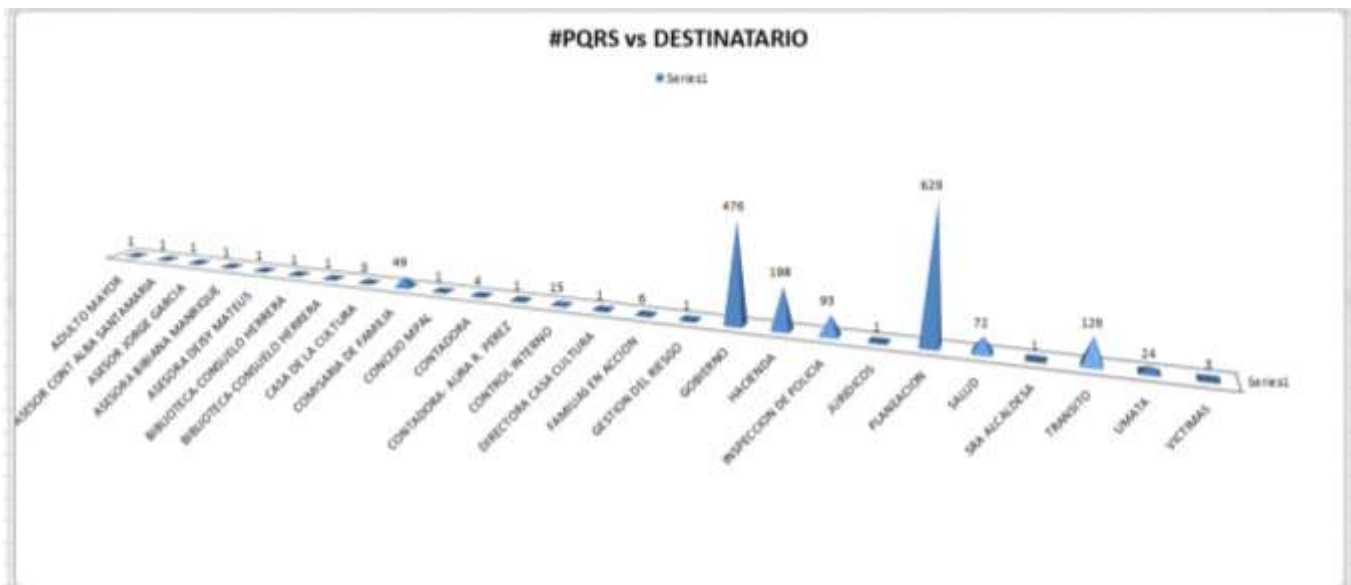
Dirección: Calle 9 N° 2-37 - **Teléfono:** 3112269471 - **Peticiones, Quejas y Reclamos - Correo electrónico:** alcaldia@velez-santander.gov.co - **Página Web:** www.velez-santander.gov.co

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

ESTADISTICA DE REGISTRO DE PQRSD POR CANAL ESCRITO VUR

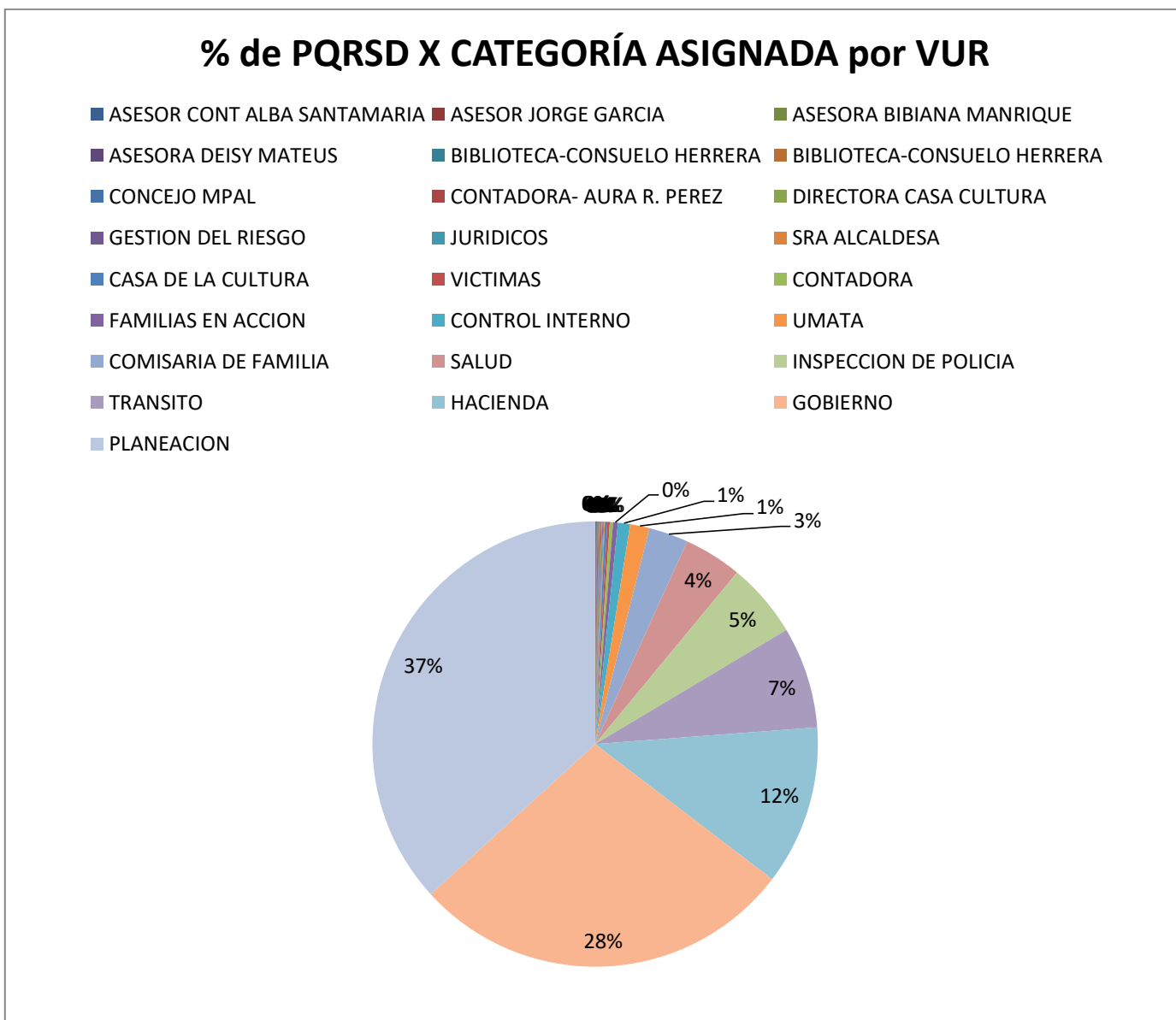
TOTAL = 1711 MIL SETECIENTAS ONCE PQRSD , recepcionadas por la VUR, las cuales han sido distribuidas a sus destinatarios por según las siguientes **VEINITISEIS (26) Categorías** creadas por la VUR. Ver tabla y gráfico siguiente:

ADULTO MAYOR	ASESOR CONT ALBA SANTAMARIA	ASESOR JORGE GARCIA	ASESORA BIBIANA MANRIQUE	ASESORA DEISY MATEUS	BIBLIOTECA-CONSUELO HERRERA	BIBLIOTECA-CONSUELO HERRERA	CASA DE LA CULTURA
1	1	1	1	1	1	1	3
COMISARIA DE FAMILIA	CONCEJO MPAL	CONTADORA	CONTADORA-AURA R. PEREZ	CONTROL INTERNO	DIRECTORA CASA CULTURA	FAMILIAS EN ACCION	GESTION DEL RIESGO
49	1	4	2	15	1	6	1
GOBIERNO	HACIENDA	INSPECCION DE POLICIA	JURIDICOS	PLANEACION	SALUD	SRA ALCALDESA	TRANSITO
476	198	93	1	629	72	2	126
UMATA	VICTIMAS						
24	3						




Gráfica 1. # PQRSD vs CATEGORÍA asignada por VUR.

Se puede observar en el gráfico, que la concentración en **PQRSD** se encuentra en las secretarías de **PLANEACIÓN Y GOBIERNO**, con **37%** y **28%** respectivamente; seguida de Secretaría de Hacienda con un **12%**.



Gráfica 2. # PQRSD vs CATEGORÍA asignada por VUR expresado en %.

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

Recomendaciones y Conclusiones:

- Integrar los **Proceso DE-S-PT-005. TRÁMITES Y DERECHOS DE PETICIÓN** y **GF-A-PT-013. TRÁMITE DERECHO DE PETICIÓN DE HACIENDA** al **Manual de PQRSD**, formulando un único proceso que contemple el trámite de **PQRSD**, conforme lo exige la normatividad vigente, y haciendo énfasis en la actual circunstancia de pandemia COVID -19.
- Operar la comunicación hacia y dentro de la entidad, por medio correos electrónicos oficiales (extensión @velez-santander.gov.co).
- Establecer en el proceso **PQRSD**, de manera **SISTÉMICA** para todas las **PQRSD**, recepcionadas en los diferentes canales y medios oficiales.
- Articular el proceso **ATENCIÓN A PQRSD** con el Ciclo Vital del Documento y Tablas de Retención Documental, de la entidad.
- Atender el link, de, **PQRDS Recepción de Solicitudes de página web**.
- Analizar la carga laboral, y situación de recursos tecnológicos asignada a la funcionaria encargada de VUR.

Dado a los 14 días del mes de Julio de 2020

Tanya Nguyen Barón N.

TANYA BARÓN

Asesora de Control Interno