
	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 2021
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 trimestral de las **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**, correspondiente al primer semestre del año 2021; reportada por:

- Informe General del módulo informático de ventanilla única PRADMA , adquirido en el año inmediatamente anterior , desde la opción REPORTE – GENERAL , disponible para el roll de usuario de control interno.
- Reporte PQRS –página web, reportado por el master web de la entidad.

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

MARCO LEGAL

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 ENERO 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.*

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


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


1. PROBLEMAS DETECTADOS

Los siguientes problemas fueron mencionados, en los informes anteriores, y persisten para el presente periodo:

- 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.
- Dado que No existe un procedimiento establecido y sistémico, para la **ATENCIÓN DE PQRSD**, es de mucha dificultad seguir la efectividad de del proceso.
- Es necesario que se establezca directrices sobre el proceso de **CICLO DE CORRESPONDENCIA**, para garantizar la **CONTESTACIÓN OPORTUNA Y EFICAZ** de las **PQRSD**.
- Los usuarios del módulo informático, manifiestan tener dificultades en el manejo del módulo informático, ya que este no se articula con el Ciclo Vital del Documento y las Tablas de Retención Documental, de la entidad.
- El aplicativo **PRADMA** presenta incoherencias entre la clasificación de **ESTADO A TIEMPO y RETRASADO de las PQRS**, frente al número de días entre la **FECHA DE RADICACIÓN y FECHA DE ÚLTIMO TRÁMITE**,

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

generando incertidumbre sobre la veracidad del estado del derecho de petición.

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

2. AVANCES

- En la entidad, se generaron correos oficiales, a fin de contrarrestar el uso de correos No oficiales, a través de los cuales PQRSD son recepcionadas y contestadas ; todos estos asociados a funcionarios de la entidad, y/o contratistas, a continuación se muestra el listado de correos operativos, con dominio @velez-santander.gov.co , según informa la dependencia TIC´s.

umata@velez-santander.gov.co

controlinterno@velez-santander.gov.co

transito@velez-santander.gov.co

gobierno@velez-santander.gov.co

planeacion@velez-santander.gov.co

tics@velez-santander.gov.co

ventanillaunica@velez-santander.gov.co

notificacionesjudiciales@velez-santander.gov.co

coordinacionciudadana@velez-santander.gov.co

juridica@velez-santander.gov.co

contratacion@velez-santander.gov.co

sisbenvelez@velez-santander.gov.co

inspeccionpolicia@velez-santander.gov.co

casaculturavelez@velez-santander.gov.co


contactenos@velez-santander.gov.co

hacienda@velez-santander.gov.co

comisariafamilia@velez-santander.gov.co

alcaldia@velez-santander.gov.co

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

notificacionesjudiciales@velez-santander.gov.co

coordinacionciudadana@velez-santander.gov.co

contratacion@velez-santander.gov.co

personeria@velez-santander.gov.co

salud@velez-santander.gov.co


alcaldesa@velez-santander.gov.co

contratacion@velez-santander.gov.co

concejomunicipal@velez-santander.gov.co

culturayturismo@velez-santander.gov.co

contaduria@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

3. ESTADISTICA DE REGISTRO DE PQRS D POR VIA WEB.

Para el periodo de estudio, se evidenció la continuación en la generación de atención a las PQRS D vía página web, , y desde el link de, **PQRS D Recepción de Solicitudes de página web**, solicitudes que son remitidas vía correo electrónico , por parte del área TIC's a la dependencia que dará respuesta al ciudadano.

En total se recibieron VEINTIOCHO (28) PQRS .


Se encuentran DIEZ (10) en estado APROBADO.

Se encuentran SIETE (7) en estado EN PROCESO .

Se encuentran ONCE (11) en estado SIN INICIAR.

Secretaría	Estado
Asesora de la Oficina de Control Interno	Sin Iniciar
Secretaría de Planeación	Aprobado
Secretaría de Hacienda	Aprobado
Secretaría de Planeación	Aprobado
Secretario de Tránsito y Transporte	Aprobado
Angélica Mateus - Alcaldía	En Proceso
Secretario de Tránsito y Transporte	En Proceso
Ventanilla Única	Aprobado
Secretaría de Hacienda	Aprobado
Secretario de Tránsito y Transporte	Aprobado
Secretaría de Hacienda	Aprobado
Secretaría de Hacienda	En Proceso
Secretaría de Hacienda	Aprobado
Angélica Mateus - Alcaldía	En Proceso
Secretaría de Planeación	En Proceso
Angélica Mateus - Alcaldía	En Proceso
Angélica Mateus - Alcaldía	Sin Iniciar

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

Secretaría de Hacienda	Sin Iniciar
Secretaría de Planeación	Sin Iniciar
Secretaría de Hacienda	Sin Iniciar
Angélica Mateus - Alcaldía	Sin Iniciar
Ventanilla Única	Sin Iniciar
Ventanilla Única	Sin Iniciar
Secretario General y de Gobierno	Sin Iniciar
Ventanilla Única	Sin Iniciar
Angélica Mateus - Alcaldía	Sin Iniciar
Secretaria de Salud Municipal	Aprobado
Ventanilla Única	En Proceso

Tabla1 . Reporte estadístico de PQRS , generado en la pagina web de la entidad Enero a Junio de 2021 (Fuente : Oficina Tic's).

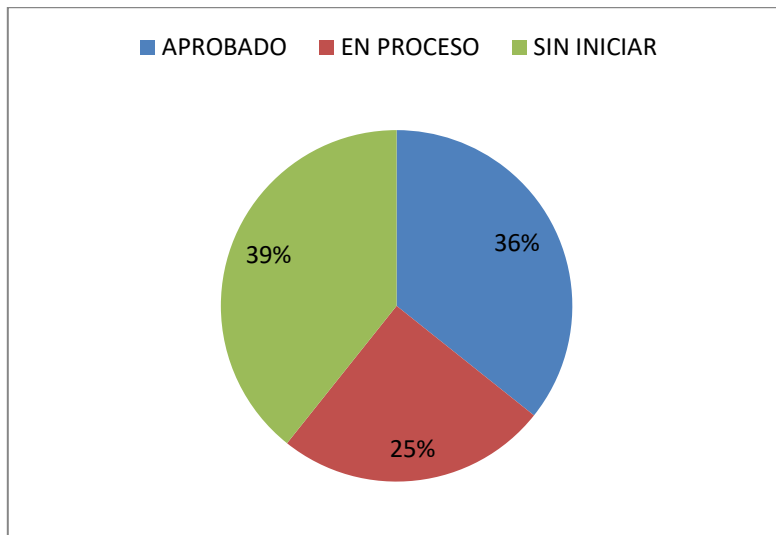



Imagen 1 . Porcentaje según estado de trámite de PQRS reportadas por página entidad Enero a Junio de 2021 (Fuente : Elaboración propias con información Oficina Tic's).

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


4. ESTADISTICA DE REGISTRO DE PQRSD POR CANAL ESCRITO

VUR

Dependencia	Nombres	Apellidos	Cantidad
Alcaldia	Angelica	Santamaria	14
	Mary	Diaz	15
Comisaria De	Jenny	Angulo Fontecha	81
Contadora	Aura	Perez	10
Control Interno	Tania	Baron Nieves	2
Coordinación	Diana	Diaz	10
CULTURA Y	Jimena	Santamaria Quiroga	4
Financiera	Alexandra	Alvarez Lizarazo	1
Inspeccion de	Jairo	Angulo Martinez	174
Oficina Juridica	Alex	patino	13
planeacion	Adriana	Rodriguez Medellin	428
	LICENCIAMIENT	URBANISTICO	551
pradma	pedro	pradma	8
	william	suarez	1
Salud	Vivian	Hernandez Manrique	131
Secretaria de	Sonia Stella	Garcia	477
Secretaria de Hacienda	Juan	Pardo Pardo	80
	Luis Carlos	Mateus	90
	Milena	Alvarez	79
Secretaria-Staría	MARY	DIAZ GRANADOS	1
sisben	Diego	Ariza	612
Transito	Jorge Alberto	Nieves	216
umata	Luisa	Guiza	66
Ventanilla Unica	Maribel	Martinez Jerez	29
VICTIMAS	Claudina	Angulo	10
			3103

Tabla 2. # PQRSD vs CATEGORÍA asignada por VUR para el periodo 01 de junio 2021 a 30 de junio de 2021.

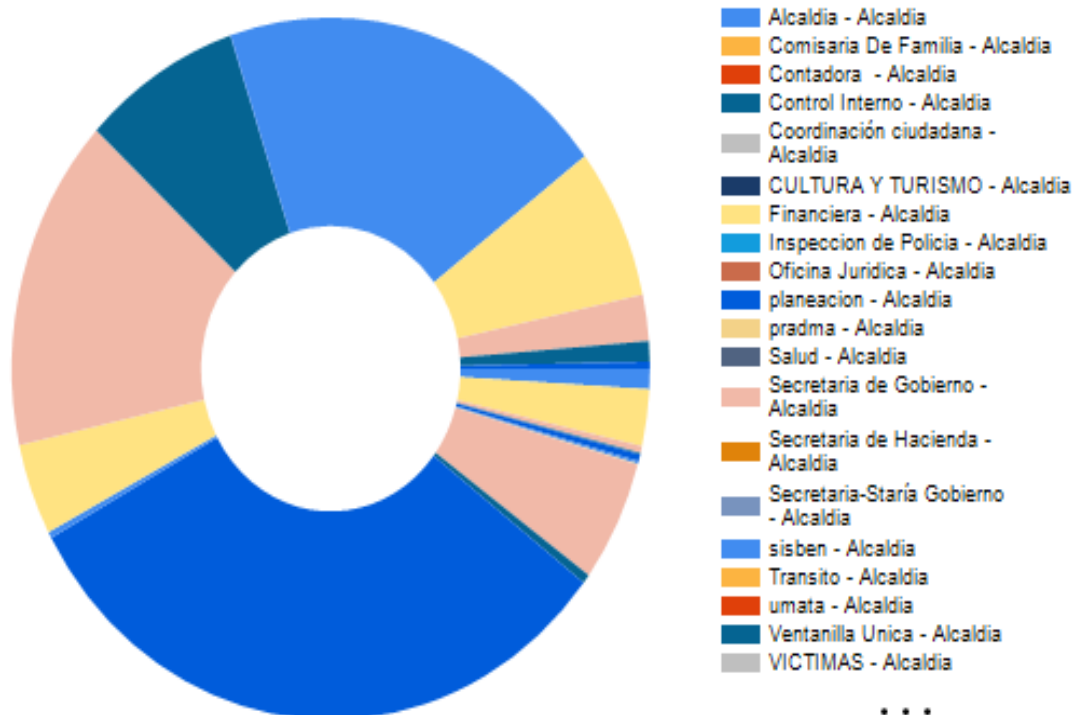
TOTAL = TRES MIL CIENTO TRES (3103) PQRSD , recepcionadas por la VUR, las cuales han sido distribuidas a sus destinatarios por según las

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


anteriores **VEINTE (20) Categorías** creadas para la VUR para este periodo.

Se puede observar en la tabla anterior, que la concentración en **PQRSD** se encuentra en las secretarías de **PLANEACIÓN con NOVECIENTOS SETENTA Y NUEVE (979) RADICADOS** dirigidos a la Secretaría de Planeación y Licenciamiento Urbanístico , Y **SECRETARÍA DE GOBIERNO**, con **CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE (477) RADICADOS** , y **SISBEN** con un **SEISCIENTOS DOCE (612) RADICADOS** .

Radicados por Dependencia



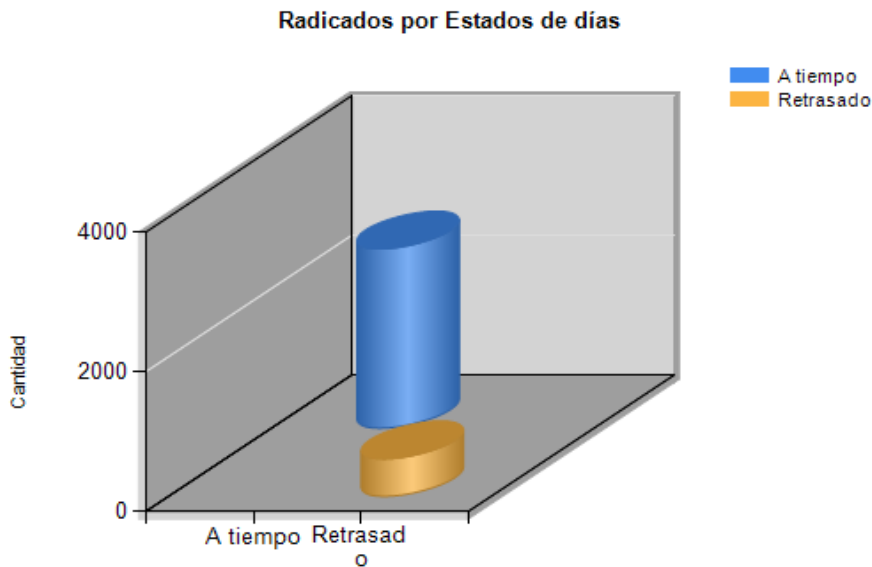
Gráfica 3. # PQRSD vs CATEGORÍA asignada por VUR expresado en número .

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


Con respecto al estado **A TIEMPO Y RETRASADO** , encontramos el siguiente resultado :

- **A TIEMPO : 2565** dos mil quinientos sesenta y cinco
- **RETRASADO : 538** quinientos treinta y ocho

Ver gráfico siguiente:



- **NOTA IMPORTANTE:** Conforme se indicó en el numeral 1 – **problemas detectados:** ” El aplicativo *PRADMA* presenta incoherencias entre la clasificación de **ESTADO A TIEMPO y RETRASADO de las PQRS** , frente al número de días entre la **FECHA DE RADICACIÓN y FECHA DE ÚLTIMO TRÁMITE**, generando incertidumbre sobre la veracidad del estado del derecho de petición” , razón por la cual la Oficina de Control Interno, manifiesta que **NO** tiene responsabilidad alguna sobre la generación de reportes del aplicativo, solo utiliza los reportes como insumo para construir el presente informe.

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

5. Recomendaciones y Conclusiones:

Del anterior informe, persisten las siguientes recomendaciones en tanto que no se han adoptado medidas tendientes a cumplirlas.

- 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.
- 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, siguiendo la normativa establecida para el fin.
- Analizar la carga laboral, y situación de recursos tecnológicos asignada a la funcionaria encargada de VUR.
- Se evidencia que las solicitudes de **EN PROCESO Y SIN INICIAR**, reportadas por la página web requieren ser atendidas.
- Solicitar al proveedor – operador del Software PRADMA, que ajuste los parámetros del aplicativo, a efectos de que exista coherencia en el ESTADO de la petición, frente a los días transcurridos entre la fecha del radicado y la última actuación.

Dado a los 15 días del mes de Julio de 2021

Tanya Nguyen Barón N.

TANYA BARÓN

Asesora de Control Interno

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