CONTRALORÍA GENERAL DEL QUINDÍO

Informe Semestral de las Peticiones, Quejas y Reclamos
Enero– Junio de 2017

CIELO MUÑOZ MUÑOZ
Asesor de Control Interno

Contenido

INTRODUCCIÓN 2
1. OBJETIVO: 3
2. ALCANCE 3
3. MARCO LEGAL: 3
4. METODOLOGIA: 15
5. DESARROLLO DEL INFORME: 16
6. CONTROLES ESTABLECIDOS: 20
7. DEBILIDADES 20
8. CONCLUSIONES 21
9. Y RECOMEDACIONES: 22

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el inciso primero del artículo 1 de la ley 87 de 1993, "*Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.*
El ejercicio del control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando."

Adicionalmente en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, *"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..."*

La asesora de control interno de la Contraloría General del Departamento en cumplimiento de las anteriores normas desarrollo el siguiente informe semestral de las peticiones, quejas y reclamos correspondiente entre 01 de enero y 30 de junio de 2017, con fundamento en las orientaciones dadas por la circular externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden Nacional y Territorial.

1. OBJETIVO:

Realizar la evaluación de la atención de las peticiones, quejas y reclamos durante el primer semestre de 2017 conforme con lo estipulado en las normas legales vigentes en la materia, y presentar el respectivo informe semestral como o indica el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

2. ALCANCE

Vigilar que la atención prestada a los usuarios se realizó conforme a las normas legales vigente adicionalmente que las respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la Contraloría General del Quindío, en el primer semestre de 2017 se tramitaron en tiempo y con la debida de respuesta de fondo.

3. MARCO LEGAL:

A continuación se presenta el marco normativo existente que aplica a las peticiones quejas y recursos tomados textualmente de las respectivas normas.

CONSTITUCIÓN 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.

Articulo 103 **Artículo 103.** Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley los reglamentará. El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

LEY 190 DE 1995

Artículo 54º.- Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y

2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Artículo 55º.- Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

LEY 734 2002 numeral 19

19. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición

LEY 962 DE 2005 ARTICULO 6 inc. 3 tramite por medios tecnológicos o electrónicos

Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos,

mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.

LEY 1755 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

Artículo 1°.

Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Peticiónante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, por el siguiente:

Artículo 13. ***Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.*** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

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. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 15. ***Presentación y radicación de peticiones.*** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización

las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Parágrafo 1°. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Parágrafo 2°. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Parágrafo 3°. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.

Artículo 16. ***Contenido de las peticiones.*** Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.

4. Las razones en las que fundamenta su petición.

5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1°. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Artículo 17. ***Peticiones incompletas y desistimiento tácito.*** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Artículo 18. ***Desistimiento expreso de la petición.*** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Artículo 19. ***Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.*** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Artículo 20. ***Atención prioritaria de peticiones*****.** Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Artículo 21. ***Funcionario sin competencia.*** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Artículo 22. ***Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones*****.** Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Artículo 23. ***Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo*****.** Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición. Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación.

Artículo 24. ***Informaciones y documentos reservados.*** Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.

2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.

3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los

activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

7. Los amparados por el secreto profesional.

8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Artículo 25. ***Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.*** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Artículo 26. ***Insistencia del solicitante en caso de reserva.*** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.

2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

Artículo 27. ***Inaplicabilidad de las excepciones.*** El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Artículo 28. ***Alcance de los conceptos.*** Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Artículo 29. ***Reproducción de documentos.*** En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

Artículo 30. *Peticiones entre autoridades*. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

Artículo 31. *Falta disciplinaria.* La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Artículo 32. *Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.* Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para

garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

Artículo 33. ***Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas*****.** Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.

Artículo 2°. ***Vigencia*****.** La presente ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Ley 1474 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"

ARTÍCULO 76. OFICINA DE 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 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.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los 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

Ley 87 de 1993, articulo 12.

Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente

Ley 1712 de 2014, ley de transparencia y del servicio de acceso a la información pública.

Ley 1775 de 2015 “Por lo cual se reglamenta el derecho fundamental de petición.

T- 171 de 2010. Corte Constitucional.

T-523 DE 2010. Corte Constitucional.

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

Circular 001 de 2011. “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden

4. METODOLOGIA:

El presente informe se realizó dando cumplimiento a la normatividad legal vigente en la materia, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero y al 30 de junio de 2017, así:

- Se envio oficio de requerimiento de información a la Dirección Administrativa referente a las denuncias, derechos de petición y PQR recibidos y tramitados...
- Se verificó la página web institucional.

- Se verificó el procedimiento servicio al cliente y participación ciudadana.
- Se analizaron las cifras de las denuncias presentadas
- Análisis de las estadísticas de los derechos de petición, solicitudes y quejas recibidos y tramitados,

5. DESARROLLO DEL INFORME:

- Verificación al procedimiento servicio al cliente y participación ciudadana.

La contraloría General de Quindío, cuenta con el procedimiento de servicio al cliente y participación ciudadana, el cual inicia con la recepción de las peticiones, denuncias, quejas, reclamos y consultas formuladas por los ciudadanos ante la misma y culmina con la respuesta definitiva al peticionario, dentro de los termino de ley.
La oficina de control interno recomienda que el procedimiento de servicio al cliente y participación ciudadana se ajuste a la nueva normatividad y se publique en el link que tiene dispuesto en la página web con su respectivo flujograma.

Con el objetivo de facilitar el acceso a la ciudadanía, la Contraloría General del Quindío, cuenta en su Página Web con el link Peticiones, Quejas y Reclamos, a través del cual la ciudadanía puede radicar todos los requerimientos de esta índole, respecto a cualquiera de las entidades sujetas de control, además de los siguientes Canales de comunicación 7444940 y 7445142. Fax: 7440016 y la línea gratuita: 018000963123.

La Contraloría General del Quindío, cuenta con dos (2) profesionales asignados en participación ciudadana, los cuales apoyan en el trámite peticiones, quejas y denuncias, dependencia que se encuentra a cargo de la Dirección Técnica de Control Fiscal, este procedimiento se encuentra documentado en el Manual de Calidad.

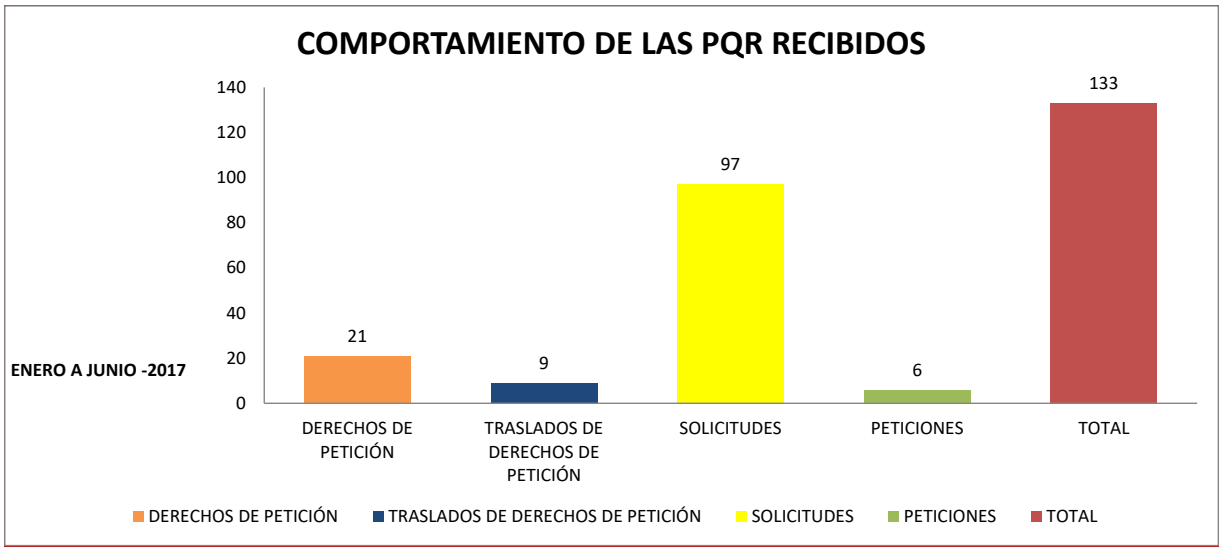
- Verificación al procedimiento de la Ventanilla Única

Se verificó la siguiente muestra correspondiente entre el 01 de enero al 30 de junio de 2017, de las solicitudes clasificadas entre quejas, sugerencias, reclamos y denuncias recepcionados en la Contraloría General del Departamento a través de la

ventanilla única de correspondencia, la cual se detalla a continuación se presenta el estados de las peticiones quejas y solicitudes recibidas.

ESTADO DE LAS PQR RECIBIDAS	PERIODO : 1 ENERO AL 30 DE JUNIO-2017
DERECHOS DE PETICION	21
TRASLADOS DE DERECHOS DE PETICION	9
SOLICITUDES	97
PETICIONES	6
TOTAL	133

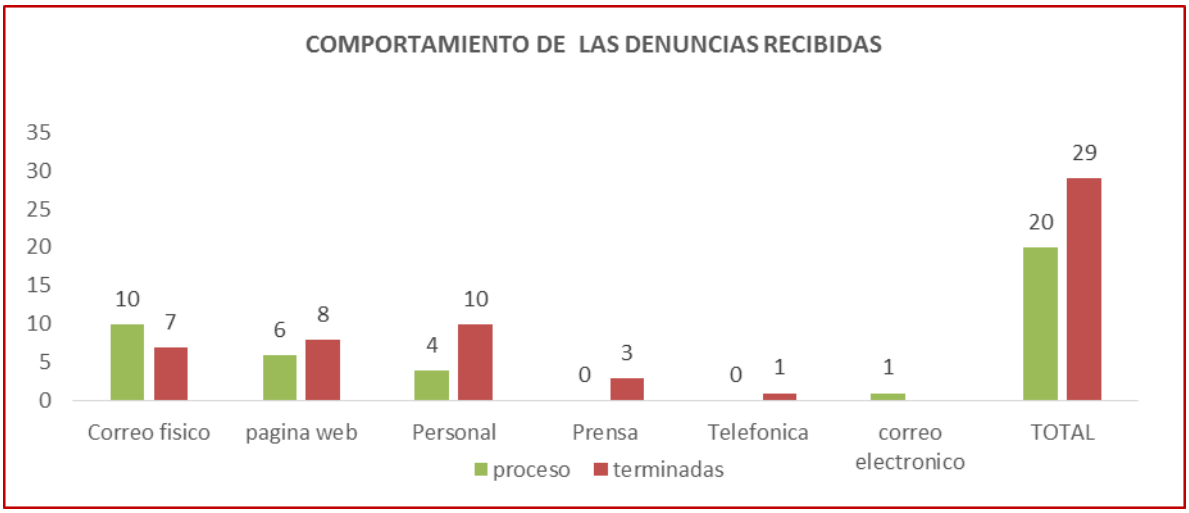
FUENTE: VENTANILLA UNICA



Fuente: ventanilla única-2017

A junio 30 de 2017 la Contraloria General del Quindío hizo una gestión efectiva en las respuestas a las PQR en un 77% es decir fueron tramitadas en forma oportuna , el 23% del PQR fueron tramitadas por fuera del tiempo durante los meses de enero a mayo de 2017 , para lo cual se suscribió plan de mejoramiento con los procesos que registraron retrasos en la respuestas con el objetivo de realizar un seguimiento por parte de la oficina de control interno en el mes octubre para el evaluar el tercer trimestre de 2017 y verificar el cumplimiento de las respuestas en tiempo.

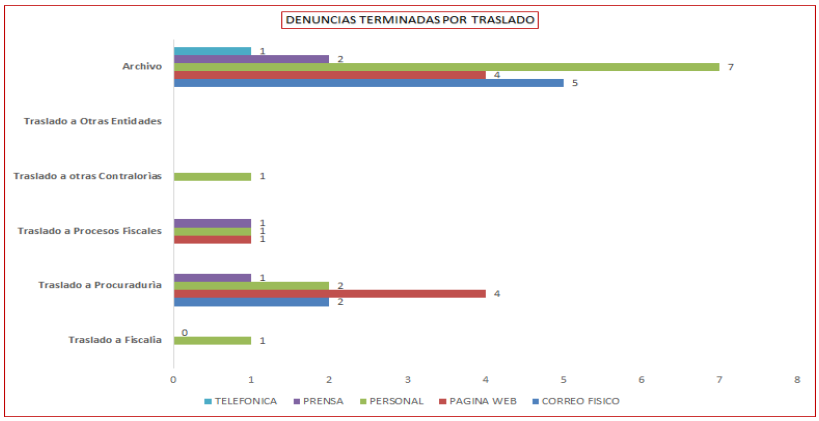
ANALISIS DE LAS DENUNCIAS PRESENTADAS



Durante el primer semestre de 2017 la Contraloría General del Quindío recibió un total de 49 denuncias de las cuales 17 se recibieron por correo físico, 14 por página web; 14 fueron recibidas en forma personal incluidos traslado del presidente de concejo municipal de Calarcá, superintendencia de Salud, Contraloria General de la República, 3 por medios de prensa, 1 por correo electrónico y 1 por llamada telefónica

En resumen de las 49 denuncias recibidas 29 se clasifican en estado de terminadas como resultado de la gestión de traslado realizado de las mismas a otras instancias de control por competencia; 19 fueron archivadas y 20 de las denuncias se encuentran en proceso de trámite en la Contraloria General del Quindío.

En la siguiente grafica se observa el tratamiento de las denuncias terminadas**.**

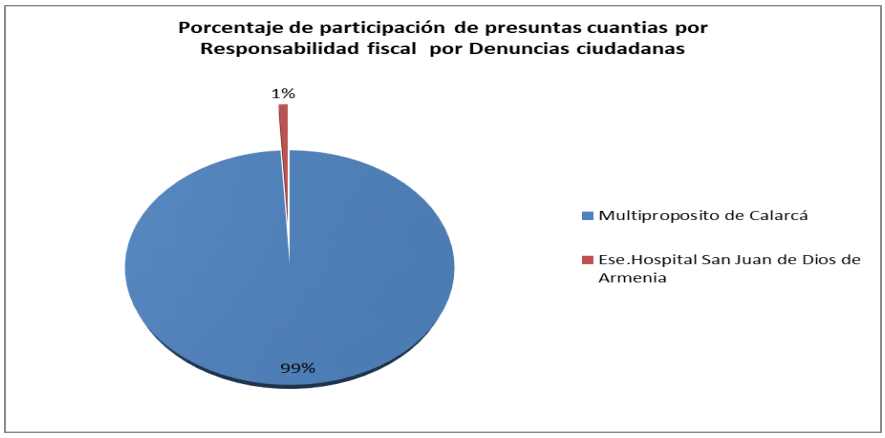


Los traslados realizados por la Contraloria General de la República se detallan a continuación: 7 traslados realizados a la Procuraduría General de la Nación, 3 a Responsabilidad Fiscal; 1 a la Fiscalía General de la Nación, 1 a la Contraloría General de la Nación:

En la siguiente grafica se observan las denuncias trasladadas por sujetos de control

Fuente: informe de denuncias a junio 30 de 2017

Con relación al tema de cuantías en procesos de Responsabilidad fiscal por denuncias ciudadanas se observa que los porcentajes de participación más representativa se registran en los siguientes sujetos de control.



6. CONTROLES ESTABLECIDOS:

La Contraloría General del Quindío, cuenta con el formato de registro público de derechos de petición, programa SIPAC, libro Radicador, informes semestrales del estado de las denuncias, peticiones, quejas y reclamos, bases de datos, plan de acción del área técnica de control fiscal, expedientes de denuncias, peticiones, y/o quejas, formatos de seguimiento a la respuesta oportuna.

Para fortalecer los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad y la Contraloría General del Quindío se cuenta con un procedimiento de servicio al cliente y participación ciudadana y en la página web de la Contraloria www.contraloria-quindio.gov.co

7. DEBILIDADES

La Contraloría General del Quindío, no cuenta con personal suficiente que tenga la

experiencia, habilidades y destrezas para abordar las solicitudes de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), razón por la cual se ve avocada a hacer planes de contingencia para que los servidores públicos atiendan y cumplan con los trámites correspondientes demandados por esta área. Debe hacerse una publicación semestral de las estadísticas de las peticiones, quejas y recursos.

Revisado la forma como se realiza la radicación de las peticiones, quejas y recursos se advierte que es un proceso muy manual y con mucha vulnerabilidad en razón a que el radicado corresponde a un sello de caucho y un registro secuencial de numeración, por consiguiente es pertinente que se implemente un sistema de gestión documental en línea donde quede el registro de la hora y fecha de la información que ingresa sin importar por medio se reciba bien sea por página web, correo electrónico, correo físico.

Es necesario que el procedimiento en las recepción de derechos de peticiones, quejas, denuncias se trasladen en primera instancia a los directivos responsables en los procesos misionales y de apoyo de la Contraloria General del Quindío; con el objetivo que sean ellos quienes direccionen en sus equipos de trabajo las respectivas respuestas para posteriormente hacer un seguimiento más puntual a las respuestas de las PQR y denuncias y erradicar las demoras en las respuestas de las PQR.

8. CONCLUSIONES

- ✓ Se evidencio la falta de respuesta oportuna en 31 solicitudes, derechos de petición durante el primer semestre la ineficacia se observó en los cinco primeros meses del año lo que arroja solo un 77% de eficacia en las respuestas dadas a los ciudadanos, entidades.
- ✓ Se ajustó y actualizó el proceso de conformidad con la normatividad legal vigente en la materia, el procedimiento servicio al cliente y participación ciudadana el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad.
- ✓ De las ciento cincuenta (133) PQR recibidas en el primer semestre de la vigencia 2017, setenta y una (31), no fueron contestadas dentro de los términos legales durante los primeros meses del año, por lo anterior, se suscribieron planes de mejora con las áreas para mejorar los tiempos de respuesta con seguimiento para el mes de octubre.

9. Y RECOMEDACIONES:

- ✓ Se recomienda que la asignación de las PQR y denuncias se realicen primero a través de las direcciones de las oficinas de la Contraloria General del Quindío para realizar una trazabilidad en las respectivas respuestas en forma oportuna.

- ✓ Es necesario ajustar y actualizar la encuesta de satisfacción al cliente y además lograr una mayor participación de los sujetos de control dado que en la vigencia 2016 solo participaron 32 es decir el 36% del total de los sujetos de control, siendo instrumento valioso permite medir la percepción la calidad del servicio que presta la Contraloria General del Quindío

- ✓ Es imperativo contar con un sistema de gestión documental en línea haciendo uso de la tics para tener una trazabilidad más precisa de los ingresos y salidas de correspondencia.

- ✓ Es necesario instruir a los funcionarios de la contraloría sobre la responsabilidad de contestar las PQR en el tiempo establecido en la Ley 755 de 2015

- ✓ No se evidencio planes de mejoramiento del anterior jefe de control interno referente instruir el cumplimiento del procedimiento a que todas las solicitudes que se contesten directamente desde el área responsable deben pasar por la ventanilla única.

- ✓ Es necesario capacitar a los ciudadanos en la forma de interponer denuncias concretas, con claridad y con suficientes evidencias que aporten material para el desarrollo de la investigación fiscal.

CIELO MUÑOZ MUÑOZ
Asesor de Control Interno Contraloría General del Quindío