	OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: CSI-OCI-01-PR-04-FR-07
		VERSION: 1,0
		FECHA: 20/01/2015

COMUNICACIÓN INTERNA

FECHA: 15 DE JULIO DE 2015

PARA: OSCAR GERARDO DELVASTO LARA
Alcalde de Inirida

DE: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

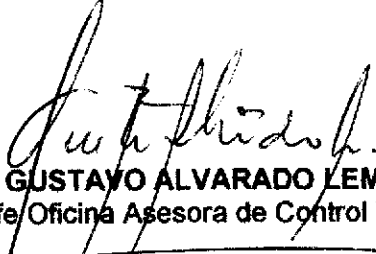
ASUNTO: Informe de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS – I Semestre 2015.

De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Artículo 76, reglamentado mediante Decreto 2641 de 2012), corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar que la atención en la Entidad se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y los parámetros establecidos por la Alcaldía; así como presentar a la Administración Municipal un Informe Semestral sobre el particular, tomando como referencia lo establecido en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", el cual forma parte integral del Decreto 2641 de 2012, especialmente lo contemplado en el numeral IV "*Estándares para la atención de peticiones, quejas y reclamos*".

Me permito remitir el Informe de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2015.

Estaré atento ante cualquier inquietud que surja al respecto, con el mayor interés porque los resultados de este trabajo agreguen valor en la mitigación de los riesgos detectados y la mejora del proceso o actividad revisada.

Cordialmente,


GUSTAVO ALVARADO LEMUS
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno



**OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE
CONTROL INTERNO**

CODIGO: CSI-OCI-01-PR-04-FR-07

VERSION: 1,0

FECHA: 20/01/2015

INFORME No.OCI-001-2015

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC / Informe semestral de atención al ciudadano y gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – Ley 1474 de 2011.

OBJETIVOS:

1. Verificar la existencia de por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
2. Analizar la existencia y comportamiento de los diferentes canales de recepción de las PQRS.
3. Verificar la oportunidad en el trámite de las PQRS.
4. Determinar el grado de cumplimiento de la Entidad con respecto a los estándares para la atención de las PQRS establecidos en el numeral IV del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual forma parte integral del Decreto 2641 de 2012.

ALCANCE:

El alcance previsto para esta actividad comprendió la revisión de una muestra de PQRS recibidas por la Entidad durante el periodo comprendido entre el mes de enero y el 30 de junio de 2015, así como la verificación del cumplimiento por parte de la Entidad con respecto a los estándares de atención al ciudadano establecidos en las normas legales vigentes y los parámetros establecidos en la Alcaldía.

DESCRIPCION DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES:

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la 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” que establece “(...) 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 (...) y a lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012 “Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, la Oficina de Control Interno llevó a cabo la verificación de la existencia y/o aplicación de los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos y partes



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

CODIGO: CSI-OCI-01-PR-04-FR-07

VERSION: 1,0

FECHA: 20/01/2015

interesadas, fundamentado en el análisis de la información y documentación existente, la cual fue puesta a disposición de esta dependencia, la observación directa y el resultado de las evaluaciones realizadas previamente, cuyos resultados se presentan a continuación:

CONSIDERACIONES NORMATIVAS:

- 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".
- Ley 962 de 2005 (Ley de Racionalización de Trámites), en su artículo 6, inciso 3 determina que "Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual disponga las Entidades y Organismos de la Administración Pública".
- Ley 1712 de marzo 06 de 2014 (Ley de transparencia) regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- Circular Externa No.001 de 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- Resolución No.1232 de diciembre 18 de 2014 "Por la cual se adopta el Manual de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Inírida".
- Resolución No.1264 de diciembre 30 de 2014 "Por la cual se adopta la ventanilla única de correspondencia de la Alcaldía de Inírida".
- Procedimiento con CÓDIGO: CSI-SG-01-PR-04, ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (Versión 01 de julio 06 de 2010).

ATENCION AL CIUDADANO:

Todos los esfuerzos de la Alcaldía deben estar orientados hacia una buena prestación del servicio al ciudadano, ya que es nuestro objeto misional, por tal razón debemos orientar desde el ingreso a nuestras instalaciones una política que permita atender con calidad, cortesía, respeto y disposición a nuestros usuarios, ya que son la razón de ser de nuestra Entidad.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno de Gestión, mediante una serie de preguntas a los funcionarios y contratistas que atienden público, pudo detectar lo siguiente:

- Falta orientar al usuario nuevo que ingresa a nuestras instalaciones a solicitar un servicio o realizar un trámite autorizado;
- El punto de atención al usuario que actualmente funciona en la Alcaldía no ofrece las garantías suficientes para satisfacer los requerimientos y expectativas de los



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

CODIGO: CSI-OCI-01-PR-04-FR-07

VERSION: 1,0

FECHA: 20/01/2015

ciudadanos;

- Nuestros usuarios no hacen uso de la página web y buzón de sugerencias para presentar las peticiones, quejas y reclamos;
- No se realiza análisis de las PQRS recepcionadas y tramitadas para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de los procesos.
- A través de la ventanilla Única de Correspondencia se viene atendiendo las PQRS de nuestros usuarios, mediante la implementación del Servicio de Información y Atención al Ciudadano – SIAC.

RESULTADOS - VERIFICACION DE PARAMETROS:

1. Recepción, Registro y Trámite de PQRS:

A 30 de junio de 2015 se pudo observar que a través del Sistema Integrado de Comunicaciones Oficiales - SICO se registró las comunicaciones que allegaron físicamente a la Entidad y que son recibidas, radicadas y registradas en la Ventanilla Única de Correspondencia.

De acuerdo con el reporte entregado por la Ventanilla Única de Correspondencia, se encontró que durante el primer semestre de la presente vigencia, se tramitaron un total de 28 solicitudes, las cuales fueron respondidas dentro de los términos legales por las dependencias competentes. A continuación se presenta una relación de las solicitudes (Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) presentadas y radicadas por el Sistema Integrado de Comunicaciones Oficiales - SICO.

DEPENDENCIA DESTINO	TOTAL
Comisaria de Familia	1
Despacho del Alcalde	23
Oficina de Talento Humano	1
Secretaria de Hacienda	2
Secretaria de Transito	1
Total	28

Los resultados permiten evidenciar que la gran mayoría de las peticiones están direccionadas a la solicitud de información mínima obligatoria de los servicios, procedimientos y funcionamiento de la Entidad y otro porcentaje a solicitudes relacionadas con la adjudicación de predios, actualizaciones, certificado de linderos, zona de riesgos, posesión, expedición de licencias de construcción, subdivisiones, requisitos, suministro de información sobre áreas de protección, estrato, nomenclatura, uso del suelo, antecedentes históricos del predio, trámite ante el IGAC, consultas entre otros.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

CODIGO: CSI-OCI-01-PR-04-FR-07

VERSION: 1,0

FECHA: 20/01/2015

2. Atención Personalizada.

Durante el primer semestre del año 2015 se atendieron en forma presencial en las distintas dependencias de atención al usuario un número de 7.225 personas, lo que indica que se atendió un promedio de 1.204 personas por mes, solicitando información sobre los servicios y trámites que presta la Alcaldía.

DEPENDENCIA	NUMERO DE PERSONAS ATENDIDAS	TIPO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA
Despacho del Sr. Alcalde	720	Mejoramiento de vivienda, agua y saneamiento básico, solución a necesidades básicas insatisfechas entre otros.
Oficina de Tránsito y Transporte	924	Inscripción de ciudadanos en el RUNT, trámites de vehículos, internación de vehículos, procesos contravencionales, licencias de conducción, revisión tecnomecánica, accidentes de tránsito, certificados de tránsito, impuesto de vehículos, paz y salvo SIMIT de usuarios.
Oficina de SISBEN	702	Se realizaron encuestas nuevas, inclusión de personas al Sistema, modificaciones, retiro de personas del Sistema y retiro de fichas entre otros.
Oficina de vivienda y predios	1.680	Adjudicación en venta, en subsidio, actualizaciones; certificado de linderos, zona de riesgos, posesión; expedición de licencias de construcción, subdivisiones, requisitos; suministro de información sobre áreas de protección, estrato, nomenclatura, uso del suelo, antecedentes históricos del predio; trámite ante el IGAC, consultas entre otros.
Oficina de Rentas Municipal	3.199	Pago de impuesto predial, pago de industria y comercio, recaudo por diferentes conceptos (perdida de documentos, certificación de residente, permisos para sacar pescado entre otros).



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

CODIGO: CSI-OCI-01-PR-04-FR-07

VERSION: 1,0

FECHA: 20/01/2015

3. Servicio de Atención a la Comunidad - SAC

La Secretaria de Salud Municipal cuenta con el programa de Servicio y Atención a la Comunidad – SAC, a través del cual realiza mensualmente la recepción de quejas presentadas en las EPS e IPS Mallamas, Caprecom y la ESE Hospital Manuel Elkin Patarroyo, las cuales son digitadas en un archivo en Excel; igualmente las PQRS recepcionadas e ingresadas en la base de datos de la Secretaria de Salud Municipal. A continuación se presentan las solicitudes de PQRS interpuestas durante el primer semestre del año 2015:

CAPRECOM

REMISIONES	28
AFILIACION	22
ENTREGA COMBUSTIBLE	9
ALBERGUE	13
TOTAL PQRS	72

HOSPITAL MANUEL ELKIN PATARROYO

MALA ATENCION EN EL SERVICIO	19
NO ASIGNACION DE CITAS	11
DEMORA EN EL SERVICIO	14
TOTAL PQRS	44

MALLAMAS

TRASLADO DE USARIOS A OTRAS EPS	12
DEMORA EN LA AUTORIZACIONES	5
TOTAL PQRS	17

SAC MUNICIPAL

AUTORIZACION SERVICIO CAPRECOM	10
TRASLADOS DE USUARIOS Y COMUNIDADES INDIGENAS	22
REMISIONES	9
ENTREGA COMBUSTIBLE	3
ALBERGUE	10
TOTAL PQRS	54



**OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE
CONTROL INTERNO**

CODIGO: CSI-OCI-01-PR-04-FR-07

VERSION: 1,0

FECHA: 20/01/2015

RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. Implementar mecanismos de control que garanticen la entrega oportuna de las respuestas a las PQRS de los usuarios, para evitar la entrega extemporánea de las respuestas. Es posible que el oficio de respuesta haya sido radicado dentro del término de respuesta adecuado, pero entregado al ciudadano de forma extemporánea.
2. Implementar un mecanismo de control de tal forma que mensualmente se verifique el estado de las PQRS registradas y permita alertar sobre los requerimientos que no están finalizados y se proceda al cierre.
3. Realizar seguimiento y verificación de los tiempos de respuesta a las PQRS.
4. Aplicar periódicamente encuesta de satisfacción del usuario para conocer la percepción de los ciudadanos con relación a la prestación de los servicios y trámites que ofrece la Alcaldía de Inírida.
5. Responder las peticiones, quejas y reclamos cumpliendo lo estipulado en los artículos 14, 20 y 30 de la Ley 1437 de 2011.
6. El derecho de petición es un derecho que la constitución nacional artículo 23, ha concedido a los ciudadanos para que presenten peticiones a las autoridades y obtengan pronta respuesta.
7. Si el derecho de petición no se atiende dentro de los plazos, permite al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de su derecho fundamental. En caso de que las autoridades no den respuesta a las peticiones solicitadas, los funcionarios responsables de dar respuesta, pueden ser objeto de sanciones disciplinarias, pues se incurre en causal de mala conducta.
8. Advertir a los funcionarios responsables del proceso que la falta de atención a las peticiones y a los términos, constituye falta gravísima para el servidor público y da lugar a sanción disciplinaria tal como lo norma el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,


GUSTAVO ALVARADO LEMUS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno