



**INFORME SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE  
COYAIMA-TOLIMA  
(Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011)**

**ASPECTOS GENERALES.**

**FECHA: DICIEMBRE DE 2017**

**PERIODO DE INFORME: 01/07/2017 AL 29/12/2017**

**OBJETIVOS:** Cumplir con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" el cual establece que "toda Entidad Publica 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. Así mismo, establece en el mismo artículo que las oficinas de Control Interno deberán vigilar que la Atención que 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 Publica deberá existir un Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los Ciudadanos realicen sus comentarios".

**ALCANCE:** Se revisa el proceso y el procedimiento de las diferentes quejas y reclamos atendidos durante el periodo del 1 de Julio al 29 de Diciembre de 2017. La Información contenida en el presente documento, corresponde a la suministrada por la Secretaria General y de Gobierno Municipal y a la revisión de los Link de contáctenos, PQRS del sitio web de la Entidad, durante el Segundo Semestre del 2017.

**METODOLOGIA:** Para evidenciar el cumplimiento de la norma se tuvo en cuenta las normas de auditoria generalmente aceptadas tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.





## **EVALUACION:**

### **I. SEGUIMIENTO AL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCION DE LAS PQRS.**

Se encuentran establecidos en la Alcaldía Municipal, tres mecanismos para la recepción de las PQRS, como son:

1. Ventanilla Única donde la recepción de los Oficios consiste, en que tanto los documentos como sus anexos se registra en el programa denominado MERCURIO, el cual tiene la función de clasificarlos según la Dependencia a quien corresponda y según el tipo de solicitud, y se distribuye diariamente para su correspondiente trámite y respuesta.

En cuanto a los Derechos de Petición y solicitudes de Entes de Control, se diligencia planilla para control y seguimiento, y se envía copia a la Oficina de Control Interno. Sin embargo se detecta que algunas Dependencias no tramitan la correspondiente planilla y tampoco dan respuesta dentro de los términos de Ley.

2. Página Web [www.coyaima-tolima.gov.co](http://www.coyaima-tolima.gov.co) dentro de sus Link de PQRS y Contáctenos, lo cual se revisa diariamente y se evidencia incremento en la utilización de esta herramienta, comparado con el semestre anterior. El trámite utilizado es que las PQRS recepcionadas por este medio, se redireccionan a los directamente encargados del tema. Se presenta inconveniente en el seguimiento para corroborar su efectiva y veraz contestación.

Durante el Segundo semestre del año 2017 se redireccionaron las PQRS allegadas por [contactenos@coyaima-tolima.gov.co](mailto:contactenos@coyaima-tolima.gov.co), y en el Link de PQRS de la página Web se recibieron 9 peticiones y 0 Queja.

3. Correo Electrónico Institucional y Atención Telefónica. Por medio del correo electrónico Institucional no se han recibido quejas, sugerencias y reclamos durante el Segundo Semestre de 2017. En cuanto a la atención Telefónica cuenta con única línea de atención. No obstante, la línea telefónica no cuenta con extensiones, por lo que se genera una mayor espera para el usuario.





## II. SEGUIMIENTO A LA CORRECTA EJECUCION DEL PROCEDIMIENTO PREESTABLECIDO.

La Administración Municipal aplica tratamiento y seguimiento a los resultados a todas las PQRS, incluyendo servicios públicos, derechos y deberes de los Ciudadanos o Usuarios, la cual inicia con la solicitud verbal o escrita, o por cualquier otro medio de comunicación establecidos en la Entidad.

El siguiente es el registro de las 3399 PQRS allegadas a la Administración Municipal durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 29 de Diciembre de 2017:

### SOLICITUDES

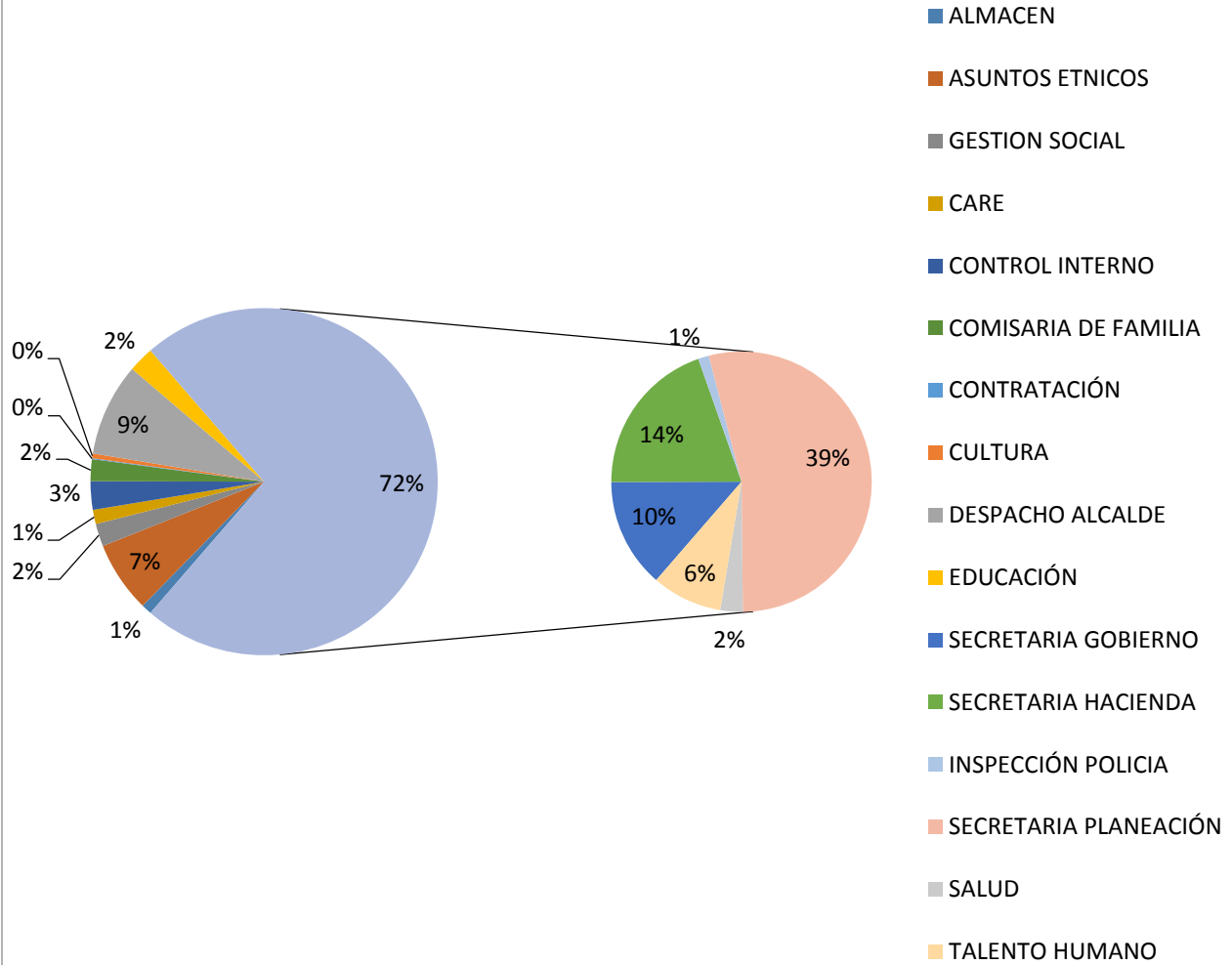
DEPENDENCIA	CANTIDAD
ALMACEN	33
ASUNTOS ETNICOS	225
GESTION SOCIAL	72
CARE	45
CONTROL INTERNO	90
COMISARIA DE FAMILIA	69
CONTRATACIÓN	3
CULTURA	15
DESPACHO ALCALDE	294
EDUCACIÓN	81
SECRETARIA GOBIERNO	336
SECRETARIA HACIENDA	486
INSPECCIÓN POLICIA	33
SECRETARIA PLANEACIÓN	1332
SALUD	69
TALENTO HUMANO	216





## SOLICITUDES

### DEPENDENCIAS

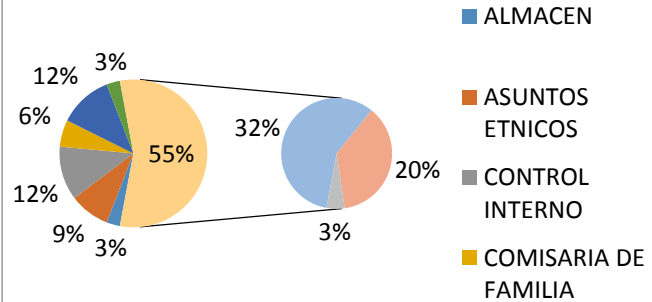




### DERECHOS DE PETICION

DEPENDENCIA	CANTIDAD
ALMACEN	3
ASUNTOS ETNICOS	9
CONTROL INTERNO	12
COMISARIA DE FAMILIA	6
DESPACHO ALCALDE	12
EDUCACIÓN	3
SECRETARIA GOBIERNO	33
SECRETARIA HACIENDA	21
TALENTO HUMANO	3

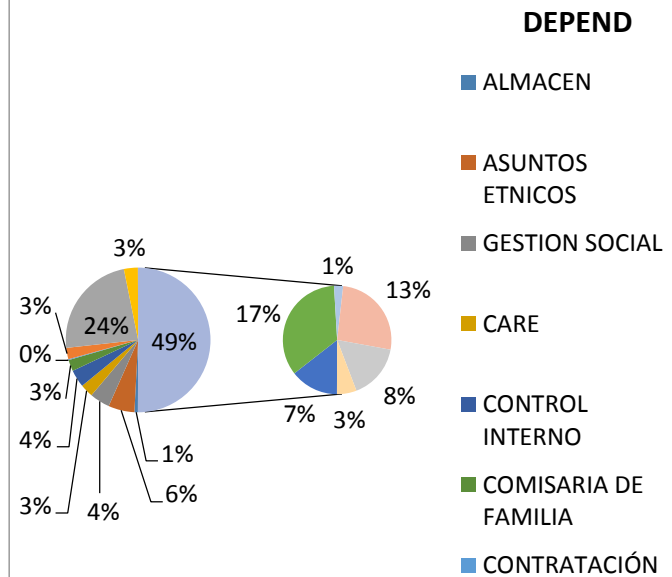
### DERECHOS DE PETICIÓN



### COMUNICACIONES

DEPENDENCIA	CANTIDAD
ALMACEN	12
ASUNTOS ETNICOS	90
GESTION SOCIAL	69
CARE	45
CONTROL INTERNO	60
COMISARIA DE FAMILIA	39
CONTRATACIÓN	3
CULTURA	39
DESPACHO ALCALDE	363
EDUCACIÓN	48
SECRETARIA GOBIERNO	111
SECRETARIA HACIENDA	267
INSPECCIÓN POLICIA	21
SECRETARIA PLANEACIÓN	201
SALUD	126
TALENTO HUMANO	45

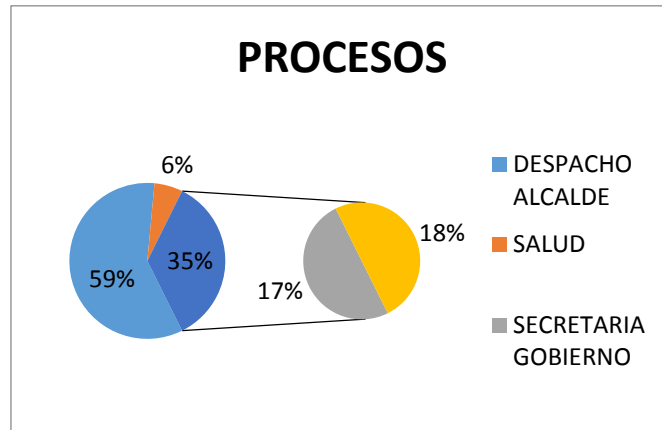
### COMUNICACIONES





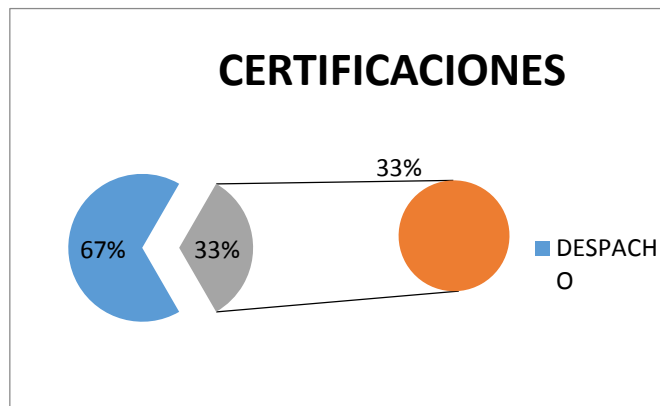
### PROCESOS

DEPENDENCIA	CANTIDAD
DESPACHO ALCALDE	30
SALUD	3
SECRETARIA GOBIERNO	9
INSPECCION POLICIA	9



### CERTIFICACIONES

DEPENDENCIA	CANTIDAD
DESPACHO	6
GESTION SOCIAL	3





### **III. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PQRS.**

Es claro el interés que se tiene por cumplir a cabalidad con el procedimiento establecido en el proceso de atención al Ciudadano, en los Derechos de Petición se puede observar que se está cumpliendo parcialmente, ya que únicamente se da aplicación oportuna de los términos en un 80% de las Peticiones.

Durante el periodo del 1 de Julio al 29 de Diciembre de 2017, la Alcaldía Municipal ha recepcionado 3399 PQRS, las cuales luego de ser registradas en el Software se hace el reparto a cada uno de los Jefes de Dependencia para su respectivo tramite y respuesta, donde se refleja registrado 1109 respuestas, dato tomado con base en el registro del Libro General de Salidas, lo cual evidencia solo una parte de la totalidad de las contestaciones. Lo anterior debido a que algunas Dependencias entregan directamente sus respuestas sin registrarlas en el Libro General de salidas, otras se responde por correo Electrónico y algunas respuestas no requieren registro por ser de carácter informativo, invitaciones, circulares o advertencias.

#### **RECOMENDACIONES**

- Realizar seguimiento a la atención al ciudadano con el fin de identificar las necesidades, expectativas e intereses de la comunidad, a fin de que cada dependencia lleve a cabo sus funciones de manera objetiva y dirigente.
- Se sugiere que el Funcionario encargado del manejo de la Pagina Web, realice un informe de manera semanal de la recepción de solicitudes, que sirva de mecanismo de control y seguimiento a fin de evitar sanciones o silencios administrativos positivos, pues no es posible constatar, luego del redireccionamiento, si se dio las debidas respuestas dentro de los términos.





- Cada Dependencia da respuesta a las solicitudes sin llevar el debido registro en el Libro General de Salidas, lo cual se debe hacer cada vez que se envíe una comunicación o información oficial. Además se continúa incumpliendo con los términos de Ley para dar respuestas oportunas, lo cual acarrea procesos y sanciones para el Alcalde Municipal
- No se está llevando por las Dependencias el registro en la planilla de seguimiento a los Derechos de Petición.
- Completar el servicio de la Ventanilla Única, para poder contar con un el sistema de rotulación, escáner y el sistema de alertas del Software, en aras de agilizar el trámite y lograr mayor organización y agilidad en la correspondencia.
- Se reconoce el esfuerzo que viene realizando la Oficina donde funciona la Ventanilla Única, durante el primer semestre de la presente vigencia, y se recomienda realizar informe mensual por parte de la Oficina encargada de Atención al Ciudadano, y de esta manera garantizar efectivo seguimiento a la atención al ciudadano con el fin de identificar las necesidades, expectativas e intereses de la comunidad, y que cada dependencia lleve a cabo sus funciones de manera objetiva y diligente la recepción de solicitudes, y que sirva de mecanismo de control y seguimiento a fin de evitar sanciones o silencios administrativos positivos, pues no es posible constatar.
- Proponer como acción de mejora para poder evidenciar los tiempos de oportunidad en las respuestas y realizar seguimiento correspondiente de acuerdo con los tiempos establecidos por la Ley, que Cada Dependencia registre sus solicitudes de manera interna, en la planilla de seguimiento a los Derechos de Petición y Entes de Control, independientemente del debido registro en el Libro General de Salidas, lo cual se debe hacer cada vez que se envíe una comunicación o información oficial.







- Se continúa incumpliendo con los términos de Ley para dar respuestas oportunas, lo cual acarrea procesos y sanciones para el Alcalde Municipal
- Continuar fomentando la cultura de revisar los correos Institucionales diariamente por cada uno de los Servidores y Funcionarios Públicos de la Entidad, además, del uso de los formatos y planillas establecidos. Así como capacitar en los procedimientos y protocolos de Atención a la Ciudadanía.
- Mejorar el servicio de la Ventanilla Única, para poder contar con un el sistema de rotulación, escáner y el sistema de alertas del Software, en aras de agilizar el trámite y lograr mayor organización y agilidad en la correspondencia.
- Hace falta acondicionar un espacio físico para que funcione las Oficina de Quejas, Peticiones y Reclamos, donde sea de fácil acceso e inmediata atención para la comunidad en General.
- Fortalecer el proceso de Socialización a al Ciudadanía, de los medios de solicitud con que cuenta la Alcaldía Municipal, para atención y seguimiento de las PQRS, con el fin de estimular el uso, especialmente en lo que tiene que ver con los medios Tecnológicos y los dos buzones de sugerencias instalados, en los que de acuerdo con el informe presentado se observa la apatía y / o desconocimiento por parte de los Usuarios para el uso de los mismos.
- Hacer uso del control Disciplinario para los Servidores Públicos de la Entidad que no cumplan con los tiempos estipulados para los Derechos de Petición y las diferentes PQRS.

Cordialmente,

*ORIGINAL FIRMADO*

**CAROL FERNANDA GALEANO GARZON**  
**Jefe Oficina De Control Interno**

