



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE COYAIMA – TOLIMA DEL 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2021 (ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011)

OBJETIVO Y ALCANCE

El informe de seguimiento a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Alcaldía Municipal de Coyaima – Tolima, permite dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, en el cual se establece que las Oficinas de Control Interno deberán 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 información contenida en el presente informe de seguimiento, corresponde a la suministrada por la Secretaría General y de Gobierno durante el periodo comprendido del primero (1) de enero al treinta (30) de junio de 2021.

SEGUIMIENTO AL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

La Alcaldía de Coyaima con el objetivo de satisfacer las necesidades que requiere la comunidad cuenta con diferentes mecanismos para que las personas y las entidades públicas y privadas, formulen y expongan sus peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias. Dichos mecanismos son:



- Atención vía telefónica.
- Medios electrónicos.
- Ventanilla Única de Correspondencia.
- Buzón de PQSR

A continuación, se informará la recepción y trámite a las diferentes solicitudes consistentes en peticiones, quejas, sugerencias y reclamos (P,Q,S,R), durante el primer semestre del año 2021.

I. ATENCIÓN TELEFÓNICA

La Alcaldía Municipal de Coyaima cuenta con 11 líneas móviles institucionales para la atención telefónica asignadas a cada dependencia, a través de las cuales se busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria decretada en todo el territorio nacional por el coronavirus Covid-19, la Alcaldía Municipal ha fortalecido sus líneas móviles celulares, con el fin de que el ciudadano tenga mas acceso a sus solicitudes y estados de tramites, dando cumplimiento a las estrategias adoptadas por la Alcaldía Municipal de Coyaima para mitigar de la propagación del Coronavirus Covid-19 en el Municipio.

En el transcurso del primer semestre del año 2021, la Alcaldía Municipal ha optado por nuevas estrategias referentes a la persuasión a la comunidad como las entidades de diversa índole, en la presentación de sus solicitudes por el correo electrónico, en procura de mitigar la propagación del coronavirus Covid-19, en forma escrita o de manera presencial cumpliendo con los protocolos de bioseguridad establecidos en la Resolución 777 de 2021; A su vez, también se ha publicado los correos electrónicos de cada dependencia en la página web del Municipio para ofrecer mayor diligencia a los trámites de la administración.



I. ATENCIÓN VÍA WEB

Durante el primer semestre del año 2021, se recibieron ocho (8) PQRS, la atención vía web ha sido atendida por el correo contactenos@coyaima-tolima.gov.co, el cual se encuentra publicado en el portal electrónico de internet. A continuación, se describirá los temas expuestos en el portal web.

"PQRS" VIA WEB	
0	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
0	QUEJAS
0	RECLAMO
8	PETICIONES
0	DENUNCIAS

La información que llega a los diferentes correos electrónicos de cada dependencia ha sido de carácter informativo proveniente de entidades públicas (Circulares, Invitaciones y Función de Advertencias). Sin embargo, no se ha establecido un número exacto tanto de recepción como de respuestas, por lo que se ha tratado en su momento de solucionar.

II. ATENCIÓN CON VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

1. RECEPCIÓN

La recepción de los oficios consiste en que tanto los documentos como sus números de anexos se registra en la Ventanilla Única de Correspondencia en un programa denominado MERCURIO, el cual tiene la función de clasificarlos según la dependencia a quien corresponda, el tipo de solicitud, a quien va dirigido y tiempo límite para contestar. Durante este semestre en la administración municipal se ha realizado la recepción y registrado alrededor de 2.350 oficios, solicitudes,



peticiones, quejas o reclamos, provenientes de diferentes entidades y comunidad en general.

2. TRAMITE

Durante el primer semestre del año 2021, la secretaria de Despacho, ente encargado de la recepción de PQRS, generó para su distribución a cada dependencia, una copia de planilla de registro con el fin que el secretario o encargado de cada oficina firmara su recibido y se le realiza entrega de una copia del documento en físico, para que cada dependencia de la administración municipal, iniciara internamente el trámite de la respuesta.

Así mismo, si es ente de control o entidad pública que requiere información inmediata, generalmente se remite copia a la Oficina de Control Interno y a la Secretaria General y de Gobierno con el fin de que se realice el seguimiento y se dé respuesta dentro de los términos establecidos.

Cabe anotar que las planillas de registro, se encuentran en los archivos de la misma dependencia; Cada solicitud ha sido tramitada y tratada dependiendo del tema y la prioridad, desde solo información a oficios de contestación de tutelas, en donde los términos perentorios oscilaban entre VEINTICUATRI (24) horas a TREINTA (30) días calendario para contestar. No obstante, para que las respuestas a las peticiones formuladas se allegaran dentro de los términos a los solicitantes, se realizaba un seguimiento días antes de su fecha límite de contestación por parte de la oficina de control interno.

Cuando la información es requerida de carácter extensa y/o compleja, se recurre a solicitar prorroga hasta por el mismo término del inicialmente requerido, con el fin de dar una respuesta que satisficiera lo solicitado por el peticionario. Además, en las otras solicitudes que requería información de diferentes dependencias, era



necesaria una coordinación mancomunada de respuestas para la entrega del resultado final.

Durante el primer semestre del año 2021, las contestaciones a entes de control han sido en un mínimo porcentaje extemporáneas, en el sentido en que la información que requerían era de carácter extensa o compleja y por lo que se tuvo que recurrir a prórrogas, con el fin de ofrecer una mejor respuesta a los entes de control. Últimamente, se han solicitado correos electrónicos a las entidades del orden local, departamental y nacional, con el fin de facilitar y agilizar la entrega de la respuesta, de tal forma que la información se allegara en el menor tiempo posible mientras que el documento físico llega a su lugar de destino.

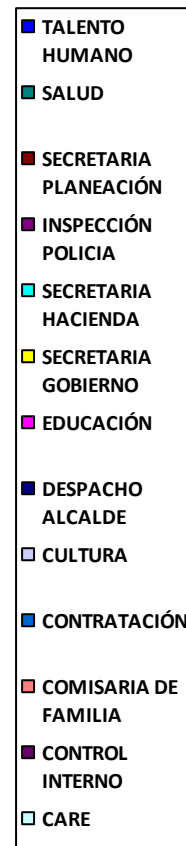
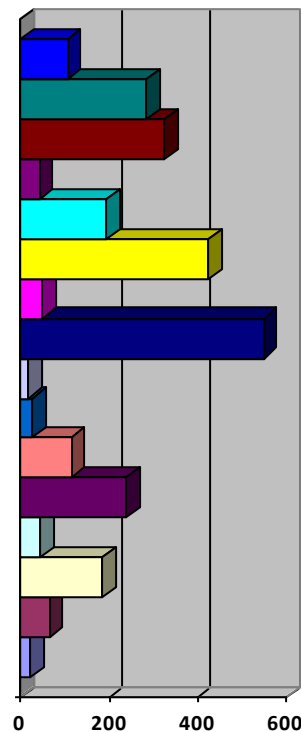
A continuación, se indicará los trámites que se hicieron a las solicitudes más comunes:

Se encuentran las solicitudes formuladas por la comunidad, requiriendo información de cualquier tipo, las cuales ha sido necesaria la colaboración mancomunada de varias dependencias para ofrecerles el respectivo trámite. Entre las solicitudes, se evidencia las solicitudes realizadas por los ciudadanos del sector urbano y rural conforme al estado de emergencia producida por el Coronavirus, las cuales se ha brindado la respectiva información conforme a su requerimiento.

No obstante, en las entidades públicas (entre ellas podemos ver los entes de control y los juzgados) requerían la información de forma inmediata, su contestación se realiza prioritariamente en los términos establecidos en la Resolución 199 de 2020 emitida por la Alcaldía Municipal en relación a los términos de gestión en los respectivos trámites administrativos.



SOLICITUDES	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
ALMACEN	32
ASUNTOS ETNICOS	86
GESTION SOCIAL	174
CARE	38
CONTROL INTERNO (se entrega copia para realizar el seguimiento)	180
COMISARIA DE FAMILIA	201
CONTRATACIÓN	70
CULTURA	24
DESPACHO ALCALDE	443
EDUCACIÓN	60
SECRETARIA GOBIERNO	440
SECRETARIA HACIENDA	211
INSPECCIÓN POLICIA	70
SECRETARIA PLANEACIÓN	410
SALUD	224
TALENTO HUMANO	117



DERECHOS DE PETICION

DEPENDENCIA	CANTIDAD
SECRETARIA DE PLANEACION	90
ASUNTOS ETNICOS	16
CONTROL INTERNO (se entrega copia para realizar el seguimiento)	48
COMISARIA DE FAMILIA	24
DESPACHO ALCALDE	11
EDUCACIÓN	22
SECRETARIA GOBIERNO	47
SECRETARIA HACIENDA	27
TALENTO HUMANO	17

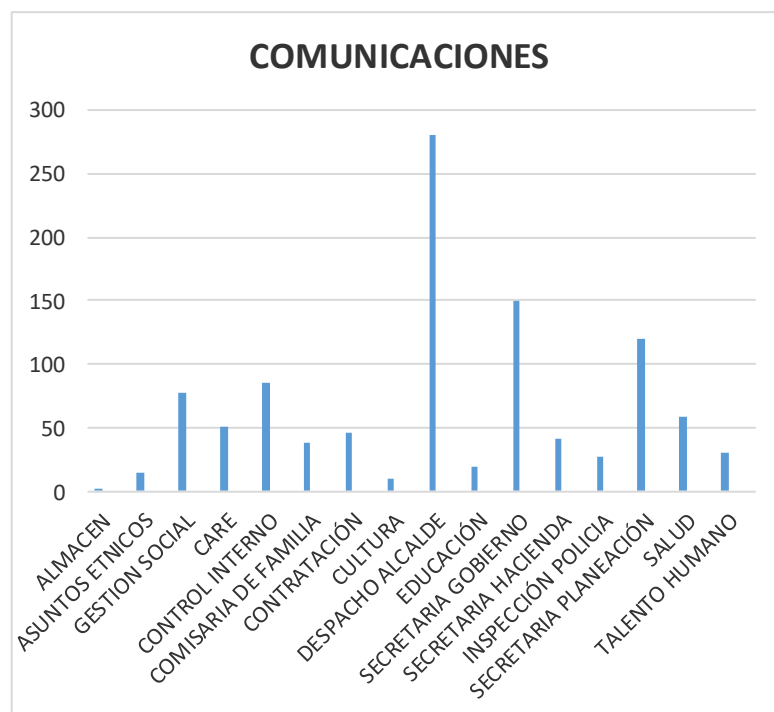


En segundo lugar, podemos observar las comunicaciones, las cuales han sido en su mayoría para solicitar o allegar la información que requiere la entidad para su gestión o control.

En estos casos se han atendido en su mayoría en el menor tiempo posible dichos requerimientos, con el fin que no solo se mostrara la transparencia de la gestión de la administración municipal “**UNIDOS POR EL PROGRESO DE COYAIMA 2020 - 2023**”, sino también tomar medidas para su continuo mejoramiento. No obstante, varios han sido de carácter informativo y otro para ejecución sin ninguna necesidad de tramitar respuesta.

COMUNICACIONES

DEPENDENCIA	CANTIDAD
ALMACEN	14
ASUNTOS ETNICOS	48
GESTION SOCIAL	132
CARE	68
CONTROL INTERNO (se entrega copia para realizar el seguimiento)	42
COMISARIA DE FAMILIA	56
CONTRATACIÓN	40
CULTURA	24
DESPACHO ALCALDE	305
EDUCACIÓN	40
SECRETARIA GOBIERNO	204
SECRETARIA HACIENDA	42
INSPECCIÓN POLICIA	27
SECRETARIA PLANEACIÓN	120
SALUD	58
TALENTO HUMANO	31





En tercer lugar, se encuentran las certificaciones, las más frecuentes son: certificados de estratificación, certificaciones de residencias, de registros de marcas, certificaciones laborales, certificaciones indígenas, entre otras. Para el trámite de las certificaciones se verifican en las bases de datos, con el fin de establecer si están registrados allí o no, o generar un nuevo registro (dependiendo del caso); De tal manera que, una vez cumplido ese requisito, se expedía inmediatamente por la autoridad competente. Las certificaciones laborales requieren de un mayor tiempo debido a que se debe buscar en los Archivos de la Alcaldía información referente a nóminas y hojas de vida.

CERTIFICACIONES

DEPENDENCIA	CANTIDAD
GESTION SOCIAL	24
TALENTO HUMANO	21
SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	80
PLANEACION	31
ASUNTOS ETNICOS	42

III. BUZON DE SUGERENCIAS:

La Alcaldía de Coyaima cuenta con dos (2) buzones de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, los cuales se encuentran instalados en el primer piso del Centro Administrativo Municipal CAM.

Se evidencia que el buzón no es utilizado ya que en el periodo evaluado no se encontró solicitud, queja, sugerencia o reclamo alguno.



IV. INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS:

Durante el semestre no se adelantaron investigaciones de control interno disciplinario contra funcionarios y contratistas de la Administración Municipal de Coyaima.

RECOMENDACIONES:

- La implementación del sistema de ventanilla única con impresión y rotulo digital para lograr mayor organización y control en la correspondencia.
- Dar contestación a las solicitudes y derechos de petición dentro de los términos establecidos con el fin de evitar sanciones disciplinarias y el silencio administrativo positivo.
- Llevar en cada secretaria un registró de las peticiones, con el fin de generar un mayor control de cada requerimiento.
- La instalación de formatos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en los buzones, con el fin de aumentar la participación de la comunidad.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

ANA CAROLINA ORTIZ OSPINA

Jefe de Control Interno