INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS

SEMESTRE 2 DE 2019

Julio – diciembre de 2019

Oficina de Control Interno

Oscar Durán Varela
Asesor de Control Interno

Diciembre 31 de 2019

Contenido

1. Introducción. 3
2. Objetivo: 3
3. Alcance: 3
4. Fundamento Legal: 4
5. Metodología: 4
6. Resultado del Seguimiento y Evaluación: 5
   6.1 Informe de PQRS'F depositadas en los Buzones de PQRSF. 5
   6.2 Total, PQRS'F durante el 2° Semestre de 2019. 6
   6.3 PQRS´F Por Dependencia. 7
   6.4 Felicitaciones. 8
   6.5 Motivo de las Felicitaciones. 9
   6.6 PQRS´F interpuestas en la página WEB 2° semestre 2019 10
   6.7 PQRS´F interpuestas en la página WEB por Dependencia. 11
7. Derechos de Petición y Tutelas. 12
   7.1 Derechos de Petición por Dependencia. 13
   7.2 Tutelas recibidas Semestre 2° de 2019. 16
   7.3 Tutelas por Dependencia 2° Semestre de 2019. 17
8. CONSOLIDADO SEMESTRE II DE 2019 JULIO - DICIEMBRE 19

1. Introducción.

La Oficina de Control Interno de la Alcaldía del Municipio de Sonsón, en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta al señor Alcalde, Directivos y comunidad en general, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSF Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2019.

2. Objetivo:

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento, evaluación, al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Alcaldía del Municipio de Sonsón, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y a la prestación de un servicio con eficiencia y eficacia.

3. Alcance:

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante la Alcaldía del Municipio de Sonsón, durante el segundo semestre (julio-diciembre) de 2019.

4. Fundamento Legal:

- Constitución Política de Colombia - Art. 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 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “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”.

- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”

- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

- Ley 1755 del 30 de junio 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”.

5. Metodología:

Las fuentes de información para realizar el presente informe las constituyen el procedimiento establecido para “La gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del usuario depositadas en el Buzón de Sugerencias”, para ello se recoge la información de los buzones ubicados en el primer piso de la Alcaldía Municipal, en la casa del Adulto Mayor, en la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Rural (SARYMA), Casa de la Cultura, Centro de

Convivencia y el Centro Social, adicionalmente las PQRS de la página WEB del Municipio, así mismo se solicita a la Oficina Jurídica la base de datos de los Derechos de Petición y las Tutelas instauradas en contra del municipio, sobre las cuales se verifica la oportunidad de respuesta, lo cual permitirá la integración de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía.

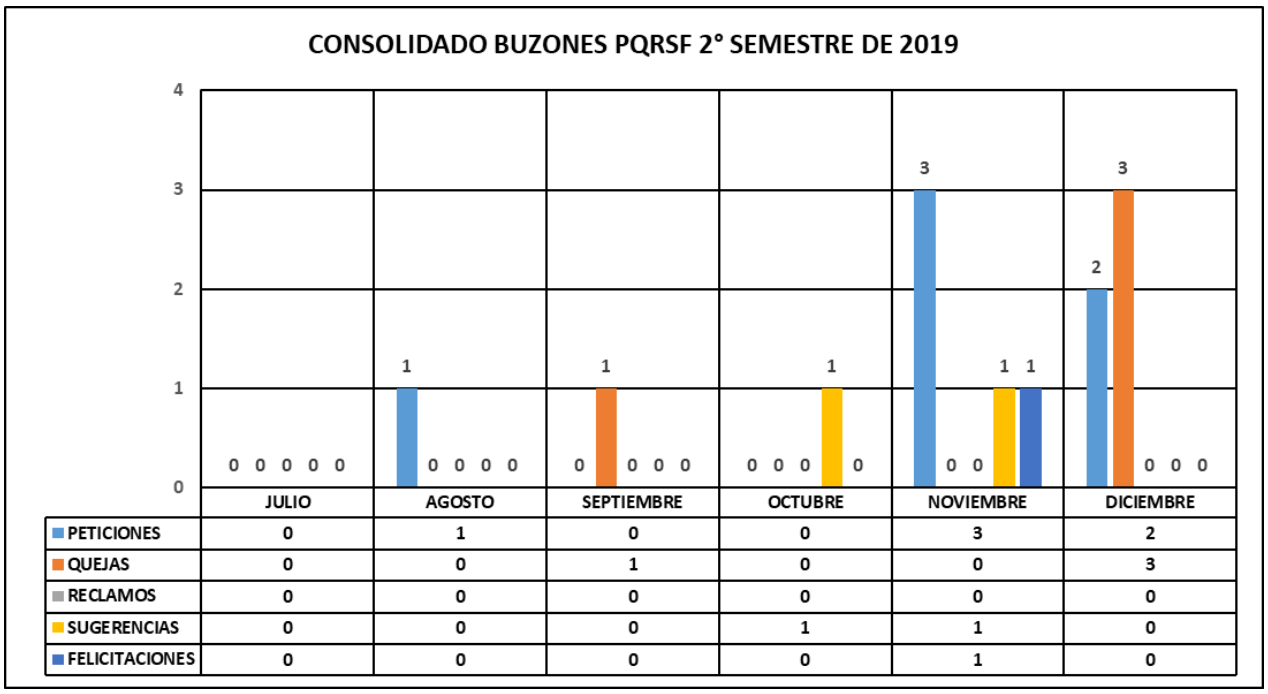
6. Resultado del Seguimiento y Evaluación:

De acuerdo a lo evidenciado con la información recogida de los diferentes buzones a continuación se muestra los resultados obtenidos en el segundo semestre (julio – diciembre) del año 2019.

6.1 Informe de PQRS'F depositadas en los Buzones de PQRSF.

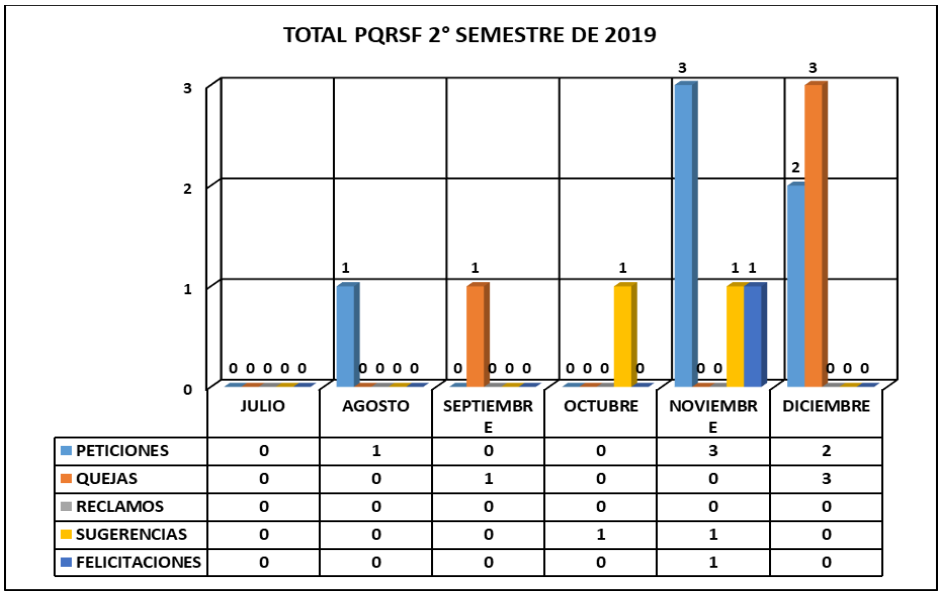
CONSOLIDADO 2° SEMESTRE ENERO - JUNIO 2019									
MES	TOTAL PQRS'F	TOTAL PQRS'F Anónimas *	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	PQRS'F CON RESPUESTA OPORTUNA	Indicador de Cumplimiento
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
AGOSTO	1	0	1	0	0	0	0	1	100%
SEPTIEMBRE	1	0	0	1	0	0	0	1	100%
OCTUBRE	1	0	0	0	0	1	0	1	100%
NOVIEMBRE	5	1	3	0	0	1	1	4	100%
DICIEMBRE	5	2	2	3	0	0	0	3	100%
TOTAL	**13**	**3**	**6**	**4**	**0**	**2**	**1**	10	**100%**

* Las manifestaciones anónimas no son tramitadas, a menos que la Oficina Jurídica lo considere necesario por tratarse de una denuncia o situación que lo amerite"



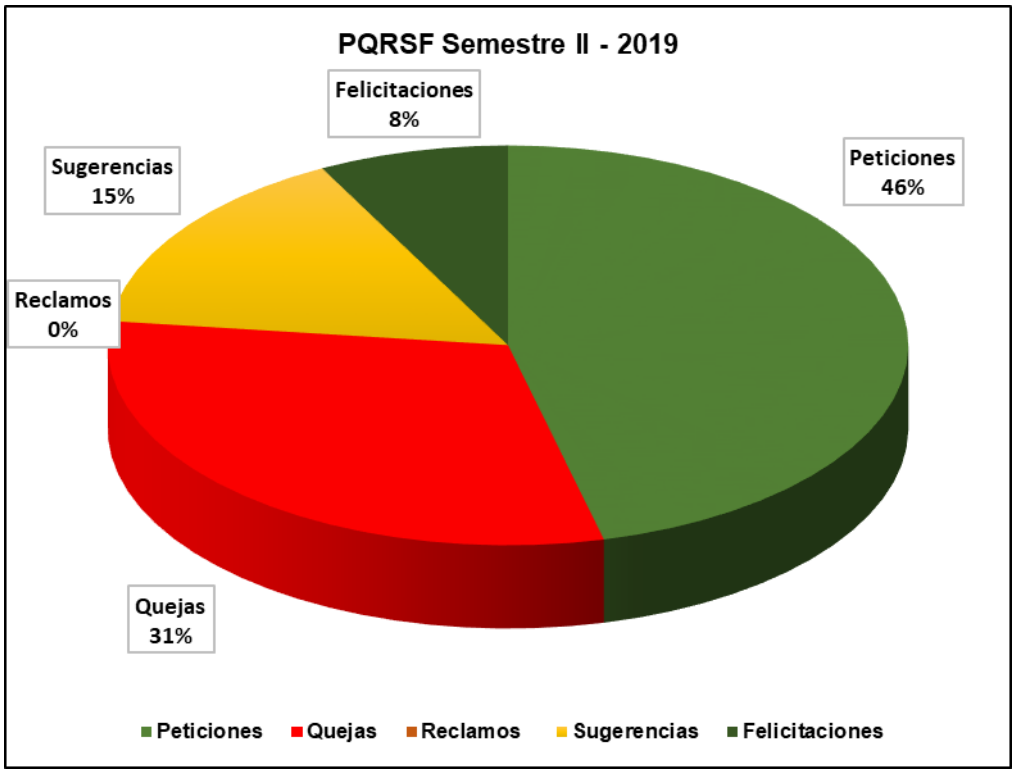
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PETICIONES	0	1	0	0	3	2
QUEJAS	0	0	1	0	0	3
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	1	1	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	1	0

6.2 Total, PQRS'F durante el 2° Semestre de 2019.



	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PETICIONES	0	1	0	0	3	2
QUEJAS	0	0	1	0	0	3
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	1	1	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	1	0

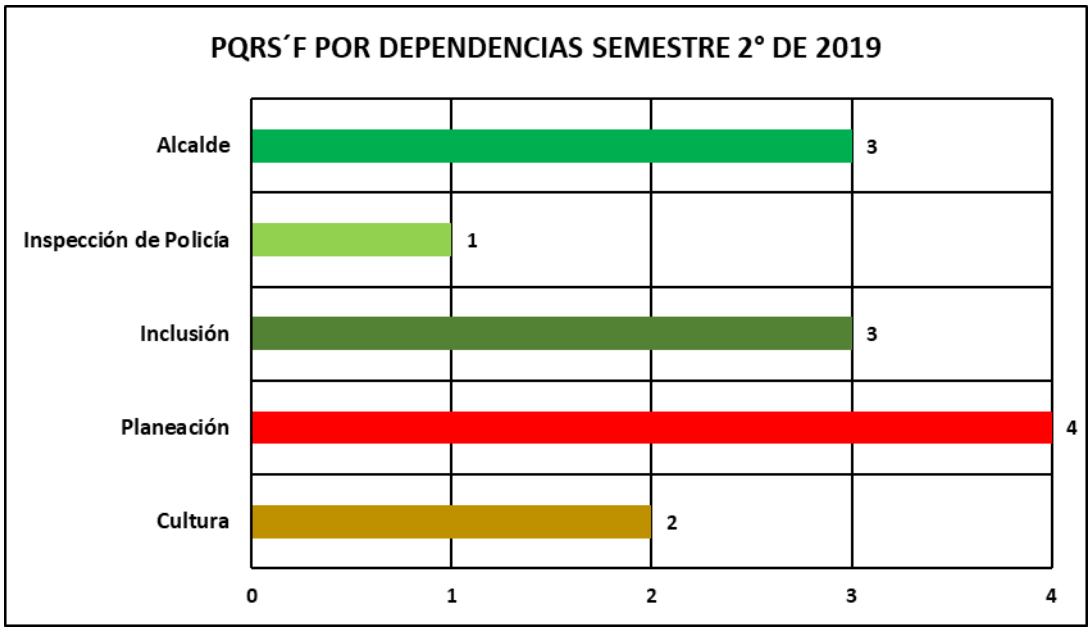
La gráfica anterior muestra que del total de las manifestaciones depositadas en los Buzones de Sugerencias corresponden a 6 Petición, 4 Quejas, 0 Reclamo, 2 Sugerencias y 1 Felicitación, de las cuales 3 fueron manifestaciones de carácter anónimo, es decir, el 23.0%.



La gráfica anterior muestra que del 100% de las PQRS´F interpuestas por la comunidad el 46% corresponde a Peticiones, el 31% Quejas, el 8% Felicitaciones, el 0% Reclamos y el 15% a Sugerencias.

6.3 PQRS´F Por Dependencia.

A continuación, se muestra gráficamente cual fue el comportamiento de las PQRSF por Dependencia.



La gráfica muestra la dependencia que tuvo más PQRS´F de la comunidad fue la Secretaría Planeación con 4, seguido por el Despacho del señor Alcalde y la Secretaría de Inclusión Social y Familia con 3, con dos 2 la Dirección de Cultura y con una 1 la Inspección de Policía.

6.4 Felicitaciones.

En el 2° semestre de 2019 sólo se presentó 1 Felicitación, para la Dirección de Cultura aduciendo que el “Que hermoso Pueblo”; gráficamente es lo siguiente.

6.5 Motivo de las Felicitaciones.

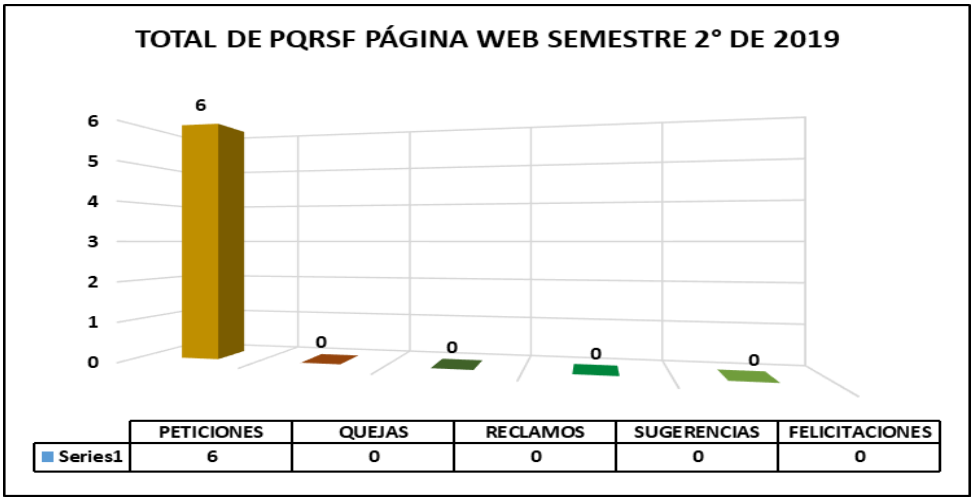
Corresponde a:

Dirección de Cultura: Que hermoso pueblo.

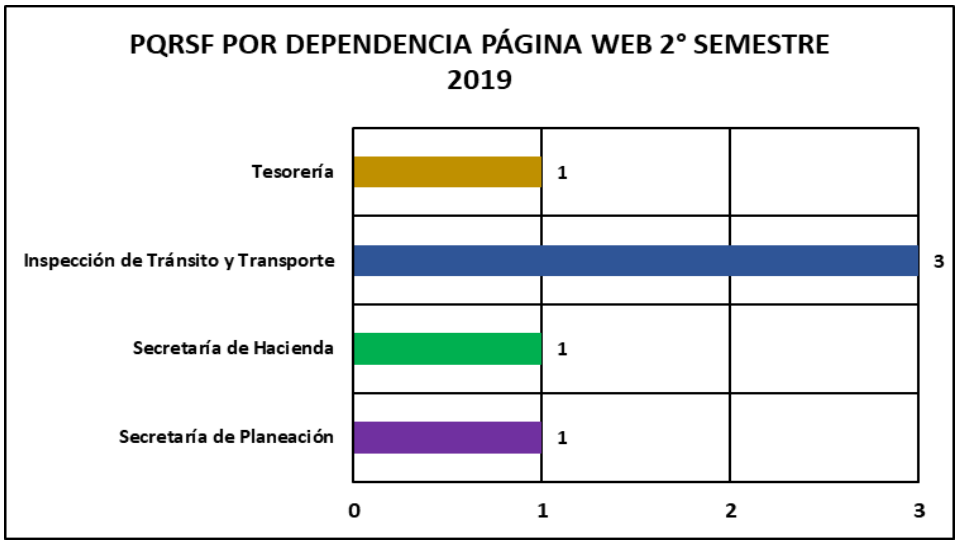
6.6 PQRS´F interpuestas en la página WEB 2° semestre 2019

PÁGINA WEB									
MES	TOTAL PQRS'F	TOTAL PQRS'F Anónimas *	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	PQRS'F CON RESPUESTA OPORTUNA	Indicador de Cumplimiento
JULIO	2	0	2	0	0	0	0	2	100%
AGOSTO	2	1	2	0	0	0	0	1	100%
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVIEMBRE	1	0	1	0	0	0	0	1	100%
DICIEMBRE	1	1	1	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	**6**	**2**	**6**	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**	**100%**

La gráfica anterior muestra las PQRS´F interpuestas por la comunidad en el 2° semestre de 2019 a través de la página Web del Municipio. En ella se muestra 6 Peticiones, de las cuales son anónimas, las demás fueron contestados oportunamente.



6.7 PQRS´F interpuestas en la página WEB por Dependencia.

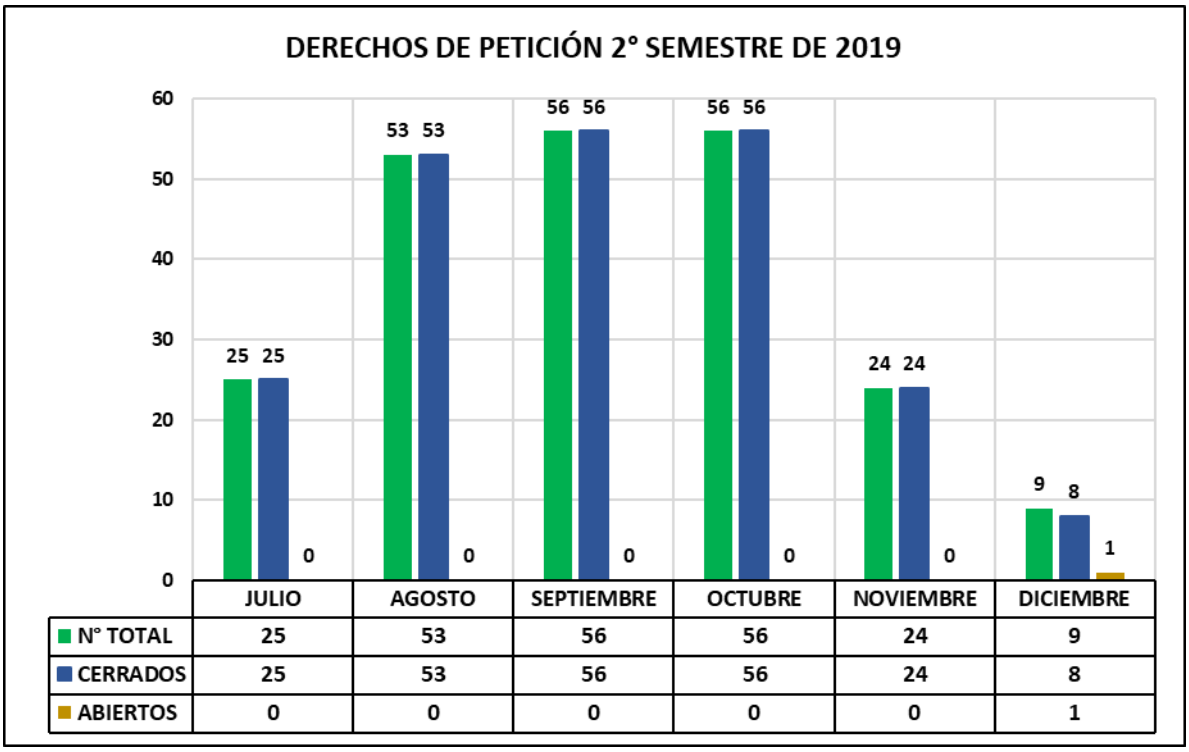


La gráfica anterior muestra que la dependencia que más recibió PQRS´F por parte de la comunidad fue la Inspección de Tránsito y Transporte con 3 TRES, le siguen, las Secretarías de Hacienda y Planeación con una 1 y también con 1 la Tesorería.

7. Derechos de Petición y Tutelas

A continuación, se muestra cuantos fueron los Derechos de Petición instaurados por la comunidad. Es de anotar que de la vigencia anterior quedaron 11 derechos de petición, los cuales fueron resueltos en el primer semestre de 2019.

DERECHOS DE PETICIÓN SEMESTRE 2° DE 2019							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
N° TOTAL	25	53	56	56	24	9	223
CERRADOS	25	53	56	56	24	8	222
ABIERTOS	0	0	0	0	0	1	1



Los Derechos de petición que aún se encuentran abiertos son aquello que todavía están dentro de los términos legales.

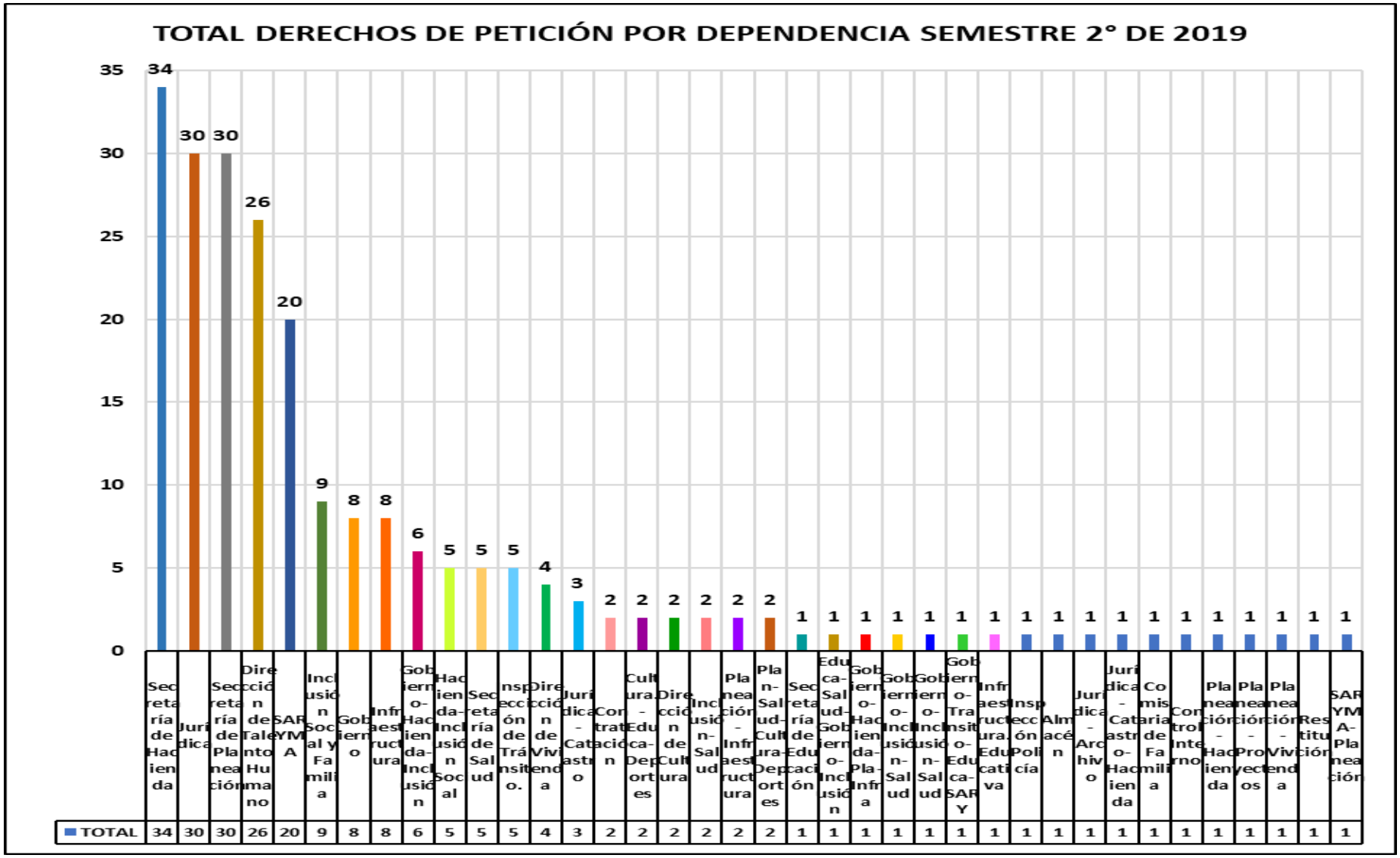
7.1 Derechos de Petición por Dependencia.

DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA SEMESTRE 2° DE 2019							
DEPENDENCIA	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**TOTAL**
Secretaría de Hacienda	1	2	6	8	17	0	**34**
Jurídica	4	11	7	5	1	2	**30**
Secretaría de Planeación	5	6	10	9	0	0	**30**
Dirección de Talento Humano	0	10	8	4	3	1	**26**
SARYMA	0	7	9	3	1	0	**20**
Inclusión Social y Familia	0	1	2	5	0	1	**9**
Secretaría de Gobierno	1	3	2	2	0	0	**8**
Secretaría de Infraestructura	0	5	1	2	0	0	**8**
Gobierno-Hacienda-Inclusión	6	0	0	0	0	0	**6**
Hacienda-Inclusión Social	1	1	2	1	0	0	**5**
Secretaría de Salud	0	0	0	4	0	1	**5**
Inspección de Tránsito.	3	1	1	0	0	0	**5**
Dirección de Vivienda	0	1	2	1	0	0	**4**
Jurídica-Catastro	0	1	0	1	0	1	**3**
Contratación	1	0	0	1	0	0	**2**
Cultura.-Educa-Deportes	0	0	0	2	0	0	**2**
Dirección de Cultura	0	1	1	0	0	0	**2**
Inclusión-Salud	0	0	0	2	0	0	**2**
Planeación-Infraestructura	1	1	0	0	0	0	**2**
Plan-Salud-Cultura-Deportes	0	0	1	1	0	0	**2**
Secretaría de Educación	0	0	0	1	0	0	**1**
Educa-Salud-Gobierno-Inclusión	0	0	1	0	0	0	**1**
Gobierno-Hacienda-Pla-Infra	0	0	0	0	0	1	**1**
Gobierno-Inclusión-Salud	0	0	0	0	0	1	**1**
Gobierno-Inclusión-Salud	0	0	0	0	1	0	**1**
Gobierno-Transito-Educa-SARY	0	0	1	0	0	0	**1**
Infraestructura. Educativa	0	0	0	1	0	0	**1**
Inspección Policía	0	0	1	0	0	0	**1**
Almacén	0	0	1	0	0	0	**1**
Jurídica-Archivo	0	0	0	0	1	0	**1**
Jurídica-Catastro-Hacienda	0	0	0	0	0	1	**1**
Comisaria de Familia	0	0	0	1	0	0	**1**

DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA SEMESTRE 2° DE 2019							
DEPENDENCIA	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**TOTAL**
Control Interno	0	1	0	0	0	0	**1**
Planeación-Hacienda	1	0	0	0	0	0	**1**
Planeación-Proyectos	0	0	0	1	0	0	**1**
Planeación-Vivienda	0	0	0	1	0	0	**1**
Restitución	1	0	0	0	0	0	**1**
SARYMA-Planeación	0	1	0	0	0	0	**1**
TOTAL	**25**	**53**	**56**	**56**	**24**	**9**	**223**

De acuerdo con el cuadro resumen, la dependencia que presenta un mayor número de Derechos de Petición es la Secretaría de Hacienda con 34, le sigue la Jurídica y la Secretaría de Planeación con 30 cada una, con 26 la Dirección de Talento Humano, luego SARYMA con 20, Inclusión Social y Familia con 9, Gobierno y participación Ciudadana con 8 al igual que la Secretaría de Infraestructura, le siguen otras con 6, 5, 4. 3, 2 y 1 para un total de 223 Derechos de Petición en el 2° semestre de 2019.

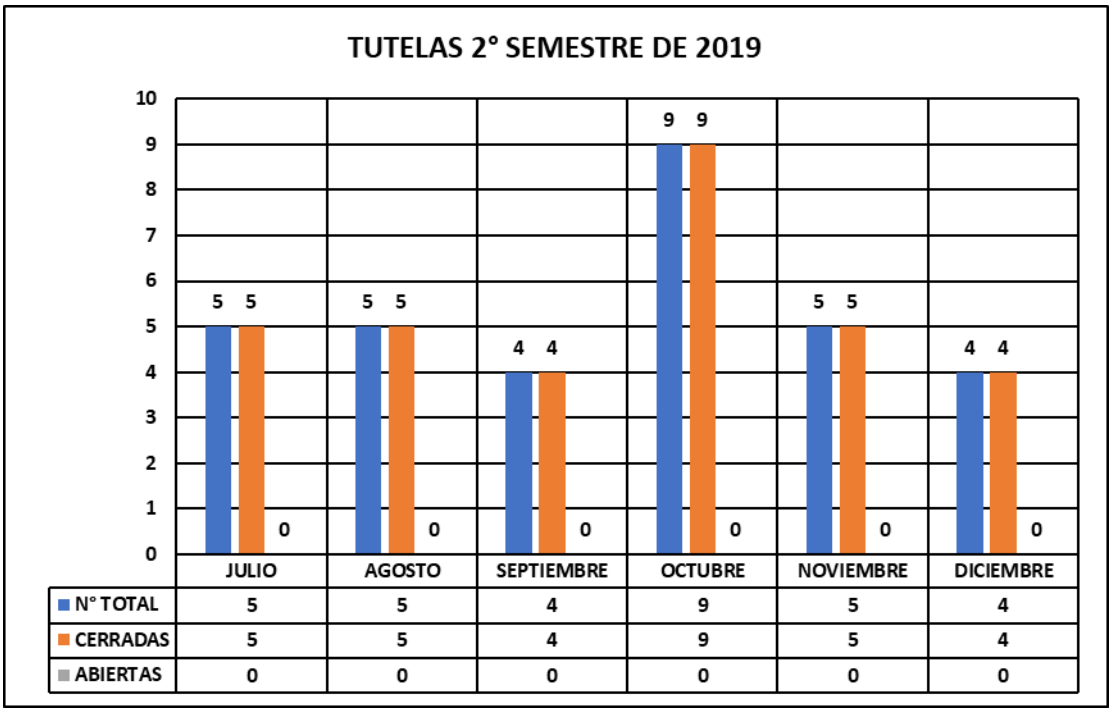
	MUNICIPIO DE SONSÓN **DESPACHO DEL ALCALDE** **OFICINA DE CONTROL INTERNO**	**CODIGO:** 101.22.01 **FECHA ACTUALIZACION:** Resolución 032 de Marzo 15 de 2016 **VERSIÓN: 03**



7.2 Tutelas recibidas Semestre 2° de 2019.

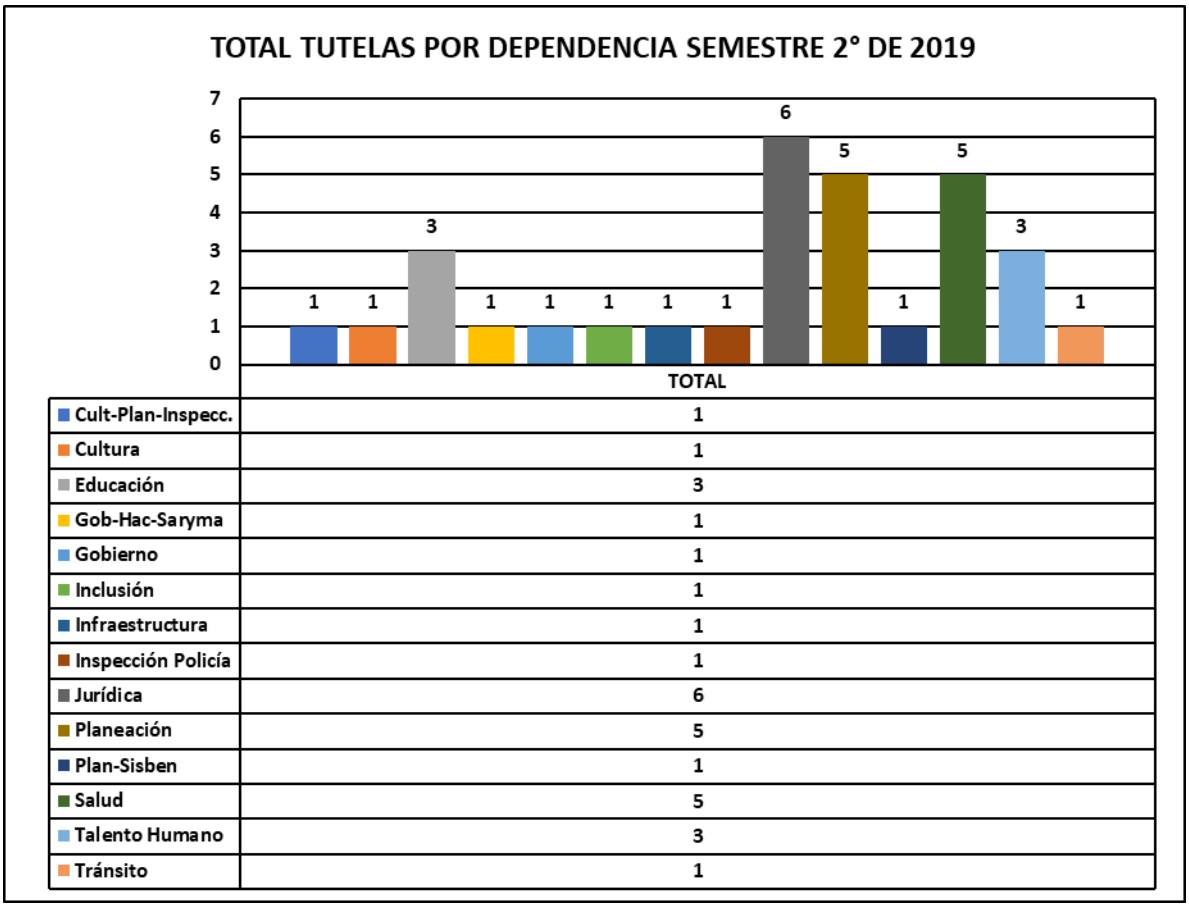
El siguiente es el informe de Tutelas recibidas por la administración municipal en el 2° semestre de 2019.

TUTELAS SEMESTRE 2° DE 2019							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
N° TOTAL	5	5	4	9	5	4	32
CERRADAS	5	5	4	9	5	4	32
ABIERTAS	0	0	0	0	0	0	0



7.3 Tutelas por Dependencia 2° Semestre de 2019.

TUTELAS POR DEPENDENCIA 2° SEMESTRE DE 2019							
DEPENDENCIA	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**TOTAL**
Cultura-Plan-Inspección.	1	0	0	0	0	0	**1**
Dirección de Cultura	0	1	0	0	0	0	**1**
Secretaría de Educación	1	0	1	1	0	0	**3**
Gobierno-Hacienda-SARYMA	0	0	0	1	0	0	**1**
Secretaría de Gobierno	1	0	0	0	0	0	**1**
Secretaría de Inclusión	0	0	0	0	0	1	**1**
Secretaría Infraestructura	0	0	0	0	1	0	**1**
Inspección Policía	0	1	0	0	0	0	**1**
Jurídica	1	1	0	2	0	2	**6**
Planeación-Catastro	0	0	0	0	1	0	**1**
Secretaría de Planeación	0	2	1	2	0	0	**5**
Planeación-SISBEN	0	0	0	0	1	0	**1**
Secretaría de Salud	1	0	0	2	1	1	**5**
Dirección de Talento Humano	0	0	1	1	1	0	**3**
Inspección de Tránsito	0	0	1	0	0	0	**1**
TOTAL	**5**	**5**	**4**	**9**	**5**	**4**	**32**



	TOTAL
Cult-Plan-Inspecc.	1
Cultura	1
Educación	3
Gob-Hac-Saryma	1
Gobierno	1
Inclusión	1
Infraestructura	1
Inspección Policía	1
Jurídica	6
Planeación	5
Plan-Sisben	1
Salud	5
Talento Humano	3
Tránsito	1

8. CONSOLIDADO SEMESTRE II DE 2019 JULIO - DICIEMBRE

RESUMÉN SEMESTRE II DE 2019

El siguiente es el resumen de las PQRS´F y Tutelas instauradas por la comunidad correspondiente al segundo 2° semestre de 2019

CANAL	PQRSF	ANÓNIMAS	DERECHOS DE PETICIÓN	TUTELAS
BUZÓN	13	3	223	32
WEB	6	2		

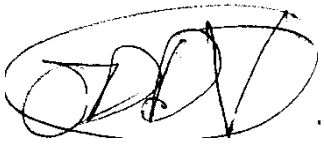
Quiere decir, que en el segundo semestre de 2019 la Administración del Municipio de Sonsón recibió 13 PQRS´F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) a través de los buzones ubicados en la Alcaldía, Centro Social, Centro de Convivencia, SARYMA, Casa de la Cultura y Adulto Mayor de las cuales 3 fueron anónimas, a los 10 restantes se les dio respuesta oportuna.

Así mismo, se recibió 6 PQRS´F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) por medio de la página WEB de las cuales 2 fueron de carácter anónimo, las demás se resolvieron satisfactoriamente.

Se recibieron 223 Derechos de Petición, de los cuales están cerrados 222, es decir, se resolvieron de manera satisfactoria y 1 está abierto porque se está dentro de los términos legales para dar respuesta.

Igualmente, la administración recibió 32 Tutelas las cuales están resueltas las 32.

Responsable del informe.



OSCAR DURÁN VARELA
Asesor de Control Interno