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

TRIMESTRE 1 DE 2018

Enero – marzo de 2018

Oficina de Control Interno

Oscar Durán Varela
Asesor de Control Interno

Abril 5 de 2018

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 y demás Directivos, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1º de Enero al 31 de marzo de 2018.

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 y 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 la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

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 primer trimestre (enero-marzo) de 2018.

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".

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 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.

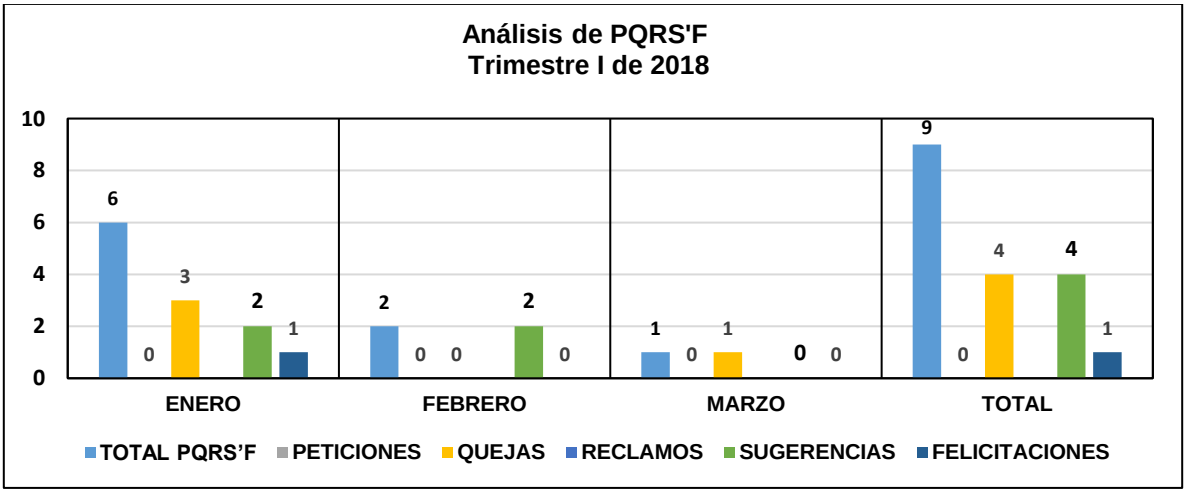
Resultado del Seguimiento y Evaluación:

De acuerdo a lo evidenciado con la información recogida de los diferentes buzones a continuación se muestra los resultados obtenidos en el primer trimestre (Enero – Marzo) del año 2018.

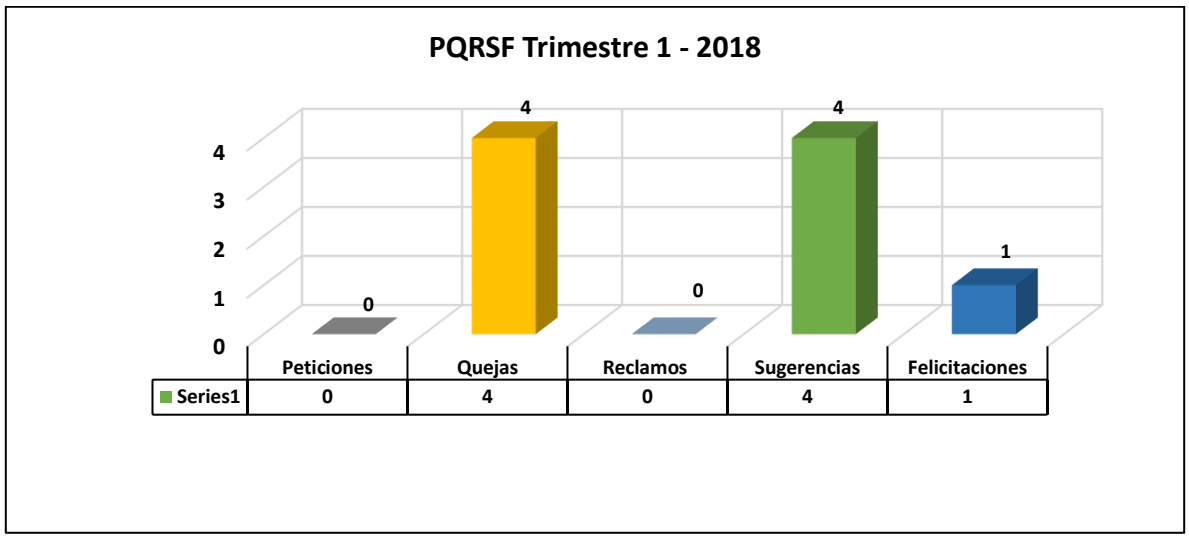
INFORME DE PQRS'F DEPOSITADAS EN LOS BUZONES DE SUGERENCIAS

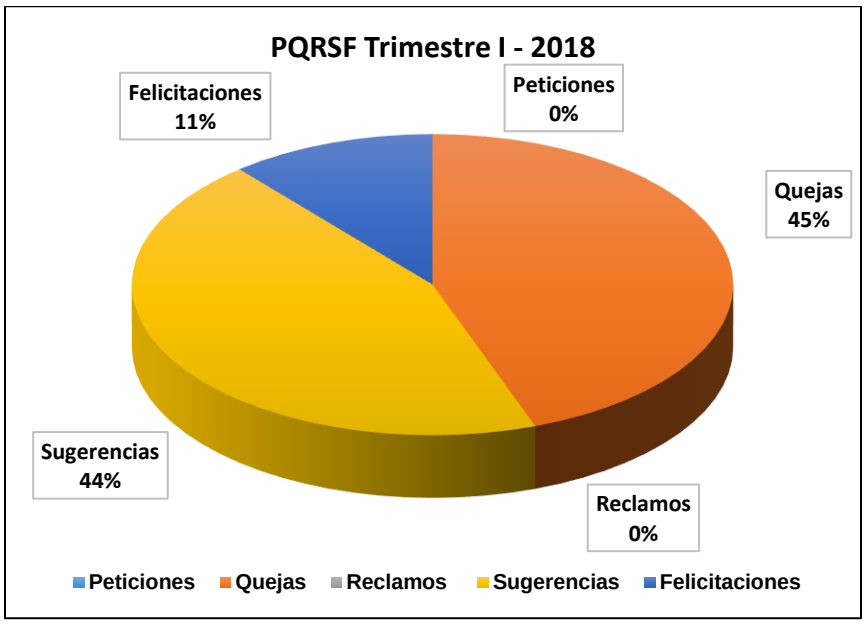
MES	TOTAL PQRS'F	TOTAL PQRS'F Anónimas *	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	PQRS'F CON RESPUESTA OPORTUNA	Indicador de Cumplimiento
ENERO	6	4	0	3	0	2	1	0	0%
FEBRERO	2	0	0	0	0	2	0	1	50%
MARZO	1	0	0	1	0	0	0	1	100%
TOTAL	**9**	**4**	**0**	**4**	**0**	**4**	**1**	**2**	**40%**

* 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"



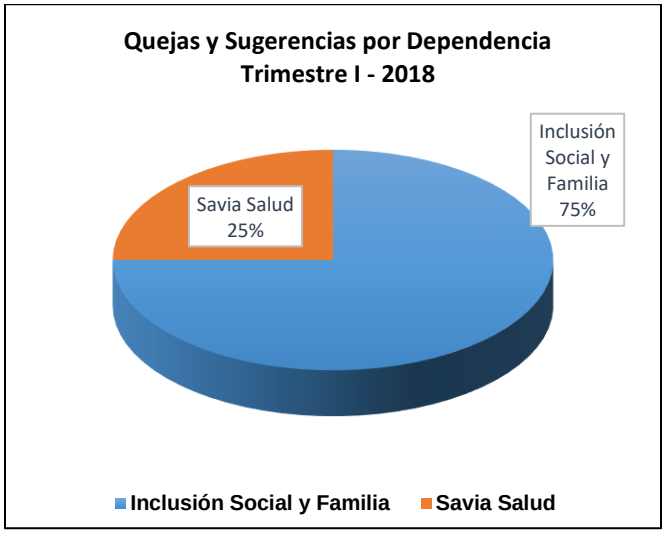
TOTAL, PQRS'F DURANTE EL TRIMESTRE 1 DE 2018



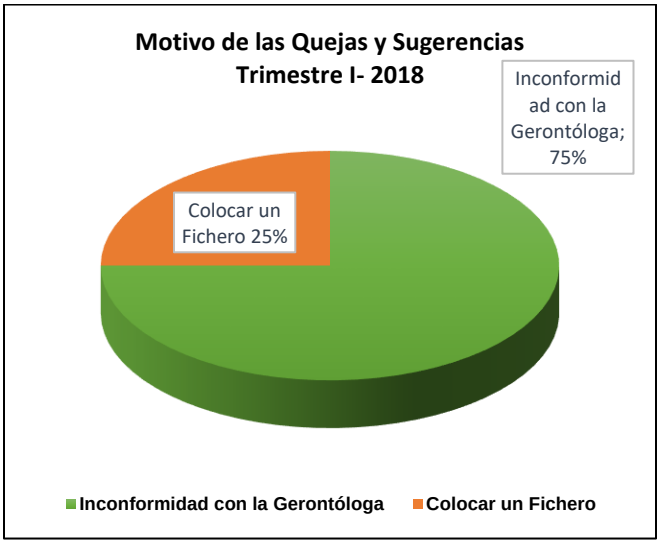


La gráfica anterior muestra que el 45% de las manifestaciones depositadas en el Buzón de Sugerencia fueron Quejas, el 44% Sugerencias, el 11% Felicitaciones y el 0% corresponde a Reclamos y Peticiones, de los cuales el 50% de las Quejas fueron manifestaciones de carácter anónimo, el 100% de las Felicitaciones anónimas y el 50% de las sugerencias son anónimas.

QUEJAS Y SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA



MOTIVO DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS



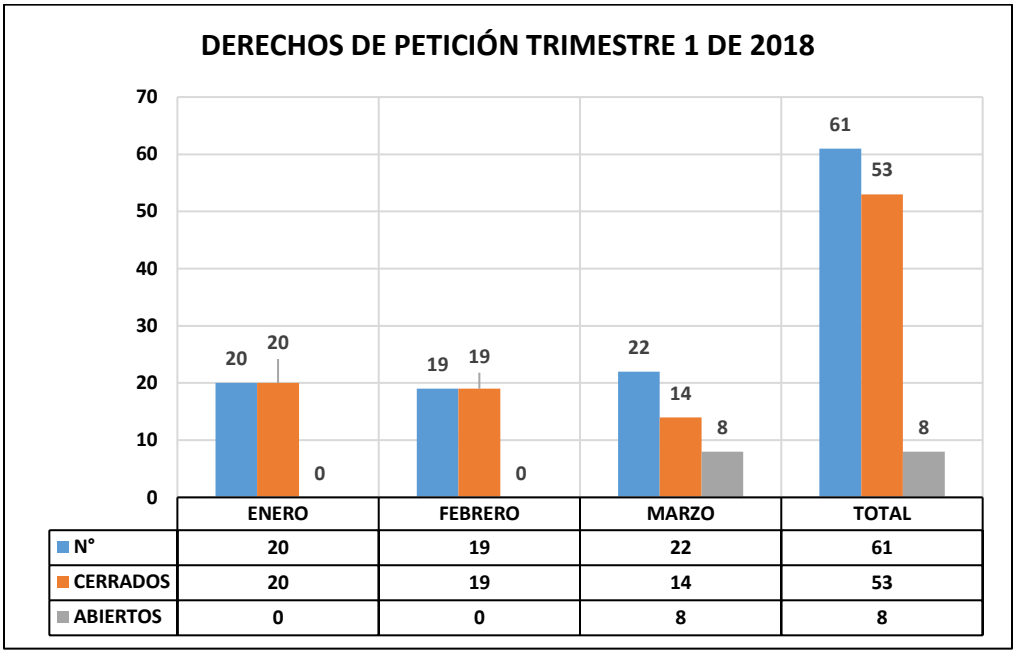
Se suscribirá Plan de Mejoramiento, donde se validarán las razones por las cuales se presenta inconformidad con la Gerontóloga del Programa, ya que todas las manifestaciones han sido de carácter anónimo.

DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS

A continuación, se muestra cuantos fueron los Derechos de Petición instaurados por la comunidad.

DERECHOS DE PETICIÓN TRIMESTRE 1 DE 2018				
	ENERO	**FEBRERO**	**MARZO**	**TOTAL**
N°	20	19	22	61
CERRADOS	20	19	14	53
ABIERTOS	0	0	8	8

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

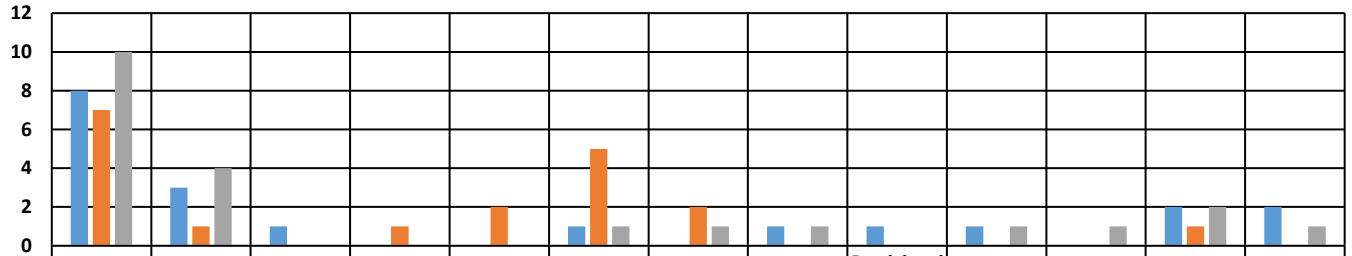


DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA

DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA TRIM 1 DE 2018				
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**TOTAL**
Jurídica	8	7	10	**25**
Planeación	3	1	4	**8**
Catastro	1	0	0	**1**
Cultura	0	1	0	**1**
Dirección Vivienda	0	2	0	**2**
Hacienda	1	5	1	**7**
Inclusión Social	0	2	1	**3**
Infraestructura	1	0	1	**2**
Participación Ciudadana	1	0	0	**1**
Salud	1	0	1	**2**

DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA TRIM 1 DE 2018				
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**TOTAL**
Sistemas	0	0	1	**1**
Talento Humano	2	1	2	**5**
Tránsito	2	0	1	**3**
	20	**19**	**22**	**61**

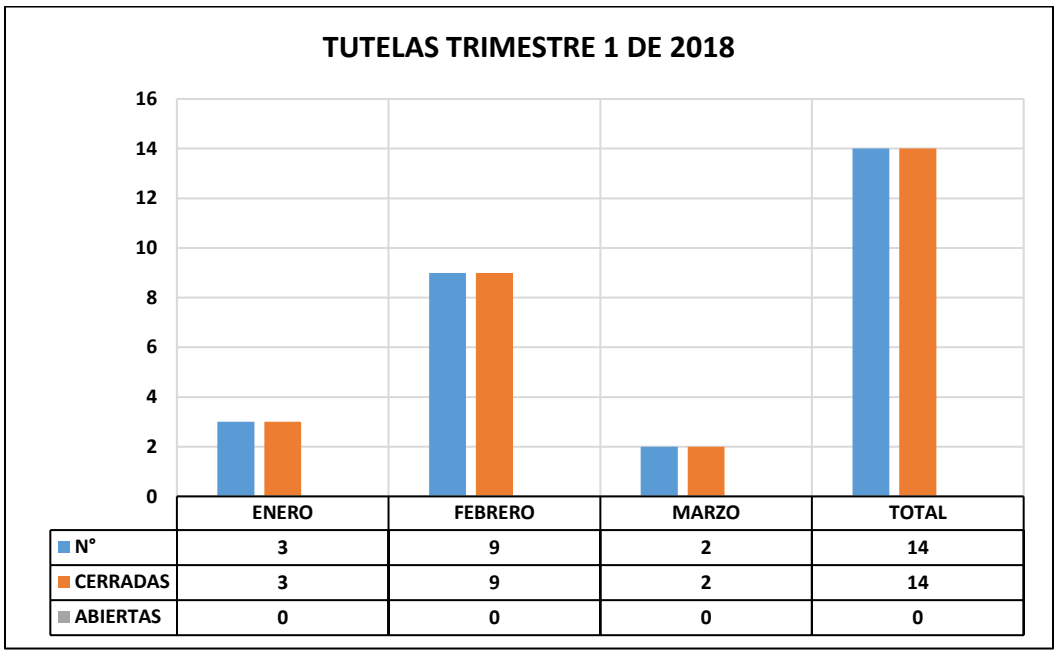
DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA TRIMESTRE 1 DE 2018



	Juridíca	Planeación	Catastro	Cultura	Dirección Vivienda	Hacienda	Inclusión Social	Infraestructura	Participación Ciudadana	Salud	Sistemas	Talento Humano	Tránsito
ENERO	8	3	1	0	0	1	0	1	1	1	0	2	2
FEBRERO	7	1	0	1	2	5	2	0	0	0	0	1	0
MARZO	10	4	0	0	0	1	1	1	0	1	1	2	1

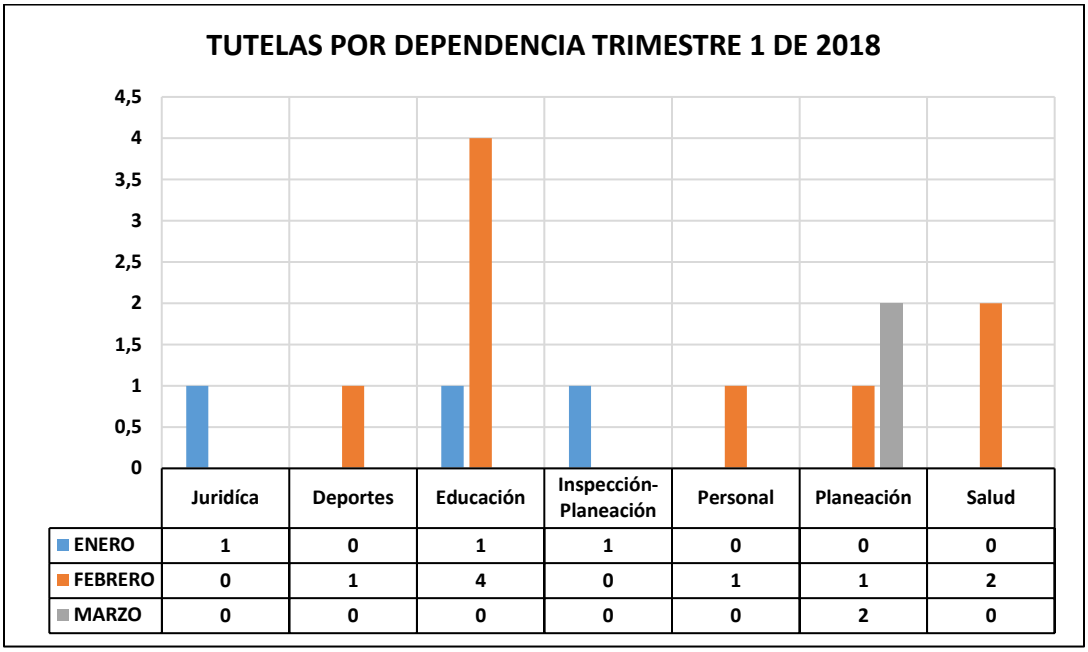
TUTELAS RECIBIDAS TRIMESTRE 1 DE 2018

TUTELAS TRIMESTRE 1 DE 2018				
	ENERO	**FEBRERO**	**MARZO**	**TOTAL**
N°	3	9	2	14
CERRADOS	3	9	2	14
ABIERTOS	0	0	0	0



TUTELAS POR DEPENDENCIA TRIMESTRE 1 DE 2018

TUTELAS POR DEPENDENCIA TRIM 1 DE 2018				
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**TOTAL**
Jurídica	1	0	0	**1**
Deportes	0	1	0	**1**
Educación	1	4	0	**5**
Inspección- Planeación	1	0	0	**1**
Personal	0	1	0	**1**
Planeación	0	1	2	**3**
Salud	0	2	0	**2**
	3	**9**	**2**	**14**



Responsable del informe.

OSCAR DURÁN VARELA
Asesor de Control Interno