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 1 DE 2019

Enero – junio de 2019

Oficina de Control Interno

Oscar Durán Varela
Asesor de Control Interno

Junio 29 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 1° 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 1 semestre 2019 10
6.7 PQRS´F interpuestas en la página WEB por Dependencia. 11
7. DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS 13
7.1 Derechos de Petición por Dependencia. 14
7.2 Tutelas recibidas Semestre 1 de 2019. 16
7.3 Tutelas por Dependencia 1° Semestre de 2019. 17

Alcaldía de Sonsón
Carrera 6 No 6-58. Palacio Municipal, Plaza Principal "Ruiz y Zapata
Teléfono: 57(4) 869 44 44 Fax: 57(4) 869 40 52
Email: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co /Código Postal 054820
www.sonson-antioquia.gov.co
Sonsón Progresa

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 y demás Directivos y comunidad en general, 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 1 de enero al 30 de junio 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 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.

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 primer semestre (enero-junio) 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.

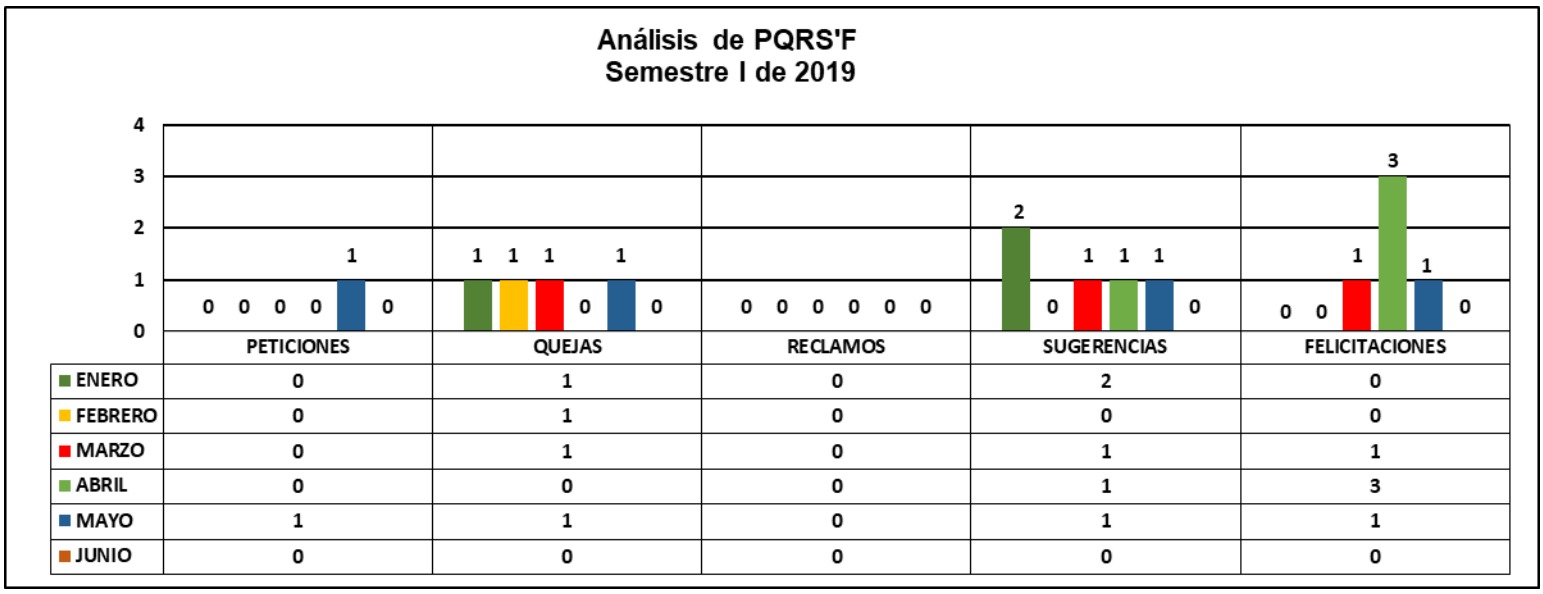
6. Resultado del Seguimiento y Evaluación:

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

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

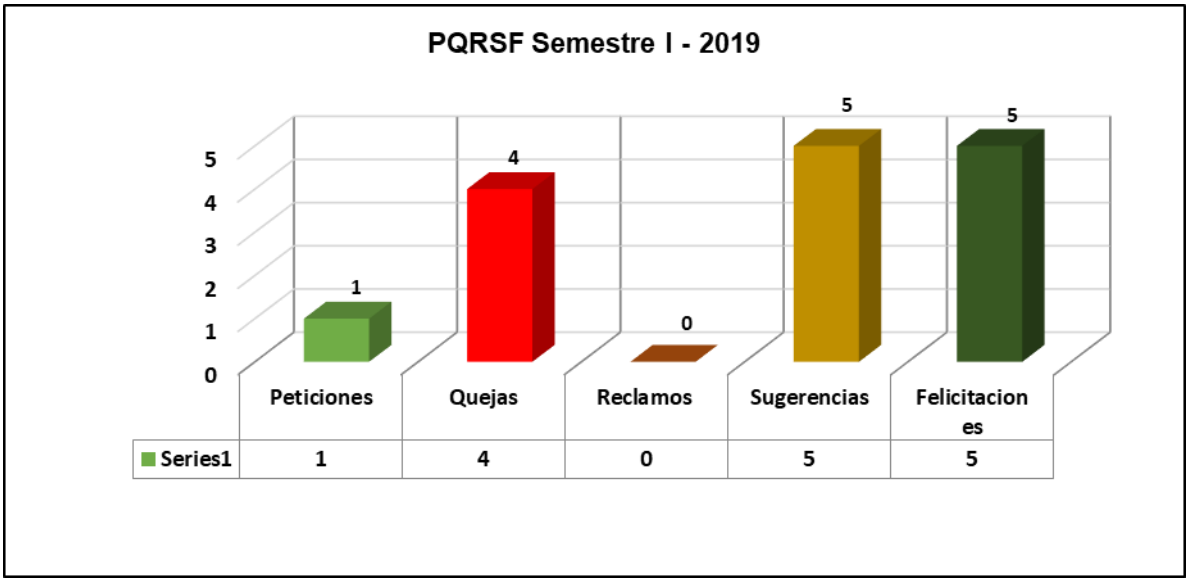
CONSOLIDADO 1° SEMESTRE ENERO - JUNIO 2019									
MES	TOTAL PQRS'F	TOTAL PQRS'F Anónimas *	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	PQRS'F CON RESPUESTA OPORTUNA	Indicador de Cumplimiento
ENERO	3	2	0	1	0	2	0	1	100%
FEBRERO	1	0	0	1	0	0	0	1	100%
MARZO	3	0	0	1	0	1	1	3	100%
ABRIL	4	1	0	0	0	1	3	3	100%
MAYO	4	3	1	1	0	1	1	1	100%
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	**15**	**6**	**1**	**4**	**0**	**5**	**5**	9	**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"



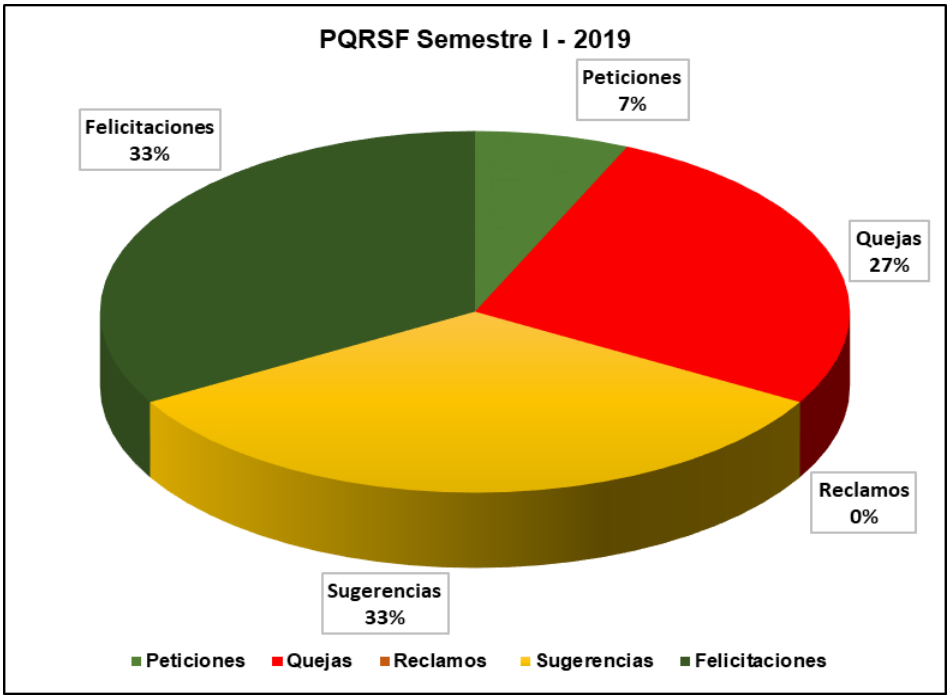
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
ENERO	0	1	0	2	0
FEBRERO	0	1	0	0	0
MARZO	0	1	0	1	1
ABRIL	0	0	0	1	3
MAYO	1	1	0	1	1
JUNIO	0	0	0	0	0

6.2 Total, PQRS'F durante el 1° Semestre de 2019.



	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones
Series1	1	4	0	5	5

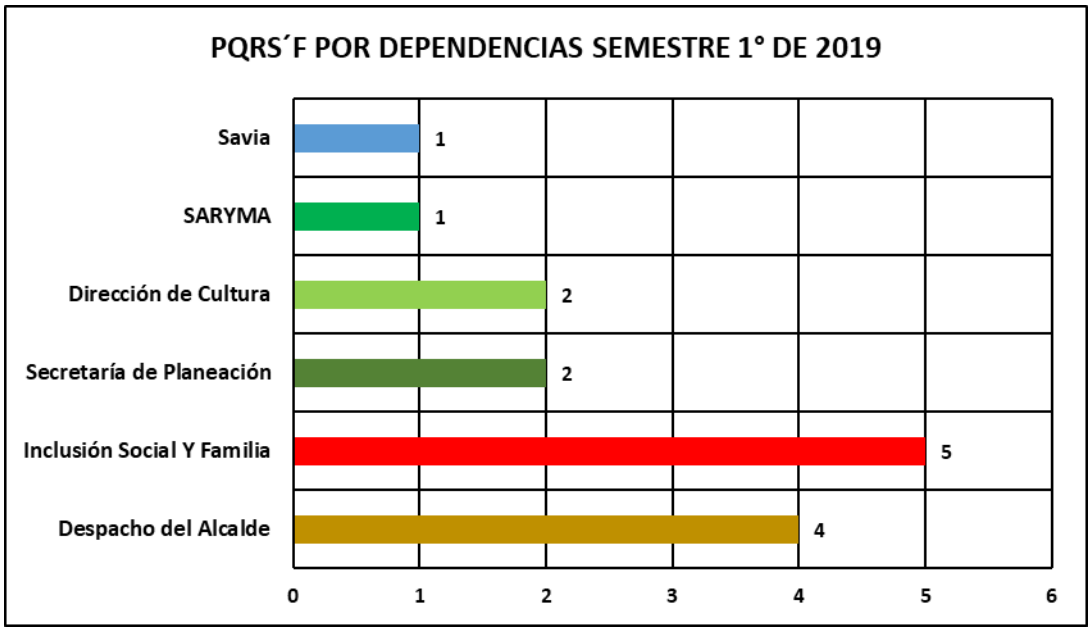
La gráfica anterior muestra que del total de las manifestaciones depositadas en los Buzones de Sugerencias corresponden a 1 Petición, 4 Quejas, 0 Reclamo, 5 Sugerencias y 5 Felicitaciones, de las cuales 6 fueron manifestaciones de carácter anónimo, es decir, el 40.0%.



La gráfica anterior muestra que del 100% de las PQRS´F interpuestas por la comunidad el 7% corresponde a Peticiones, el 27% Quejas, el 33% Felicitaciones, el 0% Reclamos y el 33% Sugerencias.

6.3 PQRS´F Por Dependencia.

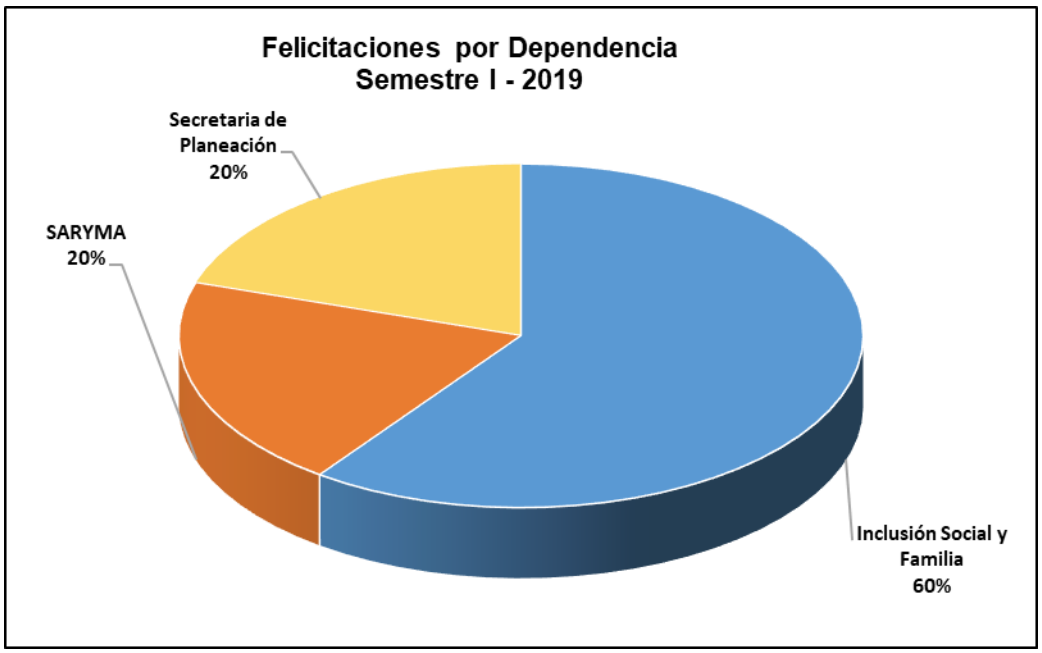
A continuación, se muestra gráficamente cual fue el comportamiento de las PQRSF por Dependencia.



La gráfica muestra la dependencia que tuvo más PQRS´F de la comunidad fue la Secretaría de Inclusión Social y Familia con 5, seguido por el Despacho del señor Alcalde con 4, con dos 2 la Secretaria de Planeación y la Dirección de Cultura con una 1 SARYMA y SAVIA Salud que es una entidad totalmente ajena a la Administración Municipal.

6.4 Felicitaciones.

En el 1° semestre de 2019 se presentaron 5 Felicitaciones, de las cuales 3 tres fueron para la Secretaría de Inclusión Social y Familia, y una 1 para la Secretaría de SARYMA Agricultura Rural y Medio Ambiente y la secretaría de Planeación; gráficamente es lo siguiente.



6.5 Motivo de las Felicitaciones.

Corresponde a:

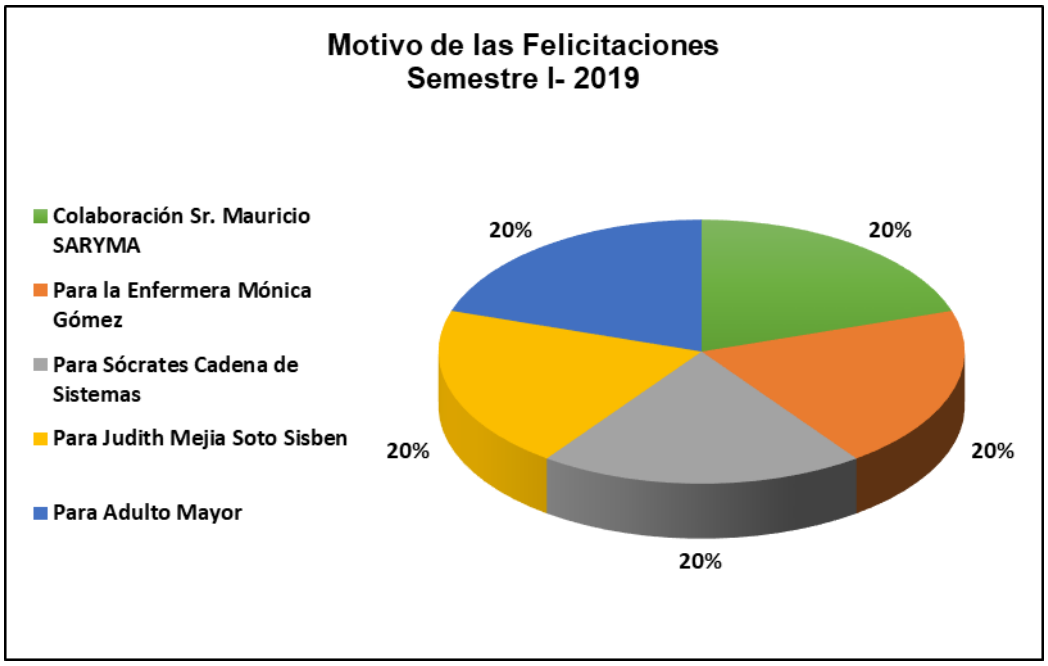
Colaboración Sr. Mauricio SARYMA.

Para la Enfermera Mónica Gómez.

Para Sócrates Cadena de Sistemas.

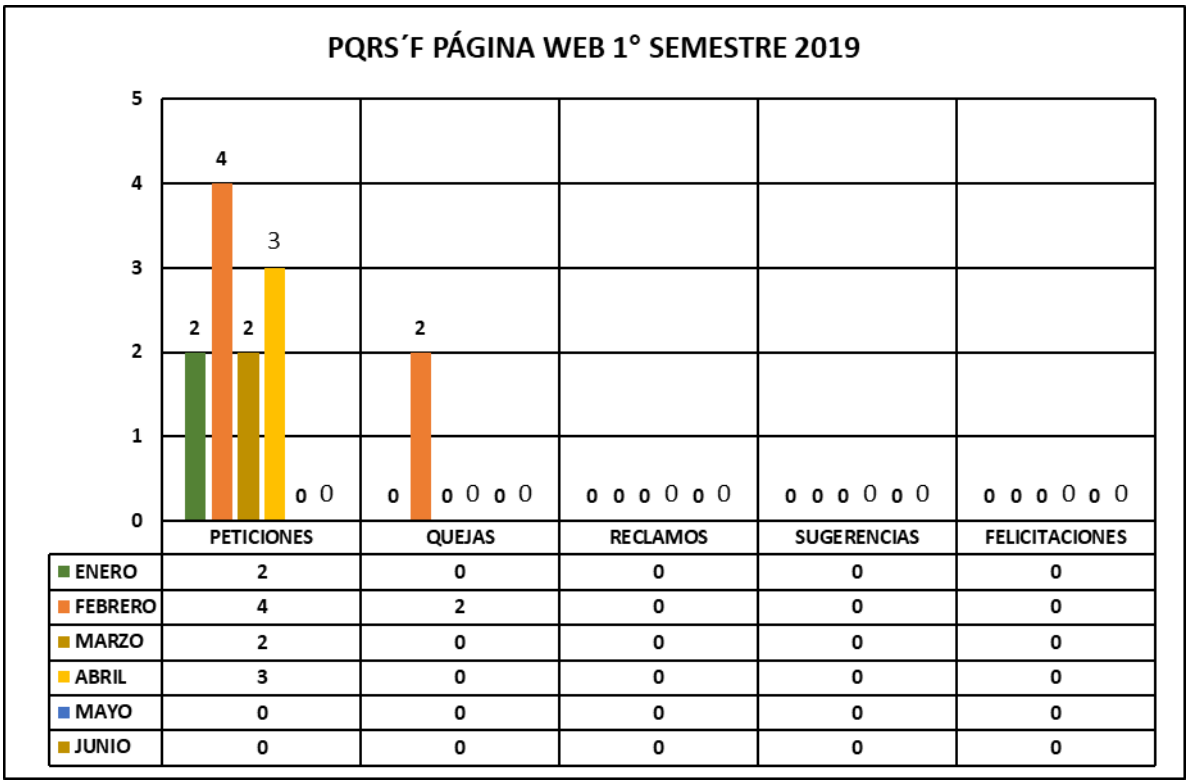
Para Judith Mejía Soto SISBEN.

Para Adulto Mayor.



6.6 PQRS´F interpuestas en la página WEB 1 semestre 2019

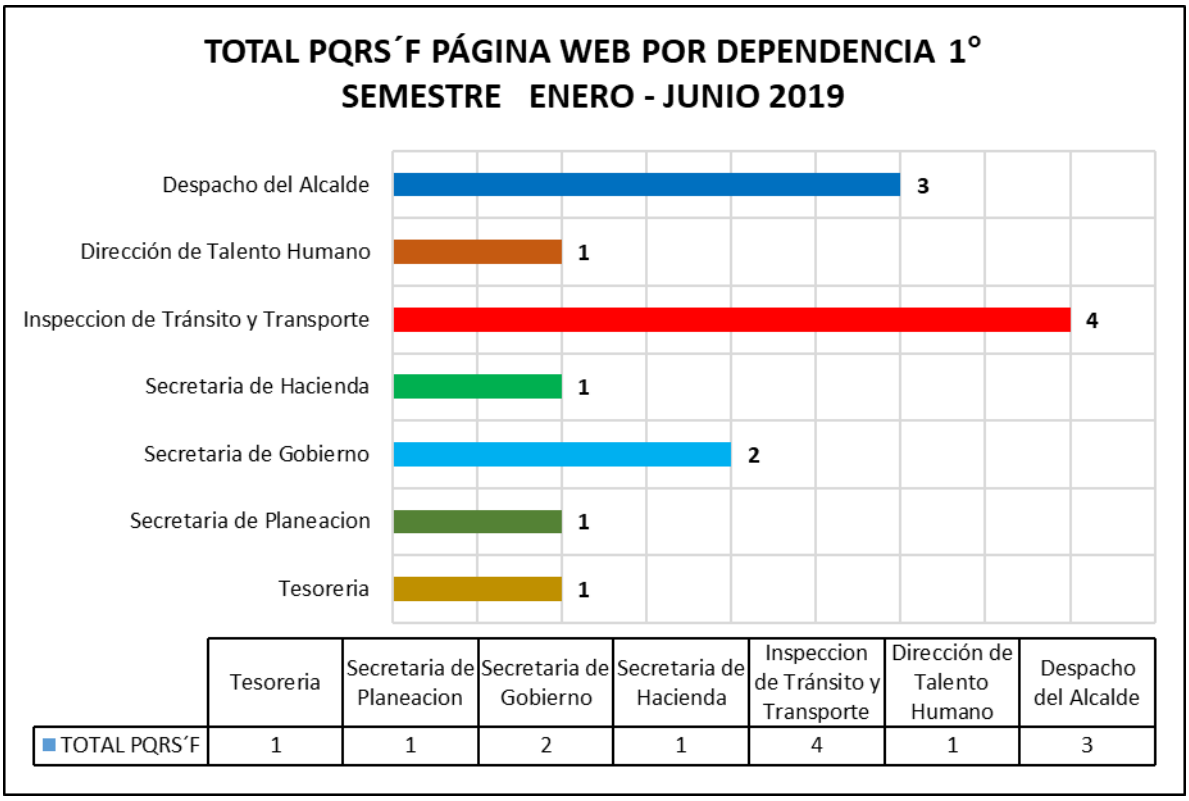
PÁGINA WEB							
MES	**TOTAL PQRS'F**	**TOTAL PQRS'F Anónimas ***	**PETICIONES**	**QUEJAS**	**RECLAMOS**	**SUGERENCIAS**	**FELICITACIONES**
JULIO	4	0	4	0	0	0	0
AGOSTO	2	0	1	0	1	0	0
SEPTIEMBRE	5	1	4	0	1	0	0
OCTUBRE	3	1	3	0	0	0	0
NOVIEMBRE	1	0	1	0	0	0	0
DICIEMBRE	1	0	1	0	0	0	0
TOTAL	**16**	**2**	**14**	**0**	**2**	**0**	**0**



	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
ENERO	2	0	0	0	0
FEBRERO	4	2	0	0	0
MARZO	2	0	0	0	0
ABRIL	3	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0

La gráfica anterior muestra las PQRS´F interpuestas por la comunidad en el 1° semestre de 2019 a través de la página Web del Municipio. En ella se muestra 11 Peticiones y 2 Quejas, los cuales fueron contestados oportunamente.

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



	Tesoreria	Secretaria de Planeacion	Secretaria de Gobierno	Secretaria de Hacienda	Inspeccion de Tránsito y Transporte	Dirección de Talento Humano	Despacho del Alcalde
TOTAL PQRS´F	1	1	2	1	4	1	3

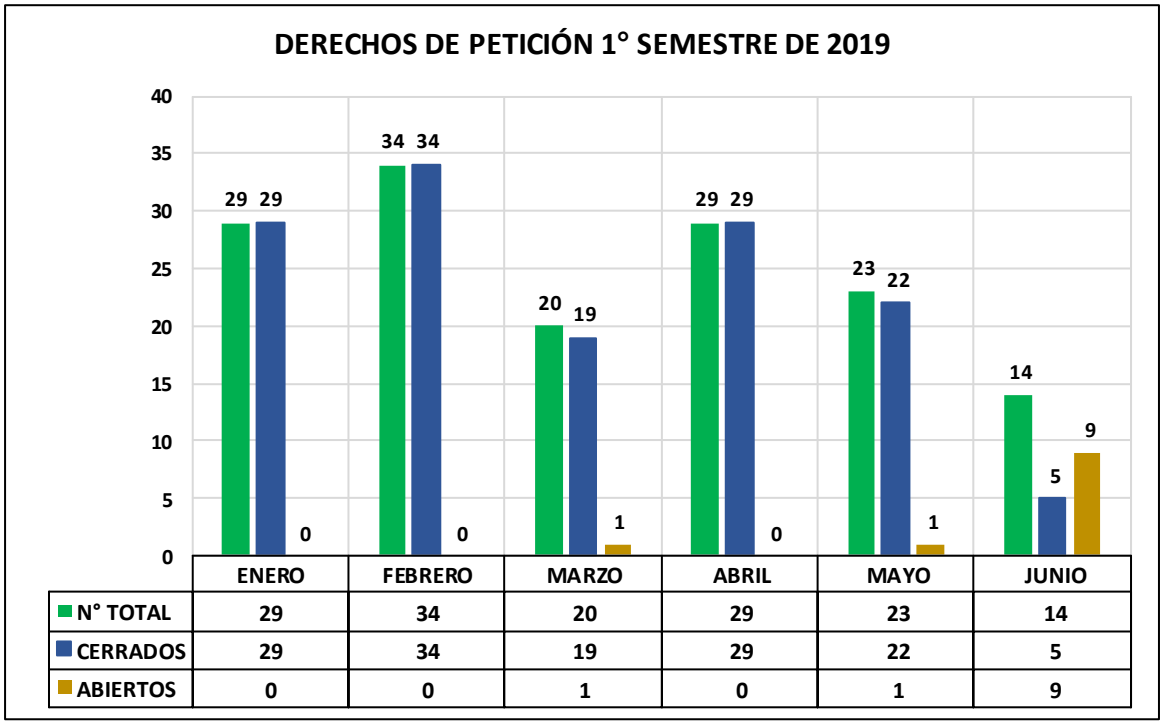
La gráfica anterior muestra que la dependencia que más recibió PQRS´F por parte de la comunidad fue la Inspección de Tránsito y Transporte con 4 cuatro, le siguen el Despacho del señor Alcalde con 3 tres, la Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana con dos y con una 1 la Dirección del Talento Humano, las Secretarías de Hacienda y Planeación y 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 5 derechos de petición, los cuales fueron resueltos en el primer semestre de 2019.

DERECHOS DE PETICIÓN SEMESTRE 1 DE 2019							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
N° TOTAL	29	34	20	29	23	14	149
CERRADOS	29	34	19	29	22	5	138
ABIERTOS	0	0	1	0	1	9	11

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

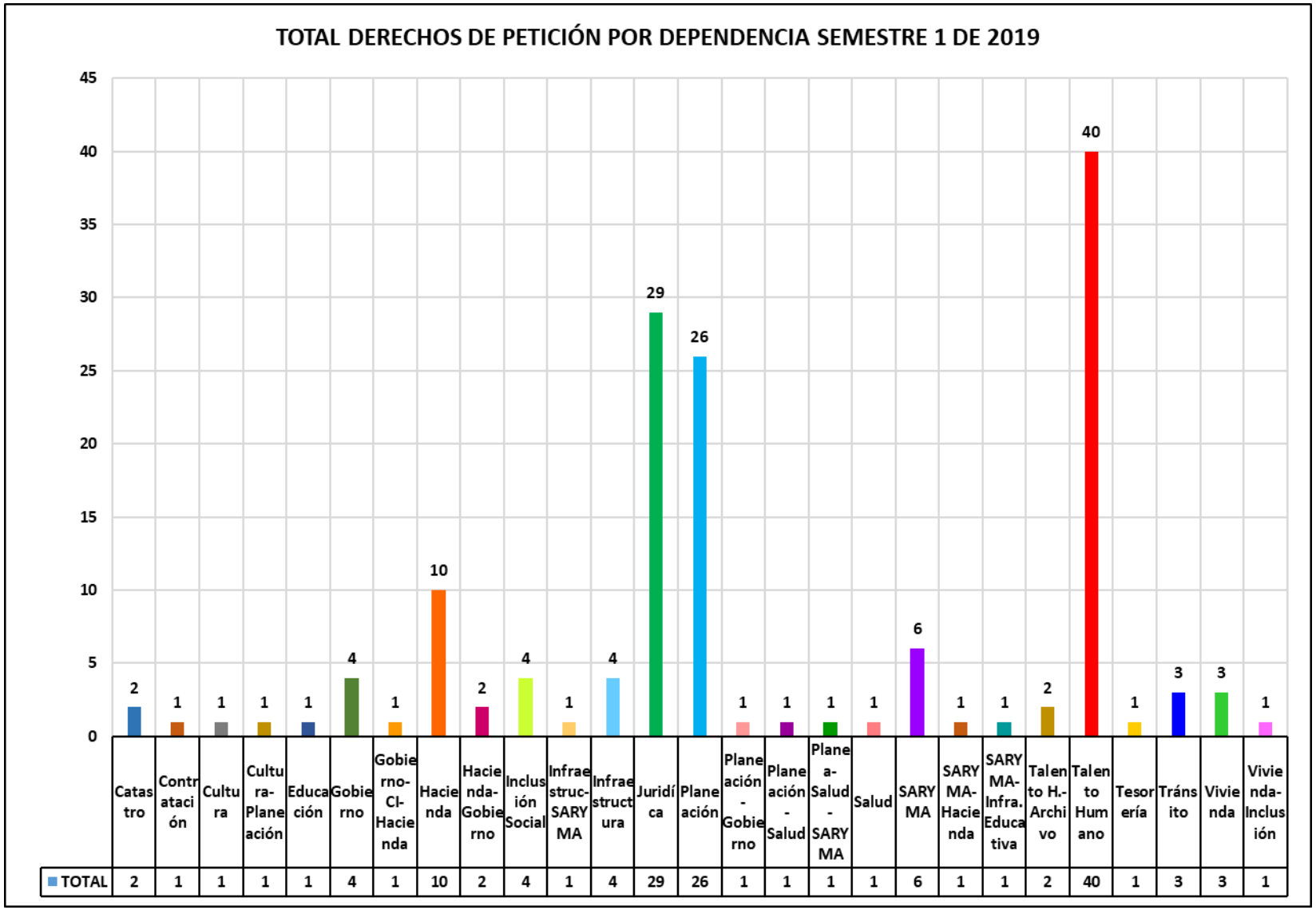


7.1 Derechos de Petición por Dependencia.

De acuerdo con el cuadro resumen, la dependencia que presenta un mayor número de Derechos de Petición es la Dirección de Talento Humano con 40 Derechos de Petición, le sigue la Jurídica con 29, luego la Secretaría de Planeación con 26, Hacienda con 10, SARYMA con 6, Gobierno y participación Ciudadana, la Secretaría de Infraestructura, e Inclusión social y Familia con 4, Tránsito y Vivienda con 3.

Alcaldía de Sonsón
Carrera 6 No 6-58. Palacio Municipal, Plaza Principal "Ruiz y Zapata
Teléfono: 57(4) 869 44 44 Fax: 57(4) 869 40 52
Email: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co /Código Postal 054820
www.sonson-antioquia.gov.co
Sonsón Progresa

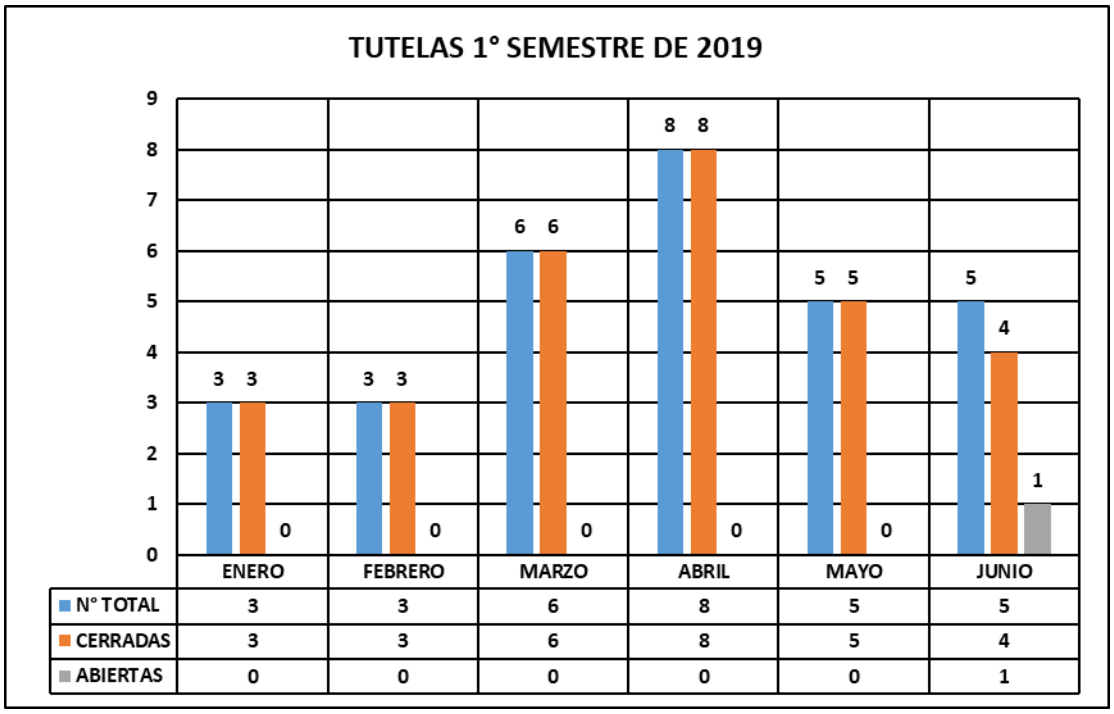
	MUNICIPIO DE SONSÓN **DESPACHO DEL ALCALDE** **OFICINA DE CONTROL INTERNO**	**CODIGO:** 101.22.01 **FECHA ACTUALIZACION:** Resolución 032 de Marzo 15 de 2016 **VERSIÓN: 03**



7.2 Tutelas recibidas Semestre 1 de 2019.

El siguiente es el informe de Tutelas recibidas por la administración municipal en el 1° semestre de 2019.

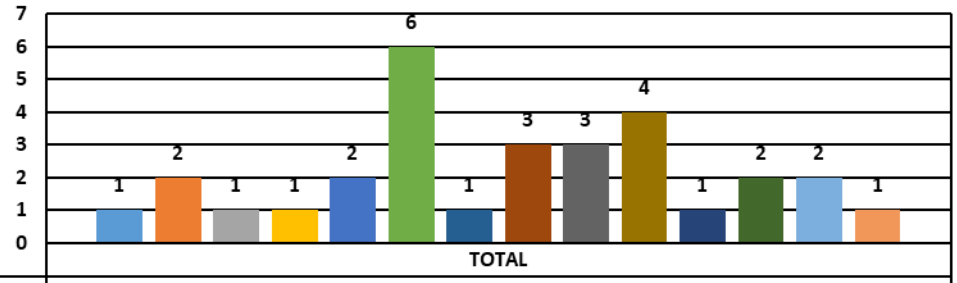
TUTELAS SEMESTRE 1 DE 2019							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
N° TOTAL	3	3	6	8	5	5	30
CERRADAS	3	3	6	8	5	4	29
ABIERTAS	0	0	0	0	0	1	1



7.3 Tutelas por Dependencia 1° Semestre de 2019.

TUTELAS POR DEPENDENCIA 1° SEMESTRE DE 2019							
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**TOTAL**
Biblioteca	0	0	0	1	0	0	**1**
Catastro	1	0	0	0	0	1	**2**
Comisaría	0	0	1	0	0	0	**1**
Cultura-Plan-Infraestruct.	0	0	0	1	0	0	**1**
Deportes	0	0	1	1	0	0	**2**
Educación	0	2	2	0	2	0	**6**
Infraestructura	0	0	1	0	0	0	**1**
Inspección Policía	0	0	0	1	0	2	**3**
Jurídica	1	0	0	1	0	1	**3**
Planeación	1	1	1	0	1	0	**4**
Salud	0	0	0	0	0	1	**1**
Talento Humano	0	0	0	1	1	0	**2**
Tránsito	0	0	0	1	1	0	**2**
Tránsito-Hacienda	0	0	0	1	0	0	**1**
TOTAL	**3**	**3**	**6**	**8**	**3**	**5**	**30**

TOTAL TUTELAS POR DEPENDENCIA SEMESTRE 1° DE 2019



	TOTAL
Biblioteca	1
Catastro	2
Comisaría	1
Cult-Plan-Infraestr.	1
Deportes	2
Educación	6
Infraestructura	1
Inspección Policía	3
Jurídica	3
Planeación	4
Salud	1
Talento Humano	2
Tránsito	2
Tránsito-Hacienda	1

Alcaldía de Sonsón
Carrera 6 No 6-58. Palacio Municipal, Plaza Principal "Ruiz y Zapata
Teléfono: 57(4) 869 44 44 Fax: 57(4) 869 40 52
Email: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co /Código Postal 054820
www.sonson-antioquia.gov.co
Sonsón Progresa

CONSOLIDADO SEMESTRE I DE 2019 ENERO - JUNIO

RESUMÉN SEMESTRE I DE 2019

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

	PQRSF	ANÓNIMAS	DERECHOS DE PETICIÓN	TUTELAS
BUZÓN	15	6	149	30
WEB	16	2		

Quiere decir, que en el primer semestre de 2019 la Administración del Municipio de Sonsón recibió 15 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 6 fueron anónimas, a los 11 restantes se les dio respuesta oportuna.

Así mismo, se recibió 16 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 149 Derechos de Petición, de los cuales están cerrados 138, es decir, se resolvieron de manera satisfactoria y 11 están abiertos porque se está dentro de los términos legales para dar respuesta.

Igualmente, la administración recibió 30 Tutelas las cuales están resueltas 29 y una abierta.

Responsable del informe.

OSCAR DURÁN VARELA
Asesor de Control Interno