

PERSONERIA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO
DEL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN**

**JULIO – DICIEMBRE DE
2015**

Itagüí, Diciembre de 2015

PERSONAL DIRECTIVO

KENNY WILLER GIRALDO SERNA	Personero Municipal
PATRICIA STELLA FERRARO GALLO	Secretaria General
GLORIA PATRICIA GIRALDO CAMPO	Delegada para la Vigilancia Administrativa
MARTHA ELENA URIBE URIBE	Delegada para los derechos Humanos
CLAUDIA JIMENA ECHAVARRÍA BARRIENTOS	Delegada para los Derechos Colectivos y del Ambiente
ISABEL CRISTINA ROJAS OTÁLVARO	Delegada en lo Penal y Familia
JOSE DAVID MORALES GONZALEZ	Jefe de Oficina de Control Interno

TABLA DE CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO GENERAL	5
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3. FUNDAMENTO LEGAL	5
4. ALCANCE	5
5. METODOLOGÍA	5
6. INFORME DE SEGUIMIENTO	6
Políticas de Operación para la Atención de las PQRSDF en la Personería Municipal.	6
7. RESULTADOS DE LA EVALUACION	6
8. PERTINENCIA DE LAS RESPUESTAS DADAS A LOS DERECHOS DE PETICIÓN.	9
9. QUEJAS EN CONTRA DE LOS FUNCIONARIOS DE LA PERSONERÍA.	9
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, encargada de medir y evaluar, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, artículo 12 literal i) *“Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana...”* y de acuerdo a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta a la entidad, el informe semestral de las actividades y procesos realizados por los funcionarios de la Personería, con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, durante el segundo semestre de 2015.

Así mismo en cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento, según el Decreto 1537 de 2001, verifica y garantiza la oportunidad en la aplicación de los mecanismos de participación y de atención al ciudadano con base en la modernización, eficiencia y transparencia de la Administración Pública.

Adicionalmente se establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página Web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

Es de advertir que la información presentada corresponde a los datos suministrados por los funcionarios de la Personería, encargados de tramitar y dar respuesta a los diferentes requerimientos. Igualmente, en este informe se establecen recomendaciones, con el fin de que se tomen las medidas necesarias que procuren el mejoramiento continuo de los procesos que realiza la entidad.

1. OBJETIVO GENERAL

Rendir informe semestral a la entidad, sobre la vigilancia de la atención de las PQRSD de acuerdo a las normas legales vigentes, en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar el análisis de la información presentada, verificando el cumplimiento de las estrategias para garantizar la atención adecuada de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que presente la ciudadanía, de acuerdo a los requerimientos establecidos en la normatividad vigente y en los procedimientos del SGI.
- Verificar el cumplimiento de los controles establecidos para el riesgo determinado en el trámite de derechos de petición.
- Hacer el seguimiento a las PQRSD recibidas en el proceso de Atención al Ciudadano, las Delegaturas de Derechos Humanos, Penal y Familia, Derechos Colectivos y del Medio Ambiente, Despacho y Secretaría General
- Medir la satisfacción del ciudadano por los servicios prestados en la entidad.

3. FUNDAMENTO LEGAL

Ley 1437 de 2012 Código contencioso administrativo.

Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.

Decreto 2641 de 2012.

“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial. Sobre orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

4. ALCANCE

Analizar la oportunidad y materialidad de las respuestas a las PQRSD, presentados por los ciudadanos a través de los diferentes mecanismos habilitados para tal fin por la Personería. Información consolidada entre los meses julio y diciembre de 2015.

5. METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento de los objetivos establecidos, se realizó un análisis estadístico de los datos recopilados y consolidados por la Secretaría general para el segundo semestre de la vigencia 2015.

6. INFORME DE SEGUIMIENTO

Política de operación para la atención de las PQRS en la Personería Municipal de Itagüí.

La Política establecida por la Personería Municipal, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4º de la Ley 1755 de junio 30 de 2015 es la siguiente:

- a). Tiempo de respuesta para quejas, reclamos y manifestaciones (Art 6º CCA) 15 días
- b). Tiempo para contestar peticiones de información. (Artículo 22 CCA) 10 días

Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario opera silencio administrativo positivo. Por consiguiente, la entidad ya no podrá, negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

•Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, ésta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. (Art. 30).

- C. Tiempo para respuesta a consultas (Art 25 CCA) 30 días

Las peticiones de consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

La Personería tiene establecidos algunos mecanismos para la recepción de las PQRSD, tales como línea telefónica, buzón de sugerencias, recepción de correspondencia, link en la página web; la mayoría de derechos de petición se interponen a través de medio escrito y las quejas se presentan de manera verbal.

El sistema de PQRSD durante el segundo semestre de 2015, por escrito y de manera verbal se recibieron y atendieron en la Personería 106 solicitudes de derechos de petición, se recibieron a través de los diferentes medios que tiene dispuestos la entidad; estas se contestaron satisfactoriamente, en tiempo oportuno por las dependencias responsables.

Teniendo en cuenta la muestra establecida para analizar los derechos de petición en cada dependencia del 20%, se pudieron verificar 25 solicitudes, con los siguientes resultados:

RA DIC AD O	FECHA DE RADICADO	PROCEDENCI A	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	RADICADO DE RESPUESTA
JULIO A DICIEMBRE DE 2015				
1987	13/07/2015	Maria Rojas y Otros	Solicitud de intervención problemática familia Vélez con acueducto AVACO	1812
1997	13/07/2015	Sandra Patricia Rios Torres	Solicitud de intervención e investigación disciplinaria Oscar Darío Piedrahita	1826
2107	23/07/2015	Fanny Vanegas	Solicitud de intervención por panal de abejas	1912
2111	24/07/2015	Gonzalo Urrego	Solicitud de intervención en demanda contra Colpensiones	2068
2286	11/08/2015	Maria Cecilia Estrada	Solicitud de revisión al debido proceso	2209
2289	11/08/2015	Danny Alexander Arango	Solicitud de intervencion	2231
2394	20/08/2015	Judy Andrea Martinez Echandia	Queja en contra de almacenes Éxito por negación de garantía en TV	2396
2406	20/08/2015	Claudia Arenas	Solicitud de intervención para impugnar desescolarización de Julian Otalvaro Arenas	2395
2429	21/08/2015	Antonio Darío Sanín y otros	Solicitud de intervención por construcción que afecta la comunidad	2334
2445	24/08/2015	Juan Pablo Blandon Martinez	Solicitud de información sobre denuncia por abuso de autoridad	2148
2454	24/08/2015	Luse Nidia Rios Mosquera	Derecho de petición por cerramiento de antejardin	2421
2498	27/08/2015	Maryory Eliana Catrillon	Solicitud de concepto sobre propiedad horizontal urbanización las Américas	2449

2575	02/09/2015	Gloria Patricia Giraldo Ocampo Personera delegada para la vigilancia	Solicitud de información para proceso disciplinario	2580
2579	02/09/2015	Maria Gladis Gomez	Solicitud de intervención por estado de salud de interno Edison Alfredo Gómez	2460
2782	18/09/2015	Victor Hugo Perez Echeverry Secretario de	Solicitud de concepto sobre situación del señor Oscar Villa	2570
2856	24/09/2015	Nncy Cristina Mesa Notaria Segunda	Solicitud de concepto para enajenación de bienes incapaz	2487
2867	25/09/2015	Giovanny Zapata Oficial Mayor Juzgado 11	Solicitud de información sobre amenazas contra Tarmayle Balezka Castaño	2635
2919	01/10/2015	Martha Lucia Escobar Tobon	Solicitud copia manual de funciones	2611
2949	05/10/2015	Carlos Alberto Matrinez	Seguimiento a peticion	2573
3060	15/10/2015	Diana Marcela Guzman Murillo	Solicitud de intervención ante agencia de arrendamientos por humedad	2775
3067	15/10/2015	Jesus Nazareno Martinez Taborda	Solicitud de intervención semaforización en todo el valle de aburra	2761
3527	26/11/2015	Alejandro Orrego Ortiz subsecretario de control urbanistico	Solicitud de información corrupción en subsecretaria	2976
3529	26/11/2015	Edgar Acosta Director Casa de Justicia	Solicitud de informacion RUSICST	3106
3618	02/12/2015	Olga Luz Estrada Molina	Solicitud de intervencion escombros	3095
3772	21/12/2015	Blanca Rosa Guitierrez Calle	Solicitud de intervención por infracción urbanística	3171
3773	21/12/2015	Saul Echeverri Alvarez	Solicitud de intervención por infracción urbanística	3194

Indicador de cumplimiento: La Entidad dio respuesta a las 106 peticiones radicadas por la ciudadanía en el sistema de información Institucional y/o puesto de información y recepción de documentación.

El indicador de oportunidad (cumplimiento de términos en la respuesta):

En la muestra

Peticiones que cumplieron/ Peticiones revisadas: 25/25=100%

8. PERTINENCIA DE LA RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN.

En términos generales, la respuesta a las PQRSD se realizó de manera oportuna, pero debe fortalecerse el control para evitar riesgos en el incumplimiento de los términos de respuesta, en especial de los derechos de petición, que tiene protección Constitucional y Legal.

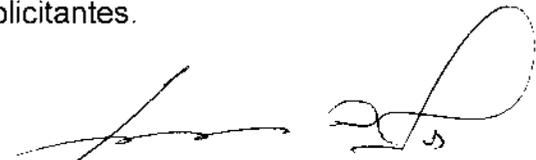
Una vez analizado los derechos de petición, según la muestra aplicada, se pudo evidenciar que el 100% de las respuestas dadas a la ciudadanía por parte de cada una de las dependencias de la Personería Municipal, fueron pertinentes, oportuna y con una información clara de acuerdo a lo solicitado por usuario.

9. QUEJAS EN CONTRA DE LOS FUNCIONARIOS DE LA PERSONERÍA

Semanalmente se realiza la revisión de los buzones dispuestos en las sedes de atención al público, para tramitar adecuadamente las solicitudes de la comunidad. En los casos en que la ciudadanía ha presentado requerimientos vía correo electrónico, se ha dado respuesta por este mismo medio. Sin embargo, cabe resaltar que en el segundo semestre del presente año no se recibieron quejas en contra de los funcionarios de Personería Municipal.

10. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- El sistema de PQRSD de la personería de Itagüí, durante el segundo semestre de esta vigencia, funcionó de manera eficiente, dándosele respuesta oportuna a todas peticiones hechas por la comunidad, a través de los medios idóneos con que cuenta la entidad.
- Frente al nuevo sistema de Gestión Documental de la entidad, se requiere que se capacite a los funcionarios de la Personería, con el propósito de generar el cierre de los derechos de petición que les son formulados y de esta manera optimizar tiempos en los resultados y en la entrega de la información.
- Continuar con el monitoreo permanente de la página web, el correo institucional y el buzón con el fin de determinar si existen PQRSD para que sean resueltas de forma oportuna.
- Continuar con el ajuste del aplicativo para recibir, radicar y tramitar las PQRSD a través de la página web de la Personería, que permita generar radicados y consultas por los solicitantes.



JOSE DAVID MORALES GONZALEZ
Jefe de Control Interno