
 ALCALDÍA MUNICIPAL EL CARMEN NORTE DE SANTANDER Nit: 800099238-3	 EL CARMEN	ALCALDÍA DE EL CARMEN NORTE DE SANTANDER		CODIGO:AC-VEC-OCI-007	
		INFORMES DE CONTROL INTERNO		VERSIÓN: 01	
		OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	FECHA: 4/09/2020	
				PAGINA 1 DE 6	

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS - ATENCIÓN AL CIUDADANO
TERCER TRIMESTRE –VIGENCIA 2022**

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	13	Mes:	octubre	Año:	2022
-------------------------------------	-------------	-----------	-------------	----------------	-------------	-------------



Dependencia/Proceso/Auditoría:	PQRS y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Líder del Proceso/ Jefe (s) Dependencia (s)	SECRETARIA DE DESPACHO OFICINA TICS
Alcance de la Auditoría:	Verificar el cumplimiento por parte de las dependencias de la alcaldía de El Carmen sobre las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano y PQRS durante el periodo correspondiente a abril y junio de 2022.
Criterios de la Auditoría;	Constitución política de Colombia Estatuto anticorrupción Ley 1712 de 2014 - Ley de transparencia Decreto 019 de 2012 MECI Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso Código único disciplinario - ley 734 de 2002

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS - ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER TRIMESTRE - VIGENCIA 2022

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para obtener la información necesaria sobre la gestión de las PQRS de la entidad, se hizo a través de una solicitud por escrito a los secretarios de despacho en calidad de responsables de cada dependencia con el fin de que facilitaran una relación detallada de cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones recibieron y tramitaron en las oficinas bajo su subordinación. Se consultó el número de PQRS recibidos y el estado en que se encontraban al momento de la evaluación. Adicionalmente se consultó en la página web de la entidad con el fin de verificar la actividad registrada a través del link dispuesto para que la comunidad interponga sus PQRS.



 ALCALDÍA MUNICIPAL EL CARMEN NORTE DE SANTANDER Nit: 800099238-3	 EL CARMEN	ALCALDÍA DE EL CARMEN NORTE DE SANTANDER		CODIGO:AC-VEC-OCI-007	
		INFORMES DE CONTROL INTERNO		VERSIÓN: 01	
		OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	FECHA: 4/09/2020	
				PAGINA 2 DE 6	

CONCEPTOS

PETICIÓN: Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente (ciudadano) tiene derecho de presentar ante la Administración Municipal.

QUEJA: Medio por el cual el cliente (ciudadano) manifiesta una inconformidad con la forma o condiciones como se presta un servicio.

RECLAMO: Medio por el cual el cliente (ciudadano) manifiesta una inconformidad con el servicio prestado.

SUGERENCIA: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.



DENUNCIA: Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona natural o jurídica da a conocer en forma verbal o escrita, hechos o conductas con los que se pueda presumir posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos de la entidad.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN – CONTROL DE LEGALIDAD

En la realización del informe, se tomaron como criterios la Constitución Política Nacional, el Estatuto Anticorrupción, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de El Carmen, Norte de Santander y demás normas aplicables, las cuales se detallan:

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 23 y 74.
- ✓ Ley 87 del 29 de noviembre 1.993.
- ✓ Ley 1474 del 2011 Artículo 76.
- ✓ Ley 1437 de 2011 Título 2.
- ✓ Ley 1755 de 2015 Título 2, art 13 – art 33.
- ✓ Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “ evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana “ establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la Administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y

 ALCALDÍA MUNICIPAL EL CARMEN NORTE DE SANTANDER Nit: 800099238-3	 EL CARMEN	ALCALDÍA DE EL CARMEN NORTE DE SANTANDER		CODIGO:AC-VEC-OCI-007	
		INFORMES DE CONTROL INTERNO		VERSIÓN: 01	
		OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	FECHA: 4/09/2020	
				PAGINA 3 DE 6	

materialidad establecidos por la Ley y la Jurisprudencia sobre el tema y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes Institucionales de Mejoramiento.



Adicionalmente, 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 tema para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser formulado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento teniendo como objetivo principal la calidad en el proceso de recepción, trámite y seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias que ingresan a las diferentes Dependencias de la Alcaldía Municipio de El Carmen, Norte de Santander.

Para cumplir con este objetivo es importante la participación activa de todos los funcionarios, que permitan tener un mejoramiento continuo, y brindarle al usuario un servicio con calidad, el cual se vea reflejado en las respuestas oportunas, claras y de fondo.

- ✓ LEY 1952 DE 2019 Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- ✓ LEY 2207 DE 2022 “POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO 491 DE 2020”
ARTÍCULO 1. Objeto. Esta Ley busca modificar el Decreto Legislativo 491 de 2020 proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19.
- ✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de El Carmen, N.S, 2022.
- ✓ Procedimiento de PQRD.

CONDICIONES GENERALES

- ✓ Las PQRSD podrán ser presentadas por los siguientes medios: atención telefónica, personal, buzón, página web, correo electrónico, escrito, redes sociales.
- ✓ Las PQRSD pueden ser presentadas por cualquier integrante de la comunidad, así como cualquier ciudadano o grupo de valor.
- ✓ Las respuestas directas se pueden brindar por correo electrónico, escritas o por vía telefónica, según se considere pertinente.
- ✓ La respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, pertinente y suficiente.
- ✓ El funcionario competente debe responder en forma completa sobre el fondo del asunto preguntado o solicitado y debe realizar el registro de la respuesta en el formato de control PQRSD.

 ALCALDÍA MUNICIPAL EL CARMEN NORTE DE SANTANDER Nit: 800099238-3	 EL CARMEN	ALCALDÍA DE EL CARMEN NORTE DE SANTANDER		CODIGO:AC-VEC-OCI-007	
		INFORMES DE CONTROL INTERNO		VERSIÓN: 01	
		OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	FECHA: 4/09/2020	
				PAGINA 4 DE 6	

Los tiempos para dar respuestas están determinados en la 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”:

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración 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.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el grado de reposición.

 ALCALDÍA MUNICIPAL EL CARMEN NORTE DE SANTANDER Nit: 800099238-3	 EL CARMEN	ALCALDÍA DE EL CARMEN NORTE DE SANTANDER		CODIGO:AC-VEC-OCI-007
		INFORMES DE CONTROL INTERNO		VERSIÓN: 01
		OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	FECHA: 4/09/2020

Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.



Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Artículo 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición. Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el

 ALCALDÍA MUNICIPAL EL CARMEN NORTE DE SANTANDER Nit: 800099238-3	 EL CARMEN	ALCALDÍA DE EL CARMEN NORTE DE SANTANDER		CODIGO:AC-VEC-OCI-007	
		INFORMES DE CONTROL INTERNO		VERSIÓN: 01	
		OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	FECHA: 4/09/2020	
				PAGINA 6 DE 6	

cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación.

En este sentido, se presenta el siguiente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Alcaldía del Municipio de El Carmen N.S, en el Periodo comprendido de **JULIO - SEPTIEMBRE DEL 2022**.

- ✓ Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.
- ✓ Cuando se utilizan buzones, éstos deben ser revisados todos los días (hábiles) y se realiza el acta de control.
- ✓ Es responsabilidad de cualquier área que reciba una PQRSD que no sea de su competencia, remitirla a la Secretaría o funcionario correspondiente.

El encargado del Control Interno o quien haga sus veces o el apoyo, vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe trimestral, semestral y anual a la administración de la entidad.

FECHA DEL INFORME

Este procedimiento inicia en JULIO 2022

Este procedimiento finaliza en SEPTIEMBRE 2022

El Informe se presenta el 13 DE OCTUBRE DEL 2022



TIPO DE INFORME

Es un informe de seguimiento y cumplimiento.

EVALUACION POR PARTE DE CONTROL INTERNO

- ✓ El registro y direccionamiento de las PQRS se realiza en el Municipio desde la Secretaría General o Ejecutiva.
- ✓ El seguimiento de respuesta a este procedimiento se efectúa desde cada dependencia.

 | modelo integrado
de planeación
y gestión

 ALCALDÍA MUNICIPAL EL CARMEN NORTE DE SANTANDER Nit: 800099238-3	 EL CARMEN	ALCALDÍA DE EL CARMEN NORTE DE SANTANDER		CODIGO:AC-VEC-OCI-007	
		INFORMES DE CONTROL INTERNO		VERSIÓN: 01	
		OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	FECHA: 4/09/2020	
				PAGINA 7 DE 6	

- ✓ Se realiza seguimiento al correo electrónico: contactenos@elcarmen-nortedesantander.gov.co
- ✓ Se cuenta con buzón de sugerencias físico y web.
- ✓ El registro de PQRS en la página web de la Entidad se realiza en:
- ✓ <https://www.elcarmen-nortedesantander.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>
- ✓ Los informes de PQRS, se visualizan en la página web de la Entidad en: <https://www.elcarmen-nortedesantander.gov.co/Transparencia/Paginas/Informe-PQRD.aspx>

Sin embargo, es necesario implementar el programa de gestión documental con todos sus componentes, ventanilla única, para que las herramientas de control sean eficientes y eficaces y de esta forma contribuir a un seguimiento ágil y oportuno con un sistema que muestre y genere alertas sobre los derechos de petición que se encuentran próximos a vencer y los que se encuentran vencidos, con reportes de seguimientos semanales, quincenales, mensuales, pormenorizados, semestrales y anuales para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en los componentes:

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, y mecanismos para la transparencia y el acceso a la información; de la guía denominada “Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y atención al ciudadano”, versión 2 del año 2015; expedida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, DAFP y el DNP.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO



TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

En la Entidad territorial se encuentra activo el proceso de radicación por ventanilla única. Desde la Secretaría General se radica, recepciona y se remite las PQRS a los responsables o jefes de cada dependencia.

Las modalidades de presentación de las solicitudes por parte del cliente externos se realizan de la siguiente manera:

- ✓ Correo Físico
- ✓ Formulación verbal
- ✓ Página web
- ✓ Entrega personal
- ✓ Buzón de sugerencias
- ✓ Correo electrónico institucional



 ALCALDÍA MUNICIPAL EL CARMEN NORTE DE SANTANDER Nit: 800099238-3	 EL CARMEN	ALCALDÍA DE EL CARMEN NORTE DE SANTANDER		CODIGO:AC-VEC-OCI-007	
		INFORMES DE CONTROL INTERNO		VERSIÓN: 01	
		OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	FECHA: 4/09/2020	
				PAGINA 8 DE 6	

A continuación, se presenta el consolidado del **TERCER TRIMESTRE 2022**, teniendo en cuenta el reporte de la Secretaría General o Ejecutiva de la Alcaldía y Pagina web.

De acuerdo con la Tabla No. 1, en periodo comprendido del **1 DE JULIO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022**, se recibió un total de **431 solicitudes** presentadas por la ciudadanía y radicadas en la oficina de la Secretaría General del Municipio de El Carmen N.S, las cuales se detallan a continuación:



Tabla No. 1. Total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias radicadas en la Secretaría General del Municipio de El Carmen N.S.- **JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022.**

1. Registros de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias radicadas en el periodo comprendido del **1 DE JULIO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022.**

	SOLICITUD					MODALIDAD DE PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD					
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Correo Físico	Formulación Verbal	Página Web	Entrega Personal	Buzón de Sugerencias	Correo Electrónico institucional
JULIO	117	0	0	0	0	0	0	0	54	0	63
AGOSTO	171	1	0	0	0	0	0	1	119	0	52
SEPTIEMBRE	141	0	0	0	1	0	0	2	71	0	69
TOTAL	429	1	0	0	1	0	0	3	244	0	184
TOTAL	431										

2. Respuestas de las PQRSD registradas por dependencias **TERCER TRIMESTRE 2022**

Dependencia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia
Despacho del Alcalde	30				
Almacén y Archivo	5				
Oficina de Adulto Mayor	2				
Secretaria de Hacienda	95				
Secretaria de Gobierno	49	1			
Secretaria de Cultura y Deportes	8				
Secretaria de Planeación E Infraestructura	123				1
Gestión del Riesgos	16				
Oficina de Talento Humano	20				
Oficina del Sisben	9				
Inspección de policía	11				
Oficina de Salud Publica	33				
Comisaria de Familia	4				
Desarrollo Rural	6				
Desarrollo Comunitario	8				

 ALCALDÍA MUNICIPAL EL CARMEN NORTE DE SANTANDER Nit: 800099238-3	 EL CARMEN	ALCALDÍA DE EL CARMEN NORTE DE SANTANDER		CODIGO:AC-VEC-OCI-007	
		INFORMES DE CONTROL INTERNO		VERSIÓN: 01	
		OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	FECHA: 4/09/2020	
				PAGINA 9 DE 6	

Equidad de Genero	1				
Infancia y adolescencia	2				
Victimas	7				
TOTAL	429	1			1

DEPENDENCIA	RESUELTO EN TÉRMINOS			
	SI	NO	EN TRÁMITE	OBSERVACIONES
Despacho del Alcalde	x			Ninguna observación
Secretarias de Despacho	x			Ninguna observación

TIPO DE SOLICITUD PRESENTADA POR LOS CLIENTES EXTERNOS

Podemos observar que la modalidad de entrega más utilizado por los usuarios durante el segundo trimestre ha sido la página web y el correo institucional del municipio. Hay que implementar campaña de socialización de los demás canales institucionales y así, poder brindar un mejor servicio a la comunidad.

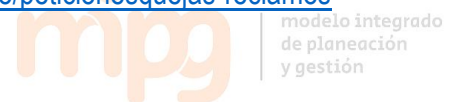
VENTANILLA ÚNICA



El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (VENTANILLA ÚNICA).

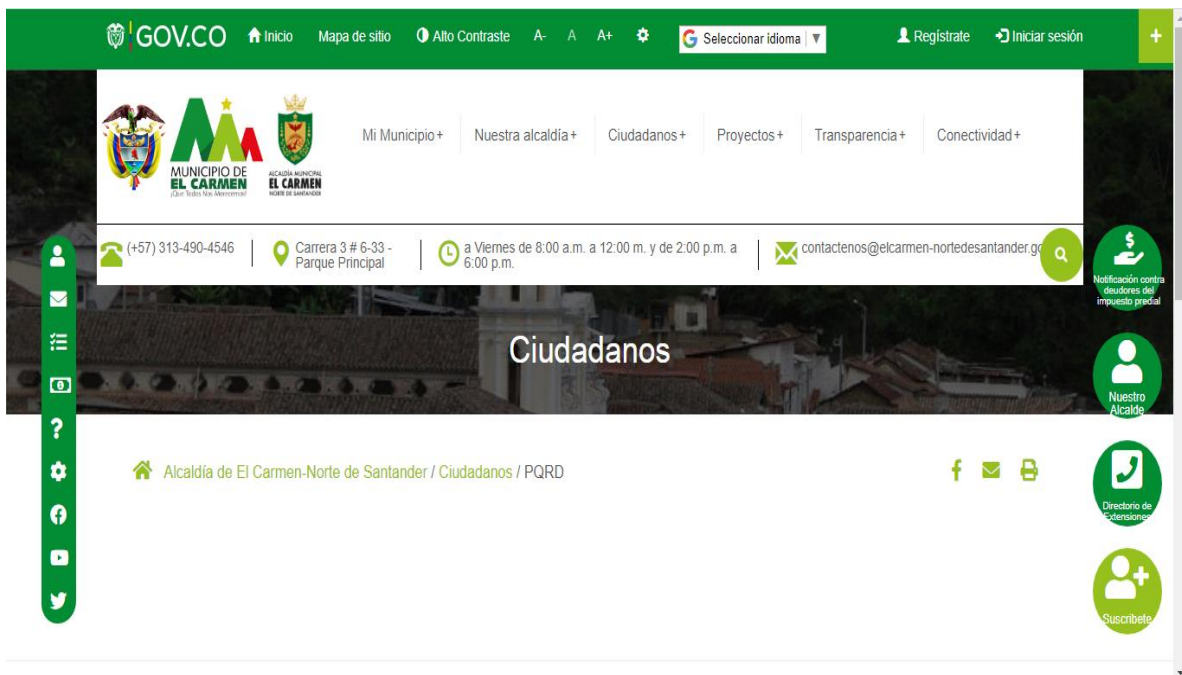
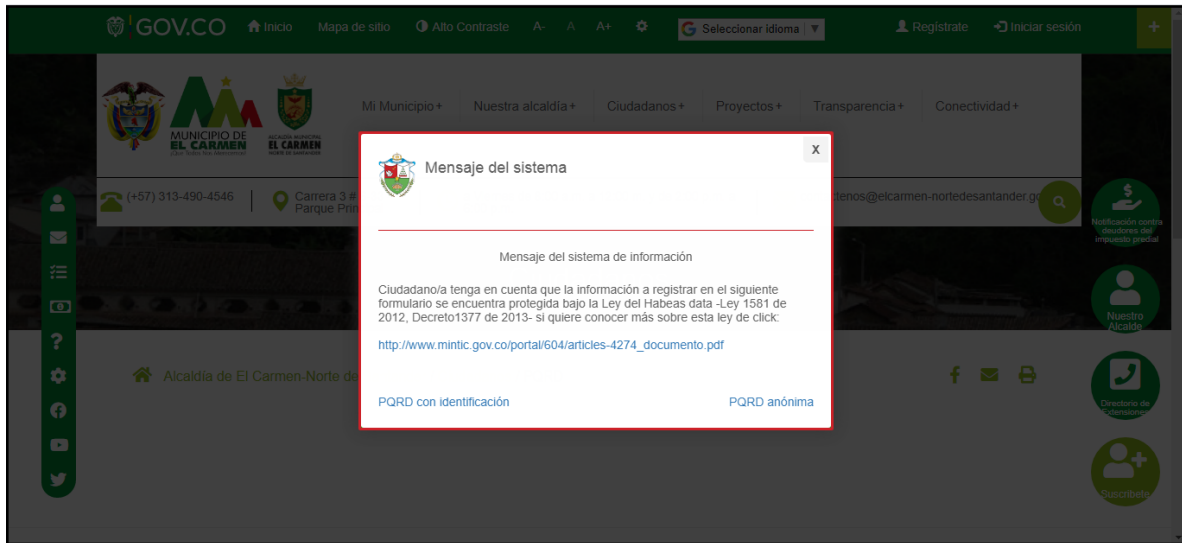
La entidad cuenta con una dependencia que se encarga de la recepción, trámite y resolución de PQRS, hace la distribución necesaria a cada una de la dependencia encargadas o a quienes van dirigidas las mismas, al igual realiza seguimiento continuo para que se cumpla con los tiempos de resolver y contestar a las peticiones interpuestas.

PAGINA WEB

Formulario PQRS web: <http://www.elcarmen-nortedesantander.gov.co/peticionesquejas-reclamos>





 ALCALDÍA MUNICIPAL EL CARMEN NORTE DE SANTANDER Nit: 800099238-3	 EL CARMEN	ALCALDÍA DE EL CARMEN NORTE DE SANTANDER		CODIGO:AC-VEC-OCI-007
		INFORMES DE CONTROL INTERNO		VERSIÓN: 01
OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO		PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL		FECHA: 4/09/2020
				PAGINA 10 DE 6



La entidad cuenta con un link de PQRS en la página web institucional donde se encuentra un formulario a través del cual se pueden interponer PQRS ante la administración municipal. Aunque se evidenció falta de promoción y divulgación para que la comunidad conozca y haga uso de este medio para comunicarse con la administración y dar a conocer sus inquietudes o sugerencias.

modelo integrado de planeación y gestión

 ALCALDÍA MUNICIPAL EL CARMEN NORTE DE SANTANDER Nit: 800099238-3	 EL CARMEN	ALCALDÍA DE EL CARMEN NORTE DE SANTANDER		CODIGO:AC-VEC-OCI-007	
		INFORMES DE CONTROL INTERNO		VERSIÓN: 01	
		OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	FECHA: 4/09/2020	
				PAGINA 11 DE 6	

BUZÓN DE CONTACTO

La entidad cuenta con un buzón electrónico de contacto dispuesto en la página web, pero no es utilizado por la comunidad debido al acceso y poca socialización y sensibilización del uso del mismo.

En cuanto a los correos electrónicos institucionales de cada una de las dependencias se encuentran publicados en la página institucional, en el link de Directorio de Funcionarios. Se evidenció que la comunidad conoce la existencia de correos institucionales para el contacto con la administración.

LÍNEAS TELEFÓNICAS

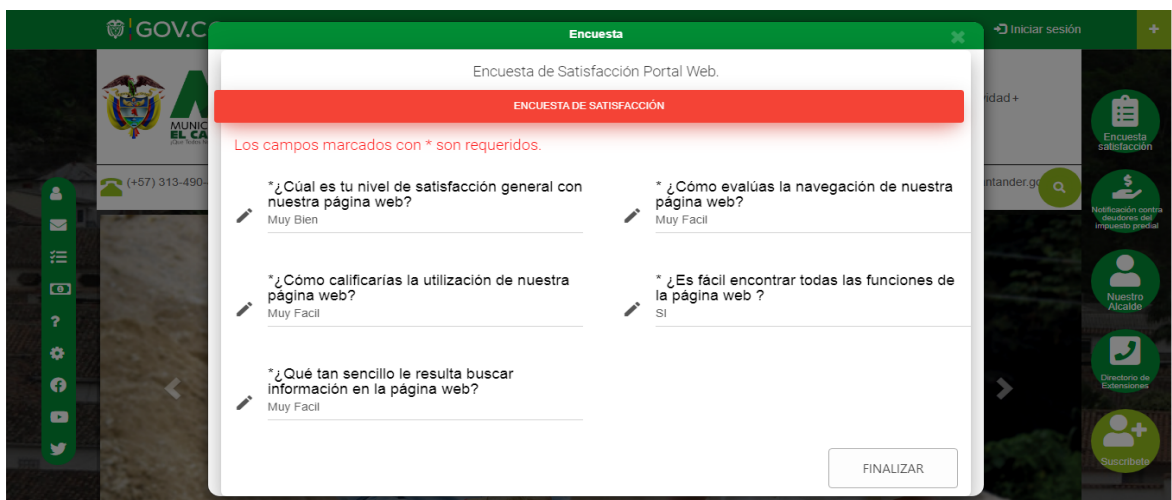
Las líneas telefónicas dispuestas para el contacto con la comunidad algunas se encuentran fuera de servicio y por tanto es imposible el uso de dicho medio para la comunidad.

Así mismo, se informará a la secretaría de gobierno para que se tomen las medidas correctivas y poder brindarle a la comunidad un mejor servicio.

Existen líneas telefónicas celulares.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN LA PAGINA WEB

La Alcaldía Municipal de El Carmen, no aplica la encuesta de satisfacción a los usuarios para conocer la percepción que tiene la comunidad sobre la prestación de servicios y atención. Estas encuestas se están disponibles en la página web de la entidad. Por ende, no se tiene en cuenta las encuestas como herramientas de recolección de información de los usuarios y comunidad en general.





The screenshot shows a web survey form with the following questions and options:

- Question 1: *¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con nuestra página web? (Options: Muy Bien)
- Question 2: *¿Cómo evalúas la navegación de nuestra página web? (Options: Muy Fácil)
- Question 3: *¿Cómo calificarías la utilización de nuestra página web? (Options: Muy Fácil)
- Question 4: *¿Es fácil encontrar todas las funciones de la página web? (Options: SI)
- Question 5: *¿Qué tan sencillo le resulta buscar información en la página web? (Options: Muy Fácil)

A 'FINALIZAR' button is located at the bottom right of the form.

CONCLUSIONES

Los funcionarios responsables de la ventanilla única, que se encuentra ubicada en el despacho de la Alcaldía Municipal, han venido realizando seguimiento, que permitan tener un conocimiento básico del

 ALCALDÍA MUNICIPAL EL CARMEN NORTE DE SANTANDER Nit: 800099238-3	 EL CARMEN	ALCALDÍA DE EL CARMEN NORTE DE SANTANDER		CODIGO:AC-VEC-OCI-007	
		INFORMES DE CONTROL INTERNO		VERSIÓN: 01	
		OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	FECHA: 4/09/2020	
				PAGINA 12 DE 6	



estado del avance y oportunidad de lo que tiene que ver con resolver las PQRS a la comunidad. Los responsables o jefes de las dependencias (Secretarios y Jefes de despacho) vienen brindando la importancia con el apoyo en resolver los PQRS que son interpuestas por la comunidad ya que son fuente de información importante para la mejora de cada uno de los procesos y servicios que se llevan a cabo desde la entidad.

Así mismo,

- ✓ El proceso de gestión documental debe continuar fortaleciéndose en la Entidad.
- ✓ En la Entidad territorial se encuentra activo el proceso de radicación por ventanilla única desde la Secretaría General, quien radica, recepciona y remite las PQRS a los responsables o jefes de cada dependencia.
- ✓ Las modalidades de presentación de las solicitudes por parte de los clientes externos o clientes internos – grupos de valor o grupos de interés - se realizan a través de: correo físico, formulación verbal, entrega personal, buzón de sugerencias, correo electrónico institucional, página web.
- ✓ Se realiza el seguimiento oportuno de los responsables de las áreas administrativas de las respuestas.
- ✓ La Entidad cuenta con radicación de PQRS para personas en condición de discapacidad facilitando su acceso a la información y servicios, desde el primer piso de la Alcaldía se facilita el trámite.
- ✓ El buzón de sugerencias, es otro canal de comunicación que pretender facilitar al ciudadano su participación dentro de la gestión pública, fortaleciendo los canales de comunicación entre estos y la Entidad. Sin embargo, esta herramienta no es usada por los clientes externos o clientes internos – grupos de valor o grupos de interés - del Municipio.
- ✓ La Entidad adelanta registros de usuarios, beneficiarios o clientes externos.
- ✓ La Entidad no adelanta promoción para el diligenciamiento de encuestas de satisfacción de usuarios, beneficiarios o clientes externos desde la página web.

RECOMENDACIONES

- ✓ Revisar las quejas interpuestas por la comunidad a las diferentes dependencias con el fin de evitar esta clase de inconvenientes.
- ✓ Seguir con la promoción de los buzones de sugerencias, el links en la página web www.elcarmen-nortedesantander.gov.co y tratar por otros medios de que la comunidad pueda interponer sus Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias o Denuncias. PQRSD.
- ✓ Motivar a la comunidad, para que utilicen y apliquen la encuesta de satisfacción y se puedan tomar decisiones que ayuden con el mejoramiento de los procesos de la entidad.

 ALCALDÍA MUNICIPAL EL CARMEN NORTE DE SANTANDER Nit: 800099238-3	 EL CARMEN	ALCALDÍA DE EL CARMEN NORTE DE SANTANDER		CODIGO:AC-VEC-OCI-007	
		INFORMES DE CONTROL INTERNO		VERSIÓN: 01	
		OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	FECHA: 4/09/2020	
				PAGINA 13 DE 6	

- ✓ Continuar con el fortalecimiento de la Ley General de Archivo – Gestión Documental - con todos sus componentes, iniciando con el manejo de correspondencia como proceso de apoyo es de carácter permanente.
- ✓ El índice de gobierno abierto es aplicado cada año por la Procuraduría a las alcaldías del país, midiendo el cumplimiento de las normas estratégicas de anticorrupción. Dentro de los indicadores que conforman el índice, se encuentra el que mide el cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones interpuestas por el ciudadano. Razón por la cual, se recomienda el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario, establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
- ✓ Se recomienda consultar la Guía para responder solicitudes de información pública, expedida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Esta Guía es una herramienta que tiene como objetivo orientar las respuestas a solicitudes de información pública, que reciban los sujetos obligados por la ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia). La guía explica los pasos y requisitos que se deben cumplir, con el fin de contestar de manera oportuna, verás, completa, motivada y actualizada al ciudadano.
- ✓ Teniendo en cuenta que la esencia de la función pública es prestar un buen servicio al ciudadano, es necesario dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Realizar las encuestas de satisfacción al usuario conforme a los formularios que se aprueben en el plan anticorrupción 2022.

Original Firmado

MARIAGNE NORIEGA SOLANO

Jefe de Control Interno

<u>REALIZO: Mariagne Noriega</u>	<u>REVISO: Mariagne Noriega</u>	<u>APROBÓ: Mariagne Noriega</u>
<u>FECHA: 13/10/2022</u>	<u>FECHA: 13/10/2022</u>	<u>FECHA: 13/10/2022</u>
<u>FIRMA:</u>	<u>FIRMA:</u>	<u>FIRMA:</u>

mipg | modelo integrado
de planeación
y gestión