 <p>CONTRALORÍA Municipal de Valledupar <i>Todo Bajo Control</i></p>	PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA	VERSIÓN: 3.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA: 24/11/2016
		PÁGINA 1 DE 18

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR SEGUNDO SEMESTRE 2016

INTRODUCCION.

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.

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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, 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; igualmente se verifica el cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial relacionada con seguimiento a la Atención adecuada a los Derechos de Petición.


ALCANCE.

Comprobar el debido cumplimiento del proceso de P, Q, R y S, formulados por los usuarios, y su respuesta.

iTodo bajo Control!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORÍA Municipal de Valledupar <i>Todo Bajo Control</i></p>	PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA	VERSIÓN: 3.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA: 24/11/2016
		PÁGINA 2 DE 18

METODOLOGIA.

En procura de mejorar los procesos y procedimientos en cumplir su gestión la oficina de Control Interno realiza el presente informe, de seguimiento, que a la vez se constituye en informe de Auditoria Interna, utilizando las siguientes técnicas de Auditoria, en concordancia con lo estipulado en los artículos 9 y 12 de la Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011.

- a. Se solicitó a través de oficio a la oficina de Participación Ciudadana la información sobre las peticiones quejas, reclamos y sugerencias.
- b. Verificación de la información.
- c. procedimiento a procesarla.

MARCO LEGAL.

Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos ley 1474 de 2011 estatuto anticorrupción. Ley 87 del 29 de noviembre 1.993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.

CONCEPTO:

PETICIONES: Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar a la CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR

QUEJA: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto una inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.

RECLAMO: Medio por el cual el cliente exige su derecho en relación al el servicio prestado.


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

PERIODO EVALUADO: (1) Enero al (30) Treinta de Diciembre 2016.

iTodo bajo Control!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORÍA Municipal de Valledupar <i>Todo Bajo Control</i></p>	PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA	VERSIÓN: 3.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA: 24/11/2016
		PÁGINA 3 DE 18

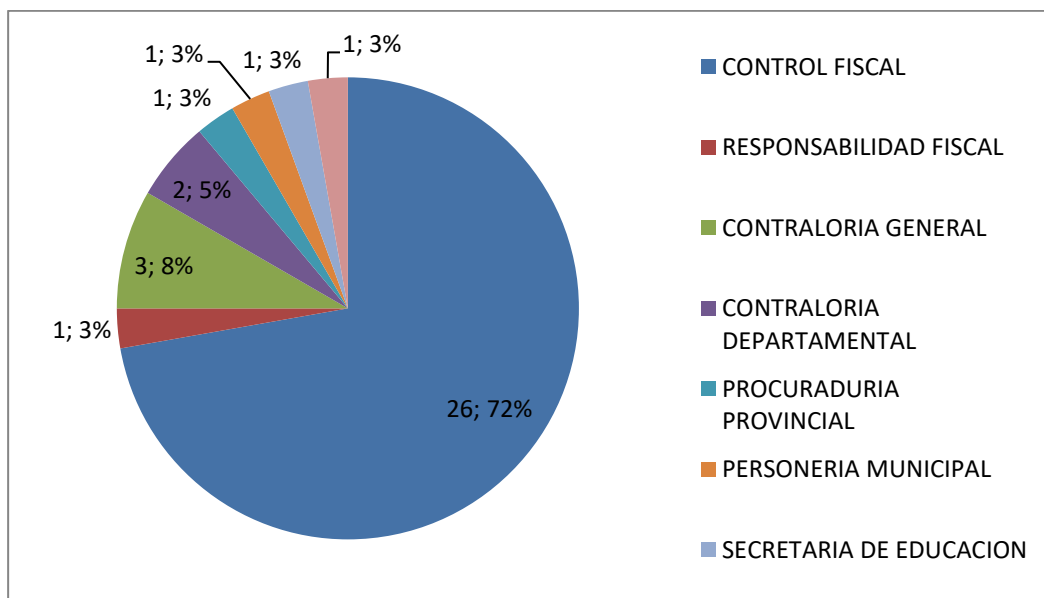
I. DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN RECEPCIONADOS Y TRAMITADOS.

A continuación la Contraloría Municipal de Valledupar, en aras de la transparencia y comunicación con la ciudadanía, presenta un informe de los requerimientos que han llegado a la Entidad en el período contemplado del (1) de Enero al (30) Treinta de Diciembre 2016.

TRAMITE DENUNCIAS

La relación de denuncias y derechos de petición recepcionadas y tramitadas durante la vigencia, en forma detallada (número, nombre de la serie documental, fecha de recepción, objeto, fecha de traslado, entidad de traslado y estado) es aportado en el cuadro anexo constante de dos (02) folios.


1.1.- Durante el segundo semestre de 2016, se han radicado treinta y seis (36) denuncias, de las cuales, tres (3) se trasladaron a la Contraloría General de la República; dos (02) a la Contraloría General del Departamento del Cesar; veintiséis (26) a la Oficina de Control Fiscal para resolver mediante el proceso auditor con un porcentaje del 72%; Una (1) Personería municipal; una (01) a la Procuraduría Provincial y una (01) que se resolvió en la oficina de Participación Ciudadana.



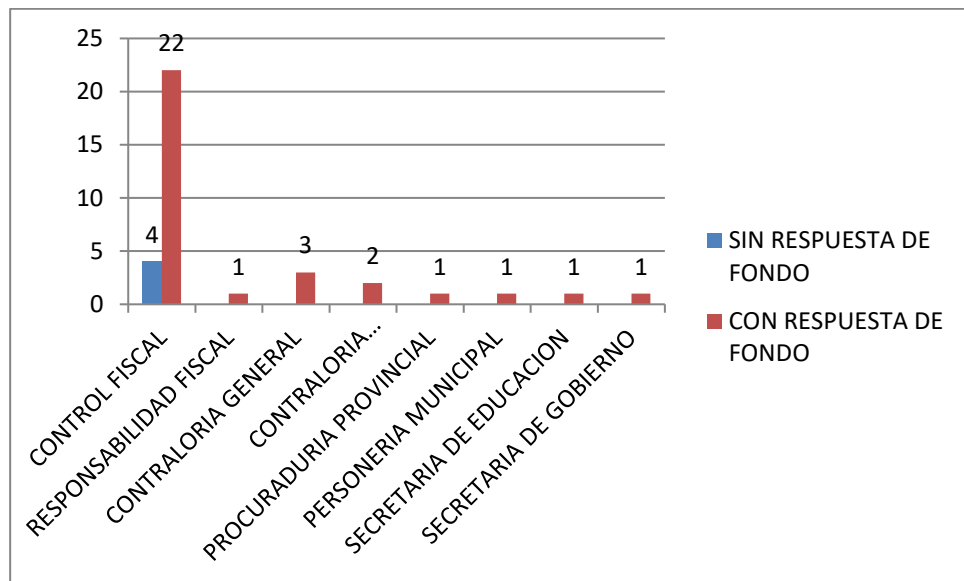
iTodo bajo Control!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORÍA Municipal de Valledupar <i>Todo Bajo Control</i></p>	PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA	VERSIÓN: 3.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA: 24/11/2016
		PÁGINA 4 DE 18

De las treinta y seis (36) denuncias, cuatro (4) se encuentran sin respuesta de fondo correspondiente al 11% y treinta y dos (32) se encuentran con respuesta de fondo correspondiente al 89% del total de las denuncias.



De las veintiséis (26) trasladadas la Oficina de Control Fiscal para resolver mediante el proceso auditor, cuatro (4) se encuentran sin respuesta de fondo, tres (3) fueron entregadas a profesional para su trámite, quedando sin trámite una (1) denuncias.

iTodo bajo Control!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co



PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

VERSIÓN: 3.0

FECHA: 24/11/2016

PÁGINA 5 DE 18

DENUN	NOMBRE DE LA SERIE DOCUMENTAL	FECHA DE RECEP.		NOMBRE CIUD.	ENTIDAD	MEDIO UTILIZADO	OBJETO	TRASLADO	ENTIDAD DE TRASLADO	RESPUESTA DE FONDO	ESTADO
	QUEJAS VIGENCIA 2016	DIA MES AÑO	FECHA DE VENCIMIENTO					DIA MES AÑO			
591-2016	Municipio de Valledupar	21/01/2016	19/07/2016	Hernando A. Medina	CONTRALORIA GENERAL	PERSONAL	Pres. irreg. En ejecución de aceptación de oferta N° 972-2014.	25/01/2016	Ofic. Control Fiscal	13/09/2016	ARCHIVADA
592-2016	Municipio de Valledupar	22/01/2016	20/07/2016	Juzgado Quinto Adm.	TRIBUNAL ADTIVO	CORREO FISICO	Multiples irreg. Por propiet. Del establec. Parqueadero Calle Grande.	22/01/2016	Ofic. Control Fiscal	13/09/2016	ARCHIVADA
593-2016	Municipio de Valledupar	04/02/2016	02/08/2016	Cristian Salas Curiel	PARTICULAR	CORREO FISICO	Pres. Irreg. En el contrato N° 517-2014	05/02/2016	Ofic. Control Fiscal	13/09/2016	ARCHIVADA
594-2016	Municipio de Valledupar	02/02/2016	31/07/2016	Maravilla Estéreo	PARTICULAR	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Pres. irreg. Concesión adecuación avión parque del helado	09/02/2016	Ofic. Control Fiscal	13/09/2016	ARCHIVADA
595-2016	EMDUPAR S.A. E.S.P	17/02/2016	15/08/2016	José Mejía	PARTICULAR	CORREO FISICO	Pres. irreg. En las anteriores administraciones de Emdupar S.A.	18/02/2016	Ofic. Control Fiscal	14/04/2016	ARCHIVADA
596-2016	Municipio de Valledupar	24/02/2016	22/08/2016	Erica Palomino	PARTICULAR	CORREO FISICO	Solicitud seguimiento aud. Mpio Vig. 2012, 2013 y 2014	13/06/2016	CGR	21/06/2016	ARCHIVADA
597-2016	EMDUPAR S.A. E.S.P	23/02/2016	21/08/2016	Armando Cuello Daza	EMDUPAR	CORREO FISICO	Pres. irreg., en los contratos de las vigencias 2014 y 2015	01/03/2016	Ofic. Control Fiscal	05/12/2016	RESPUESTA
598-2016	Secretaria de Tránsito Municipal	08/03/2016	04/09/2016	Juan B. Bracho Pérez	PARTICULAR	CORREO FISICO	Pres. irreg., en la entrega de motos inmovilizadas	09/03/2016	Ofic. Control Fiscal	25/04/2016	ARCHIVADA
599-2016	Municipio de Valledupar	08/03/2016	04/09/2016	Alejandro Bernal F.	PARTICULAR	CORREO FISICO	Pres. irreg., en nombra. De Asesores de Despacho del Alcalde	09/03/2016	Ofic. Control Fiscal	09/09/2016	RESPUESTA

¡Todo bajo Control!

Calle 14 No. 6 - 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 - Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

600-2016	Municipio de Valledupar	08/03/2016	04/09/2016	Juan Machado Lora	PARTICULAR	CORREO FISICO	Pres. irreg. En el suministro de alimentación escolar en las I.E.	09/03/2016	Ofic. Control Fiscal	11/01/2017	RESPUESTA
601-2016	Municipio de Valledupar	17/03/2016	13/09/2016	Anónima	CGR	CORREO FISICO	Pres. Irreg en Adecuación del parques de Caracolí	17/03/2016	Ofic. Control Fiscal	21/09/2016	RESPUESTA
602-2016	Municipio de Valledupar	17/03/2016	13/09/2016	Robert Pérez Murillo	PARTICULAR	CORREO FISICO	Solicitud se intervenga la Oficina de Protección al Consumidor	06/04/2016	Procuraduría Provincial	06/04/2016	Procuraduría Provincial
603-2016	Municipio de Valledupar	28/03/2016	24/09/2016	Elkin Suárez Leiva,	FUNDACION GESTION Y PAZ	CORREO FISICO	Pres. Irreg. Encontradas por la Veeduría Fund. Gastión y Paz.	06/04/2016	CGR	06/04/2016	ARCHIVADA
604-2016	Municipio de Valledupar	31/03/2016	27/09/2016	José Daniel Bolaño Y.	PARTICULAR	CORREO FISICO	La no construcción de vivienda en diferentes corregimientos de V/par	06/04/2016	CGR	06/04/2016	ARCHIVADA
605-2016	Municipio de Valledupar	05/04/2016	02/10/2016	Aristides Rico Daza	PARTICULAR	CORREO FISICO	Inconfor por dineros dejados de recibir por Mpio arrend. Parquadero	05/04/2016	Ofic. Control Fiscal	20/09/2016	RESPUESTA
606-2016	EMDUPAR S.A. E.S.P	05/04/2016	02/10/2016	Radio Guatapurí	OBSERVATORIO DE MEDIOS	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Pres. Irreg. En contratos 065 y 077 del 2015	13/04/2016	Ofic. Control Fiscal	24/01/2017	RESPUESTA
607-2016	Municipio de Valledupar	18/04/2016	15/10/2016	Jasmen Sossa	IE JOS EUGENIO MARTINEZ	PERSONAL	Pres. irreg., en manipulaci3n, presentaci3n y entrega de alim escolar	18/04/2016	Ofic. Control Fiscal	10/01/2017	RESPUESTA
608-2016	Municipio de Valledupar	19/04/2016	16/10/2016	Ana paulina Calder3n	PARTICULAR	PERSONAL	Pres. Irreg. En el pago y reconocimientos de viáticos	19/04/2016	Ofic. Control Fiscal	21/09/2016	RESPUESTA
609-A-2016	Municipio de Valledupar	25/04/2016	22/10/2016	Leydis Johana Casadiego Buelvas	PARTICULAR	CORREO FISICO	Solicitud de audi. Espe. a contrato de Permuta con Maria l3pez de Reyes	25/04/2016	Ofic. Control Fiscal	05/12/2016	RESPUESTA

¡Todo bajo Control!

Calle 14 No. 6 - 44 / piso 3 Tel3fonos 5801842 - Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co



PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

VERSIÓN: 3.0

FECHA: 24/11/2016

PÁGINA 7 DE 18

609-2016	Municipio de Valledupar	26/04/2016	23/10/2016	Pabla Cantillo y Otros	CGR	CORREO FISICO	Pres. inconsisten en proceso de construcción del Canal de Panamá	25/04/2016	CGDC	27/04/2016	RESPUESTA
610-2016	Municipio de Valledupar	04/05/2016	31/10/2016	Anónima	PARTICULAR	PERSONAL	Pres. irreg que se están presentando en la secretaría de Educación	04/05/2016	Ofic. Control Fiscal	SIN RESPUESTA	DEVUELTA POR COMPETENCIAS CGR A CONTROL FISCAL
611-2016	Municipio de Valledupar	18/05/2016	14/11/2016	Arturo Alvarez Giraldo	PARTICULAR	CORREO FISICO	Pres. Irreg. En la construc de parques del Correg. El Perro y Guaimaral	20/05/2016	Ofic. Control Fiscal	12/09/2016	RESPUESTA
612-2016	Municipio de Valledupar	18/05/2016	14/11/2016	Víctor Loperena M.	ORGANIZACIÓN WIWA YUGUMAIN	CORREO FISICO	El no pago de recursos de apoyo al fortalec. Cultural del pueblo WIWA.	20/05/2016	Ofic. Control Fiscal	14/09/2016	RESPUESTA
613-2016	Municipio de Valledupar	24/05/2016	20/11/2016	Comité Tala		CGR	Obra civil de mala calidad del SIVA En Valledupar.	27/05/2016	CGDC	13/06/2016	CGDC
614-2016	Municipio de Valledupar	10/06/2016	07/12/2016	Anónima	PARTICULAR	PERSONAL	Pres. Irreg. en el manejo de los fondos educativos I.E. Bello Horizonte	22/06/2016	Part. Ciudadana	22/06/2016	RESPUESTA
615-2016	Municipio de Valledupar	21/07/2016	17/01/2017	Pedro León Arango	particular	CORREO FISICO	Manejo irregular y consent por la actual admon proyecto ciclorutas.	25/07/2016	Ofic. Control Fiscal	23/01/2017	RESPUESTA
616-2016	Municipio de Valledupar	21/07/2016	17/01/2017	Andrés Fragozo M.	PARTICULAR	CORREO FISICO	Pres. irreg. traslado masivo de afiliados inscrit en el regimen ambuq.	25/07/2016	Ofic. Control Fiscal	23/11/2016	RESPUESTA
617-2016	EMDUPAR S.A. E.S.P	05/08/2016	01/02/2017	Anónima	DEFENSORES DEL PATRIMONIO PUBLICO	RECIBIDA EN AUDITORIA	Pres. Irreg en el contrato N°s 012-2014, 058-2015 y otros.	09/08/2016	Control fiscal	05/11/2016	RESPUESTA
618-2016	EMDUPAR S.A. E.S.P	17/08/2016	13/02/2017	Carlos Alberto Forero	CGR	CORREO FISICO	Pres. Irreg. en los recursos públicos en Emdupar desde el 2003-2013	18/08/2016	Ofic. Control Fiscal	05/12/2016	RESPUESTA
619-2016	Municipio de Valledupar	23/08/2016	19/02/2017	Veedor Ciudadano	VEEDOR CUIDADANO	CORREO FISICO	Pres. irreg. en contratación vigencias 2014-2015	29/08/2016	Ofic. Control Fiscal	02/02/2017	RESPUESTA

¡Todo bajo Control!

Calle 14 No. 6 - 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 - Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co



PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

VERSIÓN: 3.0

FECHA: 24/11/2016


PÁGINA 8 DE 18

620-2016	IE Eduardo Suarez Orcasita	12/09/2016	11/03/2017	Anonima	PARTICULAR	PERSONAL	Incorfomidad por cambio de jornadas						12/09/2016	Secret. Educación	20/09/2016	TRASLADADA POR COMPETENCIAS A LA SECRETARIA DE EDUCACION
621-2016	Mpio de Vpar-Los Venados	28/09/2016	27/03/2017	Anónima	PARTICULAR	BUZON DE QUEJAS	Ausentismo de los corregidores al sitio de trabajo						15/09/2016	PERSONERIA MUNICIPAL	18/10/2016	Trasladada POR COMPETENCIAS A LA PERSONERIA
622-2016	Mpio de Vpar-Los Venados	05/10/2016	03/04/2017	Melba Plata Jaimes	PARTICULAR	CORREO FISICO	Presunto proceder del Inspector de Policia del correg Los Venados						01/11/2016	Ofic. Control Fiscal	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA
623-2016	Municipio de Valledupar	09/11/2016	08/05/2017	Anónima	PARTICULAR	CORREO FISICO	Pres. irreg. por la Unión Temporal Guatapurí, por construcción de vivien						21/11/2016	Ofic. Control Fiscal	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA
624-2016	Municipio de Valledupar	24/11/2016	23/05/2017	Angel Peña, Ramón R	PARTICULAR	CORREO FISICO	Pres. Irreg. de un concesionario en la vía del Perro y Guaimaral						28/12/2016	Ofic. Control Fiscal	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA
625/2016	Municipio de Valledupar	12/12/2016	10/06/2017	Gustavo Camacho y O	PARTICULAR	CORREO FISICO	Pres. cobro en cancha sintética del barrio Don Carmelo						03/01/2017	Secret. de Gobierno	TRASLADO	TRASLADADA POR COMPETENCIAS A SECRETARIA DE GOBIERNO

¡Todo bajo Control!

Calle 14 No. 6 - 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 - Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORÍA Municipal de Valledupar <i>Todo Bajo Control</i></p>	<p>PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p>	<p>VERSIÓN: 3.0</p>
		<p>FECHA: 24/11/2016</p>
		<p>PÁGINA 9 DE 18</p>

TRAMITE DE PETICIONES

Durante el segundo semestre de 2016, se han radicado treinta y siete (37) peticiones, de las cuales, el 100% se encuentran cerradas.

OBSERVACIONES

PROCESO	CANTIDAD
PETICION	37
DENUNCIAS	36
RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	0
TOTAL	73

iTodo bajo Control!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co




PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

VERSIÓN: 3.0

FECHA: 24/11/2016

PÁGINA 10 DE 18

		CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR			
		OFICINA RESPONSABILIDAD FISCAL- COORDINADORA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
		PETICIONES VIGENCIA 2016			
N° PETICION	NOMBRE DE LA SERIE DOCUMENTAL	FECHA DE RECEP.		TIPO DE REQUERIMIENTO	RTA DE FONDO
	objeto	DIA MES AÑO	NOMBRE CIUD.		DIA MES AÑO
001-2016	Acompañamiento recibir inventario	14/01/2016	José M. Gutiérrez	INTERES PARTICULAR	20/01/2016
002/2016	Indagación preliminar N° 087/2015	22/01/2016	Evelyn Acosta F.	INTERES PARTICULAR	28/01/2016
003/2016	Solicitud Auditoría de bienes inmuebles	29/01/2016	Guido Andrés Castilla	INTERES PARTICULAR	04/02/2016
004/2016	Solicitud PRF102-13,134,14,116-14 103-13	10/02/2016	Jorge M. Delgado r.	INTERES PARTICULAR	16/02/2016
005/2016	Solicitud judicial	29/01/2016	Ana Rocio Gómez R.	INTERES PARTICULAR	16/02/2016
006/2016	Pres. irreg. En Establecimiento carcelario	02/02/2016	Francisco J. Pico	INTERES PARTICULAR	10/02/2016
007/2016	Solicitud informes de gestión del Mpio de V/par	09/02/2016	Nectalina Vega A.	INTERES PARTICULAR	18/02/2016
008/2016	Solicitud información denuncia	02/02/2016	Jimmy López Andrade	INTERES PARTICULAR	05/02/2016
009/2016	Solicitud ppto de la vigencia 2016 descrim., por gastos	03/02/2016	Manuel Francisco Dulce Vanegas	INTERES PARTICULAR	03/02/2016
0010/2016	Solicitud de todas las denuncias recibidas de bomberos Vpar	03/02/2016	Jaime Parra Sánchez	INTERES PARTICULAR	04/02/2016
0011/2016	Solicitud de relación de armas de fuego	17/02/2016	Teniente Coronel Julian Alberto Alegria Sánchez	INTERES PARTICULAR	23/02/2016
0012/2016	Solicitud de Inform., lista de procesos La Equidad Seguros	15/02/2016	Paola Andrea Paez	INTERES PARTICULAR	03/03/2016
0013/2016	Solicitud copia de denuncia	04/03/2016	Alexey Petit Romero	INTERES PARTICULAR	04/03/2016

¡Todo bajo Control!

Calle 14 No. 6 - 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 - Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co




PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

VERSIÓN: 3.0

FECHA: 24/11/2016

PÁGINA 11 DE 18

		CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR			
		OFICINA RESPONSABILIDAD FISCAL- COORDINADORA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
		PETICIONES VIGENCIA 2016			
0014/2016	Denuncia en contra de un expersonero	25/02/2016	Jaime de Jesús Daza Rangel	INTERES PARTICULAR	04/03/2016
0015/2016	Solicitud información recursos parqueadero Calle Grande	01/03/2016	Cristian David Salas Curiel	INTERES PARTICULAR	05/03/2016
0016/2016	Solicitud actos administrativos	17/03/2016	Mercedes Vásquez Ramírez	INTERES PARTICULAR	01/04/2016
0017/2016	Solicitud concepto Jurídico	14/03/2016	Oscar Jamir Ortega Bolivar	INTERES PARTICULAR	16/03/2016
0018/2016	Solicitud de nombramiento período de prueba	11/04/2016	Ernesto Camilo Urbina Moscote	INTERES PARTICULAR	02/05/2016
0019/2016	Solicitud de reliquidación de prestación de servicios	22/04/2016	Mercedes Vásquez Ramírez	INTERES PARTICULAR	02/05/2016
0020/2016	Solicitud actos administra. Se reconoció y liquidó a excontralores	22/04/2016	Mercedes Vásquez Ramírez	INTERES PARTICULAR	05/05/2016
0021/2016	Solicitud copia de informe de auditoría a los Bomberos	12/05/2016	Jaime Parra Sánchez	INTERES PARTICULAR	12/05/2016
0022/2016	Solicitud asuntos de inversión social	19/05/2016	Delcy Hoyos Miranda (Gregorio Zapata Miranda)	INTERES PARTICULAR	26/05/2016
0023/2016	Solicitud de información de cantidad y concepto de procesos	27/05/2015	Ivo Gerardo Alarcón Villalba	INTERES PARTICULAR	14/06/2016
0024/2016	Solicitud sobre estado del PRF: 154-2015	31/05/2016	Lenin Pérez Vanegas	INTERES PARTICULAR	08/06/2016
0025/2016	Solicitud copias de auditoria Pags. 24 a la 35- Bomberos	03/06/2016	Fernando Augusto Ramírez Ocampo	INTERES PARTICULAR	23/06/2016
0026/2016	Copia queja interpuesta en contra de Jean carlos López Rolón	21/06/2016	Cristian David Salas Curiel	INTERES PARTICULAR	23/06/2016
0027/2016	Solicitud actos administrativos	24/06/2016	Jessica Andrea Angulo Díaz	INTERES PARTICULAR	30/06/2016
0028/2016	Incumplimiento de obligaciones contratista del estadio Mpal.	07/07/2016	Elmer Jacit Jiménez Silva	INTERES PARTICULAR	12/07/2016
0029/2016	Solicitud copia autentica de un hallazgo fiscal	12/07/2016	Luz Danis Garrido Córdoba	INTERES PARTICULAR	25/07/2016

¡Todo bajo Control!

Calle 14 No. 6 - 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 - Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co




PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

VERSIÓN: 3.0

FECHA: 24/11/2016


PÁGINA 12 DE 18

		CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR			
		OFICINA RESPONSABILIDAD FISCAL- COORDINADORA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
		PETICIONES VIGENCIA 2016			
0030/2016	Solicitud relación del personal de planta y por contrato.	14/07/2016	Luisana Calderón Maestre	INTERES PARTICULAR	21/07/2016
0031-2016	Solicitud de infor. por comparendos por medio electrónico.	25/08/2016	Antonio Guerra de la Espriella	INTERES PARTICULAR	31/08/2016
0032/2016	Pres. irreg. por falicidad de documentos	22/08/2016	Augusto José Rivero Royero	INTERES PARTICULAR	26/08/2016
0033/20169	Solicitud informe sobre trámite de denuncia Q:445-2013	26/08/2016	Juan Jaime Celedón Sánchez	INTERES PARTICULAR	30/08/2016
0034/2016	Solicitud de copia de PRF 124-2014	13/10/2016	Jacqueline María Vasquez de la Rosa	INTERES PARTICULAR	18/10/2016
0035/2016	Solicitud de documentos e información radicada en la Oficina de Responsabilidad Fiscal	22/11/2016	Edgardo Santiago Arrieta	INTERES PARTICULAR	06/12/2016
0036/2016	Solicitud de información de PRF 164 y 165 de 2016	14/12/2016	Navín Lopez Araujo	INTERES PARTICULAR	23/12/2016
0037/2016	Solicitud control de advertencia	13/12/2016	Thais Aloma Ruiz Daza	INTERES PARTICULAR	20/12/2016

¡Todo bajo Control!

Calle 14 No. 6 - 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 - Telefax: 5803280

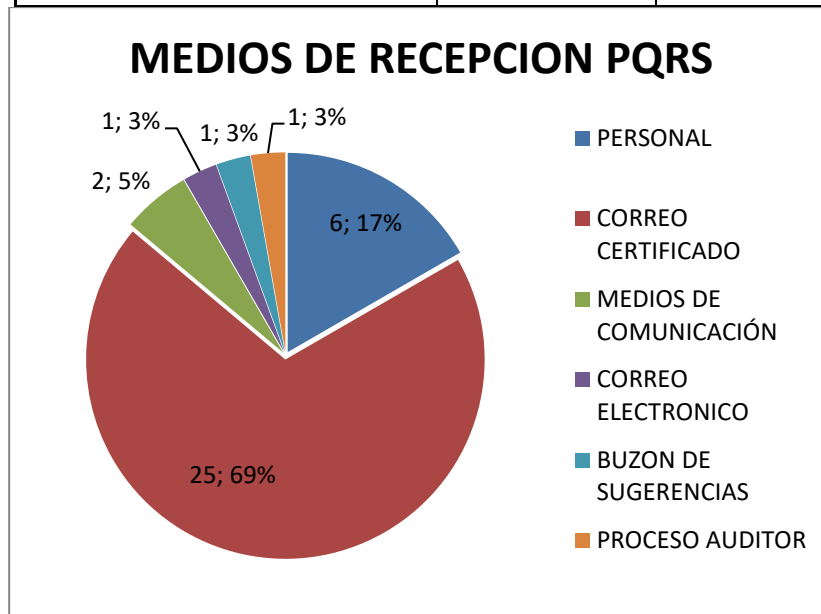
Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

	PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA	VERSIÓN: 3.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA: 24/11/2016
		PÁGINA 13 DE 18

4.1 Mecanismos de recepción de PQRS:

Los usuarios de la contraloría, durante el segundo semestre del año, utilizaron los siguientes mecanismos para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y reconocimientos:

MEDIOS DE RECEPCION	N°	PORCENTAJE
PERSONAL	6	17%
CORREO FISICO	25	69%
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2	6%
CORREO ELECTRONICO	1	3%
BUZON DE SUGERENCIAS	1	3%
PROCESO AUDITOR	1	3%
	36	100%




Se concluye que para la presentación de las denuncias, el usuario recurre especialmente a la comunicación escrita (69%), como se observa en el Cuadro 1, esto obedece al fácil acceso y a la inmediatez que le ofrece al usuario de presentar su queja, reclamo o petición, directamente a la secretaria del despacho del contralor.

iTodo bajo Control!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

	PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA	VERSIÓN: 3.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA: 24/11/2016
		PÁGINA 14 DE 18

4.2 Clasificación de las PQRS

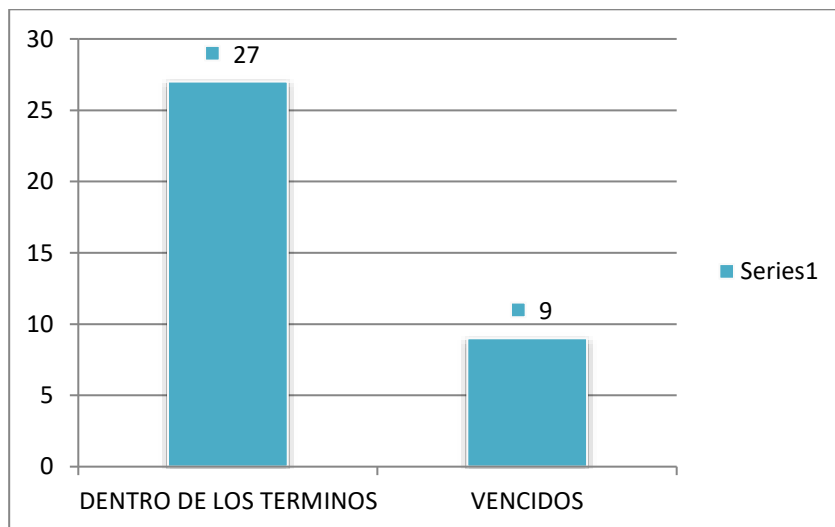
Clase	Personal	Correo certificado	E-mail	Medios de comunicación	Buzón	%
Reconocimiento						
Derechos de petición (Peticiónes/solicitudes)	0	37				
Quejas y reclamos	6	25	1	1	1	
Sugerencias						
TOTAL	6	62	1	1	1	

Fuente: Tablero de control PQRS, enero a Diciembre de 2016

4.3 Oportunidad en la respuesta

Una vez revisada la información del Tablero de Control de PQRS, en el cual se registra la fecha de respuesta se observa el 75%, tiene un trámite dentro de los términos establecidos por ley, por tanto no se ha vencido el término de seis (6) meses para dar respuesta de fondo.


De las veintiséis (26) trasladadas la Oficina de Control Fiscal para resolver mediante el proceso auditor; tres (03) se encuentran sin respuesta de fondo, una (1) se encuentran vencidas en los tiempos de respuesta; Gráficamente se tiene:



iTodo bajo Control!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

	PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA	VERSIÓN: 3.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA: 24/11/2016
		PÁGINA 15 DE 18

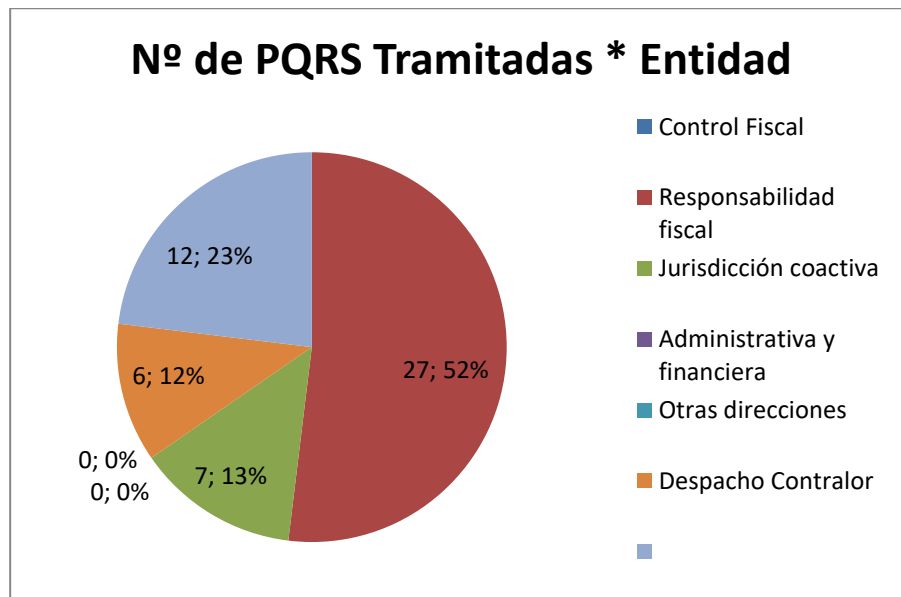
Se identificó que las quejas que no tuvieron respuesta dentro de los términos establecidos, fueron incluidas dentro de la auditoria al municipio de Valledupar, quien manifestó que por razones técnicas no dio respuesta oportuna.

Es importante resaltar que desde la oficina de Participación ciudadana se hace el control para evitar se repita demoras en las respuestas a los usuarios.

4.4 Direcciones que dieron trámite a las PQRS

En el siguiente cuadro se resume para el segundo semestre las direcciones que dieron trámite a las denuncias hechas por los usuarios: **CUADRO 5**


Entidad de traslado	Nº de PQRS Tramitadas	Total de PQRS
Control Fiscal	26	26
Responsabilidad fiscal	1	1
Jurisdicción coactiva	0	0
Administrativa y financiera	0	0
Otras direcciones	9	9
Despacho Contralor	0	0
TOTAL PQRS	36	36



iTodo bajo Control!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORÍA Municipal de Valledupar <i>Todo Bajo Control</i></p>	PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA	VERSIÓN: 3.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA: 24/11/2016
		PÁGINA 16 DE 18

Es Control fiscal, la oficina que mayor número de PQRS tramita, debido a que esta es quien ejerce control fiscal sobre los sujetos de control y las solicitudes de los usuarios corresponden a situaciones con las mismas.

Observación: En el proceso de recepción de los setenta y tres (73) pqr's y con él se asegura la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, lo que facilita el control y el seguimiento de los documentos.

- Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia al cargo que se le hayan asignado estas Funciones en su respectivo Manual de competencias laborales y ser remitidas a la oficina de participación ciudadana para su respectivo trámite.
- Igualmente se recuerda que la Entidad cuenta con diversos mecanismos de Comunicación como lo son:
 - Buzón dispuestos para la recepción de denuncias, peticiones quejas o reclamos en la, ESE Hospital, Contraloría Municipal.

Correos Institucionales:

participacionciudadana@contraloriadevalledupar.gov.ca;

notificacionescmv@contraloriadevalledupar.gov.ca.

- Facebook:
- Twiter:
- Línea de atención al ciudadano
- Gestión transparente ingresando al link o por el portal web de la entidad dando clic en Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.
- En nuestras instalaciones


Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

Horario de atención: De Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 13:00 p.m. horas -
15:00 a 18:00 horas

iTodo bajo Control!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORÍA Municipal de Valledupar <i>Todo Bajo Control</i></p>	PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA	VERSIÓN: 3.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA: 24/11/2016
		PÁGINA 17 DE 18

AVANCES

- La entidad dispuso de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea, y que en la actualidad la entidad posee la página web y cumple con la ley 1712 del 2014.
- Se logró la actualización del procedimiento para el tratamiento de las PQR y su respectivo seguimiento de acuerdo a las directrices de la Ley 1755 del 2015

RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de los lineamientos legales del artículo 76 de la ley 1474 del 2011, RECOMIENDA empezar a establecer el objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades, como está establecido en la LEY 1755 Del 30 Diciembre 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.


Siendo la oficina de participación ciudadana, la dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberá:

- Fortalecer el procedimiento y los mecanismos adoptados para hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Se diseñó un formato electrónico para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de los ciudadanos, que en la actualidad no está en funcionamiento en la página web, se solicita la gestión necesaria para la activación del link y el uso y trámite de la PQR presentadas por la ciudadanía a través de la página web.
- Realizar seguimientos trimestrales e informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.
- Disponer de personal profesional que apoye el proceso de trámite de las peticiones y quejas, las cuales tienen fecha de vencimiento y tiempo específico de trámite.

iTodo bajo Control!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORÍA Municipal de Valledupar <i>Todo Bajo Control</i></p>	PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA	VERSIÓN: 3.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FECHA: 24/11/2016
		PÁGINA 18 DE 18

- Mejorar el proceso de análisis de competencias en cuanto a los tiempos y la determinación de la competencia para el trámite, que permita la agilidad en el traslado a otras entidades o el trámite interno.
- Apoyar al proceso de control fiscal en el trámite de las quejas que son trasladadas a esta oficina, por tanto no se cuenta con el personal suficiente para dar trámite y respuesta oportuna a la misma.
- Mejorar la gestión documental de los procesos, por tanto no existen evidencias del trámite dado a las quejas antes de la respuesta de fondo, lo que no permite llevar una trazabilidad del trámite dado al mismo.

Atentamente;

(Original Firmado)
ARIADNNA VANESSA BOBADILLA DAZA
 Jefe de Control Fiscal (E)
 Coordinación de control interno

Proyecto: <i>Suleyna Goyeneche Leon</i>	Revisó: <i>Aljabis Manuel Bertel Noriega</i>	Aprobó: <i>Aljabis Manuel Bertel Noriega</i>
--	---	---

iTodo bajo Control!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

Email: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co