

OFICINA DE COORDINACION DE COORDINACION CONTROL INTERNO

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

PRIMER SEMESTRE 2015

VALLEDUPAR, JULIO 2015

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

PRIMER SEMESTRE 2015

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.

METODOLOGIA.

En procura de mejorar los procesos y procedimientos en cumplir sus 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 verbalmente 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 Contraloría 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) Primero Enero al (30) Treinta de Junio 2015.

| DENUN | FECHA DE RECEP. | NOMBRE CIUDADANO | OBJETO | RESPUESTA fondo |
|------------|-----------------|----------------------|--|----------------------------------|
| | DIA MES AÑO | | | |
| 559-2015 | 2015/01/02 | Jaine Mora Arzuaga | Pres. irreg. En el contrato SG 246-2012 | |
| 560-2015 | 2015/01/02 | Jaine Mora Arzuaga | Pres. irreg en el contrato 306/2013 | |
| 561-2015 | 2015/01/27 | Arnulfo Pozo Vargas | pres. irregularidades en la instalación de un micromedidor de agua | 2015/06/26 |
| 562-2015 | 2015/01/30 | Félix Gutiérrez B. | Presunto sobre costo de los micromedidores que instala Emdupar s.a. | 2015/02/26 |
| 563-2015 | 2015/02/16 | Anónima | Pres. irregularidades en del contrato 074/2014 | 2015/07/26 |
| 564-2015 | 2015/03/03 | Patricia Céspedes y | Pres. detrimento derivado del contrato de promesa de venta | 2015/06/26 |
| 565-2015 | 2015/03/04 | Milton Vega | Visita control posterior de obra barrio Callejas Norte | 2016/01/05 |
| 566-2015 | 11/03/205 | Ricardo Vives | Pres. irreg. En la entrega de las áreas de cesión Barrio Fco el Hombre | 2016/01/05 |
| 567-2015 | 2015/03/03 | Dalia María Ochoa | Pres. Irreg. En el Mercado Público de Valledupar MERCAUPAR | 2015/07/02 |
| 568/2015 | 2015/03/20 | Michel Vaga Cuello | Pres. Irreg. Con ocasión a una sentencia judicial | 01/04/2015 Control Fiscal |
| 569-2015 | 2015/03/16 | Heriberto Mendoza V. | La no publicación de los contratos en la pagina SECOP | 2015/04/06 |
| 570-2015 | 2015/05/11 | Melkis Kammerer | pres. malos manejos a las inmovilizaciones | |
| 570 A-2015 | 2015/04/14 | Anónima | Irregularides en el tránsito municipal | 2015/05/13 |
| 571-2015 | 2015/06/26 | Jaine Mora Murgas | Pres. Irreg contrato N° 549/2014 | 2016/01/07 |

OBSERVACIONES

| PROCESO | CANTIDAD |
|----------|----------|
| PETICION | 20 |
| QUEJAS | 14 |
| RECLAMOS | 0 |

| | |
|-------------|----|
| SUGERENCIAS | 0 |
| TOTAL | 34 |

Observación: En el proceso de recepción de Treinta y cuatro (34) tramites y con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos y que en la actualidad no existe un manejo adecuado.

- 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 en la actualidad están asignadas a la oficina de Participación ciudadana.

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 diseñó un formato electrónico que facilita la presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de los ciudadanos, que en la actualidad ya está en funcionamiento en la página web.

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 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.

Lo anterior no sin antes dejar de observar que de las respuestas a las peticiones dependa la protección de los derechos fundamentales consagrados en la carta magna y que de su violación, estaríamos frente a circunstancias que dan lugar a reclamaciones en escenarios judiciales.



ALJABIS MANUEL BERTEL NORIEGA

Jefe Oficina Control Fiscal
Coordinador de Control Interno
Contraloría Municipal de Valledupar