
 <b>PROGRESO PARA NUNCHIA</b> REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME				

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME SEMESTRAL

**SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL AL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES - PQRS DEL MUNICIPIO DE NUNCHIA DE LOS MESES JULIO A DICIEMBRE DE LA VIGENCIA 2016.**



*PROGRESO para NUNCHIA*

**ENERO DE 2017**

**NUNCHIA**



**CÓDIGO  
POSTAL  
1851070**

	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME				

## INTRODUCCION

El Sistema de Control Interno tiene como propósito fundamental lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de las entidades que conforman el Estado Colombiano y cualificar a los servidores públicos desarrollando sus competencias con el fin de acercarse al ciudadano y cumplir con los fines constitucionales para los que fueron creadas.



La Oficina de Control Interno está definida en la Ley 87 de 1993, como “uno de los componentes del Sistema de Control Interno, del nivel directivo, encargada de medir la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la Alta Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos”.

El Decreto 1537 de 2001, reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 y precisa los roles de la Oficina de Control Interno, entre ellos la Evaluación (Auditoría) y Seguimiento. El Decreto 1599 de 2005, que establece el MECI, Actualizado con el Decreto 943 de 2014 resalta la función de la Oficina de Control Interno, de asesoría y evaluación dentro de un proceso retroalimentador y de mejoramiento continuo para la gerencia pública y la lucha contra la corrupción; en tal sentido esta labor debe ser realizada de manera permanente y oportuna, por cuanto el éxito de la Alta Dirección radica en tomar decisiones asertivas y en el tiempo indicado.

En virtud de lo anterior, la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Nunchía consideró pertinente incluir en la planeación de actividades para la vigencia 2016, el seguimiento al procedimiento atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS de la presente vigencia.

De igual forma conforme a lo establecido Artículo 76, de la ley 1474 de 12 de Julio de 2011, se tiene especial atención en lo que se refiere al seguimiento de los Derechos de Petición.



 PROGRESO PARA NUNCHIA REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL		CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL		FECHA: 02-09-2010		
			VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME					

## I. INFORMACION GENERAL DEL SEGUIMIENTO

**FECHA:** 31 de Enero de 2017

**SEGUIMIENTO No. 02**



**OBJETIVO:** Realizar evaluación a PQRS como medio que forma parte de las actividades de Atención al Usuario en lo que se refiera a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

### I. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO:

- SOPORTE LEGAL**

	PROCEDIMIENTO	NORMATIVIDAD
1	ATENCIÓN A PQRS	* Constitución Política de Colombia Art. 23, 92, 209.  * Decreto 1122 DE 1999 (junio 26), Diario Oficial No. 43.622, del 29 de junio de 1999, Artículos 10, 30, 31, 3, 33,34.  * Ley 190 de 1995, artículo 55  Ley 872 de 2003 Art 4, literal b.  * Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Art 13, 14, 20.  * Ley 1474 del 12 de julio de 2011.



 <p>PROGRESO PARA NUNCHIA  REPUBLICA DE COLOMBIA  DEPARTAMENTO DE CASANARE  MUNICIPIO DE NUNCHIA  NIT:800.099.425-4</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME				

## 1. ALCANCE:

De acuerdo a la normatividad vigente y aplicable a la materia, los lineamientos impartidos por la Oficina de Control Interno y al ejercicio de Atención a Quejas, Reclamos y Solicitudes - PQRS del Municipio de Nunchía, aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que presenten los usuarios o la comunidad en general, de manera verbal, y escrita o a través de la página web.

Las dependencias donde se realizó el seguimiento son las siguientes: Despacho Alcalde, Secretaria General y de Gobierno, Secretaria Desarrollo Social, Secretaria de Planeación y Obras Públicas, Tesorería y Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP.

## II. ACTIVIDADES REALIZADAS

### 1. ETAPA DE PLANEACION.

#### 1.1. Revisión de normatividad y Documentación.

Se efectuó revisión a las normas relacionadas con El Procedimiento Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes - PQRS Alcaldía Municipal de Nunchía, de cada secretaria.



Constitución Política De Colombia

*ARTICULO 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.*

*ARTICULO 92. Cualquier persona natural o jurídica podrá solicitar de la autoridad competente la aplicación de las sanciones penales o disciplinarias derivadas de la conducta de las autoridades públicas.*

*ARTICULO 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía,*



 <p>PROGRESO con NUNCHIA  REPUBLICA DE COLOMBIA  DEPARTAMENTO DE CASANARE  MUNICIPIO DE NUNCHIA  NIT:800.099.425-4</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME				

*celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.*

*Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.*

*Unido a lo anterior, se analizó la Ley 1437 del 18 de enero de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, título II capítulo primero, artículos 13, 14, y 20 a efectos de determinar el plazo que tiene la Administración Municipal para resolver los Derechos de Petición. Así las cosas se determinan lo siguiente:*

*Artículo 13: Toda actuación que inicie cualquier Persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política sin que sea necesario invocarlo.*

*Artículo 14: Toda petición se resolverá dentro de los 15 días siguientes a su recepción, a excepción de los siguientes casos:*



- *Si son documentos, 10 días.*
- *Si es sobre consulta de materias a su cargo, 30 días.*

*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 de perjuicio invocados.*

*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 deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición”.*

*Ley 1474 del 12 de julio de 2011<sup>1</sup> “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública”.*



 <p>PROGRESO con NUNCHIA REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME				

*Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.*

*PARÁGRAFO. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.*

*Artículo 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. 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.*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.*





 <p>PROGRESO PARA NUNCHIA REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME				

*PARÁGRAFO. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.*



Decreto 1122 DE 1999 (junio 26) Diario Oficial No. 43.622, del 29 de junio de 1999

De los derechos de las personas en sus relaciones con la administración pública

*Artículo 10. Derechos básicos de las personas en sus relaciones con la administración pública. Las personas, en sus relaciones con la Administración Pública, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercitar directamente sin necesidad de apoderado:*

- 1. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar y a llevarlas a cabo.*
- 2. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.*
- 3. A formular alegaciones y aportar documentos, los cuales deberán ser tenidos en cuenta por el servidor público responsable de adoptar la decisión. Siempre que el interesado pueda demostrar que por razones ajenas a su voluntad no le había sido posible allegar un documento relevante para la actuación, este podrá ser recibido por la autoridad administrativa, siempre que le sea entregado con anterioridad a la notificación de la decisión respectiva. En tal caso la autoridad administrativa velará porque se respete el derecho de defensa. En el evento contemplado en el presente numeral, los plazos de que trata el artículo 6o. se extenderán hasta en quince (15) días adicionales, por una sola vez.*
- 4. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas aplicables a los procedimientos de que se trate.*
- 5. Al acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos en la Constitución y las leyes.*



 <p> <i>Progreso con Nunchia</i>            REPUBLICA DE COLOMBIA            DEPARTAMENTO DE CASANARE            MUNICIPIO DE NUNCHIA            NIT:800.099.425-4         </p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME				

6. A ser tratadas con respeto por las autoridades y servidores, los cuales deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

7. A exigir la responsabilidad de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

8. A obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas o reclamaciones en los plazos establecidos para el efecto.

9. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

*Parágrafo. Todas las entidades de la Administración Pública deberán compilar las regulaciones de que trata el numeral 1 del presente artículo. Esta información deberá ser actualizada permanentemente y publicada en medios impresos o electrónicos, que faciliten su acceso a través de redes de información. Las entidades de la Administración Pública dispondrán de seis (6) meses para hacer efectivo el mandato del presente parágrafo en cuanto la primera compilación.*

*Artículo 30. Quejas, Recomendaciones y Reclamaciones Verbales.*



*Si las quejas, recomendaciones, reclamaciones o peticiones fueren formuladas verbalmente ante cualquier funcionario de una entidad pública, el mismo dispondrá lo pertinente para dejar constancia escrita de las mismas y obtener la firma del interesado, si este así lo solicitare. En todo, caso el funcionario pertinente deberá informarle al interesado de la existencia de esta prerrogativa.*

*Artículo 31. Sistema de Quejas y Reclamaciones.*

*Todas las entidades dispondrán de una oficina o mecanismo con el exclusivo propósito de recibir todo tipo de quejas, reclamaciones, recomendaciones y peticiones en general, tramitarlas y asegurarse de su oportuna respuesta. La oficina o mecanismo de quejas y reclamaciones deberá así mismo llevar un registro estadístico que permita medir la eficiencia de la entidad y de sus dependencias para atender las diferentes quejas, reclamaciones o peticiones presentadas.*





 <p>PROGRESO PARA NUNCHIA  REPUBLICA DE COLOMBIA  DEPARTAMENTO DE CASANARE  MUNICIPIO DE NUNCHIA  NIT:800.099.425-4</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME				

*Dicha dependencia o mecanismo tendrá una línea telefónica gratuita permanente a disposición de la ciudadanía para que a ella se reporte cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que desempeña o el servicio que presta. Las entidades territoriales dispondrán lo necesario para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo.*

*Artículo 32. Obligación de resolver en forma oportuna.*

*La entidad u organismo de la Administración Pública al resolver una petición, queja o reclamación, estará obligada a disponer, en una misma providencia, el cumplimiento de todos los trámites que debido a su competencia por su naturaleza le corresponde llevar a cabo para solucionar la situación planteada.*

*Artículo 33. Derecho de turno.*



*Las autoridades que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar el orden de su presentación para efecto de llevar a cabo el trámite respectivo. Sólo por razones de orden público, el jefe de la entidad podrá modificar dicho orden dejando constancia en la actuación. En todo caso y mediante acto administrativo de carácter general, el jefe de la entidad podrá determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.*

*En todas las entidades y dependencias públicas debe llevarse un registro de presentación de documentos en los cuales se debe dejar constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los administrados, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno. Dicho registro será público.*

*El Gobierno dispondrá los elementos necesarios para el diseño y operación de sistemas de información que permitan garantizar el pleno cumplimiento de esta disposición, de tal forma que se pueda verificar el turno.*

*Lo dispuesto en este artículo no se aplicará a aquellas peticiones, quejas o reclamos que impliquen gasto.*



 <p> <b>PROGRESO con NUNCHIA</b>          REPUBLICA DE COLOMBIA          DEPARTAMENTO DE CASANARE          MUNICIPIO DE NUNCHIA          NIT:800.099.425-4       </p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL		CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL		FECHA: 02-09-2010		
			VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME					

*Artículo 34. Imposibilidad de denegar decisiones o respuestas por parte de la administración.*

*Las autoridades administrativas no pueden dejar de resolver, por deficiencia de las leyes, los asuntos que se les propongan en el ámbito de su competencia. En este caso acudirán a las normas de integración del derecho y, en su defecto, a las de la Constitución Política que definen los fines y objetivos del Estado en armonía con el principio de equidad.*

Si bien es cierto el presente seguimiento está orientado al Procedimiento Atención a Quejas, Reclamos y Sugerencias - QRS de la Alcaldía de Nunchía, en apartes del contenido del informe anexamos la letra P (Petición) a la sigla Q (Quejas); R (Reclamos) y S (Sugerencias), en virtud a que la Ley 1437 del 18 de enero de 2011 en el Artículo 13: establece que;



*“Toda actuación que inicie cualquier Persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política sin que sea necesario invocarlo”.*

#### 1.2 solicitudes escritas.

La Oficina de Control Interno ha recibido información en formato elaborado, para diligenciar y registrar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS, enviando mensualmente a las Secretarías, en el correo institucional, para el debido diligenciamiento y envío a esta oficina, así mismo recomendando la creación de una base de datos en las diferentes dependencias para el control de PQRS.

A partir del año 2014, La Oficina de Control Interno ha hecho presencia en el Despacho Alcalde, Secretaría General y de Gobierno, Secretaría de Planeación y Obras Públicas y Secretaria de Desarrollo Social y Comunitario, Tesorería, y UAESP. Con el fin de verificar el orden lógico en la administración de comunicaciones escritas dentro del marco del Procedimiento Atención a PQRS.



 Progreso con Nunchia REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL		CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL		FECHA: 02-09-2010		
			VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME					



### 1.3 Definición de Directrices y parámetros impartidos por la Oficina de Control Interno de Gestión.

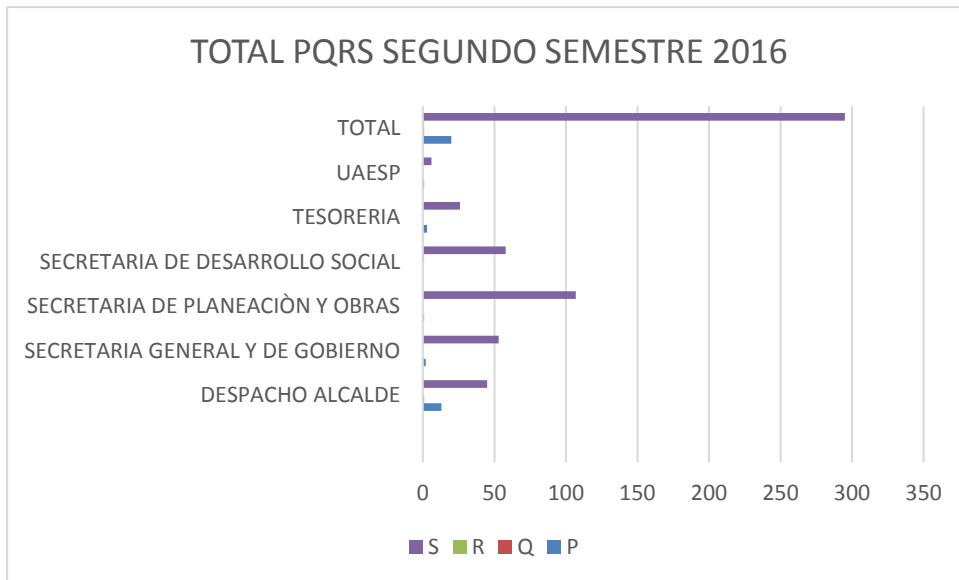
En forma concertada con el Jefe de la Oficina de Control Interno, se brindaron las políticas y parámetros a tener en cuenta para el desarrollo del Seguimiento, en las mismas se determinó entre otros, la oportunidad de la respuesta y el contenido de la misma en el sentido de la coherencia de lo solicitado por el peticionario con la respuesta dada al mismo.

### 1.4 Determinación de las PQRS en el segundo semestre.

Para este proceso se tomó mes a mes la información que ingresa por la Oficina de Atención al Usuario, en el periodo comprendido entre los meses de Julio a Diciembre de 2016, con base en formato definido para el registro, la cual se determina de la siguiente forma, por cada dependencia y clase de consulta:

DEPENDENCIAS	P	Q	R	S
DESPACHO ALCALDE	13	1		45
SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	2			53
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS	1			107
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0		1	58
TESORERIA	3			26
UAESP	1			6
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>295</b>

 PROGRESO PARA NUNCHIA REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME				





Como se puede observar en los gráficos, frente a cada uno de los elementos, que el ciudadano ha registrado en la oficina de Atención al Ciudadano, efectuando un análisis porcentual, se tiene lo siguiente: El mayor número de **Solicitudes** fueron recibidas en la Secretaria de Planeación y Obras Públicas, con un treinta y seis por ciento (36 %), del total , le sigue la Secretaria de Desarrollo Social, con un dieciocho por ciento (18%), el quince por ciento (15%) para la Secretaria General y de Gobierno, para el Despacho del Alcalde un catorce por ciento (14%), Tesorería el diez por ciento (10%) y finalmente con un ocho por ciento (8%) la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP.

La **Queja**, fue recibida en el Despacho del Alcalde, en un cien por ciento (100%).

El **Reclamo**, fue recibido por la Secretaria de Desarrollo Social, en un cien por ciento (100%).

## 2. ETAPA DE EJECUCION

### 2.1. Acceso a la Información.

 <p>PROGRESO para NUNCHIA REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL		CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL		FECHA: 02-09-2010		
			VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME					

La Oficina de Control Interno envía a los correos institucionales de cada secretaria, cada una de las solicitudes que ingresan a la Alcaldía del Municipio de Nunchía por medio de la Oficina de Atención al Usuario, remitida para su correspondiente respuesta, a partir de ese momento se procede por parte de este Despacho a realizar el seguimiento, requiriendo por medio del correo institucional la respuesta oportuna dentro de los tiempos expresados en el formato, elaborado para verificar el desempeño en el reenvío de la información en mención, adecuadamente tramitado.

## 2.2. Fortalezas encontradas.

Teniendo en cuenta la verificación realizada a las diferentes secretarías y en razón a las recomendaciones realizadas por esta Oficina, de determinó como fortaleza, las siguientes:

- El registro de la información del formato para llevar los tiempos, observaciones y verificación, como complemento de las diferentes solicitudes con el fin de dar trámite, especialmente a llevar el control por parte de la oficina de atención al usuario.

## 2.3. Debilidades Encontradas.



A partir del seguimiento realizado y el correspondiente análisis, se pudo establecer las siguientes debilidades.

### 2.3.1. Solicitudes sin respuesta

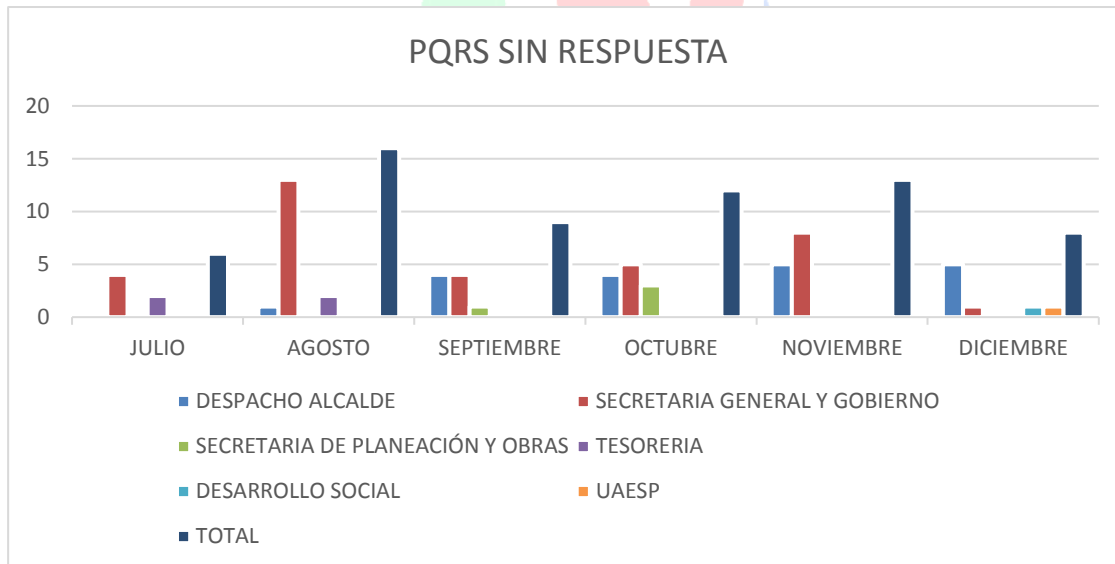
SECRETARIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DESPACHO ALCALDE		1	4	4	5	5
SECRETARIA GENERAL Y GOBIERNO	4	13	4	5	8	1
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS	11		1	3		





 PROGRESO POR NUNCHIA REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL		CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL		FECHA: 02-09-2010		
			VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME					



TESORERIA	2	2				
DESARROLLO SOCIAL						1
UAESP						1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>8</b>



En el presente grafico se observa: El total más alto corresponde al mes de Agosto, la Secretaria General y de Gobierno, tiene un número por secretaria de solicitudes sin responder, le sigue el Despacho del señor Alcalde, en su orden la Secretaria de Planeación y Obras Públicas, Tesorería, Desarrollo Social y la UAESP.

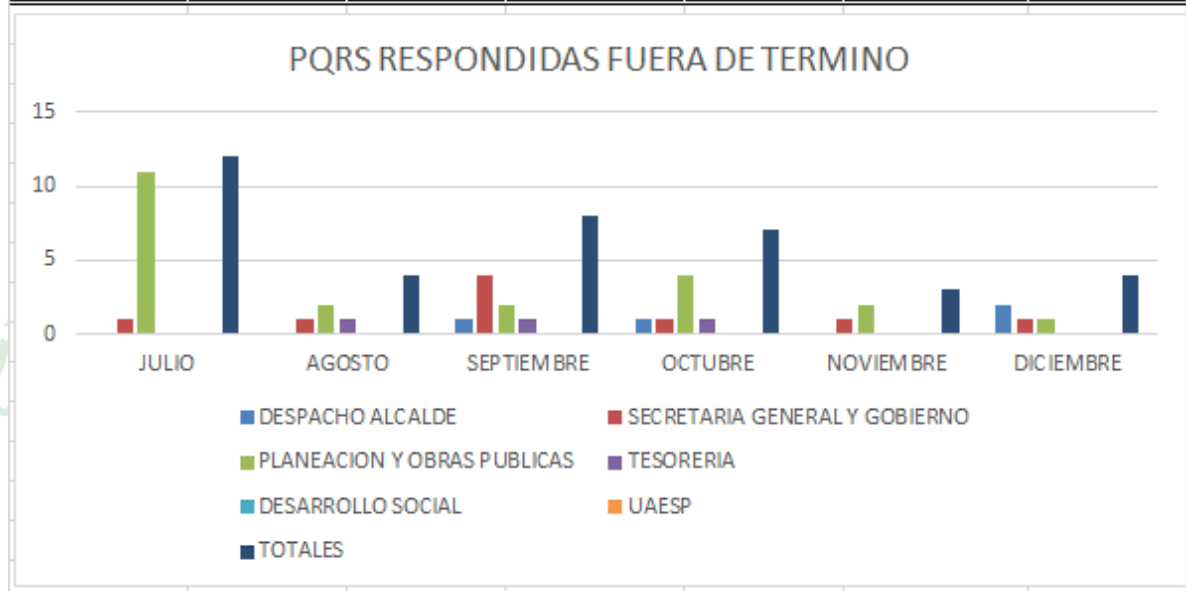
Se evidencio en algunas de las deficiencias, en no dar respuesta a algunas solicitudes, por el mal direccionamiento de las mismas de igual forma, se debía por parte de la secretaria, hacer el respectivo seguimiento, para que se cumpliera con la respuesta, en el tiempo establecido.



 PROGRESO con NUNCHIA REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL		CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL		FECHA: 02-09-2010		
			VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME					



### 2.3.2. Solicitudes atendidas por fuera de término

SECRETARIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DESPACHO ALCALDE	0	0	1	1	0	2
SECRETARIA GENERAL Y GOBIERNO	1	1	4	1	1	1
PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS	11	2	2	4	2	1
TESORERIA		1	1	1	0	0
DESARROLL O SOCIAL	0	0	0	0	0	0
UAESP		0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>



En el presente cuadro se tienen las siguientes precisiones: En el mes de julio, se tiene el mayor número de PQRS, respondidas fuera de término; la Secretaria de planeación y obras



 PROGRESO para NUNCHIA REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME				

públicas, fue la secretaria que no respondió dentro de los términos en mayor número de pqr, respecto de las otras secretarías; En los meses de septiembre y octubre, se tiene un número de pqr, que por una sola respuesta de términos, serían equivalentes; la Secretaría General y de Gobierno es la segunda secretaria en dar respuesta fuera de tiempo; las Secretarías de Desarrollo Social y UAESP; El Despacho del Alcalde y la Tesorería, también estuvieron dentro de las áreas un buen resultado, inferior frente a las secretarías General y de Gobierno y Planeación y Obras Públicas.

Cabe resaltar que las Secretarías que tuvieron el mayor número de pqr respondidas fuera de término, también son las que tienen un número mayor de PQRS, recibidas.



A continuación se relaciona en el siguiente cuadro los resultados de las PQRS correspondientes al segundo semestre de 2016, de acuerdo a la entrega de los documentos a las secretarías por parte de la oficina de Atención al Usuario y PQRS, así como las correspondientes respuestas, verificadas una a una en formato diseñado para su registro, del cual se desglosa la información para dar a conocer en el presente informe, los temas más relevantes y el sondeo de cada respuesta, fecha de entrega, respuesta en tiempo, dejado de contestar, y posteriormente algunas observaciones y recomendaciones al final de este documento.

Para este ejercicio, se dan las siguientes situaciones: Un total de PQRS en trescientos diecisiete (317) para este segundo semestre, de este total, se tiene un porcentaje de ochenta y cinco por ciento (85%) en el cumplimiento de las respuestas. Quedando pendiente treinta y ocho (38) solicitudes respondidas fuera de término, cincuenta y ocho (58) solicitudes sin responder, quedando un quince por ciento (15%) de incumplimiento, especialmente y llama la atención tres (3) Derechos de Petición, dejados de responder.

PROGRESO para NUNCHIA



CÓDIGO  
**POSTAL**  
 1851070



 Progreso con Nunchia REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL		CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL		FECHA: 02-09-2010		
			VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME					

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN																																			
Control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes. - PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2016																																			
DEPENDENCIAS	Número solicitudes Seleccionadas para seguimiento					Número solicitudes respondidas adecuadamente					Número solicitudes atendidas por fuera de términos					Número solicitudes en las que no se evidenció respuesta					Verificación					Porcentaje de cumplimiento					Porcentaje de incumplimiento				
	TOT	P	Q	R	S	TOT	P	Q	R	S	TOT	P	Q	R	S	TOT	P	Q	R	S	TOT	P	Q	R	S	TOTAL	P	Q	R	S	TOTAL	P	Q	R	S
DESPACHO ALCALDE	59	13	1	0	45	55	12	1	0	42	4	3	0	0	1	5	1	1	0	3	5	13	1	0	45	93%	92%	100%	0%	93%	7%	8%	0%	100%	7%
SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	55	2	0	0	53	46	1	0	0	45	9	1	0	0	8	35	1	0	0	34	35	2	0	0	53	84%	50%	0%	0%	85%	16%	50%	100%	100%	15%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS	108	1	0	0	107	85	0	0	0	85	22	0	0	0	22	7	0	0	0	7	6	1	0	0	107	79%	0%	0%	0%	79%	21%	100%	100%	100%	21%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	59	0	0	1	58	59	0	0	1	58	0	0	0	0	0	6	0	0	1	5	6	0	0	1	58	100%	0%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	0%
TESORERIA	3	3	0	0	26	23	0	0	23	3	0	0	0	3	4	0	0	0	4	3	0	0	0	26											
UAESP	7	1	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	-6	1	0	0	6	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>TOTALES</b>	<b>317</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>295</b>	<b>268</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>253</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>58</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>53</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>45</b>	<b>85%</b>	<b>65%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>86%</b>	<b>15%</b>	<b>35%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>14%</b>
V.B. JOHN WALTER ACHAGUA BOHORQUEZ Jefe Oficina de Control Interno																																			

## BUZON

Para la apertura del buzón, mediante comunicación de la persona de apoyo y en conjunto con el señor Personero Municipal, se da apertura y lectura a cada uno de los documentos que reposan en el buzón, el cual se encuentra ubicado en la oficina de Atención al Usuario, en donde la ciudadanía expresa sus inquietudes, frente a los servicios prestados por cada una de las dependencias, posterior a este ejercicio, el acta de verificación, se firma, con el registro de los documentos en cada apertura y dando a conocer a los funcionarios, el respectivo contenido.

Para este semestre se tienen: Felicitaciones, Reclamos, Quejas y felicitaciones por parte de los ciudadanos para mejorar la prestación del servicio, en algunos casos y en un breve recuento argumente, lo registrado por el ciudadano, de igual forma el reconocimiento y

 <p>PROGRESO con NUNCHIA REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME				

felicitación, al funcionario referido en cada documento, para incentivarlo a seguir con la actitud de servicio, en el caso de la felicitación, para la queja, mejorar la atención y definir estrategias, para no incurrir en la misma situación, cuando se vuelva a verificar el buzón, para el primer semestre de la vigencia 2017.

Los siguientes son los registros encontrados en el buzón en este segundo semestre.

MES	ENCUESTA - FELICITACIÓN	DEPENDENCIA/OFCINA
<b>JULIO</b>	Me gusta la forma en que atienden a la gente es amable la Sra. Alcira	ACCION SOCIAL
	Hasta el momento me han atendido bien, doy gracias a todos	CENTRO DE CONVIVENCIA
	No tengo queja alguna por el momento he venido a todas las oficinas y ha sido muy buena la atención sobre todo el Alcalde y la primera dama.	ALCALDIA Y CENTRO DE CONVIVENCIA
	No tengo queja alguna por el momento he venido a todas las oficinas y ha sido muy buena la atención sobre todo el Alcalde y la primera dama.	ALCALDIA Y CENTRO DE CONVIVENCIA
	Encuesta de satisfacción de usuarios (excelente)	ATENCIÓN AL USUARIO



MES	ENCUESTA - FELICITACIÓN	DEPENDENCIA/OFCINA
<b>AGOSTO</b>	Encuesta de satisfacción al usuario	ATENCIÓN AL USUARIO
	Me han atendido bien	FAMILIAS EN ACCIÓN
	En el momento que entre, me atendieron bien	ACCION SOCIAL

MES	QUEJA – FELICITACIÓN - SUGERENCIA	DEPENDENCIA/OFCINA
<b>SEPTIEMBRE</b>	No están trabajando por el municipio, trabajar por el único colegio, cuidarlo aportar para el pueblo. Fortalecer sus costumbres.	ALCALDIA DE NUNCHÍA
	Qué los funcionarios estén en sus sitios de trabajo en los horarios establecidos.	FUNCIONARIOS ALCALDÍA
	En el centro de Convivencia atienden bien a la gente	CENTRO DE CONVIVENCIA
	La persona que me atendió me dio bien la información	SEC. DESARROLLO SOCIAL
	Encuesta de Satisfacción (excelente)	ATENCIÓN AL USUARIO

MES	QUEJA – FELICITACIÓN - SUGERENCIA	DEPENDENCIA/OFCINA
<b>NOVIEMBRE</b>	Contraten más señoras para la barrida	UAESP
	Fui a pedir colaboración y se negaron favor atender a las personas, por favor más atención a la ciudadanía.	PLANEACIÓN





 Progreso con Nunchia REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME				

	Que siga atendiendo a la gente amablemente	COMISARIA
	Que sigan amables. Muchas gracias	FAMILIAS EN ACCIÓN

MES	QUEJA – FELICITACIÓN - ENCUESTA	DEPENDENCIA/OFICINA
DICIEMBRE	Encuesta de Satisfacción (excelente)	ATENCIÓN AL USUARIO
	Sugiero que sigan así con buena atención a la gente	ACCION SOCIAL
	Me parece muy buena la atención de los funcionarios	COMISARIA DE FAMILIA
	Que los procesos de medio ambiente, se solucione más rápido. Más funcionarios para abarcar los temas de la dependencia	OFICINA DE MEDIO AMBIENTE

MES	QUEJA – FELICITACIÓN - SUGERENCIA	DEPENDENCIA/OFICINA
JUNIO	ME GUSTA LA FORMA COMO ME ATENDIERON.	COMISARIA DE FAMILIA
	ME ATENDIERON BIEN, MUY AMABLE	GESTORA SOCIAL
	PARA MI TODO EL TIEMPO HAN SIDO BUENOS PERSONAJES	FAMILIAS EN ACCIÓN
	HASTA EL MOMENTO ME HAN ATENDIDO BIEN Y DOY GRACIAS A TODOS	CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA



Se ha venido dando la instrucción a la persona encargada del manejo de Atención al Usuario, el registro de la correspondencia y manejo del formato de PQRS, alertas, seguimiento, envío a la oficina de control interno, como insumo para el presente informe, así como, como el manejo del buzón, y los respectivos formatos, su diligenciamiento, la elaboración e instrucción a los ciudadanos que requieren la información y consultas a la administración y solicitarles su apreciación sobre el servicio prestado.

### 3. CONCLUSIONES.

Se evidencio de manera general frente al cumplimiento del segundo semestre, conforme a lo establecido en las normas referentes a los términos de dar trámite en forma parcial a los usuarios, con base en lo verificado, por cuanto hizo falta para cumplir el cien por ciento (100%), un quince por ciento (15%) .

Se ha establecido una obligación para algunos de los funcionarios encargados de dar trámite a los diferentes requerimientos en la oportunidad de respuesta a la PQRS.



 <p>PROGRESO PARA NUNCHIA REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME				

Se considera importante reconocer el esfuerzo conjunto de las diferentes Secretarías en el uso del formato de aplicación para PQRS.

Pese a la ausencia de software, se reconoce la organización en la gestión documental en la oficina de Atención al usuario.

Frente a las quejas, verificadas en este segundo semestre, se recomendó a los funcionarios: la atención al ciudadano, con deferencia al solicitar su servicio, al momento de ausentarse de su sitio de trabajo, comunicar con antelación, de igual forma a la persona de Atención al Usuario, indicando alguna información, así como en el tema de las citas, comunicarse con la persona, para no hacerle perder tiempo, colaborarle al ciudadano en sus inquietudes y oportuna respuesta, para una mejor calificación en el servicio.



La mejora continua en el proceso, del Chat institucional, el cual se debe mejorar como otro instrumento de comunicación con los ciudadanos que se comunican por este medio, para un próximo informe de evaluación.

La anterior estadística, se da en cuanto a la información recopilada, verificada con la oficina de atención al usuario, llevada mes a mes y solicitada por medio del correo institucional y de forma verbal con cada una de las secretarías.

Como resultado a este seguimiento, se pudo evidenciar los tipos de solicitudes más frecuentes que los usuarios requieren en el municipio

SOLICITUDES - SECRETARIAS	CONTENIDO EN ESTE TIPO DE SOLICITUD
DESPACHO ALCALDE	Apoyo comunidades, transportes, Colaboración eventos, Combustible, mesas de trabajo, Asignación de Recursos Reuniones, subsidios, aportes buenas causas, Mantenimientos, Donaciones, Derechos de petición, procesos.





 PROGRESO POR NUNCHIA REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME				

TESORERIA	Impuestos, Industria y Comercio, Ajuste Impuestos, Reintegro Pagos. Servicios públicos, paz y salvos, facturas. Presupuestos. Información a entes públicos, pagos de cuentas.
DESARROLLO SOCIAL	Integrar beneficios, Eventos, Pagos Escenarios, Prestamos Auditorio Implementos Deportivos, sillas Dotaciones, Apoyos capacitación Económicos, sonido, Dotación, cultura, instrumentos, textos, uniformes, carpas, casetas para diciembre, elementos ortopédicos.
GENERAL Y GOBIERNO	Autorizaciones, Audiencias Apoyos a Damnificados, Eventos, Certificaciones, Medidas de Protección, informes, invitaciones trámites, permisos, información, víctimas, Entidades, Visitas. procesos,
PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS	Ayudas, Materiales, Construcciones, Mejoramientos, Información, Permisos, Vías Terciarias, Maquinaria y Vivienda Programas, Mantenimiento Veredas, Canchas Cubiertas, Entidades, Cronogramas, Planes de Contingencias, Información Entes. Medio Ambiente.

### 3. RECOMENDACIONES GENERALES.

1. Es necesario dar indicaciones frente al direccionamiento de las PQRS, en el sentido de conocer, cada uno de los funcionarios y contratistas, para saber a quién dirigir exactamente la comunicación y **no** enviar a una secretaria, porque se está presentando, el no dar respuesta y por ende no hacer el correspondiente seguimiento o averiguación. Esta recomendación para la contratista de apoyo y las secretarías.



 Progreso con Nunchia REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: D.A. 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 01	PAGINA 1	
INFORME				

2. Es importante tener en cuenta lo consagrado en la Ley 1437 del 18 de enero de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; con especial atención los siguientes artículos: Artículo 13: *“Toda actuación que inicie cualquier Persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política sin que sea necesario invocarlo”*. Artículo 14: *“Toda petición se resolverá dentro de los 15 días siguientes a su recepción, a excepción de los siguientes casos: Si son documentos, 10 días. Si es sobre consulta de materias a su cargo, 30 días”*.
3. Teniendo en cuenta que al momento de realizar la verificación a las solicitudes y derechos de petición realizados por ciudadanos que habitan en zona rural, se debe surtir un trámite expedito, de forma verbal o escrita de acuerdo a su requerimiento.
4. Se debe mejorar en este segundo periodo de gobierno, el diligenciamiento total, este semestre, ya con el conocimiento por parte de los funcionarios, se devolverá el formato, hasta que sea diligenciado al cien por ciento (100%), de su información.
5. Exhortar para este primer informe semestral, a toda la administración, el cumplimiento en el diligenciamiento en los tiempos definidos por la ley, así como el registro de mayor información en el formato, para conocer de primera mano las necesidades y sugerencias del ciudadano a quien se le brinda el servicio.
6. Las comunicaciones escritas se ajustarán, conforme a los lineamientos de la actualización del Sistema MECI.

Recomendación General al momento de registrar las respuestas, diligenciar la totalidad del formato, en la casilla de observaciones, hacer las aclaraciones del caso de la PQRS.

Original Firmado

**JOHN WALTER ACHAGUA BOHORQUEZ**

JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Correo: [controlinterno@nunchia-casanare.gov.co](mailto:controlinterno@nunchia-casanare.gov.co)



CÓDIGO  
**POSTAL**  
 1851070