



Remedios, Diciembre 27 de 2018

**SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DEMAS SOLICITUDES
PRESENTADAS ANTE LA ADMINISTRACION
(JULIO A NOVIEMBRE DE 2018)**

De acuerdo a lo establecido en la ley 1474 de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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 con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la Administración municipal, debe vigilar el cumplimiento de las normas mencionadas y rendir a la administración de la entidad un informe sobre el particular.

Se ofició a Secretarios de Despacho y demás funcionarios a los cuales fue delegada la respuesta a peticiones por razón de su función, para que estos informaran a la oficina de Control Interno el estado de las solicitudes (con respuesta o aún pendientes).

El resumen de peticiones recibidas acumuladas con corte de **JULIO A NOVIEMBRE** de 2018 es el siguiente:

SOLICITUDES RECIBIDAS JUL A NOV	SOLICITUDES QUE NO REQUIEREN RESPUESTA	SOLICITUDES QUE REQUIEREN RESPUESTA	SOLICITUDES CON RESPUESTA	SOLICITUDES PENDIENTES POR RESPONDER
1503	360	1143	685	458

Se contaba con 1143 peticiones pendientes por responder de las cuales a la fecha aún se encuentran pendientes o en trámite 458 es decir el 40% de las peticiones, y cuentan con respuesta 685 es decir el 60%.

En el proceso de seguimiento pude detectar algunas fallas en el proceso, para lo que hago las siguientes recomendaciones:

1. Designar únicamente una persona responsable de recibir y liderar el proceso de respuesta en cada secretaria, pues pude evidenciar que en unas secretarías son varias las personas que reciben, lo que impide hacer seguimiento y establecer la ubicación de los documentos y responsabilidad de respuesta de los mismos.
2. Se sugiere a las secretarías manejar una carpeta de correspondencia organizada según las recomendaciones de la funcionaria de archivo, para evitar la pérdida de documentos.
3. Se sugiere que la funcionaria del archivo no suministre radicados sin el documento físico, pues los consecutivos no coinciden en el tiempo, porque puede suceder que se demoren días para remitir el oficio o peor aún no lo envíen.



4. Se le solicita a las secretarias no enviar oficios sin radicado del archivo central, esta práctica es común en todos, incluso si es por correo electrónico debe tener radicado.
5. Se solicita a la funcionaria de archivo, darle trámite urgente a las solicitudes tales como, tutelas, oficios remitidos por entes de control (contralorías, Procuraduría, Juzgados, Tribunales) e igualmente entregar como funcionario responsable al supervisor respectivo con copia al contratista encargado de dar respuesta, pues se ha presentado el caso que se ha estado a punto de vencer términos por que la funcionaria no ha encontrado al contratista, caso concreto asesores jurídicos.
6. Se recomienda no radicar cuentas de cobro, informes de actividades, estas deben ser entregadas al supervisor en la respectiva secretaria.
7. Se recomienda no radicar invitaciones a reuniones ni eventos.
8. Se solicita a la funcionaria de archivo llevar estricto control de las fechas de vencimiento de las solicitudes (tal y como está establecido en su manual de funciones) recordando a la secretaria día de vencimiento de respuesta, con el fin de evitar extemporaneidad. Se le recuerda que hay solicitudes que las entidades dan plazo de 1, 2 o 3 días, por lo cual debe entregar inmediatamente al funcionario responsable para su respuesta.

CONCLUSIONES:

Es de resaltar el compromiso de la mayoría de las Secretaria para dar respuesta a las solicitudes, sin embargo aún se presenta extemporaneidad en su trámite.

Adjunto cuadro resumen.

ADRIANA MARIA SALAZAR FERRO
Directora de Control Interno