

INFORME SEMESTRAL CONTROL INTERNO A PQRDS

HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE
COVEÑAS- SUCRE

JUNIO 2020

Un concejo para todos

DIRECCIÓN: CALLE 3B N° 4-16 URBANIZACIÓN ALICANTE
TELÉFONOS: 304 647 8815 • EMAIL: CONCEJO@CONCEJODECOVENAS.GOV.CO
PÁGINA WEB: WWW.CONCEJODECOVENAS.GOV.CO

Página 1 de 9

INTRODUCCION

El Concejo Municipal del Municipio de Coveñas, es una Corporación Política y Administrativa del orden territorial elegida por los ciudadanos que además de expedir normas municipales de carácter vinculante, también ejerce Control Político sobre todas las dependencias públicas del municipio, por lo que se instituye como una autoridad fundamental de la administración pública y en uno de los principales escenarios para el ejercicio de la democracia representativa y participativa en nuestro territorio.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: "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..."; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 02 de enero de 2020 al 30 de junio de 2020.

Por ello, el Concejo como órgano colegiado que representa los intereses de los ciudadanos, informa a la comunidad todas sus actividades realizadas en cumplimiento de sus funciones, con relación a las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD - Primer Semestre 2020.

Un concejo para todos

DIRECCIÓN: CALLE 3B N° 4-16 URBANIZACIÓN ALICANTE
TELÉFONOS: 304 647 8815 • EMAIL: CONCEJO@CONCEJODECOVENAS.GOV.CO
PÁGINA WEB: WWW.CONCEJODECOVENAS.GOV.CO

Página 3 de 9

**INFORME SEMESTRAL CONTROL INTERNO A PQRDS
PRESENTADO POR:
MERLY MARTINEZ OSORIO**

Oficina de Control Interno
Junio 2020

**INFORME SEMESTRAL DE CONTROL INTERNO A PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS - PRIMER
SEMESTRE 2020**

La secretaría general, quien hace las veces de oficina de Control Interno del Concejo municipal de Coveñas, presenta el primer informe semestral al seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la Contraloría Municipal de Sincelejo, correspondiente a la vigencia 2020, tal como lo establece el estatuto anticorrupción o Ley 1474 de 2011.

Esta ley establece en su Artículo 76 y reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, la *“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”.

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.” (Subrayado fuera de texto)

Por otra parte, el Artículo 9° de la ley 1474 de 2011, modificatorio del artículo 14 de la ley 87 de 1993. Reportes del responsable de control interno., el cual establece que El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.

Un concejo para todos

DIRECCIÓN: CALLE 3B N° 4-16 URBANIZACIÓN ALICANTE
TELÉFONOS: 304 647 8815 • EMAIL: CONCEJO@CONCEJODECOVENAS.GOV.CO
PÁGINA WEB: WWW.CONCEJODECOVENAS.GOV.CO

Página 4 de 9

Es así como la ley 1755 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”, Reglamenta el derecho de petición, otorgado en el artículo 23 de la Constitución nacional, en su Artículo 13 mediante el cual “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. 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. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.” (Subrayado fuera de texto)

INFORME PORMENORIZADO

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Concejo Municipal de Coveñas, durante el periodo comprendido entre enero a junio del año 2020 en los siguientes medios:

- Página web: www.concejodecovenas.gov.co Link Atención al Público/Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)
- Presencial: Palacio municipal. Urbanización Alicante Calle 3b No. 4-16
- Redes Sociales:
- Facebook: Concejo Covenas
<https://www.facebook.com/concejo.covenas.3/>
- Correspondencia.
- Correo electrónico Institucional:
concejo@covenas-sucre.gov.co
concejo@concejodecovenas.gov.co

Un concejo para todos

DIRECCIÓN: CALLE 3B N° 4-16 URBANIZACIÓN ALICANTE
TELÉFONOS: 304 647 8815 • EMAIL: CONCEJO@CONCEJODECOVENAS.GOV.CO
PÁGINA WEB: WWW.CONCEJODECOVENAS.GOV.CO

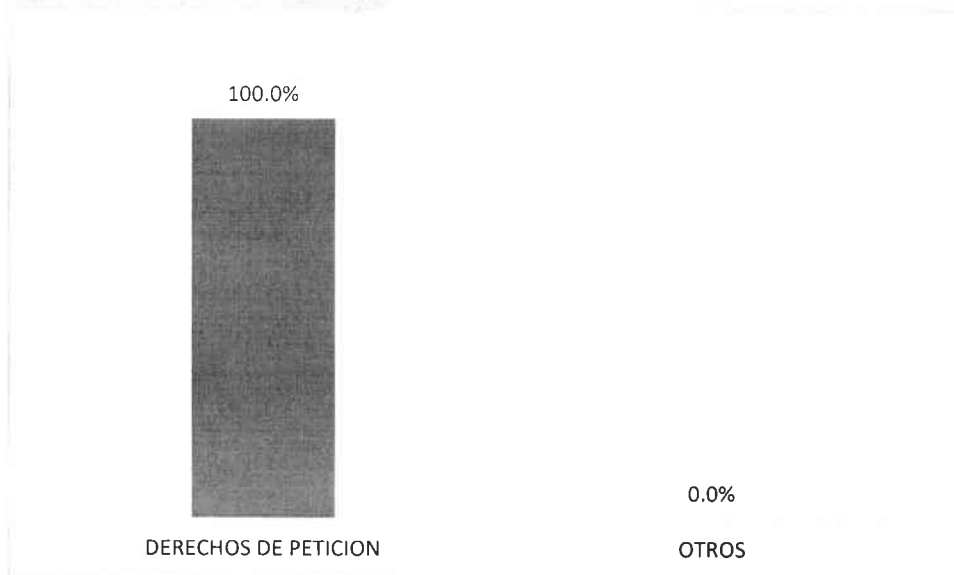
Página 5 de 9

ANÁLISIS Y RESULTADOS

De conformidad con las normas anteriormente citadas, se procedió a realizar el seguimiento, análisis y verificación a los procedimientos, normas y controles implementados por el ejecutor directo del proceso de participación ciudadana en cabeza de la Secretaria General, quien es la dependencia encargada de los tramites de las solicitudes de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y derechos de peticiones (PQRSD) recibidas en la entidad.

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

CONCEPTO	TOTAL RECIBIDAS	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	20	100%
DENUNCIAS	0	0%
QUEJAS	0	0%
RECLAMOS Y SUGERENCIAS	0	0%
TOTAL	20	100%



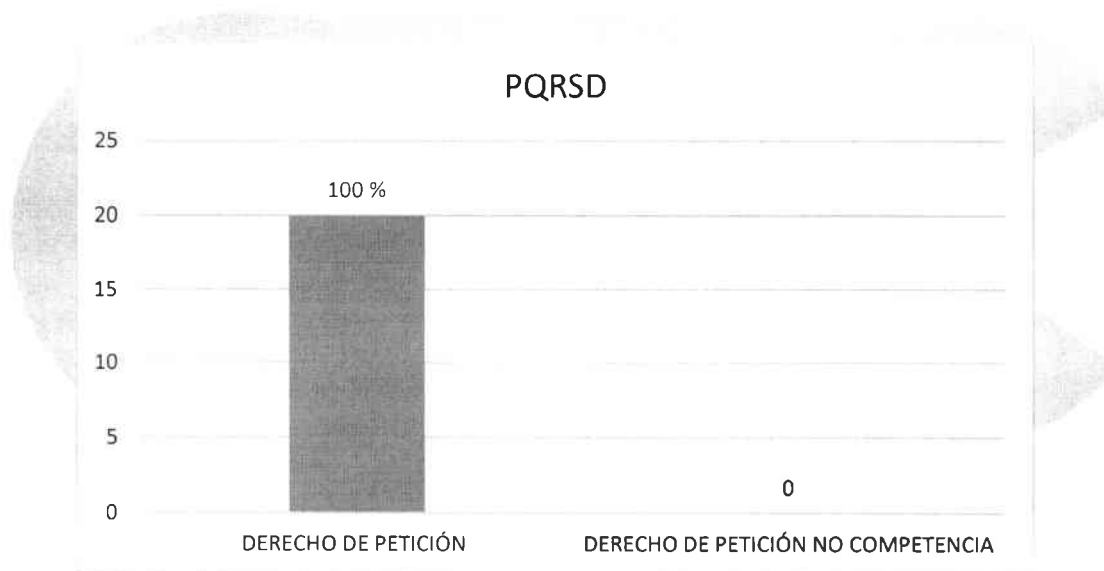
Un concejo para todos

DIRECCIÓN: CALLE 3B N° 4-16 URBANIZACIÓN ALICANTE
TELÉFONOS: 304 847 8815 • EMAIL: CONCEJO@CONCEJODECOVENAS.GOV.CO
PÁGINA WEB: WWW.CONCEJODECOVENAS.GOV.CO

Página 6 de 9

CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

CONCEPTO	TOTAL RECIBIDAS	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	20	100%
DERECHO DE PETICIÓN NO COMPETENCIA	0	0.0%
TOTAL	20	100%



Con fecha de corte al 30 de junio de 2020, las peticiones presentadas con mayor incidencia son los derechos de petición los cuales tienen una amplia representatividad, con un porcentaje igual al 100% del total recibido durante el primer semestre de 2020.

Es necesario tener en cuenta, que los derechos de petición no competencia se definen en cumplimiento al artículo 33 del Código Contencioso Administrativo “Si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si éste actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso el funcionario a

Un concejo para todos

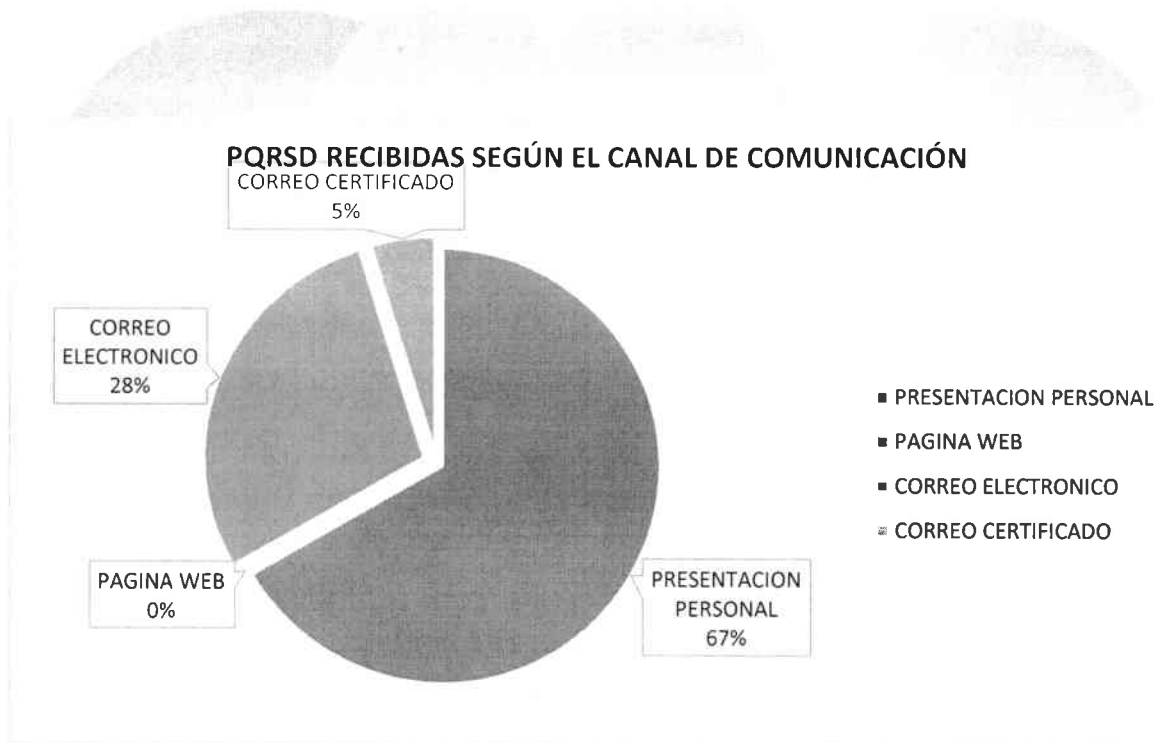
DIRECCIÓN: CALLE 3B N° 4-16 URBANIZACIÓN ALICANTE
TELÉFONOS: 304 647 8815 • EMAIL: CONCEJO@CONCEJODECOVENAS.GOV.CO
PÁGINA WEB: WWW.CONCEJODECOVENAS.GOV.CO

Página 7 de 9

quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días”

PQRS RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

CONCEPTO	TOTAL RECIBIDAS	PORCENTAJE
PRESENTACION PERSONAL	13	67%
PAGINA WEB	0	0%
CORREO ELECTRONICO	6	28%
CORREO CERTIFICADO	1	5%
TOTAL	20	100%



RECOMENDACIONES

El Concejo Municipal de Coveñas, cuenta entre otros medios con buzón de sugerencias, quejas y reclamos, con fácil acceso a la comunidad, ubicado en la entrada principal de las Instalaciones.

Un concejo para todos

DIRECCIÓN: CALLE 3B N° 4-16 URBANIZACIÓN ALICANTE
TELÉFONOS: 304 647 8815 • EMAIL: CONCEJO@CONCEJODECOVENAS.GOV.CO
PÁGINA WEB: WWW.CONCEJODECOVENAS.GOV.CO

Página 8 de 9

Se recomienda capacitar, y sensibilizar a los funcionarios responsables, sobre la importancia de contestar oportunamente dentro de los términos de ley, todas las peticiones.

CONCLUSIONES

Durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2020 se refleja una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, para la correcta clasificación de los documentos recibidos por la entidad.

Se observó que las respuestas de las PQRDS de la entidad, tienen claridad y coherencia, entre el requerimiento presentado por los ciudadanos y la respuesta emitida por esta dependencia.

Las respuestas emitidas por la Secretaria General de la Corporación a las PQRSD son oportunas, ósea se brindan dentro de los términos legales.

El porcentaje de PQRSD con respuesta extemporánea al corte de junio de 2020 y el porcentaje del primer semestre de 2020 por la entidad se reduce a ningún caso, mejorando el indicador de oportunidad de respuesta.

El número de solicitudes trasladadas a otras entidades por no ser competencia directa del Concejo Municipal de Coveñas entre enero y junio del año 2020 corresponde a 0 PQRSD, es decir, un 0.0% del total de PQRSD tramitadas por la entidad.

El número de peticiones atendidos mayoritariamente corresponden al canal presencial 67%, relacionadas con peticiones de documentos, y solicitudes de expedición de copias o fotocopias principalmente y el 28% corresponde a correos electrónicos..



MERLY MARTÍNEZ OSORIO
Secretaria Concejo Municipal Coveñas