



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA



CMP -1.3 Control Interno- 26- 2018

30 OCT 2018

I 0192

Doctor
ALBERTO ARIAS DÁVILA
Contralor
Ciudad

Asunto: Remisión Informe de Seguimiento selectivo al comportamiento de los Derechos de Petición y/o solicitudes

Para su información y fines pertinentes, le allego documento en el cual se hace referencia al seguimiento selectivo al comportamiento de los Derechos de Petición y/o solicitudes de información que presentan los ciudadanos, como también el cumplimiento de los términos de Ley para dar respuesta oportuna, las cuales son recepcionadas por la Contraloría Municipal de Pereira – Ley 1474 de 2011.

Es importante anotar que para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de octubre de 2018, la entidad recepcionó 52 derechos petición y se dio respuesta de fondo en los términos de Ley a 37, representado en un 71%, los demás derechos de petición se encuentran en trámite de respuesta.

Atentamente,


MARTHA LUCIA GIL GARCÍA
Asesora de Control Interno.

Handwritten signature
30-10-18



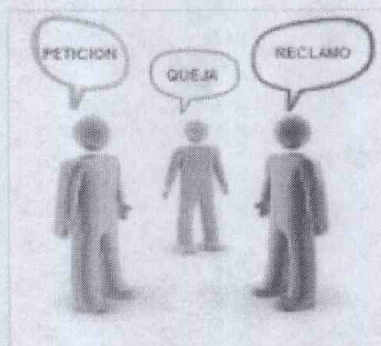
CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA



ASESORÍA DE CONTROL INTERNO

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

INFORME DE SEGUIMIENTO MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS



OCTUBRE DE 2018



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° 0025071 / N° 020191

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
3. ALCANCE
4. DESARROLLO DE LA AUDITORIA
5. CONCLUSIONES
6. RECOMENDACIÓN



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA



1. **INTRODUCCIÓN:** En aras de verificar el comportamiento de los Derechos de Petición y/o solicitudes que son recepcionados por la Contraloría Municipal de Pereira para el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 30 de Octubre de 2018, se monitorea el comportamiento de los mismos. De igual manera el seguimiento al proceso, servirá de base para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con el Plan de Mejoramiento suscrito con la AGR – Vigencia 2017 .
2. **OBJETIVO GENERAL:** Realizar seguimiento selectivo al comportamiento de los Derechos de Petición y/o solicitudes de información que presentan los ciudadanos, como también el cumplimiento de los términos de Ley para dar respuesta oportuna, las cuales son recepcionadas por la Contraloría Municipal de Pereira – Ley 1474 de 2011.
3. **ALCANCE:** El presente seguimiento y revisión se llevará a cabo a las PQRS recepcionadas en el II semestre de 2018.

4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

ASPECTOS GENERALES: Para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de octubre se recepcionaron 52 derechos de petición, de los cuales se evidenció lo siguiente:

De los 52 derechos de petición recepcionados por la Contraloría Municipal de Pereira se dio respuesta de fondo y en los términos de Ley a 37, representado en un 71%, los demás derechos de petición se encuentran en trámite de respuesta.

El tiempo de respuesta de fondo de los derechos de petición por cada una de las áreas competentes se presenta así:

Dirección de Planeación y Participación Ciudadana

ITEM	RADICADO	DIAS RESPUESTA
1	1294	11
2	1422	9
3	1424	5
4	1425	8
5	1467	9
6	1531	5
7	1565	11
8	1574	9
9	1642	12
10	1647	8



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N° 0255771 N° GP091



11	1670	7
12	1876	10

Dirección Técnica de Auditorías

ITEM	RADICADO	DIAS RESPUESTA
1	1274	10
2	1594	2
3	1736	10
4	1871	9

Subcontraloría

ITEM	RADICADO	DIAS RESPUESTA
1	1546	2
2	1561	3
3	1562	15
4	1564	3
5	1631	1
6	1659	2
7	1766	10

Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

ITEM	RADICADO	DIAS RESPUESTA
1	1315	10
2	1318	9
3	1320	10
4	1321	10
5	1439	0
6	1442	9
7	1736	10
8	1817	10
9	1818	10
10	1871	9

Jurídica

ITEM	RADICADO	DIAS RESPUESTA
1	1624	5
2	1766	10
3	1817	10
4	1818	10

Despacho

ITEM	RADICADO	DIAS RESPUESTA
1	1427	4
2	1428	0
3	1674	9
4	1851	8
5	1852	8
6	1853	8
7	1979	1



5. CONCLUSIÓN GENERAL:

Finalizada la revisión a las Denuncias, Quejas, Reclamos y Derechos de Petición presentados por los peticionarios a la Contraloría Municipal de Pereira por diferentes medios de comunicación como son: Correo institucional, redes, ventanilla de archivo entre otras, se realizó seguimiento para el periodo comprendido de Julio a Octubre 30 de 2018, evidenciándose controles efectivos en el proceso, toda vez que se ejerce control interno a los Derechos de petición de manera precisa y contundente en el cumplimiento de los términos establecidos por la Ley, por parte del despacho del Contralor.

Los derechos de petición que fueron de competencia de las áreas involucradas, Dirección de Planeación y Participación Ciudadana, Dirección Técnica de Auditorías, Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, Subcontraloría, Jurídica y Despacho, se tramitaron dentro de los términos establecidos de Ley.

Es de anotar que una vez recepcionado y analizado el derecho de petición, si la competencia es de Participación Ciudadana, éste automáticamente se convierte en denuncia y/o queja dándosele el tratamiento correspondiente.

Se pudo evidenciar que los derechos de petición que se responden por el correo institucional de la Contraloría, cumplen con los tiempos establecidos de Ley; los que son radicados y despachados por la empresa de correo están supeditados al tiempo de entrega de la misma, los cuales están determinados así: 48 horas si es urbano y 72 horas fuera del perímetro urbano.

En el procedimiento para los derechos de petición se establece que una vez se remite para el área competente (DPC) automáticamente se convierte en denuncia y/o queja donde se le da el tratamiento dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 y 1757, de igual manera y dependiendo de su complejidad se le da tratamiento de Actuación Especial de Control.

Revisada la carpeta de gestión de los derechos de petición, esta se encuentra debidamente organizada con el soporte de la petición original y la respuesta de la misma, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 594 de 2000.

6. RECOMENDACIÓN

Con el fin de dar continuidad a la mejora en el proceso de atención a las DQRs que presenta la ciudadanía en general, se sugiere tener en cuenta las siguientes apreciaciones:



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

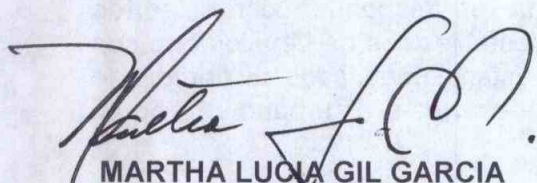


Es necesario ajustar el procedimiento para los derechos de petición en lo relacionado con las denuncias y/o quejas, toda vez que al ser de competencia de la DPC estas pueden ser firmadas tanto por el Contralor como por la Dirección.

Una vez se recepcionen las Denuncias presentadas por los peticionarios a la Contraloría Municipal de Pereira, es necesario que se lleve a cabo un análisis profundo de la competencia de la denuncia, a fin de determinar si se afectan o se comprometen los recursos del Municipio, ejerciendo el Control Fiscal y optimizando el recurso humano existente en la entidad, se no serlo, se deberá dar traslado establecido dentro de los términos de Ley.

El funcionario encargado de radicar los derechos de petición que por cualquier medio se recepcionan en la Contraloría Municipal de Pereira deberá remitir lo allegado al despacho y a la Asesoría de Control Interno para su control y seguimiento, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento y para los fines pertinentes.

Dar continuidad al cumplimiento de lo establecido en la Ley 594 de 2000, manteniendo un archivo de gestión de los Derechos de Petición acorde a la normatividad vigente.


MARTHA LUCIA GIL GARCIA
Asesora de Control Interno


MARÍA VICTORIA TABORDA Q.
Secretaria Ejecutiva