



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE COYAIMA – TOLIMA
DE ENERO A DICIEMBRE DE 2018
(ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011)**

OBJETIVO Y ALCANCE

El informe de seguimiento a las quejas, sugerencias y reclamos de la Alcaldía Municipal de Coyaima – Tolima, permite dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, en el cual se establece que las Oficinas de Control Interno deberán 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.

La información contenida en el presente informe de seguimiento, corresponde a la suministrada por la Secretaría General y de Gobierno durante el periodo comprendido del primero (1) de enero al veintiocho (28) de diciembre de 2018.

SEGUIMIENTO AL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

La Alcaldía de Coyaima, con el objetivo de satisfacer las necesidades que requiere la comunidad, cuenta con diferentes formas y mecanismos para que las personas y las entidades públicas y privadas, formulen y expongan sus peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias. Dichos mecanismos son:



- Atención telefónica.
- Sitio web www.coyaima-tolima.gov.co a través de los links de Peticiones Quejas y Reclamos y correo electrónico contactenos@coyaima-tolima.gov.co.
- Ventanilla Única de Correspondencia.
- El uso de los correos electrónicos institucionales por cada una de las dependencias.
- Un Buzón de sugerencias, quejas y reclamos, ubicado en la recepción de la Alcaldía Municipal.

A continuación se informara la recepción y trámite a las diferentes solicitudes consistentes en peticiones quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), durante la vigencia 2018.

RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

La Alcaldía Municipal de Coyaima cuenta con una única línea fija de atención telefónica, en la cual se atiende todo tipo de consultas con el personal pertinente, ya que la línea telefónica no posee extensiones hemos sido diligentes con las llamadas recibidas avisando al funcionario la petición en la línea.

En el transcurso de la vigencia 2018, se sugirió tanto a la comunidad como las entidades de diversa índole, presentar sus solicitudes en forma escrita, en medio físico o por el correo electrónico, el cual se encuentra disponible en la página web del municipio. A su vez, también se han formulado los correos electrónicos de cada dependencia en la página web del municipio para ofrecer mayor diligencia a los trámites de la administración.

2. ATENCIÓN VÍA WEB

Durante la vigencia 2018 se recibieron cuatro (04) PQRS, la atención vía web ha sido atendida por el correo electrónico contactenos@coyaima-tolima.gov.co, el cual





se encuentra expuesto en nuestro portal electrónico de internet. A continuación se describirá los temas expuestos en el portal web.

Además, la información que llega a los diferentes correos electrónicos de cada dependencia, ha sido de carácter informativo proveniente de entidades públicas (Circulares, Invitaciones y Función de Advertencias). Sin embargo, no se ha establecido un número exacto tanto de recepción como de respuestas, por lo que se ha tratado en su momento de dar solución de fondo.

3. ATENCIÓN EN LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

Este es el medio que más se utilizó por la comunidad y las entidades durante la vigencia 2018, en donde formularon en medio físico inquietudes de todo tipo.

RECEPCIÓN

La recepción de los oficios consiste en que tanto los documentos como sus números de anexos se registra en la Ventanilla Única de Correspondencia en un programa denominado MERCURIO, el cual tiene la función de clasificarlos según la dependencia a quien corresponda, el tipo de solicitud, a quien va dirigida la copia y tiempo límite para contestar. Durante la vigencia 2018 en la administración municipal se han recepcionado y registrado alrededor de 6.408 oficios, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, provenientes de diferentes entidades, y comunidad en general.

TRAMITE

Durante el año 2018 la Secretaria de Despacho, ente encargado de la recepción de PQRS, generó para su distribución a cada dependencia, una copia de planilla de registro con el fin que el secretario o encargado de cada oficina firmara su recibido y se le realiza entrega de una copia del documento en físico, para que cada



dependencia de la administración municipal, iniciara internamente el trámite de la respuesta.

Además, si es ente de control o entidad pública que requiere información inmediata, generalmente se remite copia a la Oficina de Control interno y a la Secretaria General y de Gobierno.

Cabe anotar que las planillas de registro, se encuentran reposadas en los archivos de la misma dependencia, contenidas por el momento en dos (02) carpetas consistente en los meses de enero a junio en (01 carpeta) y de julio a diciembre en (01 carpeta), para un total de dos carpetas a corte del 31 de diciembre de 2018.

Cada solicitud ha sido tramitada y tratada dependiendo del tema y la prioridad, desde solo información a oficios de contestación de tutelas, en donde se tuvieron términos perentorios que oscilaban entre DOCE (12) horas a TREINTA (30) días calendario para contestar. No obstante, para que las respuestas a las peticiones formuladas se allegaran dentro de los términos a los solicitantes, se realizaba un seguimiento días antes de su fecha límite de contestación por parte de la Oficina de Control Interno. Cuando la información que se requería era de carácter extensa y/o compleja, se recurría a solicitar prorroga hasta por el mismo término del inicialmente requerido, con el fin de dar una mejor respuesta que satisficiera lo solicitado por el peticionario. Además, en las otras solicitudes que requería información de diferentes dependencias, era necesaria una coordinación mancomunada de respuestas para la entrega del resultado final.

Durante el año 2018, las contestaciones a entes de control han sido en un mínimo porcentaje extemporáneas, en el sentido en que la información que requerían eran de carácter extensa o compleja y por lo que se tuvo que recurrir a prorrogas, con el fin de ofrecer una mejor respuesta a los entes control. Últimamente, se han solicitado correos electrónicos a las entidades del orden local, departamental y nacional, con el fin de facilitar y agilizar la entrega de la respuesta, de tal forma que



la información se allegara en el menor tiempo posible mientras que el documento físico llega a su lugar de destino.

A continuación se indicara los trámites que se hicieron a las solicitudes más comunes:

En primer lugar están las solicitudes varias, pese a que son también peticiones, en su mayoría han sido formuladas por la comunidad, requiriendo información de cualquier tipo, las cuales ha sido necesaria la colaboración mancomunada de varias dependencias para ofrecerles el respectivo trámite.

No obstante en las entidades públicas (entre ellas podemos ver los entes de control y los juzgados) requerían la información de forma inmediata, su contestación se realiza prioritariamente en un término máximo de TRES (03) días.

En segundo lugar podemos observar las comunicaciones, las cuales han sido en su mayoría para solicitar o allegar información que requiere el ente o la entidad para su gestión o control. En estos casos se han atendido en su mayoría en el menor tiempo posible con el fin que no solo se mostrara la transparencia de la gestión de la administración municipal “**AHORA SI COYAIMA UN GOBIERNO PARA TODOS**”, sino también tomar medidas para su continuo mejoramiento. No obstante, varios oficios radicados han sido de carácter informativo y otros para ejecución sin ninguna necesidad de tramitar respuesta.

En tercer lugar se encuentran las solicitudes de certificaciones, las cuales han sido formuladas en su mayoría por la comunidad solicitando censos, estratificación, certificaciones laborales y certificaciones indígenas. Su trámite se verificaba en una base de datos, con el fin de establecer si estaban registrados allí o no, o generar un nuevo registro (dependiendo del caso), de tal manera que una vez cumplido ese requisito, se expedía inmediatamente por la dependencia competente. Hay otras certificaciones que requerían de mayor tiempo, que en este caso serían las certificaciones laborales, ya que la información que se encontraba reposada en los



archivos de la dependencia era de carácter extensa y requería mayores plazos para otorgarla, teniendo en cuenta que no se podía exceder de los QUINCE (15) días hábiles para su expedición .

4. CORREOS ELECTRONICOS INSTITUCIONALES

La utilización de correos electrónicos institucionales en cada una de las dependencias de la administración municipal para recibir las solicitudes y proceder a dar contestación a través de este medio.

5. BUZON DE SUGERENCIAS

El buzón de sugerencias, quejas y reclamos se encuentra ubicado en la recepción de la Alcaldía. Este buzón es revisado mensualmente por el Secretario General y de Gobierno y en presencia de la Jefe de Control Interno. Se evidencia que el buzón no es utilizado ya que en el periodo evaluado no se encontró solicitud, queja, sugerencia o reclamo alguno.

6. INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS

Durante la vigencia 2018 no se adelantaron investigaciones de control interno disciplinario contra funcionarios o contratistas de la Administración Municipal.

RECOMENDACIONES

- Dar contestación a las solicitudes y derechos de petición dentro de los términos establecidos con el fin de evitar sanciones disciplinarias y el silencio administrativo positivo.
- Instalación de Formatos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la recepción de la Alcaldía, con el fin de aumentar la participación de la comunidad en este medio.





- Se sugiere generar un PBX, con el fin que la persona y/o entidad se comunique directamente con la oficina encargada, para que haya una menor espera y mayor diligencia en cuanto a las solicitudes queja o reclamos presentadas por los usuarios.
- La implementación del sistema de ventanilla única con impresión y rotulo digital para lograr mayor organización en la correspondencia y compromisos de sus funcionarios.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO
ANA CAROLINA ORTIZ OSPINA
Jefe de Control Interno