

ALCALDIA MUNICIPAL EL PEÑOL - ANTIOQUIA

INFORME EJECUTIVO SEMESTRAL DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS (ENERO) - VIGENCIA 2012

Radicado No: 001

Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Introducción

La oficina de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, el Decreto 2145 de 1999 con sus modificaciones, los Decretos 1537 de 2001 y 1599 de 2005, tiene como función realizar la evaluación independiente al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades, acciones y actuaciones de la entidad, con el fin de determinar la efectividad de dichos procesos, procedimientos, actividades, acciones y actuaciones en el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la entidad territorial, produciendo recomendaciones y asesorías al representante legal y a los altos mandos de la entidad en busca del mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno.

En cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno, se dedico a realizar la evaluación a la Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias como a su procedimiento, con el fin de conocer el grado de cumplimiento y elevar las recomendaciones que sean necesarias en ejercicio del mejoramiento continuo, lo cual redundará en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la entidad.

El objetivo de dicho informe es dar a conocer a la misma entidad y a la comunidad como parte actora y fundamental de los avances en este procedimiento de acuerdo al marco legal establecido para ello.

Avances

La Entidad crea la oficina de Q.R.S en el mes de Junio de la vigencia anterior, dicha oficina desde la misma fecha ha venido realizando un importante trabajo en cuanto a la socialización con la comunidad de las situaciones que por este medio se pueden comunicar, canalizar, aclarar y solucionar, mediante la página web de la entidad y los mecanismos que suministra la estrategia Gobierno en línea, es importante resaltar que por estos medios la comunidad puede manifestar diferentes situaciones sin necesidad de desplazarse hasta la Alcaldía Municipal, y teniendo el pleno convencimiento además de que es mandato legal que la inquietud será resuelta también por el mismo medio.

Es importante informar que a la fecha la oficina de Q.R.S ha dado un buen resultado ya que la comunidad se ha venido sensibilizando frente a esta importante herramienta para los usuarios y para la entidad territorial, prueba de ello ha sido la afluencia de comunicados que han llegado por este medio y a los que se les ha dado su respectiva respuesta.

Cabe resaltar que a la fecha no se ha presentado ninguna queja o denuncia que conlleven a procesos disciplinarios, la mayor parte de los comunicados son solicitando información del municipio, sitios turísticos, proyectos entre otros.

Dificultades

La Administración Municipal no contaba con un procedimiento específico mediante el cual se realizara seguimiento a las solicitudes que realizaba la comunidad por los medios ya descritos, además de lo anterior el desconocimiento de los servidores de dicho trámite y la obligación legal para atender estos requerimientos de la comunidad, dificultaban la efectiva comunicación, solución, canalización al momento de brindar las diversas asesorías. De igual manera es necesario evaluar dicho proceso con las exigencias dadas por la Ley Antitramites y el Estatuto Anticorrupción, y efectivamente socializarlos con los servidores para dar una respuesta oportuna en cada solicitud.

La página web del municipio en este momento no se encuentra totalmente actualizada, esto dificulta obtener la información veraz que cualquier persona indaga en ella, y así no se dan a conocer los procesos de transaccionabilidad existentes para interactuar con la entidad.

Recomendaciones

Evaluar y actualizar el procedimiento de Q.R.S., de acuerdo a las exigencias de la Ley Antitramites y el estatuto Anticorrupción.

Seguir capacitando al personal y realizarles las exigencias de ley para que se den soluciones oportunas a los comunicados de la comunidad como parte actora.

Continuar con la actualización de la información institucional de la página web del municipio de forma inmediata.

Mantener continuamente la sensibilización con la comunidad para que se utilice constantemente este canal de información

Diligenciado por:	Isabel Cristina Díaz Álzate	Fecha:	11/01/2013
Revisado por:	Fredy de Jesús Ocampo Gómez	Fecha:	11/01/2013
Aprobado por:	Fredy de Jesús Ocampo Gómez	Fecha:	11/01/2013