



República de Colombia.  
Departamento de Casanare.  
**ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE**



**INFORME**

*"Gestión Eficiente para el Bien de la Gente"*

TRD.101.29-03.01

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS  
RECIBIDAS EN LA SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO  
DE LA ALCALDIA DE OROCUÉ

PERÍODO: 1° DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2019

ESMIR REY TOVAR  
JEFE DE CONTROL INTERNO

OROCUÉ, JULIO 2019

*Gestión Eficiente Para el Bien de la Gente*  
Dirección: Carrera 8a No. 2a -15 Palacio Municipal - Telefax: (098) 6365088 – 6365203 Código Postal: 853050

E-Mail: [alcaldia@orocue-casanare.gov.co](mailto:alcaldia@orocue-casanare.gov.co) - Página Web: [www.orocue-casanare.gov.co](http://www.orocue-casanare.gov.co)

Código:	GAS-FO-001	Página	1 de 6	Versión:	1	Dependencia	1	Fecha:	30/08/2013
---------	------------	--------	--------	----------	---	-------------	---	--------	------------



República de Colombia.  
Departamento de Casanare.  
**ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE**



## INFORME

NIT: 892099392-4

# "Gestión Eficiente para el Bien de la Gente"

## INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta al doctor Nelson Sierra Riveros, Secretario General y de Gobierno de la Alcaldía de Orocué, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el primer semestre de 2019.

La Secretaría General y de Gobierno recepciona todas las solicitudes que permiten a la ciudadanía interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas y sugerencias, con el objeto que ésta y las demás Secretarías emitan una respuesta oportuna.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los registros en el libro diario de correspondencia para el primer semestre de 2019.

## OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información, consultas y sugerencias que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Secretaría General y de Gobierno del Municipio de Orocué de las solicitudes que se reciben en la recepción de la administración municipal. Con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

## ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información, consultas y sugerencias radicadas por la ciudadanía en la Secretaría General y de Gobierno, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019.

## MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia – Art 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución”.

Ley 87 de 1993 “ Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones “ artículo 12 literal.i)

**Dirección:** Carrera 8a No. 2a -15 Palacio Municipal - **Telefax:** (098) 6365088 – 6365203 **Código Postal:** 853050

**E-Mail:** [alcaldia@orocue-casanare.gov.co](mailto:alcaldia@orocue-casanare.gov.co) - **Página Web:** [www.orocue-casanare.gov.co](http://www.orocue-casanare.gov.co)

<b>Código:</b>	GAS-FO-001	<b>Página</b>	2 de 6	<b>Versión:</b>	1	<b>Dependencia</b>	1	<b>Fecha:</b>	30/08/2013
----------------	------------	---------------	--------	-----------------	---	--------------------	---	---------------	------------



## *“Gestión Eficiente para el Bien de la Gente”*

Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, en desarrollo del mandato constitucional y legal.

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “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 particular.

Ley 1755 del 30 de junio 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”. establece en su Artículo 14 “Terminos para resolver las distintas peticiones. Salvo normal legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguiente a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con la base de datos registrados en el libro de correspondencia se encuentran en el primer semestre del 2019, un total 142 solicitudes radicadas ante la Secretaria General y de Gobierno.

A continuación, se presenta la estadística y el análisis de la información registrada en el libro de correspondencia.



**INFORME**

**"Gestión Eficiente para el Bien de la Gente"**

El número de peticiones radicadas por la comunidad del primer semestre del año 2019, se relaciona por mes del semestre.

ENERO	24
FEBRERO	27
MARZO	11
ABRIL	35
MAYO	27
JUNIO	18
TOTAL DE REQUERIMIENTO	142

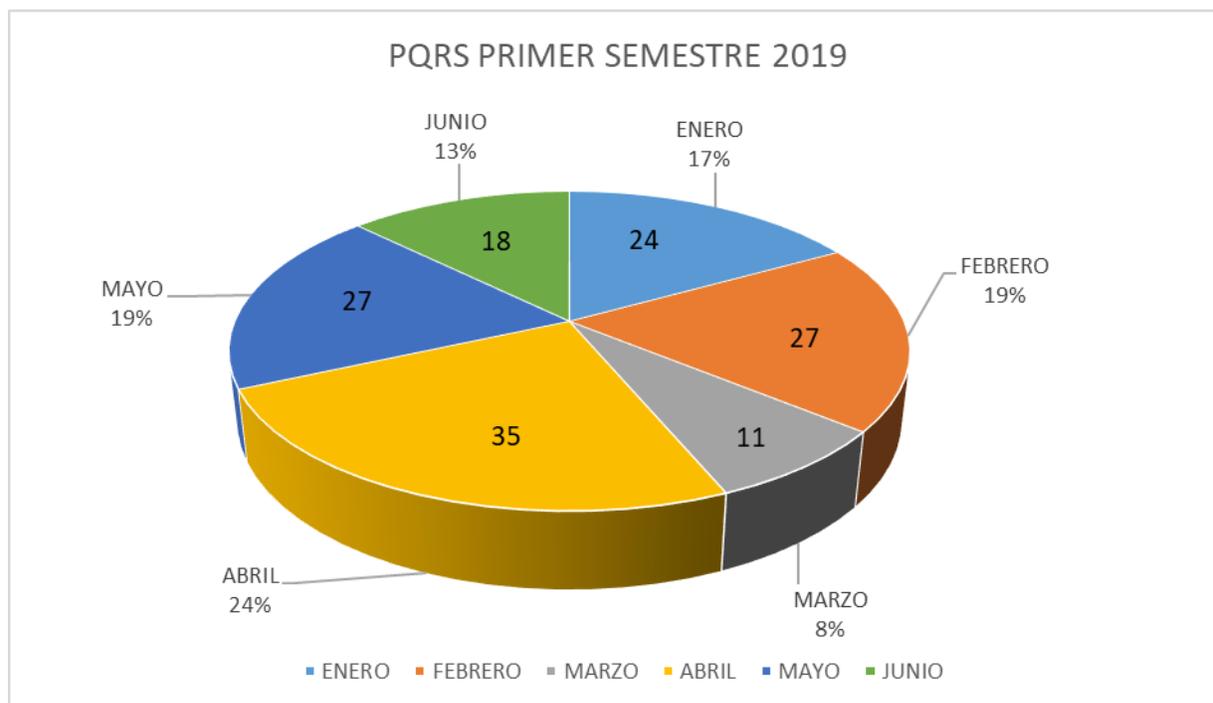


Gráfico No.1

De acuerdo con lo anterior, se observa que los meses de abril 24% (35) febrero 19% (27) mayo 19% (27) registran la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 62% (89) del total recibido durante el primer semestre (142), seguido de los meses de enero con un 16% (24) y junio con una participación del 12% (18) y marzo 7% (11).

La Secretaría General y de Gobierno dispone de diferentes canales de comunicación (buzón, email, escrito, presencial, teléfono, web y redes sociales), para que la



República de Colombia.  
Departamento de Casanare.  
**ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE**



NIT: 892099392-4

## INFORME

### “Gestión Eficiente para el Bien de la Gente”

ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, y denuncias por presuntos actos de corrupción.

Se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la Secretaria General y de Gobierno es el canal o solicitud escrito, presencial, seguido por por email correo institucional [alcaldia@orocue-casanare.gov.co](mailto:alcaldia@orocue-casanare.gov.co)

Canal	Número de Peticiones
Escrito	142
E- mail	15

Las Secretarías de Despacho de la Alcaldía de Orocué que recibieron mayor número de peticiones durante el primer semestre del 2019, fueron Oficina Jurídica 56, seguida de la Secretaria General y de Gobierno 35, Secretaría de Planeación 23, Secretaría de Obras Públicas 12 Secretaria de Desarrollo Social 10 y Secretaria de Hacienda 6

La Administración Municipal tiene un punto de atención que se encuentre al lado derecho de la entrada principal por la puerta que esta al frente del malecom, donde es atendido por un asistencial (Auxiliar Administrativo) persona de planta que es la encargada de recepcionar toda la correspondencia recibirla clasificarla y relacionarla en el libro de registro y control de correspondencia y de enviar toda la comunicación que se genera de las dependencias y oficinas adscritas.

Presta el servicio de atender a la comunidad en general ya sea para radicar un documento, solicitar información o pedir ser atendido por un servidor público de la administración municipal, recibe las llamadas telefónicas y comunica al funcionario solicitado.

La Oficina de Control Interno hace un acompañamiento y seguimiento a la atención del servicio prestado en todas las oficinas que tienen que ver con atención al público. Y le hace un seguimiento a las solicitudes que son radicadas con el objeto que cumplan con tiempos establecidos por la Ley.

Las Dependencias de la Administración Municipal con el apoyo del personal en cada una recibe a diario solicitudes de la comunidad en la que se le da el trámite correspondiente existen algunas en las que hay mismo se les da respuesta y otras se ponen en consideración para su respectivo trámite.

*Gestión Eficiente Para el Bien de la Gente*  
Dirección: Carrera 8a No. 2a -15 Palacio Municipal - Telefax: (098) 6365088 – 6365203 Código Postal: 853050

E-Mail: [alcaldia@orocue-casanare.gov.co](mailto:alcaldia@orocue-casanare.gov.co) - Página Web: [www.orocue-casanare.gov.co](http://www.orocue-casanare.gov.co)

Código:	GAS-FO-001	Página	5 de 6	Versión:	1	Dependencia	1	Fecha:	30/08/2013
---------	------------	--------	--------	----------	---	-------------	---	--------	------------



*"Gestión Eficiente para el Bien de la Gente"*

**CONCLUSIONES**

La Secretaria General y de Gobierno cuenta con un enlace que permite realizar las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias que interpergan los ciudadanos a través de la siguiente dirección [http://www.orocue-casanare.gov.co/formulario\\_PQR.sh](http://www.orocue-casanare.gov.co/formulario_PQR.sh)

La Secretaría General y de Gobierno cuenta con un punto de atención donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de copia, consultas, y derechos de petición, solicitud que la puede hacer mediante un formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, ubicado en la entrada principal del palacio municipal carrera 8a No. 2ª-15 Barrio la Candelaria.

La Entidad dispone de una línea telefónica (Línea 038-6365203), a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus peticiones en el horario laboral de 7:am 12 m. y 2 pm a 5 pm horas del día, de lunes a viernes.

**RECOMENDACIONES**

La Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos de las Dependencias, con el fin de mejorar la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción. que la comunidad en general interpone ante la Secretaria General y de Gobierno.

Fomentar la socialización de los mecanismos de participación que posee la entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de hacer uso de ellos.

Insistir con la administración en la pronta solución de los temas relacionados con los requerimientos, solicitudes de información, peticiones realizadas por entidades y comunidad en general con el fin de cumplir con los tiempos estipulados por la normatividad vigente.

Tramitar las peticiones de la comunidad en general teniendo en cuenta los criterios de coherencia claridad solución de fondo que cumplan con el objeto de dar respuesta satisfactoria a la solicitud.