

ALCALDIA MUNICIPAL EL PEÑOL - ANTIOQUIA

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

Radicado No: 003

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 y 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, y actuaciones de la administración, con el fin de determinar la efectividad del Control Interno, el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la entidad, produciendo recomendaciones para asesorar al representante legal 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, a 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 vislumbrarle no solo a la entidad, sino a la comunidad la efectividad de los controles y el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable al procedimiento.

Avances

La entidad contaba con un buzón de sugerencias y un formato establecido para la solicitud de la ciudadanía; gracias al acatamiento de la alta dirección municipal de las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, se pudo plasmar en el Plan de Desarrollo la creación de la oficina de Q.R.S., situación pues, que brindará una mejor ejecución de los objetivos de la administración, ya que así no solo estamos cumpliendo las exigencias normativas, le estamos brindando a la comunidad verdaderos medio de interacción con la entidad, donde podrán realizar seguimiento a sus quejas o reclamos.

Es así como a finales del mes de Junio se creo dicha oficina y ya se encuentra funcionando, dando respuesta a todos los comunicados que la comunidad nos ha enviado durante este año por medio de la página web de la entidad y las herramientas que suministra Gobierno en Línea. Este avance y cumplir con esta exigencia, es el paso fundamental para actualizar, capacitar y comprometer a todos los funcionarios con este proceso.

Hay que informar que a la fecha no se presenta ninguna queja o denuncia para iniciar un proceso disciplinario, la mayor parte de los comunicados son solicitando información del municipio, sitios turísticos, etc.

Dificultades

La administración municipal no realizaba el seguimiento adecuado a los canales de comunicación con la comunidad. El desconocimiento de los servidores del proceso de trámites que existe en la entidad para atender dichos requerimientos de la comunidad, dificultan la efectiva comunicación al momento de la asesoría brindada. 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 se encuentra desactualizada, 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 proceso de trámites, entendido ya con las exigencias de la Ley Antitramites y el estatuto Anticorrupción.

Actualizar al personal en el proceso y procedimiento actualizado de la oficina de quejas, reclamos y sugerencias.

Actualizar la información institucional de la página web del municipio de forma inmediata.

A la oficina de Q.R.S. no se le da la importancia que amerita, es una tarea de la alta dirección de la entidad generarle la categoría que merece internamente y a la comunidad.

Diligenciado por:	Santiago Pérez Valencia	Fecha:	09/07/2012
Revisado por:	Fredy de Jesús Ocampo Gómez	Fecha:	10/07/2012
Aprobado por:	Fredy de Jesús Ocampo Gómez	Fecha:	10/07/2012