



INSTITUTO DE CULTURA DEL CARMEN DE VIBORAL

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, Y RECLAMOS
Semestre 2 - 2016

MARIA EUGENIA GARCIA GOMEZ
Directora

JOSÈ JULIAN DUQUE GIRALDO
Elka Lucia Gutiérrez Barreto.
Enero de 2017

INTRODUCCIÓN

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de Prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”; establece que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina Asesora de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y presentará a la Dirección de la Entidad un informe semestral sobre el particular, debido a que en la entidad no existe funcionario con funciones de control interno o contratista que realice dicha actividad, este informe estará en cabeza del asesor contable. 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.

En el presente informe se estructura el seguimiento al tratamiento realizado a las peticiones, quejas y reclamos recibidos en la Entidad, en el Segundo periodo del año 2016, comprendido entre el 1º de Julio al 31 de Diciembre de 2016.

OBSERVACIONES:

Criterio normativo y su cumplimiento por parte del Instituto:

- A. Artículo 2º, Decreto 2641 de 2012. “Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”

Al respecto la entidad adoptó mediante la Resolución 008 de 29 de enero de 2016, su plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la presente Vigencia, y en el mismo se establecieron en el Cuarto Componente MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO, el cual incluye 7 estrategias, que se desarrollan a continuación:

Estrategia 1. Vigilar la Atención al Público La oficina Asesora de control interno vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y presentará a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

- Observación: El presente informe seguimiento se realiza en acato al artículo 76 de la 1474 de 2011 y en cumplimiento a la presente estrategia.

Estrategia 2. Promover el procedimiento de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, a través de la página web La página web de la Entidad, cuenta con un link para peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, de fácil acceso al ciudadano, el cual será promovido por diferentes medios para la presente vigencia.

- Observación: No es habitual que los ciudadanos realicen peticiones, quejas, sugerencias y reclamos por medio del sitio Web, pues de 36 peticiones, quejas o reclamos recibidos durante el Segundo semestre de 2016, ninguna se realizó por medio de la página Web, aunque es un número aún bajo.
- El Instituto deberá comunicar e incentivar que la ciudadanía realice peticiones, quejas o reclamos en el link de la página Web, esto puede inclusive disminuir el trabajo del funcionario encargado de recibir la PQRS, ya que de las 36 peticiones, quejas o reclamos recibidos durante el Segundo semestre de 2016, 0 (0%), en un promedio de 0 por día, fueron recibidas en forma verbal, y 0 (0%) en un promedio de 0 por día, fueron presentadas telefónicamente, mientras que por medio escrito fueron presentadas 36 (100%) en un promedio de 0,2 por día.

Es de reiterar, que ello conlleva a que deba existir una disposición permanente en el área de las peticiones, quejas o reclamos, solo para recibir las, e igualmente deba estar atenta de continuar con el proceso de traslado de las mismas a quien corresponda dar respuesta, y hacer el seguimiento a las mismas hasta que sean debidamente archivadas en legajos separados dependiendo de si es petición, queja o reclamo.

Estrategia 3. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad, e identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

Observación: En el año 2016, no se realizó la encuesta de satisfacción.

Estrategia 4. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: -derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, -descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad, -tiempos de entrega de cada trámite o servicio, requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos, -horarios y puntos de atención, -dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Observación: La Entidad frecuentemente socializa aspectos relacionados con los deberes y derechos, horarios, puntos de atención, actualización de

información, trámites y servicios, tiempos de entrega de cada trámite o servicio, requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos, entre otros, divulgados en diferentes medios escritos como electrónicos, tales como Redes sociales (Facebook y Twitter), Pagina WEB, Volantes, Revistas, Radio, Televisión, Cartelera institucional, etc.

Estrategia 5. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos, desarrollando competencias y habilidades para dicho servicio en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización, al igual que generando incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

Observación: Con frecuencia los servidores públicos de la Entidad son capacitados en servicio al cliente y clima organizacional, lo que ha influido positivamente en que los empleados del Instituto se encuentren en condiciones de dar una clara y oportuna información a los usuarios, y lo que se refleja en los niveles de percepción por parte de los usuarios, que ha logrado la Entidad a través del buen comportamiento de sus funcionarios.

Estrategia 6. Hacer seguimiento al buzón de sugerencias ubicado en la sede principal del Instituto, con el fin de facilitarle a los usuarios formular sus quejas, reclamos y denuncias y se hará seguimiento semanal a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los ciudadanos de ser el caso.

Observación: El buzón de sugerencias es revisado una vez por semana, y las peticiones, quejas o reclamos que allí se encuentren se les dan el trámite correspondiente desde su correspondiente registro hasta su oportuna respuesta.

Estrategia 7. La gestión, trámite y control de las sugerencias, quejas y reclamos, se realizarán de acuerdo al procedimiento establecido en los estándares para ello en el Decreto 124 de 2016, dando respuesta a los mismos en el tiempo reglamentario para responder los Derechos de Petición, mediante la adopción y puesta en marcha de un debido seguimiento a cada sugerencia, queja o reclamo.

- Observación: El Instituto cuenta con un procedimiento para atención de peticiones, quejas y reclamos. Sin embargo las peticiones, quejas y reclamos se gestionan dando cumplimiento a los términos de la Ley 1755 de 2015.

Dicho procedimiento se encuentra en proceso de actualización de acuerdo a los estándares contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción

del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2”, como lo señala el artículo 2 del Decreto 124 de 2016, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; e igualmente lo establecido en la circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del gobierno Nacional en materia de Control Interno.

- B.** Artículo 76, Ley 1474 de 2011: “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”

- La Entidad, cuenta con una oficina para la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, con disposición permanente para la atención y tramite de las mismas. A través de ésta se Reciben PQRS en forma telefónica, escrita, verbal. Además en la página web de la Entidad, se cuenta con un link para peticiones, quejas y reclamos, e igualmente se tiene un buzón de sugerencias instalado en la entrada Principal a las oficinas de la misma.

Entre el 1º de Julio y el 30 de Diciembre de 2016, periodo objeto del Segundo seguimiento de la vigencia, de acuerdo al artículo 76 del Decreto 1474 de 2011, el Instituto recibió 36 PQRS (peticiones, quejas o reclamos) de parte de la ciudadanía, de la siguiente forma:

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	TOTAL
MEDIO UTILIZADO	33	1	0	2	36
ESCRITO	33	1	0	2	36
TELEFONICO	0	0	0	0	0
VERBAL	0	0	0	0	0
PAGINA WEB	0	0	0	0	0
TOTAL	33	1	0	2	36

Peticiones: -33.

De las mismas, 0 fueron presentadas telefónicamente, 0 de manera verbal, 33 en forma escrita y 0 por medio de la página Web.

A éstas se les ha dado respuesta oportunamente por parte del Instituto, con un promedio de 9 días en el tiempo de la misma.

Quejas: - 1.

De las mismas, 0 fueron presentadas telefónicamente, 0 de manera verbal, 1 en forma escrita y 0 por medio de la página Web.

A éstas se les ha dado respuesta oportunamente por parte del Instituto, con un promedio de 5 días en el tiempo de la misma.

Reclamos: 0 Reclamos durante el Segundo semestre del 2016

Sugerencias: - 2.

De las mismas, 0 fueron presentadas telefónicamente, 0 de manera verbal, 2 en forma escrita y 0 por medio de la página Web.

A éstas se les ha dado respuesta oportunamente por parte del Instituto, con un promedio de 13 días en el tiempo de la misma.

- C. En cumplimiento a los estándares señalados en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2”, establecidas por el artículo 2° del Decreto 124 de 2016, e igualmente en la Ley 1755 de 2015, las dependencias de las entidades públicas, encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos deberán cumplir con los términos legales de un derecho de petición para el trámite y/o respuesta a las mismas, pues se instituye que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Conforme a lo anterior y a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 so pena de sanción disciplinaria, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
 - Para la petición de documentos y de información: 10 días siguientes a la recepción.
 - Consultas de materias a cargo de la entidad: 30 días siguientes a la recepción.
 - Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.
- Igualmente es necesario hacer seguimiento a las peticiones, quejas o reclamos dando cumplimiento a la Ley 594 de 2000.

Observación: A todas las peticiones, quejas y reclamos se les da trámite dando cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

- D. En la circular externa 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional, se generan las directrices a los nominadores de las entidades y organismos de

la Administración Pública de los órdenes nacional y territorial, en cuanto a que los mismos dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta.

Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

Observación: - Sí, se publica en la cartelera de la entidad, la planilla que contiene la información mencionada en la circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional, relacionada con las peticiones, quejas y reclamos.

- Teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 01 de la circular externa No. 001 de 2011 emitida por el concejo asesor de gobierno nacional en material de control interno de la entidades del orden nacional y territorial; en la página web de la entidad No existe el Link de Rendición de cuentas, tampoco el Link de Informes de gestión Gobierno en línea.

RECOMENDACIONES:

1 Publicar los Link Respectiveos en la página WEB de la entidad a los que hace referencia el numeral 01 de la circular externa No. 001 de 2011 emitida por el concejo asesor de gobierno nacional en material de control interno.

2 Atendiendo que el sistema de PQRS es un programa de atención al ciudadano, el cual debe involucrarse el área de comunicaciones, teniendo en cuenta el Gobierno en Línea (Decreto 2623 del 2009)

Elaborado por.

(Documento Firmado Original)
ELKA LUCIA GUTIERREZ BARRETO
ASESORA CONTABLE.