	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	<b>Documento</b> <b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código</b> <b>F-AC-DBL-007</b>	<b>Fecha</b> <b>10-04-2012</b>	<b>Revisión</b> <b>A</b>
<b>Dependencia</b> <b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>Aprobado</b> <b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>Pág.</b> <b>1(109)</b>	

### RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	LIZBETH UMAÑA RINCÓN
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIRECTOR	ELIZABETH BENAVIDEZ CARRASCAL
TÍTULO DE LA TESIS	DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE OCAÑA, NORTE SANTANDER

#### RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

EL PRESENTE INFORME PLASMA TODA LA INFORMACIÓN PERTINENTE A LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA. A ESTA ENTIDAD, LE CORRESPONDE PRESTAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE DETERMINE LA LEY, CONSTRUIR LAS OBRAS QUE DEMANDE EL PROGRESO LOCAL, ORDENAR EL DESARROLLO DE SU TERRITORIO, PROMOVER LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA, EL MEJORAMIENTO SOCIAL Y CULTURAL DE SUS HABITANTES Y CUMPLIR LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS.

#### CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 109	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 13	CD-ROM: 1
--------------	-----------	-------------------	-----------



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL. OCAÑA N. DE S.  
 Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088  
[www.ufpso.edu.co](http://www.ufpso.edu.co)



**DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS  
DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE  
OCAÑA, NORTE SANTANDER**

**LIZBETH UMAÑA RINCÓN**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTADA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
OCAÑA  
2014**

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS  
DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE  
OCAÑA, NORTE SANTANDER.**

**LIZBETH UMAÑA RINCÓN**

**Trabajo de grado presentado para optar el título de Administradora de Empresas**

**Directora  
ELIZABETH BENAVIDEZ CARRASCAL  
Administradora de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTADA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
OCAÑA  
2014**

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE OCAÑA, NORTE SANTANDER.	14
1.1 DESCRIPCIÓN BREVE DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA	14
1.1.1 Misión	15
1.1.2 Visión	15
1.1.3 Objetivos de la empresa	15
1.1.4 Estructura organizacional	15
1.1.5 Descripción de la dependencia de Control Interno	15
1.2 DIAGNOSTICO INICIAL	18
1.2.1. Planteamiento del problema	20
1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTIA	21
1.3.1 Objetivo General	21
1.3.2 Objetivos Específicos	21
1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA PASANTIA	22
1.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	24
2. ENFOQUES REFERENCIALES	26
2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL	26
2.1.1 Control Interno.	26
2.1.2 Sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)	26
2.1.3 Alcance Sistema PQRS	26
2.1.4 Funciones específicas del Sistema PQRS	27
2.1.5 Características del sistema PQRS	28
2.1.6 Diagrama De Flujo del Sistema PQRS	28
2.1.7 Concepto Del MECI	30
2.1.8 Principios Del MECI	30
2.1.9 Estructura del Método Estandarizado de Control Interno	31
2.2 ENFOQUE LEGAL	33
2.2.1 Enfoque Legal del Sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS	33
2.2.2 Enfoque Legal del MECI.	33
3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO	34
3.1 DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	34
3.1.1 Planificación del Diagnóstico	34

3.1.1.1 Ejecución del Diagnóstico	35
3.1.1.2 Resultados del Diagnóstico Sistema PQRS	36
3.1.1.3 Plan de mejoramiento del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (pqrs).	38
3.1.1.4 Buzón de Sugerencias	38
3.1.1.5 Procedimiento del Sistema PQRS	41
3.1.1.6 Recepción y Direccionamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	41
3.1.1.7 Requisitos para formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	42
3.1.1.8 Recepción de las peticiones, quejas, reclamo y sugerencias	42
3.1.1.9 Términos	42
3.1.1.10 Responsabilidades	42
3.1.2 Implementación del Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	43
3.1.3 Diseño e Implementación de los Formatos PQRS	44
3.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	47
3.2.1 Diseño del formato de satisfacción al cliente	47
3.2.2 Aplicación del instrumento de medición de satisfacción de los clientes de la alcaldía municipal de Ocaña	48
3.2.3 Resultados de la Encuestas	48
3.2.3.1 Acciones preventivas y correctivas diferentes	50
3.2.3.2 Tratamiento del servicio no conforme y las no conformidades	50
3.3 SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.	50
3.4 DESCRIPCIÓN DEL APOYO REALIZADO EN EL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DEL MECI	50
3.4.1.1 Actualización del Código de Ética.	51
3.4.1.2 Resultados de las Encuestas para la Actualización del Código de Ética	51
3.4.2 Mapa de procesos en la actualización del MECI	55
3.4.2.1 Procesos Estratégicos	56
3.4.2.2 Proceso Misionales	56
3.4.2.3 Proceso de Apoyo	56
3.4.2.4 Proceso de Evaluación	57
4. DIAGNÓSTICO FINAL	58
5. CONCLUSIONES	59
6. RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFIA	61
REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS	62
ANEXOS	63

## LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Matriz DOFA del diagnóstico de la dependencia de Control Interno	19
Cuadro 2. Descripción de las actividades a realizar	22
Cuadro 3. Cronograma de actividades	24
Cuadro 4: Planificación del Diagnóstico.	34
Cuadro 5. Valor designado a cada pregunta	35
Cuadro 6. Criterios de Evaluación	35
Cuadro 7. Resultados Generales del Diagnóstico del Sistema PQRS	37
Cuadro 8. Número Usuarios Atendidos	47

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura organizacional de la Alcandía Municipal de Ocaña	17
Figura 2. Diagrama de Flujo Sistema PQRS	29
Figura 3. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno	32
Figura 4. Etiqueta para el Buzón de Sugerencias.	39
Figura 5. Pendón informativo del Buzón de Sugerencias.	40
Figura 6. Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	45
Figura 7. Formato de Seguimiento PQRS.	46
Figura 8. Mapa de Procesos Actualización del MECI.	55

## LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Representación de puntaje por ítem	36
Grafico 2. Resultados de Encuesta de Satisfacción en porcentaje.	49
Grafico 3. Promedio de Resultados Encuesta de Satisfacción en porcentaje.	49
Gráfico 4. Principios y Valores.	52
Gráfico 5. Otros Principios y Valores.	54



## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato de encuesta Diagnóstico inicial del sistema PQRS	64
Anexo B. Acta N°. 001	66
Anexo C. Acta N°. 002	68
Anexo D. Acta de Entrega del Buzón de Sugerencias y Pendón Informativo	70
Anexo E. Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	71
Anexo F. Resolución Para Adoptar El Manual PQRS	87
Anexo G. Formato de Satisfacción de la Atención Recibida	90
Anexo H. Consolidado: Formato de Satisfacción de la Atención Recibida	91
Anexo I. Circular No. 012	93
Anexo J. Decreto No. 943 De 2014	94
Anexo K. Folleto Código De Ética	97
Anexo L. Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	99

## RESUMEN

El presente informe plasma toda la información pertinente a las actividades ejecutadas durante 16 semanas en la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Ocaña, ubicada en la Carrera 12 No. 10 – 42 del Palacio Municipal; esta Entidad fundamental de la división político administrativa del estado, le Corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, Construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes.

Para la realización del informe final se realizó una descripción detallada de las actividades desarrolladas en la Pasantía efectuada en la Alcaldía de Ocaña; estas consistieron en la documentación e implementación del Sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y Satisfacción del cliente y del apoyo en la actualización del Sistema de Control Interno MECI, armonizado con el diseño de estrategias para el mejoramiento de los procesos administrativos de la oficina de Control Interno de la Alcaldía del Municipio de Ocaña, además presentando aquí la fundamentación teórica, conceptual y legal de dichos sistemas.

Este proyecto inició con la realización de un Diagnóstico Inicial el cual dio a conocer el estado en el que se encontraba la Oficina de Control Interno de Alcaldía Municipal en cuanto al desarrollo y cumplimiento de los requisitos del Sistema PQRS y así como en lo concerniente a la Satisfacción del Cliente, en el cual se identificaron fortalezas y Debilidades que influyen tanto positiva como negativamente en el funcionamiento interno de la Administración. Luego de esto se generaron las estrategias y propuestas para el diseño o ajustes de cada uno de los elementos del Sistema PQRS, desarrollándose mediante la documentación y planes de sociabilización sobre el Sistemas PQRS, la implementación del Manual PQRS y de los Formatos del PQRS y Satisfacción del Cliente; así mismo brindado la capacitación de la actualización del Código de Ética a todo el recurso humano de la Alcaldía. En la etapa de documentación se describen las metodologías, instrumentos y actividades que se realizaron, mostrando los respectivos productos o resultados obtenidos. Por último se realiza un diagnostico final que describe los aspectos que mejoró y faltaron por mejorar.

Es relevante admitir que el desarrollo en el campo laboral mediante el cumplimiento de las pasantías es de gran importancia, ya que es la posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación profesional de manera satisfactoria, además de adquirir nuevos conocimientos a través de la experiencia del desarrollo de la misma que son de gran importancia para el comienzo del ejercicio de la profesión; Aparte de cumplir con el objetivo primordial que consiste en brindar a la Entidad un apoyo profesional en cuanto al desarrollo de sus actividades y búsqueda de soluciones a sus problemas.

## INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander trabaja en la creación de prácticas que generen progreso y cambio dentro de la administración, con el fin de mantener una cultura de control, mejorando y fortaleciendo la gestión pública; es por esto que la Alcaldía Municipal de Ocaña en cabeza de su Alcalde y los secretarios de Despacho están comprometidos en convertir a la entidad en un órgano eficiente, efectivo, eficaz y transparente, generando beneficios tales como el desarrollo de procesos óptimos dentro de la entidad pública y el impacto a nivel social.

Para el cumplimiento de sus objetivos, toda entidad debe ejecutar diversos procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento, teniendo siempre presente que todo estos empiezan y terminan en el cliente interno o externo, es por esto que es importante que cada uno de los responsables conozcan cómo interactúan sus actividades con los demás y cómo impacta en el resultado final.

En el presente informe se refleja el desarrollo de la pasantía realizada en la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Ocaña, la cual tiene como objetivo que el estudiante se involucre profesionalmente en los procesos Administrativos de las Entidades Publica.

Por lo tanto, en el desarrollo de la pasantía se diseñaron estrategias administrativas y de mejoramiento y seguimiento continuo del sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y la implementación de un sistema de medición de satisfacción que sirva como base para el mejoramiento de la Alcaldía Municipal de Ocaña, especialmente en la prestación de sus servicios; donde se destacan los procesos y avances que se ejecutaron en las actividades que se encuentran descritas en los diferentes ítems, las cuales fueron desarrolladas con absoluta responsabilidad y con la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación universitaria; que a su vez reflejan la contribución por parte del pasante en la reducción de la carga trabajo del funcionario competente; dando cumplimiento a las sugerencias y procedimientos emitidos por la Jefa de la Oficina de Control Interno para llegar a feliz término del trabajo en equipo.

En cumplimiento de las pasantías el fin es contribuir de manera óptima con los procesos Administrativos que se llevan a cabo en la oficina de Control interno y de esta manera ayudar al cumplimiento de los objetivos propuestos por la misma, y a su vez aportar nuevos conocimientos que puedan ser de utilidad para el progreso de las labores que se desarrollan en la Alcaldía y de este modo mejorar la eficiencia y eficacia del desempeño de la misma

# **1. DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE OCAÑA, NORTE SANTANDER.**

## **1.1 DESCRIPCIÓN BREVE DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA.**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 311 de la Constitución Nacional, a la Alcaldía Municipal de Ocaña, como entidad fundamental de la división político administrativa del Estado, le corresponde prestar los servicios públicos que determine la Ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las Leyes frente a sus habitantes, dándole especial énfasis al desarrollo del ser humano como eje fundamental de la sociedad.

Entre las Funciones de La Alcaldía Municipal de Ocaña tenemos:

Administrar los asuntos municipales y prestar los servicios públicos que determine la ley.

Ordenar el desarrollo de su territorio y construir las obras que demande el progreso municipal.

Promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.

Planificar el desarrollo económico, social y ambiental de su territorio, de conformidad con la ley y en coordinación con otras entidades.

Solucionar las necesidades insatisfechas de salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable, servicios públicos domiciliarios, vivienda recreación y deporte, con especial énfasis en la niñez, la mujer, la tercera edad y los sectores discapacitados, directamente y en concurrencia, complementariedad y coordinación con las demás entidades territoriales y la Nación, en los términos que defina la ley.

Velar por el adecuado manejo de los recursos naturales y del medio ambiente, de conformidad con la ley.

Promover el mejoramiento económico y social de los habitantes del municipio.

Hacer cuanto pueda adelantar por sí mismo, en subsidio de otras entidades territoriales, mientras éstas proveen lo necesario.

Las demás que le señale la Constitución y la ley.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> ALCALDÍA DE OCAÑA - NORTE SANTANDER. (En línea) Disponible en: [www.ocana-nortedesantander.gov.co](http://www.ocana-nortedesantander.gov.co)

**1.1.1 Misión.** Ocaña se perfila como un municipio Confiable y Participativo, por ser Entidad político-administrativa del Estado Colombiano le Corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, Construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes.<sup>2</sup>

**1.1.2 Visión.** “En el año 2020, Ocaña será un MUNICIPIO CONFIABLE, generador del progreso y desarrollo integral, en el que la participación constituya el eje fundamental para la creación y fortalecimiento de espacios sociales, económicos, culturales, ambientales y políticos, basados en los valores y en los principios de respeto y equidad”.<sup>3</sup>

**1.1.3 Objetivos de empresa.** Propender por el desarrollo económico y social del Municipio, para lograr el bienestar de la comunidad, principalmente la población vulnerable, la niñez, el adulto mayor y las madres cabeza de familia.

**1.1.4 Descripción de la estructura organizacional de la Alcaldía Municipal de Ocaña.** La estructura organizacional de la Alcaldía Municipal de Ocaña, está estructurada según el decreto 077 del 16 de Junio de 2004. El Funcionario responsable de la Alcaldía de Ocaña es el señor Alcalde Municipal JESÚS ANTONIO SÁNCHEZ CLAVIJO desde el primero de enero de 2014 hasta la actualidad.

**1.1.5 Descripción de la dependencia de Control Interno.** La oficina de Control Interno se encarga de coordinar el Sistema de Control Interno a través de la medición y evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de los sistemas de control existentes, brindando asesoría al Alcalde en la continuidad del proceso administrativo, la evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos. Entre sus funciones tenemos:

Asistir y asesorar al señor Alcalde y al Secretario de Despacho correspondiente, en la aplicación de las normas que rigen la administración Municipal y especialmente en lo relativo al manejo transparente y adecuado del personal al servicio de la Alcaldía Municipal.

Iniciar y adelantar los procesos disciplinarios contra los funcionarios de la administración en los términos establecidos en las normas de carrera administrativa y especialmente las contenidas en la Ley 734 de 2002, o la norma que la modifique o sustituya.

Servir de primera instancia en los fallos contra el actuar indebido del funcionario público Municipal. Reportar y enviar, previa autorización del Alcalde a la justicia ordinaria los fallos de primera instancia en los cuales sea condenado un funcionario público municipal.

---

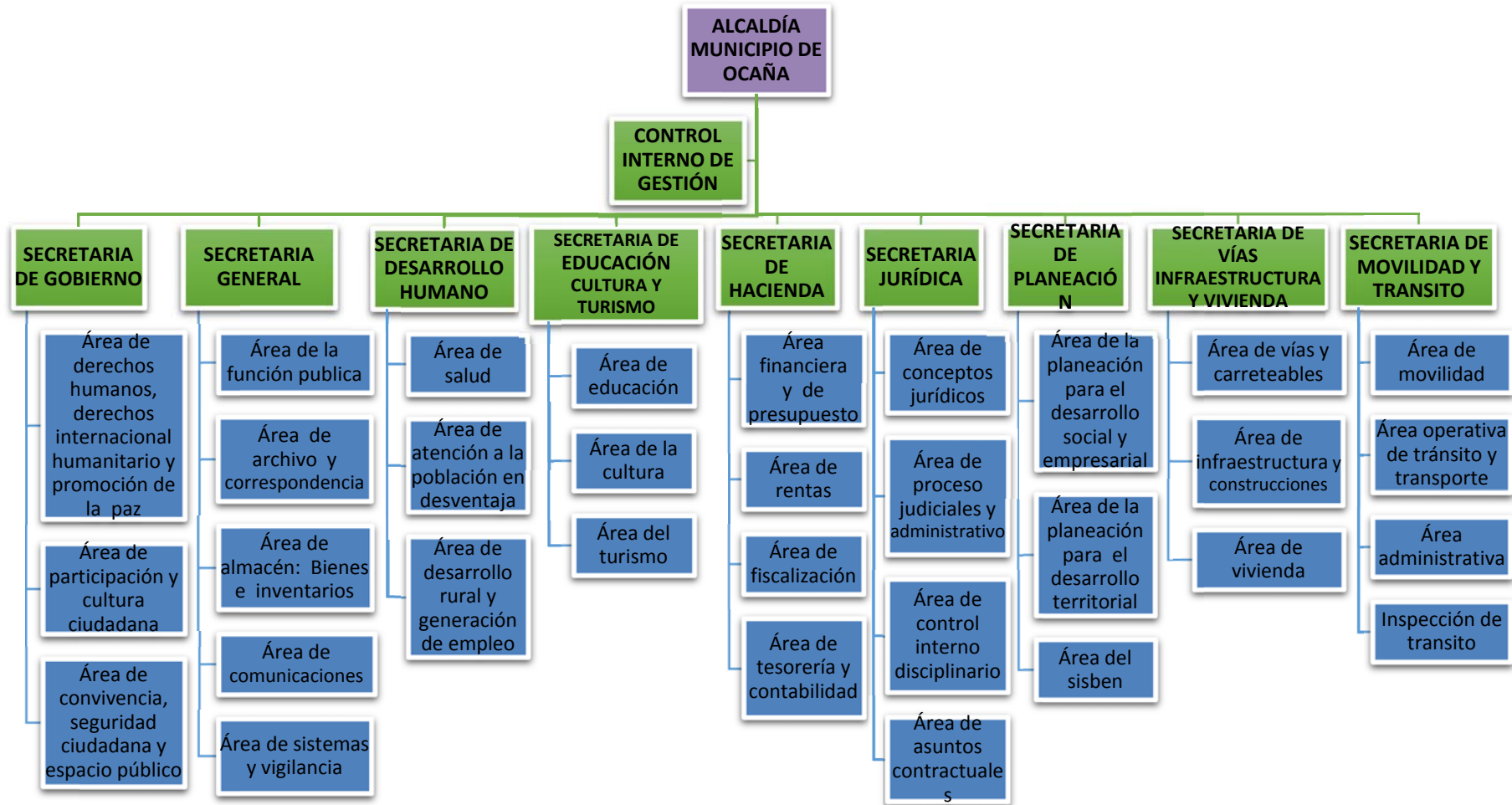
<sup>2</sup>Ibíd.

<sup>3</sup>Ibíd.

Informar oportunamente al señor Alcalde Municipal y a la comisión de personal y de carrera administrativa sobre el avance de los procesos que adelanta en contra de los funcionarios públicos municipales. Asistir y asesorar al señor Alcalde y al respectivo Secretario de Despacho en materia de capacitación a los funcionarios públicos municipales sobre los principios que rigen la administración pública municipal.

Coordinar y colaborar dentro de sus funciones disciplinarias las acciones y los procesos que adelanta la Oficina Jurídica del Municipio. Realizar acciones tendientes al establecimiento del Sistema de Control Interno dentro de su dependencia.

**Figura 1. Estructura organizacional Alcaldía Municipal de Ocaña**



## **1.2. DIAGNOSTICO INICIAL**

El buen manejo y cumplimiento de las funciones en la dependencia de Control interno es fundamental para contribuir en el buen desempeño de La Alcaldía Municipal De Ocaña, como Institución que brinda un buen servicio a la comunidad.

Al momento de iniciar la práctica se observó que la dependencia asume grandes responsabilidades con respecto a que coordina el Sistema de Control Interno a través de la medición y evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de los sistemas de control existentes, brindando asesoría al Alcalde en la continuidad del proceso administrativo, la evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos. Inicialmente se identificaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con las que cuenta la dependencia de Control interno, las cuales se analizaron creando estrategias empleando la Matriz DOFA.



**Cuadro 1.** Matriz DOFA del Diagnóstico de la dependencia de control Interno.

<b>MATRIZ DOFA</b>	Ambiente Externo	<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
	Ambiente Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La persona responsable de liderar las acciones de la dependencia, cuenta con amplia experiencia y manejo del sistema de Control Interno de la Alcaldía lo cual permite cumplir con las funciones de la dependencia.</li> <li>- Los planes y programas están alineados con el cumplimiento de la normatividad legal vigente.</li> <li>- El jefe de control interno realiza la evaluación del sistema y elabora el correspondiente informe ejecutivo en el que describe el nivel de desarrollo y el grado de efectividad del mismo, acorde con los objetivos de la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No hay registro de atención de las sugerencias, peticiones, quejas o reclamos recibidos por la ciudadanía.</li> <li>- La entidad a pesar de contar con una página web, esta no está en continua actualización, mostrando información de tiempo pasado.</li> <li>- El manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias no es usado como medio de apoyo para el entrenamiento de los funcionarios en los procedimientos e implementación del mismo.</li> <li>- No se tiene en cuenta de forma adecuada la opinión de los grupos de interés debido a la falta de un sistema de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, lo que limita la mejora en la prestación del servicio.</li> </ul>
	<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIA DO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La estructura organizacional de la Alcaldía Municipal establece relaciones de subordinación lo cual permite mantener un mayor control sobre las actividades.</li> <li>- Se cuenta con un modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2005, el cual se actualizará para</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la planificación, documentación, apoyo y acompañamiento en la actualización del MECI para dar cumplimiento a lo establecido por la ley, comprometiendo a la alta dirección en este proceso.</li> <li>2. Participación de pasante en administración de empresas en la actualización del modelo Estándar de control interno</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer un mecanismo efectivo para determinar la satisfacción de los clientes.</li> <li>2. Hacer seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Alcaldía.</li> <li>3. Diseñar estrategias en el sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la Alcaldía.</li> </ol>

Cuadro 1. (Continuación)

<p>generar un ambiente favorable al control, que a su vez sea efectivo como medio para lograr la transparencia, responsabilidad, eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de la gestión de la Alcaldía.</p> <p>- Oportunidad de realizar las Pasantías aplicando los conocimientos adquiridos en la carrera de Administración de empresas.</p>	<p>MECI.</p>	<p>4. Recomendar el uso adecuado del manual de PQRS como medio de apoyo para el entrenamiento de los funcionarios en los procedimientos e implementación del mismo.</p> <p>5. Mantener en continua actualización de la página web.</p> <p>6. Definir un mecanismo para la evaluación y revaluación del sistema PQRS.</p>
<p><b>AMENAZAS (A)</b></p>	<p><b>ESTRATEGIA FA</b></p>	<p><b>ESTRATEGIA DA</b></p>
<p>- Por la falta de personal en la oficina se presenta desorganización ya que no se controla de forma adecuada la documentación, lo que genera que se retarde el desarrollo de actividades que se soportan con dicha documentación.</p> <p>- No están establecidos procesos orientados a la medición de la satisfacción del cliente.</p>	<p>1. Implementar mecanismo eficiente y eficaz para la comunicación con los clientes.</p> <p>2. Poseer un mapa de procesos en donde se especifique la interacción de los procesos.</p>	<p>1. Hacer seguimientos a los planes de mejoramiento realizados en el sistema PQRS para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.</p> <p>2. Definir procedimientos documentados para, producto no conforme, las acciones correctivas y acciones preventivas.</p>

Fuente: Pasante del Proyecto.

**1.2.1. Planteamiento del problema.** Teniendo en cuenta el diagnóstico inicial realizado en la dependencia de Control Interno de la Alcaldía de Ocaña, se evidencia que no hay un manejo adecuado y oportuno a las peticiones, quejas y reclamos recibidos por la Alcaldía, y su nivel de rendimiento no es equivalente a la disposición de recursos. Además No hay elementos definidos para conocer el nivel de satisfacción que permita definir la percepción del cliente del desempeño de la entidad y así aprovecharlos para desarrollar programas de mejora.

Por consiguiente es de suma importante realizar un diseño de estrategias de mejoramiento y seguimiento continuo del sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y la implementación de un sistema de medición de satisfacción que sirva como base para el mejoramiento de la Alcaldía Municipal de Ocaña, especialmente en la prestación de sus servicios.

La necesidad que tiene la Alcaldía Municipal de Ocaña de actualizar el modelo Estándar de control interno MECI, aumenta las responsabilidades y funciones para el funcionario encargado de la dependencia de control interno por lo que conlleva a una acumulación de los procesos a realizar, generándose a futuro un inadecuado proceso de control interno que impide efectividad en los procesos, lo cual es de gran relevancia e impacto para la Alcaldía, los funcionarios, las partes interesadas y la comunidad en general quien se ven perjudicadas por la ausencia o deficiencia en los procesos, afectando la confiabilidad de la información y dificultando la toma de decisiones administrativas; lo que hace necesario que la dependencia cuente con más personal.

Por lo tanto, la participación y apoyo en la dependencia de Control Interno de un pasante en Administración de Empresas se presenta como una alternativa de solución para el cumplimiento de las responsabilidades y del propósito de lograr una mayor eficiencia de los recursos, alcanzando una estandarización en los procesos e implementando una cultura organizacional en toda la entidad, enfocando todos estos propósitos a brindarle a los clientes y comunidad en general un excelente servicio.

### **1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTIA**

**1.3.1 Objetivo General.** Diseñar estrategias para el mejoramiento de los procesos administrativos de la oficina de control interno de la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander.

**1.3.2 Objetivos Específicos.** Diseñar y formulación del plan de mejoramiento del sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Elaborar el instrumento de medición de satisfacción de los clientes de la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander.

Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento realizados en el sistema PQRS para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.

Participar y apoyo del proceso de actualización del modelo estándar de Control Interno MECI.

## 1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA PASANTIA

**Cuadro 2.** Descripción de las Actividades a realizar

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar
<p>Diseñar estrategias para el mejoramiento de los procesos administrativos de la oficina de control interno de la alcaldía municipal de Ocaña, Norte de Santander.</p>	<p>Diseñar y formulación del plan de mejoramiento del sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).</p>	<p>Realización de un diagnóstico inicial y verificar cuales de los requisitos específicos del sistema PQRS se cumplen.</p> <p>Implementación del Manual del sistema PQRS para la Alcaldía Municipal de Ocaña</p> <p>Se diseñan los formatos de solicitudes, de registro y evaluación del sistema PQRS.</p>
	<p>Elaborar el instrumento de medición de satisfacción de los clientes de la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander.</p>	<p>Se diseña una encuesta que sirva como instrumento de medición de satisfacción de los clientes de la Alcaldía municipal de Ocaña, NS.</p> <p>Aplicación del instrumento de medición de satisfacción a los clientes de la Alcaldía municipal de Ocaña, NS.</p> <p>Análisis de los resultados de la encuesta aplicada como mecanismo eficiente y eficaz para la comunicación con los clientes.</p>
	<p>Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento realizados en el sistema PQRS para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.</p>	<p>Realización de un seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Alcaldía Municipal de Ocaña, NS.</p>

Cuadro 2. (Continuación)

		Elaboración de una estructura documental para la caracterización de los procesos, procedimientos, instructivos y formatos a realizar en el PQRS, para revisión y ajuste de los mismos.
	Participar y apoyo del proceso de actualización del modelo estándar de Control Interno MECI.	Se efectúa la documentación del apoyo realizado en el proceso de actualización del MECI  Elaboración de un mapa de procesos en donde se especifique la interacción de los procesos en la actualización del MECI.

Fuente: Pasante del proyecto.

## 1.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**Cuadro 3.** Cronograma de actividades

CRONOGRAMA																	
OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseñar y formulación el plan de mejoramiento del sistema de Peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias (PQRS).	Realización de un diagnóstico inicial y verificar cuales de los requisitos específicos del sistema PQRS se cumplen.																
	Implementación del Manual del sistema PQRS para la Alcaldía Municipal de Ocaña																
	Se diseñan los formatos de solicitudes y de registro del sistema PQRS.																
Elaborar el instrumento de medición de satisfacción de los clientes de la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander.	Se diseña una encuesta que sirva como instrumento de medición de satisfacción de los clientes de la Alcaldía municipal de Ocaña, NS.																
	Aplicación del instrumento de medición de satisfacción a los clientes de la Alcaldía municipal de Ocaña, NS.																



## 2. ENFOQUES REFERENCIALES

### 2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL

**2.1.1 Control Interno<sup>4</sup>.** Conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender. Es un proceso diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos incluidos en las categorías de: Eficacia o eficiencia de las operaciones y Confiabilidad de la información financiera.

**2.1.2 Sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)<sup>5</sup>.** Una petición, queja, reclamo o sugerencia, es un servicio que se ofrece a toda la ciudadanía en general con el fin de abrir un espacio para recepcionar las diferentes inquietudes que se presenten en torno a las actividades, programas o proyectos en general que se encuentre desarrollando la administración municipal. Lo anterior permite que el ciudadano pueda tener contacto directo con los funcionarios de dicha entidad y recibir respuesta de manera más eficiente a sus inquietudes.

**2.1.3 Alcance Sistema PQRS<sup>6</sup>.** El Alcance del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias - PQRS se establece como la recepción, distribución, control eficiente y eficaz y una adecuada atención y solución integral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los grupos de interés que satisfaga las necesidades y retroalimente el sistema de mejoramiento interno de las instituciones.

El sistema estará soportado sobre cuatro ejes fundamentales:

**1. Petición:** Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el Cliente tiene derecho a presentar a la Gobernación de La Guajira.

**2. Queja:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.

**3. Reclamo:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con el servicio prestado.

---

<sup>4</sup> Manual de implementación MECI 1000:2005 del DAFP, versión 2

<sup>5</sup> NTC ISO 9001: 2008; Norma Técnica Colombiana. Sistema de Gestión de la Calidad Requisito 7.2.3 Comunicación con el Cliente.

<sup>6</sup> *Ibíd.*



**4. Sugerencias:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Se debe tener en cuenta las siguientes definiciones:

**Satisfacción Del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

**Derecho De Información:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las Oficinas Públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, a la Ley y las disposiciones de la Institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.

**2.1.4 Funciones específicas del Sistema PQRS<sup>7</sup>.** Recibir, radicar y dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos, presentadas por los usuarios, dentro de los términos legales establecidos.

Recibir las respuestas dadas a las peticiones, quejas y reclamos, por los funcionarios competentes y enviarla oportunamente vía correo o entregarla personalmente al destinatario, cuando este se acerque a recibirla.

Vigilar que se dé respuestas oportunas y eficaces a cada una de las peticiones, quejas y reclamos formuladas por los usuarios de la entidad.

En caso de detectar que el funcionario responsable de dar la respuesta a la petición, queja o reclamos, según el caso, ha omitido el cumplimiento de tal deber, informarlo oportunamente a su jefe inmediato, con el fin de tomar los correctivos del caso.

Archivar las peticiones, quejas y reclamos con sus respectivas respuestas, de acuerdo con el área responsable.

Brindar información y orientación al usuario, en todo lo relacionado con el sistema de peticiones, quejas y reclamos.

Preparar un informe mensual para el Director de la Unidad de Registro, de las peticiones, quejas y reclamos recibidos, indicando el nombre del funcionario responsable y la fecha en que se dio respuesta, para efectos de conocer la oportunidad de las mismas y aplicar las medidas que sean necesarias.

Analizar periódicamente la información recibida por medio de las peticiones, quejas y reclamos, para establecer planes de acción dirigidos al mejoramiento continuo de los servicios prestados por la entidad.

---

<sup>7</sup> *Ibíd.*

Brindar información y orientación en temas relacionados con los servicios registrales y demás funciones legales que presta la entidad, a los usuarios que lo soliciten.

**2.1.5 Características del sistema PQRS<sup>8</sup>.** Servir de herramienta para la toma de decisiones operativas que se conviertan en acciones correctivas y preventivas.

Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos.

Identificar las buenas acciones que se presenten con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación.

Contribuir a la labor evaluativa y de revisión del desempeño de la institución.

Contribuir al logro de los objetivos institucionales.

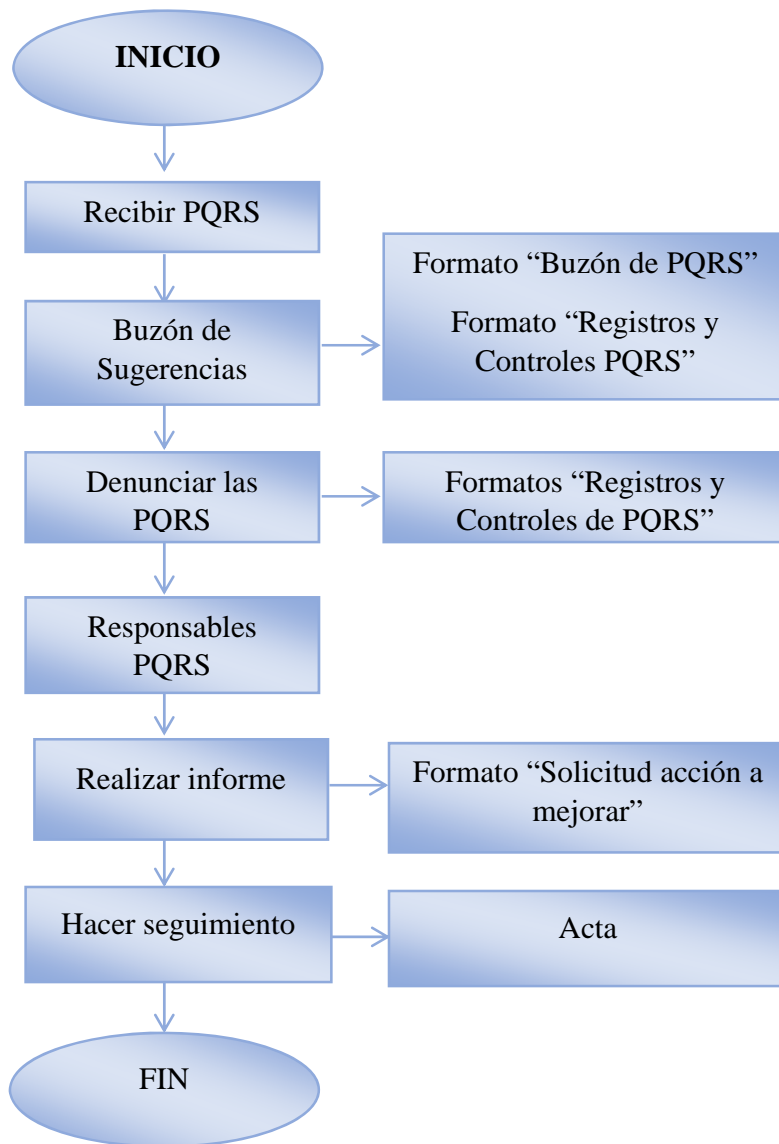
**2.1.6 Diagrama De Flujo del Sistema PQRS<sup>9</sup>.** Procedimiento de manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. (Véase la Figura 2 Pág.24).

---

<sup>8</sup> *Ibíd.*

<sup>9</sup> Manual de Procedimientos Sistema Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Versión 01. Noviembre 2008

**Figura 2. Diagrama de Flujo Sistema PQRS<sup>10</sup>.**



**Fuente.** Manual de Procedimientos Sistema PQRS. Versión 01, Noviembre 2008.

---

<sup>10</sup> *Ibíd.*

**2.1.7 Concepto Del MECI<sup>11</sup>.** El Modelo Estándar de Control Interno — MECI, es una herramienta de gestión y dirección que le permite a la dirección y sus funcionarios garantizar la eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones y el cumplimiento de su misión a través de la prevención de riesgos, la corrección de desviaciones y la evaluación de la gestión institucional a fin de generar confianza y transparencia con sus grupos de interés. Es un Modelo que tiene como fin servir de control para que las entidades del Estado logren cumplir con sus objetivos institucionales y con el marco legal aplicable a ellas.

El Modelo Estándar de Control Interno para entidades del Estado, se genera tomando como base el artículo 1° de la Ley 87 de 1993, el cual se encuentra compuesto por una serie de Subsistemas, Componentes y Elementos de Control que se establecen dentro del ciclo de mejoramiento continuo (PHVA: planear, hacer, verificar, actuar). El Modelo Estándar de Control Interno que se establece para las entidades del Estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

Partiendo del Subsistema de Control Estratégico en el cual se crea el ambiente organizacional necesario para mantener el sistema y se organiza la entidad de manera tal que el control sea transversal a todas sus actividades; así mismo, en este subsistema se evita la exposición de la entidad a los distintos riesgos propios de su razón de ser, agotando la etapa del Planear.

El segundo subsistema, el de Control de Gestión, operacionaliza el control dentro de la entidad por medio de todas aquellas actividades de control necesarias para garantizar el cumplimiento de sus objetivos, y además indica, como se debe desarrollar la captura y procesamiento de la información, y la creación de canales efectivos de comunicación para que la toma de decisiones sea basada en hechos reales, por este medio se desarrolla el Hacer.

Por su parte, el tercer y último subsistema, el de Control de Evaluación, logra que los funcionarios evalúen los controles y la gestión de la entidad, y le da un papel importante a las Oficinas de Control Interno y los Órganos de Control como evaluadores independientes del sistema, llevando a cabo el Verificar. Para finalizar se llevan a cabo planes de mejoramiento institucional, por procesos e individual, terminando con el Actuar del ciclo de mejoramiento continuo.

**2.1.8 Principios Del MECI<sup>12</sup>.** Entre los principios más importantes tenemos:

**a. Autocontrol:** Capacidad de cada servidor público para controlar su trabajo y detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados.

---

<sup>11</sup> Cartilla de Conceptos del Modelo Estándar de Control Interno - DAFP

<sup>12</sup> *Ibíd.*

**b. Autorregulación:** Capacidad institucional de aplicar métodos y procedimientos de manera participativa que permitan el desarrollo e implementación del control interno, bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

**c. Autogestión:** capacidad institucional para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz, la función administrativa.

**2.1.9 Estructura del Método Estandarizado de Control Interno<sup>13</sup>.** La estructura del MECI está conformada por: (Véase la Figura 3 Pág. 27).

**Subsistema:** constituye un primer nivel de desagregación, mediante el cual es posible distinguir las grandes partes que conforman el sistema y sus características sin que se afecte su totalidad.

**Componentes:** constituye un segundo nivel, para a través de ellos determinar las partes del subsistema, sin que éstas pierdan su caracterización como parte del sistema.

**Elementos:** se establecen como aquellos que definen cada una de las partes de los componentes, que si bien pueden distinguirse separadamente se mantienen interconectados con otros, con el fin de que el sistema no pierda su esencia.

El marco conceptual del Modelo, establecido mediante el Decreto 1599 del 2005, Sienta las bases conceptuales y técnicas bajo los cuales se estructura”. En el siguiente gráfico podemos observar dicha estructura.

---

<sup>13</sup> Manual de implementación MECI 1000:2005, DAFP; Decreto 4110 de 2004, DAFP.

**Figura 3. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno.**



Fuente. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

## **2.2 ENFOQUE LEGAL**

**2.2.1 Enfoque Legal del Sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).** La Ley 190 de 1995 en su artículo 55 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para los derechos de petición; medios tecnológicos o electrónicos disponibles (ley 962 de 2005) para la atención a las peticiones, quejas, reclamaciones o sugerencias.

La Ley 1474 Estatuto Anticorrupción en su Artículo 76 establece la necesidad de tener 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.

Así mismo, expresa la obligación de contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.

Decreto 2641 de 2012, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano como instrumento preventivo para el control de la gestión.

**2.2.2 Enfoque Legal del MECI.** Artículo 209 de la Constitución Política: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

**Artículo 269 de la Constitución Política:** En las entidades públicas las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de Control Interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

**Ley 87 – 1993:** Establece normas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del estado y dicta otras disposiciones.

**Ley 489 – 1998:** Dicta normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del Orden Nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 2145 - 1999:** Dicta normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las entidades y organismos de la administración pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 1599 de 2005:** Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

### 3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO

#### 3.1 DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para llevar a cabo el auto diagnóstico del Sistema PQRS en la Alcaldía del Municipio de Ocaña de acuerdo a las pautas generales, emitida por el consejo asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, se aplicó la encuesta diseñada para el Diagnóstico Inicial Del Sistema PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos Y Sugerencias).

**3.1.1 Planificación del Diagnóstico.** Para llevar a cabo esta actividad se organizó un cronograma de visitas a los despachos para explicar el manejo de la encuesta cómo diligenciarla y solucionar dudas. A continuación se muestra el cronograma que se realizó para llevar a cabo el diagnóstico. Ver cuadro 4.

**Cuadro 4:** Planificación del Diagnóstico.

<b>PLANIFICACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INICIAL</b>		
1. Recopilar información mediante la encuesta de diagnóstico inicial del Sistema PQRS. 2. Encuestar a los empleados públicos de cada despacho con más experiencia en su labor. 3. Analizar los resultados de la encuesta para poder evaluar el estado actual del Sistema PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos Y Sugerencias).		
<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>		
<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>LUGAR</b>
Marzo 28	8-12 am	Sala de juntas del despacho de la Alcaldía Municipal de Ocaña
<b>DEPENDENCIAS A PRACTICAR LA ENCUESTA</b>		
Secretaria de Gobierno Secretaria General Secretaría de Desarrollo Humano Secretaria de Planeación Secretaria de Movilidad y Transito	Secretaria de Educación Cultura y Turismo Secretaria de Hacienda Secretaria Jurídica Secretaria de Vías Infraestructura y Vivienda	
<b>RECURSOS</b>		
Recursos Humanos: Personal encuestado, Jefes de las dependencias Recursos Físicos: Papelería (encuestas)		

Fuente. Pasante del Proyecto.

Para realizar el diagnóstico se tuvo en cuenta la encuesta de diagnóstico Inicial del Sistema PQRS. Ver Anexo 1, la determinación de la unidad muestral y las herramientas estadísticas para el análisis de los resultados.



Estas actividades de diagnóstico se realizaron con los 9 funcionarios de planta de la administración en su orden: Secretaria de Gobierno, Secretaria General, Secretaría de Desarrollo Humano, Secretaria de Educación Cultura y Turismo, Secretaria de Hacienda, Secretaria Jurídica, Secretaria de Planeación, Secretaria de Vías Infraestructura y Vivienda, Secretaria de Movilidad y Transito; que tenía la entidad en el momento de aplicación de la misma el día 28 de marzo de 8:00 a.m. a 12 p.m. se aplicó solo a ellos ya que son los empleados con mayor conocimiento de la organización y mayor estabilidad laboral.

Previo a la aplicación de la encuesta se hizo una explicación sobre el manejo de la encuesta, como diligenciarla y los términos a que hace referencia.

**3.1.1.1 Ejecución del Diagnóstico.** En esta etapa se recopiló la información necesaria para medir que tan lejos estaba la Alcaldía Municipal de Ocaña de cumplir con los requisitos exigidos para el Sistema PQRS. Se determinó la existencia o no del Buzón de Sugerencias y los formatos, y si están siendo utilizados adecuadamente para su mejoramiento continuo.

Cada pregunta de la encuesta se le asignó un valor de cumplimiento para que los funcionarios lo asignaran a su juicio como lo indica el Cuadro 5.

**Cuadro 5.** Valor designado a cada pregunta

VALOR	INTERPRETACIÓN
0	No sabe
1	No se cumple
2	Se cumple insatisfactoriamente
3	Se cumple aceptablemente
4	Se cumple en alto grado
5	Se cumple plenamente

Fuente: Pasante del Proyecto.

Una vez realizado el diagnóstico se tabularon las encuestas y se analizaron de acuerdo con los Criterios de Evaluación de la Guía Armonización MECI. Ver Cuadro 6

A continuación encontramos el análisis de los datos aplicados a los funcionarios de planta de la Alcaldía Municipal de Ocaña, a cada uno de los 16 Ítems de la encuesta.

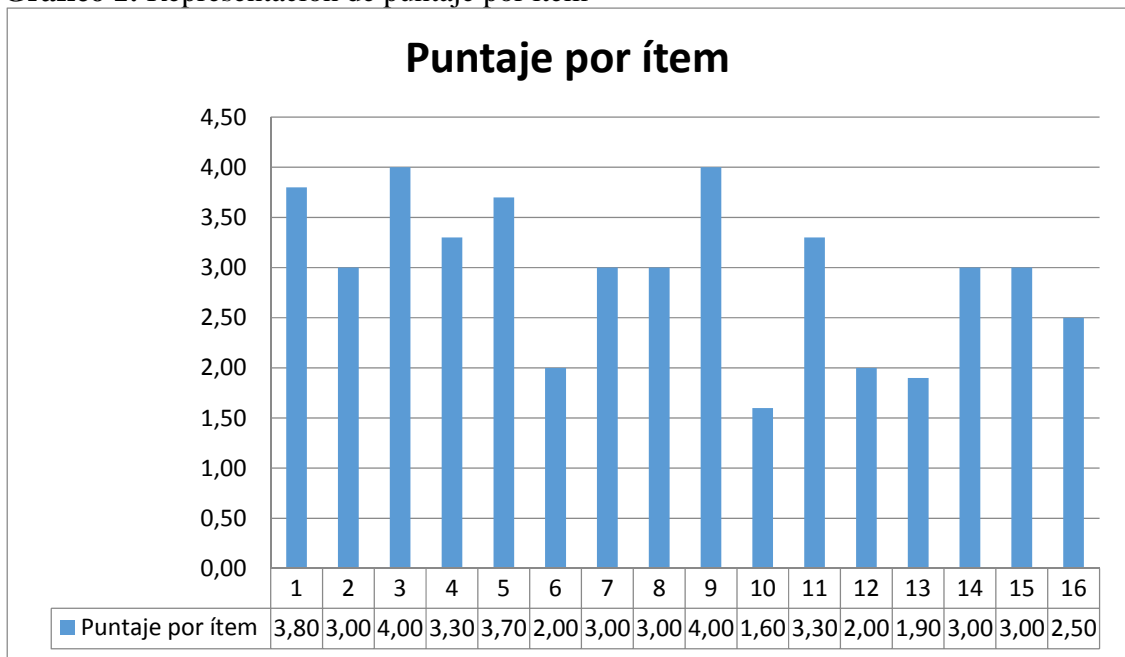
**Cuadro 6:** Criterios de Evaluación

RANGO	CRITERIOS
Puntaje Total entre 0 y 2	Inadecuado
Puntaje Total entre 2 y 3	Deficiente
Puntaje Total entre 3 y 4	Satisfactorio
Puntaje Total entre 4 y 5	Adecuado

Fuente: Guía Armonización MECI

**3.1.1.2 Resultados del Diagnóstico Sistema PQRS.** El nivel total de cumplimiento del Sistema PQRS en la Alcaldía Municipal de Ocaña (Norte de Santander), respecto a los requisitos establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno - MECI es de 2,94. Esta puntuación deja ubicado a este Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, según el rango de criterios, con una valoración DEFICIENTE. La interpretación de los puntajes obtenidos por cada uno de los 16 ítems de la encuesta se muestra en el siguiente gráfico, y el resultado general del diagnóstico en el Cuadro 7.

**Gráfico 1:** Representación de puntaje por ítem



Fuente. Datos realizados por la Pasante del Proyecto.

**Cuadro 7.** Resultados Generales del Diagnóstico del Sistema PQRS.

	ÍTEM	Puntaje por Ítem	Interpretación	Puntaje total del Sistema PQRS	Interpretación
1	Existe Manual de procedimientos del Sistema PQRS	3,80	Satisfactorio	<b>2,94</b>	<b>DEFICIENTE</b>
2	Procesos de divulgación y capacitación tendientes a fortalecer el uso del Manual de procedimientos del Sistema PQRS	3,00	Deficiente		
3	Disponibilidad y de fácil acceso el buzón de sugerencias.	4,00	Adecuado		
4	Formato claro para realizar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	3,30	Satisfactorio		
5	Formatos de registro de atención de las sugerencias, peticiones, quejas o reclamos recibidos por la ciudadanía.	3,70	Satisfactorio		
6	Medios efectivos que permiten recibir, manejar y dar respuesta a las quejas y reclamos de los grupos de interés.	2,00	Inadecuado		
7	Implementación de disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, peticiones y sugerencias; (Posterior a la prestación del servicio)	3,00	Deficiente		
8	Oportuna respuesta al cliente de su PQRS.	3,00	Deficiente		
9	El análisis de datos de los formatos del sistema PQRS proporciona información sobre la satisfacción del cliente.	4,00	Adecuado		
10	Seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Alcaldía.	1,60	Inadecuado		
11	Existen métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente.	3,30	Satisfactorio		
12	Eliminación de las causas de las no conformidades (quejas y reclamos) para que no vuelvan a ocurrir	2,00	Inadecuado		
13	Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas	1,90	Inadecuado		
14	Procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la toma de acciones, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción tomada.	3,00	Deficiente		
15	Se mantienen registros de las acciones correctivas y preventivas tomadas y de sus resultados	3,00	Deficiente		
16	Se cuenta con métodos, procedimientos y herramientas que apoyen los procesos de evaluación del Sistema PQRS?	2,50	Deficiente		

Fuente: Pasante del Proyecto.

El análisis de los resultados de la etapa de Diagnóstico expresados anteriormente en forma gráfica evidencia el estado real en que se encuentra el Sistema PQRS en la Alcaldía Municipal de Ocaña. Por lo cual, se diseñó y formuló un plan de mejoramiento del sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

### **3.1.1.3 Plan de mejoramiento del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (pqrs).**

El proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se describe como un sistema que capta la satisfacción del usuario; después de recibir el servicio, por distintos medios que la Alcaldía Municipal de Ocaña debe proveer. Esa manifestación del usuario es recibida, registrada y clasificada de acuerdo a los procesos que estén siendo afectados para luego ser direccionada a los responsable de dichos procesos y posteriormente solucionada en los términos legales; finalmente el proceso debe ofrecer una respuesta y retroalimentación a los usuarios.

Esta actividad nos permite recolectar información importantísima para determinar aspectos relevantes como, las necesidades del usuario, fallas en los procesos, aspectos de mejora entre otros aspectos.

Este no podría tener una visión integral sino cierra el ciclo y es allí donde debe ser el inicio para el proceso de mejoramiento de la calidad de los servicios.

**3.1.1.4 Buzón de Sugerencias.** Para llevara a cabo esta actividad se hizo una reunión para las PQRS con el secretario de gobierno, la secretaria de desarrollo comunitario, la jefa de la oficina de control interno y la estudiante pasante de UFPS. Se hizo acta para esta reunión. Ver Anexo 2

Se hizo un recorrido contando cuantos buzones había y se verificó que están cerrados con candados y las llaves no saben dónde están, por lo cual se acordó que va quedar un solo buzón en una sola Oficina de Desarrollo Comunitario.

Y seguidamente se fue a la oficina de la secretaria general para informar sobre lo que se va hacer como para quitar los demás buzones que están en las oficinas porque no tienen ningún funcionamiento

Para ahorrar recursos se propuso hacerle modificaciones al buzón existente como pintarlo, colocarle el logo de la alcaldía. (Véase la Figura 4 Pág. 34).

**Figura 4. Etiqueta para el Buzón de Sugerencias.**



Fuente: Pasante del Proyecto.

Además se propuso hacer un pendón informativo (Véase la Figura 5 Pág. 35). Encima del buzón para dar publicidad que existe un buzón de sugerencia, de igual forma se acordó hacer una reja para que las personas puedan ajustarse y así llenar el formulario del PQRS en donde estará el lapicero amarrado. También se acordó que el secretario de gobierno realice los respectivos ajustes necesarios de todo lo que se va hacer ya que esto se dará a conocer por los medios de comunicación por lo tanto se debe hacer todo correctamente y así dejar una buena imagen del trabajo que se está realizando y a su vez darle la oportunidad a la comunidad para que opine acerca de sus inconformidades.

Al Salir de la reunión la secretaria general se dirigió a quitar los buzones que no se le está dando ningún uso ya que ella es la única encargada de hacerlo para así ubicarla en un lugar.

El día 9 de mayo de 2014 la asesora de Control Interno, Lucenith Álvarez Cárdenas hace entrega a la Secretaría de Gobierno en cabeza del Doctor Alber Emiro Urquijo de un (1) buzón de sugerencias y un (1) pendón informativo. Ver Anexo 4.

Figura 5. Pendón informativo del Buzón de Sugerencias.



Fuente: Pasante del Proyecto.

**3.1.15 Procedimiento del Sistema PQRS.** A continuación se mostrara el procedimiento implementado para el eficaz y efectivo cumplimiento del Sistema PQRS.

**3.1.1.6 Recepción Y Direccionamiento De Las Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias.** La Oficina de Desarrollo Comunitario adscrita a la Secretaria de Gobierno es la dependencia encargada de recibir, tramitar y direccionar las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias, a los distintos servidores públicos de la Administración Municipal.

La atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias se compone de las siguientes actividades:

1. Recepción y direccionamiento de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
2. Resolución de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencia.
3. Seguimiento a la respuesta dada.
4. Análisis de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

En la entidad existen los siguientes medios para captar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias:

**Escrito:** En los casos en que las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se hagan por este medio, el documento debe ingresar por la ventanilla única, la cual lo reenvía de acuerdo a su contenido.

**Contacto Directo:** El usuario se dirige a la oficina de control interno disciplinario para manifestar su PQRS.

**Buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:** Los usuarios depositan en el buzón el formato de PQRS de la atención recibida con la administración Municipal Diligenciado. En el buzón deberán permanecer copias del formato mencionado, un lapicero y una breve explicación del uso que se debe dar al buzón, para el uso de los ciudadanos.

**Página web y correos institucionales:** En la página web de la Alcaldía existe un espacio en el cual los ciudadanos pueden colocar sus PQRS sin necesidad de dirigirse hasta la entidad y a través de éste mismo medio pueden recibir su respuesta. Las PQRS pueden llegar directamente a los correos de las dependencias para ser atendidas; en el caso que lleguen al correo de la página web en link peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se re direccionará PQRS a la oficina competente.

Los funcionarios asignados en cada oficina revisarán diariamente el correo electrónico.

**Teléfono:** Esta es otra forma en la cual los usuarios pueden colocar sus peticiones Quejas, reclamos y Sugerencias, sin necesidad de dirigirse hasta la entidad.

Pueden comunicarse directamente a las dependencias o la llamada puede ser recibida en la ventanilla de atención al usuario; en todo caso se dejará un registro en la base de datos. Cuando la PQRS es recibida en la ventanilla única, de este registro se envía copia a la dependencia correspondiente.

En los casos en los que se deban diligenciar los formatos y el usuario no puede hacerlo, el funcionario(a) que recibe la PQRS deberá colaborarle en el diligenciamiento del mismo.

**3.1.1.7 Requisitos para formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.** Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, podrán ser presentadas por cualquier persona en forma verbal, por escrito o vía internet y deberán contener:

- La designación del servidor público a la que se dirige.
- Datos personales de solicitante nombre, apellido, documento de identidad, dirección, correo electrónico y teléfono.,
- El objeto de la petición, queja, reclamo y sugerencia, debidamente sustentado
- La relación de los documentos que se acompañan si se aportan.
- Nombre legible del peticionario, sí es solicitud presencial o por escrito.
- Si se actúa por medio de apoderado, deberá presentarse el respectivo poder otorgado en forma legal.
- Si la petición, queja, reclamo y sugerencia, afecta a terceros, deberá indicarse el lugar donde se puedan citar o la afirmación de desconocerla.

**3.1.1.8 Recepción de las peticiones, quejas, reclamo y sugerencias.** La Administración Municipal de Ocaña resolverá las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, que se formulen la comunidad ya sea por escrito, verbal o correo electrónico. (Véase la Figura 6 Pág. 39).

**3.1.1.9 Términos.** El término para resolver las quejas, reclamos, sugerencias, será de tres (3) días hábiles requeridos para trasladar la queja a la dependencia Correspondiente y cuatro (4) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver la petición dentro de dicho término, se informará al interesado por escrito, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha que se ha establecido para que la dependencia contra la cual está dirigida la queja, reclamo, sugerencia, dé respuesta a la misma.

**3.1.1.10 Responsabilidades.** La responsabilidad de la implementación y puesta en funcionamiento del manual es de la Secretaria de Gobierno, Área de Desarrollo Comunitario y de la oficina de Control Interno para efectos de vigilar, controlar y hacer cumplir lo estipulado en el manual. Ver Anexo 3.

Implementar el buzón, poner en funcionamiento, actualizar y divulgar el procedimiento para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Es responsabilidad de Secretaria de Gobierno y el área de Desarrollo Comunitario.



Recibir las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio, dar oportuno traslado y velar por la pronta solución de los mismos. Es responsabilidad del área de Desarrollo Comunitario y control Interno.

Elaborar informe semestral para presentar al Señor Alcalde es responsabilidad de la oficina de control Interno.

Hacer seguimiento a la oportuna respuesta de las quejas, reclamos y sugerencias es responsabilidad de la oficina de control interno.

Archivar las quejas, reclamos y sugerencias, es responsabilidad de la oficina de Desarrollo Comunitario.

### **3.1.2 Implementación del Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.**

Según lo señalado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 se debe establecer y mantener un manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, donde se especifique los procedimientos a realizar y el desarrollo de formatos necesarios para el eficiente y eficaz funcionamiento del Sistema PQRS.

Por consiguiente, los funcionarios y la estudiante pasante de la UFPSO realizaron la implementación y actualización del manual, ingresando los procedimientos que hacían falta, haciendo las respectivas correcciones y estructurando el documento con los formatos exigidos para el mismo. Ver Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Anexo 5. Y la resolución por medio de la cual se adopta el manual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias satisfacción de la atención confiable y participativa del municipio Ocaña, en el Anexo 6.

El manual implementado tiene como propósito definir los mecanismos y herramientas a implementar y desarrollar por la Administración Municipal de Ocaña con el fin de atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía en general de manera efectiva y dar a conocer a la comunidad que la Alcaldía de Ocaña dispone de métodos para acoger y estudiar sus quejas, reclamos y sugerencias estableciendo acciones correctivas y preventivas frente a los mismos. El documento está compuesto por tres capítulos a saber:

I. La articulación del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el Plan de Desarrollo municipal confiable y participativo 2012-2015, acorde con el Modelo estándar de Control interno MECI.

II. Información general del procedimiento para la atención y solución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la administración municipal de Ocaña.

III. Adoptar legalizar e implementar el manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Alcaldía Municipal de Ocaña.

**3.1.3 Diseño e Implementación de los Formatos PQRS.** Se realizó una reunión donde se habló la importancia y necesidad de mejorar el procedimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, la cual es una herramienta que sirve para agilizar y mejorar la relación entre la comunidad y la Alcaldía Municipal de Ocaña, por lo tanto, se trató el tema de la implementación de nuevos formatos para la recepción de las PQRS y el seguimiento de los mismos. Ver Actas de la reunión en el Anexo 2 y Anexo 3.

Con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia del procedimiento de la entidad y por consiguiente dar un servicio confiable y participativo a la comunidad se estudiaron las siguientes propuestas:

Se presentaron 3 formatos de PQRS, para analizarlas y estudiarlas con los presentes, de los tres formatos el más acorde a la Alcaldía, teniendo en cuenta que este formato fuera de fácil comprensión por unanimidad se decidió por el formato número 2. (Véase la Figura 7 Pág. 40).

Implementar el buzón PQRS, con el formato número 2. Acordado por unanimidad de los presentes.

La oficina Desarrollo comunitario, en cabeza de la Doctora Yinay Rocío Álvarez se encargara de hacer una cartelera con los conceptos claros de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y pegarlo en su oficina.

Abrir el buzón 2 días a la semana, miércoles y viernes en la apertura deben estar presentes el área de Desarrollo Comunitario, Control Interno, Función Pública y Control Interno Disciplinario.

La oficina de Desarrollo Comunitario, La Doctora Yinay Álvarez se encargara de remitir las PQRS a la dependencia o área que le corresponda dar la información. Para esto se diseñó un formato de seguimiento de las PQRS recibidas. Ver figura 7.

Las dependencias tendrán 3 días para dar respuesta a la oficina de Desarrollo Comunitario. La oficina de Desarrollo Comunitario envía las respuestas a ventanilla única (ARCHIVO) que será la encargada de hacer la entrega inmediata.

Se acordó que el proceso debe durar 15 días hábiles. Así mismo el Secretario de Gobierno, se comprometió a dar a conocer por medios de comunicación, a la comunidad que la Alcaldía de Ocaña dispone de métodos para que expongan sus PQRS.

Por último se acordó que a partir del lunes 10 de marzo de 2014 se puede llegar hacer sus PQRS.

**Figura 6. Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.**

 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL <i>Ocaña</i> <i>Es Confiable</i></p>	 <p>Ocaña Municipio de Colombia EN DESEMPEÑO INTEGRAL DNP</p>									
<p><b>FORMATO DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL</b></p>										
Fecha: <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30px; text-align: center;">Día</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">Mes</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">Año</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> <td style="height: 20px;"> </td> <td style="height: 20px;"> </td> </tr> </table>	Día	Mes	Año				¿Oficina donde recibió la atención? <span style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">N°</span> _____			
Día	Mes	Año								
Marque con una X la opción deseada:										
	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> <td style="text-align: center;">Petición</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> <td style="text-align: center;">Queja o Reclamo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> <td style="text-align: center;">Sugerencia</td> </tr> </table>		<input type="radio"/>	Petición		<input type="radio"/>	Queja o Reclamo		<input type="radio"/>	Sugerencia
	<input type="radio"/>	Petición								
	<input type="radio"/>	Queja o Reclamo								
	<input type="radio"/>	Sugerencia								
Describa su petición, queja o reclamo y sugerencia	<table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>									
Dirección de su residencia, teléfono y/o correo electrónico	<table border="1" style="width: 100%; height: 60px;"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>									
Nombre: _____										
C.C.: _____ <span style="float: right;"><b>¡Gracias por su opinión!</b></span>										
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%; border: none;">                             Nombre: _____                              Fecha: _____                         </td> <td style="width: 40%; border: none; text-align: center; vertical-align: middle;"> <span style="font-size: 2em;">N°</span> _____                         </td> </tr> </table>		Nombre: _____ Fecha: _____	<span style="font-size: 2em;">N°</span> _____							
Nombre: _____ Fecha: _____	<span style="font-size: 2em;">N°</span> _____									

Fuente: Pasante del Proyecto.

Figura 7. Formato de Seguimiento PQRS.



SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

*"Confiables y participativos"*

FECHA	NRO DE PQRS	NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA DE CIUDADANIA	DIRRECCION O CORREO ELECTRONICO	DESCRIPCION DE LA PQRS	FUNCIONARIOS QUIEN RECIBE LA PQRS	PQRS ES REMITIDA A:	FECHA Y HORA DE REMISION	ENTREGADO A LA SECRETRIA DE:	RESPUESTA DEL RESPONSABLE

Fuente: Pasante del Proyecto

### 3.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Tener al cliente en cuenta no solo en el Alcaldía Municipal de Ocaña sino en cualquier entidad es de vital importancia, pues el cliente o usuario es la razón de ser de las organizaciones, además tener al cliente en cuenta en las actividades que se desarrollan en la Alcaldía, permite recopilar información muy importante que servirá para la retroalimentación de los procesos y de cierto modo permite evaluar la prestación del servicio que se brinda.

#### 3.2.1 Diseño del formato de Satisfacción del cliente

Para medir la satisfacción del cliente se diseñó un FORMATO DE SATISFACCION DE LA ATENCION RECIBIDA (Ver Anexo 7) en donde el cliente determinará el grado en que se han cumplido sus expectativas y sus requerimientos. Y para el seguimiento de este se creó un formato llamado CONSOLIDADO: FORMATO DE SATISFACCION DE LA ATENCION RECIBIDA (Ver Anexo 8).

El día 9 de mayo de 2014 se realizó una reunión en la Oficina de la Secretaría de Gobierno con el fin de planear y organizar la Prueba Piloto de las P.Q.R.S, (Ver Circular No. 012 en Anexo 9), y se acordó que la aplicación del formato de Satisfacción de la Atención Recibida se efectuaría los días 30 de mayo, 3 y 4 de junio de 2014.

Para identificar los usuarios a los cuales se les iba a realizar la encuesta, se determinaron los despachos que tienen contacto directo con el cliente y el número de usuarios promedio que se atienden por mes. A continuación se presentan el número de usuarios atendidos en promedio al mes en la Alcaldía de Ocaña estos datos:

**Cuadro 8. Número Usuarios Atendidos**

USUARIOS ATENDIDOS						
Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total Usuarios	Promedio Usuarios
2014	667	670	721	744	2802	700

Fuente: Registro de Usuarios Alcaldía Municipal de Ocaña.

Con los usuarios promedio atendidos en la Alcaldía a continuación se hallará el tamaño de la muestra para determinar la población a encuestar con la siguiente fórmula:

En donde:

n= Número de encuestas

z= 1.96 con un 95% de confianza

N= Población objetivo

p= 50% probabilidad de éxito

; = 5% error

<b>POBLACIÓN OBJETIVO (N)</b>	<b>Z</b>	<b>MUESTRA (n)</b>
700	1.96	248

El número de encuestas (n) se realizaron en los diferentes despachos de la Alcaldía en donde hay trato directo con los clientes estos despachos son:

Despacho del Alcalde	Secretaria de Educación Cultura y Turismo
Secretaria de Gobierno	Secretaria de Hacienda
Secretaria General	Secretaria Jurídica
Secretaría de Desarrollo Humano	Secretaria de Vías Infraestructura y Vivienda
Secretaria de Planeación	Secretaria de Movilidad y Transito

### **3.2.2 Aplicación del instrumento de medición de satisfacción a los clientes de la alcaldía municipal de Ocaña**

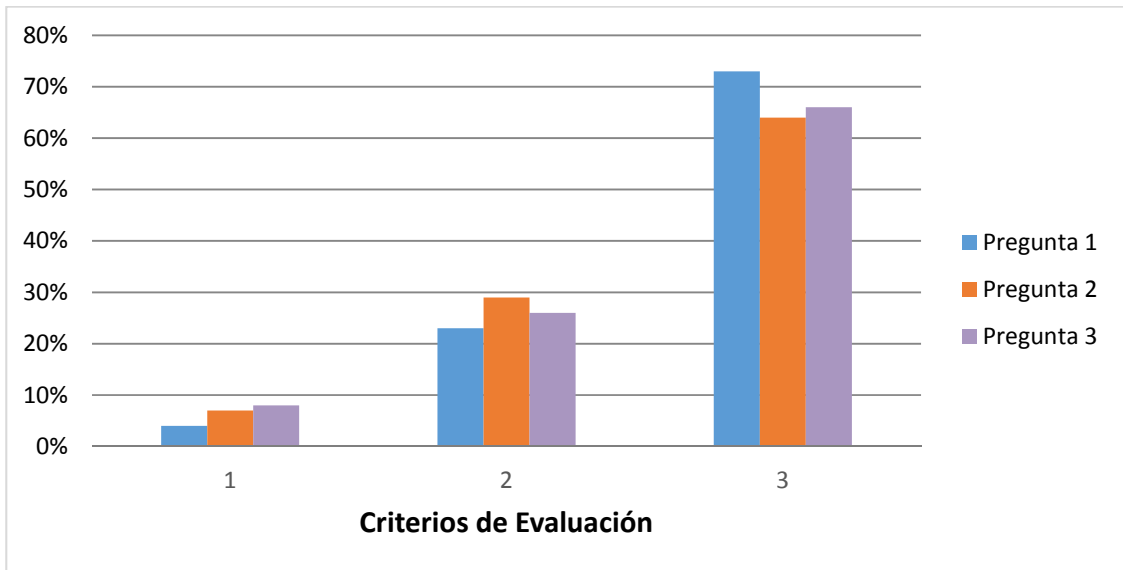
Para realizar la encuesta se escogieron los días 30 de mayo, 3 y 4 de junio de 2014 y personas al azar para que la información se manejara de una manera aleatoria y evitar que el sesgo en los resultados.

**3.2.3 Resultados de la encuesta.** A continuación se mostraran los resultados de la encuesta de Satisfacción aplicada.

**Criterios de evaluación:** 3: Bueno, 2: Regular, 1: Malo.

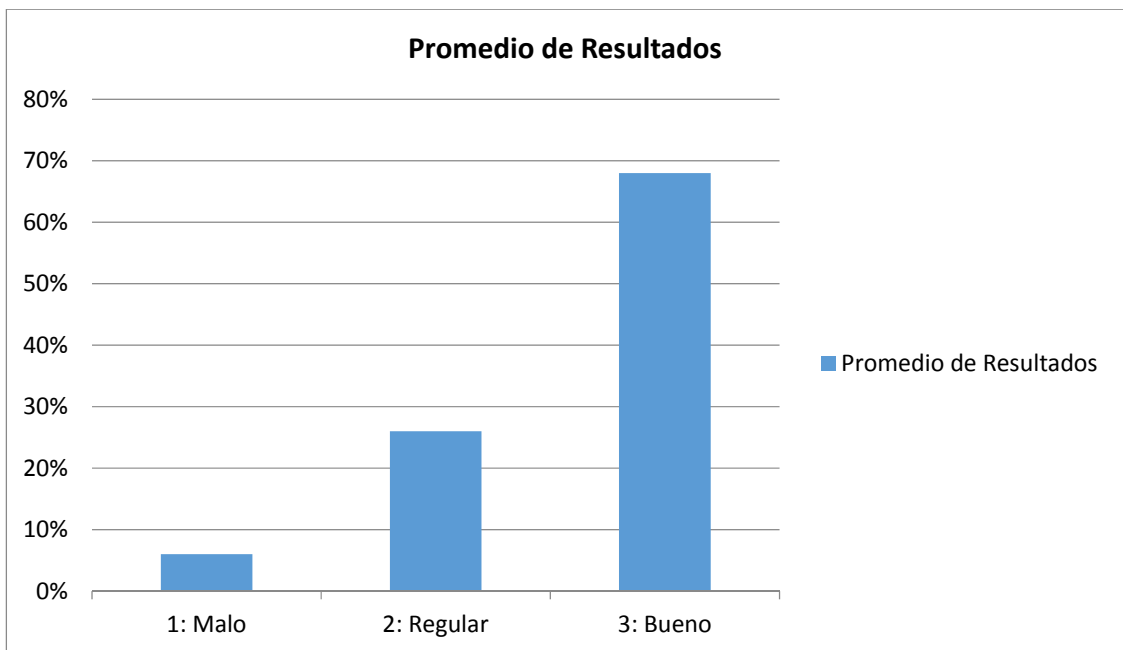
**Preguntas a realizar:** 1. Trato del funcionario, 2. Información y orientación brindada, 3. Calidad del servicio Recibido.

**Grafico 2. Resultados de Encuesta de Satisfacción en porcentaje.**



Fuente: Pasante del Proyecto.

**Grafico 3. Promedio de resultados encuesta de satisfacción en porcentaje.**



Fuente: Pasante del Proyecto.

De los resultados de la encuestas se puede concluir que los clientes califican su grado de satisfacción como bueno estos resultados se dan gracias a la prestación de servicio que

brindan los funcionarios a los usuarios, claro que esta satisfacción podría ser excelente si se hacen inversiones en mejorar el ambiente de trabajo.

Los resultados de esta información son tomados en consideración por el Comité de Control Interno y de Calidad de la entidad para disponer las acciones que considere apropiadas. De igual manera se evalúan en el proceso Revisión por la Dirección.

**3.2.3.1 Acciones preventivas y correctivas direfentes.** La implementación del buzón de Quejar, Reclamos, Peticiones y Sugerencias es una herramienta eficiente para recolectar información sobre falencias u oportunidades de mejorar que se puedan dar por eso, la toma de acciones correctivas y preventivas son esenciales para que se puedan hacer correcciones o prevenir que sucedan nuevos inconvenientes y así lograr la satisfacción del cliente.

**3.2.3.2 Tratamiento del servicio no conforme y las no conformidades.** Un servicio no conforme es el incumplimiento a uno o varios requisitos, afectando la satisfacción de los usuarios. Una no conformidad son aquellos incumplimientos de requisitos tanto de la norma como legales identificados internamente que aún no han afectado al cliente.

La ejecución de este procedimiento se hizo mediante la documentación e implementación del mismo en el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias establecido en el Anexo 3 en él se determinan los responsables del procedimiento y las actividades a seguir para el control del servicio no conforme.

### **3.3 SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.**

La oficina de Control Interno, Desarrollo comunitario y Control Disciplinario, será la encargada de hacer el seguimiento, control y evaluación a las acciones o soluciones que se den en las dependencias producto de la petición, queja, reclamo o sugerencia. La oficina de control Interno deberá presentar informes semestrales al Señor Alcalde. Ver Anexo 12

### **3.4. DESCRIPCIÓN DEL APOYO REALIZADO EN EL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DEL MECI**

La Jefe de la Oficina de Control Interno la Doctora Lucenith Álvarez Cárdenas perteneciente a la Alcaldía Municipal de Ocaña y a su vez Jefe Inmediata de la respectiva pasantía, para llevar a cabo los procesos de Actualización del MECI en la Alcaldía de Ocaña lo primero que se hizo fue dar Conocimiento de los ajustes necesarios a realizar para adaptar en su interior los cambios surtidos en la actualización del MECI, dentro de los siete meses siguientes a la publicación del Decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI. (Ver Anexo 10.).

Para el efecto de la actualización deberán cumplir las siguientes fases de acuerdo con lo señalado en el Manual Técnico:



- Fase 1. Conocimiento (1 mes)
- Fase 2. Diagnóstico (1 mes)
- Fase 3. Planeación de la actualización (1 mes)
- Fase 4. Ejecución y Seguimiento (3 meses)
- Fase 5. Cierre (1 mes)

Como pasante se participó en el apoyo de las actividades que realizaron en la actualización principalmente en lo que se refiere a la actualización del Código de Ética que hace parte de los procesos de actualización del Control Interno MECI.

**3.4.1.1 Actualización del Código de Ética.** Para el Desarrollo de esta actividad, primero se realizó una encuesta en las 34 áreas existentes en la Alcaldía Municipal de Ocaña, donde se obtuvieron los siguientes resultados.

**3.4.1.2 Resultados de las Encuestas para la Actualización del Código de Ética.** A continuación se mostraran los resultados de la encuesta aplicada.

**Total De Áreas O Dependencias Encuestadas: 34**

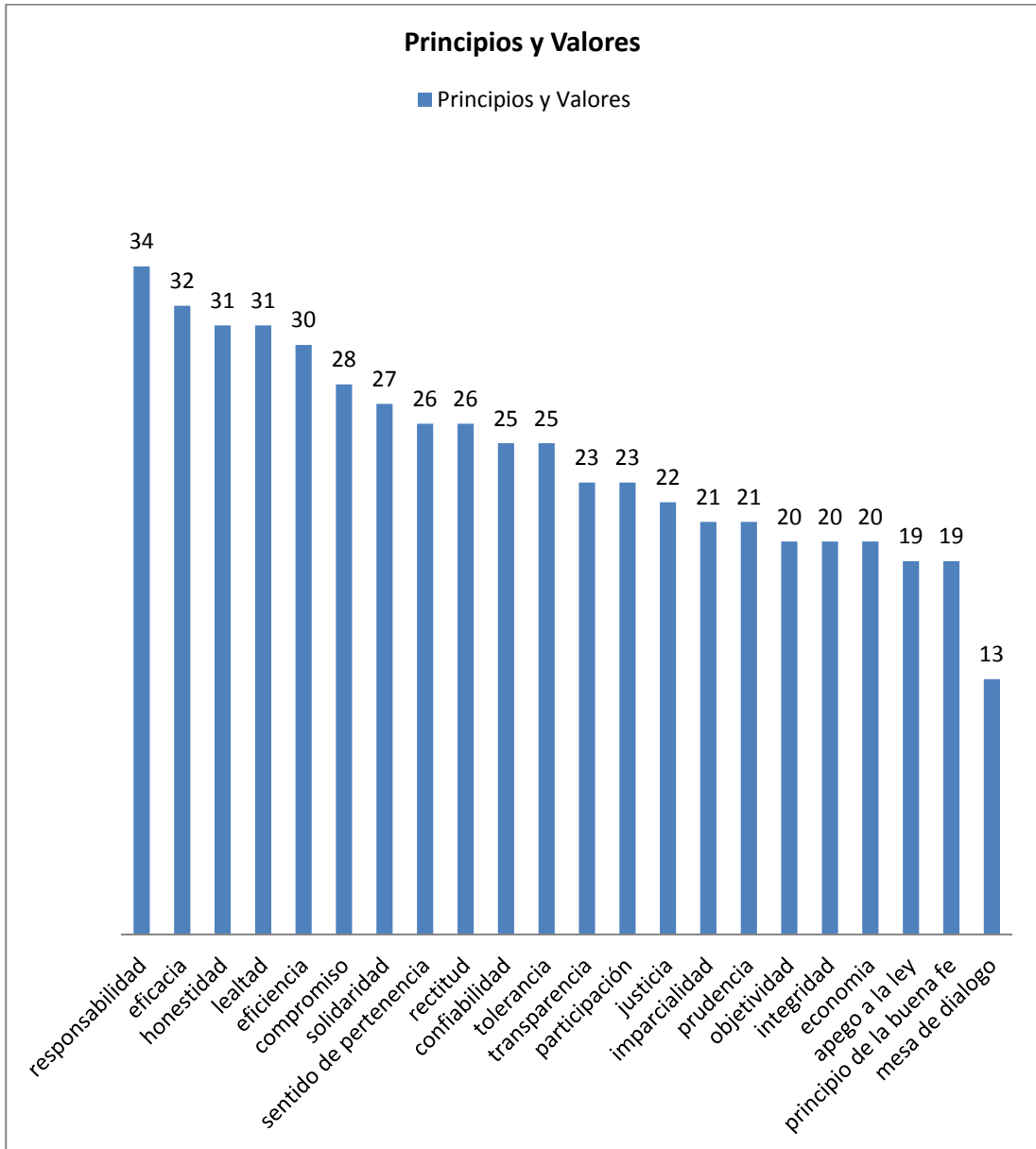
**Preguntas a realizar:** 1. Los Principios y Valores con los que más se Identifica. 2. Otros Principios y Valores con los que se puede Identificar.

### **1. Los Principios y Valores con los que más se Identifica**

Confiabilidad: 25  
Justicia: 22  
Objetividad: 20  
Compromiso: 28  
Responsabilidad: 34  
Mesa De Dialogo: 13  
Apego A La Ley: 19  
Honestidad: 31  
Eficacia: 33  
Rectitud: 26  
Transparencia: 23  
Integridad: 20  
Sentido De Pertenecía: 26  
Principio De La Buena Fe: 19  
Imparcialidad: 21  
Participación: 23  
Tolerancia: 25  
Solidaridad: 27  
Prudencia: 21  
Economía: 20  
Eficiencia: 30

Lealtad: 31

**Gráfico 4. Principios y Valores.**

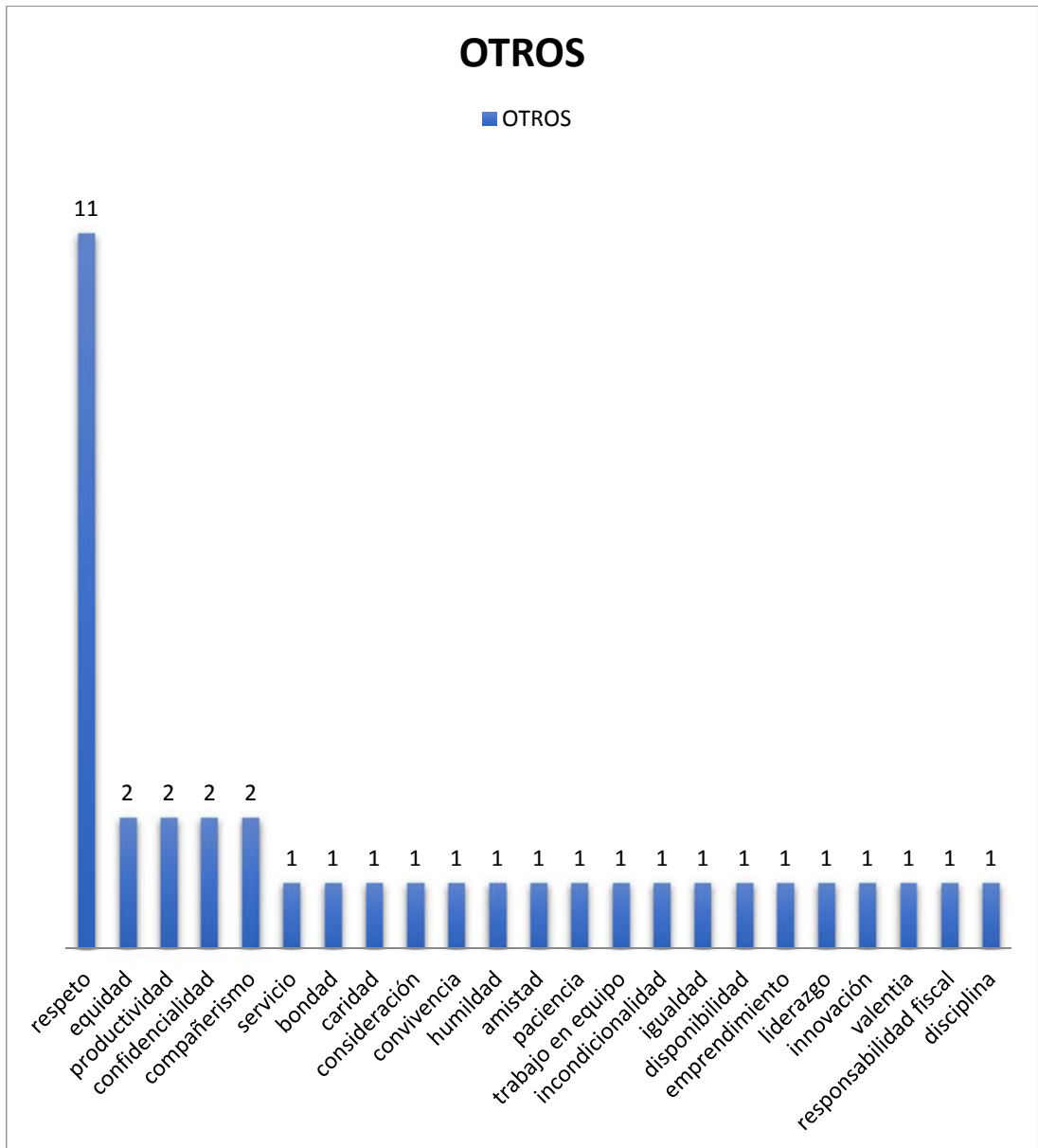


Fuente: Pasante del Proyecto.

## **2. Otros Principios y Valores con los que se puede Identificar.**

Respeto: 11  
Equidad: 2  
Productividad: 2  
Servicio: 1  
Paciencia: 1  
Confidencialidad: 2  
Bondad: 1  
Caridad: 1  
Consideración: 1  
Convivencia: 1  
Humildad: 1  
Amistad: 1  
Compañerismo: 2  
Trabajo En Equipo: 1  
Incondicionalidad: 1  
Igualdad: 1  
Disponibilidad: 1  
Emprendimiento: 1  
Liderazgo: 1  
Innovación: 1  
Valentía: 1  
Responsabilidad Fiscal: 1  
Disciplina: 1

**Gráfico 5. Otros Principios y Valores.**



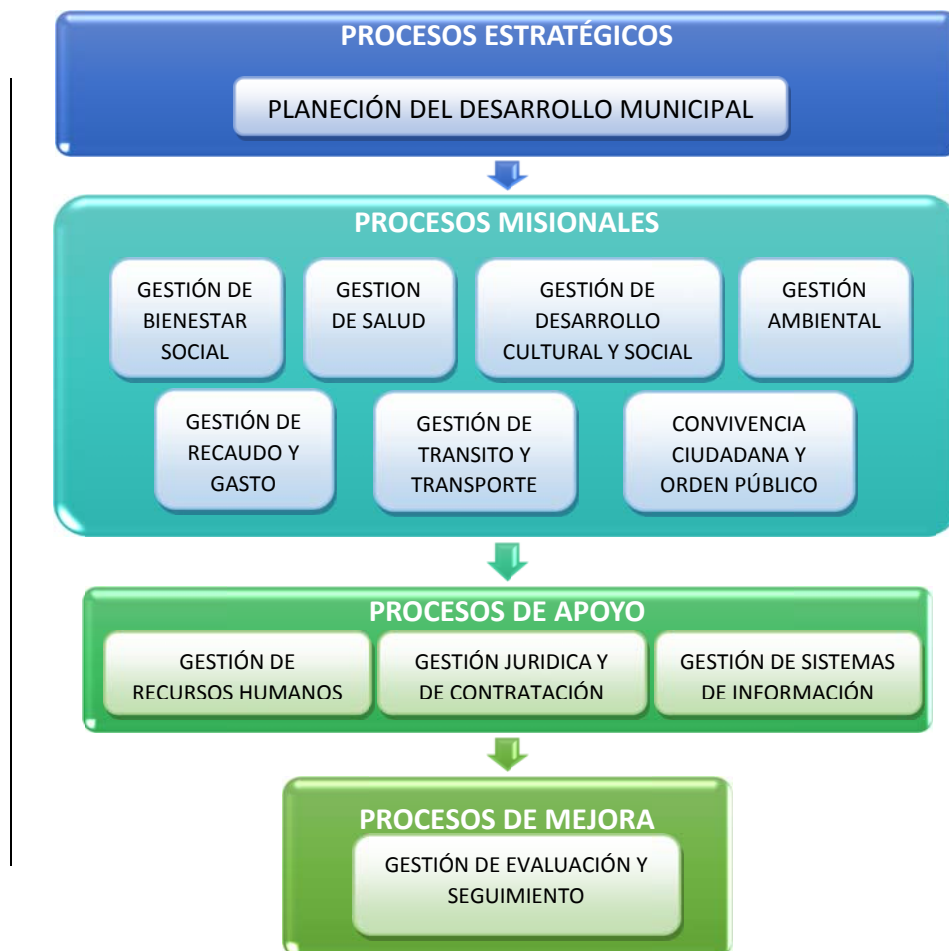
Fuente: Pasante del Proyecto.

De los resultados de la encuestas se puede concluir que el personal que labora en las 34 áreas encuestada se identifica más con los principios y valores de responsabilidad, eficacia, honestidad, lealtad, eficiencia, compromiso, solidaridad, sentido de pertenencia, rectitud, confiabilidad, tolerancia, transparencia, participación, justicia, imparcialidad, prudencia, objetividad, integridad, economía, apego a la ley, principio de la buena fe, mesa de dialogo, y respeto, pero hay otros Principios y valores con los que poco se puede identificar como

son: equidad, productividad, servicio, paciencia, confidencialidad, bondad, caridad, consideración, convivencia, humildad, amistad, compañerismo, trabajo en equipo, incondicionalidad, igualdad, disponibilidad, emprendimiento, liderazgo, innovación, valentía, responsabilidad fiscal y disciplina. Los resultados de esta información son tomados en consideración por el Comité de Control Interno y de Calidad de la Alcaldía. Luego de la realización de la encuesta se presentó la actualización del Código de Ética por medio de una Capacitación a todo el personal de la Alcaldía Municipal y la elaboración de un folleto informativo sobre los Principios y Valores presentes en el Código de Ética. (Ver Anexo 11.).

**3.4.2 Mapa de procesos en la actualización del MECI.** Para la Alcaldía Municipal de Ocaña se identificaron los siguientes procesos y su interacción en el siguiente mapa de procesos: (Véase la Figura 8).

**Figura 8. Mapa de Procesos Actualización del MECI.**



Fuente: Pasante del Proyecto.

**3.4.2.1 Proceso estratégico.** Planeación del Desarrollo Municipal: este proceso se basa fundamentalmente en la planificación de las actividades que se manejan en la alcaldía, con el fin de gestionar los recursos, ejecutando proyectos que garanticen un mayor desarrollo y posicionamiento al municipio.

**3.4.2.2 Procesos misionales.** Gestión del Desarrollo y Bienestar de la comunidad: este proceso es el encargado de brindar apoyo a la comunidad, mediante acciones que permitan velar por el desarrollo social, la defensa de los derechos y deberes de la comunidad, mejorando así la calidad de vida de los ciudadanos del Municipio.

Gestión del Desarrollo Cultural y Social: este proceso permite garantizar el desarrollo y avance de actos culturales y sociales, avalando el adecuado uso de los recursos destinados para dichos programas, tales como Desfile de los Genitores, promoción de la lectura, apoyos a restaurantes escolares, programa PAN entre otros que generan desarrollo y posicionamiento frente a otros Municipios.

Gestión de Recaudo y Gasto: este proceso recoge todos los movimientos e informes financieros necesarios para gestionar los recursos de la Alcaldía; además de esto garantizar que se cumpla de manera oportuna la liquidación, el recaudo de impuestos, los acuerdos de pagos y demás rentas municipales, bajo las normas vigentes que maneje el municipio.

Gestión de Salud: este proceso está orientado a contribuir en la calidad de vida de los Ocañeros, asegurando el seguimiento y control de promoción y prevención de la salud que brindan las distintas EPS y el hospital al Municipio.

Gestión Ambiental: este proceso es el encargado de velar por el cumplimiento y seguimiento de las normas ambientales vigentes y las actividades de reforestación para la protección de los recursos hídricos.

Gestión de Tránsito y Transporte: este proceso hace referencia al cumplimiento de las normas vigentes impuestas por el Ministerio de Tránsito y Transporte de la Nación para la eficacia en la movilidad de vehículos.

Convivencia Ciudadana y Orden Público: este proceso permite controlar y brindar apoyo a la comunidad mediante acciones que aprueben el orden y la seguridad de la ciudadanía; permitiendo generar confianza y cumplimiento de la ley.

**3.4.2.3 Procesos de apoyo.** Gestión de Recursos Humanos: este proceso es el encargado de ofrecerle a los servidores públicos sus derechos de bienestar social dentro de la Alcaldía y además de esto permite seleccionar el personal apto y competente gestionando acciones necesarias que impliquen la vinculación de dichos empleados para el desarrollo de las actividades de la administración.

Gestión Jurídica y Contratación: este proceso es el encargado de gestionar interventorías y realizar la legalización de contratos además de esto garantizar la vinculación y permanencia a cargos de libre nombramiento y remoción existentes en la administración.

Gestión de Sistemas de Información: este proceso está relacionado con los medios de comunicación entre funcionarios y la comunidad, permitiendo que esta sea clara, oportuna y eficaz, además de esto exige el manejo adecuado de documentación necesaria en la administración.

**3.4.2.4 Procesos de evaluación.** Gestión de Evaluación y Seguimiento: este proceso es el encargado de evaluar y controlar las actividades de la Alcaldía que afecten de alguna manera la eficiencia y eficacia de los procesos en la prestación del servicio a la comunidad en general.

#### **4. DIAGNÓSTICO FINAL**

Una vez finalizada la pasantía en la Alcaldía Municipal de Ocaña se puede evidenciar que la dependencia mejoró en cuanto a los procesos administrativos de la misma, ya que se logró la implementación de un Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, con la realización del Manual PQRS, el diseño de los formatos para medir la Satisfacción del Cliente ya que la opinión de estos es fundamental para el cumplimiento de los objetivos de la Alcaldía de Ocaña, la elaboración del formato de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y la ubicación estratégica del buzón de Sugerencias en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía.

Se observó un cambio significativo desde la aplicación de dicho sistema, pero aún falta hacer un seguimiento continuo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias generadas por los ciudadanos, para dar una solución veraz, oportuna y efectiva a sus solicitudes. Este seguimiento solo se está realizando en las solicitudes que hacen los ciudadanos en la página web de la alcaldía municipal. En el Anexo 11 se puede evidenciar esta actividad.

En cuanto a la actualización del Sistema de Control Interno MECI, se alcanzó la actualización del Código de Ética de la Alcaldía de Ocaña, y en lo referente a las operaciones que se desarrollaron diariamente en la Oficina de Control Interno, se logró apoyar constantemente a los funcionarios en todas las labores necesarias para cumplir con todas las responsabilidades de la oficina de Control interno, logrando evacuar la totalidad de la carga de trabajo que se tenía al inicio de la pasantía; Siguiendo con eficiencia, eficacia y responsabilidad.

Estos procesos permitieron la aplicación de los conceptos y conocimientos adquiridos en el desarrollo de la carrera y dieron muestra de las capacidades con las que se cuentan para afrontar el camino laboral; de igual forma con el desarrollo de la pasantía se generaron estrategias administrativas en los procesos de implementación del sistema PQRS y el diseño de los formatos de dicho sistema y de Satisfacción del Cliente y se conoció la manera como se manejan procesos y las funciones, en una realidad que finalmente es a la que nos vamos a enfrentar, contribuyendo con esto en la adquisición de nuevos conceptos, dándonos un punto de vista más práctico y real del campo laboral.



## 5. CONCLUSIONES

El diseño e implementación del plan de mejoramiento del sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), fue necesario realizarlo porque este lleva la Entidad a reducir sus costos, a generar un nuevo y competitivo ambiente de trabajo, a poner en práctica dos paradigmas: uno desarrollar la permanente satisfacción de los clientes y segundo, dar las bases para hacer realidad la mejora continua de sus procesos. Además se puede decir que se realizaron los lineamientos y parámetros a seguir no solo para la realización de la implementación del sistema PQRS sino también para dar pautas sobre a dónde quiere llegar la Alcaldía y cómo lograrlo, en donde la política de calidad y los objetivos de calidad juegan un papel fundamental para el compromiso con los clientes.

A través de la elaboración del formato de satisfacción de los clientes de la Alcaldía Municipal de Ocaña, y la ejecución de la prueba piloto, sirvió para medir satisfacción plena de los clientes, y se corroboró que es además de determinar el grado de satisfacción de los Clientes es una herramienta eficaz para la evaluación y seguimiento del desempeño de los procesos a cargo de los funcionarios de la Administración, y el análisis de éstos permiten determinar que tal alejado o cerca se encuentran los procesos de alcanzar las metas establecidas permitiendo tomar acciones de mejora.

Se realizó seguimiento a los planes de mejoramientos del Sistema PQRS implementado, por medio del formato de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias, que se realizaron a través de la página web de la Alcaldía, permitió detectar las No Conformidades que se presentaban y de esta manera establecer las acciones necesarias para su mejora y así dar cumplimiento al compromiso de mejora continua.

En cuanto al apoyo del proceso de actualización del modelo estándar de Control interno MECI, se participó principalmente en lo referente a la actualización del código de Ética de la Alcaldía, mediante la ejecución de una encuesta efectuada a las 34 áreas de la alcaldía de Ocaña y de la realización de las jornadas de capacitación y sociabilización permitieron que los funcionarios públicos se apropiaran más de sus actividades y pudieran asimilar de forma rápida los cambios que consigo traen la Actualización del Código de ética y a su vez del sistema de Control Interno MECI.

Finalmente se puede concluir que la pasantía fue desarrollada profesionalmente por lo que satisface las expectativas propuestas ya que se consiguió el objetivo planteado en el inicio de las pasantías el cual fue el de diseñar estrategias para el mejoramiento de los procesos administrativos de la oficina de control interno de la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander.

## **6. RECOMENDACIONES**

Es indispensable que las capacitaciones a los funcionarios continúen realizándose ya que gracias a ellas se mantiene la continuidad del trabajo y compromiso de los mismos, mejorando así el clima organizacional de la entidad.

Es necesario involucrar a todo el equipo de trabajo en las diferentes actividades de mantenimiento del sistema PQRS. Ésta no debe ser una tarea de una o dos personas, porque a largo plazo la gente no sentirá que hace parte del sistema y que sus responsabilidades llegan simplemente a la realización de unas tareas establecidas. La responsabilidad por el mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente es de todos los miembros de la Alcaldía.

Hacer un mayor seguimiento al Sistema PQRS, utilizando el formato de seguimiento no solo en las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias hechas por la página web de la Alcaldía, sino también las efectuadas en el buzón de sugerencias de la alcaldía de Ocaña y generar las acciones preventivas y correctivas que sean necesarias para su funcionamiento adecuado.

Realizar la encuesta de satisfacción del cliente o usuario por lo menos una vez al año, para mantener contacto con la comunidad y determinar el nivel de prestación del servicio.

## **BIBLIOGRAFIA**

ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA. Estatutos de la Alcaldía. Ocaña, Norte de Santander, 2006. p. 18

COLOMBIA CONGRESO DE LA REPÚBLICA Ley 87, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 del DAFP, versión 2. Bogotá D.C

ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA. Estatutos de la Alcaldía. Ocaña, Norte de Santander, Decreto 077 de 2004.

NTC ISO 9001: 2008; Norma Técnica Colombiana. Sistema de Gestión de la Calidad Requisito 7.2.3 Comunicación con el Cliente. Bogotá D.C. 2008

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual de Procedimientos Sistema Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Versión 01. Noviembre 2008.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFT Guía de Cartilla de Conceptos del Modelo Estándar de Control Interno - DAFP

COLOMBIA, PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA Decreto 1599 de 2005 Sistema de Control Interno para las Entidades regidas por la Ley 87 de 1993.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. La Ley 190 de 1995.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. La Ley 1474 Estatuto Anticorrupción. Artículo 76

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 2641 de 2012, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

## **REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS**

ALCALDÍA DE OCAÑA - NORTE SANTANDER. (En línea) Disponible en:  
[www.ocana-nortedesantander.gov.co](http://www.ocana-nortedesantander.gov.co)

ESTRUCTURA ORGANICA ALCALDÍA DE OCAÑA. (En línea. Disponible en:  
<http://ocana-nortedesantander.gov.co/apc-aa-files/32616430636563356430663836663834/organigrama1.png>

# ANEXOS

**Anexo A. Formato de encuesta diagnostico inicial del sistema PQRS.**



**ENCUESTA DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA PQRS  
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)**

Gracias Señores Secretarios de Despacho de la Alcaldía Municipal de Ocaña por realizar el diligenciamiento de la Encuesta diagnóstico inicial del Sistema PQRS.

FECHA: \_\_\_\_\_

SECRETARÍA: \_\_\_\_\_

Valore de 0 a 5 los siguientes ítems.

- 0:** No sabe                                      **1:** No se cumple                                      **2:** Se cumple insatisfactoriamente  
**3:** Se cumple aceptablemente      **4:** Se cumple en alto grado                                      **5:** Se cumple plenamente

	ÍTEMS	CALIFICACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	¿En el Manual de procedimientos se describe la manera de llevar a cabo los procesos del Sistema PQRS?						
2	¿Existen procesos de divulgación y capacitación tendientes a fortalecer el uso del Manual de procedimientos del Sistema PQRS?						
3	¿Se encuentra disponible y de fácil acceso el buzón de sugerencias en la Alcaldía?						
4	¿Existe un formato claro para realizar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?						
5	¿Existen formatos de registro de atención de las sugerencias, peticiones, quejas o reclamos recibidos por la ciudadanía?						
6	¿Existen medios efectivos que permiten recibir, manejar y dar respuesta a las quejas y reclamos de los grupos de interés?						
7	¿Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, peticiones y sugerencias; (Posterior a la prestación del servicio)?						

	ITEMS	CALIFICACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
8	¿Se da oportuna respuesta al cliente de su PQRS?						
9	¿El análisis de datos de los formatos del sistema PQRS proporciona información sobre la satisfacción del cliente?						
10	¿Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Alcaldía?						
11	¿Se han establecido los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente?						
12	¿Se eliminan las causas de las no conformidades (quejas y reclamos) para que no vuelvan a ocurrir?						
13	¿Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas?						
14	¿Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la toma de acciones, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción tomada?						
15	¿Se mantienen registros de las acciones correctivas y preventivas tomadas y de sus resultados?						
16	¿Se cuenta con métodos, procedimientos y herramientas que apoyen los procesos de evaluación del Sistema PQRS?						

**Anexo B. Acta No. 001**  
**ACTA No. 001**  
**REUNION IMPLEMENTACION PQRS**

Lugar: Despacho Control Interno

Fecha: 4 de Enero de 2014

Hora: 9:30a.m

**ORDEN DEL DIA**

1. Llamado a lista y verificación del quórum
2. Puntos a tratar con la adopción e implementación de las peticiones, quejas, reclamos de la Alcaldía municipal Confiable y Participativa.
3. Recomendaciones
4. Propositiones y tareas.

**Asistentes**

- Alber Emiro Urquijo Sánchez, Secretaria de Gobierno.
- Yinay Rocio Álvarez Rueda, Área de Desarrollo Comunitario.
- Jazmín del Rocio Gallardo Quintero, Área de Gestión de documentación.
- Lucenith Álvarez cárdenas, Jefe Oficina de Control Interno.

**Desarrollo:**

1. Se verifico el quórum, para deliberar y decidir, ya se contó con todos los invitados.

Teniendo en cuenta, el artículo 76 del estatuto anticorrupción ley 1474 “todo entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”

2. Se habló la importancia y necesidad de mejorar el procedimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, la cual es una herramienta que sirve para agilizar y mejorar la relación entre la comunidad y la Alcaldía Municipal de Ocaña.

Con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia del procedimiento de la entidad y por consiguiente dar un servicio confiable y participativo a la comunidad se estudiaron las siguientes propuestas.



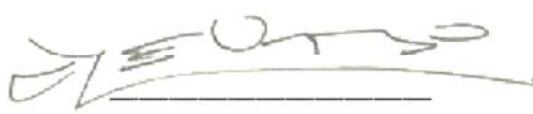
- Se presentaron 3 formatos de PQRS, para analizarlas y estudiarlas con los presentes, de los tres formatos el más acorde a la Alcaldía, teniendo en cuenta que este formato fuera de fácil comprensión por unanimidad se decidió por el formato número 2.
  - Implementar el buzón PQRS, con el formato número 2. Acordado por unanimidad de los presentes.
  - La oficina Desarrollo comunitario, en cabeza de la Doctora Yinay Álvarez se encargara de hacer una cartelera con los conceptos claros de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y pegarlo en su oficina.
  - Abrir el buzón 2 días a la semana, miércoles y viernes en la apertura deben estar presentes el área de Desarrollo Comunitario, Control Interno, Función Pública y Control Interno Disciplinario.
  - La oficina de Desarrollo Comunitario, La Doctora Yinay Álvarez se encargara de remitir las PQRS a la dependencia o área que le corresponda dar la información.
  - Las dependencias tendrán 3 días para dar respuesta a la oficina de Desarrollo Comunitario
  - La oficina de Desarrollo Comunitario envía las respuestas a ventanilla única (ARCHIVO) que será la encargada de hacer la entrega inmediata.
  - Se acordó que el proceso debe durar 15 días hábiles.
  - Así mismo el Secretario de Gobierno, se comprometió a dar a conocer por medios de comunicación, a la comunidad que la Alcaldía de Ocaña dispone de métodos para que expongan sus PQRS.
  - Por último se acordó que a partir del lunes 10 de enero de 2014 pueden llegar hacer sus PQRS.
3. Implementar la adopción del Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
  4. Realizar una reunión para concretar la fecha de apertura del buzón de PQRS

No habiendo más puntos que tratar se dio por terminada la reunión, siendo las 10:45a.m.

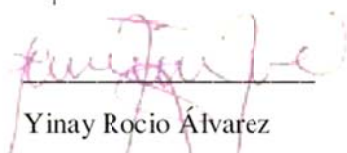
En constancia firman



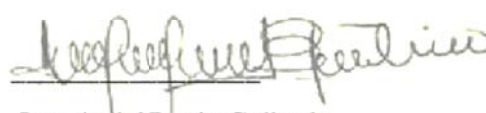
Lucenith Álvarez Cárdenas



Alber Urquijo

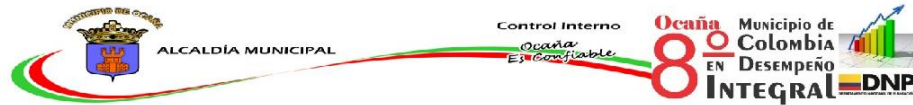


Yinay Rocio Álvarez



Jazmín del Rocio Gallardo

## Anexo C. Acta 002



ACTA No. 002

### REUNION IMPLEMENTACION PQRS

Lugar: Despacho Control Interno

Fecha: 19 de febrero de 2014

Hora: 9:00a.m

#### ORDEN DEL DIA

1. Llamado a lista y verificación del quórum
2. Puntos a tratar con la adopción e implementación de las peticiones, quejas, reclamos de la Alcaldía municipal Confiable y Participativa.
3. Recomendaciones
4. Propositiones y tareas.

#### DESARROLLO:

##### Asistentes

- Alber Emiro Urquijo Sánchez, Secretaria de Gobierno.
- Yinay Rocio Álvarez Rueda, Área de Desarrollo Comunitario.
- Jazmín del Rocio Gallardo Quintero, Área de Gestión de documentación y correspondencia.
- Gloria Cristina Barbosa, Secretaria General.
- Alexander Santiago, Área de la UAO
- Cris Global communities
- Noel Torrado, Jurídica
- Lucenith Álvarez cárdenas, Control Interno.

#### DESARROLLO:

1. Se llamó a lista y se verificó el quórum, para deliberar y decidir, ya se contó con la asistencia de todos los invitados.
2. Se dio lectura al acta anterior y fue aprobada por unanimidad de los presentes.
3. Se analizó el formato a implementar de las PQRS y se hicieron modificaciones lo cual fue aprobado por unanimidad las mismas.

**ASISTENCIA A LA REUNION DE FECHA 19 DE FEBRERO DE 2014  
ANALISIS Y ESTUDIO DE LAS PQRS**

SECRETARIA GENERAL *Propiedad Auto & Nueva*

SECRETARIA DE GOBIERNO *[Signature]*

AREA DE DESARROLLO COMUNITARIO *[Signature]*

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO \_\_\_\_\_

AREA DE GESTION DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA *[Signature]*

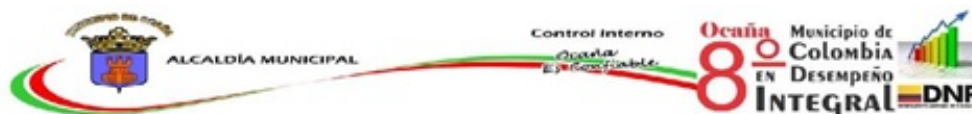
AREA DE LA UAO *[Signature]*

GLOBAL COMMUNITIES *[Signature]*

SECRETARIA DE JURIDICA *[Signature]*

CONTROL INTERNO *[Signature]*

## Anexo D. Acta de entrega del buzón de sugerencias y pendón informativo



### ACTA DE ENTREGA


La asesora de Control Interno, Lucenith Álvarez Cárdenas hace entrega a la Secretaria de Gobierno en cabeza del Doctor Alber Emiro Urquijo, la donación que hizo la empresa GLOBAL COMMUTIES para el PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA BRINDAR ATENCION HUMANITARIA A POBLACION VICTIMA, a la Alcaldía de Ocaña, un (1) buzón de sugerencias y un (1) pendón informativo.

De todo lo anterior se deja en constancia en Ocaña, a los nueve (9) días del mes de mayo de 2014, con firma de este documento.

QUIEN ENTREGA

  
LUCENITH ÁLVAREZ CÁRDENAS  
Asesora de Control Interno

QUIEN RECIBE

  
ALBER EMIRO URQUIJO SANCHEZ  
Secretario de Gobierno

**Anexo E. Manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**

**MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
DEL MUNICIPIO DE OCAÑA  
2012-2015  
*CONFJABLE Y PARTICIPATIVO***

**DR. JESUS ANTONIO SANCHEZ CLAVIJO  
ALCALDE MUNICIPAL DE OCAÑA**

**OCAÑA, NORTE DE SANTANDER**

## **CONTENIDO**

PRESENTACION

INTRODUCCION

### **CAPITULO I**

ARTICULACIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SATISFACCION DE LA ATENCION CON EL PLAN DESARROLLO MUNICIPAL 2012-2015 “OCAÑA, CONFIABLE Y PARTICIPATIVA”Y CON EL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI.

### **CAPITULO II**

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE OCAÑA.

### **CAPITULO III**

LEGALIZACION Y ADOPCION DEL MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ALCALDIA DE OCAÑA.

ANEXOS

## **Presentación**

La administración municipal de Ocaña confiable y participativa, ha comprendido que no es posible solucionar los problemas de la comunidad sin la participación activa e integral de todos los habitantes, por lo que ha diseñado estrategias que admitan un trabajo mancomunado; de esta indisoluble relación se ha logrado extraer las verdaderas necesidades de la comunidad, insumo esencial para fijar el norte organizacional.

Con el paso de los años, la evolución humana y las nuevas dinámicas sociales, se evidencia la necesidad de vincular a la comunidad de manera más participativa, trascendiendo su posición de simples beneficiarios de un servicio a participantes activos en la gestión de su propio desarrollo social, constituyéndose en el eje y razón de ser de la administración municipal.

Así pues, con el alcance de la política de calidad, desarrollada mediante el proceso gerencial de Integridad, hoy podemos presentar una administración municipal comprometida, entregada a su misión, constituida en una familia que lucha y que busca día a día ofrecer el mejor servicio a sus ciudadanos, basado en la atención oportuna y efectiva de sus necesidades y requerimientos, sustentada en los más altos y nobles valores institucionales.

Con la elaboración de este manual se pretende brindar a todos los funcionarios de la administración municipal una herramienta funcional y pedagógica, de fácil comprensión, que se establezca como una guía básica de servicio al ciudadano, y al tiempo asumir fielmente su rol de garantes de la solución de los problemas de la comunidad.

## INTRODUCCIÓN

Alcalde del Municipio de Ocaña, como responsable de la gestión y del desarrollo de todos y cada uno de los procesos que definen la calidad en la prestación de los servicios, pone a la disposición de todos los servidores públicos de la Alcaldía el presente Manual que tiene como finalidad reglamentar el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios internos y externos ante la Alcaldía Municipal de Ocaña, relacionada con los servicios que presta la entidad, teniendo en cuenta la función administrativa, alcanzar los fines esenciales del estado y la adecuada prestación de los servicios públicos, así mismo, disponer el procedimiento para estudiar y acoger sus peticiones quejas, reclamos y agradecimientos estableciendo acciones correctivas y preventivas frente a los mismos.

Para la Administración Municipal de Ocaña, la opinión de la comunidad frente al desarrollo de la gestión y de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, cobra considerable importancia, razón por la cual es fundamental contar con herramientas básicas y transparentes para atender, procesar y responder las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los clientes internos y externos presenten ante la Entidad, base fundamental para generar programas de mejora a los mismos, garantizando la presentación, por parte de los ciudadanos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a través de la disposición de medio tecnológico y electrónicos

El documento tiene como propósito definir los mecanismos y herramientas a implementar y desarrollar por la Administración Municipal de Ocaña con el fin de atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía en general de manera efectiva y dar a conocer a la comunidad que la Alcaldía de Ocaña dispone de métodos para acoger y estudiar sus quejas, reclamos y sugerencias estableciendo acciones correctivas y preventivas frente a los mismos. El documento está compuesto por tres capítulos a saber:

- I. La articulación del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el Plan de Desarrollo municipal confiable y participativo 2012-2015, acorde con el Modelo estándar de Control interno MECI.
- II. Información general del procedimiento para la atención y solución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la administración municipal de Ocaña.
- III. Adoptar legalizar e implementar el manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Alcaldía Municipal de Ocaña.



**CAPITULO I**  
**ARTICULACIÓN DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,**  
**SUGERENCIAS Y SATISFACCION DE LA ATENCION CON EL PLAN**  
**DESARROLLO MUNICIPAL 2012-2015 “OCAÑA, CONFIABLE Y**  
**PARTICIPATIVA”Y CON EL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO**  
**MECI.**

**1.1. PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2012-2015 “OCAÑA, CONFIABLE Y PARTICIPATIVA”**

**1.1.1 Políticas.**

Fortalecer los procesos de participación ciudadana y Control social de los habitantes del municipio de Ocaña.

Garantizar el derecho a participar de los habitantes del Municipio de Ocaña.

Mantener y fortalecer un proceso administrativo efectivo que propicie el permanente desarrollo institucional.

### **1.1.2 Programa “PARTICIPACION CONFIABLE”**

Componente: participación ciudadana y comunitaria confiable para todos los Ocañeros: Espera Garantizar el derecho a participar de los habitantes del Municipio de Ocaña.

Objetivo que se espera: vincularse con la toma de decisiones que afecten la cotidianidad de nuestro municipio y alcanzar una mayor articulación entre todos los actores que conforman la región.

Ante la latente necesidad de mejorar la prestación de los servicios ofrecidos al interior de la Entidad y con la prioridad de tramitar de manera eficiente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias e iniciativas de la comunidad así como la atención oportuna al público en general, se propone mediante operaciones de mejoramiento institucional y de la planta de personal, garantizar la participación y la atención confiable, con la puesta a disposición de la Oficina de Desarrollo Comunitario, que permite la participación activa de la sociedad ocañera. Para el fortalecimiento adelantaremos acciones tendientes a crear y fortalecer la red de información, estableceremos mecanismos eficientes de atención a los ciudadanos, quienes podrán tramitar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias e iniciativas, las cuales serán atendidas y resueltas en el menor tiempo posible.

El Gobierno Municipal dará a los ciudadanos los instrumentos para que vigilen estrictamente la gestión administrativa y para que participen en las decisiones de interés público.

Para corroborar lo anterior diseñaremos e implementaremos el sistema de rendición de cuentas dando cumplimiento a lo estipulado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y fortaleceremos los sistemas de gestión, control interno.

### **1.1.3 Objetivo Institucional**

Garantizar el derecho a participar de los habitantes del Municipio de Ocaña.

Consolidar el proceso de modernización administrativa, que permita recuperar la confianza y credibilidad en la gestión administrativa de la Alcaldía Municipal atendiendo y respondiendo oportunamente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas.

### **1.1.4 Estrategias orientadoras.**

- Sistemas eficientes de comunicación e información.
- Cultura de autocontrol, monitoreo y seguimiento de actividades.
- Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

- Respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

#### **1.1.5 Objetivos Específico.**

Garantizar al usuario, la utilización óptima y acceso oportuno a los servicios que presta la entidad.

Orientar al usuario en la aplicación de todos los trámites y procedimientos ofrecidos por la entidad, atender, y solucionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, de tal manera que se aclaren o resuelvan todas las inquietudes.

Obtener una cultura de atención al ciudadano y de autocontrol que garantice la eficiencia y eficacia en su procedimiento.

#### **1.1.6 Estrategias orientadoras.**

Gestión efectiva de recursos.

Optimización de sistemas de comunicación e información.

Orientación a resultados y procedimientos.

Cultura del servicio.

Mantenimiento del Modelo Estándar de Control Interno

## **CAPITULO II INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE OCAÑA.**

## **2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE OCAÑA.**

Las Instituciones del Estado deben crear un sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que garantice a los ciudadanos tramitar sus inquietudes relacionadas con la entidad en particular; por lo anterior es deber de la Administración Municipal de Ocaña implementar y poner en funcionamiento dicho sistema que facilite la difusión y conocimiento al ciudadano de las metas, objetivos, programas proyectos, acciones y en general, un sistema de trámite a las inquietudes ciudadanas para el mejoramiento continuo de los servicios que ofrece la Alcaldía de Ocaña dando cumplimiento con sus disposiciones legales vigentes.(Art.53-54-55 y 56 de la ley 190 de 1995)

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción. ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. 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 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 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.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de Control Interno de Gestión y Disciplinario, serán las encargadas de conocer dichas Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias,, con el fin de hacer seguimiento y garantizar el cumplimiento en las respuestas dadas por las dependencias de la Alcaldía Municipal de Ocaña, si es el caso realizar las investigación a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.

## **2.1 OBJETIVOS**

Implementar un procedimiento que permita a los servidores públicos de la administración municipal y a la ciudadanía del municipio de Ocaña en general, presentar sus Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el propósito de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional

Disponer de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias, de la ciudadanía y de los habitantes en general con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento en las dependencias correspondientes.

### **2.1.1 ALCANCE**

Recepción, distribución, control eficiente y eficaz de una adecuada atención y solución Integral de las PQRS realizadas por la ciudadanía Ocañera que satisfaga sus necesidades y retroalimente el sistema de mejoramiento.

### **2.1.2 ESTRATEGIAS.**

**Información y transparencia:** Disposición por parte de los servidores públicos de la Alcaldía Municipal a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes programas, proyectos, acciones y eventos de la Administración Municipal.

Generar opción de consultas y crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el usuario puede tener en relación con la prestación de servicios y las acciones del gobierno local.

**Amabilidad de los funcionarios de la Administración municipal de Ocaña:** Los servidores públicos de la Alcaldía de Ocaña, ofrecerán un trato amable y diligente.

El servicio será proporcionado, en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades. Pero dando prioridad y celeridad a la población en situación de vulnerabilidad.

**Retroalimentación y acción:** En caso de que la información no se genere apropiadamente se ofrecerán explicaciones y se buscarán los correctivos necesarios.

**Eficiencia y eficacia:** La información deberá ser entregada oportunamente logrando la máxima satisfacción de los usuarios.

### **2.1.3 PROCEDIMIENTO**

#### **2.1.3.1 RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

La Oficina de Desarrollo Comunitario adscrita a la Secretaria de Gobierno es la dependencia encargada de recibir, tramitar y direccionar las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias, a los distintos servidores públicos de la Administración Municipal.

La atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias se compone de las siguientes actividades:

1. Recepción y direccionamiento de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
2. Resolución de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencia.
3. Seguimiento a la respuesta dada.
4. Análisis de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

En la entidad existen los siguientes medios para captar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias:

**Escrito:** En los casos en que las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se hagan por este medio, el documento debe ingresar por la ventanilla única, la cual lo reenvía de acuerdo a su contenido.

**Contacto Directo:** El usuario se dirige a la oficina de control interno disciplinario para manifestar su PQRS.

**Buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y formato de satisfacción de la atención:** Los usuarios depositan en el buzón el formato diligenciado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y de satisfacción de la atención recibida por parte de la administración Municipal. En el buzón deberán permanecer copias del formato mencionado, un lapicero y una breve explicación del uso que se debe dar al buzón, para el uso de los ciudadanos.

**Página web y correos institucionales:** En la página web de la Alcaldía existe un espacio en el cual los ciudadanos pueden colocar sus PQRS sin necesidad de dirigirse hasta la entidad y a través de éste mismo medio pueden recibir su respuesta. Las PQRS pueden llegar directamente a los correos de las dependencias para ser atendidas; en el caso que lleguen al correo de la página web en link peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se re direccionará PQRS a la oficina competente.

Los funcionarios asignados en cada oficina revisarán diariamente el correo electrónico.

**Teléfono:** Esta es otra forma en la cual los usuarios pueden colocar sus peticiones Quejas, reclamos y Sugerencias, sin necesidad de dirigirse hasta la entidad.

Pueden comunicarse directamente a las dependencias o la llamada puede ser recibida en la ventanilla de atención al usuario; en todo caso se dejará un registro en la base de datos. Cuando la PQRS es recibida en la ventanilla única, de este registro se envía copia a la dependencia correspondiente.

En los casos en los que se deban diligenciar los formatos y el usuario no puede hacerlo, el funcionario(a) que recibe la PQRS deberá colaborarle en el diligenciamiento del mismo.

#### **2.1.4 Funciones del Área de Desarrollo Comunitario**

- ❖ Indicar el procedimiento para la atención y solución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de los servicios que presta la administración municipal.
- ❖ Servir de instancia de enlace con las demás dependencias de la Administración Municipal con el objeto de garantizar una atención oportuna y eficiente al usuario
- ❖ Atender y transferir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, que Formulen los ciudadanos relacionados con el cumplimiento de la misión institucional.
- ❖ La Oficina de Desarrollo Comunitario radicara en el libro radicador los datos de cada PQRS, con su respectivos datos (fecha de recibo, número de radicado, asunto y dependencia).
- ❖ Elaborar el informe semestral relacionado con las peticiones, quejas y reclamos y sugerencias para presentar al Señor Alcalde y Jefe de Control Interno

- ❖ Propiciar y divulgar las acciones de su competencia relacionadas con el procedimiento para la atención de petición, quejas, reclamos y sugerencias.
- ❖ Hacer el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ❖ Atender las consultas e inquietudes que se presenten en el Punto de Información.

#### **2.1.4.1 Funciones del coordinador del Punto de Atención a Víctimas**

- ❖ Facilitar a cada una de las víctimas que reciben Atención Humanitaria Inmediata, el formato de satisfacción de la atención y promover el diligenciamiento del mismo.
- ❖ Orientar a los usuarios en la consignación de los formatos en el buzón.

#### **2.1.4.2 Función de la secretaría de Gobierno**

- ❖ Sistematizar la información recolectada en el formato de satisfacción de la atención.
- ❖ Elaborar informe trimestral relacionado con la satisfacción de las víctimas que reciben Atención Humanitaria Inmediata y presentarlo ante el Consejo de Gobierno.

#### **2.1.5 Requisitos para formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica y teléfono.
- Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, podrán ser presentadas por cualquier persona en forma verbal, por escrito o vía internet y deberán contener:
  - La designación del servidor público a la que se dirige.
  - El objeto de la petición, queja, reclamo y sugerencia, debidamente sustentado
  - La relación de los documentos que se acompañan si se aportan.
  - Nombre legible del peticionario, sí es solicitud presencial o por escrito.
  - Si se actúa por medio de apoderado, deberá presentarse el respectivo poder otorgado en forma legal.
  - Si la petición, queja, reclamo y sugerencia, afecta a terceros, deberá indicarse el lugar donde se puedan citar o la afirmación de desconocerla.

#### **2.1.6 Requisitos para diligenciar el formato de satisfacción de la atención recibida**

El formato de satisfacción de la atención recibida (Anexo 2) podrá ser diligenciado por las víctimas del conflicto armado que reciben Atención Humanitaria Inmediata por parte del municipio.



El formato de la atención recibida (Anexo 3) podrá ser diligenciado por la comunidad en general que recibe Atención en las diferentes dependencias de la Administración Municipal.

#### **2.1.7 Recepción de las peticiones, quejas, reclamo y sugerencias,**

La Administración Municipal de Ocaña resolverá las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que se formulen la comunidad ya sea por escrito, verbal o correo electrónico.

#### **2.1.8 Términos.**

El término para resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, será de tres (3) días hábiles requeridos para trasladar a la dependencia Correspondiente y cuatro (4) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver la petición, queja, reclamo y sugerencia dentro de dicho término, se informará al interesado por escrito, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha que se ha establecido para que la dependencia contra la cual está dirigida la petición, queja, reclamo, sugerencia, dé respuesta a la misma.

#### **2.2. Responsabilidades.**

La responsabilidad de la implementación y puesta en funcionamiento del Manual es de la Secretaria de Gobierno, Área de Desarrollo Comunitario y de la oficina de Control Interno para efectos de vigilar, controlar y hacer cumplir lo estipulado en el Manual.

Implementar el buzón, poner en funcionamiento, actualizar y divulgar el procedimiento para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Es responsabilidad de Secretaria de Gobierno y el área de Desarrollo Comunitario.

Revisar el buzón dos días por semana es responsabilidad del área de Desarrollo Comunitario, Secretaría de Gobierno y Control Interno de Gestión, con el acompañamiento del área de Función Pública y Control Interno Disciplinario.

Recibir las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio, dar oportuno traslado y velar por la pronta solución de los mismos. Es responsabilidad del área de Desarrollo Comunitario y Control Interno.

Elaborar informe semestral para presentar al Señor Alcalde es responsabilidad de la Oficina de Control Interno.

Elaborar informe trimestral relacionado con la satisfacción de las víctimas que reciben Atención Humanitaria Inmediata y de los usuarios que reciben atención en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal, para presentarlo ante el Consejo de Gobierno es responsabilidad de la Secretaría de Gobierno.

Hacer seguimiento a la oportuna respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es responsabilidad de la oficina de Control Interno.

Archivar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es responsabilidad de la oficina de Desarrollo Comunitario.

### **2.2.1 SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS EN LA ADMINISTRACION MUNICIPAL**

La oficina de Control Interno, Desarrollo comunitario y Control Disciplinario, será la encargada de hacer el seguimiento, control y evaluación a las acciones o soluciones que se den en las dependencias producto de la petición, queja, reclamo o sugerencia. La oficina de control Interno deberá presentar informes semestrales al Señor Alcalde.

**CAPITULO III**  
**LEGALIZACION Y ADOPCION DEL MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS,**  
**RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ALCALDIA DE OCAÑA**

**3. LEGALIZACION Y ADOPCION DEL MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ALCALDIA DE OCAÑA**

**3.1 Expedición de acto administrativo:** Revisado el presente documento, el Señor Alcalde expedirá Acto Administrativo a través del cual se formaliza y pondrá en funcionamiento el Manual de peticiones queja, reclamos , sugerencias y satisfacción de la atención Confiable y Participativo del Municipio de Ocaña.

**3.1.1 Adopción e implementación del formato petición, quejas, reclamos y sugerencias y el formato de satisfacción de la atención.** A partir de la expedición del Acto Administrativo de formalización del presente Manual, el área de Desarrollo Comunitario, adopta y/o implementa un formato el cual contiene todos los requisitos mínimos para interponer una petición, queja, reclamo y sugerencia; y otro formato para evaluar la satisfacción de la atención recibida, con el acompañamiento de la oficina de Control Interno de Gestión.

**3.1.2 Procedimiento para la apertura de los buzones de PQRS:** Se procederá a la apertura de los buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, dos (2) veces a la semana, con la presencia de algunos servidores públicos de la administración Municipal, (Área de Desarrollo Comunitario, Control Interno, Función Pública y Control Interno Disciplinario).

**3.1.3 Socialización al interior y exterior de la administración municipal:** A interior de la administración Municipal Funcionarios de la oficina de Desarrollo Comunitario, Función Pública y Control Interno programaran una jornada socialización del Manual dirigida a los servidores públicos al servicio de la Alcaldía municipal.

**3.1.4 Promoción y difusión del Manual:** Se utilizaran varias herramientas comunicativas tendientes a dar a conocer el Manual tanto a servidores públicos de la Alcaldía como la Comunidad Ocañera en general, para tal fin se difunde y promociona en los medios de comunicación y se elaboraran plegables.

**3.1.5 Procedimientos del área de control interno Disciplinario, ante funcionarios que omitan lo estipulados en este manual:** El área de Control Interno Disciplinario, tomará las medidas necesarias y pertinentes con respecto aquellos servidores públicos que hagan caso omiso o apliquen el Manual de manera negligente.

## **ANEXOS**

1. Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Atención Municipal
2. Consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la atención Municipal de Ocaña.
3. Formato de Satisfacción de la Atención recibida.
4. Consolidado: Formato de Satisfacción de la atención recibida.
5. Formato de Satisfacción de la atención recibida en el Área de Atención Humanitaria inmediata.
6. Consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la atención recibida – Dependencia que brinda atención Humanitaria Inmediata.

## Anexo F. Resolución para adoptar el manual PQRS



RESOLUCION No.

( )

- 3 JUN 2014 - 332

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS SATISFACCION DE LA ATENCION CONFIABLE Y PARTICIPATIVA DEL MUNICIPIO OCAÑA**

**El Alcalde Municipal de Ocaña**, en uso de sus atribuciones constitucionales y en especiales las conferidas por el artículo 313 de la Constitución Nacional, la ley 87 de 1993 y el decreto 1599 de 2005 y

### **CONSIDERANDO**

Que la Constitución Política de Colombia en el artículo 209, establece que la administración pública en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley.

Que, respecto a la responsabilidad del Control Interno, la 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", dispuso en el artículo 6 que: "El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismo y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del Control Interno, también será responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos".

Que el Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005, "Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI 1000:2005", en su Artículo 2 establece que: "el desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 5 de la Ley 87 de 2005, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

Que, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005 estableció la obligatoriedad de adoptar el modelo estándar de control interno MECI para el Estado Colombiano, con el fin de fortalecer la estructura de control en las Entidades públicas.

Que el Modelo Estándar de Control Interno, en adelante MECI, se ha formulado con el propósito de que las entidades del Estado mejoren su desempeño institucional mediante el fortalecimiento de su autocontrol, autorregulación y autogestión.

Que, el MECI contiene como elemento del subsistema de control de gestión, la información primaria, que corresponde al conjunto de datos de fuentes externas provenientes de las instancias con las cuales la organización está en permanente contacto y establece que la principal fuente de información primaria es la ciudadanía, frente a la cual se puede acceder a través de la implementación de mecanismos de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Que, el MECI contiene entre otros elementos del subsistema de control de gestión, los procedimientos, conformados por el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso controlando las acciones que requiere la operación del Municipio de Ocaña, y el Manual de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia como una guía de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla su función administrativa, propiciando la realización del trabajo bajo un lenguaje común a todos los servidores públicos.

Que conforme a lo establecido en el Manual de Funciones del Municipio de Ocaña a través del Decreto 098 del 22 de mayo de 2013, le corresponde a la secretaria de Gobierno en cabeza de la Oficina de Desarrollo comunitario, en su artículo 6 literal B, atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados, brindando la asesoría pertinente de manera oportuna y estimule la participación ciudadana.

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55, establece "Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de procedimiento administrativo y

Carrera 12 N° 10- 42 Palacio Municipal  
Teléfono: 5636300 Ext: 102 – www.ocana.gov.co  
Código Postal: 546552

de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo."

Que de acuerdo a lo previsto en el artículo 22 del Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Municipio de Ocaña, debe expedir la adopción del manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para el trámite; interpuestos por la ciudadanía, en ejercicio del derecho constitucional de petición, y la manera de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que, la Ley 1474 Estatuto Anticorrupción establece en su ARTÍCULO 76 la disposición de una OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. 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 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 el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

La secretaria de Gobierno (Desarrollo Comunitario- Área de derecho Humanos- Derecho Internacional Humanitario y Promoción de paz), Función pública, control interno disciplinario y control interno de gestión serán las encargadas de conocer dichas peticiones quejas, reclamos y sugerencias y darle el trámite correspondiente según el Manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

## RESUELVE

### CAPITULO I

**ARTÍCULO PRIMERO:** Implementar el Manual de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y satisfacción de la atención confiable y participativa del municipio de Ocaña.

**ARTÍCULO SEGUNDO: RESPONSABILIDADES:** Para la implementación, aplicación, seguimiento, divulgación, actualización y modificación del Manual de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y satisfacción de la atención confiable y participativa del municipio de Ocaña. Se asignan las siguientes funciones:

- a) La responsabilidad de la implementación y puesta en funcionamiento del manual es de la Secretaria de Gobierno, Área de desarrollo de desarrollo comunitario y de la oficina de Control Interno para efectos de vigilar, controlar y hacer cumplir lo estipulado en el Manual.
- b) Implementar el Buzón, poner en funcionamiento, actualizar y divulgar el procedimiento para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Es responsabilidad de la Secretaria de Gobierno y el área de Desarrollo Comunitario.
- c) Hacer seguimiento a la oportuna respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias es responsabilidad de la oficina de control interno.
- d) Archivar las quejas, reclamos y sugerencias, es responsabilidad de la oficina de Desarrollo Comunitario.
- e) Elaborar informe trimestral relacionado con la satisfacción de las víctimas que reciben Atención Humanitaria Inmediata y de los usuarios que reciben atención en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal, para presentarlo ante el Consejo de Gobierno es responsabilidad de la secretaria de Gobierno.

Carrera 12 N° 10- 42 Palacio Municipal  
Teléfono: 5636300 Ext: 102 – www.ocana.gov.co  
Código Postal: 546552



- f) Las actualizaciones y modificaciones a que haya lugar para el mejoramiento continuo del Manual, deberán ser sometidas a revisión del Comité de coordinación del Sistema de Control Interno y serán aprobadas por la Alta dirección.
- g) **Divulgación:** El representante de la Dirección coordinará con las instancias pertinentes, las acciones encaminadas a divulgar el contenido del Manual, así como a capacitar en su implementación y aplicación a los servidores públicos de la entidad. Igualmente, verificarán que el Manual sea puesto a disposición de los servidores públicos y usuarios de la entidad, a través de la página Web o de otro medio adecuado para ello. La secretaria de Gobierno apoyará el desarrollo de actividades de capacitación y elaborará las publicaciones que sean necesarias para lograr la difusión del Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y la sensibilización de los funcionarios hacia el fortalecimiento de los mecanismos de autocontrol y autogestión, sin detrimento de que esta puedan ser apoyadas por otras instancias y financiadas con otras fuentes de recursos.
- h) El servidor público a quien le corresponda dar respuesta a las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias deberá expedirla dentro del término señalado en la presente Manual. Corresponde a los superiores jerárquicos de cada dependencia hacer el seguimiento y control para el trámite oportuno de las mismas.

**PARÁGRAFO:**

Los jefes de las respectivas dependencias y los funcionarios a quienes se les haya delegado el trámite de los asuntos aquí determinados, serán responsables por la indebida o inoportuna atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Por otra parte, la demora injustificada en el trámite o el incumplimiento del procedimiento previsto en la presente Resolución, acarreará las sanciones previstas en la Ley 734 de 2002 o Código Disciplinario Único.

**ARTICULO TERCERO. PRESENTACIÓN:** Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias podrán ser formuladas por escrito, a través del buzón instalado en el primer piso de la Alcaldía Municipal, y a través de nuestro correo institucional [alcaldia@ocana-nortedesantander.gov.co](mailto:alcaldia@ocana-nortedesantander.gov.co) y en la parte de abajo se encuentra habilitada un link de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

**ARTICULO CUARTO. TRAMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS:** Una vez recibida la petición, queja, reclamo y sugerencia, la Oficina de Desarrollo Comunitario, registra en el libro radicador los datos de cada Petición, Queja, Reclamo, y Sugerencia, con su respectivos datos (fecha de recibo, número de radicado, asunto y dependencia).

**ARTICULO QUINTO. SEGUIMIENTO Y CONTROL:** La oficina de Control Interno, Desarrollo comunitario y Control Disciplinario, será la encargada de hacer el seguimiento, control y evaluación a las acciones o soluciones que se den en las dependencias producto de la petición, queja, reclamo o sugerencia. La oficina de control interno deberá presentar informes semestrales al Señor Alcalde.

**ARTÍCULO SEXTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

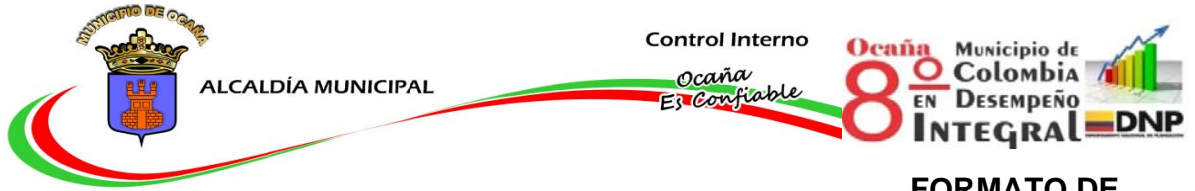
**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Ocaña,

  
**JESUS ANTONIO SANCHEZ CLAVIJO**  
 Alcalde Municipal

Carrera 12 N° 10- 42 Palacio Municipal  
 Teléfono: 5636300 Ext: 102 – [www.ocana.gov.co](http://www.ocana.gov.co)  
 Código Postal: 546552

**Anexo G. Formato de satisfaccion de la atencion recibida**



**FORMATO DE SATISFACION DE LA ATENCION RECIBIDA**

***¡CONFiable y PARTICIPATIVO!***

**Fecha:**                           DD                           MM                           AA

**AREA O DEPENDENCIA VISITADA:** \_\_\_\_\_

**Clasifique la atención recibida teniendo en cuenta los siguientes aspectos:** (Marque con una x su respuesta)

ASPECTOS	☺	☹	☞
	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Trato del funcionario			
Información y orientación brindada			
Calidad del servicio Recibido			

Sugerencias para mejorar:


*Gracias por su opinión*





CALIFICACION	No.	%
Buena		
Regular		
Mala		
Sugerencias		
Principales sugerencias generadas		
Principales propuestas para acciones de mejora		

Anexo I. Circular No. 012



Control Interno  
Ocaña  
Ejecutable

Ocaña Municipio de Colombia  
EN DESEMPEÑO  
INTEGRAL DNP

Lugdy No. 18  
06-05-14  
5:28 p.m.

CIRCULAR No. 012  
(6 de mayo de 2014)

PARA: COORDINADORA LOCAL GLOBAL COMMUNITIES, FUNCIÓN PÚBLICA, SECRETARIA DE GOBIERNO, CONTROL INTERNO DICIPLINARIO, AREA DE DESARROLLO COMUNITARIO, PRENSA, AREA DE GESTION DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA, SECRETARIA GENERAL Y SISTEMAS.

DE: CONTROL INTERNO.

ASUNTO: PLANEAR Y ORGANIZAR PRUEBA PILOTO DE LAS P.Q.R.S.

Por medio de la presente me permito invitarlos a una reunión que se llevará a cabo el día 9 de mayo de 2014, a las 4:00 p.m. en la oficina de la Secretaria de Gobierno, con el fin de planear y organizar prueba piloto de las P.Q.R.S.

Agradezco su puntual asistencia,

Atentamente,

LUCENITH ALVAREZ CARDENAS  
Asesora Control Interno

Recibi  
6 mayo 2014  
5:45 PM  
Cecilia  
Recibi  
06-05-14  
Luis N. ASCANO  
Recibi  
06/05/2014  
05:39 PM.

Recibi  
06/05-2014  
5:39 P.M.

Recibi: 06/05/14  
hora: 5:34 PM  
Edward Pardo B  
Recibi  
06-05-014  
5:40

Recibi  
06-05-014  
5:52 PM

Anexo J. Decreto No. 943 de 2014

REPUBLICA DE COLOMBIA	SECRETARÍA DE INTERIORES
	Revisó: 
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	
<b>DECRETO No. 943 DE 2014</b>	
<b>21 MAY 2014</b>	
Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI–	
EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,	
en ejercicio de las facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política y en desarrollo de las normas generales señaladas en la Ley 87 de 1993,	
<b>CONSIDERANDO:</b>	
<p>Que el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1599 de 2005, por medio del cual se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno –MECI– para el Estado Colombiano, el cual se elaboró teniendo como referente tendencias internacionales existentes sobre la materia entre las que se puede destacar el COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).</p>	
<p>Que desde la expedición del MECI, han transcurrido 9 años en los que las entidades han realizado acciones para su implementación y evidenciado acciones de mejora de fortalecimiento del Sistema de Control Interno en el País</p>	
<p>Que los referentes internacionales, en especial el COSO, han sido actualizados en los últimos años lo que evidencia la necesidad de revisar y actualizar el MECI con el fin de permitir su mayor entendimiento y facilitar su implementación y fortalecimiento continuo en las entidades públicas, el cual se basa, entre otros aspectos, en el fortalecimiento de herramientas que faciliten el control de la implementación y evaluación de las políticas públicas.</p>	
<p>Que el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno analizó el documento propuesto por el Gobierno y recomienda formalizar su actualización.</p>	
<p>Que de conformidad con lo expuesto se requiere adoptar la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.</p>	
<b>DECRETA</b>	
<p><b>Artículo 1º.</b> Adóptase la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI, en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5º de la Ley 87 de 1993.</p>	
<p>El Modelo se implementará a través del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno, el cual hace parte integral del presente Decreto, y es de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades del Estado.</p>	
<p><b>Parágrafo.</b> El Gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP–, podrá realizar actualizaciones y modificaciones al Manual Técnico, con el fin de adecuarlo a las necesidades de fortalecimiento y a los cambios de los referentes internacionales, previa aprobación del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.</p>	

Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI–

**Artículo 2º.** El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas que hacen parte del campo de aplicación del presente decreto, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

**Artículo 3º.** Corresponderá al Departamento Administrativo de la Función Pública brindar las orientaciones y poner a disposición los instrumentos necesarios para el diseño, desarrollo, implementación y fortalecimiento del Modelo Estándar de Control Interno.

La Escuela Superior de Administración Pública –ESAP–, diseñará y ofrecerá programas o estrategias de capacitación, formación y desarrollo de competencias laborales para los jefes de control interno o quien haga sus veces y sus grupos de trabajo en las entidades del Estado, en coordinación y bajo los lineamientos técnicos del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de fortalecer el ejercicio del Control Interno en el País.

**Artículo 4º.** Para la implementación del Modelo Actualizado se tendrán en cuenta las siguientes disposiciones:

1. Las entidades creadas dentro del año anterior a la publicación del presente decreto, implementarán el Modelo Actualizado, de acuerdo a las siguientes fases:

**FASE I (6 MESES)**

- Información y Comunicación
- Modelo de Operación por procesos
- Planes, Programas y Proyectos
- Políticas de operación
- Estructura organizacional
- Indicadores de Gestión

**FASE II (3 MESES)**

- Acuerdos, compromisos y protocolos éticos
- Desarrollo del Talento Humano

**FASE III (6 MESES)**

- Políticas de Administración del Riesgo
- Identificación del Riesgo
- Análisis y Valoración del Riesgo

**FASE IV (3 MESES)**

- Autoevaluación Institucional
- Auditoría Interna
- Planes de Mejoramiento

2. Las entidades y organismos que cuentan con un Modelo implementado, deberán realizar los ajustes necesarios para adaptar en su interior los cambios surtidos en la actualización del MECI, dentro de los siete meses siguientes a la publicación del presente decreto.

Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI-

Para el efecto deberán cumplir las siguientes fases de acuerdo con lo señalado en el Manual Técnico:

- Fase 1. Conocimiento (1 mes)
- Fase 2. Diagnóstico (1 mes)
- Fase 3. Planeación de la actualización (1 mes)
- Fase 4. Ejecución y Seguimiento (3 meses)
- Fase 5. Cierre (1 mes)

3. Las entidades que se creen con posterioridad a la publicación del presente decreto deberán implementar el Modelo Actualizado siguiendo las fases señaladas en el numeral primero; el plazo para su implementación se contará 6 meses después de la creación de su planta de personal.

**Artículo 5º.** Vigencia. El presente Decreto rige a partir de su publicación y deroga el Decreto 1599 de 2005.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE  
Dado en Bogotá D.C., a los









21 MAY 2014



LA DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO,  
DE LA FUNCIÓN PÚBLICA,

  
ELIZABETH RODRIGUEZ TAYLOR

## Anexo K. Folleto código de ética

<p><b>Rectitud</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Actuar con prudencia buscando equilibrar los intereses de los diferentes sectores de la comunidad.</li> <li>Desempeñar las funciones buscando el interés público.</li> </ul> <p><b>Transparencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar abiertamente las acciones de la gestión y sus efectos.</li> <li>La comunicación interna y externa debe llegar de forma eficiente, rápida y pública a los interesados.</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar el derecho del control ciudadano a la gestión.</li> </ul> <p><b>Integridad</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>No recibir dádivas económicas</li> <li>No permitir la influencia en las decisiones o acciones oficiales</li> </ul>	<p><b>Sentido de Pertenencia</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>En el lugar de trabajo es donde se pasa gran parte del tiempo</li> <li>La estancia en la empresa deber ser agradable</li> </ul> <p><b>Principio de la buena Fe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Con la buena fe se incorpora el valor ético de la confianza, del respeto y la credibilidad.</li> </ul>  <p><b>Imparcialidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actuar con legalidad, justicia imparcialidad.</li> <li>Evitar el trato privilegiado</li> <li>No discriminar</li> </ul>  <p><b>Respeto</b></p>  <p>Ser justo, veraz, cuidadoso, respetuoso, amable, culto y considerado en su relación con los usuarios, con sus jefes, con sus subalternos y con sus compañeros.</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA</b> Confiable y Participativa</p>  <p><b>JESUS ANTONIO SANCHEZ CLAVIJO</b> ALCALDE MUNICIPAL</p> <p>Resolución 518-A de 2005 <b>Mecanismo de autocontrol</b></p> <p>Control Interno <i>Ocaña Es Confiable</i></p>
--	---	--



## Principios Y Valores Éticos

### Lealtad

- Existen situaciones en las que tienes la oportunidad de probar tu lealtad, sin que queden dudas de ello.
- Guardar fidelidad a los principios y valores éticos como una condición no negociable.



### Justicia



- Construir procesos equitativos.
- Acciones que promuevan la más amplia participación ciudadana.

### Objetividad

- Emitir juicios veraces y objetivos sobre asuntos



### Compromiso



Valores más importantes en la vida, ya que una persona comprometida es generosa busca como dar más afecto, cariño, esfuerzo y bienestar.

**ES MÁS IMPORTANTE  
SER QUE TENER  
ES MÁS  
ENRIQUECEDOR DAR  
QUE RECIBIR**

### Responsabilidad



- Compromiso en el manejo de los recursos
- Excelencia y calidad en el desempeño de sus funciones

### Mesas de Dialogo

- Guiar todos los esfuerzos al logro de los objetivos propuestos en el Plan de Desarrollo y los fines del Estado.



### Apego a la Ley



- Cumplimiento de la ley
  - Estar prevenido contra el abuso del poder
  - Servir al ciudadano
- No atentar contra su integridad y sus derechos

### Honestidad



- Actuar en coherencia con la finalidad social del municipio
- Anteponer los fines e intereses del Municipio y la comunidad a sus propios intereses

### Eficacia

- Buscar siempre la máxima calidad y la mayor efectividad en todas sus tareas
- Logrando los objetivos usando en forma adecuada los recursos de la entidad.





**Anexo L. Seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias  
ENERO-JUNIO DE 2014**

FECHA	NUMERO DE PQRS	NOMBRE Y APELLIDOS	DIRRECCION O CORREO ELECTRONICO	DESCRIPCION DE LA PQRS	FUNCIONARIOS QUIEN RECIBE LA PQRS	PQRS ES REMITIDA A:	FECHA DE REMISION	RESPUESTA DEL RESPONSABLE
13-01-14	01	LIBIA GÓMEZ	ligoto@hotmail.com	Por favor me pueden informar Cuanto adeuda de impuesto el vehículo de mi propiedad placa RVK457	Área sistema	movilidad y transito	13-01-2014.	Dio respuesta el día 13 de enero de 2014 a las 1145 <sup>a</sup> .m.
16-01-14	02	ANÍBAL CALLANTES BASTO	Acabo-3@hotmail.com	Solicitud de información sobre la demanda impuesta como docente que le preste los como profesor contratado durante 8 años al municipio de Ocaña.	Área sistema	jurídica	16-01-2014	Con relación a su solicitud hecha a través de correo electrónico al municipio de Ocaña. Me permito informarle, que el proceso al cual se refiere se encuentra en trámite ante la jurisdicción contenciosa administrativa en el distrito judicial de Cúcuta. Para más información detallada consulte a su apoderado judicial, el cual tiene el deber de responder los interrogantes al respecto( 24 de enero de 2014)
24-01-14	03	JEISSON CHAVARRO	jeissonchavarro@affinitycolombia.com	Por favor colabórenme con la siguiente inquietud. El impuesto de Rentica, como hago para presentarlo si la página no está disponible (periodo nov-dic) 2013.	Área de sistemas	hacienda (impuestos)	24-01-14	Dio repuesta el día 28 de enero de 2014
27-01-14	04	SERGIO	Sergio29@hotmail.com	Buenas tengo una inquietud la situaciones mi casa en el recibo predial aparece en un barrio que no corresponde, por lo tanto el evalúo se incrementó y así mismo el valor de los impuestos. ¿Qué debo hacer en este caso?	Área de sistemas	hacienda (impuestos)	27-01-14	En espera

FECHA	NUMERO DE PQRS	NOMBRE Y APELLIDOS	DIRRECCION CORREO ELECTRONICO	DESCRIPCION DE LA PQRS	FUNCIONARIOS QUIEN RECIBE LA PQRS	pqrs es remitida a:	FECHA Y HORA DE REMISION	RESPUESTA DEL RESPONSABLE
30-01-14	006	JOSÉ A. BAYONA	Lambor12@hotmail.com	Hola : Buen día les quiero comentar un problema que me está agobiando, en el año 2012 cursaba el grado 10 y quede pendiente al final de año en cuatro materias: Física, Química, Matemáticas Y Ciencias Políticas y quede nivelando para el mes de enero y cuando llego las fechas de nivelación, nivele y recupere primero Química y pase y luego Ciencias Políticas y presente nivelación de las otras dos materias y según los profesores no pase y cuando mi papa fue al colegio a preguntar mi situación lo que le respondió el coordinador del colegio es que no me daba esperanzas ni en 11 ni mucho menos para 10, y lo que hizo mi papa fue retirarme de ese colegio y no encontré cupo en otro colegio entonces en el 2013 no estudie pero este año que deseo empezar de nuevo mis estudios pero no hacer 10 sino poder salir este año pero en este colegio no me permiten recuperar las 2 materias en las que quede nivelando (física, matemáticas) que tengo que hacer. AGRADECERÍA UNA PRONTA RESPUESTA.	Área de sistemas	secretaria de educación	30-01-2014	En respuesta al oficio de la referencia, solicito muy respetuosamente, se sirva informar la Institución Educativa, en la cual Usted cursó el grado 10, para poder requerir al rector de la misma y tratar su caso.  El interés de la Administración Municipal, es la de lograr que todos los menores accedan a la educación básica y media, respetando siempre la autonomía que les asiste como rectores y que estén enmarcadas dentro la Ley.
03-02-14	007	MARÍA ALEJANDRA BAYONA TÉLLEZ	<a href="mailto:Lambor12@hotmail.com">Lambor12@hotmail.com</a>	Soy una niña que estoy preocupada por mi hermanito el año pasado no pudo estudiar por circunstancias personales este año entro de nuevo a estudiar pero en otra institución educativa el quedo pendiente en 2 áreas y en el colegio donde actualmente estudia no le dan solución para recuperar que debe hacer, a quien debe acudir, él está muy desesperado eso nos afecta a toda la familia es un derecho que el pide espero respuesta pronto, gracias at maría Alejandra bayona Téllez.	Área de sistemas	secretaria de educación	03-02-2014	En respuesta al oficio de la referencia, solicito muy respetuosamente, se sirva informar la Institución Educativa, en la cual Usted cursó el grado 10, para poder requerir al rector de la misma y tratar su caso.  El interés de la Administración Municipal, es la de lograr que todos los menores accedan a la educación básica y media, respetando siempre la autonomía que les asiste como rectores y que estén enmarcadas dentro la Ley.

FECHA	NUMERO DE PQRS	NOMBRE Y APELLIDOS	DIRECCION CORREO ELECTRONICO	DESCRIPCION DE LA PQRS	FUNCIONARIOS QUIEN RECIBE LA PQRS	PQRS es remitida a:	FECHA Y HORA DE REMISION	RESPUESTA DEL RESPONSABLE
03-02-14	008	GLORIA STELLA TÉLLEZ	<a href="mailto:glori12@hotmail.com">glori12@hotmail.com</a>	Según el decreto 1290 hay una parte que habla de la promoción anticipada en el primer periodo en cuanto tenga buenas notas quisiera saber cómo acceder a este beneficio .Gracias...	Área de sistema	secretaria de educación	03-02-2014	En espera
04-02-14	009	LAURA NATHALY PEDRAZA NIÑO	<a href="mailto:lauranathalypedraza@gmail.com">lauranathalypedraza@gmail.com</a> 316-2244382	buenos días lo que pasa es que me vine a vivir a Ocaña y estoy viviendo con una prima en bellavista pero tengo un problema con los seguros y el sisben porque me aparece todo es en Santander y yo ya estoy viviendo acá y no sé qué puedo hacer le agradezco mucho.	Área de sistema	área del sisben	04-02-2014	Buenas tardes en atención a su solicitud me permito informarle que para poder obtener el carnet de sisben de este municipio debe solicitar el retiro de la ciudad Bucaramanga(Santander), después que haya sido retirada debe acercarse a la oficina del sisben de este municipio con copia de identificación de su núcleo familiar, recibo de la luz original y la carta firmada por el Presidente de la Junta del lugar donde se encuentra viviendo, Después de radicados estos documentos se procederá a realizar la visita para diligenciar la ficha socioeconómica.  Espero de esta manera haber dado respuesta a su inquietud.(el día, 4 -02-2014, en horas de la tarde)
04-02-14	010	LUIS MARTINEZ	<a href="mailto:luismartinez510@hotmail.com">luismartinez510@hotmail.com</a>	Buenas noches, un favor hace unos días pedí el favor se me diera una respuesta con argumentos de porque uno tiene que pagar el impuestos vehicular más otro pago por sistematización (que no sé porque lo cobran aparte) que solo se puede pagar en servicash, quienes por el recaudo de cada recibo cobran 1000 pesos, que me parece exagerado entendiendo que el municipio debe velar más por el bienestar de la comunidad, y no por hacharle plata a bolsillos particulares. También porque si ponen este tipo de servicio al público es para que le den respuesta y amo no me la han dado. gracias	Área de sistema	área de movilidad	04-02-2014	En su atención a su solicitud de fecha de 4 de febrero de 2014 me permito informarle que todo vehículo debe cancelar un impuesto, en el caso de los automotores particulares pagan rodamiento ante la secretaria de Hacienda del departamento y los automotores públicos cancelan el impuesto de circulación y tránsito en la secretaria de movilidad y tránsito. Los vehículos en general cancelan el valor por concepto de semaforización de esta secretaria en los bancos y establecimientos que estipule la secretaria de Hacienda del municipio de Ocaña, valor este que lo ordena el estatuto tributo del municipio. En lo que tiene que ver con sistematización este valor está debidamente autorizado por el honorable concejo Municipal mediante acto administrativo No. 10 ítem 35 correspondiente0.0424de un SMDLV. El valor que cancela el usuario en la firma Cash (\$1.000) es el acordado entre la firma A.G.E. ingeniera S.A.S y cash por la prestación del servicio. Anexo: acuerdo Municipal No.10
05-02-14	012	CARLOS ANDRES FUENTE	<a href="mailto:carlosandresfuentes@hotmail.com">carlosandresfuentes@hotmail.com</a>	Cuando habilitan el link para liquidar el impuesto predial?	área de sistemas	área de impuestos	05-02-2014	En estos momentos presentamos dificultades para generar las liquidaciones por la web. Para agilizar este proceso puede enviar por este medio la información de los predios a liquidar dando nombre completo y cédula de los propietarios para enviarle el PDF las liquidaciones y cancelar aprovechando el descuento del 25% por pronto pago. Cualquier duda estaremos atentos. (5 de febrero de 2014)

FECHA	NUMERO DE PQRS	nombre y apellidos	DIRRECCION O CORREO ELECTRONICO	DESCRIPCION DE LA PQRS	FUNCIONARIOS QUIEN RECIBE LA PQRS	PQRS es remitida a:	FECHA DE REMISION	RESPUESTA DEL RESPONSABLE
05-02-14	013	VISITOR 36027151	<a href="mailto:lv1391@hotmail.com">lv1391@hotmail.com</a>	Buenas tardes un favor a partir de que día puedo descargar por la vía web para pagar impuestos	área de sistemas	área de impuestos	05-02-2014	Buenas tardes:  En estos momentos presentamos dificultades para generar las liquidaciones por la web. Para agilizar este proceso puede enviar por este medio la información de los predios a liquidar dando nombre completo y cédula de los propietarios para enviarle el PDF las liquidaciones y cancelar aprovechando el descuento del 25% por pronto pago. Cualquier duda estaremos atentos.
10-02-14	014	ANGIE	<a href="mailto:angito7@hotmail.com">angito7@hotmail.com</a>	Quisiera saber dónde funciona la oficina que ayudan a buscar empleo	área de sistemas	secretaria de gobierno	10-02-2014	Por medio de la presente me permito informarle que la Oficina Generación de Empleo, el cual pertenece a la Administración Municipal, y está ubicada en las instalaciones de INFINORTE pasos abajo de crediservir, es la competente para asesorar en lo referente de búsqueda de empleo.
14-02-14	015	NIDIA MÁRQUEZ	<a href="mailto:aoserviciocentraloc@gmail.com">aoserviciocentraloc@gmail.com</a>	Muy buenos días quisiera saber cómo puedo adquirir el formulario para la liquidación de industria y comercio.	área de sistemas	área de impuestos	13-02-2014	Para la liquidación del impuesto de industria y comercio debe presentarse en la oficina de impuestos de la secretaria de hacienda con el certificado de contador que informe los ingresos brutos de la vigencia 2013. el servicio por la página web no se encuentra activa. Cualquier inquietud estaremos atentos.
23-02-14	019	EDNA	<a href="mailto:ednaeliana2011@hotmail.com">ednaeliana2011@hotmail.com</a>	buenos días les solicito me puedan colaborar enviándome a mi correo los recibos de pago a continuación cedula 13.370.978 ramón David lozano quintero dos predios las palmeras y el llano les agradezco	área de sistemas	área de impuestos	23-02-2014	Área de impuestos
24-02-14	020	NEGGIE	<a href="mailto:belisa1398@hotmail.com">belisa1398@hotmail.com</a>	Cuando podemos liquidar los impuestos en línea.	área de sistemas	área de impuestos	24-02-2014	En estos momentos no se encuentra habilitada la liquidación de impuestos por la web del Municipio de Ocaña por problemas técnicos. Puede acercarse a nuestras ventanillas de atención al contribuyente en la Oficina de Impuestos de la Secretaría de Hacienda Municipal para realizar su consulta.
24-02-14	021	YOLEIDA RODRÍGUEZ	<a href="mailto:yoley_rochy@hotmail.com">yoley_rochy@hotmail.com</a>	Como hago para descargar el recibo de los impuestos. Gracias.	área de sistemas	área de impuestos	24-02-2014	En estos momentos no se encuentra habilitada la liquidación de impuestos por la web del Municipio de Ocaña por problemas técnicos. Puede acercarse a nuestras ventanillas de atención al contribuyente en la Oficina de Impuestos de la Secretaría de Hacienda Municipal para realizar su consulta.

FECHA	NUMERO DE PQRS	NOMBRE Y APELLIDOS	DIRRECCION O CORREO ELECTRONICO	DESCRIPCION DE LA PQRS	FUNCIONARIOS QUIEN RECIBE LA PQRS	PQRS ES REMITIDA A:	FECHA Y HORA DE REMISION	RESPUESTA DEL RESPONSABLE
25-02-14	022	MILLER	<a href="mailto:millercastro@gmail.com">millercastro@gmail.com</a>	Hola Buenos días... donde puedo pagar el impuesto predial en línea otra pregunta: alguna cuenta bancaria para pagar el impuesto predial ...	área de sistemas	área de impuestos	25-02-2014	El impuesto puede cancelarlo en cualquier sucursal del banco Bogotá ya que el recibo cuenta con código de barras. Esta recibo debe ser impreso en equipo láser. Si realiza consignación debe hacerla a nombre de municipio de Ocaña, cuenta corriente banco Bogotá n° 446048902 y reportar el pago por este medio para reportarlo en nuestro sistema.
27-02-14	023	ADRIANA LOURIDO	<a href="mailto:alourido@bancowwb.com">alourido@bancowwb.com</a>	Buenas tardes, necesitamos diligenciar la declaración de impuesto de industria y comercio. Por favor nos informa cuando está habilitado la aplicación para diligenciar la declaración?? Gracias	área de sistemas	área de impuestos	27-02-2014	En estos momentos no se encuentra habilitada la liquidación de impuestos por la web del Municipio de Ocaña por problemas técnicos Favor acercarse a nuestras ventanillas de atención al contribuyente en la Oficina de Impuestos de la Secretaría de Hacienda Municipal para realizar la liquidación presentando el certificado de ingresos y generar la liquidación y declaración del Impuesto Industria y Comercio.
27-02-14	025	MARIELA VILLA OSPINA	<a href="mailto:publixpocolombia@hotmail.com">publixpocolombia@hotmail.com</a>	<b>ID de Solicitud:</b> 2839446 propuesta turística	área de sistemas	secretaría de educación	27-02-2014	<b>EN ESPERA</b>
27-02-14	026	GEOVANNY ORTIZ	<a href="mailto:edwin60@gmail.com">edwin60@gmail.com</a>	CORDIAL SALUDO, ESTOY TRATANDO DE CANCELAR MIS IMPUESTOS POR INTERNET PERO NO SE HA HABILITADO EL SISTEMA, CUANDO VOY A LA OFICINA ENCARGADA NO HACEN ENTREGA DEL FORMULARIO PARA QUE LA FIRMA JURÍDICA LA CUAL SE ENCUENTRA EN OTRO DEPARTAMENTO LA DILIGENCIA... POR LO QUE NO SE PUEDE ACCEDER A LOS DESCUENTOS OTORGADOS.	área de sistemas	área de impuesto	27-02-2014	Buenas tardes: El aplicativo de liquidación de impuestos por la Web no se encuentra habilitada. Para la liquidación del Impuesto de Industria y Comercio debe presentar en la Secretaría de Hacienda el certificado de ingresos firmado por contador o revisor fiscal de la empresa. Cualquier duda estaremos atentos
27-02-14	027	EDNA LILIANA	<a href="mailto:ednaeliana2011@hotmail.com">ednaeliana2011@hotmail.com</a>	BUENOS DIAS COMO ESTAN PARA PEDIRLES EL FAVOR SI ME PUEDEN ENVIAR A MI CORREO EL RECIBO DE IMPUESTO PREDIAL DE LA SEÑORA YOLANDA ANGARITA C.C. 37.312.510 LES AGRADESCO QUE EL SEÑOR LOS BENDIGA	área de sistemas	área de impuestos	27-02-2014	Revisado el sistema no se encuentra registrado el sujeto pasivo.  Favor presentar en la Secretaría de Hacienda la Escritura para agilizar su búsqueda.

FECHA	NUMERO DE PQRS	NOMBRE Y APELLIDOS	DIRRECCION CORREO ELECTRONICO	DESCRIPCION DE LA PQRS	FUNCIONARIOS QUIEN RECIBE LA PQRS	PQRS ES REMITIDA A:	FECHA DE REMISION	RESPUESTA DEL RESPONSABLE
17-03-14	031	ALEXANDER MENESES	<a href="mailto:alexmeneses@mail.com">alexmeneses@mail.com</a>		Área de sistema	Planeación	17-03-2014	Estimado Señor Alexander Meneses, la población de Ocaña según proyección DANE para 2014 es de 97.479 habitantes.  Estamos atentos a sus inquietudes y espero haber dado respuesta pertinente a su solicitud.
28-03-14	032	SEÑOR JESUS 57843883	<a href="mailto:jesusvcontador@gmail.com">jesusvcontador@gmail.com</a>	Nuevamente veo con preocupación el avance de las obras urbanísticas que se adelantan en la antigua cárcel de menores de Ocaña en el ramal-sol y sombra al frente de la fábrica de gran señora en donde han dejado los bordillos muy por fuera de la línea de proyección que tiene la carrera que comunica con el barrio el bombo y por el otro lado con el barrio de san Antonio, en la respuesta a mi observación planeación expresa que estas obras son transitorias y que luego hacen el retroceso respectivos con fotografías se puede constatar que no es así y va a ser difícil que hagan tal procedimiento, como ciudadano solicito que Ocaña merece más espacio y no se puede dejar que constructores hagan las cosas sin la debida autorización, no entiendo la explicación dada en el anterior comentario	Área de sistema	Planeación	27-03-2014	Sr. Jesús, buen día.  Respondiendo a su inquietud, le informamos que esta obra va a continuar con el paramento existente; para dar mayor claridad a su inquietud, lo invito a que se acerque a la Secretaria de Planeación con el fin de poder ampliar la explicación anteriormente expresada.
30-03-14	033	HAZAELE CALEB YARURO BAYONA	<a href="mailto:somosejemplo@hotmail.com">somosejemplo@hotmail.com</a>	Por medio de la presente como estudiante de la U.F.P.S.O. jornada nocturna me encuentro afectado por el constante olor de las heces de los animales de la granja de la universidad, entre ellos CERDOS, GANADO, POLLOS y otros, no se han tomado medidas para la mitigación de estos olores, que en la jornada de la noche son constante. Los directivos de la universidad no responden, los de la facultad de agraria y ambiente mucho menos, por eso deseo que como autoridad municipal, envíen una comisión para inspeccionar el lugar, ya que afecta en gran medida la salud de los estudiantes. Envíe documentación al MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL, para informar de estas anomalías. 2) Igualmente solicitar una comisión de salud pública a las cafeterías de la universidad, ya que actualmente contamos con 3 y una de ellas no cuenta con el servicio de agua potable, baños para uso de los trabajadores, allí ellos preparan alimentos para nosotros.	Área de sistema	Salud Alcalde Uta Salud pública	27-03-2014	Por medio del presente y de manera formal me permito comunicarle que según oficio enviado al correo institucional de la Alcaldía de Ocaña, se realizó una inspección ocular al sitio de la denuncia, donde no se pudo evidenciar la presencia de olores ofensivos, PERO TENIENDO EN CUENTA EL ARTICULO 4 DE LA RESOLUCION 1541 DEL 12 DE noviembre de 2013, la queja debe ser radicada ante la máxima autoridad ambiental, para este caso CORPONOR, es por ello que enviamos un oficio remitiendo la presunta problemática.  Por otra parte con respecto al punto 2 me permito comunicarle que no corresponde a UTA, dar solución a dicha queja. Es por tal motivo que fue igualmente remitido al INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD.

FECHA	NUMERO DE PQRS	NOMBRE Y APELLIDOS	DIRRECCION O CORREO ELECTRONICO	DESCRIPCION DE LA PQRS	FUNCIONARIOS QUIEN RECIBE LA PQRS	PQRS ES REMITIDA A:	FECHA DE REMISION	RESPUESTA DEL RESPONSABLE
01-04-2014	034	RUBÉN DARÍO FLÓREZ SAAVEDRA	<a href="mailto:florezrubendario@hotmail.com">florezrubendario@hotmail.com</a>	Cordial saludo, desde el 31 de enero se radico la solicitud de traslado de cuenta del vehículo de placas NGB 554 para la ciudad de Bogotá, lo cual a la fecha se está esperando. Ruego a quien corresponda revisar dicho trámite. Por este servicio le estoy muy agradecido.	Área de sistema	MOVILIDAD	01-04-2014	Respecto a su solicitud me permito comunicarle que el traslado de cuenta del vehículo de placas <b>NGB554</b> , se realizó el día 11 de febrero del 2014 fecha en que fue radicada la documentación en la Secretaría, después de eso se procede a sacar las fotocopias de todo el historial los cuales se realizan dependiendo del orden de legada y se realizan los respectivos envíos. El historial del Vehículo de placas NGB554 se envió por la empresa Servientrega para el cual anexo la guía para que con ella usted se dirija a la Tránsito de Bogotá y pueda realizar la revisión y la respectiva radicación.
31-04-14	035	VISITOR 50537227	<a href="mailto:wicha1856@hotmail.com">wicha1856@hotmail.com</a>	Necesitamos por favor más presencia de agentes por el barrio la costa Ocaña, ya que hay muchos robos con arma blanca en todo el sector agradecemos su colaboración.	Área de sistema	Gobierno	31-04-2014	por medio de la presente me permito informarle que su petición fue recibida por este despacho , el cual pondrá en conocimiento de esta situación al comandante de estación de policía para su respectivo seguimiento , así mismo le manifiesto que en la actualidad se encuentra en funcionamiento la línea de emergencia 123 la cual puede comunicarse de un número fijo , así mismo telefonía celular claro y tigo , ya que movistar se encuentra en proceso de enrutamiento, y por el momento no puede ser posible su comunicación .
02-04-14	036	YUDITH MILENA PRADO	<a href="mailto:milensk30@hotmail.com">milensk30@hotmail.com</a>	Quisiera más información acerca de los subsidios estudiantiles que la alcaldía municipal está entregando a los estudiantes... Que requisitos y que beneficios tiene.	Área de sistema	Familias en acción	02-04-2014	<b>familiasenaccion familiasenaccion</b> para mí <b>MAS FAMILIAS EN ACCIÓN :</b> <i>Es un programa de transferencias monetarias condicionadas que busca contribuir a la reducción de la pobreza y la desigualdad de ingresos, a la formación de capital humano y al mejoramiento de las condiciones de vida de las familias pobres y vulnerables mediante un complemento al ingreso. Además se obtienen beneficios no esperados gracias a los espacios de participación comunitarios y el papel activo que desempeña la mujer en el programa como receptora de las transferencias.</i> <b>Incentivo de educación:</b> <i>Se paga un incentivo por cada niño entre los 5 y los 18 años que esté matriculado y asista regularmente a clases, desde transición (grado cero) hasta grado 11. Los niños beneficiarios sólo pueden perder hasta dos (2) años durante toda su vida escolar. En los casos de rezago escolar, los estudiantes de grado 10 pueden tener entre 18 y 19 años, y los de grado 11, hasta 20 años de edad. El incentivo de educación se entrega máximo a tres hijos por familia, a partir del grado 1°. El grado transición no se tiene en cuenta para el techo y se entrega sólo en los municipios que haya definido el programa para su aplicación, de acuerdo a la disponibilidad de oferta. En caso de tener más de tres hijos estudiando en primaria y/o bachillerato, la madre titular debe decidir cuáles de sus hijos recibirán el incentivo. Los niños que cursan transición (grado cero), pueden recibir también el incentivo de salud.</i>  <i>Para el pago, la familia debe garantizar la asistencia al colegio de los niños en transición, primaria y secundaria como mínimo al 80% de las clases programadas.</i> Atentamente, <b>MAGDA CELENA MANOSALVA DE CELIS</b> <small>ENLACE MUNICIPAL 46FA</small>

11 de abr. (hace 10 días)

FECHA	NUMERO DE PQRS	NOMBRE Y APELLIDOS	DIRRECCION O CORREO ELECTRONICO	DESCRIPCION DE LA PQRS	FUNCIONARIOS QUIEN RECIBE LA PQRS	PQRS ES REMITIDA A:	FECHA DE REMISION	RESPUESTA DEL RESPONSABLE
02-04-14	037	HILDA	<a href="mailto:hilrudipigo_2011@yahoo.es">hilrudipigo_2011@yahoo.es</a>	Gual es el clima promedio edad relativa d Ocaña.	Área de sistema	Planeación	02-04-2014	<p>Por medio del presente se da respuesta a su solicitud hecha por este medio, respecto a la pregunta "Gual es el clima promedio edad relativa d Ocaña", de donde al parecer hay dos preguntas:</p> <p>1.- Cuál es el clima promedio de Ocaña: El régimen térmico varía entre 13°C a 25°C, con una temperatura promedio de 19°C. Fuente: Pagina 6- Descripción del municipio y su entorno- Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres- 24 de julio de 2012.</p> <p>2- Edad relativa de Ocaña: Ocaña fue fundada el 14 de diciembre de 1570. Por lo tanto a la fecha tiene 444 años. Esperamos haber dado respuesta satisfactoria a su inquietud.</p>
04-04-14	038	SANDY CAMARGO	<a href="mailto:sandxcamargo@gmail.com">sandxcamargo@gmail.com</a>	Por favor, requiero información del mototaxismo en el municipio de Ocaña para un trabajo en el aula que estoy realizando. Gracias.	Área de sistema	Gobierno	04-04-2014	<p>Buenas Tardes</p> <p>En lo referente en la solicitud del ciudadano, debe ser remitida a la secretaria de Movilidad y tránsito ya que ese despacho es conocedor y tiene estadísticas el cual le puede servir al ciudadano que solicita dicha información.</p> <p>Cordialmente Camilo A. Manosalva Asistente Secretario de Gobierno</p> <p><b>movilidad ocana-nortedesantander</b></p> <p>para sandxcamargo, mí, sistemas</p> <p>Buenas tardes</p> <p>Respecto a la información sobre mototaxismo que usted necesita me permito comunicarle que esto es un fenómeno nacional que debido a la falta de empleo y a que la gente asumió que esta era una de las posibilidades más fáciles de trabajo empezaron a implementarlo es tanto que a la ciudad de Ocaña llega gente de los municipios de Rio de Oro, Ábrego, Aguachica, Teorama, La playa, etc., a obtener un ingreso mediante el mototaxismo. En Ocaña se tiene calculado que existen 5 grupos de mototaxistas.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Coordinador Secretaría de Movilidad y Tránsito Ocaña, N de S</p>
21-04-14	039	MARIA PATIÑO	<a href="mailto:mapape26@hotmail.com">mapape26@hotmail.com</a>	Buenas tardes, para pedirle un favor, si me pueden solicitar un documento donde diga cómo se realiza la prevención de riesgo en Ocaña.	Área de sistema	CLOPADA	27-04-2014	<p>Buenas tardes Señora María Patiño, adjunto al presente la respuesta correspondiente a su solicitud relacionada con la prevención del riesgo en Ocaña. Espero de esta forma colmar todas sus expectativas. Agradeciendo su atención,</p> <p>Atentamente, <b>WILLIAM A. PACHECO ORTIZ</b> Coordinador CMGRD</p>



FECHA	NUMERO DE PQRS	NOMBRE Y APELLIDOS	DIRRECCION O CORREO ELECTRONICO	DESCRIPCION DE LA PQRS	FUNCIONARIOS QUIEN RECIBE LA PQRS	PQRS ES REMITIDA A:	FECHA DE REMISION	RESPUESTA DEL RESPONSABLE
22-04-14	041	Visitor 94186509	<a href="mailto:jesusvcontador@gmail.com">jesusvcontador@gmail.com</a>	Invasión del espacio público, señores secretaria de planeación se requiere más compromiso con la ciudad, los invito a que pase por la vía principal de landia donde se está invadiendo la vía al frente donde hacen una construcción están sacando las fachadas de las casas esto lo puede ver cualquiera se necesita más acciones puesto que es una vía alterna de gran importancia para la ciudad. lo mismo ocurre con lo comentado en el sector del ramal o sol y sombra	Área de sistema	Secretaría de Planeación	22-04-2014	
05-05-14	042	FREDY CASTILLO	<a href="mailto:recassteven@hotmail.com">recassteven@hotmail.com</a>	lo que sucede es que yo tengo un comparendo en ese municipio quisiera saber cómo debo hacer el acuerdo de pago o si se paga de contado tiene algún descuento	Área de sistema	Hacienda Movilidad y tesorería	24-04-2014	Muy buenos días Señor Jhon Fredy Castillo:  En respuesta a la solicitud número 2839686, me permito remitir comunicación en la cual se le da conocer información referente al comparendo número 120587 de fecha 06 diciembre 2010 a su nombre. Agradezco la atención prestada y la confirmación del recibido del presente correo. Cordialmente, CELEIDA MONTAÑO MENESES Tesorera Municipal de Ocaña Ocaña, 5 de mayo de 2014 Señor FREDY CASTILLO 1032388649 Solicitud: 2839686
05-05-14	043	Visitor 94186509	<a href="mailto:jesusvcontador@gmail.com">jesusvcontador@gmail.com</a>	Invasión del espacio público, señores secretaria de planeación se requiere más compromiso con la ciudad, los invito a que pase por la vía principal de landia donde se está invadiendo la vía al frente donde hacen una construcción están sacando las fachadas de las casas esto lo puede ver cualquiera se necesita más acciones puesto que es una vía alterna de gran importancia para la ciudad. Lo mismo ocurre con lo comentado en el sector del ramal o sol y sombra.	Área de sistema	Secretaría de Planeación	22-04-2014	
05-05-14	044	HAZAELE CALEB YARURO BAYONA	<a href="mailto:somosejemplo@hotmail.com">somosejemplo@hotmail.com</a>	<p>Por medio de la presente como ciudadano de la ciudad de Ocaña norte de Santander e interesado en el bienestar y progreso de la ciudad y cobijado por el art. 23 de la constitución política de Colombia. "El derecho a la información no es solamente el derecho a informar, sino también el derecho a estar informado. El artículo 74 de la Constitución Nacional, al consagrar el derecho de acceder a los documentos públicos, hace posible el ejercicio del derecho a la información, y de esta manera los demás derechos fundamentales ligados al mismo". Por lo anterior de manera formal solicito:</p> <p>1) Copia del contrato Alcaldía y nueva operadora de alumbrado público. 2) Anexo incluya funciones de la nueva empresa de alumbrado. 3) Solicito de manera especial que el funcionario encargado me explique porque la nueva empresa que tiene como obligación el alumbrado público de la ciudad y por ello se sobrentende la obligación de realizar: Expansión de redes, cambio de lámparas y otros., porque dentro del contrato no se incluyó la expansión de redes. Actualmente muchas comunidades que requieren más postes para sus calles por falta de luz o por la no existencia de postes no reciben respuesta ya que el nuevo operador de alumbrado en Ocaña no tiene la obligación de realizar la expansión de redes. En el caso especial del ciudadano que se realizó un estudio en 19042013 por parte del anterior operador CENS para expansión de redes (ubicación de dos postes de luz ya que en el sector "cañon" no existía luz) este debía ser aprobado por la alcaldía municipal y ejecutado por Censio. Cuando solicité la aprobación en la alcaldía municipal funcionario encargado me llevo la sorpresa de que no se podía aprobar la expansión ya que no sabían a quien le correspondía la restitución de los postes y el contrato que firmó la administración con el nuevo operador no se firmó el contrato para que esta sustituyera o realizara expansiones de redes.</p> <p>Anexo el siguiente texto que ampla más la violación a los derechos constitucionales respecto al alumbrado público. El alumbrado público es un servicio no domiciliario, que tiene por objeto proporcionar la</p>	Área de sistema	Secretaría de Vías e Infraestructura, Alcalde.	05-05-2014	Rta.1. Esta oficina conoce de la necesidad requerida por usted que consiste en la necesidad de unos tubos, de concreto para la canalización de un caño que pasa por el sector. Pero se conoce del riesgo del caño, ya que esta oficina no allegado el análisis de vulnerabilidad de ese sector, este análisis debe emitirlo la junta de acción comunal. O en su defecto el plan de contingencia del barrio. Rta.2 el CMGRD, cuenta con una oficina donde se encuentra el coordinador que será el ejecutor de los procesos de la gestión del riesgo en el municipio, coordinar el desempeño del consejo municipal y coordinar, vigilar y garantizar el flujo efectivo de los procesos de la gestión del riesgo, en cumplimiento de las políticas nacionales, como puede ver señor Yaruro las funciones de la oficina de coordinación del CMGRD no maneja recursos, ni maquinaria, solo se limita a revisar los planes de contingencia que las empresas privadas o públicas presentan a esta oficina para estar acorde con la política nacional e igualmente los planes de contingencia de los barrios del municipio y así contribuir con el asesoramiento de estos. Rta.3. La oficina o coordinación del CMGRD, no maneja recursos esto se limita a la gestión a través de proyectos que son presentados en reunión del CMGRD, para ser avalados y presentados a nivel Departamental o nacional y solo se contempla

FECHA	NUMERO DE PQRS	NOMBRE Y APELLIDOS	DIRRECCION O CORREO ELECTRONICO	DESCRIPCION DE LA PQRS	FUNCIONARIOS QUIEN RECIBE LA PQRS	PQRS ES REMITIDA A:	FECHA DE REMISION	RESPUESTA DEL RESPONSABLE
05-05-14	045	HAZAELE CALEB YARURO BAYONA	<a href="mailto:somosejemplo@hotmail.com">somosejemplo@hotmail.com</a>	<p>Por medio de la presente como ciudadano e interesado en realizar verificación de rutina al Contrato del mes de agosto de 2013. Fin del contrato "Tanques de Agua y placas Brisas del Polaco" con el objeto de revisar la clase de materiales y costos. Solicito el envío de documentos impreso o escaneados vía correo electrónico. Esta solicitud la hago amparado en el artículo 23 de la constitución política de Colombia. Solicito también las facturas donde se muestre el valor unitario de los artículos entregados a la comunidad de brisas del polaco. Actúo como ciudadano y líder.</p> <p>Anexo texto de la corte y tribunal de Cundinamarca que avalan mi solicitud: En reiteradas oportunidades esta Corporación se ha pronunciado respecto al derecho que tienen todas las personas de acceder a los documentos públicos y a obtener copia de los mismos, salvo los casos expresamente señalados por la ley. Derecho que está estrechamente vinculado al derecho fundamental de petición, pues, el hecho de recibir las copias es una manifestación concreta del derecho a obtener una pronta resolución de la solicitud formulada, que hace parte del llamado núcleo esencial del derecho de petición. Una vez hayan pasado los diez (10) días desde la presentación de la solicitud de copia del documento, se entenderá que la mencionada solicitud ha sido aceptada, de tal manera que si dentro de los tres (3) días siguientes a la configuración del silencio administrativo positivo, no se han entregado las copias requeridas, se ha vulnerado el derecho fundamental de acceso a los documentos públicos, consagrado como tal en el artículo 74 de la Constitución Nacional, para cuya protección efectiva, no existe ningún medio de defensa judicial diferente de la acción de tutela.</p>	Área de sistema	Secretaría Vías e Infraestructura, Alcalde.	05-05-2014	
05-05-14	046	HAZAELE CALEB YARURO BAYONA	<a href="mailto:somosejemplo@hotmail.com">somosejemplo@hotmail.com</a>	<p>Por medio de la presente como ciudadano e interesado en realizar un estudio en el contrato del encerramiento de la CANCHA DEL BARRIO BRISAS DEL POLACO y apelando el Art. 23 de la constitución política de Colombia y las leyes referentes a la obligación que tienen las entidades públicas de dar informes, documentos, tanto clasificados de seguridad media a los ciudadanos que lo soliciten.</p> <p>En este caso requiero el contrato de la ejecución del encerramiento de la CANCHA DE BRISAS DEL POLACO e igualmente materiales si supervisors.</p> <p>La presente solicitud la requiero para enviarla como Anexo A: PROCURADURIA, CONTRALORIA Y DEFENSORIA DEL PUEBLO.</p>	Área de sistema	Secretaría Vías e Infraestructura, Alcalde.	05-05-2014	<p>Ocaña, Norte de Santander, 21 de Abril del 2014 Oficio N°900-902-054</p> <p>Señor HAZAELE CALEB YARURO BAYONA Cédula: 1031136609</p> <p>Ref. Respuesta Derecho de petición Muy cordialmente me permito darle respuesta a su derecho de petición en donde solicita, por medio de la presente como ciudadano e interesado en realizar un estudio en el contrato del encerramiento de la CANCHA DEL BARRIO BRISAS DEL POLACO y apelando el Art. 23 de la constitución política de Colombia y las leyes referentes a la obligación que tienen las entidades públicas de dar informes, documentos, tanto clasificados de seguridad media a los Ciudadanos que lo soliciten. En este caso requiero el contrato de la ejecución de et encerramiento de la) ANCHA DE BRISAS DEL polaco e igualmente materiales su supervisors. La presente solicitud la requiero para enviarla como Anexo A: Procuraduría, Contraloría y DEFENSORIA DEL PUEBLO... De acuerdo a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, la secretaría de vías, Infraestructura y Vivienda, remitió su petición al IMDER, oficina competente para atender su solicitud. Anexo: copia del oficio remitido</p> <p>Atentamente; CARMEN CHONA LEO-I. Profesional Universitario Área de Infraestructura Municipal Con copia: Procuraduría, Contraloría Defensoría</p>

FECHA	NUMERO DE PQRS	NOMBRE Y APELLIDOS	DIRRECCION O CORREO ELECTRONICO	DESCRIPCION DE LA PQRS	FUNCIONARIOS QUIEN RECIBE LA PQRS	PQRS ES REMITIDA A:	FECHA DE REMISION	RESPUESTA DEL RESPONSABLE
05-05-14	049	HAZAELE CALEB YARURO BAYONA	<a href="mailto:somosejemplo@hotmail.com">somosejemplo@hotmail.com</a>	SEÑORES UTA:  por medio de la presente enviamos agradecimientos especiales por siempre estar apoyando la comunidad.  En esta ocasión quiero solicitarles una brigada con machetes y taladora para realizar limpieza del caño de aguas lluvias que en días pasados inundó 15 viviendas e igualmente al ingreso del barrio iniciar la poda.  Aportaremos 1 galón de gasolina o dos si es necesario. Igualmente gaseosa y ponqué para los delegados de la uta.  Debido a la ola invernal solicito su colaboración se un poco más temprana, entendiendo también las múltiples ocupaciones que ustedes tienen.	Área de sistema	UTA	05-05-2014	
05-05-14	050	HAZAELE CALEB YARURO BAYONA	<a href="mailto:somosejemplo@hotmail.com">somosejemplo@hotmail.com</a>	1) Por medio de la presente como ciudadano solicito saber si la oficina de gestión del riego de Ocaña tiene conocimiento del peligro que genera el caño de aguas lluvias que pasa por Brisas del Polaco. 2) Si gestión del riesgo cuenta con Volquetas, Excavadoras o maquinaria pesada para atender emergencias. 3) Gestión del riego cuenta con recursos durante la vigencia 2014. 4) Cuál es el gasto que genera la oficina al municipio mensualmente. Sueldos funcionarios, papelerías y otros. 5) Conocen cuales son las problemáticas del barrio brisas del polaco referente a las inundaciones de casas.	Área de sistema	Gobierno clopad	05-05-2014	
12-05-14	052	Mirian	<a href="mailto:rmirian359@gmail.com">rmirian359@gmail.com</a>	Cuentas con un programa de gimnasio para niño de 10 años?	Área de sistemas	IMDER	09-08-2014	
13-05-14	053	HAZAELE CALEB YARURO BAYONA	<a href="mailto:somosejemplo@hotmail.com">somosejemplo@hotmail.com</a>	Por medio de la presente como ciudadano solicito: 1) Cantidad de maquinaria de la sec de vías e infraestructura, nombre, marca, modelo y año de adquisición 2) gasto total durante 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 en gasolina y acp para la maquinaria de la alcaldía. 3) Funcionarios que trabajan en la sec de vías e infraestructura, nivel académico y funciones.	Área de sistemas	Secretaría de vías	05-05-2014	