

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, EN EL CONCEJO MUNICIPAL DE ITAGUI DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020

Este informe se presenta con fundamento en la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo 76 que "...La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."

EVALUACIÓN DEL SISTEMA: La Oficina de Control Interno de la Corporación, vigilará que la atención a la ciudadanía se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, especialmente a través de la evaluación al cumplimiento del presente Reglamento interno y al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Cabe resaltar que desde el Control Interno de la corporación se rendirá a la Mesa Directiva de la Corporación, un informe semestral sobre el tema, el cual incluirá las recomendaciones para la mejora continua".

Con relación a la responsabilidad de la Oficina de Control interno frente al Plan Anticorrupción, los informes de seguimiento de la vigencia 2020 fueron elaborados, presentados y se encuentran en proceso de publicación en la página web de la Corporación ya que se tiene planeado el cambio de dicha pagina web .

1. OBJETO DE SEGUIMIENTO

Verificar la gestión realizada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Corporación a las Peticiones, Quejas y Reclamos, registradas en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Verificar el registro y la oportunidad de respuesta formulada por las áreas de la Corporación a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.



SC-CER509555

Realizar un análisis de los resultados y presentar recomendaciones que le permitan a la Corporación tomar decisiones para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de las Peticiones, Quejas y Reclamos, (PQR).

2. FECHA DE SEGUIMIENTO

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas y Reclamos, (PQR) recibidas y atendidas por los diferentes medios diseñados por la Corporación, durante el primer semestre de la vigencia 2020, período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020.

3. PROCESO / DEPENDENCIA

Proceso de Atención al Ciudadano y demás procesos responsables de atender las peticiones.

4. AUDITORES

DIANA JIMENA BERNAL RESTREPO

5. AUDITADO

Dirección Jurídica - Atención al Ciudadano y demás dependencias responsables de atender las PQR.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:

De acuerdo con la información reportada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Municipal de Itagüí en el segundo primer de la vigencia 2020, se registraron un total de 9 peticiones en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas como se expone a continuación:



SC-CER509555



CONCEJO
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

Tabla 1

PQRS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2020

No.	TIPO	MEDIO	ASUNTO	FECHA FORMULACIÓN	RADICADO	FECHA DE VENCIMIENTO	RESPONSABLE	RESPUESTA
1	PETICION	ESCRITO	EL SEÑOR USUGA SOLICITA COPIA DEL AUDIO DE LA SESION DEL DÍA 03 DE ENERO DE 2020 Y COPIA DEL INFORME DE GESTION DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL AÑO 2019	3/01/2020	7	27/01/2020	CARLOS ADRIANO GONZALEZ PUERTA	Se le hace entrega del audio de la sesión solicitada del 03 de enero de 2020 y copia del informe de gestión de la secretaría de gobierno del año 2019
2	TUTELA	ESCRITO	EL JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE ITAGUI, ENVIA ACCION DE TUTELA POR PARTE DE LOS SEÑORES SERGIO ALONSO QUIROZ ZAPATA	14/01/2020	86	6/02/2020	JEAN MAURICIO SANCHEZ SILVA	Se le informa al juzgado que el concejo no es la autoridad competente para atender la petición del accionante por cuanto no tiene en sus funciones el manejo del presupuesto participativo y se le envía remisión por competencia a la secretaría de participación e inclusión social por ser de su competencia
3	PETICION	ESCRITO	EL SEÑOR RAMON BERNARDO SUAREZ GARCIA ENVIA DERECHO DE PETICION SOLICITANDO SE LE INFORME EL INVENTARIO DE PREDIOS AFECTADOS Y POR DESAFECTAR EN EL MUNICIPIO DE ITAGUI Y REMITIR COPIAS DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS EXISTENTES AL RESPECTO	24/02/2020	277	16/03/2020	DANIEL RESTREPO CARMONA	Se le informó que esta entidad no posee el "inventario de predios afectados y por desafectar en el municipio de Itagüí", por consiguiente no es posible remitirle copia, así como de las actuaciones administrativas existentes al respecto. Así mismo le informamos en el cumplimiento de lo establecido en el artículo 109 de la ley 388 de 1997, el Concejo definió a la Secretaría de Vivienda y Hábitat como la instancia de la administración municipal encargada de ejercer la vigilancia y control de las actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda, mediante Acuerdo Municipal 006 de 2014, el cual ponemos igualmente a su disposición para que sea reproducido a su costa o consultar a través de la web www.concejodeitagui.gov.co
4	PETICION	EMAIL	EL SEÑOR GONZALO J. ZAMBRANO VELANDIA DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE ANTIOQUIA SOLICITA PRUEBA DE LEGALIDAD RESOLUCION N°.049 DE 2020, EN LA CUAL EL CONCEJO DE ITAGUI SESIONARA VIRTUALMENTE	15/05/2020	N/A	8/06/2020	DANIEL RESTREPO CARMONA	Emergencia Económica y Social, mediante Decreto Nacional 457 del 22 de marzo del 2020 se dispuso el aislamiento preventivo y obligatorio en todo el territorio nacional, a partir de las cero (00:00) horas del día 25 de marzo, hasta las cero (00:00) horas del 13 de abril del 2020, como parte de las medidas del gobierno Nacional para el control de la pandemia Covid 19. En acatamiento de los antecedentes expuestos, es que la corporación procedió a expedir la Resolución 049 de 2020. Por medio de la cual se adoptan y se reglamentan las sesiones no presenciales del concejo municipal de Itagüí, para que sus miembros puedan



deliberar y decidir por cualquier medio de comunicación "simultánea", lo cual le permite atender a la prestación continuada del MUNICIPIO DE ITAGUI de las sesiones ordinarias y extraordinarias que le imponen la constitución y la ley.

Se le envía remisión por competencia al señor alcalde José Fernando escobar estrada, ya que toda modificación que pretenda introducir la asamblea o concejo debe contar con la aceptación previa y por escrito del gobernador o alcalde, según sea el caso,

Desprende tal potestad del concejo, Debe tenerse en cuenta que las facultades son aquellas que, siendo del concejo, la corporación de manera extraordinaria y temporal las entrega al burgomaestre para que, de modo preciso, las ejerza en su nombre; mientras que las autorizaciones son aquellas que, siendo competencia directa del alcalde, la ley exige que para su ejercicio deba obtener previa autorización del Concejo.

Así las cosas, se concluye que el artículo 59 de proyecto trata de autorizaciones y no de facultades, porque es función propia del alcalde celebrar contratos y convenios en su condición de representante legal del municipio, al tenor del artículo 314 de la Constitución Nacional y el art.11 de la Ley 80 de 1993, que se anotan a continuación.

Se le envió remisión por competencia al alcalde municipal señor José Fernando escobar estrada

Nos permitimos remitirle la lista de los bienes bajo declaración de patrimonio contenidos en el Artículo 82 del Acuerdo 80 de 2020 del 2007, de la cual le anexamos copia.

5	PETICION	ESCRITO	EL SEÑOR JUAN CARLOS BAÑOL BETANCUR, REPRESENTANTE LEGAL DE LA ASOCIACION DE CONSUMIDORES DE MEDELLIN Y EL AREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRA, SOLICITA COMEDIDAMENTE SE INCLUYA EN EL ESTUDIO Y APROBACION DEL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2020 - 223, LA APLICACION DE LA ORDENANZA 54 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2019, RELACIONADA CON LA DEFINICION Y ADOPCION DE ESTRATEGIA PARA LA RECUPERACION DE SUELOS DEGRADADOS POR CAUSAS ANTROPICAS, EN TODO EL ENTE TERRITORIAL	20/05/2020	N/A	11/06/2020	JEAN MAURICIO SANCHEZ SILVA	
6	PETICION	ESCRITO	EL CONCEJAL WALTER ESNEIDER BETANCUR MONTOYA SOLICITA CONCEPTO JURIDICO SOBRE LOS ARTICULOS 59,73,240 Y 241 DEL PROYECTO DE ACUERDO POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE DESARROLLO ITAGUI CIUDAD DE OPORTUNIDADES 2020-2023	22/05/2020	362	16/06/220	ASESOR JURIDICO JORGE ENRIQUE BARRERA BARRERA	
7	PETICION	ESCRITO	LA MESA DE VICTIMAS SOLICITA INCLUIR TEMAS EN EL PLAN DE DESARROLLO 2020-2023	27/05/2020	371	18/06/2020	CARLOS ADRIANO GONZALEZ PUERTA	
8	PETICION	ESCRITO	EL PERSONERO JHON JAIRO CHICA SALGADO SOLICITA QUE LE CERTIFIQUE SI EXISTE ACUERDO MUNICIPAL QUE DECLARE COMO PATRIMONIO	26/06/2020	414	21/07/2020	DANIEL RESTREPO CARMONA	



			HISTORICO CULTURAL CHIMENEAS HOFFMAN O LAS HORNOS					Así mismo respecto al polígono donde se encuentran ubicadas las chimeneas referidas en el Municipio de Itagüí a la determinación de tratamientos en el área urbana y en el área rural contenidos en los artículos N° 120 y 135 del citado acuerdo N° 020 del 2007, de los cuales le anexamos copia.
9	PETICION	ESCRITO	EL CONCEJAL WALTER ESNEIDER BETANCUR MONTOYA, en la que solicita documentación oficial de las sesiones de aprobación del Plan de Desarrollo 2020-2023,	17/06/2020	N/A	10/07/2020	JEAN MAURICIO SANCHEZ SILVA	SE LE HACE ENTREGA DE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN: 1. a) Copia de la proposición de modificación al Proyecto de acuerdo del Plan Municipal de Desarrollo presentada por escrito por el concejal ELKIN DE J. ZULETA ESTRADA b) Se adiciona además copia de las modificaciones al proyecto de acuerdo del Plan de Desarrollo presentadas por escrito por la Administración Municipal. 2. Copia de la ponencia presentada de manera conjunta para dicho proyecto de acuerdo.

Fuente: Información enviada por la Oficina de Atención al Ciudadano



SC-CER509555



CONCEJO
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

Por lo que, la Oficina de Control Interno no realizará ningún análisis presentado en este informe con base en un total de 8 peticiones y una tutela. Finalmente, es importante señalar que los datos presentados se derivaron durante la pandemia de COVID-19, por lo tanto, no se comparan con resultados de años anteriores.

6.1 Clasificación De Peticiones Primer Semestre DE 2020

Las categorías de clasificación, menos utilizadas fueron felicitación y reclamos la cual presentan 0 peticiones, respectivamente, como se puede observar en el gráfico.

6.2 CLASIFICACIÓN ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA SEGUNDO SEMESTRE 2020 – SQDS

De acuerdo con la información reportada las peticiones se distribuyen como se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 3

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DE PETICIONES PRIMER SEMESTRE 2020

Mes	Corporación Pública Administrativa	Seguridad, Convivencia y Justicia	Oficina jurídica	Sector Ambiente	Cultura, Recreación y Deporte	Total
Enero	2	0	0	0	0	2
Febrero	1	0	0	0	0	1
Marzo	0	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0	0
Mayo	3	0	1	0	0	4
Junio	2	0	0	0	0	2
Total	8	0	1	0	0	9

Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano

7. OBSERVACIONES

De la evaluación a las PQR del primer semestre de 2020 se determinó que la Secretaría General respondió fuera de término las peticiones que se presentan a continuación:



Tabla 4

PETICIONES RESPONDIDAS EN FORMA EXTEMPORÁNEA

SC-CER509555



CONCEJO
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

Clasificación Petición	No. Requerimiento	Fecha de Ingreso	Fecha en que se debió responder	Fecha de Cierre (Efectivamente se Contestó)	Días Hábiles de Mora	Área Responsable de la Respuesta
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Sobre este tema la Oficina de Control tomo ninguna determinación dado que no se evidencia un mal proceso de respuestas a las peticiones interpuestas por la ciudadanía, con sujeción a lo establecido en la ley 1755 de 2015 y demás normatividad aplicable, así como, recordar cargar oportunamente la información al Sistema. Sin embargo, se le recomienda a la Secretaría General establecer controles que sirvan de alerta antes del vencimiento de las peticiones para emitir respuestas oportunas y de fondo en los términos establecidos en la normatividad vigente. Finalmente, en relación con las Solicitudes de Información se resalta que la Corporación resolvió 7 y trasladó 2 a otros sectores.

8. RECOMENDACIONES

- Se debe continuar trabajando en centralizar la recepción de todas las peticiones en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, para que sean gestionadas a través del Sistema y así facilitar su seguimiento.
- Cumplir con los tiempos estipulados en las normas para dar respuestas a las diferentes peticiones de los ciudadanos.
- Crear controles para monitorear el cumplimiento por parte de las dependencias de la Corporación en la emisión de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos.
- Revisar que los datos consignados en las bases de datos sean los correctos frente a las fechas de incorporación, fechas de vencimiento, fechas de cierre y días de gestión.
- Continuar socializando a la comunidad los medios y canales dispuestos a través de los cuales pueden interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias frente a la prestación de los servicios a cargo de la Corporación y actuaciones de sus servidores.

DIANA JIMENA BERNAL RESTREPO
Auditora Líder

JEAN MAURICIO SANCHEZ SILVA

Jefe Oficina de Control Interno SC-CER509555





SC-CER509555