

**DISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA ATENCION DE PQRS EN
LA OFICINA DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDIA DEL
CARMEN DE APICALA**

PRESENTADO POR
DEYCI ALEJANDRA BARCO SALCEDO
ANDREA DEL CARMEN CETAREZ CHICA
JUAN CARLOS GONZALEZ
CRISTIAN CAMILO LEON QUIROGA
MARLLY LORENA PEREZ TORRES

DOCENTE
ANGEL HERNANDO MUÑOZ QUIMBAYO
ASESOR TRABAJO DE GRADO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS
PROYECTO DE GRADO
GIRARDOT

2017

Agradecimientos

En primer lugar, a Dios por haber guiado el presente trabajo, mediante el esfuerzo conjunto de todos los que formamos parte del equipo de trabajo. Además, agradecemos al docente Mg. ANGEL HERNANDO MUÑOZ QUIMBAYO asesor del Trabajo de Grado, por sus conocimientos, a su paciencia y enseñanza; a nuestras familias por el apoyo constante y finalmente a la Cooperación Universitaria Minuto de Dios por abrir sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como Especialistas en Gerencia de Proyectos.

Glosario

ACTAS: Relación de participantes y actividades desarrolladas en el transcurso de una reunión oficial. Documento final como resultado de una actividad específica donde quedan consignadas decisiones importantes.

ACUERDO: Documento oficial aprobado por varios miembros de la institución.

ARCHIVO CENTRAL: Unidad administrativa que reúne los documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión, una vez finalizado su trámite, y cuya consulta no es constante, se conserva precaucionalmente para consulta de las diferentes oficinas y particulares en general.

ARCHIVO DE GESTION: Es el archivo de oficina donde se reúne la documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas.

ARCHIVO HISTORICO: Es aquel al cual ha de transferirse la documentación del archivo central que debe conservarse permanentemente por decisión del Comité de Archivos y estipulado debidamente en la Tabla de Retención Documental de la Institución respectiva.

ASUNTO: tema, motivo, argumento, materia, cuestión, negocio o persona de que trata una unidad documental y que genera, en consecuencia, una acción administrativa.

BOLETÍN: Documento informativo, breve, claro y conciso de diversos temas.

CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL: labor mediante la cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección) de acuerdo a la estructura orgánico-funcional de la entidad.

COMUNICACIÓN: Documento informativo de interés público para determinada comunidad.

COMUNICACIONES OFICIALES: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

CORRESPONDENCIA: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

DEPURACIÓN: operación por la cual se retiran de la unidad documental los documentos que no tienen valores primarios ni secundarios (duplicados, constancias, etc.). Es análogo a la selección natural.

GESTIÓN DE ARCHIVOS: véase Administración de Archivos

GESTIÓN DOCUMENTAL: conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

INFORME: Relación detallada de las actividades desarrolladas o por desarrollarse dentro de una función asignada.

MANUAL: de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

MEMORANDO: Comunicación interna que puede ser sustantiva o para facilitar; escrito utilizado para establecer comunicaciones internas que se emplea para transmitir información, orientación, pautas y recordatorios que agilicen la gestión institucional.

NOVEDAD: Hecho o suceso que no se presenta con frecuencia. Documento que lo informa.

OFICIO: Documento externo de carácter oficial. Escrito utilizado para establecer comunicación con entidades externas. Internamente pueden sustentar certificaciones y otras formalizaciones de carácter específico de interés interno o externo.

PRESUPUESTO: Es una proyección para calcular los recursos requeridos en el desarrollo de una actividad, durante un tiempo determinado.

PROPUESTA: Documento inicial tendiente a implementar un proyecto. Documento elaborado con el fin de mejorar o iniciar una actividad respectiva.

PROYECTO: Actividad programada para realizarse a mediano o largo plazo.

REGISTRO: Series de datos que identifican o conforma un documento.

Contenido

| | Pág. |
|---|--------------------------------------|
| Introducción | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1. Entidad | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.1 Información básica | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2 Información General del Municipio | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2. El problema y su importancia | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3. Objetivos..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.1 Objetivo General | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.2 Objetivos Específicos | ¡Error! Marcador no definido. |
| 4. Justificación..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 5. Antecedentes del Proyecto | ¡Error! Marcador no definido. |
| 6. Diseño Metodológico | ¡Error! Marcador no definido. |
| 6.1 Tipo de Investigación | ¡Error! Marcador no definido. |
| 6.1.1 Exploratoria. Según Roberto Hernández Sampieri: | ¡Error! Marcador no definido. |
| 6.1.2 Descriptiva. Según Danhke (citado por Hernández, Fernández, Baptista, 2006) | ¡Error! Marcador no definido. |
| 6.2 Técnicas de Recolección de datos | ¡Error! Marcador no definido. |
| 6.3 Análisis de los resultados obtenidos a partir de la observacion directa ... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 6.4 Resultados de la información correspondiente a las respuestas de las pqs | ¡Error! Marcador no definido. |
| 7. Proyecto | ¡Error! Marcador no definido. |
| 7.1 Modelo Administrativo | ¡Error! Marcador no definido. |

| | | |
|-----------|--|-------------------------------|
| 7.2 | Manual de Procedimientos | ¡Error! Marcador no definido. |
| 7.2.1 | Recepción de la petición, queja, reclamo o sugerencia | ¡Error! Marcador no definido. |
| 7.2.1.1 | Telefonía | ¡Error! Marcador no definido. |
| 7.2.1.2 | Personal | ¡Error! Marcador no definido. |
| 7.2.1.3 | Escrita | ¡Error! Marcador no definido. |
| 7.2.1.4 | Virtual a través de la página web | ¡Error! Marcador no definido. |
| 7.2.1.5 | Mediante Fax | ¡Error! Marcador no definido. |
| 7.2.1.6 | Buzón de sugerencias..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 7.2.2 | Procedimiento: Tramite de petición, queja, reclamo o sugerencia..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 7.3 | Direccionamiento estratégico | ¡Error! Marcador no definido. |
| 8. | Conclusiones y Recomendaciones | ¡Error! Marcador no definido. |
| | Bibliografía | ¡Error! Marcador no definido. |
| | Anexos | ¡Error! Marcador no definido. |

Lista de Tablas

Pág.

| | |
|--|--------------------------------------|
| Tabla 1. Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias radicados entre el 2 de enero a 30 de junio de 2013 en el municipio del Carmen de Apicalá. | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 2. Diferencias entre 2013 y 2014. | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 3. Cambio de interés desde el 2013 al 2014..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 4. Gestión de costos del proyecto | ¡Error! Marcador no definido. |

Lista de Figuras

Pág.

Figura 1. Estructura Organizacional de la Alcaldía del Municipio del Carmen de Apicalá; **Error! Marcador no definido.**

Figura 2. Mapa y ubicación en el departamento Tolima del municipio de Carmen de Apicalá. **;Error! Marcador no definido.**

Figura 3. División Político Administrativa del municipio del Carmen de Apicalá – Tolima **;Error! Marcador no definido.**

Figura 4. Consolidado por año de las PQRS (2013 – 2015)..... **;Error! Marcador no definido.**

Figura 5. Consolidado mensual PQR´s (2013 – 2015). **;Error! Marcador no definido.**

Figura 6. Consolidado PQRS 2013..... **;Error! Marcador no definido.**

Figura 7. Consolidado PQRS 2014..... **;Error! Marcador no definido.**

Figura 8. Consolidado PQRS 2015..... **;Error! Marcador no definido.**

Figura 9. Consolidado por año 2013 – 2015 del proceso de respuesta las PQRS según destinatario..... **;Error! Marcador no definido.**

Figura 10. Respuesta de PQRS por Año..... **;Error! Marcador no definido.**

Figura 11. Información de PQRS según seguimiento..... **;Error! Marcador no definido.**

Figura 12. Modelo de Proceso administrativo de gestión la calidad. **;Error! Marcador no definido.**

Figura 13. Modelo de Proceso administrativo de gestión de la información ... **;Error! Marcador no definido.**

Figura 14. Diagrama proceso de gestión de la información **;Error! Marcador no definido.**

Abstract

We want to emphasize that the current era with the globalization of markets has marked the quality of products with an emphasis on services and their technical characterization as one of the most important and transcendental issues to coin or wield the banner of success Of a company in its context (Alcaldía del Carmen de Apicalá in the perception of citizenship). Therefore, all companies should concentrate their efforts on satisfying their most demanding clients (in this case, citizenship in general, users of the services of the territorial entity). For this reason, organizations of all kinds should improve their processes through innovation and Quality inherent in the services provided.

Therefore, the emergence of information management (as a strategic objective of management) arises from the multiple activities that are given by the generation and above all in the efficient use of information, of course adding to this the intermediation And access, from the source to the recipient (citizen of the Carmen de Apicalá and the Municipal Administration in any dependency), the development of this research proposal would result in access to information as a means to transmit and manage data, and knowledge in an organized way And timely

Resumen Ejecutivo

Queremos destacar que la época actual con la globalización de los mercados han marcado pauta en cuanto a la calidad de los productos con énfasis en los servicios y su caracterización técnica, como uno de los temas más importantes y trascendentales para acuñar o esgrimir la bandera del éxito de una empresa en su contexto (Alcaldía del Carmen de Apicalá en la percepción de la ciudadanía). Por ello todas las empresas deben concentrar esfuerzos en satisfacer a sus clientes más exigentes (en este caso ciudadanía en general usuaria de los servicios de la entidad territorial), por ello las organizaciones de todo tipo deben mejorar sus procesos a través de la innovación y la calidad inherentes a los servicios prestados.

Por lo cual, el surgimiento del manejo de la información (como objetivo estratégico de gestión) surge entonces a partir de las múltiples actividades que se dan por la generación y sobre todo en el uso eficiente de la información, por supuesto sumándose a esto la intermediación y acceso, desde la fuente al receptor (ciudadano del Carmen de Apicalá y la Administración Municipal en cualquier dependencia), el desarrollo de esta propuesta de investigación redundaría en el acceso a la información como medio para transmitir y gestionar datos, y conocimiento de forma organizada y oportuna

Introducción

El manejo de la información a partir de los sistemas documentales se convierten cada día en un activo estratégico para las organizaciones por la gran demanda de transferencia de información, conocimiento y seguridad jurídica para la entidad; aunado a lo anterior, la globalización que sufren los mercados, establecen como criterio la calidad en los productos y servicios, trazados desde luego como aspectos importantes, relevantes y trascendentales en la consecución del éxito empresarial, por tanto las organizaciones han tenido que concentrar esfuerzos en satisfacer clientes más exigentes, en tal sentido y de manera análoga los clientes del estado: los ciudadanos, a la luz de los mecanismos consagrados en la carta magna de 1991, se han vuelto mucho más exigentes y con gustos y conocimientos especializados, y que cuentan con muchas opciones como mecanismos de conservación y respeto de sus derechos.

Desde el punto de vista organizacional, una entidad territorial (haciendo énfasis en su nombre técnico), debe concebir un sistema que le permita el logro de sus objetivos institucionales en términos de satisfacciones de los ciudadanos (sus clientes), por lo cual la concepción de la organización en el marco conceptual de la calidad, que tiene como propósito que esta se desarrolle de manera sistemática y armónica, entendiendo esto como el logro de la mayor satisfacción de carácter social de las necesidades de la comunidad, evento que se realiza mediante la simple radicación de una petición que simboliza el sentir y necesidad de la ciudadanía.

Entidad

1.1 Información básica

Alcaldía Municipal del Carmen de Apicalá, Departamento del Tolima

NIT: 800100050-1

Código DANE: 73148

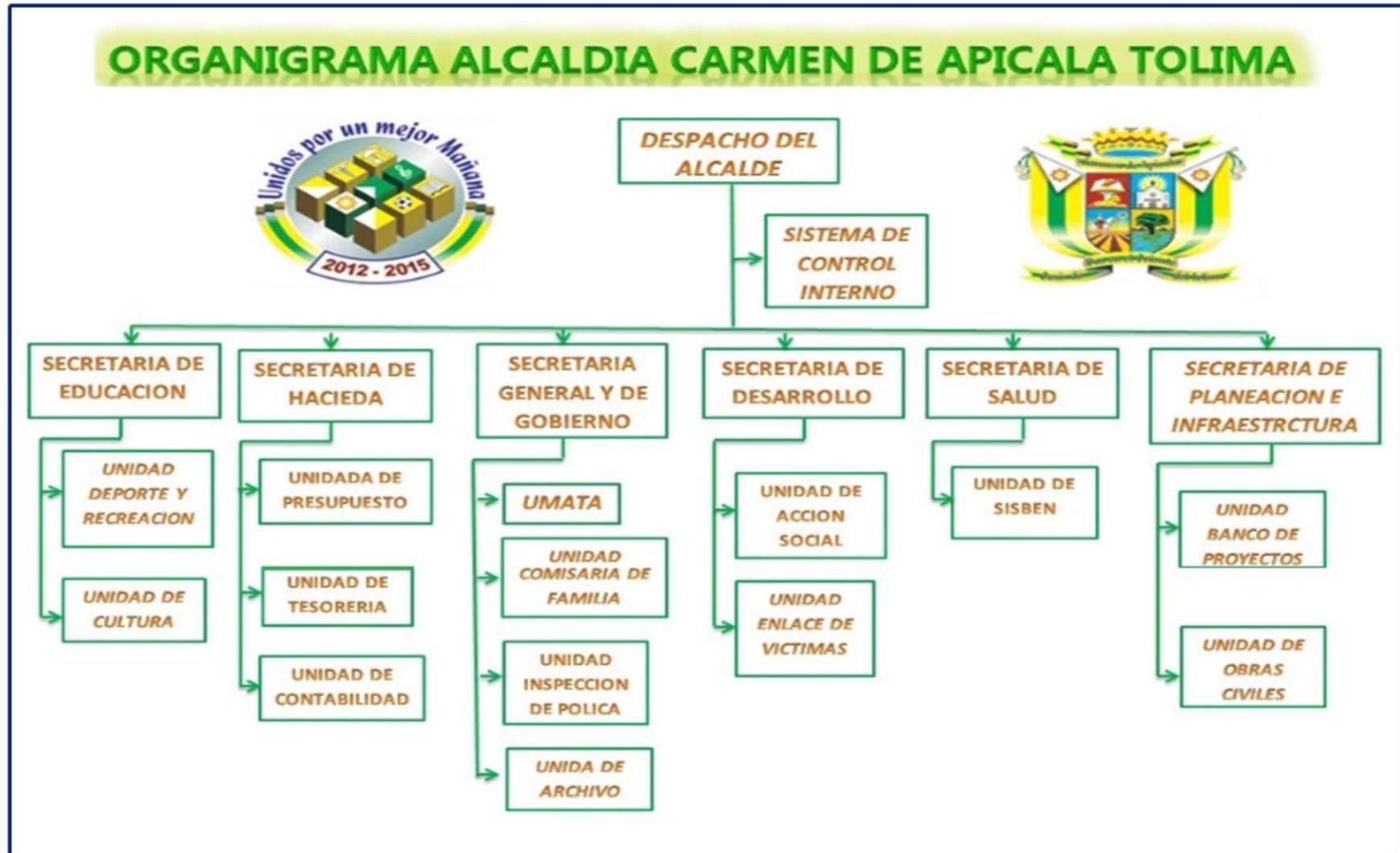
Alcalde Municipal: Dr. Emiliano Salcedo Osorio

Ubicación – Dirección: Carrera 5 calle 5 Esquina, Barrio Centro

Teléfono de contacto: 3203422795

Página web: <http://www.carmendeapicala-tol.gov.co>

Figura 1. Estructura Organizacional de la Alcaldía del Municipio del Carmen de Apicalá



Fuente: <http://www.carmendeapicala-tolima.gov.co/index.shtml>

De acuerdo a lo establecido en las normas le corresponde a los funcionarios adscritos a las distintas dependencias de la Alcaldía del Municipio del Carmen de Apicalá como entidad territorial: Competencias Comunes a los servidores Públicos” dice que son competencia de todos los servidores públicos de la entidad.

1) “Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos de conformidad responsabilidades asignadas a la entidad” e identifica como conductas asociadas para el funcionario que:

i) Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general. ii) Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad. iii) Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas”

2) “Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental” e identifica como conductas asociadas para el funcionario que:

i) Proporciona información veraz, Objetiva y basada en hechos. ii) Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora.

Este manual también define las funciones específicas de la Secretaria de Planeación y de Infraestructura, entre otras se pueden destacar:

- Coordinar interadministrativamente en el diseño, elaboración, presentación y ejecución del Plan de desarrollo Municipal y los proyectos que el municipio ejecute.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y reglamentos municipales relacionados con el ejercicio de planeación Municipal y fijar los reglamentos y procedimientos que sean necesarios

- Servir de medio para la vinculación y armonización entre la planeación local con la regional, Departamental y nacional.
- Generar una cultura de la planeación, orientando, asesorando, supervisando y controlando el diseño técnico de los proyectos para que satisfagan los requisitos para su suscripción y su aprobación.
- Organizar y mantener actualizado el Banco de programas y proyectos de inversión y expedir las respectivas certificaciones de inscripción.
- Brindar el soporte metodológico y estadístico necesario para el adecuado y sistemático procesamiento de los informes de rendición de cuentas por desempeño, en especial los relacionados con los planes anuales de gestión.

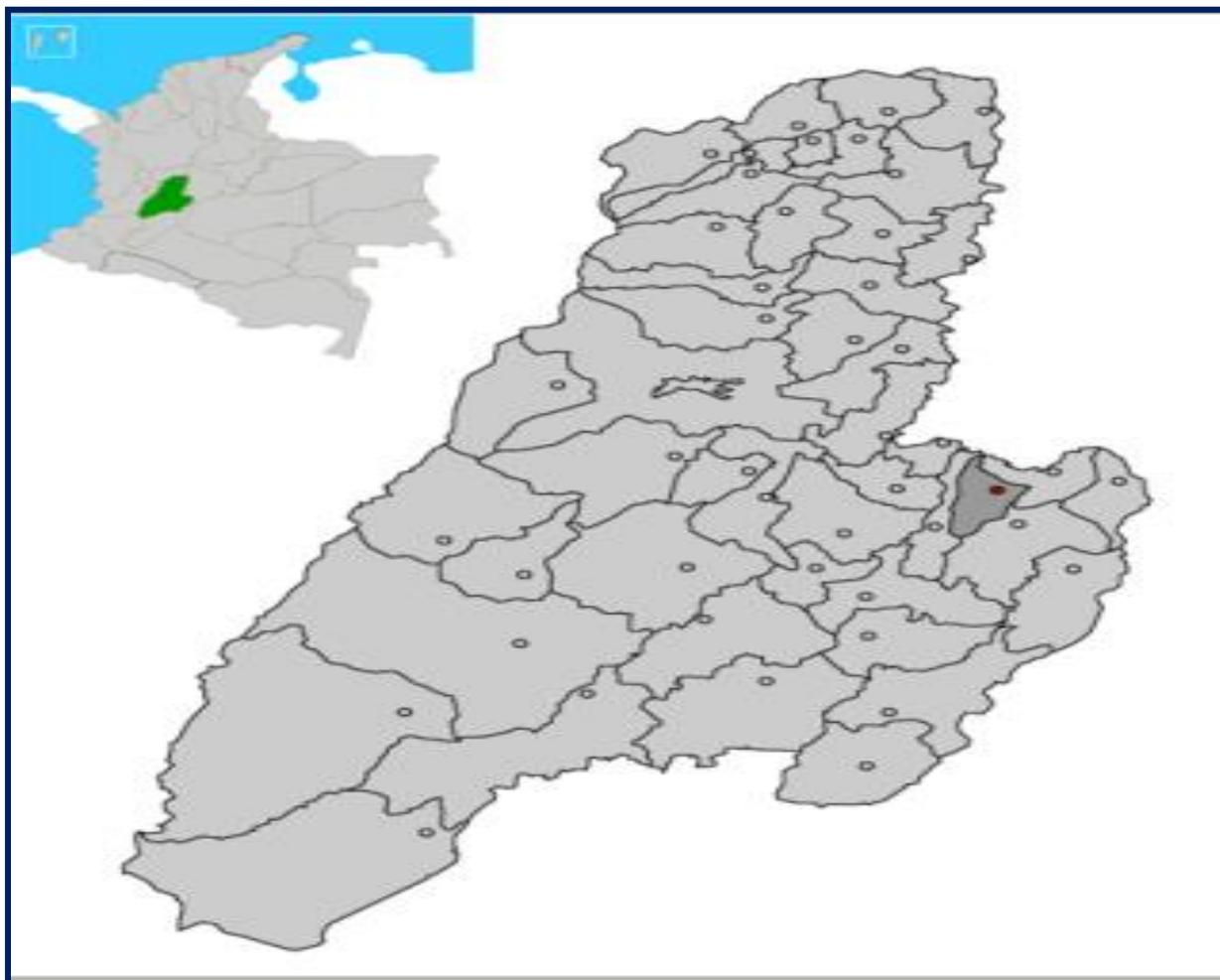
Cumplir estas funciones produce un alto volumen de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) que deben ser tramitados y contestados debidamente por la entidad; teniendo en cuenta lo presentado en las funciones de la Secretaria de Planeación e Infraestructura, ninguna instancia del estado u organización privada alguna podría sobrevivir sin documentar sus actividades; sin documentos cualquier administración dejaría de funcionar, por lo tanto los documentos y específicamente la información que contienen, son uno de los recursos fundamentales que las instituciones necesitan para poder realizar sus operaciones administrativas eficientemente.

1.2 Información General del Municipio

Según las fichas de caracterización territorial elaboradas por el DNP, el municipio de Carmen de Apicalá está ubicado en el departamento del Tolima, posee el código de identificación municipal número 73148, hace parte de la región centro sur del departamento, posee un entorno de desarrollo intermedio y pertenece a la tipología E.

Asimismo, según la clasificación territorial del DNP 2005, su categoría es 6, tiene una extensión de 202 Km, representa el 0,9% del total del área del departamento del Tolima y posee una densidad poblacional de 43,53 (Personas por km²).

Figura 2. Mapa y ubicación en el departamento de Tolima del municipio de Carmen de Apicalá.



Fuente: Secretaría de Planeación, Esquema de Ordenamiento Territorial del Municipio del Carmen de Apicalá.

Figura 3. División Político Administrativa del municipio del Carmen de Apicalá – Tolima



Fuente: Secretaría de Planeación, Esquema de Ordenamiento Territorial del Municipio del Carmen de Apicalá.

Según el DANE (2016) y las estimaciones poblacionales 2005-2020, el municipio tiene una población aproximada de 8.835 habitantes para el año 2016, de los cuales 6.898 se ubican en la zona urbana

2. El problema y su importancia

El concepto de la calidad, su evolución y su pertinencia, siempre ha estado ligada a la gestión empresarial, teniendo en cuenta los enfoques que ha sufrido el marketing, se tiene como referencia la etapa de énfasis en la producción, dado que la demanda era de orden creciente o un tanto estable, y el control de los materias primas, procesos y finalmente productos eran del resorte de los productores, con lo cual el concepto de calidad tenía una secundaria importancia, pero tras la crisis del petróleo se empieza a denotar un cambio en los procesos de intercambios y comienza a tener mayor énfasis el tema de la calidad, por lo tanto empieza a vislumbrarse al cliente como aquel individuo que ostenta el poder, y se incrementa la cantidad de alternativas, con lo cual el “cliente” demanda cada vez mayor con mayor intensidad, productos y servicios de calidad.

No obstante retomando el objeto de este documento de investigación y luego de haber contextualizado desde el punto de vista empresarial y la importancia que tiene y reviste el cliente como el alma de la empresa, debe ser lo mismo para el estado, representado por sus entidades territoriales, y es evidente que la entidad territorial que ocupa esta investigación, no posee sistemas de gestión de calidad que pudiera redundar en el mejoramiento de los servicios que se encuentran a su cargo, desde la óptica simple y mínima de la revisión de la correspondencia de una sola dependencia: SECRETARIA DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA de la Alcaldía del Municipio del Carmen de Apicalá (Tolima).

Adentrándose en la historia de la calidad, es válido mencionar que en Colombia a nivel de estado empieza a hablarse de calidad, a partir de la expedición de la Ley 872 de 2003, el cual instauraba la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad, luego reglamentada por el Decreto 4110 de 2004 y posteriormente adoptada y adaptada a partir de la expedición de la Norma

Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 – 2004, la cual establece con claridad los requisitos y criterios técnicos para su implementación en cualquier rama del poder ejecutivo público, no obstante esta es de aplicación genérica y no es su propósito establecer uniformidad en la estructura y documentación del SGC de las entidades territoriales, por ello se observan situaciones tales como; actualmente la oficina de Planeación e Infraestructura municipal genera un volumen significativo de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) mayores que el de otras secretarías o dependencia de la administración municipal local.

Según “Informe del estado y avance del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en cumplimiento de la ley 1474 del 12 de julio de 2012 en el municipio de Carmen de Apicalá” elaborado por la Oficina de Control Interno de esta entidad en el año 2013, entre el 2 de enero y el 30 de junio de 2013, la Secretaría de Planeación e infraestructura respondió el 39,6% del total de PQRs radicados en la Administración municipal.

Tabla 1. *Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias radicados entre el 2 de enero a 30 de junio de 2013 en el municipio del Carmen de Apicalá.*

| Dependencia | No de PQRS | % |
|--|------------|-------|
| Secretaria Planeación e Infraestructura | 41 | 38,6% |
| UMATA | 33 | 31% |
| Despacho | 14 | 13,3% |
| Secretaria Hacienda | 10 | 9,4% |
| Secretaria Gobierno | 6 | 5,6% |
| Otras dependencias | 2 | 1,8% |
| Total | 106 | 100% |

Fuente: Informe del estado y avance del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el municipio de Carmen de Apicalá; 2013.

Este mismo informe advierte que estos PQRS fueron recibidos a través de Línea Telefónica fija. 2478180, Línea Móvil. 320-3472795, Ventanilla Única (Correspondencia), E-mail. alcaldiacarmen@hotmail.com, Buzón PQR y concluye que:

“En la actualidad se ha solicitado a Gobierno en Línea la libertad para manejar el dominio directamente con servidor propio de la Alcaldía, esto con el propósito de darle celeridad y manejo oportuno a la información que se expone en el Web, así como las respuestas dadas a las peticiones de los ciudadanos. Igualmente se está desarrollando el software para el manejo del PQRS a través de la Web, se espera tenerlo activo el 30 de septiembre del año en curso” (Control Interno, 2013)

Como conclusión la oficina de Control interno afirma que:

“La radicación y entrega de las PQRS se hace de manera manual, para lo cual se cuenta con un libro especial para tal actividad”, es decir que esta actividad no está sistematizada y no se han aplicado a ella las tecnologías de información y la comunicación (Tics) necesaria para prestar un servicio eficiente y cumplir con las obligaciones de la entidad territorial y sus diferentes dependencias.

Como recomendaciones el informe enfatiza en la necesidad de:

“... disponer de la mayor cantidad de herramientas que cubran los diferentes campos como el visual, escrito y el hablado, con ello se estaría garantizando un pleno cumplimiento a los principios de transparencia, publicidad, participación y fortalecimiento de la democracia. Por lo anterior se recomienda.

- Establecer Línea telefónica única y Fax para PQRS
- El Buzón PQRS debe quedar a la entrada de la Alcaldía
- El E-mal debe ser exclusivo para el PQRS
- Poner en actividad lo más pronto posible el PQRS Virtual
- Acondicionar un lugar más adecuado para la Ventanilla Única Principal

Centralizar la entrega de respuestas a través de la Ventanilla Única, esto con el fin de evitar congestiones, desaparición de copias de las respuestas y facilidad de acceso para la comunidad.

- Dotar de medios electrónicos y Software adecuados, teléfono fijo, móvil y fax a la Ventanilla Única.

- Ajustar el manual de procedimientos de dicha ventanilla

- Capacitar a la responsable de la Ventanilla Única y secretarías de las dependencias, en manejo de correspondencia y normatividad concomitante” (Control Interno, 2013)

No prestar la debida atención a las recomendaciones de la oficina de Control interno y no agilizar la respuesta oportuna y eficiente de los PQRs pone en grave peligro a la entidad territorial, toda vez que los mismos se constituyen derechos fundamentales de los ciudadanos y obligaciones misionales de la entidad territorial que podrían terminar en demandas y sanciones contra la entidad.

A manera de ejemplo:

“El Derecho de Petición Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23). De acuerdo a la Ley 1755 de 2015 toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

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

3. Las peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. La Queja es la Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones; y El Reclamo es la

manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.

La Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

La Denuncia. Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción”. (DNP. Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 2016-2).

El retardo injustificado es motivo de sanción disciplinaria, pues incurren en causal de mala conducta los servidores públicos que sin razones válidas incumplen los términos para resolver o contestar una petición.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Diseñar el proceso administrativo de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la oficina de Planeación e Infraestructura del municipio de Carmen de Apicalá

3.2 Objetivos Específicos

- Realizar el diagnóstico general sobre la situación de la oficina de Planeación e Infraestructura del municipio de Carmen de Apicalá.
- Establecer el direccionamiento estratégico de la oficina de Planeación e Infraestructura del municipio de Carmen de Apicalá.
- Diseñar el manual de proceso y procedimientos para oficina de Planeación e Infraestructura del municipio de Carmen de Apicalá.
- Formular la propuesta de modelo administrativo para recibir una petición, queja o reclamo (PQRS)

4. Justificación

Con el desarrollo de la tecnología, la información se convierte en uno de los activos más importantes para las organizaciones, convirtiéndose en el recurso vital para la gestión y la toma de decisiones. Teniendo en cuenta esta importancia, es necesario que la entidad aplique un protocolo para el cuidado, custodia, almacenamiento y disposición final de la información, acorde con las políticas establecidas.

Por tal razón es de vital importancia que todos los funcionarios y contratistas que se encuentran desarrollando alguna labor con la entidad comprendan la importancia e impacto que conlleva la pérdida y/o divulgación de la información a su cargo, sin importar desde luego el tipo de formato del documento: físico, digital o verbal.

Por lo tanto, se debe tener en cuenta que los archivos se constituyen en el soporte natural de la administración pública, y desde luego son consustanciales a la misma, es importante mencionar que estos se articulan y cohesionan mediante sistemas de Administración y trámites documentales, por lo tanto estos (archivos) son totalmente importantes para la funcionalidad y oportunidad del quehacer del estado, para este caso: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA de la Alcaldía del Municipio del Carmen de Apicalá este último como ordenador de la vida social, por lo tanto los archivos y su manejo se constituyen en una herramienta indispensable para la Administración pública, además de constituirse en centros de información que contribuyen a la eficacia, transparencia y secuencia de las entidades territoriales en el servicio ciudadano.

Desde luego que en el contexto de las funciones descentralizadas del Estado Colombiano en sus entidades territoriales, los documentos sirven para:

- a) Cumplimiento regulatorio
- b) Proporcionar memoria corporativa
- c) Establecimiento de políticas
- d) Acertada toma de decisiones
- e) Proteger intereses de la entidad territorial
- f) Reducción de riesgos
- g) Documentar actividades y logros de la entidad.

Aunado a lo anterior, tiene especial connotación esta investigación en la medida que tiene la obligación de cumplir lo dispuesto en el artículo 23 de la constitución política de Colombia que dice “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales¹.”

No obstante de lo anterior, el Plan de Desarrollo “Progreso para todos 2016-2019” traza en su artículo 22º y cuyo eje se denomina: “Carmen de Apicalá con Desarrollo institucional y Gestión administrativa eficiente y transparente” tiene como objetivos, entre otros: i) Consolidar el Sistema de Servicio al Ciudadano, ii) Fortalecer mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, y iii) Fortalecer los sistemas de información².

¹ Tomado de: Senado de la Republica de Colombia, “Constitución Política de Colombia 1991”, consultado febrero 16 de 2017, recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

² Tomado de: Concejo Municipal del Carmen de Apicalá, “Acuerdo 004 de 2016, por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo para el Municipio del Carmen de Apicalá, Departamento del Tolima, Progreso para todos, 2016 – 2019”, consultado febrero 19 de 2017, recuperado de: http://www.carmendeapicala-tolima.gov.co/Nuestros_planes.shtml?apc=gbxx-1-&x=2877106

De manera específica el eje establece el programa de acercamiento a la comunidad, haciendo énfasis en el acceso a la información y la agilidad de los tramites lo cual sustenta el propósito de disponer recursos necesarios para que se genere un acercamiento entre la comunidad con la administración municipal, que exista un acceso real a la información que requieren la sociedad en general y organizada y propender por una mayor agilidad en los procesos y tramites que demanda la población en general³.

El “Programa para el acercamiento a la comunidad, acceso a la información y agilidad en los tramites” identifica como metas de producto: “i) Implementar Programa de acercamiento entre la comunidad y la administración municipal, ii) Implementar mecanismos para acceso de información a los ciudadanos, iii) Diseñar e implementar mecanismo para agilizar los trámites. (Plan de desarrollo Carmen de Apicalá; 2016-2019).

Porque el Manual de funciones y de competencias laborales del municipio (2013) en su “Artículo 17: Competencias Comunes a los servidores Públicos” dice que son competencia de todos los servidores públicos de la entidad:

“i) atender y valorar las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.
ii) Dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad.

iii) Establecer diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.

Vi) Proporcionar información veraz, objetiva y basada en hechos.

³ ibídem

v) Facilitar el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora” (Alcaldía de Carmen de Apicalá. Manual de Funciones; 2013)

En este orden de ideas, desde la Constitución Política de Colombia, el Plan de Desarrollo Progreso para todos 2016-2019 del municipio del Carmen de Apicalá y el Manual de funciones y de competencias laborales del municipio de Carmen de Apicalá (2013), se justifica la ejecución del proyecto “Incorporación de las nuevas tecnologías de la información (TIC`S) para la atención oportuna e integral de los PQR`S en la oficina de Planeación e Infraestructura del municipio de Carmen de Apicalá como prueba piloto para ser aplicado posteriormente en todo el municipio

5. Antecedentes del Proyecto

Sabemos que en estos momentos, no es un secreto que cuando alguien hace referencia a los elementos como la tecnología, la innovación y el conocimiento, se habla de marcadores de diferencia organizacional en términos de las organizaciones tanto privadas como públicas; conocedores del compromiso de la actual administración, concertado ciudadanamente con la expedición del Plan de Desarrollo 2015 – 2019, respecto de la importancia que tiene con el desarrollo de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), es como esta propuesta de investigación está encaminada a convertir a esta entidad territorial en un referente de innovación, tecnología y conocimiento a partir del manejo excelente del flujo de información de los ciudadanos a partir de los procesos misionales de la Administración del Municipio del Carmen de Apicalá.

Es entonces a partir del proceso de migración que sufren las sociedades de la información, a las sociedades del conocimiento, se observan realidades como: i) interactividad, ii) hipertextualidad, y iii) conectividad, no solo como un soporte tecnológico, sino como unos aliados que jalonan la implementación de nuevos sistemas de información en la entidad territorial en primera instancia en la Secretaría de Planeación e Infraestructura del Carmen de Apicalá.

Luego entonces, con el ánimo de mejorar el desempeño de gestión documental y la calidad del servicio de acuerdo con los requerimientos de los ciudadanos, el proyecto de investigación busca generar procesos de automatización del registro, Administración y optimización del servicio de correspondencia a partir del concepto de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (P.Q.R.S.)

Como antecedentes importantes en la región se logra ubicar que entidades territoriales como la Alcaldía del Municipio de Ibagué, la cual maneja un sistema que permite (...) “realizar la implementación del sistema de correspondencia el consecutivo de radicaciones externas se unifico

para toda la Administración Central Municipal, cumpliendo lo reglamentado en el acuerdo 060 del 2001, a su vez se institucionalizó el uso de este aplicativo en todas las dependencias con la finalidad de llevar un control integral de los PQR radicados ante la Alcaldía de Ibagué, durante estos años, la Dirección de Recursos Físicos actualizó el procedimiento de PQR adecuándolo a la reglamentación vigente y a las necesidades de cada uno de los funcionarios públicos, en él se instruyeron las visitas quincenales de seguimiento por parte de este despacho cada unidad administrativa que presente mora en contestación o que la contestación sea extemporánea en temas de derecho de petición; de estas visitas se genera un informe pormenorizado quincenal el cual es remitido a la dirección de talento humano-oficina de control disciplinario para que tomen los correctivos pertinentes.” (Alcaldía Municipal Ibagué – 2008 Departamento de Control Interno).

En el Municipio del Carmen de Apicalá, donde se implementará el “diseño del proceso administrativo para la atención oportuna e integral de los PQRs en la oficina de planeación e infraestructura del municipio de Carmen de Apicalá”, de acuerdo a la ley de transparencia con este proyecto la Administración Municipal pretende, como fin principal, brindar una herramienta instructiva y de fácil comprensión para prestar una atención correcta, puntual y oportuna, así como las principales características del proceso de información y asesoramiento y dar cumplimiento a las normas legales que regulan el tema de atención al ciudadano(a),

6. Diseño Metodológico

Toda investigación debe contar con un puente entre el problema detectado y la solución, este plan o estructura ayudara a obtener las respuestas a la situación problema detectada y permitirá unir todos los elementos del presente proyecto de grado.

6.1 Tipo de Investigación

Es el esquema general o el marco estratégico que le da unidad, coherencia, secuencia y sentido práctico a todas las actividades que se emprenden para buscar respuesta al problema y objetivos planteados en esta apuesta de investigación.

Con lo apuntado anteriormente, esta investigación se caracteriza por ser Exploratoria, descriptiva y transversal, totalmente compatibles y articulables entre sí, las cuales se enuncian y describen a continuación:

6.1.1 Exploratoria. Según Roberto Hernández Sampieri⁴:

“Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras o sugerir afirmaciones y postulados”.

Se considera exploratoria, además por lo que este tema no ha sido tratado por ningún trabajo de grado en el Programa de Especialización, ni en la Facultad.

⁴ HERNÁNDEZ, R.: “Metodología de la Investigación” Mc Graw Hill, Cuarta Edición, México, 2006, 882 p.

En el diseño de cualquier investigación, definirla implica generar estrategias de análisis de la información obtenida, consistente con el carácter de exploratoria, debemos resaltar que este tipo de investigación para una entidad territorial no ha sido realizada, por lo menos no se observa en ningún motor de búsqueda de la internet, con lo cual podemos decir sin lugar a dudas que esta investigación es de carácter exploratoria por la carencia de antecedentes en la Alcaldía del Carmen de Apicalá y particularmente en la Secretaria de Planeación e i Infraestructura.

6.1.2 Descriptiva. Según Danhke⁵ (citado por Hernández, Fernández, Baptista, 2006)

“Los estudios descriptivos buscar especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”

Esta investigación que tiene la oportunidad estratégica de ser descriptiva, teniendo en cuenta que se pretende especificar (describir) condiciones que determinan el nivel de correspondencia recibida, el tránsito y curso de la misma en la Secretaria de Planeación e Infraestructura de la Alcaldía del Municipio del Carmen de Apicalá (Tolima), a partir de la aplicación de un instrumento de recolección de datos diseñado para tal fin.

6.2 Técnicas de Recolección de datos

De acuerdo a lo expresado por Roberto Hernández Sampieri⁶: “Todo problema de investigación es siempre complejo, aun cuando parezca sencillo. Si se observa que el

⁵ *Ibíd.*

⁶ *Ibíd.*

conocimiento en el campo de la investigación se sustenta en el establecimiento de controles estrictos para constatar que lo que se había analizado en problema de investigación ha seguido un camino de rigor científico en la formación de dicho problema, como también en la obtención de datos y el posterior análisis de estos”.

Teniendo en cuenta que la mayoría de problemas en investigación siempre requieren la recolección sistemática de información que hace referencia a poblaciones o a las muestras detectadas de estas. Por lo tanto se cree que se puede comprobar si los hechos se basan o no en la realidad tal como se ha supuesto hasta el momento, se hace necesario preguntar o indagar para la obtención de datos que confirmen el ideario de esta investigación, por tal razón de lo expuesto el instrumento de recolección de datos sobre las variables a considerar del volumen, tránsito, curso y tratamiento de la correspondencia recibida por la Secretaría de Planeación e Infraestructura de la Alcaldía del Municipio del Carmen de Apicalá (Tolima), es para este trabajo de grado; la observación directa sin intervención y entrevista.

✓ **Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

En el caso de este trabajo de grado cuya población no se encuentra personificada por seres humanos, sino que la constituyen las acciones que estos realizan y se traducen en correspondencia activa radicada en la Secretaría de Planeación e Infraestructura y con el ánimo de garantizar la mayor confianza posible se aplicará observación directa sobre la radicación, curso, tránsito, tratamiento y trámite surtida con cada documento, los resultados que se arrojan de esta aplicación se manejarán utilizando medios manuales mediante hoja de cálculo Excel en el cual se introdujeron fórmulas que permitieron diagramar y graficar los resultados.

Previamente los ordenará y procederá a elaborar su propia guía, permitiendo así el fácil procesamiento de los datos. Para ello deberá considerar cuatro pasos, los cuales son: Agrupación, Categorización, Codificación y Tabulación⁷.

Cualquiera que sea el instrumento o medio utilizado para recabar la información, esta tendrá carácter meramente empírico. Los datos recogidos están en función de los tipos de preguntas elaboradas. Algunas respuestas serán directas y otras teóricas, que permitirán comprobar lo planteado en la definición del problema de investigación.

Una vez obtenidas las respuestas de los individuos (población objeto de estudio) se procede a:

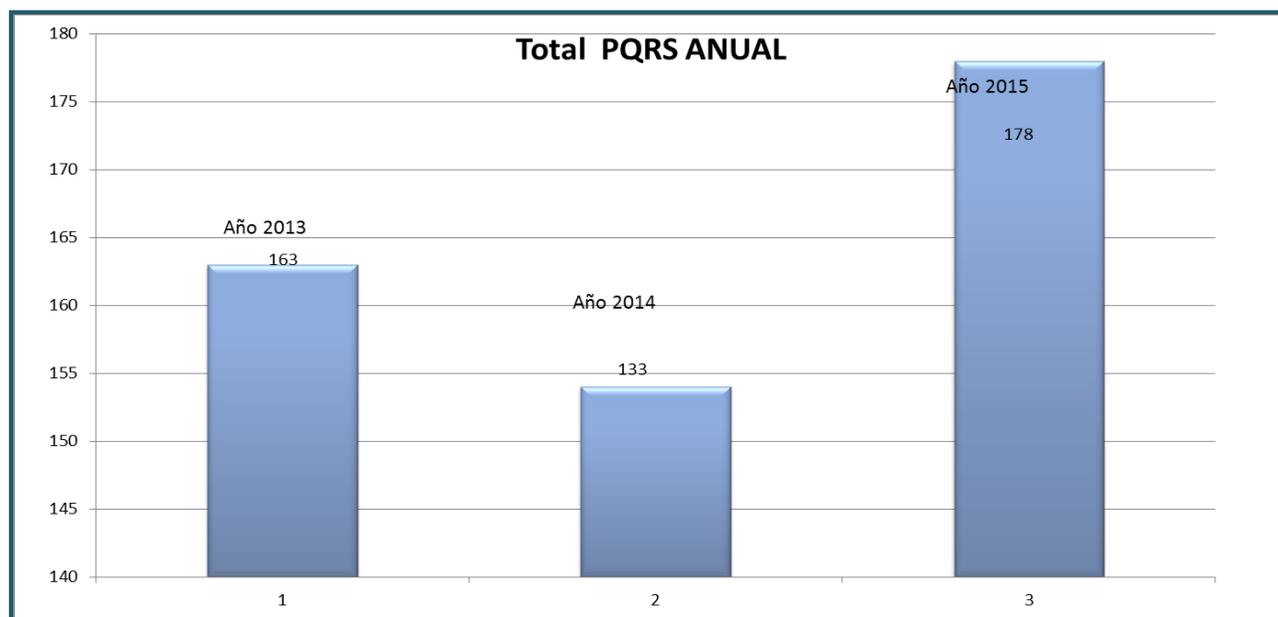
- **Agrupación:** Consiste en la facultad que tiene el investigador de agrupar todas las respuestas similares, de tal manera que la información obtenida pueda manejarse con mayor comodidad, tratando que los grupos que la conforman no serán demasiados y se haga fácil el proceso.
- **Categorización:** La agrupación anterior conlleva al señalamiento de las categorías o ítems en que estas respuestas deben concentrarse. Establecerá las que considere convenientes para su estudio según lo señalado en la fase de operación.
- **Codificación:** Consiste en la expresión numérica a la que será sometida cada una de las respuestas verbales y que en el caso estudiado, corresponderá asignarle a cada una de las categorías.
- **Tabulación:** Consiste en la contabilización que se efectúa de cada una de las preguntas para determinar numéricamente las respuestas obtenidas.

⁷ Para el equipo de autores de este trabajo de grado, estos 4 pasos se constituyen en los elementos claves a seguir en cualquier tipo de investigación, dado que en primera instancia los datos obtenidos deben organizarse (agrupación); posteriormente se deben ordenar (categorizar).

6.3 Análisis de los resultados obtenidos a partir de la observación directa

La evaluación continua y sistemática de cualquier entidad pública y/o privada es una actividad esencial para innovar, descubrir, aprender, y optimizar los recursos con los que cuenta, frente a lo cual se espera puedan contribuir este estudio, no obstante del estado ideal de lo que debería ser el conocimiento de las necesidades de información de la ciudadanía en general, de los tiempos de manejo de la correspondencia, de la oportunidad en las respuesta, de la calidad de las respuestas entre otros conceptos importantes que deben tenerse en cuenta, a partir del análisis de los resultados encontrados:

Figura 4. Consolidado por año de las PQRS (2013 – 2015)

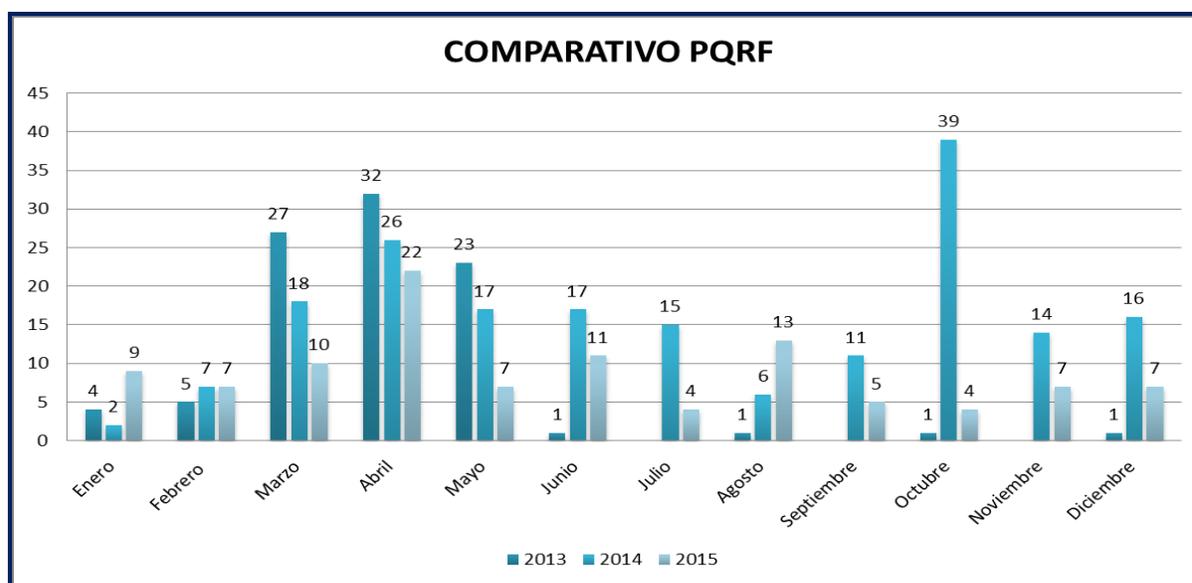


Fuente: presente estudio.

La información presentada por la Grafica No 1, permite al equipo investigador evidenciar el volumen de la correspondencia que maneja la Alcaldía Municipal del Carmen de Apicalá de manera general, puede denotarse que siendo una entidad territorial que posee cerca de 9.000

habitantes y un sinnúmero de visitantes debido a la connotación de destino turístico por excelencia en el centro del País y del Departamento del Tolima, posee un número reducido de PQRs; es por tanto más que evidenciable que se hace necesaria la implantación de un procesos de gestión documental que por supuesto circunde las aguas de la gestión de la calidad, los resultados permiten validar que en el año 2013 se presentaron 163 solicitudes; en el año 2014 133 solicitudes, y en el año 2015 incremento a 178 solicitudes. Todos los datos anteriormente citados demuestran el bajo volumen de solicitudes que maneja esta entidad territorial, todo esto permite evidenciar el mal manejo y el desconocimiento total del papel esencial que poseen los documentos y la gestión de los mismos en la eficiencia de la administración territorial, como también en la rendición de cuentas y en ultimas de la consolidación del precepto constitucional de ESTADO DE DERECHO.

Figura 5. Consolidado mensual PQRs (2013 – 2015).



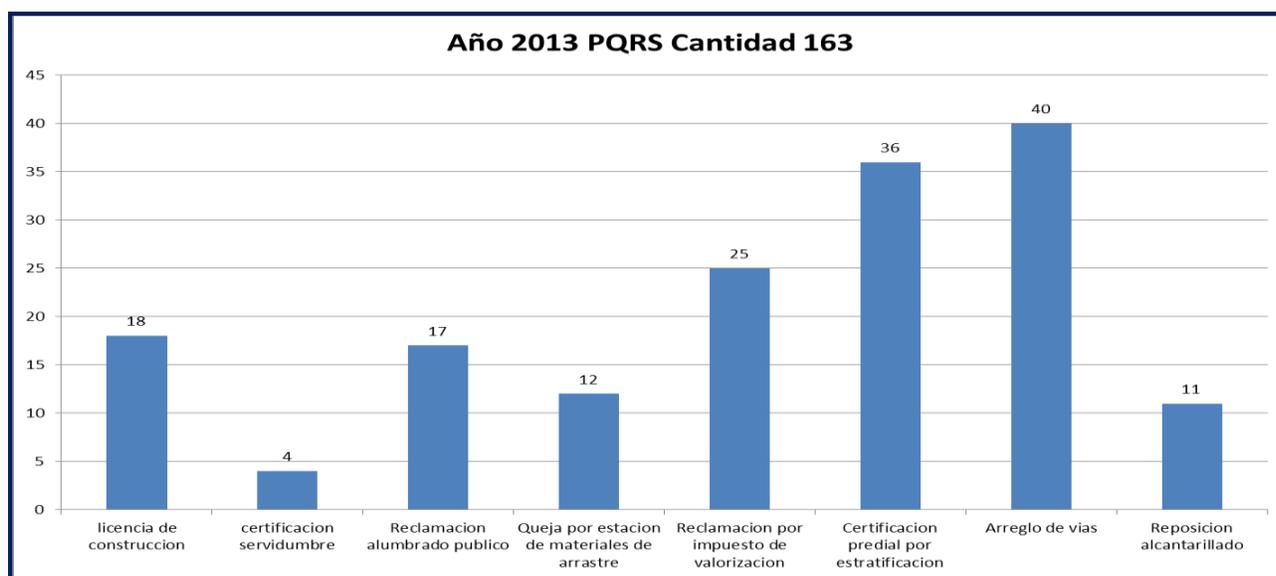
Fuente: presente estudio

El equipo de investigación mediante la consolidación mensual de los PQRs, cree que es posible que los funcionarios puedan examinar las características de los documentos como

testimonios confiables y precisos de las decisiones y las acciones que estos documentan, por lo tanto resulta totalmente ignominioso que esta entidad territorial presentase eventos de vencimiento de términos, máximo cuando el derecho fundamental de la información en Colombia se consagra en la petición (art. 23 Constitución Política de Colombia), establece criterios de orden técnicos que permiten que cualquier entidad pueda dar exacta, respetuosa y oportuna contestación al requerimiento de información al ciudadano.

Sigue evidenciándose necesaria la implementación e implantación de mecanismos de control y necesidades de un sistema de gestión de documentos en la entidad territorial.

Figura 6. Consolidado PQRS 2013



Fuente: presente estudio.

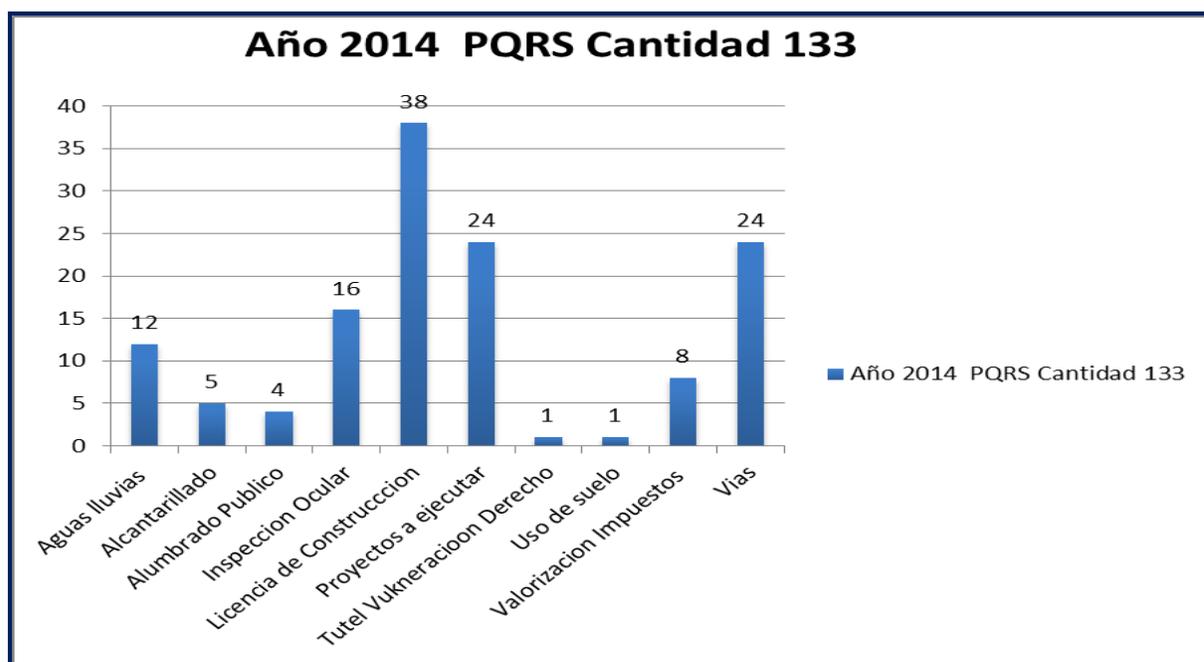
La información presentada por la Gráfica No 3, permite al equipo investigador denotar de manera simple la procedencia y fin de los documentos que emiten los ciudadanos con distinto motivo, no obstante el correcto seguimiento y gestión de los documentos permite establecer las funciones que los produjeron, el contexto de su uso (radicación ante la Secretaría de Planeación e Infraestructura) y luego su uso real.

Para ello se debe tener en cuenta la procedencia, para el caso del ítem No 1 “licencia de construcción” este hace referencia a una persona natural o jurídica interesada en realizar una construcción dentro del territorio, lo cual tiene unos requisitos de orden técnico entre ellos la simple solicitud, lo cual genera y registra todo un cronograma de actividades para ambas partes, convirtiéndose en detrimento llegado el momento y no haber expedido la licencia respectiva cumpliéndose el lleno de los requisitos, para este caso, perjudicando a la entidad territorial (desde luego pensándose en un supuesto vencimiento de términos para este caso particular de documentos).

Los resultados evidentes circunscriben los datos de la siguiente manera:

- a) 40 solicitudes de arreglos de vías
- b) 36 Solicitudes de certificación de impuesto predial
- c) 25 solicitudes de reclamación de impuestos de valorización
- d) Y otros de menores valores, pero no menores en importancia

Figura 7. Consolidado PQRS 2014



Fuente: presente estudio.

El equipo de investigación mediante la gráfica no 4, establece que la gestión de documentos puede promover la agrupación y distribución de la información y desde luego que puede contribuir al buen uso de los antecedentes y a la experiencia de la organización, en tal sentido puede observarse que los ítems y valores destacados en al grafica No 3 correspondiente al año 2013, muestra diferencias importantes, que permitirían al gerente de la organización o al alcalde de la entidad territorial mejorar procesos de manera ostensible, en cifras podemos verlos de la siguiente manera:

Tabla 2. Diferencias entre 2013 y 2014.

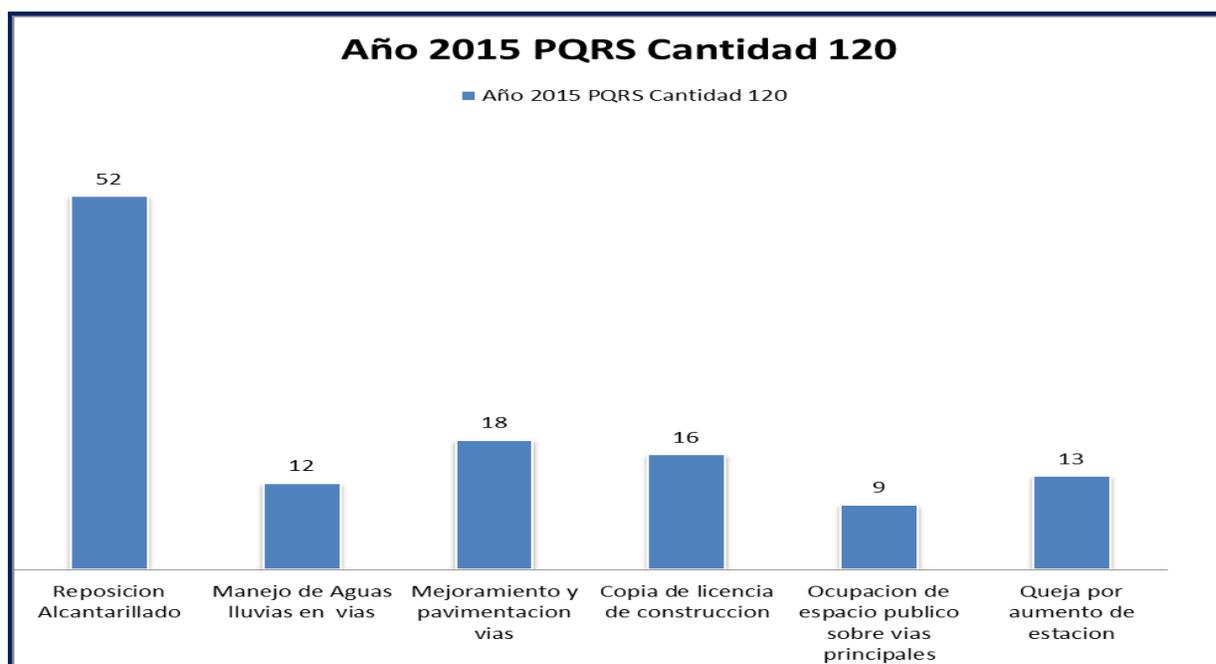
| 2013 | | 2014 | | Diferencia |
|-----------------------------------|----------|----------------------------|----------|------------|
| Ítem | cantidad | Ítem | cantidad | |
| Impuesto valorización | 25 | Impuesto valorización | 8 | 17 |
| Certificación imp. Predial | 36 | Certificación imp. Predial | 0 | 36 |
| Arreglo de vías | 40 | Arreglo de vías | 24 | 16 |
| Licencias construcción | 18 | Licencias construcción | 38 | 20 |
| Alumbrado publico | 17 | Alumbrado publico | 4 | 13 |
| | 126 | | 74 | 52 |

Fuente: presente estudio.

Desde luego se observa claramente diferencia entre las dos vigencias fiscales, en aumento en algunos casos como disminución en otros, se destacan particularmente; i) Impuesto Valorización con una disminución del 70% aproximadamente; ii) Impuesto Predial con una reducción del 100%; y iii) alumbrado público con una disminución del 80% aproximadamente; lo cual podría demostrar que la función esencial de la entidad territorial ha sido cubierta o que los ciudadanos se cansaron de insistir en la reclamación de sus derechos, pero de la misma manera le sirve a la entidad para trazar mecanismo de seguimiento, satisfacción del usuario, cumplimiento del plan de desarrollo entre otros aspectos.

Es de destacar que no le corresponde a este estudio, analizar el fenómeno presentado con la disfunción y/o aumento de la cantidad de usuarios que realizan solicitudes ante esta dependencia.

Figura 8. Consolidado PQRS 2015



Fuente: presente estudio.

La información presentada por la Grafica No 5, permite al equipo investigador resaltar dentro del diagnóstico realizado al volumen de correspondencia, seguimiento y tránsito (sin tener en cuenta el tratamiento otorgado) de la misma en la Secretaria de Planeación e Infraestructura, permite evidenciar entre otros puntos focales de interés ciudadano, picos de información, entre otros.

En tal sentido los documentos (correspondencia recibida), cooperan con la preservación de la memoria colectiva de la organización, por lo tanto la conservación, curso, tránsito, custodia y seguimiento de estos, ayuda de manera permanente a establecer la cadena histórica de los hechos, sin embargo como se ha visualizado a lo largo de esta investigación no todas las actividades de la organización resulta automáticamente en la creación de sistemas de valor, mientras los documentos verdadera, técnica y judicialmente tengan valor (términos máximo 15 hábiles días de acuerdo a la norma Colombiana).

Análogamente, entre los años 2013, 2014 y 2015, se sigue observando el cambio de intereses y necesidades de la ciudadanía respecto de la cantidad de solicitudes (volumen de correspondencia radicada), teniendo en cuenta que:

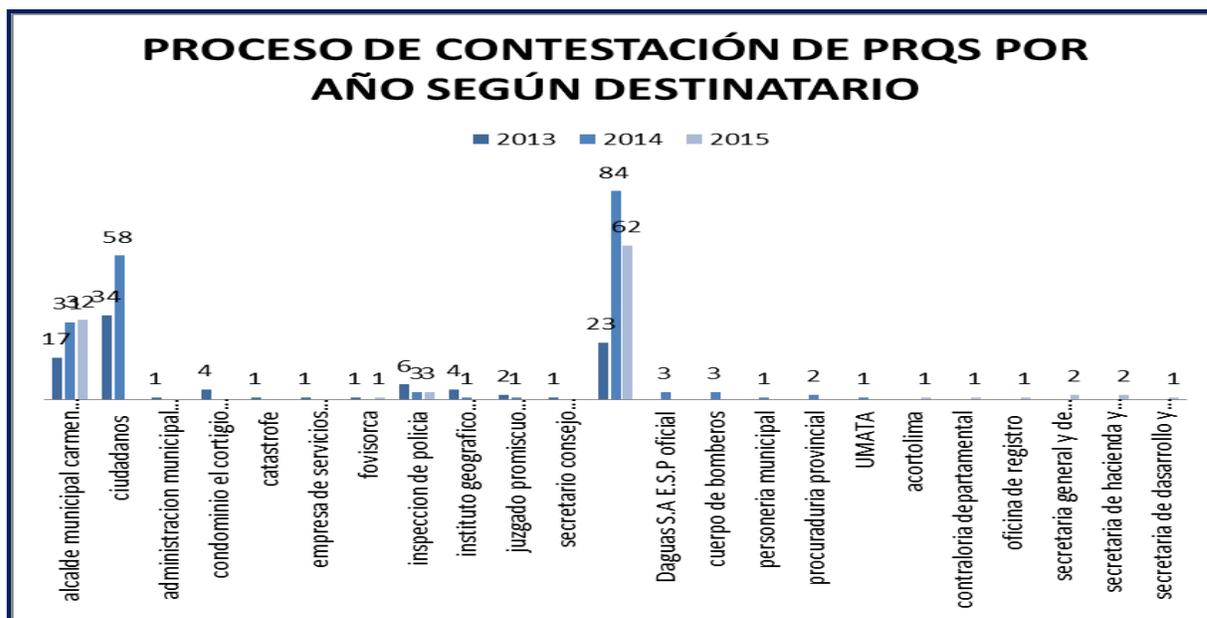
Tabla 3. Cambio de interés desde el 2013 al 2014.

| Ítem | Año | | |
|-----------------------------------|------|------|------|
| | 2013 | 2014 | 2015 |
| Impuesto valorización | 25 | 8 | 0 |
| Certificación imp. Predial | 36 | 0 | 0 |
| Arreglo de vías | 40 | 24 | 18 |
| Licencias construcción | 18 | 38 | 16 |
| Alumbrado publico | 17 | 4 | 0 |
| TOTAL | 126 | 74 | 34 |

Fuente: presente estudio

Puede entonces observarse el cambio de interés de la ciudadanía de acuerdo a sus necesidades particulares, con ítems nuevos, tales como i) Alcantarillado con 52 solicitudes, ii) manejo de aguas lluvias con 12 solicitudes; iii) ocupación espacio público con 9 solicitudes y iv) Queja por aumento de estación con 13 solicitudes.

Figura 9. Consolidado por año 2013 – 2015 del proceso de respuesta las PQRS según destinatario.



Fuente: presente estudio.

El equipo de investigación mediante la gráfica no 6, puede conceptuar que de acuerdo a lo expuesto anteriormente y a lo largo del trabajo de investigación, se hace necesario que cada usuario de la información comprenda la importancia que tiene el hecho de clasificar y calificar la información; así como también el uso y custodia de la misma, para que sin importar el rol que ejerza proteja este activo tan importante para la entidad territorial evitando posibles sanciones para la Alcaldía Municipal del Carmen de Apicalá como para cualquiera de sus dependencias.

Teniendo en cuenta que no toda la información tiene el mismo nivel de importancia para la organización, consecuentemente la clasificación y calificación de la información en categorías: i) propietarios (origen); ii) usuario y iii) custodio; esto permite a la entidad territorial identificar los criterios fundamentales para la determinación del valor de la información.

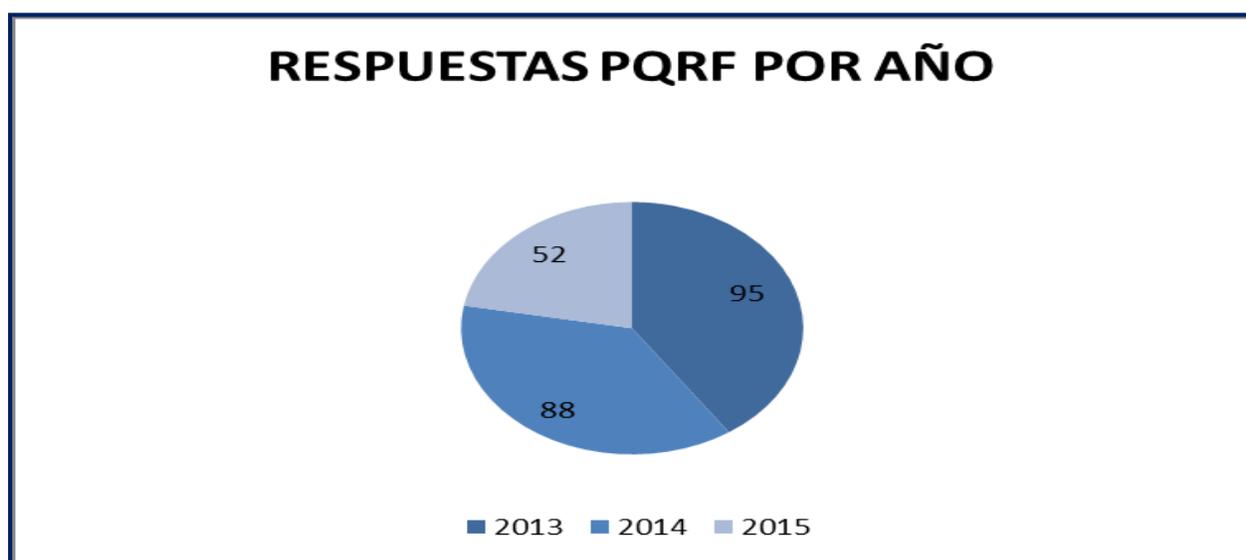
El volumen general de información manejado por esta entidad territorial permite en la gráfica evidenciar los mayores actores de acción de los propietarios de la información, destacándose como usuarios finales:

- a) Despacho del Alcalde Municipal
- b) Inspección de Policía
- c) Secretaria de planeación

El resto de correspondencia radicada implica distintas dependencias de la administración municipal que no denotan un mayor volumen de correspondencia radicada y que no hacen parte directa del objeto de estudio de este trabajo de grado.

6.4 Resultados de la información correspondiente a las respuestas de las PQRs

Figura 10. Respuesta de PQRS por Año



Fuente: presente estudio.

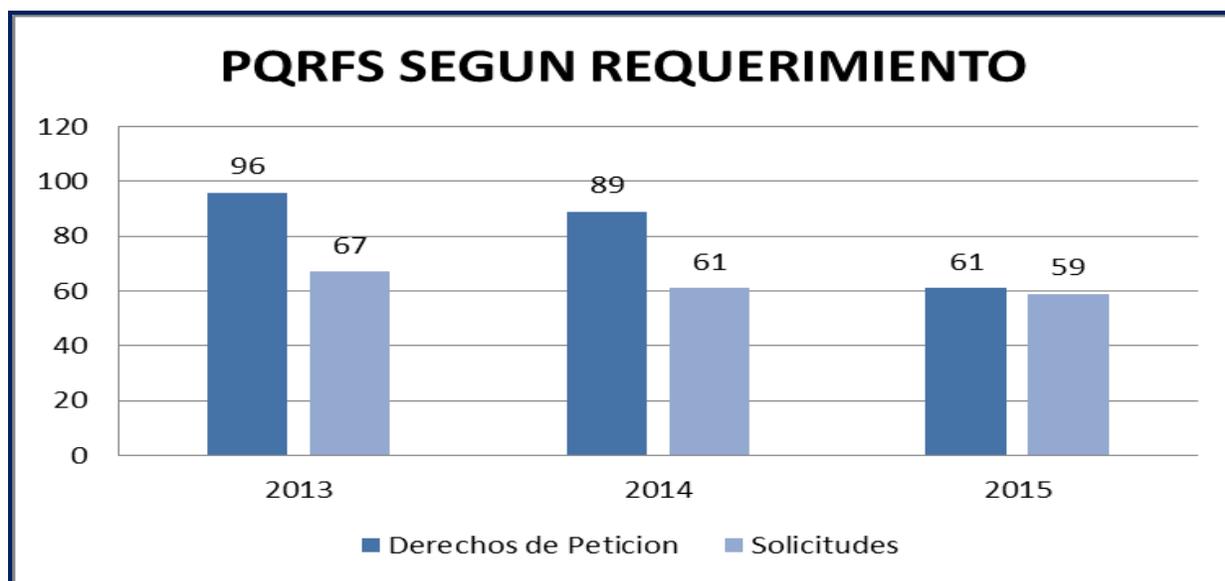
De acuerdo a la información presentada en la gráfica No 7, se evidencia que la entidad territorial tiene limitaciones de recursos técnicos y humanos disponibles para atender plenamente el flujo de solicitudes de información que radica la ciudadanía, se evidencia adicionalmente que la dirección general de la administración no ha comunicado la importancia de satisfacer los requisitos de los ciudadanos, como tampoco lo legales y reglamentarios.

El bajo volumen de respuesta, denota una total falta de identificación de la necesidad de establecer procesos documentados y capaces de proporcionar recursos específicos para la prestación del servicio, además de identificar los registros necesarios para evidenciar que los procesos de correspondencia y servicio se cumplan con los requisitos de la norma.

Esta afirmación se evidencia en la medida que de manera acumulada entre los años 2013 a 2015 solo se atendió el 55.92% del volumen total de peticiones, quejas y/o reclamos que presento la comunidad, lo cual denota una total falta de seriedad en el reconocimiento de la importancia de la correspondencia y las consecuencias que puede traer para la entidad territorial.

De manera desglosada la gráfica No 7 evidencia que en el año 2013 el nivel de respuesta, tramite y atención de los requerimientos de la ciudadanía ascendió al 58.28% ; no obstante de esto el año 2014 presento una leve mejoría en la respuesta, tránsito y atención de la correspondencia radica con el 66.16% del volumen total de correspondencia de esa vigencia fiscal, para evidenciarse finalmente que el periodo correspondiente al año 2015 se convirtió en año que tuvo el peor nivel de atención, respuesta y tramite de los requerimientos de la ciudadanía con el 43.33% del total de volumen de correspondencia radicada.

Figura 11. Información de PQRS según seguimiento.



Fuente: presente estudio.

La gestión de comunicaciones oficiales para efectos de conceptualización de este trabajo de grado, hace referencia a todas aquellas recibidas y/o producidas en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la Secretaría de Planeación y Desarrollo, independientemente del medio utilizado; estas son recibidas a través de distintos medios tales como: mensajería, correo tradicional, fax, correo electrónico y/o cualquier otro medio que se desarrolle para tal fin, teniendo en cuenta los avances tecnológicos en cada entidad, los cuales deben ser regulados en los manuales de procedimientos que se diseñen al interior de cada entidad territorial.

- **Análisis cualitativo de la información sobre los PQRS**

A la luz de la información recaba a lo largo del proceso de investigación, se establece que según lo manifestado por la Oficina de Control Interno, le compete evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, según el Art 12 de la Ley 87 de 1983, y que además deberá incluir dentro de sus ejercicios de auditoria una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la entidad territorial o quien le competa a los derechos de petición

formulados por los ciudadanos; con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia vigente en nuestro país.

- **Discusión de los resultados**

La información receptada y tabulada describe las diferentes PQRS presentadas en años anteriores actualmente la alcaldía municipal no tiene un registro e informe de ellas por año, lo que está generando reprocesos en su búsqueda de acuerdo a los archivos, si se diseña el software Se puede realizar un seguimiento a las PQRF presentadas; las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) que ofrecen información útil para el análisis del comportamiento de los mismos.

Dentro del contexto esbozado en los resultados obtenidos y en el párrafo anterior, no hay hechos que no se encuentren asociados a la información, ni existe información que no esté relacionada con los hechos, paradójico pero claro y certero, máxime en la administración pública, que todo acto es susceptible de sanción por acción o en su defecto por omisión, por ende no hay organización sin información, ni mucho menos responsables, pero como se evidencia en el proceso surtido que puedan existir organizaciones in información, es decir, desinformadas, lo cual constituye hoy en día una gran desventaja en todos los planos de su quehacer y de su esencia.

Por consiguiente, el diseño a realizar es fundamental como eje central de toda entidad pública, se enfoca en propender por la oportunidad y la calidad de las PQRF presentadas a los diferentes grupos de interés de la entidad.

No obstante de lo expresado, se hace necesario destacar la importancia que reviste los archivos y la gestión de correspondencia (P.Q.R.S), especialmente si se toman las siguientes

consideraciones: i) los archivos son componentes esenciales de los sistemas de información; ii) la existencia de archivos constituye una garantía de cumplimiento del derecho constitucional de acceso a la información (salvo, claro está la información de la defensa de la nación que no se constituye pública) que asiste a los colombianos, y iii) se necesita la información para cumplir los deberes de rendición de cuentas, transparencia y continuidad en la gestión que tiene todo funcionario público en nuestro país y en cualquier parte del mundo.

Por lo anterior se demuestra, que es fundamental la implementación de una plataforma que permita la organización de manera sincronizada donde se pueda acceder de una manera fácil y ordenada a cada uno de los requerimientos presentados, facilitando la respuesta oportuna y el direccionamiento de cada una de las PQRF presentadas de acuerdo a las dependencias, permitiendo la privacidad, ordenamiento y seguimiento a estas solicitudes.

Obviamente la información receptada y tabulada describe las diferentes PQRS presentadas en años anteriores actualmente la alcaldía municipal no tiene un registro e informe de ellas por año, lo que está generando reproceso en su búsqueda de acuerdo a los archivos, si se adquiere un sistema de procesamiento de la gestión de correspondencia, se puede, desde luego que sí, realizar un seguimiento a las PQRF presentadas; las PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) que ofrecen información útil para el análisis del comportamiento de los mismos.

De acuerdo a la falta de respuestas a los requerimientos presentados según las PQRF se hace necesaria e importante la implementación del software que permita realizar un seguimiento histórico a cada una las PQRF presentadas a cada dependencia de la Administración Municipal del Carmen de Apicalá.

Según la Corte Constitucional (2013)⁸:

“El derecho de acceso a documentos públicos cumple al menos tres funciones esenciales en nuestro ordenamiento. (i) En primer lugar, el acceso a la información pública garantiza la participación democrática y el ejercicio de los derechos políticos. Esta clara interdependencia entre el modelo de democracia participativa y el derecho fundamental de acceso a los documentos públicos fue sido resaltada expresamente en la sentencia C- 038 de 1996, en donde se señaló que “no sería posible en ningún sistema excluir una instancia o momento de control social y político. Inclusive, se reitera, el modelo de la publicidad restringida, lo contempla, pues dictado el fallo se levanta la reserva que hasta entonces amparaba la investigación. Si el desempeño del poder, en los distintos ámbitos del Estado, fuera clandestino y secreto, no sería posible que el ciudadano pudiera “participar en la conformación, ejercicio y control del poder político” (C.P. art. 40). La publicidad de las funciones públicas (C.P. art. 209), es la condición esencial del funcionamiento adecuado de la democracia y del Estado de derecho; sin ella, sus instituciones mutan de naturaleza y dejan de existir como tales.

” Este derecho entonces constituye una garantía que materializa el principio de democracia participativa sobre el cual se estructura el Estado colombiano, que a su turno fortalece el ejercicio de la ciudadanía, en tanto permite “formar “un ciudadano activo, deliberante, autónomo y crítico” que pueda ejercer un debido control de la actividad del Estado”. (ii) En segundo lugar, el acceso a la información pública cumple una función instrumental para el ejercicio de otros derechos constitucionales, ya que permite conocer las condiciones necesarias para su realización. Así por ejemplo, en relación con los derechos de las víctimas, esta Corporación reconoció que el

⁸ Tomado de: Corte Constitucional de Colombia, “Sentencia C-274/13 – Derecho de acceso a la información pública, contenido y alcance”, consultado febrero 20 de 2017, recuperado de: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/c-274-13.html>

derecho a acceder a documentos públicos es “una herramienta esencial para la satisfacción del derecho a la verdad de las víctimas de actuaciones arbitrarias y de violaciones de derechos humanos y para garantizar el derecho a la memoria histórica de la sociedad.

” Igualmente, en lo relativo al derecho a la información, esta Corporación resaltó que “el derecho a la información no es solamente el derecho a informar, sino también el derecho a estar informado. De ahí la importancia del artículo 74 de la Constitución Nacional, que 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.” Así fue puntualizado por la Corte en la sentencia T-473 de 1992: (...), el acceso a los documentos públicos se vincula con el más genérico concepto del derecho a la información. Ese derecho del hombre a informar y a estar informado, según algunos autores, es una "garantía de ejercicio consciente de sus derechos políticos de participación en la cosa pública."

Todo lo anterior cobra especial importancia al evidenciar en los resultados que se encontraron en la dinámica de correspondencia recibida en el año 2013, frente al cual se dio respuesta a 95 peticiones, en tanto que 68 no fueron atendidos en ninguna, promediando cifras del 58 % de cumplimiento y un 42 % de incumplimientos a las solicitudes presentadas, en este año se obtuvieron cuatro tutelas por no contestación, en dos de ellas no se procedió legalmente y en la del 14 junio 2013 radicada a la secretaria de planeación indicando que se vulneraron los derechos de los ciudadanos el juzgado fallo a favor del ciudadano obligando a la alcaldía del Carmen de Apical a pagar y reestructurar los daños presentados a los ciudadanos afectados.

En tanto que en el año, el comportamiento fue un poco menor, denotando una leve mejoría, no obstante se realizaron 88 respuestas y 45 requerimientos no respondidos, promediando valores del 66 % de cumplimiento y un 34% de incumplimientos a las solicitudes presentadas, en este

año se obtuvieron cinco tutelas por no contestación, en tres de ellas no se procedió legalmente y en dos de ellas el juzgado fallo a favor del ciudadano obligando a la alcaldía del Carmen de Apicara a generar reposiciones de licencia y generando pérdidas en los pagos de las mismas.

Mientras que en el año 2015 se realizaron 52 respuestas y 68 requerimientos no respondidos, lo cual mostraría una leve mejoría, pero seguiría en evidencia el total desorden y falta de compromiso por atender los requerimientos de los ciudadanos, aun cuando las cifras son muchos menores en ambos aspectos, debo agregarse que la cifra de NO RESPONDIDOS o NO ATENDIDOS subió de 45 a 68 mostrando un incremento del 32% respecto de los requerimientos no atendidos frente al mismo ítem en el año 2014, teniendo en cuenta lo expresado por la Corte Constitucional en la Sentencia C-274-13, estos incumplimientos posibilitaron la presentación de seis tutelas por no contestaciones y evasiones de respuestas a los ciudadanos por reposiciones de alcantarillado, muros de contención y afectación vial, pues fue en este año donde se presentó un trágico accidente y el juzgado fallo a favor de los peticionarios y la alcaldía municipal indemnizo a los familiares y víctimas afectadas.

Ciertas organizaciones, incluso en la actualidad, son incapaces de comprender lo importante que es la información, incluso no comprenden que es un valor o un activo igual a cualquier otro, y que como recurso tiene características que lo hacen similar y diferentes a los demás, por lo cual posee un costo, posee valor, requiere control, tiene un ciclo de vida, puede procesarse y existen sustitutos para informaciones de orden específico, por lo tanto se evidencia la importancia que tiene, al final de esta discusión de resultados de la gestión del conocimiento en el modelo de gestión para la información.

En el transcurso del año 2017 las P.Q.R.S. recibidas en la dependencia de Planeación Municipal en el municipio del Carmen de Apicalá, permite evidenciar la falta de la implementación del software para el debido proceso y cumplimiento de las fechas establecidas de acuerdo al sistema de gestión de calidad y servicio al usuario.

7. Diagnostico

En el sector público los documentos son fundamentales para sustentar y accionar el concepto de democracia, se sustenta en que la información documentada se constituye en el apoyo sustancial de los derechos de los ciudadanos, el estado de derecho (tal como lo consagra la Constitución Política de Colombia) y el trato justo y equitativo de los ciudadanos, estos tienen derecho a esperar que existirán pruebas documentales confiables y precisas de las decisiones y acciones del gobierno.

En vía con lo conceptuado en secciones anteriores de este trabajo, se sustenta que ningún gobierno u organización, podrían ser responsabilizadas por acto alguno, si no existiesen documentos que ofrezcan testimonio registrado de sus actividades, pero teniendo en cuenta lo expresado por la oficina de control interno de la Alcaldía del Municipio del Carmen de Apicalá en su documento de auditoría denominado: “Informe del estado y avance del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en cumplimiento de la ley 1474 del 12 de julio de 2012 en el municipio de Carmen de Apicalá”, conceptúa de manera final:

“No prestar la debida atención a las recomendaciones de la oficina de Control interno y no agilizar la respuesta oportuna y eficiente de los P.Q.R.S pone en grave peligro a la entidad territorial, toda vez que los mismos se constituyen derechos fundamentales de los ciudadanos y obligaciones misionales de la entidad territorial que terminan en demandas y sanciones contra la entidad”

Pero la responsabilidad se establece cuando es posible demostrar con pruebas que los funcionarios públicos conocieron los hechos (peticiones, quejas y reclamos), qué medidas se tomaron y cuál fue el resultado de sus actuaciones.

Todo lo anterior permite inferir que la gestión de las comunicaciones a nivel de las entidades del Estados, corresponde para esta investigación, a todas aquellas recibidas o producidas en el desarrollo de las funciones asignadas por la normatividad vigente, independientemente del medio que se ha utilizado para satisfacer la necesidad del usuario, las comunicaciones y documentos que llegan a la Secretaria de Planeación e Infraestructura se pueden recibir a través de distintos medios entre los cuales se destacan: mensajería, correo tradicional, personalmente por el usuario, fax, correo electrónico y por consiguiente cualquier otro método que se desarrolle posteriormente de acuerdo con los avances tecnológicos que dinamizan esta era, los cuales deben ser regulados por manuales de procesos y procedimientos.

Desde luego teniendo en cuenta los avances de la ciencia y la tecnología, la implementación de cualquier modelo técnico y/o tecnológico genera distintos impactos o una serie de actitudes en quienes son los encargados de los procesos, Por supuesto sucede lo mismo con la implementación de un sistema encaminado al manejo de la información (SISTEMA P.Q.R.S) en la dependencia objeto de estudio, donde seguramente se tendrá que romper con paradigmas sobre la actual manera de operar los procesos.

Una vez identificado el objeto de estudio, a partir de los elementos obtenidos en el trabajo de investigación realizado, para el caso la Secretaria de Planeación e Infraestructura de la Alcaldía del Carmen de Apicalá y el nivel de manejo, tránsito y respuesta de las peticiones y necesidades de información, comportamiento informativo y la satisfacción en función de la información suministrada (respuesta) que entran en interacción con el usuario mediante la gestión de la información (manejo de comunicaciones), al respecto los datos obtenidos demuestran una total ineficiencia en la gestión de la información desde el manejo de las comunicaciones, lo cual ha colocado ad portas de procesos jurídicos a la entidad territorial por

incumplimiento de los términos tal como se consagra en el derecho de petición (art 23 Constitución Política de Colombia), dado que toda información solicitada a cualquier entidad territorial debe dársele tratamiento de petición con 10 días para contestar o 5 días más para cualquier ampliación solicitada al usuario.

Todos los resultados estadísticos obtenidos en el desarrollo de la presente investigación, nos permite establecer:

- Inexistencia del proceso de registro y control de la correspondencia.
- Dificultad de la Administración del capital intelectual de la oficina
- Genera sobrecostos por falta de visibilidad y control de tiempos de manejo de correspondencia, entendida como el pago de asesores para dar contestación a los requerimientos.
- El proceso actual no permite realizar una gestión eficiente en cada una de las actividades.

No obstante, los resultados permiten validar algunas ventajas que traería la implementación de un sistema de información y/o gestión documental en la Secretaria de Planeación e Infraestructura, entre las cuales podemos destacar:

- ✓ Disminución del tiempo de ejecución del proceso de registro de la comunicaciones
- ✓ Visibilidad y monitoreo de las comunicaciones
- ✓ Control oportuno sobre las comunicaciones y detección de responsables
- ✓ Facilidad en la gestión de recursos y manejo del tiempo de los procesos.

7. Proyecto

En la era de la información, como producto de los cambios que se han originado principalmente a partir de la utilización masiva de los equipos de cómputo; ha contribuido a que la información haya pasado a ocupar un lugar fundamental en la vida de las organizaciones; por lo cual si se pretende enfrentar este fenómeno hay que reconocer que se está ante algo nuevo.

Lo cual supone entonces que la administración del estado y las organizaciones se encuentran en una época rápida, difícil y compleja, cada vez más rápida en el manejo de la información, y en los avances tecnológicos, lo cual implica que ante las exigencias del entorno competitivo, las instituciones del estado, representado a nivel micro por la Entidades Territoriales deben responder a estos nuevos retos de servicio con mayor agilidad, habilidad, eficiencia y eficacia; pero para ello necesitan una serie de factores tales como: talento humano ágil, eficiente y eficaz con conocimientos y destrezas en el uso de la tecnología y en la creación de nuevos modelos y procedimientos que le garanticen a la entidad territorial el manejo de la información.

Entonces como principal reto que afrontan las entidades territoriales consiste en ajustar, sincronizar e integrar al conjunto de personal que en este caso hace parte de la Secretaria de Planeación e Infraestructura al entorno competitivo del conocimiento y a los objetivos comunes de la institución, en la cual se configuren prácticas de trabajo en equipo para el logro de los objetivos institucionales, donde la implementación de MODELOS ADMINISTRATIVOS para el sistema de gestión para la Secretaria de Planeación e Infraestructura.

No obstante frente al tema de los avances tecnológicos, la implementación de cualquier modelo técnico o tecnológico genera diferentes impactos o una serie de actitudes en quienes son los encargados de los procesos, de igual manera sucede con la implementación de un sistema de

información en una dependencia donde se tienen que romper paradigmas sobre como vienen operando los procesos, por tal motivo desde la misma gestión del sistema de información se exige unos conocimientos claros y actualizados que le permitan abordar la dinámica organizacional, tomando como eje principal el talento humano, como también todos los elementos conceptuales necesarios para integrar el capital intelectual⁹.

En pocas palabras el párrafo anterior, traduce en una sola palabra: GESTION, y observando lo que traza Frederick W. Taylor, como: “el proceso de diseñar y mantener un ambiente en que las personas, trabajando en grupos alcancen con eficiencia metas seleccionas y bajo ciertas habilidades administrativas o gerenciales que le permita organizar el conocimiento bajo la planeación, organización, integración de personal, dirección y control”.

7.1 Modelo Administrativo

Cuando se hace referencia de un modelo, se entiende de este como una construcción teórica que pretende representar la realidad, en esta investigación que surge de la necesidad de mejoramiento organizacional de la Secretaria de Planeación e Infraestructura y se parte del supuesto que el diseño de un sistema de información basado en el modelo de gestión integral, que se armoniza con elementos de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y en algunos casos de la antropología organizacional¹⁰.

⁹ Tomado de: MARTINEZ. C., “ Propuesta de un modelo de gestión para el sistema de información documental diseñado para la gestión de correspondencia de la Universidad de Antioquia”, Universidad de Antioquia, Medellín, 2010, consultado febrero 18 de 2017, recuperado de <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/1448/1/MONOGRAFIA%20%20E.I.B.pdf>

¹⁰ Disciplina que aborda el estudio del comportamiento del ser humano dentro de su rol laboral en interacción con los distintos individuos y de la misma dinámica de la organización, esta llamada cultura organizacional se fundamenta en valores, creencias y principios que constituyen las raíces del sistema de gestión, así como también el conjunto de procedimientos y conductas gerenciales que sirven de soporte a esos principios básicos. Según los valores los empleados perciben la realidad que los rodea.

Figura 12. Modelo de Proceso administrativo de gestión la calidad.



Fuente: presente estudio

Esta investigación parte del principio que un sistema de información en una institución es una herramienta que presta servicios a sus clientes, se diseña de acuerdo con las demandas y necesidades de los usuarios, su función principal radica en la gestión del conocimiento, la cual comprende el proceso de aprendizaje, a partir de una aptitud abierta totalmente al cambio.

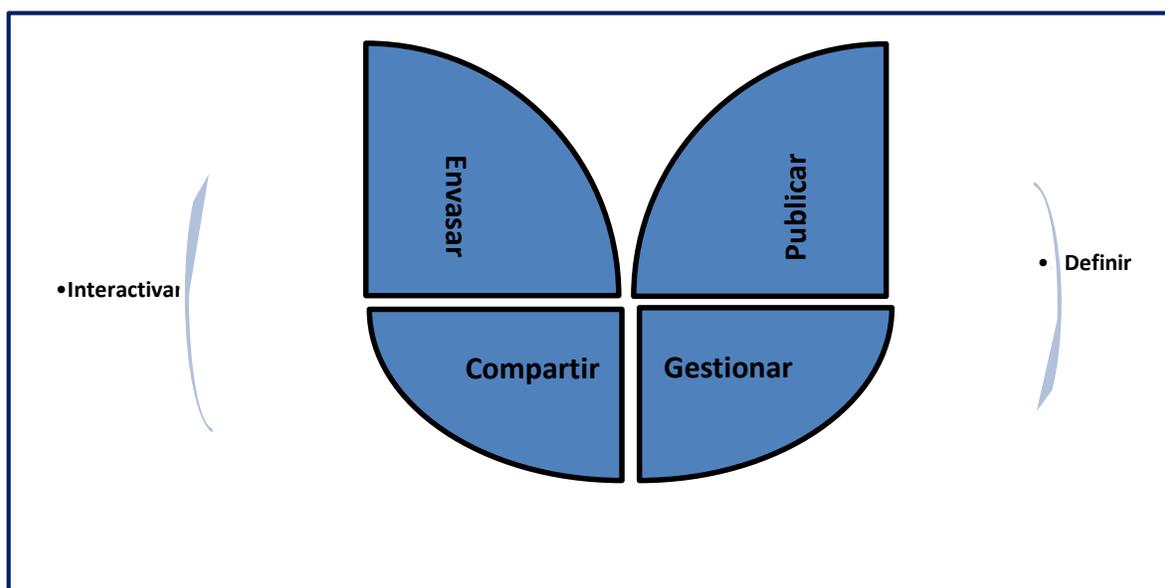
Según Fernández (2000)¹¹, la gestión del conocimiento dentro un modelo busca:

- Capacidad para cohesionar, para generar un fuerte sentimiento de identidad
- Sensibilidad con el entorno con el fin de aprender y adaptarse
- Tolerancia con el pensamiento y la experiencia no convencional

¹¹ Tomado de: FERNANDEZ. J., "Los campos de acción de la gestión del conocimiento, capital humano", 2000, 124p.

Aunado a lo anterior, en lo que relacionado con la gestión de la calidad en la entidad territorial, el modelo presentado contemplara lo estipulado en la NTC – GP 1000, que en su esencia recoge los principios de la ISO 9001, pero que le da otro sabor con conceptos de cooperación, coordinación, articulación y transparencia, como un principio del servicio público.

Figura 13. Modelo de Proceso administrativo de gestión de la información



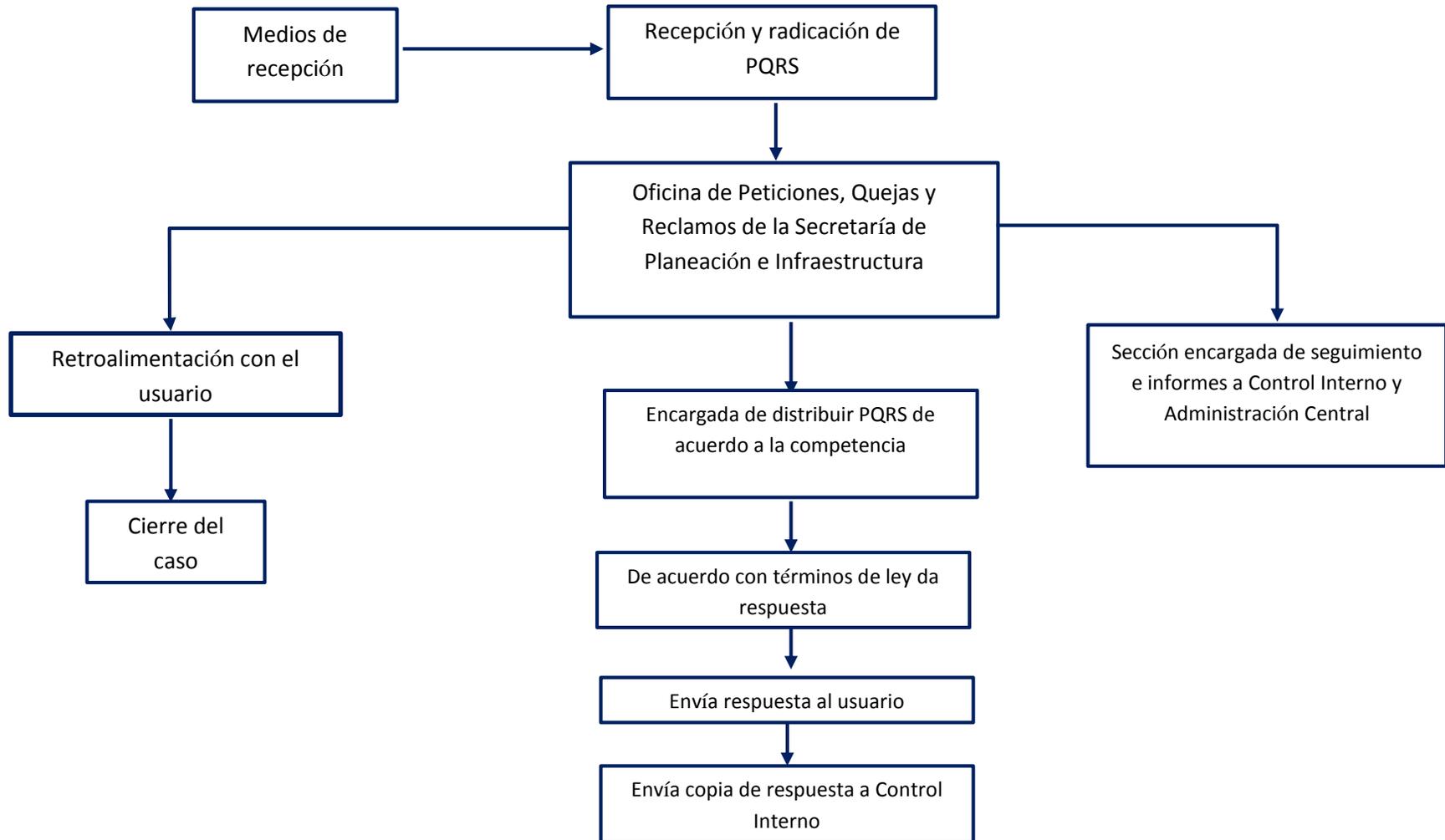
Fuente: presente estudio.

Se puede ver que el modelo en cada una de sus etapas permite tener un conocimiento de cada una, que se reafirma en las siguientes definiciones:

| | |
|---------------------|--|
| Definir | <p>Etapa inicial que se encarga de determinar cuáles son las características básicas del producto que se creara, para el caso de la Secretaria de Planeación e Infraestructura el sistema de información dedicado a la atención de las PQRS, a partir de los objetivos que se desean alcanzar con el mismo, y de las necesidades que se hayan detectado. En esta etapa se definen</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Levantamiento y caracterización de procesos ✓ Levantamiento y caracterización y análisis de requisitos ✓ Implementación, implantación, capacitación y soporte (manual de procedimientos) |
| Interactivar | <p>Es el grado de interacción que tendrá el producto que se construye, como también la etapa de construcción de las propuestas de acción que se ofrecerán a partir de los contenidos que se hayan generado en las etapas anteriores</p> |
| Envasar | <p>Es la preparación técnica del contenido que podrá ser publicitado y por lo tanto, lo que se busca es el cumplimiento de estándares definidos en la plataforma en la cual se estará trabajando</p> |
| Publicar | <p>Etapa del proceso que se encarga de la publicación y por lo tanto, es la parte que pone a disposición de los usuarios todo lo que se ha preparado a través de las etapas surtidas con anterioridad</p> |
| Gestionar | <p>Como etapa final del proceso consiste en la revisión de lo que se ha realizado teniendo en cuenta las estadísticas de visitas, que se producen a partir del uso que le den los ciudadanos al sistema de información, esta permitirá fluir concretamente en el sistema de información documental</p> |

El modelo propuesto, propende por la mejora continua de la organización, donde se hace más fácil comprender la importancia de la información para el colectivo de colaboradores, en el cual el suministro de la información será con una fuerte acción formativa, se realizara en distintas etapas y componentes de la Secretaria de Planeación e Infraestructura, en donde se trazaran los principios que orientaran la gestión y operación del sistema.

Figura 14. Diagrama proceso de gestión de la información



Fuente: presente estudio.

7.2 Manual de Procedimientos

7.2.1 Recepción de la petición, queja, reclamo o sugerencia

7.2.1.1 Telefonía

| Etapa | Actividad | Responsable |
|---|---|--|
| Recepción de petición, queja, reclamo o sugerencia | 1. Realizar requerimiento mediante llamado telefónico a la dependencia responsable o asignada, según sea el caso | Usuario |
| | 2. Registro de petición, queja, reclamo o sugerencia, en el formato que se diseñe para tal paso | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| | 3. Radicar en el archivo virtual el requerimiento y asignar numeración (consecutivo) | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| | 4. Realizar copia del formato y remitir requerimiento a través de oficio con documento a la persona competente para realizar la respuesta. 4.1. Solicitar firma del recibido | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |

Fuente: presente estudio

7.2.1.2. Personal

| Etapa | Actividad | Responsable |
|--|---|--|
| Recepción de petición, queja, reclamo o sugerencia Personal | 1. Entregar formato de recepción de peticiones, quejas. Reclamos o sugerencias al usuario para ser diligenciado | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| | 2. Diligenciar formato y entregar al funcionario responsable | Usuario |
| | 3. Radicar en el archivo virtual el requerimiento y asignar numeración (consecutivo) | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| | 4. Realizar copia del formato y remitir requerimiento a través de oficio con documento a la Funcionario competente para realizar la respuesta. 4.1. Solicitar firma del recibido | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |

Fuente: presente estudio

7.2.1.3. Escrita

| Etapa | Actividad | Responsable |
|---|--|--|
| Recepción de petición, queja, reclamo o sugerencia Escrita | 1. Enviar o proceder a entrega de requerimiento a la dependencia encargada | Usuario |
| | 2. Radicar en el archivo virtual el requerimiento y asignar numeración (consecutivo) | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| | 3. Realizar copia de la PQRS y remitir requerimiento a través de oficio con documento a la Funcionario competente para realizar la respuesta. 3.1. Solicitar firma del recibido | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |

Fuente: presente estudio

7.2.1.4. Virtual a través de la página web

| Etapa | Actividad | Responsable |
|--|---|--|
| Recepción de petición, queja, reclamo o sugerencia A través de la página web o correo electrónico | 1. Realizar el requerimiento a través del formato diseñado y asignado en la página web para el trámite o enviar mensaje al correo de quejas y reclamos | Usuario |
| | 2. Radicar en el archivo virtual el requerimiento y asignar numeración (consecutivo) | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| | 3. Realizar impresión (dos copias) de la PQRS y remitir requerimiento a través de oficio con documento a la Funcionario competente para realizar la respuesta. 3.1. Solicitar firma del recibido | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |

Fuente: presente estudio

7.2.1.5. Mediante Fax

| Etapa | Actividad | Responsable |
|--|--|--|
| Recepción de petición, queja, reclamo o sugerencia A través del fax | 1. Enviar requerimiento de la oficina de Planeación e Infraestructura | Usuario |
| | 2. Radicar en el archivo virtual el requerimiento y asignar numeración (consecutivo) | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| | 3. Copiar el documento y remitir requerimiento a través de oficio con documento a la Funcionario competente para realizar la respuesta. 3.1. Solicitar firma del recibido | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |

Fuente: presente estudio

7.2.1.6. Buzón de sugerencias

| Etapa | Actividad | Responsable |
|---|--|--|
| Recepción de petición, queja, reclamo o sugerencia A través del Buzón de sugerencias | 1. Diligenciar el formato y depositar en el buzón de la oficina de Planeación e Infraestructura | Usuario |
| | 2. Realizar revisión del buzón por lo menos una vez a la semana, y elaborar acta de apertura y cierre de buzón | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| | 3. Radicar en el archivo virtual el requerimiento y asignar numeración (consecutivo) | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| | 4. Copiar el documento y remitir requerimiento a través de oficio con documento a la Funcionario competente para realizar la respuesta. 4.1. Solicitar firma del recibido | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |

Fuente: presente estudio

7.2.2 Procedimiento: Tramite de petición, queja, reclamo o sugerencia

| Etapa | Actividad | Responsable |
|-------------------------------------|---|--|
| 1. Acusar recibo de la queja | 1. Notificar inmediatamente al peticionario la recepción del PQRS | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| 2. Tramite PQRS | 1. Realizar evaluación inicial en términos de criterios tales como: severidad, implicaciones, complejidad, impacto y necesidad, como también de acciones inmediatas | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |

| | | |
|--|---|--|
| | 2. Clasificar PQRS e identificar dependencia competente para respuesta o acción. | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| | 3. Remitir mediante oficio el documento original del PQRS a la dependencia competente que se encargue de dar respuesta al peticionario | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| | 4. Realizar consulta de circunstancias e información pertinente acerca de una queja, debe realizarse con seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| | 5. Informar del vencimiento del tiempo para otorgar respuesta al requerimiento, al funcionario competente de dar respuesta | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| | 6. Dar respuesta al requerimiento de acuerdo con responsabilidad y términos de ley | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| | 7. Enviar respuesta al usuario/peticionario y copia de ella al archivo general | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| | 8. Realizar el cierre del PQRS | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
| | 9. Registrar en Archivo digital y archivar | Funcionario (planta o contratista) asignado para tal |

| | | |
|--|---|---|
| | documentación de acuerdo a las tablas de retención documental y los lineamientos de control de registros. | efecto en la secretaria de Planeación a Infraestructura |
|--|---|---|

Fuente: presente estudio

7.3 Direccionamiento estratégico

Una vez se conoce los hábitos de información de la comunidad de usuarios del Municipio del Carmen de Apicalá, se diseñó un modelo administrativo, un manual de procedimiento (ítem 2.8.2. Manual de procedimiento pág. 54) lo cual debe permitir la trazabilidad de las comunicaciones, como también permita precisar al momento su estado, posibilite la disminución de tiempos en líneas de trámite y por lo tanto se procure una mayor optimización de los recursos destinados.

Todo el modelo propuesto, gira entorno a la gestión, tomándose como un componente estratégico que hoy en día en todas las instituciones y que mayor vigencia debe cobrar en el sector público, dado que estas se encuentran en un constante aprendizaje para ser cada vez más competitivas e innovadoras de acuerdo a los objetivos misionales, lo cual conlleva a que el capital humano sea conscientes de las metas institucionales y pueden contribuir al logro de estos de una manera eficiente y proactiva.

Por lo anterior, gestionar los sistemas de información documental en este nuevo siglo en entidades de carácter público, y máxime en una época caracterizada por los retos y exigencias que demandan acciones rápidas y donde indudablemente quien pone las condiciones es el medio y la comunidad, para este caso, las personas del Municipio del Carmen de Apicalá (Tolima)

Desde luego con la aparición de las teorías de la organización, se acentúa la importancia de la información, dado que se observa que una institución (organización) es un sistema compuesta

por personas, recursos materiales e información, y esta última juega un papel determinante en el “orden o caos” entre los individuos, los recursos, y por supuesto en la interrelación personas – recursos. Por esto deben las organizaciones ser consideradas como sistemas de información, en el cual los impactos de los cambios en lo económico, político, cultural, tecnológicos y otros, originan una revolución en materia de la gestión enfocada a la información dentro de las organizaciones.

Todo lo planteado, nos lleva a pensar en los modelos de gestión integral, parten de integrar la gestión de la información, la gestión del conocimiento y la gestión de la calidad, como también su interrelación con la actividad propia de cada institución basada en la información, lo anterior permite demostrar que la presencia de un modelo, implica la existencia de los otros, teniendo en cuenta que la administración Municipal del Carmen de Apicalá, es una organización de conocimiento, que debe basarse en ciertos principios.

- Enfoque de sistema de gestión
- Enfoque por y para el usuario
- Liderazgo
- Participación proactiva del personal
- Enfoque de procesos
- Mejora continua
- Coordinación, cooperación y articulación

Gestión de los Costos

En la Gestión de los Costos se incluye los procesos involucrados en estimar, presupuestar y controlar los costos con base a lo proyectado:

Tabla 4. Gestión de costos del proyecto

| NOMBRE DEL PROYECTO | | DISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA ATENCION DE PQRS EN LA OFICINA DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDIA DEL CARMEN DE APICALA | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------|--|-----------------|---------------|-------------------------|--------------|
| Director del proyecto | | JUAN CARLOS GONZALEZ | | | | |
| Fecha de inicio | | Febrero de 2017 | | | | |
| Fecha de finalización | | Febrero de 2017 | | | | |
| Fecha de última actualización | | Febrero de 2017 | | | | |
| No. EDT | No. Actividad. | Concepto | Cantidad | Unidad | Precio Unitario. | Total |
| 1,1 | 1 | búsqueda en archivo central | 4 | día | \$120.000 | \$480.000 |
| | 2 | Organizar las PQRS por fechas y año | 2 | día | \$120.000 | \$240.000 |
| | 3 | Clasificar las PQRS por cada tema específico | 2 | día | \$120.000 | \$240.000 |
| | 4 | Computador (con licencia) e impresora multifuncional | 1 | Unidad. | 4050000 | \$4.050.000 |
| 1,2 | 1 | Escritorio | 1 | Unidad. | \$600.000 | \$600.000 |
| | 2 | Tabulación de la información | 3 | día | \$120.000 | \$360.000 |

| | | | | | | |
|---------------|---|--|----|-------|-----------------|---------------------|
| 1,3 | 1 | Búsqueda de la información secundaria | 8 | día | \$120.000 | \$960.000 |
| | 2 | Papelería | 20 | Resma | \$12.000 | \$240.000 |
| 1,4 | 1 | Internet | 3 | mes | \$90.000 | \$270.000 |
| | 2 | Tabulación de la información secundaria | 3 | día | \$120.000 | \$360.000 |
| 1,5 | 1 | Aplicación de herramientas para el análisis de los datos | 5 | día | \$120.000 | \$600.000 |
| 1,6 | 1 | Análisis de los resultados y localización de las falencias | 2 | día | \$120.000 | \$240.000 |
| 1,7 | 1 | Informe de los resultados de los análisis | 3 | día | \$120.000 | \$360.000 |
| 1,8 | 1 | Elaboración de diagnóstico y diseño gerencial | 18 | día | \$250.000 | \$4.500.000 |
| 1,9 | 1 | Capacitación al personal | 16 | día | \$250.000 | \$4.000.000 |
| | | | | | SUBTOTAL | \$17.500.000 |
| | | Reserva para contingencias o riesgos del proyecto | | | 10% | \$1.750.000 |
| | | Costos indirectos | | | 10% | \$1.750.000 |
| FASE 1 | | COSTO TOTAL 1 FASE DIAGNOSTICO Y DISEÑO | | | | \$21.000.000 |
| FASE 2 | | ADQUISICION E INSTALACION DEL SOFTWARE | | | | \$40.000.000 |

| | | | | | |
|--------|---|--|--|--|----------------------|
| FASE 3 | CONFIGURACION Y AJUSTES DEL SOFTWARE | | | | \$10.000.000 |
| FASE 4 | CAPACITACION Y ENTRANAMIENTO AL PERSONAL | | | | \$15.000.000 |
| FASE 5 | ACOMPANAMIENTO PARA LA CONSOLIDACION DE LA PLATAFORMA | | | | \$16.000.000 |
| | COSTO TOTAL DEL PROYECTO | | | | \$102.000.000 |

Gestión de la Calidad

En la gestión de calidad se puede percibir la planificación, el aseguramiento y el control con el proceso ejecutado:

| PLAN DE CALIDAD | | | | | |
|--|------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------------|----------------|
| Nombre del Proyecto: | | Director del Proyecto | | Fecha última actualización | Versión |
| DISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA ATENCION DE PQRS EN LA OFICINA DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDIA DEL CARMEN DE APICALA | | JUAN CARLOS GONZALEZ | | Febrero de 2017 | 1 |
| EDT No. | Entregable | Especificaciones | Método de Verificación | Criterio aceptación | Responsable |
| 1.0 | Búsqueda de información primaria | Enviar oficio con solicitud | Oficio indicando la aceptación | Oficio con radicado | Cristian León |
| 1.1 | Tabulación de información primaria | Activos de la empresa | En físico por fechas | Información completa | Andrea Cetàrez |
| 1.2 | Búsqueda de información secundaria | En Excel con grafico | En físico por fechas | Información completa | Cristian León |
| 1.3 | Aplicación de herramientas para | En Excel con grafico | En físico por fechas | Información completa | Deisy barco |

| | | | | | |
|---------------------------------|---|---|----------------------|--|----------------------|
| | el análisis de los datos | | | | |
| 1.4 | Análisis de los resultados y localización de la falencia | En Excel con grafico | En físico por fechas | Información completa | Marllyn Perez |
| 1.5 | Informe de los resultados del análisis | Hoja de control, diagrama Espina de pescado | En físico | Información completa | Juan Carlos Gonzalez |
| 1.6 | Elaboración del Diagnóstico para la determinación de software y hardware. | Informe especificando el tipo de falencia. | En físico | Que este firmado por la persona responsable. | Deisy barco |
| Director del Proyecto | | | Firma | | |
| Otros interesados (ej. Cliente) | | | Firmas | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Gestión de las Comunicaciones

En la gestión de las comunicaciones se identifica a los interesados, se planifica la forma en que se va a realizar la comunicación, se organiza la distribución de la información, se tiene en cuenta la gestión de expectativas de los interesados y se informa el desempeño.

PLAN DE COMUNICACIONES

| Nombre del Proyecto: : DISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA ATENCION DE PQRS EN LA OFICINA DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDIA DEL CARMEN DE APICALA | | | | Director del Proyecto | Fecha última actualización | Versión |
|---|---|------------|----------------------------------|--|---|---|
| | | | | CRISTIAN CAMILO LEON | | |
| # | Informe / Reunión | Frecuencia | ¿Para quién? | ¿Cuándo? | ¿Dónde? | Responsable |
| 1 | Reconocimiento de la Problemática de las PQR | Semanal | Alcalde y Secretario de Despacho | Del 05 al 09 de 02 del 2017 Hora 08:00 am | Alcaldía Municipal de Carmen de apicala | Juan Carlos Gonzales |
| 2 | Informe del Análisis y Resultados del Reconocimiento de la problemática | Diaria | Alcalde y Secretario de despacho | 12/02/2017 Hora 09:00 am | Sala de juntas del Despacho del Alcalde | Juan Carlos Gonzales, Andrea del Carmen Cetàrez Chica y Deysi Alejandra Barco Salcedo |
| 3 | Presentación Inicial de la Propuesta y del Proyecto | Diaria | Alcalde y Secretario de despacho | 16/02/2017 Hora 09:30 am | Sala de juntas del Despacho del Alcalde | Juan Carlos Gonzales, Andrea del Carmen Cetàrez Chica y Deysi Alejandra Barco Salcedo |
| 4 | Firma del Contrato y Acta de Inicio de Proyecto a Ejecutar | Diaria | Alcalde y Contratista | 17/02/2017 Hora 03:00 pm | Sala de juntas del Despacho del Alcalde | Deysi Alejandra Barco Salcedo |

| | | | | | | |
|---|---|--------|--|---------------|--|---|
| 5 | Recolección del Información de los PQR | | Secretario de Planeación y de Infraestructura | 22/02/2017 | Secretaria de Planeación y de Infraestructura | |
| | | Diaria | | Hora 09:00 am | | Marllyn Pérez |
| 6 | Presentación de la Fase 1. Diagnostico Y Diseño | Diaria | Alcalde y Secretario de despacho | 23/02/2017 | Sala de juntas del Despacho del Alcalde | Juan Carlos Gonzales, Andrea del Carmen Cetàrez Chica y Deysi Alejandra Barco Salcedo |
| | | | | Hora 09:00 am | | |
| 7 | Presentación del Hardware y el Software | Diaria | Alcalde y secretario de despacho | 01/03/2017 | Sala de juntas del despacho del alcalde | Juan Carlos Gonzales, Andrea del Carmen Cetàrez Chica y Deysi Alejandra Barco Salcedo |
| | | | | Hora 09:00 am | | |
| 8 | Capacitación del Hardware y el Software | Diaria | Alcalde, secretario de despacho y funcionarios | 03/03/2017 | Punto vive digital de Alcaldía municipal de Carmen de aplícala | Juan Carlos Gonzales, Andrea del Carmen Cetàrez Chica y Deysi Alejandra Barco Salcedo |
| | | | | Hora 09:00 am | | |

Notas:

Frecuencia: diaria, semanal, quincenal, mensual, bimestral, etc.

¿Para quién?: directores, gerentes, cliente, trabajadores, etc.

¿Cuándo?: si es un informe cuando se estima su publicación; si es una reunión colocar la fecha y hora.

¿Dónde?: si es un informe colocar dónde será publicado o distribuido; si es una reunión colocar el lugar físico o virtual de la misma

8. Conclusiones y Recomendaciones

Teniendo en cuenta que la información hoy por hoy para cualquier organización es uno de los activos más importantes que posee y sin el cual no podría funcionar. La incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (Tics) en la organización permitiría la productividad, para este caso entendido como la oportunidad y calidad en las respuestas a las peticiones realizadas por los ciudadanos del municipio, por su puesto es importante de igual manera pensar cómo se debe hacer para mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, por lo cual se hace fundamental establecer e implantar un modelo de gestión enfocado en primera instancia al proceso de correspondencia externa en la Secretaria de Planeación e Infraestructura de la Alcaldía del municipio del Carmen de Apicalá, desde luego expandible y reproducible para el resto de la entidad territorial.

Una vez identificado el objeto de estudio, con los elementos obtenido en el desarrollo de esta investigación, para el caso, la comunidad de usuarios del Municipio del Carmen de Apicalá, el flujo de correspondencia recibida en la Secretaria de Planeación e Infraestructura, respecto del comportamiento informativo y la satisfacción del usuario en función de los datos que entran en interacción mediante el sistema de modelo de gestión administrativa de PQRS, dando como resultados de una forma sistemática, y además el resultado del diseño del sistema de información documental, todo este proceso permitió evidenciar:

- Desgaste operativo en el proceso de registro y control de la información
- Dificulta la administración del capital intelectual
- Sobrecostos provenientes de la falta de visibilidad y control de los recursos

- Para el usuario, no puede tener conocimiento de los distintos procesos y etapas surtidas del documento radicado.

- El actual proceso no permite realizar gestión o seguimiento en cada una de las etapas.

Para el equipo de investigación, la implementación de un proceso administrativa de gestión documental en la Secretaria de Planeación e Infraestructura de la Alcaldía del Municipio del Carmen de Apicalá, podría genera las siguientes ventajas:

- Disminución del tiempo de ejecución del proceso de registro de correspondencia
- Visibilidad y monitoreo de las comunicaciones
- Control sobre las comunicaciones y responsables
- Facilidad en la gestión de los recursos y control sobre los tiempos en cada de las etapas
- Salvaguardar jurídicamente a la administración municipal con la contestación temprana y/o oportuna de los comunicados radicados.

Todo lo anteriormente expuesto, debe tener en cuenta que:

- La concepción de un sistema (proceso administrativo) de gestión de la documentación en la Secretaria de Planeación e Infraestructura requiere considerar la comunicación que este debe tener con otros sistemas, lo cual ayudara a la integralidad de la información, y desde luego la posibilidad de garantizar acceso y desplazamiento a los que se consideren usuarios

Con respecto al logro de los objetivos y las actividades propuestas se realizó el cumplimiento de manera integral, donde se observaron los siguientes resultados:

- El diagnóstico realizado permitió sincronizar y organizar la información de las PQRS desde los años 2013 al 2017, teniendo en cuenta que la alcaldía no cuenta con un informe o registro por año de los sucesos y requerimientos presentados.
- El direccionamiento estratégico propuesto gira entorno a la gestión y permitirá el enfoque de sistema de gestión, liderazgo, participación proactiva del personal, enfoque de procesos, mejora continua, coordinación, cooperación y articulación.
- se diseñó el manual de procedimientos correspondiente para cada una de las PQRS receptadas, telefónicamente, personalmente, correo electrónico, fax cada una de estas recepciones cuenta con su manual y procedimiento a realizar de acuerdo al sistema de calidad.
- La propuesta de modelo administrativo de acuerdo a la gestión de la información y el PHVA se enfatiza en sincronizar el proceso y procedimiento correspondiente para cada una de las PQRS radicadas.

Finalmente, un programa que se encamine a la gestión de los documentos en la Secretaria de Planeación e Infraestructura de la Alcaldía Municipal del Carmen de Apicalá, se puede entender como el conjunto ordenado de procesos, proyectos, actividades administrativas y técnicas, como también asociada a herramientas y recursos que se adoptaran e implementaran en esta organización, para lograr que la gestión en los documentos institucionales se haga bajo principios de eficiencia, economía, oportunidad, disponibilidad, control, seguimiento y protección institucional, con la finalidad de apoyar las funciones de la entidad territorial.

Bibliografía

BAEZ, M., ONTIVEROS, C., y otro “El diseño Metodológico: la importancia de ordenar y sistematizar los datos”, Instituto para el desarrollo de la educación especial, Facultad de Educación Elemental y especial; Buenos Aires, consultado febrero 18 de 2017, disponible en: <http://www.feeye.uncu.edu.ar/web/posjornadasinve/area3/Didactica%20de%20EGB%20y%20de%20educacion%20especial/256%20-%20Baez%20Ontiveros%20y%20Castilla%20-%20FEEyE.pdf>

BERNAL, C; “Metodología de la Investigación en Administración, economía, humanidades y ciencias sociales”, Editorial Pearson, 3e, 2010, Colombia, 322 p.

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN JUDICIAL, Biblioteca Enrique Low Murtra-Belm, Colección Normatividad 5, Consejo Superior de la Judicatura, Sala Administrativa, consultado febrero 16 de 2017, disponible en: <http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>

CONCEJO MUNICIPAL DEL CARMEN DE APICALÁ, “Acuerdo 004 de 2016, por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo para el Municipio del Carmen de Apicalá, Departamento del Tolima, Progreso para todos, 2016 – 2019”, consultado febrero 19 de 2017, recuperado de: http://www.carmendeapicala-tolima.gov.co/Nuestros_planes.shtml?apc=gbxx-1-&x=2877106

CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA, “Sentencia C-274/13 – Derecho de acceso a la información pública, contenido y alcance”, consultado febrero 20 de 2017, recuperado de:
<http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/c-274-13.html>

GRAY Clifford, LARSON Erik, “Administración de proyectos” Editorial Mc Graw Hill, 4e, 2009, México, 574 p.

HERNANDEZ, R, FERNANDEZ, C, BAPTISTA P; “Metodología de la Investigación”; Editorial McGraw Hill, 5e, 2010, Bogotá, 656 p.

MARTINEZ. C., “Propuesta de un modelo de gestión para el sistema de información documental diseñado para la gestión de correspondencia de la Universidad de Antioquia”, Universidad de Antioquia, Medellín, 2010, consultado febrero 18 de 2017, recuperado de
<http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/1448/1/MONOGRAFIA%20%20E.I.B.pdf>

NTC 4490, “Referencias documentales para fuentes de información electrónica”, ICONTEC, Bogotá, 1998, 27p.

Anexos

Anexo 1. Entrevista funcionaria atención derechos de petición en la Secretaría de Planeación e Infraestructura de la Alcaldía del Carmen de Apicalá (Tolima)

Se realizó entrevista semi- estructurada donde se encontró lo siguiente:

La siguiente es una entrevista realizada a la Auxiliar Administrativa de la SECRETARIA DE PLANEACION del Municipio del Carmen de Apicalá, Señora MARIA CONSTANZA AGUILAR PABON, indica que los derechos de petición se están atendiendo de forma inadecuada ya que se presenta problemas por falta de información en dichos derechos como es dirección de correspondencia, falta de información sobre la ubicación de los predios afectados y en muchos casos son peticiones que no corresponden a nuestra secretaría sino que son de otras dependencias y los direccionan sin verificar que tipo de petición es y a que dependencia corresponde.

Ella indica desde su experiencia, ¿Qué permite que se contesten de forma adecuada los Derechos de Petición? Lo más importante para la contestación de los diferentes Derechos de Petición es realizar las visitas oculares para poder verificar las afectaciones y además tener el soporte de la parte jurídica para poder realizar la contestación de manera oportuna, pero por falta de información y falta de personal idóneo para esta tarea se hace muy difícil realizar esta labor sin demoras.

¿Los principales problemas que no permiten que se atiendan adecuadamente los Derechos de Petición?

María Constanza Aguilar indica que los principales inconvenientes para la contestación de los Derechos de Petición son la falta de información por parte de los peticionarios, el mal direccionamiento de los mismos y la falta de herramientas tecnológicas para poder contestar oportunamente dichas peticiones, e indica que podría mejorar la atención de Derechos de Petición. Es muy importante verificar a la hora de la recepción de los Derechos de Petición que contengan datos claros de las direcciones de correspondencia, y que se brinde por parte de los peticionarios claridad en la ubicación de los predios con inconvenientes para poder realizar más rápidamente las visitas y así poder contestar en un menor tiempo los .

Además de esto se debería de contar con personal idóneo para atender estos requerimientos.

¿Considerando la implementación de un software para la atención de los Derechos de petición pueda ayudar a obtener mejores resultados? ¿Cómo lo haría?

Pues el uso de un software permitirá que se conteste con mayor fluidez los Derechos de Petición ya que el manejo se haría en menor tiempo y con un seguimiento adecuado.

Como resultado de esta entrevista resultan muchos interrogantes y vacíos que se utilizan al momento de receptor una PQRF en la alcaldía Municipal del Carmen de Apicalá, la señora MARIA CONSTANZA AGUILAR PABON encargada de recepcionar la documentación y requerimientos presentados a cada una de las áreas confirma que actualmente la administración Municipal requiere con urgencia la Implementación del software que permitirá la disminución en los tiempos de respuestas el cumplimiento de las fechas acordadas;

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la Queja.
- Quince (15) días hábiles para atender reclamos.

- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información o solicitudes de expedición o copias de documentos que reposen en las oficinas públicas.
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios.
- Quince (15) días hábiles para contestar peticiones de interés general o particular y
- Solicitudes.

Evitando gastos y pagos por procesos legales innecesarios en el no cumplimiento de las respuestas en las fechas establecidas.