



COMERCIALIZADORA MERCABASTOS



**COMERCIALIZADORA MERCABASTOS
OFICINA DE CONTROL INTERNO – OCI**

**INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO SERVICIOS Y ATENCIÓN
(PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS)
PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2018**

DICIEMBRE DE 2018

**INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO SERVICIOS Y ATENCIÓN (PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS)
PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2018**

PERIODO DEL INFORME:	Del 01/07/2018 al 28/12/2018
LUGAR:	Oficinas Comercializadora Mercabastos

PROFESIONAL:

Nombre	Cargo	Dependencia
Rusmery López Flórez	Profesional Universitario	Encargada de Control interno

1. JUSTIFICACIÓN

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, "Estatuto Anticorrupción", artículo 76: "(...) En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."

En el mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno da orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, estableciendo en su numeral 1: "Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración 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 sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento".

De igual forma, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, en sus Art. 5º y 7º preceptúa:

"Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:
1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.



Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. *Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.*
3. *Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.*
4. *Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.*
5. *Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.*
6. *Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.*
7. *Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. (...).*

Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público. *Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:*

(...) 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. (...)"

Con base en las normas antes descritas, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio del rol de Evaluación y Seguimiento establecido en el Decreto 1083 de 2015, la Oficina de Control Interno realizó la evaluación correspondiente.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos *oportunidad en el trámite y materialidad* en cuanto a las respuestas de la Comercializadora Mercabastos (*Derecho de Petición - Reclamos, Derecho de Petición – Quejas, Derecho de Petición - Sugerencias*) que presentan los ciudadanos, así como los mecanismos para la recepción y respuesta de los mismos.

3. ALCANCE

Oficinas de la Comercializadora Mercabastos en cuanto a las peticiones presentadas por los ciudadanos seguyndo semestre 2018

Revisión documental

PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RECEPCIÓN	FECHA RESPUESTA	OBSERVACIONES
NOHORA ELISA MANJARREZ ROSADO	Solicita a la Junta Directiva de la entidad se estudie la situación en la deuda que tiene como arrendataria y se ordene un arreglo de pago de acuerdo a las circunstancias como madre cabeza de hogar	Septiembre 14 de 2018	Septiembre 28 de 2018	
LEDYS MARÍA MARTÍNEZ ARIZA	Solicita a la Junta Directiva de la entidad se estudie la situación en la deuda que tiene como arrendataria y se ordene un arreglo de pago de acuerdo a las circunstancias como madre cabeza de hogar	Septiembre 14 de 2018	Septiembre 28 de 2018	
MARLENE SILVERA DE ÁVILA	Solicita a la Junta Directiva de la entidad se estudie la situación en la deuda que tiene como arrendataria y se ordene un arreglo de pago de acuerdo a las circunstancias como madre cabeza de hogar	Septiembre 14 de 2018	Septiembre 28 de 2018	

4. RESULTADOS

Se observó, que la petición recibida en el segundo semestre del 2017, a nivel general ésta fue respondida dentro de los términos establecidos.

5. CONCLUSIONES





COMERCIALIZADORA MERCABASTOS



La Comercializadora Mercabastos, cumple con la obligación de recibir, direccionar y tramitar derechos de petición que se presentan sobre los servicios que brinda la entidad.


RUSMARY LÓPEZ FLÓREZ
Encargada de Control Interno

Elaborado por: Rusmary López Flórez, Profesional Universitario