

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

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

JULIO DE 2018

**INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO SERVICIOS Y ATENCIÓN (PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS)
PERÍODO: PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017**

PERIODO DEL INFORME:	Del 01/01/2018 al 30/06/2018
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 primer semestre 2018.

Revisión documental

PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RECEPCIÓN	FECHA RESPUESTA	OBSERVACIONES
JORGE CABALLERO ROSADO	Solicita acciones relacionadas con el lote de IDEMA por parte de las autoridades competentes.	Enero 15/2018	29 de Enero de 2018	El derecho de petición está dirigido al Alcalde Dr. Augusto Ramírez Uhía y por competencia fue remitido a la Comercializadora Mercabastos.
MARTHA SANDOVAL DE CASTRO	Solicita el cerramiento de muros y vigilancia privada en el Lote de IDEMA	5 de febrero de 2018	22 de febrero de 2018	El derecho de petición está dirigido a las Secretarías de Gobierno y Secretaría de Obras Públicas Municipal, quienes por competencia lo remitieron a la Comercializadora Mercabastos.
JORGE GARCÍA DÍAZ	Solicita copia por escrito de la consulta realizada por la Comercializadora Mercabastos a la base de datos de la Superintendencia de Notariado y Registro, donde	9 de febrero de 2018	13 de febrero de 2018	

	consta que el local 9 de Perecederos I ubicado en Mercabastos, pertenece al Municipio de Valledupar.			
HUGUES PIMIENTA MORALES	Manifiesta que la pared del lote del pabellón de Pescado se vino al piso, ocasionando un botadero de basura, escombros y todo tipo de desechos por parte de carromuleros	Mayo 7 de 2018	22 de Mayo de 2018	
ROBERTO DEL RIO	Solicita se le suministre registro de legalización de Reglamento de Propiedad Horizontal	Mayo 7 de 2018	23 de Mayo de 2018	
ASOCIACIÓN DE ARTESANOS DE CALLE GRANDE VALLEDUPAR	Solicitan intervención en la infraestructura física del edificio calle grande y otros temas como acuerdos de pago y agua potable	Junio 25 de 2018	Julio 11 de 2018	

4. RESULTADOS

Se observó, que de las 6 peticiones recibidas en el primer semestre del 2018, a nivel general éstas fueron respondidas dentro de los términos establecidos.

5. CONCLUSIONES

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.



RUSMERY LÓPEZ FLOREZ
Encargada de Control Interno

Elaborado por: Rusmery López Florez, Profesional Universitar