



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO BRINDADO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRSD) VIGENCIA 2020 DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE HATONUEVO – LA GUAJIRA.**

**FECHA DE ELABORACION:** 28 DE ENERO DE 2021.

**PERÍODO EVALUADO:** DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020.

## INTRODUCCIÓN

Las oficinas de control interno de gestión o quienes tengan la responsabilidad de ejercerlo en las organizaciones o entidades públicas tienen el deber de efectuar seguimiento al comportamiento de recepción, trámite y respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, interpuestas por los ciudadanos y demás entidades, ante la alcaldía municipal de Hatónuevo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011; en consecuencia, se debe elaborar un informe ejecutivo semestral sobre el comportamiento y tratamiento de las PQRS por parte de la entidad territorial, este mismo se debe poner en conocimiento primeramente de la comunidad en general y los entes de controles, por medio de la publicación del respectivo informe en la página web municipal, y del representante legal, en este caso, del alcalde municipal. El período evaluado corresponde al comprendido entre el **1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**. La información fue extraída de los datos suministrados por la oficina jurídica y contratación municipal, y de las distintas sectoriales.

A partir de las recomendaciones que se formulan en este documento, la administración municipal, en cabeza del alcalde, tiene la responsabilidad de diseñar y aplicar estrategias o acciones dirigidas a mejorar la atención al ciudadano.

La información contenida en el presente informe, corresponde a los seguimientos realizados en el segundo semestre de la vigencia 2020 al proceso de manera integral. Así mismo al cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por el consejo asesor del gobierno nacional en materia de



control interno de las entidades del orden nacional y territorial, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

***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 1983, deberá 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.***

#### OBJETIVO GENERAL:

Cumplir con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la cual establece:

**“(…) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (…)”**

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Velar por que se le garantice por parte de los funcionarios de la administración municipal, a los ciudadanos un excelente servicio con calidad y oportunidad, dándole respuestas claras, oportunas, y de fondo, que les permitan resolver las inquietudes presentadas ante la Administración Municipal.
- ✓ Lograr la participación activa de los funcionarios de la Administración Municipal, para mejorar progresivamente el proceso de recepción, trámite y seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, y demás presentadas a las diferentes Dependencias de la Alcaldía Municipal de Hatónuevo.



## NORMATIVIDAD APLICABLE:

El presente informe de seguimiento y evaluación, al manejo brindado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, y Denuncias, es dada en cumplimiento de la siguiente normatividad:

Ley 1474 de 2011 ***“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*** (artículo 76).

Decreto Nacional 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos [73](#) y [76](#) de la Ley 1474 de 2011”.

**Ley 1437 de 2011** *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”* (Título II, Capítulo I, Artículos 13 al 33)

Circular Externa No. 001 de 2011 ***“Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”***, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

## METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN:

De conformidad con lo estipulado en el primer aparte del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual dicta, que ***“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”***; y considerando que de acuerdo con el Decreto N° 031 de 2012 ***“Por el cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Alcaldía Municipal de Hatónuevo”***, es competencia del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica Municipal, ***“...7. Contestar dentro de los términos que establece la Ley los derechos de petición que se presenten ante el Alcalde Municipal...”***; para el presente documento se tomó como información primaria la contenida en el informe presentado por dicha sectorial, y el reporte de la planilla de seguimiento de la sectorial de archivo la cual maneja el área de recepción de la ventanilla única de ingreso de la documentación al ente territorial.

NIT. 800255101-2

Calle 13 # 20 – 85

Telefax: (095) 7759240 - 7759302

[www.hatonuevo-laguajira.gov.co](http://www.hatonuevo-laguajira.gov.co)

[contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co](mailto:contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co)



Así pues, la información presentada se obtuvo de la Planilla de Recepción de Correspondencia y el Formato de Seguimiento Correspondencia a corte de 31 de Diciembre de la vigencia 2020, administrado por la Jefe del Archivo Municipal, la cual facilita la recepción y control de todos los documentos, (Radicado Interno, Fecha recibo, entidad, referencia o solicitud, fecha de respuesta, oficina responsable, confirmación respuesta); la base de datos de “Atención y Seguimiento a las PQRSD”, implementada por la Oficina Asesora Jurídica Municipal, que permite el control de los documentos que se reciben, facilitando su trámite y oportuna respuesta; y el correo electrónico institucional de dicha oficina, esto es, [juridica@hatonuevo-laguajira.gov.co](mailto:juridica@hatonuevo-laguajira.gov.co).

A continuación se detalla el comportamiento mes a mes de las PQRSD de la alcaldía Municipal de Hatónuevo, DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020.

Para el mes de julio de 2020: ingresaron un total de 94 (PQRSD) clasificadas a las diferentes Secretarías por competencia así:

- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 23
- Secretaria de Gobierno y Asuntos Administrativos: 4
- Secretaría de Salud: 38.
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 10.
- Secretaría de Educación: 1.
- Oficina de Talento Humano: 4.
- Oficina Jurídica: 14.

Para el mes de Agosto de 2020: ingresaron un total de 116 (PQRSD) clasificadas a las diferentes Secretarías por competencia así:

- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 28
- Secretaria de Gobierno y Asuntos Administrativos: 7
- Secretaría de Salud: 45
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 20.
- Secretaría de Educación: 0
- Oficina Talento Humano: 4
- Oficina Jurídica: 12



Para el mes de Septiembre de 2020: ingresaron un total de 168 (PQRSD) clasificadas a las diferentes Secretarías por competencia así:

- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 26
- Secretaria de Gobierno y Asuntos Administrativos: 15
- Secretaría de Salud: 100
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 16.
- Secretaría de Educación: 1
- Oficina de Talento Humano: 2
- Oficina Jurídica: 8.



Para el mes de Octubre de 2020: ingresaron un total de 139 (PQRSD) clasificadas a las diferentes Secretarías por competencia así:

- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 28
- Secretaria de Gobierno y Asuntos Administrativos: 10.
- Secretaría de Salud: 60.
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 15.
- Secretaría de Educación: 2
- Oficina de Talento Humano: 2
- Oficina Jurídica: 22.

Para el mes de Noviembre de 2020: ingresaron un total de 106 (PQRSD) clasificadas a las diferentes Secretarías por competencia así:

- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 16.
- Secretaria de Gobierno y Asuntos Administrativos: 3.
- Secretaría de Salud: 44.
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 7.
- Secretaría de Educación: 1.
- Oficina de Talento Humano: 7.
- Oficina Jurídica: 28.

Para el mes de Diciembre de 2020: ingresaron un total de 62 (PQRSD) y se remitieron a las diferentes Secretarías por competencia así:



- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 5.
- Secretaria de Gobierno y Asuntos Administrativos: 1.
- Secretaría de Salud: 33.
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 14.
- Secretaría de Educación: 1.
- Oficina de Talento Humano: 2.
- Oficina Jurídica: 6.



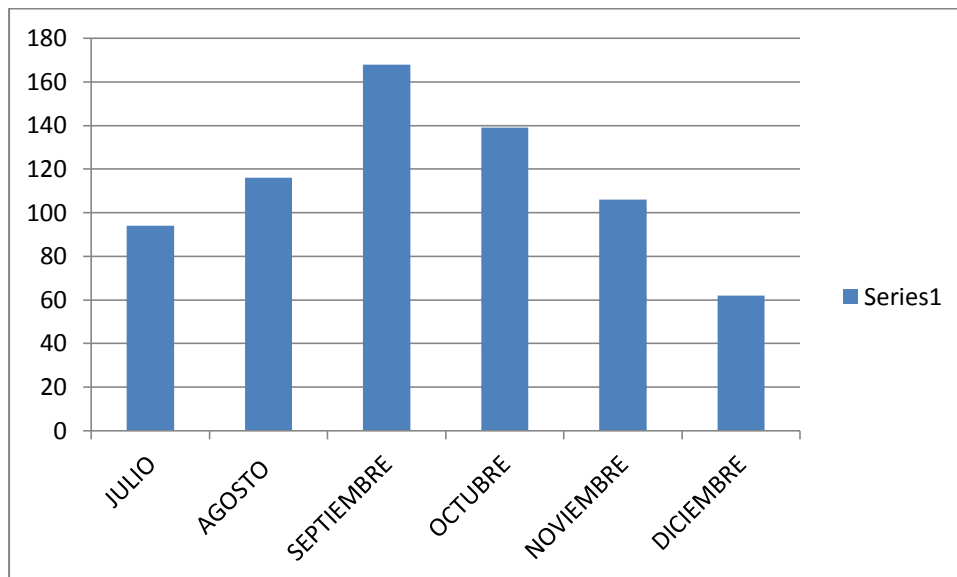
El total de las (PQRSD) son 685 para el Segundo Semestre de 2020, así mismo, se contestaron de manera oportuna y adecuada, es de resaltar que las distintas Secretarías se apoyan con la Oficina Jurídica al momento de generar las respectivas respuestas y también se hace el seguimiento a las mismas, en aras de llevar el control necesario para contestar dentro de los términos de Ley.

Se realizaron 2 prorrogas para este periodo.

Por otro lado Ingresó una (1) demanda la cual se encuentra en trámite.

## TUTELAS

Así mismo se da a conocer en este presente informe, que según datos obtenidos en el respectivo seguimiento, en el tema en referencia a las distintas sectoriales, se pudo detectar, que para este segundo semestre a reportar de la vigencia 2020, se interpusieron 4 tutelas de las cuales se contestaron todas de manera oportuna, situación que demuestra el alto grado de concertación que se ha alcanzado en este ente territorial y deja clara la celeridad y la confianza entre los dos actores es decir entre la administración y comunidad.



## OTROS MECANISMOS DE RECEPCION DE LAS P.Q.R

La oficina Asesora Jurídica Municipal habilitó el correo institucional [juridica@hatonuevo-laguajira.gov.co](mailto:juridica@hatonuevo-laguajira.gov.co) para realizar recepción de p.q.r.

## RECOMENDACIONES:

Teniendo en cuenta que la esencia de la función pública es prestar un buen servicio al ciudadano se recomienda:

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Inducir al personal para que se inscriban en las capacitaciones virtuales incluidas en el plan anual institucional de capacitaciones de la Función Pública y la Escuela de Superior de Administración Pública, a través del portal educativo de la ESAP en temas como atención al ciudadano, Modelo Integrado de Planeación y Gestión en aras de mejorar la calidad del servicio e incluir la normatividad correspondiente a términos de respuestas y lineamientos internos.





Implementar en cada una de las sectoriales la clasificación de la PQRSD semanales para agilizar la contabilización y obtener estadísticas de la cantidad de acciones interpuestas y resueltas y el estado de cada una de ellas y así mejorar el reporte de la información requerida por la oficina de control interno.



El tema tecnológico es fundamental, las TIC dentro del Municipio se insiste en gestionar la adquisición de una herramienta (software) para el manejo del proceso de las PQRSD; con la finalidad de prestar un servicio con calidad y eficiencia.

Aplicar políticas de autocontrol en el tratamiento y celeridad en el manejo de las PQRSD dentro de la administración municipal, por parte de todos los funcionarios que laboran para este ente territorial.

Finalmente, se recomienda socializar a un más con la comunidad el link de recepción de PQRSD disponibles en la página web de la Alcaldía para que en estos tiempos de pandemia las personas accedan al uso de este medio y no vengan hasta las instalaciones del palacio municipal a radicar sus trámites o requerimientos.

## CONCLUSION

De acuerdo a esta información se observa que el mayor número de PQRSD está en la secretaria de Salud, debido a que esta sectorial a través de la oficina del SAC servicio de atención a la comunidad recibe las PQR por inconformidad en la calidad de la atención recibida o por la negación de los servicios en Hospital Nuestra Señora del Carmen y la EPS de Régimen Subsidiado y Contributivo del municipio, lo que quiere decir que este incremento no tiene que ver directamente con la atención en la oficina de la secretaria de salud municipal.

## ORIGINAL FIRMADO

CLAUDIA PATRICIA NUÑEZ ORTIZ  
Asesora de Control Interno