



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS) VIGENCIA 2018

FECHA DE ELABORACION: 9 DE ENERO DE 2019.

1

PERÍODO EVALUADO: DEL 1 DE JULIO DE 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018.

### 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 y requerimientos interpuestos 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 PQR 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 DE 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**. 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.

### 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**

¡CON PROGRESO GANA EL PUEBLO!



comentarios (...)”

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

2

- ✓ 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*

¡CON PROGRESO GANA EL PUEBLO!



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA  
MUNICIPIO DE HATONUEVO  
CONTROL INTERNO



*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.*

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 2018, 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 PQRs de la alcaldía Municipal de Hatónuevo, del **1 DE JULIO DE 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**.

Para el mes de Julio de 2018: ingresaron un total de 120 (PQRs) y se remitieron a las diferentes Secretarías por competencia así:

- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 33.
- Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos: 28.
- Secretaría de Salud: 22.
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 6.
- Secretaría de Educación: 4.
- Oficina de Talento Humano: 8.
- Coordinación Umata: 1.
- Oficina Jurídica: 18.

¡CON PROGRESO GANA EL PUEBLO!



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA  
MUNICIPIO DE HATONUEVO  
CONTROL INTERNO**



Para el mes de Agosto de 2018: ingresaron un total de 102 (PQRS) y se remitieron a las diferentes Secretarías por competencia así:



- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 41.
- Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos: 31.
- Secretaría de Salud: 21.
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 17.
- Secretaría de Educación: 6.
- Oficina Talento Humano: 4.
- Coordinación Adulto Mayor: 4.
- Coordinación Umata: 5.
- Oficina Jurídica: 34.
- Inspección de Policía: 1.
- Oficina Enlace Víctimas: 1.
- Almacén: 1.
- Oficina Sisben: 3.
- Coordinación Cultura y Deporte: 1.

Para el mes de Septiembre de 2018: ingresaron un total de 142 (PQRS) y se remitieron a las diferentes Secretarías por competencia así:

- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 25.
- Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos: 26.
- Secretaría de Salud: 23.
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 7.
- Secretaría de Educación: 8.
- Oficina de Talento Humano: 5.
- Coordinación Umata: 1.
- Oficina Jurídica: 41.
- Coordinación Adulto Mayor: 5.
- Oficina de Sisben: 1.

Para el mes de Octubre de 2018: ingresaron un total de 162 (PQRS) y se remitieron a las diferentes Secretarías por competencia así:

- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 41.

¡CON PROGRESO GANA EL PUEBLO!



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA  
MUNICIPIO DE HATONUEVO  
CONTROL INTERNO**



- Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos: 26.
- Secretaría de Salud: 27.
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 12.
- Secretaría de Educación: 5.
- Oficina de Talento Humano: 2
- Coordinación Umata: 1.
- Oficina Jurídica: 42.
- Comisaría de Familia: 1.
- Coordinación Adulto Mayor: 3.
- Oficina Sisben: 2.
- Inspección de Policía: 1.



Para el mes de Noviembre de 2018: ingresaron un total de 123 (PQRS) y se remitieron a las diferentes Secretarías por competencia así:

- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 27.
- Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos: 19.
- Secretaría de Salud: 15.
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 10.
- Secretaría de Educación: 6.
- Oficina de Talento Humano: 5.
- Oficina Jurídica: 35
- Comisaría de Familia: 1.
- Oficina de Sisben: 1.
- Inspección de Policía: 2.
- Coordinación Adulto Mayor: 1.
- Coordinación Umata: 1.

Para el mes de Diciembre de 2018: ingresaron un total de 113 (PQRS) y se remitieron a las diferentes Secretarías por competencia así:

- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 31.
- Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos: 16.
- Secretaría de Salud: 16.
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 14.
- Secretaría de Educación: 1.

¡CON PROGRESO GANA EL PUEBLO!



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA  
MUNICIPIO DE HATONUEVO  
CONTROL INTERNO**



- Oficina de Talento Humano: 2.
- Oficina Jurídica: 28
- Coordinación Mas Familias en Acción : 1.
- Oficina de Sisben: 2.
- Coordinación Adulto Mayor: 1.
- Coordinación Umata: 1.

6

Según los datos discriminado anteriormente, se puede concluir que el total de las (PQRS) de la Alcaldía Municipal de Hatónuevo, para el Segundo Semestre de 2018, ascienden a 762, las cuales se pudo observar que fueron contestadas 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.

De igual forma es de resaltar que las distintas dependencias, No solicitaron prorrogas para las respectivas respuestas a los ciudadanos para este semestre a reportar.

## **TUTELAS**

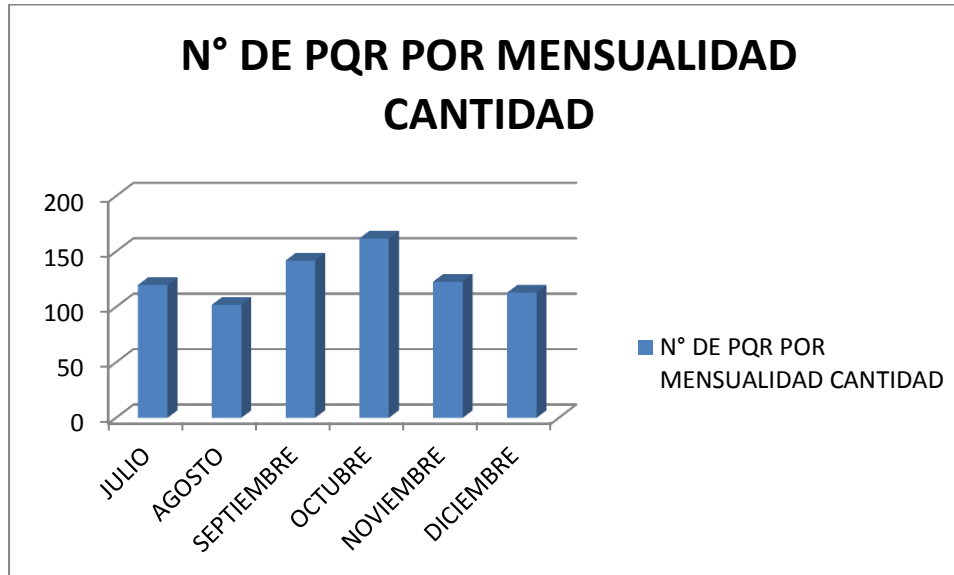
Así mismo se da a conocer en este presente informe, que según datos obtenidos en el exhaustivo seguimiento, en el tema en referencia a las distintas sectoriales, se pudo detectar, que ingresaron cinco (5) tutelas cuyas causales surgieron por Peticiones contestadas de manera oportuna por parte de los funcionarios involucrados, y por inconvenientes imprevistos presentados al momento de la notificación, el ciudadano no recibió la respuesta.

## **ANOTACIONES:**

Es importante resaltar que la Oficina Jurídica es la encargada de dar respuesta a cada PQR, con el apoyo de las Secretarías que estén involucradas con cada requerimiento o solicitud, así las cosas, es de anotar que cada respuesta o información generada a los requerimientos, se hace de manera conjunta tal como lo explicamos anteriormente en aras de generar respuesta de fondo y contestada dentro de los términos de Ley.

## **TABLA DE GRAFICO N° 1**

¡CON PROGRESO GANA EL PUEBLO!



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

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

### 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.

La oficina de correspondencia (enlace en la recepción y distribución de los documentos a las diferentes dependencias) deberá Implementar nuevas estrategias que le permita conservar y aumentar en lo posible la eficiencia y efectividad en el control de las solicitudes radicadas en cada una de las sectoriales, así como en el proceso de seguimiento al trámite interno de las respuesta de las misma para evitar que se incurra en faltas disciplinarias por el desacato a una contestación de una PQRS.

Gestionar la adquisición de una herramienta (Software) para el manejo del proceso de las  
¡CON PROGRESO GANA EL PUEBLO!





**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA  
MUNICIPIO DE HATONUEVO  
CONTROL INTERNO**



PQRSD en la Administración Municipal, con la finalidad de prestar un servicio con calidad, que permita ser más eficientes y eficaces, que el mismo reporte señale de alerta de vencimiento de las fechas de contestación de las PQRSD, y de esta forma evitar el incumplimiento de los términos de respuestas establecidos por la ley.

La Oficina Asesora Jurídica Municipal, deberá socializar entre las diferentes secretarías, la importancia de darle respuestas oportunas, claras y de fondo a las peticiones presentadas por la ciudadanía, en aras de evitar que sean impetradas acciones de tutelas, de igual forma se debe socializar por parte de la oficina jurídica y de contratación, los nuevos lineamientos tomados internamente, y normatividades que sean expedidos por el gobierno nacional y los organismo de control, en materia de PQRS, para la nueva vigencia a transcurrir.

Dar estricto cumplimiento a lo establecido en las normas vigentes en materia de los tiempos señalados, para desarrollar oportunamente la labor de recepción, trámite y respuesta a las PQRSD, por parte de los funcionarios que integran la administración municipal de Hatónuevo, al ciudadano que ejerza dicho derecho ante este ente territorial.

Un efectivo enlace de comunicación entre la persona encargada de recepción y correspondencia y la distribución de los documentos a la oficina jurídica, donde se sugiere tener mayor control de las solicitudes radicadas.

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

En conclusión se recomienda a la oficina jurídica y contratación, y las demás sectoriales que conforman la administración municipal, que tengan una mayor comunicación y acciones de trabajo en equipo para mejorar los servicios prestados a los ciudadanos.



**JUAN CARLOS PELÁEZ ROJAS**  
Asesor de Control Interno

¡CON PROGRESO GANA EL PUEBLO!