



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
MUNICIPIO DE HATONUEVO
ALCALDIA MUNICIPAL



INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMO (PQR)

NORMATIVIDAD: LEY 1474 DEL 2011 ARTICULO 76, DECRETO NACIONAL 2641
DE 2012

PERIODO EVALUADO: 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2015

FECHA DE ALBORACION: 30 DE JUNIO DE 2015

OBJETIVO GENERAL.

- Cumplir a cabalidad con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, y el Decreto nacional 2641 de 2012 lo cual reza.

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 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 ESPECIFICOS.

- Aplicar el debido cumplimiento a lo estipulado en la normatividad antes citada en materia de seguimiento y control de las peticiones, quejas y reclamos, que se presente ante la entidad territorial.
- Supervisar el comportamiento brindado por la oficina jurídica y demás dependencias, al momento de recepcionar las peticiones, quejas y reclamos, interpuestas por los ciudadanos y/o entidades a través de las diferentes mecanismo de oficio que profiere la ley.
- Coadyuvar a la administración municipal en el cumplimiento de sus funciones e insistir continuamente en los deberes legales y la responsabilidad que poseen todos los funcionarios públicos, y en especial la oficina encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen de darle oportuna contestaciones lo recibido.
- Mejorar la calidad del servicio al ciudadano y agilizar el sistema de tramitología interna de la administración municipal.

NORMATIVIDAD APLICABLE.

El presente informe de seguimiento a la atención adecuada de las PQR de la administración municipal de Hatónuevo, se rige en cumplimiento a la siguiente normatividad:

