



INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS -VIGENCIA 2014-

FECHA: 29 DE DICIEMBRE DE 2014

PERÍODO: 01 DE ENERO DE 2014- 17 DE DICIEMBRE DE 2014

OBJETIVO GENERAL:

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

“(...) 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:

- Brindarle al ciudadano un excelente servicio con calidad y oportunidad, dándole respuestas claras, oportunas, y de fondo, que les permitan resolver las inquietudes presentadas a 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 y demás presentadas a las diferentes Dependencias de la Alcaldía Municipal de Hatónuevo.

NORMATIVIDAD APLICABLE:

El presente informe de seguimiento a la atención adecuada a los derechos de petición, 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).**



- **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, esto es, 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.

Así pues, la información presentada se obtuvo de la Planilla de Recepción de Correspondencia y el Formato de Seguimiento Correspondencia 2014, 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 PQR*”, 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.

TABLA 01: DISTRIBUCION DE PQR POR SECRETARIAS

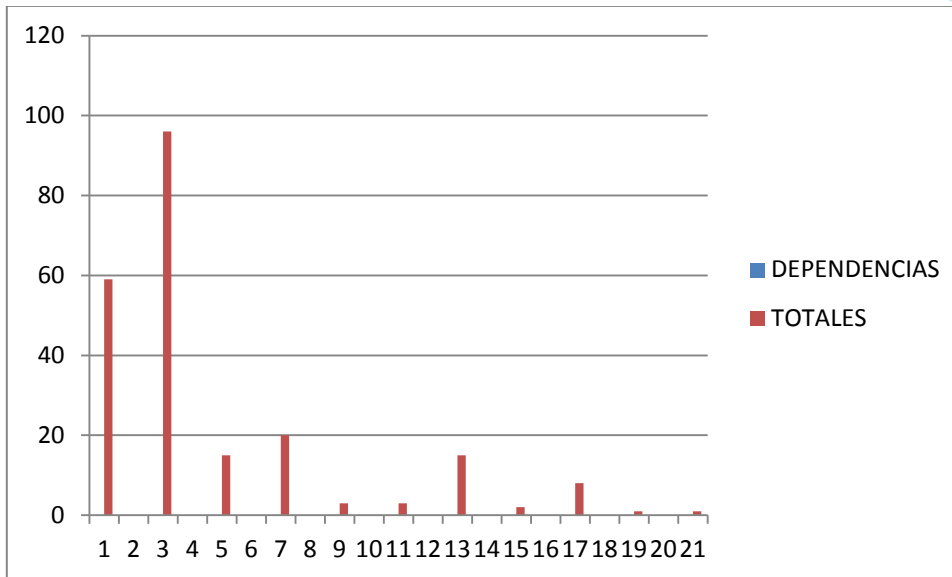
Contiene la distribución de las peticiones, quejas, reclamos y demás, de cada una de las dependencias de la Alcaldía Municipal de Hatónuevo, de acuerdo con su competencia en la información suministrada en las respuestas dadas.



DEPENDENCIAS	TOTALES
DESPACHO	59
SECRETARIA DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA	96
SECRETARIA DE RENTAS Y TESORERIA	15
SECRETARIA DE GOBIERNO Y ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	20
SECRETARIA DE EDUCACION	3
SECRETARIA DE SALUD	3
OFICINA DE TALENTO HUMANO	15
SISBEN	2
OFICINA JURIDICA	8
FAMILIAS EN ACCION	1
UMATA	1
TOTAL	223

FUENTE DE INFORMACION: INFORME RENDIDO POR LA OFICINA ASESORA JURIDICA MUNICIPAL

GRAFICO 01



ANOTACIONES:

Tal y como se pudo evidenciar en el Gráfico No. 1, en el período comprendido entre el **01 DE ENERO DE 2014** al **16 DE DICIEMBRE DE 2014**, se recibieron en promedio un total de **223** documentos entre peticiones, quejas, reclamos, y demás, interpuestas por la ciudadanía en las diferentes Secretarías de la Administración Municipal de Hatónuevo.

Se puede observar que, el primer lugar lo ocupa la Secretaría de Planeación e Infraestructura Municipal con **96** peticiones, donde la principal petición tiene que ver con la solicitud de copias de contratos de obra, plan de desarrollo, licencias de construcción, minutas de lotes, entre otras relacionadas con viviendas; así mismo, se destacan las solicitudes de expedición de certificaciones de nomenclatura de las viviendas, solicitud de reubicación, solicitud de certificación del uso del suelo, y una serie de quejas por daños ocasionados por la ejecución de ciertas obras por parte de particulares y contratista del Municipio.

El segundo lugar lo ocupa el Despacho, con **59** documentos, o PQR sobre solicitud de información y documentos en general por parte de la comunidad.

El tercer lugar lo ocupa la Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos con **20** solicitudes, en las cuales el conflicto interno del Resguardo Indígena de Lomamoto, en relación con su Cabildo Gobernador y Autoridades Tradicionales, sigue siendo



prioritaria en esta dependencia, junto con los asuntos relacionados con la población desplazada de este ente territorial.

El cuarto lugar lo ocupa la Secretaria de Rentas y Tesorería Municipal, y la Oficina de Talento Humano con **20** documentos, cada una de estas sectoriales; en cuanto a la primera, requiriendo en su gran mayoría información en materia tributaria, entiéndase, la normatividad aplicable al cobro de tributos, la suma a cancelar por la Declaración de Industria y Comercio, entre otros; y, en lo que tiene que ver con la segunda sectorial, se presentan solicitudes de certificaciones laborales.

En quinto lugar lo ocupa la Oficina Asesora Jurídica Municipal, con **8** documentos recibidos como PQR, cuyos requerimientos están encaminados a la expedición de actos administrativos de levantamiento de condiciones resolutorias, expedición de copias de contratos que se encuentran bajo la custodia de dicha oficina, e información relacionada con procesos judiciales que cursan en contra de esta municipalidad.

Por último, tenemos a la Secretaria de Salud (información relacionada con la población discapacitada), y la Secretaria de Educación (información de los programas escolares), con 3 documentos; SISBEN con 2 (solicitud de nuevas encuestas), y Familias en Acción y UMATA con 1 documento (solicitud de poda de árboles).

TABLA 02: DISTRIBUCION DE TIPO DE PQR

En la presente tabla se clasifican las peticiones, de conformidad con el tipo de PQR.

TIPO DE PQR	TOTALES
• PETICION DE INFORMACION	160
• PETICION DE EXPEDICION DE COPIAS	45
• QUEJAS	18
TOTALES	223



GRAFICA 2

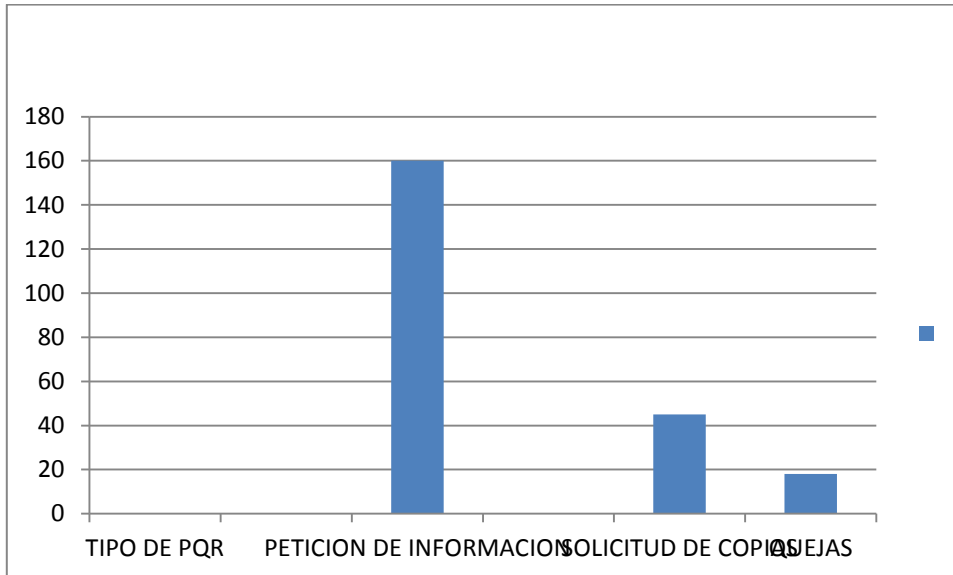


TABLA 3: TUTELAS

Mediante Comunicación de fecha 29 de Diciembre del 2014, el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica Municipal, Doctor CARLOS ANDRES ZABALETA URBINA, presenta informe del período comprendido entre el 01 DE ENERO DE 2014 al 17 DE DICIEMBRE DE 2014, en relación a las Acciones de Tutelas interpuestas por la Comunidad por la no contestación de Derechos de Petición dentro del término legal, requiriéndose a las dependencias para que procedieran a dar respuestas a las peticiones y así contestar las Acciones de Tutela como HECHO SUPERADO, logrando con esto la terminación de la Acción Constitucional.

SECRETARIA	Nº DE TUTELAS
<ul style="list-style-type: none"> SECRETARIA DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA MUNICIPAL 	1
<ul style="list-style-type: none"> OFICINA ASESORA JURIDICA MUNICIPAL 	1
<ul style="list-style-type: none"> ADULTO MAYOR¹ 	1

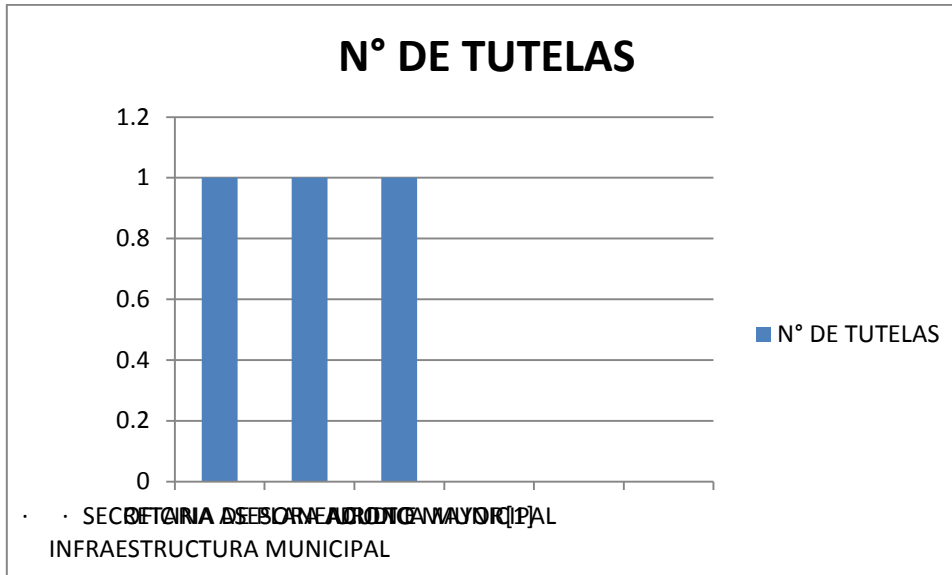
¹¹ FALLO DE TUTELA, DE FECHA 25 DE FEBRERO DE 2014, PROFERIDA POR EL JUZGADO PROMISCOUO DE FAMILIA DE SAN JUAN DEL CESAR, HACE REFERENCIA A UN DERECHO DE PETICION DE LA VIGENCIA 2013 (DERECHO DE PETICION DE FECHA 13 DE NOVIEMBRE DE 2013- ROSA BERTILDA MIELES)



TOTALES

3

GRAFICO 3



El Grafico No. 3. Refleja **(3)** derechos de petición que los Ciudadanos radicaron a las diferentes Secretarías, y no fueron contestados en las fechas establecidas, ocasionando que el ciudadano interpusiera acción de tutela por la violación al acceso de información.

No obstante lo anterior, observamos que si bien el porcentaje de cumplimiento de los términos legales para darle respuesta de fondo a las peticiones presentadas ante esta entidad, es mínimo; también lo es que, se requiere implementar mecanismos efectivos que permitan identificar la forma oportuna, en qué estado se encuentra y cuál es su respuesta, y de esta manera, evitándose que se presenten acciones de tutela.

OTROS MECANISMOS DE RECEPCION DE LAS P.Q.R

La Oficina Asesora Jurídica Municipal recepción derechos de petición, a través de:

Correo institucional: juridica@hatonuevo-laguajira.gov.co

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 tener mayor control de las solicitudes radicadas en cada una de las sectoriales.
- Gestionar la adquisición de una herramienta (Software) para el manejo del proceso de las PQRS en la Administración Municipal, con la finalidad de prestar un servicio con calidad, que permita ser más eficientes y eficaces.
- 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.
- La Oficina Asesora Jurídica Municipal, deberá elaborar un formato sencillo, con los requisitos mínimos exigidos en la ley para la presentación de los derechos de petición, para aquellas personas que presenten solicitudes verbales, el cual reposará en la oficina de correspondencia, para su debido uso y radicación.

Atentamente,

(Original firmado)
JUAN CARLOS PELAEZ
Asesor de Control Interno