



INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO BRINDADO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS) VIGENCIA 2019 DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE HATONUEVO – LA GUAJIRA.

FECHA DE ELABORACION: 7 DE ENERO DE 2020.

PERÍODO EVALUADO: DEL 1 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE DE 2019.

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 30 DE DICIEMBRE DE 2019**. 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 2019 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

¡CON PROGRESO GANA EL PUEBLO!



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



“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:

¡CON PROGRESO GANA EL PUEBLO!



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



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.

Así pues, la información presentada se obtuvo de la Planilla de Recepción de Correspondencia y el Formato de Seguimiento Correspondencia a corte de 30 de diciembre de la vigencia 2019, 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 PQRS*”, 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-](mailto:juridica@hatonuevo.gov.co)

¡CON PROGRESO GANA EL PUEBLO!



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



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 AL 30 DE DICIEMBRE DE 2019.

4

Para el mes de Julio de 2019: ingresaron un total de Ciento Treinta (130) (PQRS) y se remitieron a las diferentes Secretarías por competencia así:

- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 35.
- Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos: 32.
- Secretaría de Salud: 26
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 8.
- Secretaría de Educación: 6.
- Coordinación Adulto Mayor: 1.
- Coordinación Umata: 2.
- Oficina Jurídica: 20.

Para el mes de Agosto de 2019: ingresaron un total de Ciento Cincuenta y Dos (152) (PQRS) y se remitieron a las diferentes Secretarías por competencia así:

- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 36.
- Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos: 29.
- Secretaría de Salud: 20.
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 6.
- Secretaría de Educación: 10.
- Oficina Talento Humano: 6.
- Coordinación Adulto Mayor: 3.
- Oficina Jurídica: 42

Para el mes de Septiembre de 2019: ingresaron un total de Ciento Cinco (105) (PQRS) y se remitieron a las diferentes Secretarías por competencia así:

- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 30.
- Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos: 19.
- Secretaría de Salud: 15.
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 5.
- Secretaría de Educación: 3.
- Oficina de Talento Humano: 2.

¡CON PROGRESO GANA EL PUEBLO!

NIT. 800255101-2
Calle 13 # 20 – 85
Telefax: (095) 7759240 - 7759302
www.hatonuevo-laguajira.gov.co
contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



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



- Coordinación Umata: 2
- Oficina Jurídica: 26.
- Inspección de Policía: 1.
- Coordinación Familias en Acción: 1.
- Oficina de Control Interno: 1.



Para el mes de Octubre de 2019: ingresaron un total de Noventa y Una (91) (PQRS) y se remitieron a las diferentes Secretarías por competencia así:

Secretaría de Planeación e Infraestructura: 28.

- Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos: 19.
- Secretaría de Salud: 11.
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 6.
- Coordinación Umata: 1.
- Oficina Jurídica: 19.
- Oficina de Talento Humano: 3.
- Coordinación Adulto Mayor: 1.
- Inspección de Policía: 2.
- Hospital Nuestra Señora del Carmen: 1.

Para el mes de Noviembre 2019: ingresaron un total de Ochenta y Ocho (88) (PQRS) y se remitieron a las diferentes Secretarías por competencia así:

- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 28.
- Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos: 15.
- Secretaría de Salud: 1.
- Secretaría de Rentas y Tesorería: 13.
- Secretaría de Educación: 6.
- Oficina de Talento Humano: 2.
- Oficina Jurídica: 21.
- Inspección de Policía: 1.
- Coordinación Umata: 1.

Para el mes de Diciembre de 2019 solo hasta el día 13: ingresaron un total de Veinte (20) (PQRS) y se remitieron a las diferentes Secretarías por competencia así:

- Secretaría de Planeación e Infraestructura: 6.
- Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos: 1.
- Secretaría de Salud: 3.

¡CON PROGRESO GANA EL PUEBLO!



- Secretaría de Rentas y Tesorería: 7.
- Oficina Jurídica: 3.

El total de las (PQRS) son Quinientos Setenta y Nueve (579) para el Segundo Semestre de 2019, 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.

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

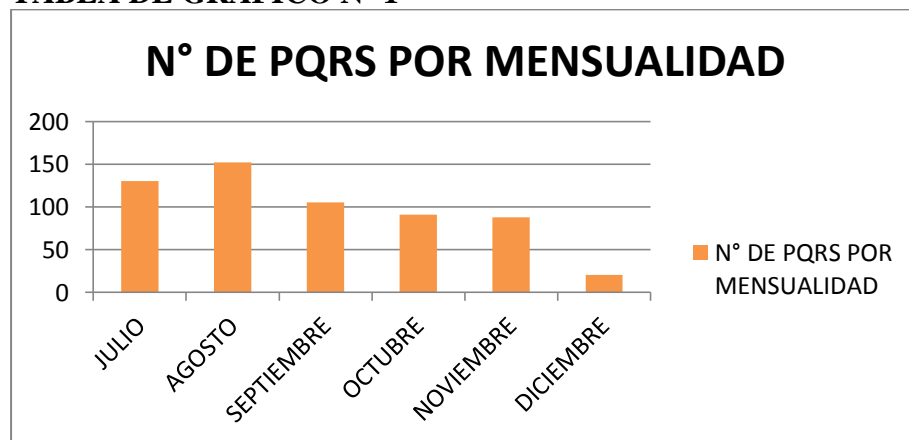
TUTELAS

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 para este segundo semestre a reportar de la vigencia 2019, No ingresaron tutelas, Situación que es calificada como positivo y muestra mejora en el tratamiento e importancia brindada a la ciudadanía y sus PQRS, por parte de los funcionarios de la administración a las solicitudes de presentadas por los ciudadanos.

ANOTACIONES:

Es importante resaltar que la Oficina Jurídica es la encargada de dar respuesta a cada PQRS, 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!



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



OTROS MECANISMOS DE RECEPCION DE LAS P.Q.R

La oficina Asesora Jurídica Municipal habilito el correo institucional juridica@hatonuevo.laguajira.gov.co para realizar recepción de pqrs.

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 PQRS en la Administración Municipal, con la finalidad de prestar un servicio con calidad, que permita ser más eficientes y eficaces, que el mismo reporte señales de alerta de vencimiento de las fechas de contestación de las PQRS, 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 PQRS, por parte de los funcionarios que integran la administración municipal de Hatónuevo, al ciudadano que ejerza dicho derecho ante este ente territorial.

¡CON PROGRESO GANA EL PUEBLO!



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



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.

8

En el plan de capacitación se sugiere incluir charla acerca de los términos legales de respuesta a las PQRS, las consecuencias legales y administrativas por la omisión de no respuesta o dilación de la misma, así como fomentar la sensibilización compromiso y responsabilidad de los funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión, para fortalecer la administración municipal frente a la atención y manejo de las peticiones quejas y reclamos.

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

CONCLUSION:

En conclusión se recomienda a la funcionaria encargada de la recepción y ventanilla única, 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. Y en lo posible que la administración municipal adquiera un software efectivo que permita el seguimiento y control de los asuntos, búsqueda de información para optimizar los procesos, mitigue los contratiempos en la demora de los tramites y alerta a los servidores públicos en los tiempos de respuesta y proporcione controles en las comunicaciones asignadas a los usuarios, así mismo permita consolidar estadísticas e información respecto a los asuntos de manera clara.



JUAN CARLOS PELÁEZ ROJAS
Asesor de Control Interno

¡CON PROGRESO GANA EL PUEBLO!