



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 JULIO A 30 DE DICIEMBRE DE 2015.

FECHA DE ALBORACION: 30 DE DICIEMBRE DE 2015.

“(…) 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 (…)”

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.

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



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.
- 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

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.



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 2015, 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	41
SECRETARIA DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA	54
SECRETARIA DE RENTAS Y TESORERIA	0



SECRETARIA DE GOBIERNO Y ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	16
SECRETARIA DE EDUCACION	9
SECRETARIA DE SALUD	6
OFICINA DE TALENTO HUMANO	0
SISBEN	1
OFICINA JURIDICA	41
FAMILIAS EN ACCION	1
UMATA	1
INSPECCION DE POLICIA	10
TOTAL	180

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

ANOTACIONES:

Tal y como se pudo evidenciar en la tabla, en el período comprendido entre el **01 DE JULIO DE 2015 al 30 DE DICIEMBRE DE 2015**, se recibieron en promedio un total de 178 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 **54** 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 y la oficina jurídica, con **41** 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 **16** 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 inspección de policía con **10** documentos, en esta sectoriales; requiriendo en su gran mayoría la desocupación de personas invasoras de lotes.

En quinto lugar lo ocupa la secretaria de educación Municipal, con **9** documentos recibidos como PQR, cuyos requerimientos están encaminados en la supervisión de los programas de paquetes alimentarios, transporte escolar y así mismo verificación convenio ICETEX Municipio de Hatónuevo.

Por último, tenemos a la Secretaria de Salud (información relacionada con la población discapacitada), con **6** documentos; SISBEN con **1** (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	100
• PETICION DE EXPEDICION DE COPIAS	54
• QUEJAS	26
TOTALES	180



TABLA 3: TUTELAS

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	N° DE TUTELAS
• OFICINA ASESORA JURIDICA MUNICIPAL	2

¹¹ FALLO DE TUTELA, DE FECHA 25 DE FEBRERO DE 2014, PROFERIDA POR EL JUZGADO PROMISCUO 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)

OTROS MECANISMOS DE RECEPCION DE LAS P.Q.R

La oficina asesora jurídica municipal recepción derechos de petición, a través del 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:

1. Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
2. 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.
3. 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.



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



4. 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.
5. 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.
6. Incentivar a la oficina jurídica para que realice periódicamente, capacitaciones a todo el personal administrativo en materia de manejo y deberes del funcionario referente a las (PQR).

JUAN CARLOS PELAEZ ROJAS
Asesor de Control Interno