



# **INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)**

**DEL 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2018**

**Motivos para creer**

Palacio Municipal: Cra. 7 No. 8A -09 La Paz Cesar Colombia / Telefax: (095) 5771240 – 5770667-5771089

[www.lapazrobles-cesar.gov.co](http://www.lapazrobles-cesar.gov.co) / E:mail: [alcaldia@lapazrobles-cesar.gov.co](mailto:alcaldia@lapazrobles-cesar.gov.co)

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

**PERIODO EVALUADO:** 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2018.

**FECHA DE ALBORACION:** 30 DE JUNIO DE 2018.

“(...) 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.

## Motivos para creer

### **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 La Paz Cesar.

### **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 decepcionar las peticiones, quejas y reclamos, interpuestas por los ciudadanos y/o entidades a través de los diferentes mecanismos 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 oportunas contestaciones lo recibido.
- Mejorar la calidad del servicio al ciudadano y agilizar el sistema de tramitología.

## **Motivos para creer**

## 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”

Así pues, la información presentada se obtuvo del seguimiento mensual que realiza la oficina Asesora de Control Interno a las PQRS impetradas a la entidad y que son recepcionadas físicamente y digitalmente por la ventanilla única de PQRS, administrada por la Jefe de Recursos Humanos, 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).

## 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 La Paz Cesar de acuerdo con su Competencia en la información suministrada en las respuestas dadas



### CONSOLIDADO DE PQRS D POR SECRETARIAS

Fecha Sistema: 2018-07-07

CODIGO	SECRETARIAS	CANTIDAD PQRS D
001	DESPACHO MUNICIPAL	144
002	SECRETARIA DE PLANEACION MPAL	197
003	SECRETARIA DE HACIENDA MPAL	144
004	SECRETARIA DE SALUD, EDUCACION Y DESARROLLO SOCIAL	155
005	SECRETARIA DE GOBIERNO Y DESARROLLO COMUNITARIO	121
006	SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL	6

**TOTAL PQRS D POR SECRETARIAS**

**767**

## Motivos para creer

La anterior información es validada y consolidada por **SGD – SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PQRS D LA PAZ** con el seguimiento de la Oficina Asesora de Control Interno del Municipio de La Paz Cesar.

Tal y como se pudo evidenciar en la tabla, en el período comprendido entre el **01 DE ENERO DE 2018 al 30 DE JUNIO DE 2018**, se recibieron en un total de 767 documentos entre peticiones, quejas, reclamos, y demás, interpuestas por la ciudadanía en las diferentes Secretarías de la Administración Municipal de La Paz Cesar.

Se puede observar la Secretaría de Planeación e Infraestructura Municipal con **197** 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 Despacho Municipal con **144** documentos o PQR sobre solicitud de información y documentos en general por parte de la comunidad.

la Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos con **121** solicitudes, en las cuales, son reiterativas las de reubicación de población y desalojos esta última sigue siendo prioritaria en esta dependencia, junto con los asuntos relacionados con la población desplazada de este ente territorial.

La secretaria de salud, educación y Desarrollo Social Municipal, con **155** 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 La Paz Cesar, además información relacionada con la población discapacitada, SISBEN y Familias en Acción.


La secretaria de Hacienda con **144** PQRS, las cuales la gran mayoría son solicitudes de descuentos tributarios y peticiones de ejecuciones presupuestales.

La secretaria de Transito con **6** PQRS, peticiones de licencias de tránsito entre otras.

## Motivos para creer

## TABLA 02: DISTRIBUCION DE TIPO DE PQR

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

 <b>CONSOLIDADO DE PQRSD POR TIPO DE PETICION</b>		
		Fecha Sistema: 2018-07-07
CODIGO	SECRETARIAS	CANTIDAD PQRSD
11	MEMORIAS, REVISTAS Y INFORMATIVOS	373
4	SOLICITUD	150
500	DERECHO DE PETICION	124
018	PETICION DE INFORMACION	39
8	CERTIFICACION	28
1	PETICION DE DOCUMENTOS	23
015	NOTIFICACION TUTELAS	15
12	ENVIOS DE DESPACHOS COMISORIOS	8
2	QUEJAS	5
10	RECIBOS DE SERVICIOS	2
<b>TOTAL PQRSD POR SECRETARIAS</b>		<b>767</b>

## 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.

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

Despacho Municipal recepción derechos de petición, a través del correo institucional: [contactenos@lapazrobelscesar.gov.co](mailto:contactenos@lapazrobelscesar.gov.co).

## RECOMENDACIONES:

Teniendo en cuenta que la esencia de la función pública es prestar un buen servicio al ciudadano se recomienda:

## Motivos para creer

1. Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
2. La Ventanilla única de PQRS (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. 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.

**ORIGINAL FIRMADO**  
**JOHANN DARIO CALDERON MIELES**  
Asesor de Control Interno  
Alcaldía La Paz, Cesar.

## Motivos para creer