

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SOLICITUDES (PQRS)

DEL 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Motivos para creer

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

PERIODO EVALUADO: 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2019.

FECHA DE ALBORACION: 31 DE DICIEMBRE DE 2019.

“(…) 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



CONSOLIDADO DE PQRS D POR SECRETARIAS

CODIGO	SECRETARIAS	CANTIDAD PQRS D
1	DESPACHO MUNICIPAL	150
2	SECRETARIA DE PLANEACION MPAL	229
3	SECRETARIA DE HACIENDA MPAL	253
4	SECRETARIA DE SALUD, EDUCACION Y DESARROLLO SOCIAL	193
5	SECRETARIA DE GOBIERNO Y DESARROLLO COMUNITARIO	222
6	SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL	1
	TOTAL PQRS D	1048

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

Motivos para creer

La anterior información es validada y consolidada por SGD – **SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PQRS 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 JULIO DE 2019 al 31 DE DICIEMBRE DE 2019**, se recibieron en un total de 1048 documentos entre peticiones, quejas, reclamos, y demás, interpuestas por la ciudadanía en las diferentes secretarías de la Administración Municipal de La Paz 9Cesar.

Se puede observar la Secretaria de Planeación e Infraestructura Municipal con **229** peticiones, donde la principal petición tiene que ver con la solicitud de certificados de nomenclatura, copias de contratos de obra, licencias de construcción, minutas de lotes, entre otras relacionadas con viviendas; así mismo, se destacan las solicitudes 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 **150** documentos o PQR sobre solicitud de información y documentos en general por parte de la comunidad.

la Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos con **222** 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 víctima del municipio.

La secretaria de salud, educación y Desarrollo Social Municipal, con **193** documentos recibidos como PQR, cuyos requerimientos están encaminados en la supervisión de los programas de paquetes alimentarios, transporte escolar, además información relacionada con la población discapacitada, base de datos SISBEN y Familias en Acción.

La secretaria de Hacienda con **253** PQRS, las cuales la gran Mayoría son solicitudes de descuentos tributarios, ejecuciones presupuestales, paz y salvos, liquidaciones tributarias y certificados laborales.

La secretaria de Transito con **1** PQRS, peticiones de licencias de tránsito entre otras.

Motivos para creer

TABLA 02: DISTRIBUCION DE TIPO DE PQRS

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



CONSOLIDADO DE PQRS D POR TIPO DE PETICIÓN

CODIGO	TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD PQRS D
11	MEMORIAS,REVISTAS E INFORMATIVOS	570
4	SOLICITUD	270
500	DERECHO DE PETICIÓN	50
18	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20
8	CERTIFICACIÓN	29
1	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	46
15	NOTIFICACIÓN TUTELAS	24
12	ENVIOS DE DESPACHOS COMISORIOS	21
2	QUEJAS	18
10	RECIBOS DE SERVICIOS	

1048

En la consolidación de todas las PQRS hay un gran numero en la recepción de memorias, revistas, informativos y solicitudes dando a conocer que existe un enorme canal de comunicación con los grupos de interés e instituciones sin obviar que hay que propender por la mayor organización del sistema de sistema de gestión documental PQRS D

OTROS MECANISMOS DE RECEPCION DE LAS P.Q.R.S.D

Despacho Municipal recepcionó derechos de petición, a través del correo institucional: contactenos@lapazroblescesar.gov.co.

Motivos para creer

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. Existen falencias informáticas que atentan contra el buen uso de las PQRS en la entidad.
3. 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.
4. 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.

JOHANN CALDERON MIELES
Asesor de Control Interno
Alcaldía Municipal de La Paz Cesar

Motivos para creer