

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

**PRIMER SEMESTRE 2022
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO**

Nit. 800.096.605-1

Palacio Municipal: Cra. 7 No. 8A -09 La Paz Cesar Colombia / Telefax: (095) 5771240
www.lapazrobles-cesar.gov.co / E:mail: alcaldia@lapazrobles-cesar.gov.co

INFORME EJECUTIVO

Dirigido a: Martin Guillermo Zuleta Mieles.
Alcalde de La Paz, Cesar.

Periodo evaluado: 01 de enero de 2022 a 30 de junio de 2022

Fecha de presentación: 01 de julio de 2022

Normas aplicables: Constitución Política de Colombia - Art. 23 y 86; Ley 87 de 1993; Ley 1474 de 2011, Art. 76; art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012, Ley 1437 de 2011 Art. 13 y S.S; Ley 1755 de 2015.

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de Gestión de la Alcaldía Municipal de La Paz, en desarrollo de sus funciones y en cumplimiento de la establecido en la ley 1474 de 2011 en Capítulo VI, Artículo 76 indica que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes , y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, realiza seguimiento a los PQRS recepcionados en las distintas dependencias, Art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012.

OBJETIVO.

Dar cumplimiento a lo estatuido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y con ello determinar si existen fallas en el procedimiento de la gestión de atención a los PQRSD que se presenten a ante la Entidad.

ALCANCE.

Seguimiento, evaluación y verificación de la atención, cumplimiento del procedimiento de gestión documental de peticiones, quejas y reclamos durante el periodo comprendido entre el 01 de enero a 30 de junio de 2012, para dar las posibles recomendaciones del caso a que haya a lugar al finalizar el presente informe.

NORMATIVIDAD.

Ley 594 de 2000, es importante mencionar que el Archivo General de la Nación – AGN, viene trabajando en su reglamentación, en especial con el uso de las nuevas tecnologías y de hecho por la iniciativa cero papeles en articulación con las entidades del Gobierno Nacional como el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC’S, Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y la Presidencia de la República.

Las disposiciones relacionadas con la implementación de la ventanilla única, se señalan las siguientes: 1. El Acuerdo AGN No. 060 de 2001. “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”, dispone en el Artículo Tercero que las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

Decreto 2150 de 1995 “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública” establece en el Artículo 32: “Ventanillas únicas. Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario”. Adicionalmente aclara que con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese sólo sitio se les facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ella. (Tomado de la publicación: "Un Año del Estatuto Anti trámites". Editado por la Presidencia de la República).

Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”, establece en el Artículo 59. “Racionalización de autorizaciones y vistos buenos para importaciones y exportaciones”, que las autoridades en las cuales recaigan las competencias sobre vistos buenos y autorizaciones, establecerán un esquema de ventanilla y formulario único, que reúna las exigencias y requerimientos de las

entidades competentes para la realización de las operaciones de comercio exterior, de tal manera que la respuesta al usuario provenga de una sola entidad, con lo cual se entenderán surtidos los trámites ante las demás entidades.

Ley 1712 de 2014, conocida como la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, es regular el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental, así como las excepciones a la publicidad de la información pública.

Teniendo en cuenta que la Ley 1712 de 2014 no establece el tiempo en que deben los sujetos obligados responder a las solicitudes de información pública, debemos remitirnos al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 que establece un término de 10 días hábiles para que las autoridades, en nuestro caso los sujetos obligados, respondan las solicitudes de documentos, término que podrá prorrogarse cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en el plazo señalado, y la autoridad deberá informar de inmediato y antes del vencimiento del término al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo PREGUNTAS FRECUENTES DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACION 1712 DE 2014 Página 6 razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá excederse del doble del inicialmente previsto, es decir 20 días hábiles.

De conformidad con la Ley Estatutaria 1712 de 2014 y la Sentencia de la Corte Constitucional C-274 de 2013, son sujetos obligados las personas naturales o jurídicas, de derecho privado o públicas determinadas en el artículo 5° de la citada Ley sobre los cuales recae la obligación de brindar la información solicitada por las personas y a su vez, la obligación de publicar proactivamente su información en sitios como la web de cada uno de los sujetos obligados.

El artículo 5° de la Ley 1712 de 2014 asigna la condición de sujetos obligados a: 1. Toda entidad pública, incluyendo las pertenecientes a todas las Ramas del Poder Público, en todos los niveles de la estructura estatal, central o descentralizada por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital; entre ellos están la Presidencia de la República, la Vicepresidencia de la República, los Ministerios, las Superintendencias, el Consejo Superior de la Judicatura, la Corte Suprema de Justicia, la Corte Constitucional, el Consejo de Estado, las Gobernaciones y sus entidades, las Asambleas Departamentales, las Alcaldías, los Concejos Municipales, las Secretarías Municipales, etc. 2. Los órganos, organismos y entidades estatales independientes o autónomos y de control por ejemplo la Procuraduría general de la Nación, la Fiscalía General de la Nación, la Contraloría General de la República, las Agencias Nacionales del Estado de Naturaleza Especial, las Corporaciones Autónomas Regionales, el Banco de la

República, entre otros. 3. Las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, que presten función pública, que presten servicios públicos respecto de la información directamente relacionada con la prestación del servicio público, por ejemplo, Empresas Sociales del Estado, las Sociedades Públicas por Acciones, las Empresas Oficiales de Servicios Públicos Domiciliarios, las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, los Establecimientos Públicos como la Escuela Superior de Administración Pública, el Instituto Nacional de Vías, el Instituto Nacional Penitenciario, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, las EPS, las IPS, las ARL, las Notarías, los Fondos de Pensiones, y las Cajas de Compensación, los Centros Educativos, las Universidades, las Cámaras de Comercio, etc. 4. Cualquier persona natural, jurídica o dependencia de persona jurídica que desempeñe función pública o de autoridad pública, respecto de la información directamente relacionada con el desempeño de su función, por ejemplo, los Tribunales de Ética Médica, las Cámaras de Comercio, los Cabildos Indígenas, los Consejos Comunitarios, los Asociaciones Gremiales. 5. Los partidos o movimientos políticos y los grupos significativos de ciudadanos; por ejemplo, el partido Liberal Colombiano, el Partido Conservador, el Partido Verde, el Partido Cambio Radical, el Polo Democrático, entre otros. 6. Las entidades que administren instituciones parafiscales, fondos o recursos de naturaleza u origen público, por ejemplo, los Administradores de Parafiscales como Fedegan, las Empresas Industriales y Comerciales del Estado como INDUMIL, Colpensiones, el Fondo Nacional del Ahorro, los Contratistas del Estado, entre otros.

Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros. Por lo anteriormente expuesto, se recomienda a las áreas de archivo y correspondencia en las entidades públicas, que es un deber articularse con otras áreas de la entidad con el propósito que, de forma interdisciplinaria y acorde con las competencias del Comité Interno de Archivo como instancia asesora de la función archivística y de la gestión documental institucional, se implemente lo dispuesto en el Acuerdo 060 de 2001 y su armonización con los objetivos y lineamientos de la ventanilla única para llevar a la entidad a ser más eficiente.

Ley 1474 del 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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.

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.

TOTAL PQRS POR DEPENDENCIA

La tabla que se ve a continuación 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.

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS
DESPACHO MUNICIPAL	71
SECRETARIA DE PLANEACION MPAL	94
SECRETARIA DE HACIENDA MPAL	81
SECRETARIA DE SALUD, EDUCACION Y DESARROLLO SOCIAL	99
SECRETARIA DE GOBIERNO Y DESARROLLO COMUNITARIO	190
DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL	-
RECURSOS HUMANOS	34
CONTROL INTERNO	0
SECRETARIA CULTURA Y DEPORTE	4
JURIDICA	16
TOTAL	589

Tal y como se puede evidenciar en la tabla, en el período comprendido entre el **01 DE ENERO DE 2022 al 30 DE JUNIO DE 2022**, se recepcionaron en un total de 589 documentos entre peticiones, quejas, reclamos, y demás, interpuestas por la ciudadanía ante las diferentes Dependencias de la Administración Municipal de La Paz Cesar.

Se puede observar que el mayor número de peticiones han sido realizadas a la Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario con un total de 190 documentos.

Seguida de las solicitudes realizadas a la Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario se encuentra que la Secretaria de Salud y Desarrollo Social es la Dependencia que mas solicitudes se allegan con un total de 99 documentos.

A la Secretaria de Transito y Transporte del municipio le fue solicitada la información concerniente a los PQRS allegados a sus oficinas y no fue posible obtener dicha información por lo que se le hace el llamado a cumplir con las solicitudes de la información requerida tanto internas como externas y con ello no incurrir en las faltas disciplinarias establecidas en el Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019).

TABLA POR TIPO DE PQRS

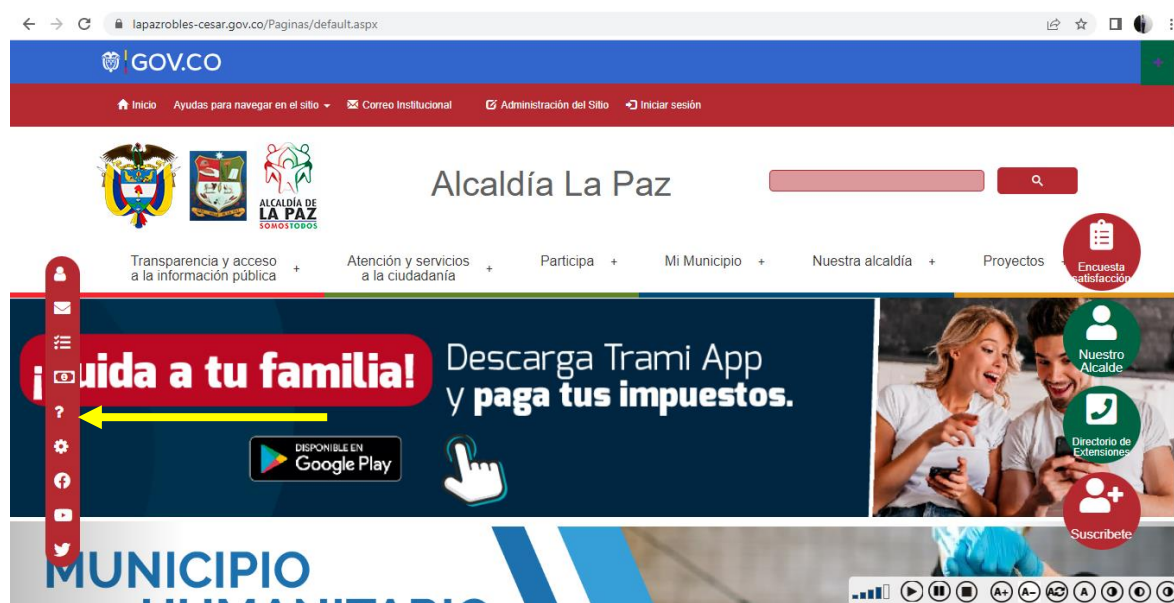
En la siguiente tabla podemos observar los PQRS por tipo y dependencia a la que se remitieron.

DEPENDENCIA	SOLICITUDES	INVITACIONES	MEM, REV, INFOR	DERECHO DE PETICIÓN	CERTIFICACIÓN	SOLIC DE DOC	NOTIF. TUTELAS	ENV DESP. COMIS	QUEJAS	REQUERIMIENTOS	AGRADECIMIENTOS	ACTOS ADMON	REC. DE SERVICIOS	TOTALES
SEC. GOBIERNO	108	18	48	9			1		6					190
SEC. PLANEACIÓN	40	4	32	12					2				4	94
SEC. SALUD	35	12	49						1	1			1	99
SEC. HACIENDA	16	3	51	4				1		4			2	81
RECURSOS HUMANOS	13		16	4					1					34
DESPACHO	25	13	31					1			1			71
JURIDICA	3		6	7										16
CONTROL INTERNO														0
SEC TRANSITO														-
SEC CULTURA Y DEPORTE	2		2											4
TOTALES	242	50	235	36	0	0	1	2	10	5		0	7	589

CANALES DE RECEPCIÓN PQRS

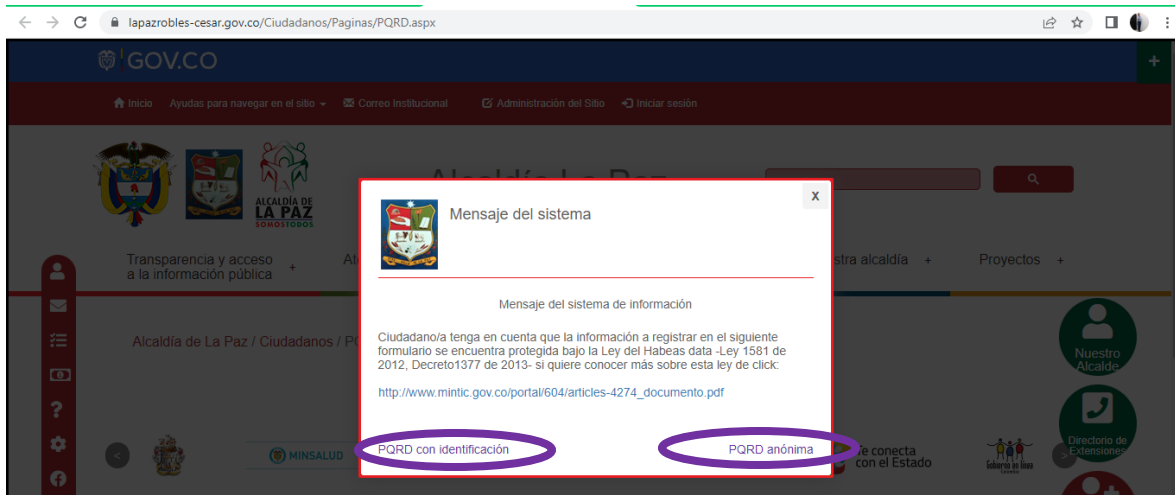
La Alcaldía Municipal de la Paz cuenta con una oficina física de recepción PQRS ubicada en el primer piso del palacio municipal en el área de recepción en la carrera 7 N° 8ª – 09.

Además, la Alcaldía Municipal de la Paz cuenta con canales digitales dispuestos para la recepción de los PQRS en su página web <https://www.lapazrobles-cesar.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD-Identificacion.aspx>



The screenshot shows the website interface for the Municipality of La Paz. The header includes the 'GOV.CO' logo and navigation links like 'Inicio', 'Ayudas para navegar en el sitio', 'Correo Institucional', 'Administración del Sitio', and 'Iniciar sesión'. The main content area features the 'Alcaldía La Paz' title and a search bar. Below this is a horizontal menu with options: 'Transparencia y acceso a la información pública', 'Atención y servicios a la ciudadanía', 'Participa', 'Mi Municipio', 'Nuestra alcaldía', and 'Proyectos'. A large banner promotes the 'Trami App' with the text '¡Cuida a tu familia! Descarga Trami App y paga tus impuestos.' and a 'DISPONIBLE EN Google Play' button. A yellow arrow points to this button. On the right side of the banner, there are icons for 'Encuesta satisfacción', 'Nuestro Alcalde', 'Directorio de Extensiones', and 'Suscríbete'.

Seleccione la opción que se indica en la flecha amarilla.



Mensaje del sistema

Mensaje del sistema de información

Ciudadano/a tenga en cuenta que la información a registrar en el siguiente formulario se encuentra protegida bajo la Ley del Habeas data -Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013- si quiere conocer más sobre esta ley de click:
http://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-4274_documento.pdf

PQRD con identificación PQRD anónima

Elija la opción en la que quiere presentar su PQRD Anónima o con identificación



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Los campos marcados con * son requeridos

Información de la petición

* Secretaría
Secretaría Hacienda Gestión Financiera

* Tipo de solicitante
Persona natural

* Asunto de interés
Queja

* Tipo de atención Preferencial
NO

* Clasificación de la solicitud
De interés general

* ¿Desea recibir la respuesta por correo electrónico o en la dirección de correspondencia?
Correo electrónico

Información sobre el Ciudadano

Diligencie los campos que se requieren para tomar su PQRD

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta la información entregada por la recepción de información de PQRS y señalada en este informe y en cumplimiento del artículo 76 la ley 1474 de 2011 se entregan las siguientes conclusiones:

1. La Alcaldía Municipal de la Paz cuenta con un sitio físico encargado de recepcionar las PQRS y redirigirlas a cada dependencia para darle tramite a las mismas.
2. En la pagina web del Municipio se encuentra un link de PQRS en el que los ciudadanos pueden acceder de forma fácil mediante el link <https://www.lapazrobles-cesar.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD-Identificacion.aspx>
3. El proceso no cuenta con un sistema de registro que permita el manejo adecuado para el direccionamiento de la información recibida. Solo actúa como canal receptor de información sin garantizar el objetivo final, que es la transmisión del mensaje a la dependencia a la cual pertenece.
4. De acuerdo a los informes de seguimiento de los PQRS recibidos por la Oficina de Control Interno se evidencia que las respuestas a las solicitudes se están haciendo de manera extemporánea de acuerdo a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Nota. Se anexa la información recibida por parte del contratista encargado de darle seguimiento y tramite a las PQRS.

RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones y con el fin de fortalecer la función pública mejorando la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción y además para brindar la oportunidad de fortalecer la calidad y mejoramiento continuo hace las siguientes recomendaciones:

1. Darle la importancia que requieren los PQRS y dar el trámite correspondiente a los mismos dando respuesta dentro de los términos, todo ello considerando

que el activo mas importante para la entidad es el público y por medio de las PQRS podemos conocer las inquietudes y manifestaciones de los ciudadanos.

2. Establecer y adoptar un proceso y procedimientos para la recepción de PQRS que garantice la resolución de estos dentro de los términos.
3. Facilitar y garantizar el monitoreo seguimiento y verificación de los mismos y de esta manera poder realizar una gestión efectiva por parte de la administración municipal, que garantice la protección de los derechos de los ciudadanos.
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.
5. Establecer una unidad de base de datos de información que permita la clasificación de las comunicaciones por dependencias donde se identifiquen las trasladadas, contestadas y vencidas.

La información que contiene este informe fue suministrada por la recepción de PQRS y atención al ciudadano y la información aportada por parte del contratista encargado del seguimiento a PQRS. La Oficina de Control Interno se encarga solamente de realizar el informe basado en el análisis de la información suministrada, la información que soporta esta información reposa en la Oficina de Control Interno.

No siendo otro el motivo de este,

Francisco Antonio Gómez López
Jefe Control Interno.

Proyecto: Aldair José Gutiérrez Duarte.

CC Oficina jurídica

Nit. 800.096.605-1

Palacio Municipal: Cra. 7 No. 8A -09 La Paz Cesar Colombia / Telefax: (095) 5771240
www.lapazrobles-cesar.gov.co / E:mail: alcaldia@lapazrobles-cesar.gov.co