
	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL</b> <b>CESAR</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE</b> <b>CHIMICHAGUA</b> <b>NIT: 892300815-1</b>	 MUNICIPIO DE CHIMICHAGUA - CESAR ALCALDÍA MUNICIPAL	<b>CODIGO</b>	
			<b>VERSIÓN:</b>	1
			<b>No de FOLIO</b>	1

Chimichagua, enero 10 de 2020

Señor  
**CELSO MORENO BORRERO**  
Alcalde Municipal  
Chimichagua Cesar

**ASUNTO:** Informe Seguimiento del proceso de PQRSD segundo semestre de 2019



Cordial saludo,

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 artículo 76, me permito remitirle para su conocimiento y fines pertinentes el informe semestral de seguimiento al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, PQRSD, que la ciudadanía realiza ante esta entidad en lo corrido durante el segundo semestre de 2019. En él se plantean las respectivas recomendaciones.

Atentamente,



**EDNA LILIANA MEJÍA CUELLO**  
Asesora Oficina de Control Interno

	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIMICHAGUA NIT: 892300815-1</p>	 <p>MUNICIPIO DE CHIMICHAGUA - CESAR ALCALDIA MUNICIPAL</p>	CODIGO	
			VERSIÓN:	1
			No de FOLIO	2



**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A DERECHO  
DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES,  
DENUNCIAS – PQRSD**

**ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIMICHAGUA – CESAR**

**PERIODO: JULIO - DICIEMBRE 2019**

**EDNA LILIANA MEJÍA CUELLO**  
**Asesora Control Interno**

**Chimichagua Cesar, enero 10 de 2020**

	<p style="text-align: center;"><b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b>  <b>DEPARTAMENTO DEL</b>  <b>CESAR</b>  <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE</b>  <b>CHIMICHAGUA</b>  <b>NIT: 892300815-1</b></p>	 <p style="text-align: center;">MUNICIPIO DE CHIMICHAGUA - CESAR  ALCALDÍA MUNICIPAL</p>	<b>CODIGO</b>	
			<b>VERSIÓN:</b>	1
			<b>No de FOLIO</b>	3

## 1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento en lo dispuesto por la normatividad vigente, específicamente por lo contemplado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 el cual expresa: “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”.



El gobierno nacional, a través del Consejo Asesor en materia de control interno según circular externa 001 de 20 de octubre de 2011, relacionada con el seguimiento a la atención adecuada a los derechos de petición y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficiencia y celeridad de las actuaciones administrativas, es por ello que la oficina de Control Interno hace seguimiento y evaluación de las diferentes mecanismos con que cuenta la ciudadanía en materia de acceso a la información pública y tratamiento de las peticiones interpuestas en el periodo comprendido de julio a diciembre de 2019.

## 2. MARCO NORMATIVO

**Constitución Política de Colombia - Art. 23** “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

**Ley 87 de 1993** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

**Ley 1474 de 2011, Artículo 76**, el cual establece que: “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”.

	<p style="text-align: center;"><b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b>  <b>DEPARTAMENTO DEL</b>  <b>CESAR</b>  <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE</b>  <b>CHIMICHAGUA</b>  <b>NIT: 892300815-1</b></p>	 <p style="text-align: center;">MUNICIPIO DE CHIMICHAGUA - CESAR  ALCALDÍA MUNICIPAL</p>	<b>CODIGO</b>	
			<b>VERSIÓN:</b>	1
			<b>No de FOLIO</b>	4

**Ley 1755 del 30 de junio de 2015** “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

### 3. OBJETIVO

Hacer seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y denuncias recepcionadas a través de los diferentes canales establecidos por la Alcaldía Municipal, como ventanilla única, correos institucionales y por la página web de la Entidad; con el fin de establecer el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.



### 4. METODOLOGÍA

Para la realización del informe se observó los registros de información recepcionadas por la Administración Municipal, a través de los siguientes medios:

- Ventanilla única: La cual cuenta con el aplicativo CENTURION-DOC, Gestión Documental y Correspondencia, canal de ingreso de toda la información relacionada con peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias – PQRSD e información de carácter pública.
- Página WEB de la entidad en el link CIUDADANOS/PQRS.
- En la sede administrativa se cuenta con la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano SAC, la cual se encarga de todas las reclamaciones hechas por los diferentes usuarios del servicio de salud.
- Correos institucionales de cada una de las dependencias de la entidad: [contactos@chimichagua-cesar.gov.vo](mailto:contactos@chimichagua-cesar.gov.vo)

### 5. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD

Teniendo en cuenta la información suministrada por las diferentes dependencias de la Administración Municipal, consultado el link en página



	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL</b> <b>CESAR</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE</b> <b>CHIMICHAGUA</b> <b>NIT: 892300815-1</b>	 MUNICIPIO DE CHIMICHAGUA - CESAR ALCALDIA MUNICIPAL	<b>CODIGO</b>	
			<b>VERSIÓN:</b>	1
			<b>No de FOLIO</b>	5

web, la base de datos del programa Gestión Documental y Correspondencia CENTURION-DOC y la Información suministrada por la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad SAC, durante el periodo comprendido entre el 1º de julio a diciembre 31 de 2019, se procesaron un total de 680 PQRSD interpuestas por la ciudadanía en general. Las cuales se relacionan con la actividad misional de la entidad.

A continuación, se detalla las solicitudes tramitadas por la dependencia responsable:

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PQRSD RECIBIDAS</b>	<b>PQRSD TRAMITADAS</b>	<b>% POR DEPENDENCIA</b>
Oficina Jurídica	57	57	8.3
Inspección de Policía	66	66	9.7
Secretaria de Gobierno	119	119	17.5
Secretaria de Desarrollo	0	0	0
Secretaria de Servicios Sociales	157	157	23
S.A.C.	65	65	9.5
Comisaria de Familia	4	4	0.5
Secretaria de Hacienda	18	18	2.6
Tesorería	13	13	1.9
Secretaria de Planeación	181	181	27
<b>TOTAL</b>	<b>680</b>	<b>680</b>	<b>100%</b>

Se puede apreciar que la dependencia que más PQRS recibe y tramita es la secretaria de planeación municipal con el 27%, le sigue la secretaría de servicios sociales con el 23%, la secretaría de gobierno con el 17.5%, Inspección de Policía con el 9.7%. Oficina del SAC con el 9.5%, continuando con la Oficina Jurídica con el 8.3%, de las PQRS y en menor porcentaje se encuentran la Secretaría de Hacienda con el 2.6%, Tesorería con el 1.9% y Comisaría de Familia 0.5%. En el periodo analizado la Secretaría de Desarrollo Comunitario no reportó PQRS recibidas.

	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL</b> <b>CESAR</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE</b> <b>CHIMICHAGUA</b> <b>NIT: 892300815-1</b>	 MUNICIPIO DE CHIMICHAGUA - CESAR ALCALDIA MUNICIPAL	<b>CODIGO</b>	
			<b>VERSIÓN:</b>	1
			<b>No de FOLIO</b>	6

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el segundo semestre del año 2019, se recibieron 680 solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas y se relacionan a continuación:





La Entidad cuenta con la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad SAC, adscrita a la Secretaria de Servicios Sociales, la cual solo se encarga de las peticiones y reclamos para el área de salud de los habitantes del municipio de Chimichagua en lo referente a autorizaciones, medicamentos, prestación del servicio y aseguramiento (Régimen Subsidiado y contributivo). Durante el segundo semestre de 2019 esta dependencia recibió 65 quejas, las cuales fueron respondidas en su totalidad, quedando 2 en trámite en el mes de Octubre.

Esta información suministrada por la oficina S.A.C. es cargada a la plataforma de seguimiento Institucional al SIAU administrada por la Secretaria de Salud Departamental.

En la Secretaría de Planeación se recibieron 181 PQRS, quedando 26 solicitudes en trámite, de la siguiente manera:

Julio:2, Agosto:3, Septiembre:5, Octubre:2, Noviembre:12 y Diciembre:12.

En la Oficina de Jurídica se recibieron 57 PQRS, quedando 13 en trámite.

	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL</b> <b>CESAR</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE</b> <b>CHIMICHAGUA</b> <b>NIT: 892300815-1</b>	 MUNICIPIO DE CHIMICHAGUA - CESAR ALCALDIA MUNICIPAL	<b>CODIGO</b>	
			<b>VERSIÓN:</b>	1
			<b>No de FOLIO</b>	7

La Administración Municipal, dentro de la gestión documental adquirió el software CENTURION-DOC, como herramienta para el manejo de la información documental y de correspondencia el cual se encuentra al servicio en Ventanilla Única y operado por el auxiliar de archivo, cuya finalidad principal es de recepción, tramite y manejo de la información tanto interna como externa y dentro de estas, las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que formulen los diferentes actores de la administración y ciudadanía en general. Al momento de recibir las PQRSD, el funcionario encargado las remite mediante con su radicado y de manera física a cada una de las dependencias encargadas de realizar el correspondiente trámite de respuesta, ya que los canales de transmisión por esa red no funcionan.



En la página web de la entidad se ubica el link CIUDADANOS/PQRS, el cual es poco utilizado por los usuarios, también se encuentra instalado en lugar visible de la sede principal de la administración, el buzón de sugerencias del S.A.C.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se observa el esfuerzo de la administración municipal en contar con las herramientas y procedimientos tendientes a mejorar la actuación en cuanto al trámite de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demás requerimientos formulados por la ciudadanía en cuanto al derecho que le otorga la ley para acceder a la información pública.

El software instalado para el manejo de la gestión documental y de correspondencia no se le da el debido uso, por falta de conocimiento en la funcionalidad y características que posee. Se debe capacitar mejor al área y personal responsable de dicho proceso y que estos se comprometan para mejorar la atención y seguimiento a las PQRSD.

Se debe contar con elementos de protección como ups, licencias de antivirus y ofimática, además de óptima conectividad (internet) que garantice la continuidad del servicio y así cumplir con los tiempos de respuesta.

	<p style="text-align: center;"><b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b>  <b>DEPARTAMENTO DEL</b>  <b>CESAR</b>  <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE</b>  <b>CHIMICHAGUA</b>  <b>NIT: 892300815-1</b></p>		<b>CODIGO</b>	
			<b>VERSIÓN:</b>	1
			<b>No de FOLIO</b>	8

Se debe revisar periódicamente por parte del responsable, de que el sistema funcione correctamente, y que las dependencias asociadas revisen, tramiten y den respuesta clara y oportuna al solicitante.

Fortalecer mecanismos de monitoreo y seguimiento para poder identificar las causas que pudieron ocasionar la demora en los términos de gestión de los requerimientos hechos por la ciudadanía hasta el cierre de la petición.

Socializar los mecanismos que tiene la entidad, para la atención y seguimiento de las PQRS, con el fin de que sean utilizadas por la ciudadanía.

Elaboró:



**EDNA LILIANA MEJÍA CUELLO**  
**Asesora Oficina Control Interno.**