



**ALCALDIA MUNICIPAL  
DE FONSECA**

## **INFORME EJECUTIVO**

### **PETICIONES QUEJA, RECLAMO Y SOLICITUDES (PQRS)**

**MUNICIPIO DE FONSECA, DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA**  
(Periodo Analizado: enero a junio 2018)

**JUAN MANUEL DIAZ SOLANO**  
Jefe de Control Interno

**Fecha Elaboración:** julio de 2018



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES PRIMER SEMESTRE 2018**  
**ALCALDIA MUNICIPIO DE FONSECA LA GUAJIRA**

**OBJETIVO:**

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. “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”.

**CONTROL DE LEGALIDAD:**

La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido entre el 1º de enero a 30 de junio de 2018, dando cumplimiento a: Ley 1474 del 2011, Artículo 76. Ley 1437 de 2011, Título 2 Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

**ALCANCE:**

Identificar tiempos de respuesta en los requerimientos realizados a la Administración Municipal, en lo relacionado a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes para determinar si se está cumpliendo con lo establecido en la norma. La Administración Municipal ha establecido canales de atención, a disposición de la ciudadanía para el acceso a trámites, servicios e información y recepción de las PQRS:

1. Atención telefónica
2. Atención directa y personalizada, Número de solicitudes recibidas, Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, Tiempo de respuesta a cada solicitud, Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información
3. Derechos de petición, Quejas y Reclamos
4. Oportunidad de respuesta: dentro y fuera del término.
5. Solicitudes de derechos de petición y sugerencias ingresados o realizados a través del Link Quejas y Reclamos de la página WEB de la Alcaldía.

La oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, presenta el informe semestral de las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes durante el primer semestre del año 2018.

En el contenido del presente documento se relaciona información consolidada de las actividades realizadas por las diferentes dependencias.

Después de indagar en todas las secretarías y oficinas de la administración se pudo corroborar que en la Alcaldía Municipal no existe un acto administrativo que cree la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias como tal, pero el manual de funciones, establece al profesional código 219 grado 01 asignado al Despacho del Alcalde Municipal, las funciones de:

Recepcionar la correspondencia que ingresa a la entidad, ingresarla a una base de datos para su seguimiento, registrarla con un número, único de radicado y dirigirla a la oficina que le corresponda.

Consolidar una base de datos de seguimiento a correspondencia que sale de la entidad, incorporando toda la información de salida de correspondencia que remitieron las oficinas sectoriales.

Orientar a los ciudadanos sobre los procedimientos necesarios para realizar sus trámites.

Debido a lo anterior, todas las solicitudes se recepcionan a través de la secretaría del despacho del alcalde y estas a su vez, las transfiere a cada una de las secretarías de acuerdo a sus competencias para que se tramiten.

Se evidencia en la tabla de datos reportados por las oficinas, que las respuestas a las solicitudes se realizaron dentro de los diez (10) días hábiles, tiempo establecido para su respuesta. De igual manera quince (15) días hábiles para dar respuesta a derechos de petición.

## **CONCLUSIONES**

Es importante unificar las quejas más reiterativas en cuanto a su naturaleza y evaluar su impacto para la Alcaldía, lo cual servirá como mecanismo de control que permita identificar acciones de oportunidades y mejoras.

## **RECOMENDACIONES**

De acuerdo a la Ley 1474 de 2011, Art. No. 76, "Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad". Por lo anterior se recomienda:

1. Utilizar otros medios de comunicación, como folletos o carteleras ilustrativas, para fortalecer la información y la comunicación con la ciudadanía, sobre la manera de acceder a la página web de la Alcaldía, como eje transversal para interacción con la misma.
2. Revisión constante del correo electrónico institucional de la Alcaldía para llevar mejor control en los requerimientos realizados por la ciudadanía.



**ALCALDIA MUNICIPAL  
DE FONSECA**

3. Continuar respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes del ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la entidad.



**JUAN MANUEL DIAZ SOLANO**  
Jefe de Control Interno  
Alcaldía Municipal de Fonseca.

