
	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIMICHAGUA NIT: 892.300.815-1	 MUNICIPIO DE CHIMICHAGUA - CESAR ALCALDÍA MUNICIPAL	CODIGO	
			VERSIÓN:	1
			No de FOLIO	1

Chimichagua, enero 14 de 2021

Señor
CELSO MORENO BORRERO
Alcalde Municipal
Chimichagua Cesar

ASUNTO: Informe Seguimiento del proceso de PQRSD segundo semestre de 2020

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 2020. Desafortunadamente, no todos los líderes de procesos enviaron sus PQRSD, que se les solicitó por medio de correo electrónico institucional el día 07 de enero de 2021 y, por ende, no se pudo realizar un buen seguimiento y evaluación a la atención que se presta en la Administración.

En él se plantean las respectivas recomendaciones.

Atentamente,



EDNA LILIANA MEJÍA CUELLO
Asesor Oficina de Control Interno

	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIMICHAGUA NIT: 892.300.815-1</p>	 <p>MUNICIPIO DE CHIMICHAGUA - CESAR ALCALDÍA 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 2020

EDNA LILIANA MEJÍA CUELLO
Asesor Control Interno

Chimichagua Cesar, enero 14 de 2021

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIMICHAGUA NIT: 892.300.815-1	 MUNICIPIO DE CHIMICHAGUA - CESAR ALCALDÍA MUNICIPAL	CODIGO	
			VERSIÓN:	1
			No de FOLIO	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 2020.

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”.

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIMICHAGUA NIT: 892.300.815-1	 MUNICIPIO DE CHIMICHAGUA - CESAR ALCALDÍA MUNICIPAL	CODIGO	
			VERSIÓN:	1
			No de FOLIO	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 las 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 recepcionados 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.co

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 web, la base de datos del programa Gestión Documental y Correspondencia CENTURION-DOC y la Información suministrada por las diferentes Secretarías, durante el periodo

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIMICHAGUA NIT: 892.300.815-1	 MUNICIPIO DE CHIMICHAGUA - CESAR ALCALDIA MUNICIPAL	CODIGO	
			VERSIÓN:	1
			No de FOLIO	5



comprendido entre el 1º de julio a diciembre 31 de 2020, se procesó un total de 234 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:

DEPENDENCIA	PQRSD RECIBIDAS	PQRSD TRAMITADAS	% POR DEPENDENCIA
Despacho alcalde	0	0	0%
Oficina Jurídica	21	21	8.7%
Inspección de Policía	No entregaron información	No entregaron información	0%
Secretaria de Gobierno	No entregaron información	No entregaron información	0%
Secretaria de Desarrollo	No entregaron información	No entregaron información	0%
Secretaria de Servicios Sociales	36	36	14.93%
S.A.C.	36	36	14.93%
Régimen Subsidiado	17	17	7.1%
Comisaria de Familia	5	5	2.07%
Secretaria de Hacienda	7	5	2.9%
Tesorería	7	7	2.9%
Secretaria de Planeación	112	112	46.47%
TOTAL	241	241	100%

Se puede apreciar que la dependencia que más PQRS recibió y tramitó según la información recibida fue la Secretaría de Planeación con el 46.47%, seguida de la oficina del S.A.C. y la Secretaria de Servicios Sociales con el 14.93%, continúa la Oficina Jurídica con el 8.7%, la Oficina de Régimen Subsidiado con el 7.1%, Secretaría de Hacienda y la Oficina de Tesorería con el 2.9% y termina con la oficina de la Comisaría de Familia con 2.07%.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el segundo semestre del año 2020, se recibieron 234 solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIMICHAGUA NIT: 892.300.815-1	 MUNICIPIO DE CHIMICHAGUA - CESAR ALCALDIA MUNICIPAL	CODIGO	
			VERSIÓN:	1
			No de FOLIO	6



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 primer semestre de 2020 esta dependencia recibió 29 reclamos, los cuales fueron respondidos en su totalidad.

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.

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, trámite y manejo de la información tanto interna como externa y dentro de estas, las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que formulan los diferentes actores de la administración y ciudadanía en general. Al momento de recibir las PQRSD, el funcionario encargado las remite mediante la red que se encuentra instalada para dicho proceso, a la dependencia encargada de realizar el correspondiente trámite de respuesta, aunque continúan las dificultades en los canales de transmisión.

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIMICHAGUA NIT: 892.300.815-1	 MUNICIPIO DE CHIMICHAGUA - CESAR ALCALDÍA MUNICIPAL	CODIGO	
			VERSIÓN:	1
			No de FOLIO	7

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

En este segundo semestre de 2020, sigue viéndose 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, pero esto no vale de nada, cuando algunos líderes de los procesos no responden a las solicitudes del ente de control interno, y este no puede hacer un buen seguimiento a la atención que se presta en la Administración, es entendible que por toda la situación de la pandemia, se hizo difícil a muchos responder el requerimiento, pero recomiendo una vez más, que se organicen, para que cuando se les haga la solicitud de información que compete a cada uno de sus procesos, no haya demora, buscando la información retrasando sus respuestas y así, convirtiéndose en un reproceso.

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 PQRS.

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.

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.

Elaboró:



EDNA LILIANA MEJÍA CUELLO
Asesor Oficina Control Interno