



## INFORME DE SEGUIMIENTO PQR VIGENCIA 2016

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

#### 1.1. MARCO LEGAL

Según lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia: “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”.

Dando cumplimiento a la 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.”, en su Artículo 76 se establece: (...) 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.

#### 1.2. DEFINICIONES

**PETICION:** es aquel derecho que tiene toda persona natural o jurídica, para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes -normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo

**QUEJA:** es una manifestación verbal o escrita, realizada por una persona natural o jurídica, con respecto a la insatisfacción por la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en el desarrollo de sus funciones

**SUGERENCIA:** es un consejo o propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los procesos que desarrollados por la entidad.

**RECLAMO:** es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

#### 1.3. CONSECUENCIAS DE LA OMISIÓN EN TERMINOS LEGALES

Es de anotar que la Corte mediante sentencia T-1006 de 2001 advirtió que (i) la falta de competencia de la entidad ante quien se presenta la solicitud no la exime de la obligación

***“Municipio priorizado por Consolidación Territorial”***

Administración Municipal 2016 - 2019

Dirección: Calle 30 # 30 – 38 C.P. 052460 Telefax: 8365301

[www.taraza-antioquia.gov.co](http://www.taraza-antioquia.gov.co) email: [alcaldía@taraza-antioquia.gov.co](mailto:alcaldía@taraza-antioquia.gov.co)



de contestar y, en todo caso, (ii) la entidad pública debe comunicar su respuesta al peticionario. Así que para garantizar el derecho de petición, “es esencial que el interesado obtenga una respuesta pronta, de fondo, clara y precisa, dentro de un tiempo razonable que le permita, igualmente, ejercer los medios ordinarios de defensa judicial cuando no está conforme con lo resuelto”

- Acarrea una sanción disciplinaria en el caso que no existan razones que justifiquen la omisión
- Las personas afectadas pueden entablar una acción de tutela para solicitar a los jueces constitucionales que se brinden las respuestas solicitadas en los términos legales.
- El silencio administrativo es prueba que se ha violado el derecho de petición

## 2. OBJETIVOS DEL INFORME

- Presentar a la señora Alcaldesa, el comportamiento de las PQRS de la entidad para la vigencia 2016.
- Dar cumplimiento a la normativa, en lo concerniente a la presentación de informes.
- Rendir cuentas de los seguimientos realizados por la oficina de Control Interno a los procesos de la entidad.

## 3. METODOLOGÍA

La correspondencia de la entidad es tramitada a través de la oficina de Archivo municipal, la cual es liderada por la empleada Diana Lucía Areiza Vanegas, el proceso se inicia asignándole un código consecutivo de radicado a las comunicaciones oficiales, seguidamente se diligencia en el formato de Excel información básica de identificación de las comunicaciones oficiales, clasificándola si corresponde a un trámite o a un documento netamente informativo; de este archivo en medio magnético, se extrae la información necesaria para realizar el seguimiento que aquí se muestra.

Para realizar el respectivo análisis se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) Se tomarán en cuenta solo las dependencias u oficinas creadas en la entidad, que estén dentro de la estructura organizacional; las otras oficinas que sean atendidas por contratistas, se cargarán a los respectivos supervisores
- b) La documentación que se le haya dado trámite y no haya sido referenciada en el documento respuesta o en su defecto no haya sido socializada en la oficina de Archivo Municipal, no se tendrá en cuenta como cumplido el trámite.

### ***“Municipio priorizado por Consolidación Territorial”***

Administración Municipal 2016 - 2019

Dirección: Calle 30 # 30 – 38 C.P. 052460 Telefax: 8365301

[www.taraza-antioquia.gov.co](http://www.taraza-antioquia.gov.co) email: [alcaldía@taraza-antioquia.gov.co](mailto:alcaldía@taraza-antioquia.gov.co)

- c) Para verificar el incumplimiento, se tendrá en cuenta el plazo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 para cada trámite, según corresponda.

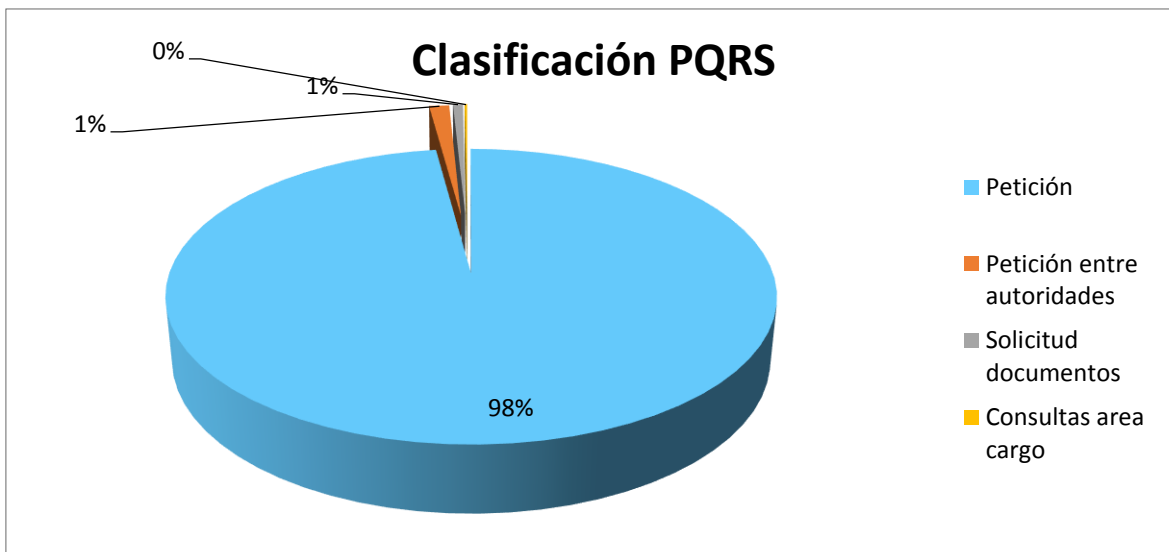
#### 4. ALCANCE

El análisis se aplicará a las Peticiones, Quejas y Reclamos que se hayan radicado en la entidad, a través de la oficina de correspondencia (oficina de archivo municipal); durante la vigencia 2016.

#### 5. ANÁLISIS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

##### 5.1. CLASIFICACIÓN DE LAS PQR

Gráfico 1.



El gráfico anterior evidencia que de las 614 comunicaciones oficiales que radicó la entidad, el 97,9% son peticiones, muy similar este número del año inmediatamente anterior.

#### ***“Municipio priorizado por Consolidación Territorial”***

Administración Municipal 2016 - 2019

Dirección: Calle 30 # 30 – 38 C.P. 052460 Telefax: 8365301

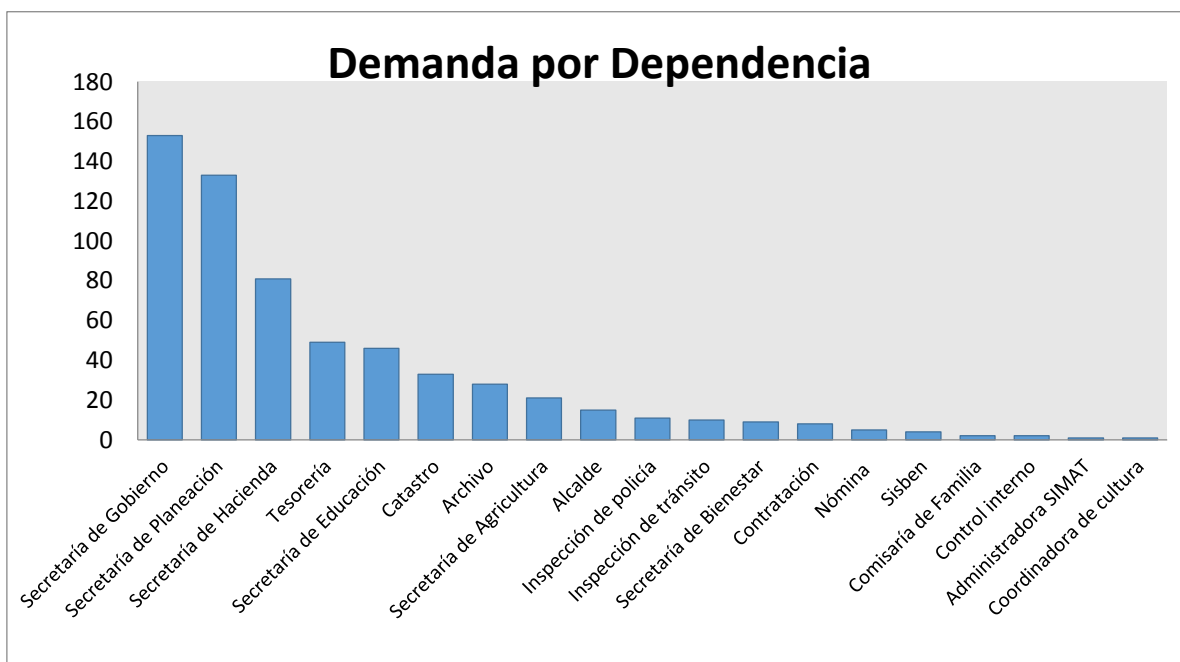
[www.taraza-antioquia.gov.co](http://www.taraza-antioquia.gov.co) email: [alcaldía@taraza-antioquia.gov.co](mailto:alcaldía@taraza-antioquia.gov.co)



## 5.2. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA

El Gráfico 2, muestra el comportamiento de la demanda de servicios por parte de los usuarios. De las PQR que se radican en la entidad, la que mayor número de solicitudes presentó durante la vigencia 2016, fue la Secretaría de Gobierno y en segundo lugar es la Secretaría de Planeación, lo que evidencia que estas son las dependencias que más demandan servicios en la entidad.

Gráfico 2.



**“Municipio priorizado por Consolidación Territorial”**

Administración Municipal 2016 - 2019

Dirección: Calle 30 # 30 – 38 C.P. 052460 Telefax: 8365301

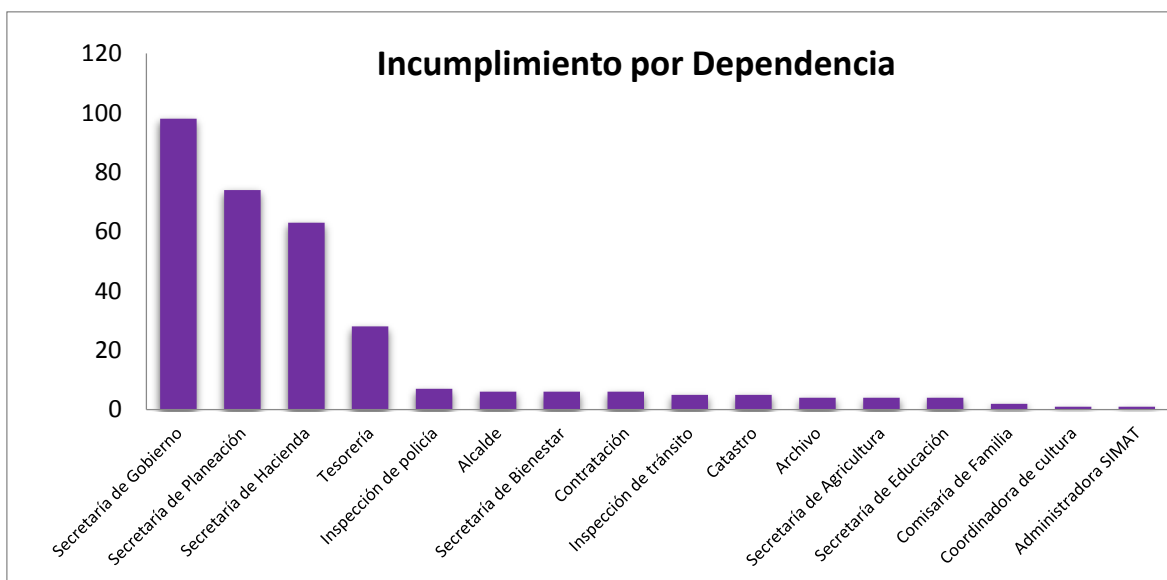
[www.taraza-antioquia.gov.co](http://www.taraza-antioquia.gov.co) email: [alcaldía@taraza-antioquia.gov.co](mailto:alcaldía@taraza-antioquia.gov.co)

### 5.3. CUMPLIMIENTO EN EL TRÁMITE DE LAS PQRS POR SECRETARÍA

En el siguiente gráfico se puede visualizar que la dependencia que ha incumplido más veces en el trámite de las peticiones, quejas y reclamos radicados en la entidad, para la vigencia 2016 la que ocupó el primer lugar en incumplimiento fue la Secretaría de Gobierno.

En definitiva, de las 19 dependencias que reciben solicitudes en la entidad, se evidencia que el 84% de estas han incumplido en algún trámite a la ciudadanía, lo que evidencia un panorama desfavorable para el Municipio en el cumplimiento de normas que regulan esta función pública.

**Gráfico 3.**



## 6. CONCLUSIONES

- Persiste el incumplimiento en los plazos establecidos en la ley 1755 de 2015, sin que haya una efectiva estrategia para que dar cumplimiento a lo establecido en la norma en mención y se disminuyan los riesgos a los que se expone la entidad en el incumplimiento de estos.
- Se ha evidenciado que no se cumple a cabalidad con el procedimiento para el trámite de las comunicaciones oficiales, dado que algunas dependencias han manifestado haber dado respuesta sin radicar dicho documento en la oficina respectiva.
- En la oficina de correspondencia, se tienen deficiencias ya que no se diferencia la radicación de comunicaciones oficiales recibidas por correo electrónico.

### ***“Municipio priorizado por Consolidación Territorial”***

Administración Municipal 2016 - 2019

Dirección: Calle 30 # 30 – 38 C.P. 052460 Telefax: 8365301

[www.taraza-antioquia.gov.co](http://www.taraza-antioquia.gov.co) email: [alcaldía@taraza-antioquia.gov.co](mailto:alcaldía@taraza-antioquia.gov.co)



- Hay un subregistro de las peticiones que llegan de manera electrónica, ya que las dependencias no se interesan en reenviar a la oficina de correspondencia estas para su respectivo trámite.

## **7. RECOMENDACIONES**

- Es necesario sensibilizar permanentemente a los funcionarios para que se mejoren los procedimientos establecidos en el proceso de Gestión de la Información.
- Las acciones que implemente la entidad, deben conducir a que no se presenten incumplimientos para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos por parte de la ciudadanía en general.
- Se recomienda que desde la oficina de correspondencia, se realicen capacitaciones para que los funcionarios responsables canalicen de manera adecuada las comunicaciones oficiales.

Respetuosamente,

**ANA LISBETH GARCIA REBOLLEDO**  
Jefe de Control Interno

Elaboró: Ana Lisbeth García Rebolledo  
Jefe de Control Interno

***“Municipio priorizado por Consolidación Territorial”***

Administración Municipal 2016 - 2019

Dirección: Calle 30 # 30 – 38 C.P. 052460 Telefax: 8365301

[www.taraza-antioquia.gov.co](http://www.taraza-antioquia.gov.co) email: [alcaldía@taraza-antioquia.gov.co](mailto:alcaldía@taraza-antioquia.gov.co)