



<http://www.turbaco-bolivar.gov.co>



INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS SOLICITUDES, CONSULTAS Y RECLAMOS

ENERO A SEPTIEMBRE DE 2020

**LAURA ANDREA CHICA DE VOZ
JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA**

OFICINA DE ASESORÍA JURIDICA

**TURBACO BOLIVAR
12 DE NOVIEMBRE DEL 2020**

**TERRITORIO DE RECONCILIACIÓN Y PAZ
CON JUSTICIA Y AMOR**

 Avenida México Calle 17 # 804 Plaza principal, Turbaco - Bolívar
 contactenos@turbaco-bolivar.gov.co
 +(57) 5 643 6408
 Fax: +(57) 5 643 6408
 Código Postal: 131001



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO GENERAL
- 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
2. ALCANCE
3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4. ANÁLISIS DE LOS REQUERIMIENTOS
 - 4.1.1 Requerimientos recibidos: primer trimestre (PRESENCIALES)
 - 4.1.2 Requerimientos recibidos: primer trimestre (VIRTUALES)
 - 4.2.1 Requerimientos recibidos: primer trimestre (PRESENCIALES)
 - 4.2.2 Requerimientos recibidos: primer trimestre (VIRTUALES)
 - 4.3.1 Requerimientos recibidos: primer trimestre (PRESENCIALES)
 - 4.3.2 Requerimientos recibidos: primer trimestre (VIRTUALES)
5. CONCLUSIONES
6. RECOMENDACIONES



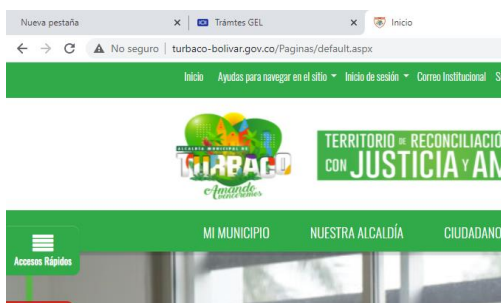
INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Oficina asesora jurídica presenta al despacho del alcalde municipal de Turbaco y la oficina de control interno del municipio de Turbaco el informe trimestral de las peticiones, quejas y reclamos correspondientes a los tres primeros trimestres de 2020.

La Ley 1474 de 2011, establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad. De esta manera en su artículo 76, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Con el fin de fortalecer los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad y la alcaldía de Turbaco

A través de la página de la alcaldía de Turbaco <http://www.turbaco-bolivar.gov.co/Paginas/default.aspx>.



Con estas estrategias se busca generar confianza en el sector, fortalecer los mecanismos de atención ciudadana y consolidar una política activa de atención al ciudadano.



Definiciones:

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Denuncia:** es la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar). La denuncia puede realizarse ante las autoridades correspondientes (lo que implica la puesta en marcha de un mecanismo judicial) o de forma pública por haber cometido un delito o falta.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

El presente informe, es el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias recepcionadas y tramitadas en la entidad durante los tres primeros trimestres del año 2020.

1. OBJETIVO:

Acatar el requerimiento de la Ley 1474 de 2011, artículo 76, que formula la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del informe semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos, al igual que lo solicitado en la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: “En toda entidad pública, deberá existir 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”.



1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Lograr que la ciudadanía en general tenga fácil acceso a la página web principal de la entidad, donde debe aparecer un link de quejas, sugerencias y reclamos, para que puedan realizar sus comentarios al respecto.

Verificar la información que se encuentra registrada y archivada en la oficina de Atención al Ciudadano, la cual servirá como base para el contenido de este informe.

2. ALCANCE:

El presente informe corresponde a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, consultas, manifestaciones, sugerencias y solicitudes de información que ingresaron a la alcaldía municipal de Turbaco en el departamento de Bolívar, en los tres primeros trimestres del año 2020.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209. Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.

Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.

Ley 1474 de 2011, artículo 76.

Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.

4. ANÁLISIS DE LOS REQUERIMIENTOS

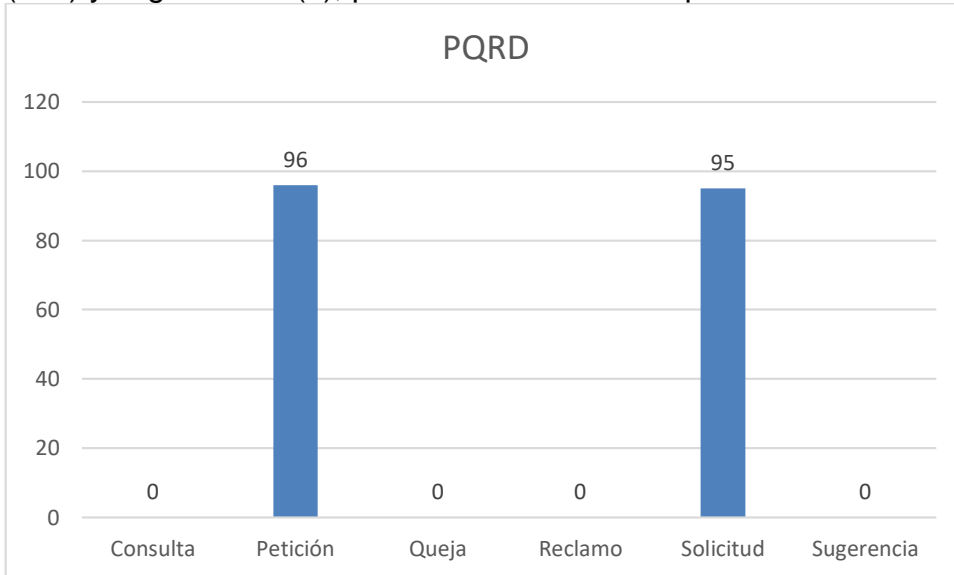
Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de los diferentes aplicativos, que tienen que ver con la recepción de las **P.Q.R.D. y S.** con que cuenta la entidad

A continuación, relacionamos el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas que ingresaron a la alcaldía de Turbaco Bolívar a través de la ventanilla única de recepción de correspondencia, portal web, correo electrónico y personalmente, los cuales fueron tramitados en su totalidad durante los tres primeros trimestres de 2020.

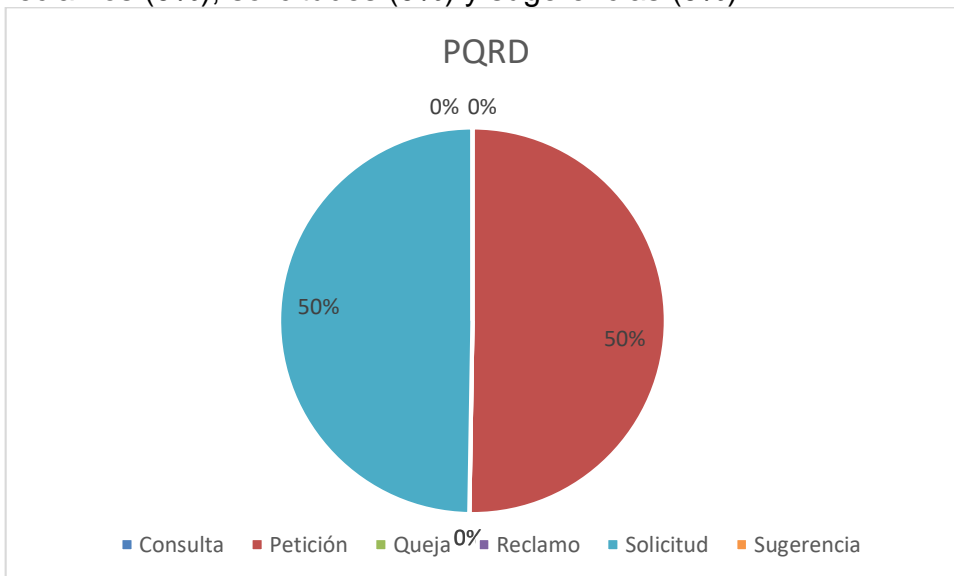


4.1.1 Requerimientos recibidos: primer trimestre (PRESENCIALES)

En la gráfica anterior podemos observar que en el semestre analizado se presentaron consultas (0), peticiones (86), quejas (0) reclamos (0) y solicitudes (259) y sugerencias (0); para un total de 345 requerimientos.

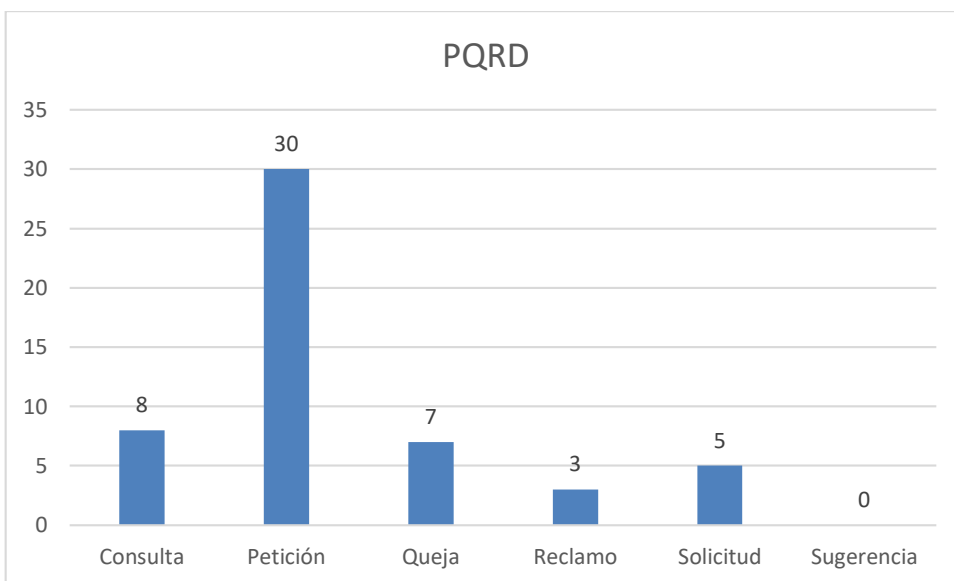


Teniendo en cuenta la tabla anterior y el gráfico siguiente, se evidencia que, durante el primer trimestre de 2020, consultas (50%), peticiones (50%), quejas (0%) reclamos (0%), solicitudes (0%) y sugerencias (0%).

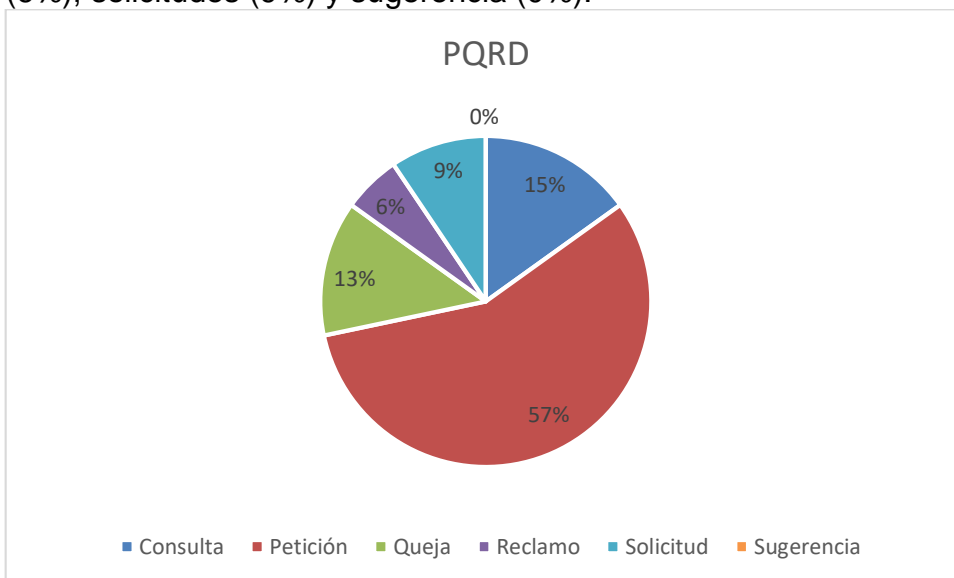


4.1.2 Requerimientos recibidos: primer trimestre (VIRTUALES)

En la gráfica anterior podemos observar que en el semestre analizado se presentaron consultas (8), peticiones (30), quejas (7) reclamos (3) y solicitudes (5); para un total de 53 requerimientos.

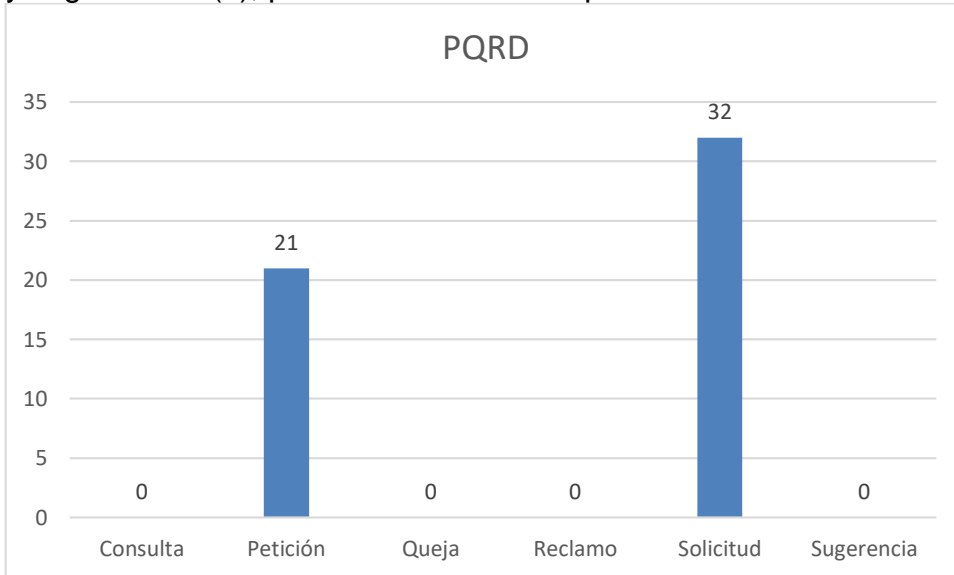


Teniendo en cuenta la tabla anterior y el gráfico siguiente, se evidencia que, durante el primer trimestre de 2020, consultas (15%), peticiones (57%), quejas (13) reclamos (6%), solicitudes (9%) y sugerencia (0%).

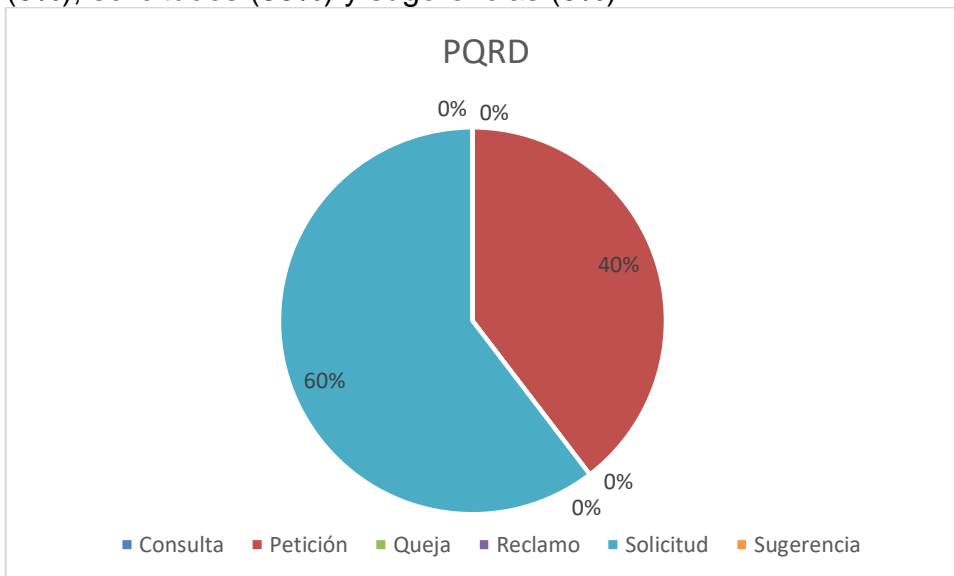


4.2.1 Requerimientos recibidos: segundo trimestre (PRESENCIALES)

En la gráfica anterior podemos observar que en el semestre analizado se presentaron consultas (0), peticiones (21), quejas (0) reclamos (0), solicitudes (32) y sugerencias (0); para un total de 53 requerimientos.

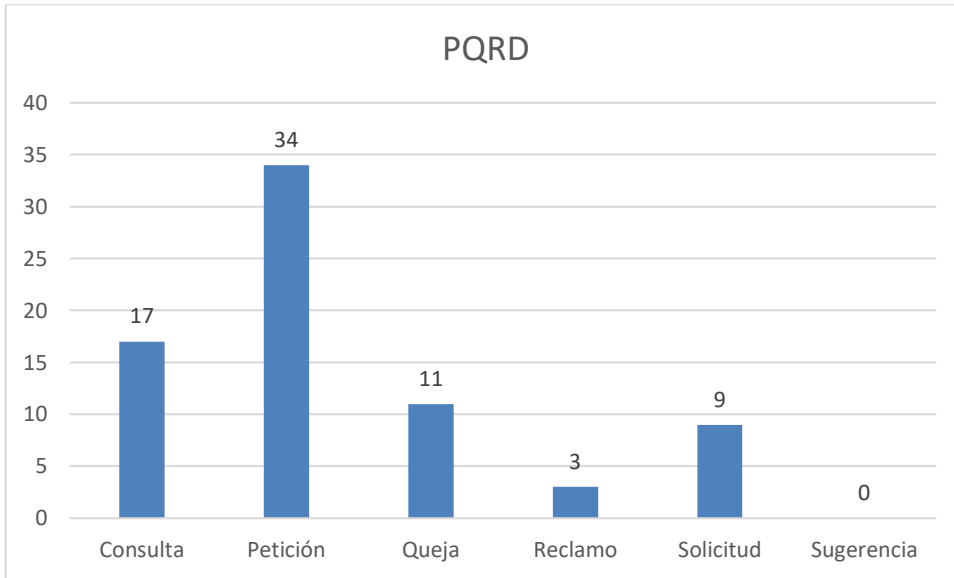


Teniendo en cuenta la tabla anterior y el gráfico siguiente, se evidencia que, durante el primer trimestre de 2020, consultas (0%), peticiones (40%), quejas (0%) reclamos (0%), solicitudes (60%) y sugerencias (0%).

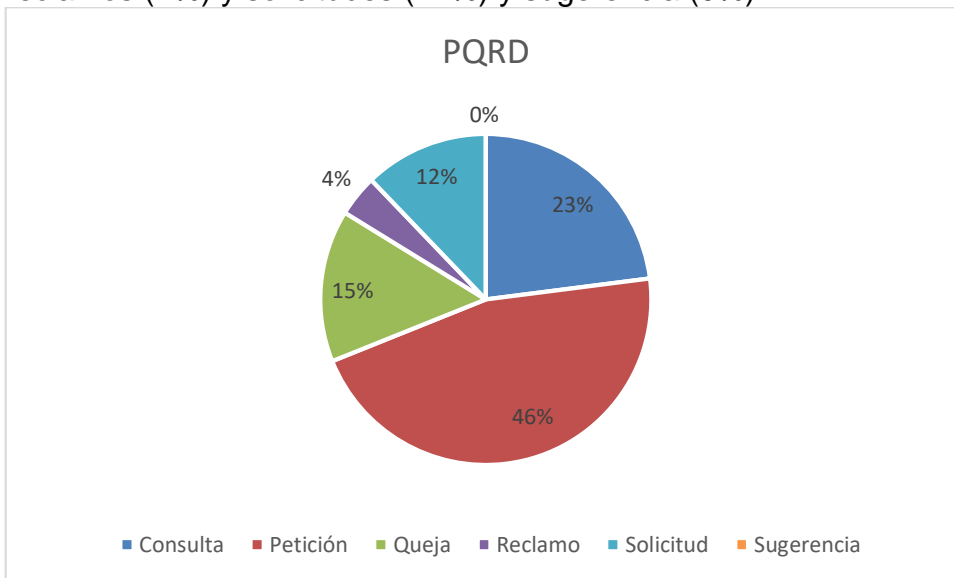


4.2.2 Requerimientos recibidos: Segundo trimestre (VIRTUALES)

En la gráfica anterior podemos observar que en el semestre analizado se presentaron consultas (17), peticiones (34), quejas (11) reclamos (9) y solicitudes (0); para un total de 74 requerimientos.

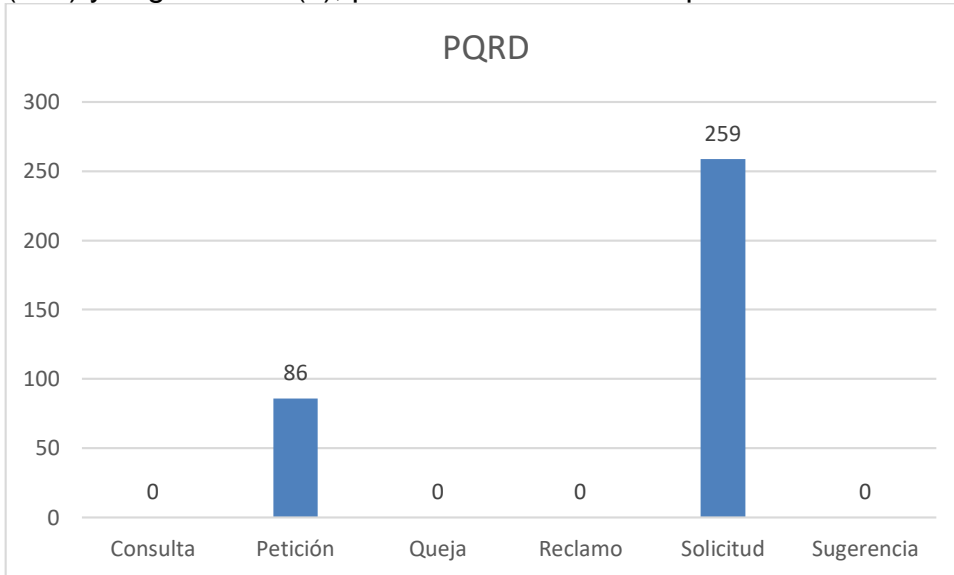


Teniendo en cuenta la tabla anterior y el gráfico siguiente, se evidencia que, durante el primer trimestre de 2020, consultas (23%), peticiones (46%), quejas (15%) reclamos (4%) y solicitudes (12%) y sugerencia (0%).

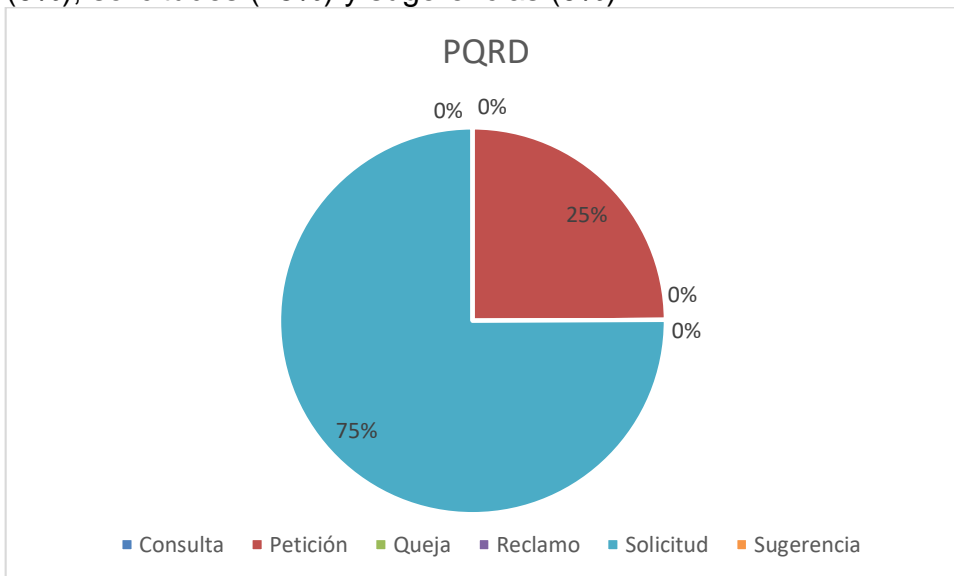


4.3.1 Requerimientos recibidos: tercer trimestre (PRESENCIALES)

En la gráfica anterior podemos observar que en el semestre analizado se presentaron consultas (0), peticiones (86), quejas (0) reclamos (0) y solicitudes (259) y sugerencias (0); para un total de 345 requerimientos.

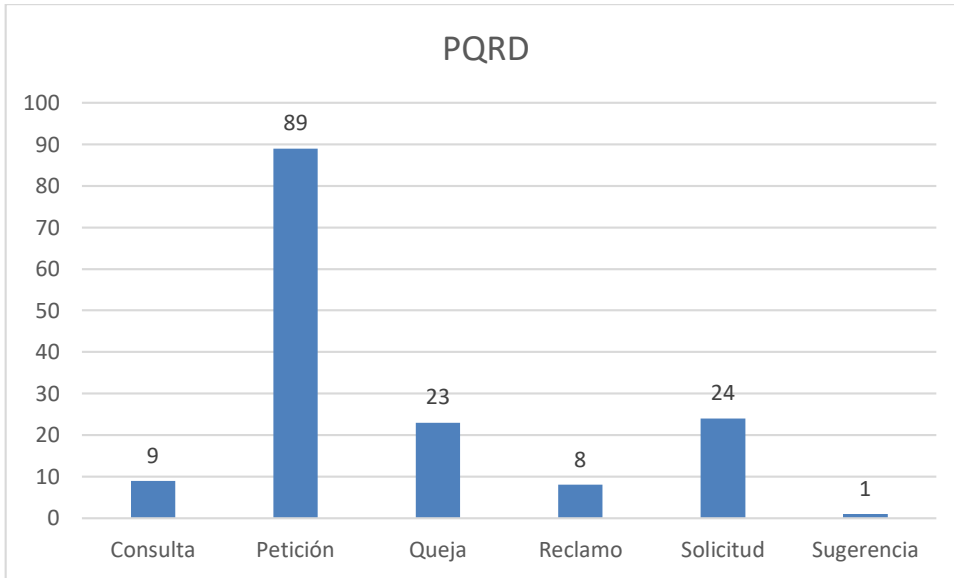


Teniendo en cuenta la tabla anterior y el gráfico siguiente, se evidencia que, durante el primer trimestre de 2020, consultas (0%), peticiones (25%), quejas (0%) reclamos (0%), solicitudes (75%) y sugerencias (0%).

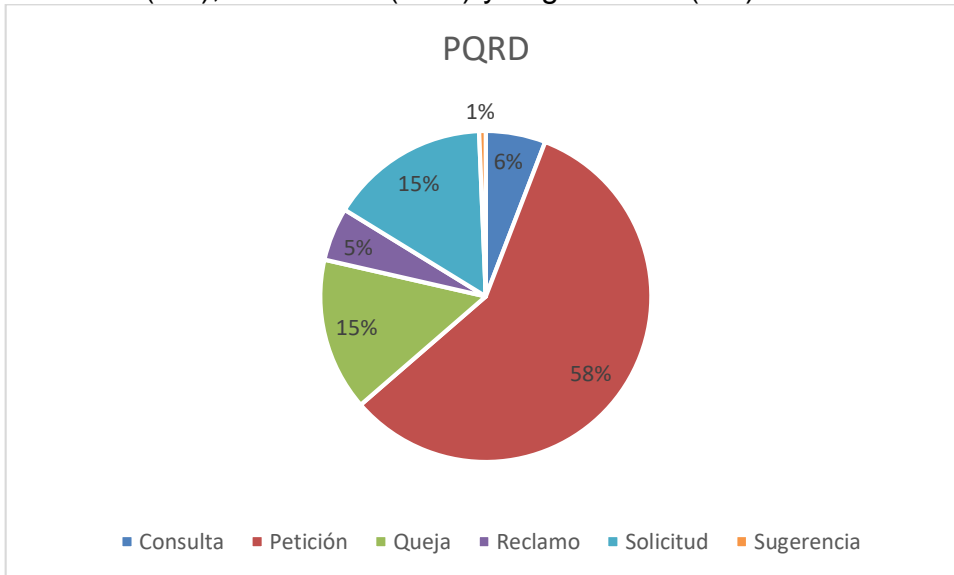


4.3.2 Requerimientos recibidos: Tercer trimestre (VIRTUALES)

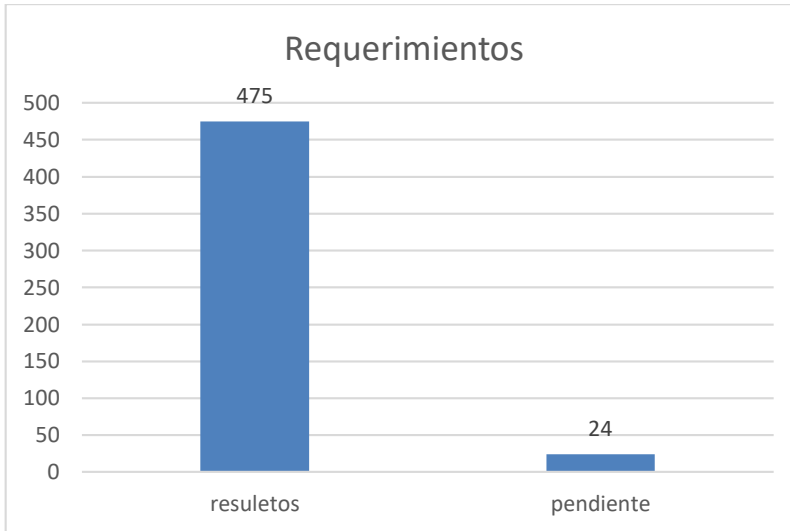
En la gráfica anterior podemos observar que en el semestre analizado se presentaron consultas (9), peticiones (89), quejas (23) reclamos (8) y solicitudes (24) y sugerencias 1; para un total de 154 requerimientos.



Teniendo en cuenta la tabla anterior y el gráfico siguiente, se evidencia que, durante el primer trimestre de 2020, consultas (15%), peticiones (58%), quejas (15%) reclamos (5%), solicitudes (15%) y sugerencias (0%).



4.3.3 Requerimientos recibidos: Tercer trimestre (totales)



El total de requerimientos que recibió la alcaldía en el tercer trimestre sería de 499 de los cuales 24 aún están pendiente por resolverse de lo que se infiere que 475 requerimientos se resolvieron



En el gráfico se puede observar que se resolvieron el 95% de los requerimientos recibidos en el tercer trimestre

5. CONCLUSIONES

La oficina asesora jurídica tiene registro documentado de las estadísticas de Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias, Sugerencias y su análisis.

En el tercer trimestre hubo un aumento significativo de requerimientos esto se pueden relacionar con la flexibilización de las normas de confinamiento.

También se puede evidenciar que el número de peticiones y solicitudes tienen los porcentajes más altos en los requerimientos recibidos con respecto a los demás ítem.

Con respecto a las solicitudes el porcentaje alto de esta en la mayoría se debe a las solicitudes de reapertura de los diferentes establecimientos comerciales después de la cuarentena por COVID 19.

Se cuenta con un grupo de profesionales interdisciplinarios que se encargan de dar trámite a los requerimientos recibidos

En la página WEB en el link de Servicio al Ciudadano se encuentran diferentes mecanismos con los cuales se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas relacionadas con atención al ciudadano.

6. RECOMENDACIONES.

Continuar con el cumplimiento a lo estipulado en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 en relación con la oportunidad en la respuesta de Solicitudes de información, derechos de petición y demás solicitudes por parte de usuarios internos y externos.

Continuar con la publicidad de los mecanismos de Participación Ciudadana y los derechos que tienen los usuarios de nuestra Entidad para que conozcan y hagan uso de los medios.

Continuar con la socialización en el buzón de sugerencias de la entidad para dar cumplimiento a lo normativo.

Continuar con el seguimiento a las acciones de mejoramiento internas.



LAURA ANDREA CHICA DE VOZ
JEFE DE OFICINA JURIDICA

Proyectó
Lureano Blanquicett
Auxiliar administrativo