

INFORME SEMESTRAL QUEJAS - SUGERENCIAS - RECLAMOS - Art. 76 Ley 1474

SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS - RESOL -970/ 2010

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero-Junio de 2014

SECRETARIA U OFICINA	ASUNTO DE PQR	OBSERVACIONES	TOTAL QUEJAS	No. INCUMPLIDOS	%
AMBIENTE	Los Derechos de Peticion presentados son en su mayoria de: Seguimiento realizado por la personeria a las solicitudes de los ciudadanos,visitas e informe tecnico, revision niveles del ruido y tala de arbol	Se le reporto los datos a los entes de control de conformidad a las competencia de la Secretaría. Se requiere que las solicitudes de poda y tala de arboles se den dentro de los terminos.	93	11	12%
ASESOR DE PAZ Y CONVIVENCIA	Requerimiento por parte de Personeria, Procuraduria sobre seguimieno a la ley de victimas, solicitud de medidas de proteccion y informacion administrativa por las secretarias.	Es su mayoria no son Derechos de Peticion sin embargo las solicitudes de informacion fue dada en un tiempo superior a los quince dias.	29	7	24%
ASESORIA DE POLITICA RURAL	Ante este despacho No se Presentaron Derechos de peticion, Quejas o Reclamos	Esta Oficina es de apoyo entre las comunidades rurales y las diferentes sectoriales.	0	0	0%
ASESORIA DE DES ECONOMICO Y SOCIAL	No llegaron derechos de peticion , quejas ni reclamos.	este despacho esta para asosorar en la politicas economicas y social que ejecuta la administracion.	0	0	0%
DESARROLLO ECON Y SOCIAL	No presentó informacion para evaluar el cumplimiento de los derechos de peticion presentados en la sectorial.	Al no reportar los datos solicitados impidio realizar el seguimiento.	0	0	0%
EDUCACION	Solicitan pago de prima de servicio, reconocimiento de intereses por pago de cesantias, revision del acto administrativo para pension y solicitudes de tiempo de servicio y factores salariales	Estas erogaciones son de competencia del ministerio y estan regladas por la nación	177	13	7%
GENERAL	Los derechos de peticion presentados en este periodo tienen que ver con certificacion de vinculo laboral, solicitud de informe de cesantias , certificaciones laborales y seguimiento de los derechos de peticion por parte de entes de	Por tener competencias en los temas laborales tanto funcionarios como exfuncionarios permenentemente utilizan el mecanismo de los derechos de peticion con el fin de tener respuesta en el menor tiempo.	47	4	9%

GOBIERNO	En esta secretaria los derechos de peticion tienen que ver con invasores o ocupacion de espacio publico, solicitudes de desalojo, quejan por sonido y entre otros la revision de documentos para la certificacion de territorialidad.Se evaluo informacion de la Comisaria de Familia y sus derecos de peticion son de violencia intrafamiliar	Se observa demora en el traslado de la solicitudes cuando la competencia es de las inspecciones, su asignacion debe ser inmediata por formar parte de la secretaria.. En el tema de Violencia Intrafamiliar se dio atencion inmediata.	67	2	3%
HACIENDA	Los Derechos de Peticion presentados son de temas como conocimiento de la normatividad vigente de industria y comercio, solicitud de prescripcion del predial, devolucion del pago del predial, solicitud del estado de cuenta de industria y comercio y revision del avaluo predial.	Es necesario la socializacion de los actos administrativo en los temas de industria y comercio a trves de los diferentes medios de comunicaci3n lo que facilitará la gestion al contribuyente.	49	2	4%
INFRAESTRUCTURA	Los requerimientos presentados a traves de derechos de peticion se dieron por solicitud de mantenimiento, mejoramiento de las vias,parques, polideportivas, construccion de Muro de contencion, inspeccion de manjoles y visitas tecnicas en los diferentes sectores del municipio para el tema de alumbrado publico.	Se le informo a las comunidades de la inclusion de las vias en el inentario de obras a realizar en la vigencia del 2014, al igual que la atencion del servicio de alumbrado publico y se gestiona actualizacion de proyectos para atender las necesidades planteadas a medida que se disponga de recursos adicionales.	48	1	2%
PLANEACION	Por competencia debe resolver derechos de peticion dirigidos inicialmente al despacho del alcalde, gobierno, infraestructura, general entre otros, igualmente le solicitan visitas tecnicas para establecer linderos,revision de viviendas por riesgo, visitas a rondas hidricas, espacio publico,copias de planos, licencias de intervencion, tasas de alineamiento, de otra parte tambien le requieren de copias de los contratos y convenios ejecutados por esta secretaria.	Los derechos de peticion fueron resuelto dentro de los terminos y trasladaron a tiempo los que no eran de su competencia, se apoyo a los jueces en los conceptos tecnicos requeridos a esta oficina.	186	0	0%
CONTROL DISCIPLINARIO	Quejas de los ciudadanos en temas como invasion de espacio publico, proteccion del consumidor, quejas contra docente.	Es necesrio recordarle a los servidores publicos sus funciones y el codigo disciplinario para asi evitar que los ciudadanos se quejen de los funcionarios. No se reporto los tiempos de la respuesta impidiendo su evaluacion.	8		
PRIVADA	Los Derechos de Peticion presentados ante este despacho y por tener competencia se dio respuesta dentro de los terminos pero los trasladados a otras secretarias no se conoce si se dieron dentro de los terminos o se incumplio .	Se debe hacer seguimiento cuando los Derechos de Peticion son trasladados a otras sectoriales por ser los competencia segun la querella.	18	1	6%

SALUD	A traves de los derechos de peticion se solicita la intervencion para la autorizacion de afiliaciones procedimientos a los pacientes, cirugias, medicamentos a las diferentes EPS y auditoria a las clinicas. Tambien requieren copias de los contratos, convenios.	Los derechos de peticion extemporaneos dados por requerimiento de visitas de inspeccion, seguimiento a los procedimientos e informe tecnico debido a lo delicados que son estos temas es necesario resolverse en el menor tiempo.	30	7	23%
JURIDICA	La mayor parte de los derechos de peticion presentados en esta oficina se dan por el requerimiento de copias autentica de los contratos, contratos interadministrativos y convenios, copias de actos administrativos expedidos en la administracion municipal	Se observa requerimiento de los entes de control adicional a los derechos de peticion y se dio respuesta extemporanea a entidades que requerian informacion institucional.	171	12	7%
FORCAP	Solicitaron informacion sobre cómo se destina los recursos del forcap, fortalecimiento empresarial y estado de las obligaciones (creditos).	Cuando el derecho de peticion nuevamente se presenta es necesario revisar si lo resuelto aclara de fondo la queja y proyectarlo para ese fin.	3	1	33%
PROCESOS TECNICO DE CONTR	Solicitan copia de analisis de precios, informe de proceso de licitacion, informe de evaluacion y copia de contrato.	Se cumplieron los terminos para dar respuesta.	5	0	0%
UMATA	Los derechos de peticion presentados ante esta oficina solicitan incluir nuevas familias en los proyectos proyectos que ejecuta umata, e informacion de personal vinculados a los contratos y convenios dados en este sectorial.	Se dio respuesta dentro de los terminos	5	0	0%
AUTOPAVIMENTACION	No se presentaron Derechos de Peticion	La funcionaria responsable informo no tener PTQ durante la evaluacion de este primer semestre.	0	0	0%
ALMACEN MUNICIPAL	Se observa solicitudes de parte de los funcionarios en el tema de suministros de equipos y elementos de oficina	Sus respuestas se dieron dentro de los terminos pero no resolvieron de fondo lo requerido debido a que no se disponen stock en el almacen.	5	0	0%
TESORERIA	Sus Derechos de Peticion solicitan levantar la medida cautelar de embargo sobre salario, devolucion de predial, solicitan desembargo de propiedad.	Se aceptan en su mayoría lo solicitado y se niega cuando prescriben.	7	1	14%
			948	62	7%
REVISADA LA INFORMACION SE CONCLUYE QUE EL 7% DE LOS DERECHOS DE PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS INSTAURADOS POR LOS CIUDADANOS NO SE RESPONDEN DENTRO DE LOS TERMINOS REGLADOS EN LA RES 970 DE 2011					
NO ENTREGARON INFORMACION LAS SECRETARIAS DE DESARROLLO ECONOMICO, PRENSA, LAS TIC, CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA DE LOS DERECHOS DE PETICIONES, QUEJA Y RECLAMOS ALLEGADAS A ESTE DESPACHO					