

INFORME A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

(Ley 1474 de 2011)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

PERIODO EVALUADO: De Enero a Junio de 2017

En cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y con el fin de garantizar el principio de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, la Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento y evaluación al procedimiento de las peticiones, quejas y reclamos presentada por la ciudadanía ante la Entidad.

De acuerdo a las normas establecidas este informe deberá ser publicado en la Página Web del municipio para conocimiento de la ciudadanía en general y de la misma entidad como mecanismo de acceso a la información.

En el presente documento se encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos para la atención de PQRS correspondiente al primer semestre de la presente vigencia de la Oficina de Quejas y Reclamos y sugerencias.

Del total de las quejas, reclamos, sugerencias, interpuestas por la comunidad en el periodo reportado por parte de la Oficina de PQRS fueron ciento ocho (08), siendo respondidos por la dependencia encargada de dar la correspondiente respuesta.

.A continuación se relacionan las PQRS, que fueron reportadas por la Oficina de PQRS, depositadas en los diferentes buzones que se encuentran ubicados en las instalaciones de la Alcaldía Municipal:

03497	15-mar-17	QUEJA	La sugerencia es que la comisaria sea más atenta ya que me dio de pie y con afanes.	SECRETARIA DE GOBIERNO	Se remitió a la secretaria de gobierno y Se programó reunión para trámite de la misma con los funcionarios con el acompañamiento de la Dra. Nora López.
03497	15-mar-17	QUEJA	La comisaria atendió a una persona que no tenía turno por encima de las personas que estaban en la fila y no era ni adulto mayor ni tenía ninguna limitación.	SECRETARIA DE GOBIERNO	Se remitió a la secretaria de gobierno y Se programó reunión para trámite de la misma con los funcionarios con el acompañamiento de la Dra. Nora López.
03497	15-mar-17	QUEJA	Los usuarios manifiestan un buen aseo en la casa consistorial.	OFICINA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Se le informo a la parte solicitante que nuestro fin es velar por que la administración municipal cada día preste un mejor servicio, ante ello se tendrá en cuenta todas las sugerencias tratando de solucionar aquellas que estén a nuestro alcance.
03498	08-may-17	QUEJA	Mala atención de la comisaria	SECRETARIA DE GOBIERNO	Se programó reunión para trámite de la misma con los funcionarios con el acompañamiento de la doc. Nora López.

03498	08-may-17	QUEJA	Hay una mala atención al ciudadano y no brindan un buen servicio para la satisfacción de sus necesidades	SECRETARIA DE GOBIERNO	Se envió oficio remisorio el día 22 de mayo del 2017 a la secretaria de gobierno citó a una reunión a la parte solicitante con el ánimo de resolver las inconformidades.
03498	08-may-17	QUEJA	hay una mala atención por parte del personal de la comisaria	SECRETARIA DE GOBIERNO	Se programó reunión para trámite de la misma con los funcionarios con el acompañamiento de la dtra. Nora López.
03498	08-may-17	QUEJA	La comisaria atendió a una persona que no tenía turno por encima de las personas que estaban en la fila y no era ni adulto mayor ni tenía ninguna limitación.	SECRETARIA DE GOBIERNO	Se programó reunión para trámite de la misma con los funcionarios con el acompañamiento de la doc. Nora López.
05015	26-jun-17	QUEJA	En varias ocasiones ha venido a la tesorería y la encuentra cerrada pide una explicación.	DEPARTAMENT O DE HACIENDA	Se remitió al departamento de hacienda para su respectivo trámite y dar respuesta del horario.

Atentamente,

NORA CECUILIA LOPEZ SALAZAR
Jefe Oficina Control Interno