

## INFORME A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

(Ley 1474 de 2011)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

PERIODO EVALUADO: De Junio a Diciembre 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 segundo semestre de 2017, de la Oficina de Peticiones, 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 veinticinco (25), de los cuales fueron respondidas veinte (20)

.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:

RADICADO	FECHA DE ENVIO	TIPO	ASUNTO	DEPENDENCIA	TRAMITE
05187	18-jul-17	QUEJA	Manifestando falta de voluntad política MARIELENA MOLIN	CONTROL INTERNO	Se envió un oficio remisorio aclarando la situación a la señora MARIELENA MOLINA. OK
05187	18-JUL-17	QUEJA	Queja por la mala atención en la casa de justicia.	SECRETARIA DE GOBIERNO	Se envió oficio remisorio a la oficina de la misma con copia control interno para seguimiento OK.
05187	18-JUL-17	QUEJA	Queja por la mala atención en la casa de justicia.	SECRETARIA DE GOBIERNO	Se envió oficio remisorio a la oficina de la misma con copia OKcontrol interno para seguimiento.. OK
05187	18-JUL-17	QUEJA	Queja por la mala atención de funcionarios del departamento administrativo de desarrollo institucional.	OFICINA DEPARTAMENT O ADMINISTRATIV O DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Se envió oficio remisorio a la oficina de la misma con copia control interno para seguimiento. OK
	18-JUL-17	QUEJA	Es necesario que si la personera no puede atender a los usuarios informe porque ahí personas que madrugan o	CONCEJO MUNICIPAL	Se envió oficio remisorio al concejo municipal para seguimiento de la personera con copia control interno para seguimiento.

05187			viven lejos para que no pierdan su tiempo el usuario manifiesta que es una falta de respecto.		
05471	19-ago-17	QUEJA	Que por la mala atención de la personera; usuario no registrado.	CONCEJO MUNICIPAL	Se envió oficio remisorio al concejo municipal para seguimiento de la personera con copia control interno para seguimiento.
05471	19-ago-17	QUEJA	Que por la mala atención de la personera; usuario JAMES GRUESO.	CONCEJO MUNICIPAL	Se envió oficio remisorio al concejo municipal para seguimiento de la personera con copia control interno para seguimiento.
05471	19-ago-17	QUEJA	Que por la mala atención de la personera; usuario GUILLERMO NAVIA.	CONCEJO MUNICIPAL	Se envió oficio remisorio al concejo municipal para seguimiento de la personera con copia control interno para seguimiento.
06814	21-SEP-17	QUEJA	Que por la mala atención de la funcionaria de trámites.	SECRETARIA DE MOVILIDAD	Se envió oficio remisorio a la oficina de movilidad con copia a la oficina de control interno para seguimiento.OK
06814	21-SEP-17	QUEJA	Que por la mala atención del jurídico de la oficina de movilidad.	SECRETARIA DE MOVILIDAD	Se envió oficio remisorio a la oficina de movilidad con copia a la oficina de control interno para seguimiento. OK
06814	21-SEP-17	QUEJA	Que por la mala atención del funcionario de la secretaria de educación.	SECRETARIA DE EDUCACION.	Se envió oficio remisorio a la oficina de educación con copia a la oficina de control interno para seguimiento. OK
06814	21-SEP-17	QUEJA	Que por la mala atención de la comisaria de familia.	SECRETARIA DE GOBIERNO	Se envió oficio remisorio a la oficina de gobierno con copia a la oficina de control interno para seguimiento. OK
06814	21-SEP-17	solicitud	Solicitud de inspección y medida preventiva y correctiva de la policía.	RADICADO DE VENTANILLA UNICA 09137	Recibido e ventanilla única para tramite. OK
07272	10-oct-17	QUEJA	Queja por la mala atención de los funcionarios de la oficina de víctimas.	DESPACHO	Se envió oficio remisorio el día 11/10/2017 a la secretaria de talento humano y servicios administrativos para dar respuesta a la inquietud del ciudadano ya que la oficina de victimas s un este descentralizado de la alcaldía municipal. OK
07272	10-oct-17	QUEJA	Que por la mala atención del jurídico de la oficina de movilidad.	SECRETARIA DE MOVILIDAD	Se envió oficio remisorio a la secretaria de movilidad para hacer un control en cuanto a la atención de los usuarios, con el acompañamiento de la Dra. Nora López. OK
07272	10-oct-17	QUEJA	Que por la mala atención de la oficina SISBEN.	OFICINA SISBEN	Se envió oficio remisorio a la oficina de sisben con copia a control interna para su respectivo seguimiento de respuesta.OK
	14-Nov-17	FELICITACION	notas de felicitación para el señor NOLVER YUQUILEMA por el	SECRETARIA DE GOBIERNO	Se envió oficio remisorio el día 16/11/2017 a la oficina departamento administrativo de desarrollo institucional para

07990			buen servicio, su espíritu de colaboración y el buen manejo de la información y prestación del servicio en el ejercicio de sus funciones como INSPECTOR DE POLICÍA.		archivar en su hoja de vida, así como al funcionario. OK
07990	14-Nov-17	FELICITACION	notas de felicitación para el SEÑOR OVIDIO VERNAZA por el buen servicio, su espíritu de colaboración y el buen manejo de la información y prestación del servicio en el ejercicio de sus funciones como servidor de la secretaria de movilidad.	SECRETARIA MOVILIDAD	Se envió oficio remisorio el día 16/11/2017 a la secretaria de talento humano y servicios administrativos para archivar en su hoja de vida, así como al funcionario. OK
07990	14-Nov-17	QUEJA	Que por la mala atención de una funcionaria de tramites de la oficina de movilidad	SECRETARIA DE MOVILIDAD	Se envió oficio remisorio a la secretaria de movilidad para hacer un control en cuanto a la atención de los usuarios, con el acompañamiento de la Dra. Nora López. OK
07990	14-Nov-17	FELICITACION	notas de felicitación para la oficina del SISBEN por el buen servicio, su espíritu de colaboración y el buen manejo de la información y prestación del servicio.	OFICINA SISBEN	Se envió oficio remisorio el día 16/11/2017 a la secretaria de talento humano y servicios administrativos para archivar en su hoja de vida, así como al funcionario. OK
08811	14-DIC-17	FELICITACION	notas de felicitación para el señor OVIDIO VERNAZA por el buen servicio, su espíritu de colaboración y el buen manejo de la información y prestación del servicio en el ejercicio de sus funciones como servidor de la secretaria de movilidad.	SECRETARIA MOVILIDAD	Se envió oficio remisorio el día 19/12/2017 a la secretaria de talento humano y servicios administrativos para archivar en su hoja de vida, así como al funcionario. OK
08811	01-mar-16	QUEJA	Quejas anónimas por el mal servicio de la casa de justicia.		
08811	01-mar-16	QUEJA	Quejas anónimas por el mal servicio de la comisaria.		
08811	01-mar-16	QUEJA	Quejas anónimas por el mal servicio de la comisaria.	SECRETARIA DE GOBIERNO	Se remitió a la oficina de gobierno para su respectivo seguimiento con copia la oficina de control interno. OK
08811	15-DIC-17	QUEJA	Que por la mala atención de la personera; usuario ANONIMO.	CONCEJO MUNICIPAL	Se envió oficio remisorio al concejo municipal para seguimiento de la personera con copia control interno para seguimiento.

08811	15-DIC-17	QUEJA	Que por el mal servicio de los funcionarios de tesorería prediales.	DEPARTAMENT O DE HACIENDA	Se envió oficio remisorio al departamento de hacienda para seguimiento con copia control interno. OK
08811	15-DIC-17	QUEJA	Que por el mal servicio de los funcionarios de la secretaria de planeación.	SECRETARIA DE PLANEACIÓN.	Se envió oficio remisorio al a la oficina de planeación para seguimiento con copia control interno. OK

Atentamente,

NORA CECUILIA LOPEZ SALAZAR  
Jefe Oficina Control Interno