



Remedios, Febrero 21 de 2018

## **SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DEMAS SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA ADMINISTRACION (NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 31 DE 2017)**

De acuerdo a lo establecido en la ley 1474 de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos 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.

La oficina de control interno con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la Administración municipal, debe vigilar el cumplimiento de las normas mencionadas y rendir a la administración de la entidad un informe sobre el particular.

Se ofició a Secretarios de Despacho y demás funcionarios a los cuales fue delegada la respuesta a peticiones por razón de su función, para que estos informaran a la oficina de Control Interno el estado de las solicitudes (con respuesta o aún pendientes).

No dieron respuesta oportuna el despacho Inspección de Policía y Tránsito, Asesor Jurídico, Comisaria, Secretaria de Minas y Medio Ambiente y Secretaria de Educación, Cultura y Deporte.

El resumen de peticiones recibidas acumuladas con corte a Diciembre 31 es el siguiente:

<b>SOLICITUDES PENDIENTES A LA FECHA</b>	<b>SOLICITUDES QUE NO REQUIEREN RESPUESTA</b>	<b>SOLICITUDES QUE REQUIEREN RESPUESTA</b>	<b>SOLICITUDES CON RESPUESTA</b>	<b>SOLICITUDES PENDIENTES POR RESPONDER</b>
169	4	165	70	95

Se contaba con 165 peticiones pendientes por responder de las cuales a la fecha aún se encuentran pendientes 90 es decir el 58% de las peticiones, y cuentan



con respuesta 70 es decir el 42%; lo que denota que nuevamente los funcionarios en su mayoría no dan respuesta oportuna a las peticiones o en el peor de los casos no dan respuesta; situación que igualmente se está presentando hasta con las solicitudes internas.

Se hace un llamado a los funcionarios que a la fecha no han dado respuesta porque no es posible establecer si los derechos de petición que aparecen aún pendientes de respuesta, cuenta o no con ella, por desconocer la ubicación del oficio o derecho de petición, situación que pone en riesgo a la administración. A continuación relaciono los radicados:

NRO.	FECHA Y HORA DE LLEGADA	ENTIDAD	LUGAR	ASUNTO	DEPENDENCIA DESTINATARIA
1855	16-ene.-17	ANA ESNEDA SANCHEZ	REMEDIOS	DERECHO DE PETICION	SECRETARIA DE PLANEACION Y DESA
1943	27-ene.-17	CORANTIOQUIA	MEDELLIN	SOLICITUD INFORMACION	SECRETARIA DE PLANEACION Y DESA
2094	14-feb.-17	TATIANA RUEDA	REMEDIOS	SOLICITUD TERRENO EN EL 20 JULIO	SECRETARIA DE PLANEACION Y DESA
2162	23-feb.-17	ALBA ALVAREZ	REMEDIOS	DERECHO PETICION	SECRETARIA DE PLANEACION Y DESA
2464	10-abr.-17	CAADEEE S AS	REMEDIOS	SOLICITUD INFORMACION	SECRETARIA DE PLANEACION Y DESA
2560	5/06/2017	MARTHA RESTREPO	REMEDIOS	QUEJA PROBLEMA AGUAS NEGRAS VISITA C	SECRETARIA DE PLANEACION Y DESA
2579	13/06/2017	CONTRALORIA GRAL AN	MEDELLIN	SOLICITUD INFORMACION	S. HACIENDA
2667	29/08/2017	VIVA ANT	MEDELLIN	SOLICITUD INFORMACION	SECRETARIA DE PLANEACION Y DESA
2681	12/09/2017	S. GOBIERNO DTAL	MEDELLIN	SOLICITUD ENTREGA REQUERIMIENTO ESTACION PC	SECRETARIA DE GOBIERNO Y SERVICI
2714	5/10/2017	UNIDAD NAL PROTECCIO	BOGOTA	SOLICITUD INFORMACION - YURI GUTIERREZ	S. EDUCACION
2759	30/10/2017	C.N.C.L	BOGOTA	D. P SOLICITUD INFORMACION	S. HACIENDA
2786	15/11/2017	CONTRALORIA GRAL AN	MEDELLIN	SOLICITUD INFORMACION	ALCALDIA

Adjunto cuadro resumen.

ADRIANA MARIA SALAZAR FERRO  
Directora de Control Interno



Municipio de Remedios  
Alcaldía Municipal  
Nit: 890.984.312-4  
CONTROL INTERNO



SEGUIMIENTO A PQRS CON CORTE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 31 DE 2017							
ITEM	DEPENDENCIA RESPONSABLE	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES QUE NO REQUIEREN RESPUESTA	SOLICITUDES QUE REQUIEREN RESPUESTA	SOLICITUDES CON RESPUESTA	SOLICITUDES PENDIENTES POR RESPONDER	OBSERVACION
1	DESPACHO DE LA ALCALDESA	6	1	5	5	0	
2	SECRETARIA DE GOBIERNO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	0	3	2	1	LA SOLICITUD PENDIENTE, MANIFIESTAN NO TENER EN EL DESPACHO
3	SECRETARIA DE PLANEACION Y DESARROLLO TERRITORIAL	53	3	50	36	14	AUNQUE HAY AVANCES, ES PREOCUPANTE QUE AUN APARECEN DERECHOS DE PETICION PENDIENTES POR RESPUESTA Y CON TERMINOS YA CUMPLIDOS
4	SECRETARIA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL	2	0	2	2	0	
5	SECRETARIA DE EDUCACION CULTURA Y DEPORTE	8	0	8	0	8	ESTE DESPACHO NO HA DADO RESPUESTA AL SEGUIMIENTO, POR LO QUE NO ES POSIBLE ESTABLECER SI YA LES DIO RESPUESTA, O AUN TIENE LAS PETICIONES PENDIENTES POR RESPONDER, POR ESTA RAZON SE TOMAN TODAS COMO PENDIENTES
6	SECRETARIA DE MINAS Y MEDIO AMBIENTE	29	1	29	0	29	ESTE DESPACHO NO HA DADO RESPUESTA AL SEGUIMIENTO, POR LO QUE NO ES POSIBLE ESTABLECER SI YA LES DIO RESPUESTA, O AUN TIENE LAS PETICIONES PENDIENTES POR RESPONDER, POR ESTA RAZON SE TOMAN TODAS COMO PENDIENTES
7	SECRETARIA DE HACIENDA	26	0	26	20	6	ESTE DESPACHO REPORTA LA MAYORIA DE SUS SOLICITUDES CON DELEGACION DE RESPUESTA A ASESORES Y A ENTIDADES EXTERNAS DE LA ADMINISTRACION, SIN SOPORTE DE RESPUESTA DE ESTAS, LO QUE IMPIDE HACER UN SEGUIMIENTO EFECTIVO. IGUALMENTE 6 DE LAS SOLICITUDES MANIFIESTA NO ENCONTRARLAS EN SU DESPACHO.
8	INSPECCION DE POLICIA Y TRANSITO	21	0	21	0	21	ESTE DESPACHO NO HA DADO RESPUESTA AL SEGUIMIENTO, POR LO QUE NO ES POSIBLE ESTABLECER SI YA LES DIO RESPUESTA, O AUN TIENE LAS PETICIONES PENDIENTES POR RESPONDER. ESTE DESPACHO ES RECURRENTE EN EL INCUMPLIMIENTO CON LA RESPUESTA A ESTE DESPACHO.
9	COMISARIA DE FAMILIA	13	0	13	0	13	ESTE DESPACHO NO HA DADO RESPUESTA AL SEGUIMIENTO, POR LO QUE NO ES POSIBLE ESTABLECER SI YA LES DIO RESPUESTA, O AUN TIENE LAS PETICIONES PENDIENTES POR RESPONDER. ESTE DESPACHO ES RECURRENTE EN EL INCUMPLIMIENTO CON LA RESPUESTA A ESTE DESPACHO.
10	ASESORES JURIDICOS	EN REUNION CON ESTE FUNCIONARIO MANIFIESTA HABERLE DADO TRÁMITE AL 90% DE LAS SOLICITUDES					
11	CATASTRO	NO RECIBIO SOLICITUDES					
12	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y AGROPECUARIO	1	0	1	1	0	
14	SISBEN	NO RECIBIO SOLICITUDES					
16	ARCHIVO	2	0	2	2	0	
17	LEGALIZACION DE PREDIOS	5	0	5	2	3	LAS TRES SOLICITUDES PENDIENTES, YA SE LES DIO INICIO AL TRAMITE, PENDIENTE VISITAS Y OTRAS PENDIENTES EXPEDICION DE RESOLUCIÓN
18	CONTROL INTERNO	NO RECIBIO SOLICITUDES					