



Remedios, Abril 10 de 2019

**SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DEMAS SOLICITUDES  
PRESENTADAS ANTE LA ADMINISTRACION  
(DICIEMBRE DE 2018 Y ENERO A FEBRERO DE 2019)**

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).

El resumen de peticiones recibidas acumuladas con corte de **A DICIEMBRE Y ENERO Y FEBRERO DE 2018** es el siguiente:

**DICIEMBRE 2018**

SOLICITUDES RECIBIDAS A DICIEMBRE	SOLICITUDES QUE NO REQUIEREN RESPUESTA	SOLICITUDES QUE REQUIEREN RESPUESTA	SOLICITUDES CON RESPUESTA	SOLICITUDES PENDIENTES POR RESPONDER
1701	459	1242	294	948

**ENERO Y FEBRERO 2019**

SOLICITUDES RECIBIDAS ENERO Y FEBRERO	SOLICITUDES QUE NO REQUIEREN RESPUESTA	SOLICITUDES QUE REQUIEREN RESPUESTA	SOLICITUDES CON RESPUESTA	SOLICITUDES PENDIENTES POR RESPONDER
577	32	505	244	261

Fue imposible realizar seguimiento exacto, debido a que solo la Secretaria de Gobierno y servicios administrativos, Secretaria de Minas y medio ambiente, Secretaria de Desarrollo Social y Despacho de la Alcaldesa dieron respuesta al requerimiento de parte de este despacho.



En el proceso de seguimiento pude detectar algunos riesgos en el proceso de respuesta a las peticiones y ventanilla única:

### **FORTALEZAS**

Algunos despacho a pesar de no responder el requerimiento se encuentran al día en la respuesta de sus peticiones.

Despachos que venían presentando extemporaneidad en la respuesta, a la fecha se encuentran al día.

### **DEBILIDADES**

Se sigue presentando extemporaneidad en el trámite a las peticiones y con el riesgo de que se presenten tutelas en contra de la administración como ya ha sucedido.

La no respuesta a los requerimientos de este despacho impide el seguimiento y en consecuencia se corre el riesgo de que se pasen peticiones sin responder y esto pueda causar algún perjuicio a la administración.

**ADRIANA MARIA SALAZAR FERRO**  
Directora de Control Interno