



| | | | |
|---|-----------------------|---|---|
|  <p>Administración Municipal "AMOR POR SAN PEDRO" Oficina Asesora de Control Interno</p> | <p>COMUNICACIONES</p> |  | <p>CÓDIGO: PC- PA-003-F03</p> <hr/> <p>VERSIÓN: 0</p> |
|---|-----------------------|---|---|

San Pedro de los Milagros,

ALCALDIA MUNICIPAL
SAN PEDRO DE LOS MILAGROS
CORRESPONDENCIA ENVIADA ARCHIVO

11 ENE 2019

Doctor:
HECTOR DARIO PEREZ PIEDRAHITA
Alcalde.

Al Contestar 20190149-0
Cita N° Radicado
Archivista Cemy A

ASUNTO: REMISIÓN INFORME PQRS DEL PERIODO ENERO-DICIEMBRE DE 2018

Respetado Alcalde:

Anexo encontrara el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en la entidad durante el periodo comprendido entre enero 1 de 2018 y 31 de Diciembre de 2018.

Este informe será publicado en la página web de la entidad www.sanpedrodelosmilagros-antioquia.gov.co como lo establece la ley.



Cualquier inquietud estaré dispuesta atenderla.


ANA LUCÍA HINCAPIÉ VERA.
Asesora de Control Interno.

Anexo: Queja con 2 folios

E-R-A: Ing. Ana L. Hincapié V
11-Ene-2019

Nº TRD:110-17-21

| | | | |
|--|----------------|--|-------------------|
|  <p>Administración Municipal "AMOR POR SAN PEDRO" Oficina Asesora de Control Interno</p> | <p>INFORME</p> |  | <p>CÓDIGO:</p> |
| | | | <p>VERSIÓN: 0</p> |

INFORME DE ATENCION DE PQRS ENERO-DICIEMBRE 2018

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, y a la ley 1474 de 2011 la cual establece que 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 deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

En el Municipio de San Pedro de los Milagros se encuentra documentado el proceso de Atención al Ciudadano a través del cual se establece las condiciones para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y su respectivo control a las respuestas oportunas que se deben brindar. Se presenta a continuación la información obtenida a través del Proceso de Atención al ciudadano frente al trámite oportuno de respuesta a estas PQRS durante el año. 2018

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia: En los artículos 23 y 74 establecen que Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Código contencioso Administrativo: Define el procedimiento para atender las peticiones formuladas por los ciudadanos.
- Ley 1474, art. 76: Establece que 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
- El Municipio de San Pedro de los milagros: tiene establecido el procedimiento para la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias desde el momento de su recepción hasta el momento de su atención. Dicho proceso lo lidera la Asesora de la oficina de Control Interno. La Oficina de Control Interno es la encargada de presentar un informe semestral a la administración municipal sobre el proceso de las PQRSF y su adecuado y pronto cumplimiento, en base a esto se elabora el presente documento.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO ENERO - DICIEMBRE DE 2018

| | | | |
|---|----------------|--|------------|
|  Administración Municipal "AMOR POR SAN PEDRO" Oficina Asesora de Control Interno | INFORME |  | CÓDIGO: |
| | | | VERSIÓN: 0 |

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidos por la Alcaldía Municipal de San Pedro de los Milagros durante el año 2018. En el informe se incluyen el total de las PQRSF recibidas por todos los medios, como son la Pagina Web, los buzones de sugerencias ubicados en el edificio del palacio municipal y la casa de la cultura y los recibidos directamente en la oficina Asesora de Control Interno.

Durante el periodo evaluado se recibieron en total 174 solicitudes, discriminadas así:

| TIPO DE PQRS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------|------------|-------------|
| PETICIONES | 167 | 96% |
| QUEJAS | 6 | 3% |
| RECLAMOS | 0 | 0% |
| SUGERENCIAS | 1 | 1% |
| FELICITACIONES | 0 | 0% |
| TOTAL | 174 | 100% |

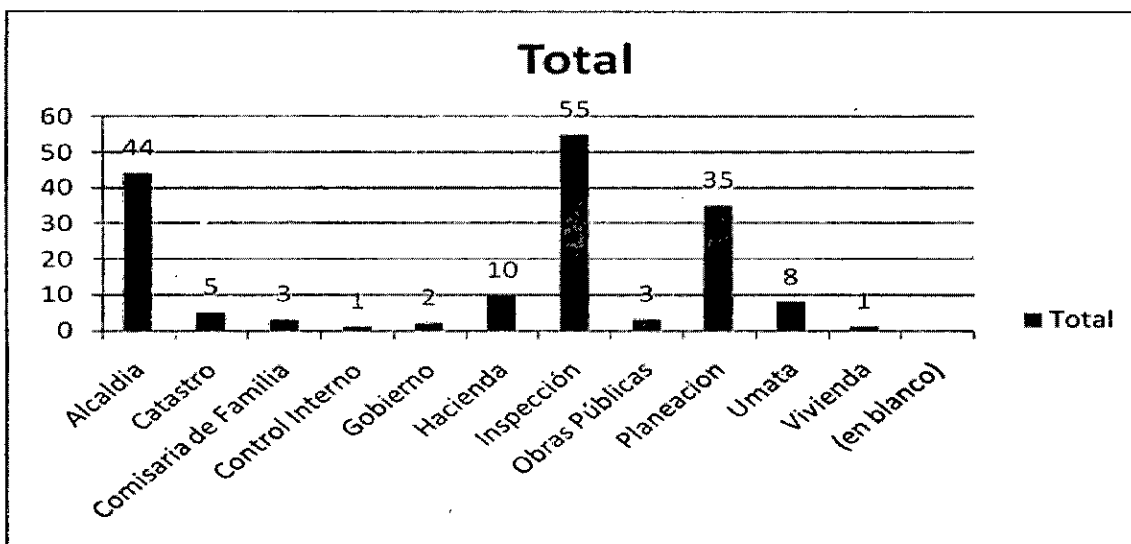
Del total de PQRS recibidas durante la vigencia el 96% corresponden a derechos de petición, el 3% a quejas, sugerencias al 1%, reclamos y felicitaciones, no se evidenciaron durante el periodo

ESTADO DE LAS PETICIONES: El 96% de las PQRS que se recibieron en la entidad durante la vigencia 2018, fueron **derechos de petición** los cuales se encuentran distribuidos en las diferentes dependencias de la siguiente manera.

| DEPENDENCIAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------------|------------|-------------|
| Alcaldía | 44 | 26% |
| Catastro | 5 | 3% |
| Comisaria de Familia | 3 | 2% |
| Control Interno | 1 | 1% |
| Gobierno | 2 | 1% |
| Hacienda | 10 | 6% |
| Inspección | 55 | 33% |
| Obras Públicas | 3 | 2% |
| Planeación | 35 | 21% |
| Umata | 8 | 5% |
| Vivienda | 1 | 1% |
| Total general | 167 | 100% |



Total general 167



De la información de PQRs por dependencias, tenemos que a la oficina donde más PQRs se presentaron fue la Secretaría General y de Gobierno principalmente hacia la Inspección de Policía y hacia la Alcaldía y hacia la Secretaria de Planeación.

PQRSF POR MEDIO DE RECEPCIÓN La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRSF y muestra la preferencia de los usuarios por el uso de peticiones y solicitudes de forma escrita ante el archivo municipal y la oficina asesora de control interno.

| TIPO DE USUARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------------------------|------------|-------------|
| Archivo Municipal | 166 | 95,4% |
| Correos Institucionales | 2 | 1,15% |
| Oficina Asesora de Control Interno | 6 | 3,45% |
| TOTAL | 174 | 100% |

PQRSF POR TIPO DE USUARIO La clasificación de las PQRs por tipo de usuario indica que el total de los peticionarios y quejosos son Usuarios de los servicios de la administración municipal, que representan el 100%% del total de las PQRs recibidas y todos son identificados.

| TIPO DE USUARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------------|------------|-------------|
| Usuario Identificado | 174 | 100% |
| Usuario Anónimo | 0 | 0% |
| TOTAL | 174 | 100% |



OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS PQRS Durante el presente período, se dio respuesta oportuna al total de las quejas y sugerencias de las cuales cuando se referían a funcionarios en particular se hacía el llamado de atención verbal y cuando el usuario se identificaba en lo posible. y según fuera procedente se cotejaban las partes

ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DE 2018

1. La Oficina de Control interno a través de la Asesora de control interno, quien es la funcionaria responsable del procedimiento de Atención a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones del proceso de Mejoramiento Continuo es la encargada de canalizar todas las solicitudes que se reciben a través formatos en forma escrita y directamente en la oficina y de los buzones de sugerencias que hay en las diferentes edificaciones de la administración municipal, Así mismo la funcionaria de sistemas quien es la encargada de la pagina web, está pendiente y revisa las que llegan a través de este medio
2. Una vez recepcionadas las solicitudes se da traslado a la dependencia competente para dar respuesta oportuna a los usuarios.
3. Una vez entregada la solicitud se dispone de cinco (5) días hábiles para dar respuesta a los ciudadanos por el mismo medio de recepción o por los medios propuestos por ellos (correos electrónicos, direcciones de residencia), en caso de quienes disponen de esta información
4. Posterior a esto se mide la satisfacción de respuesta en forma trimestral, en la cual se mide no sólo la oportunidad sino también la forma de respuesta a las solicitudes.
5. Se envían los resultados de las encuestas de satisfacción al alcalde municipal y al representante de la alta dirección ante el sistema de gestión de calidad para tomar las acciones pertinentes frente a la satisfacción del ciudadano.

Informe elaborado por:

ANA LUCIA HINCAPIÉ VERA
Asesora de Control Interno