
 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p>JEFE DE CONTROL INTERNO: Ginna Milena Otálora A.</p>	<p>PERIODO EVALUADO: De Julio a Diciembre de 2017</p> <p>FECHA DE ELABORACIÓN: 10 de Enero de 2018</p>	

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 la vigencia 2017 de la Oficina de Quejas y Reclamos y la oficina SAC de la Secretaría de Salud Municipal.



Del total de las quejas, reclamos, sugerencias, comentarios, derechos de petición, solicitud de información y consultas interpuestas por la comunidad en el periodo reportado por parte de la Oficina de PQRS fueron ciento setenta y siete (177) de las cuales veintidós (22) no han sido resueltas al corte del informe conformando un 12% del 100% de las recibidas.

A su vez, por parte de la oficina SAC de la Secretaría de Salud Municipal se recibieron en el periodo reportado cuarenta y un (41) requerimientos los cuales fueron en su totalidad al corte del informe.



1. A continuación se relaciona el tipo de requerimiento sin resolver:

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (Ley 1474 de 2011)	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
JEFE DE CONTROL INTERNO: Ginna Milena Otálora A.	PERIODO EVALUADO: De Julio a Diciembre de 2017 FECHA DE ELABORACIÓN: 10 de Enero de 2018	



Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos								
No RADICADO ENTRADA	FECHA DE RADICADO ENTRADA		MEDIO POR EL CUAL SE RECIBIO EL REQUERIMIENTO	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	NOMBRE DEL SOLICITANTE	E-MAIL O DIRECCION	ÁREA QUE RESPONDE
	DÍA	MES						
43BD6CD	18	07	Página Web	Derecho de Petición	Reconocimiento y pago de las cotizaciones al sistema de seguridad social en pensiones, de acuerdo a las órdenes de prestación de servicios expedidas por la alcaldía municipal a la señora Carmenza Pérez Granados.	Ana María Viasus Ibañez	romeroabogadosboyaca@hotmail.com	Gobierno
A4150A4	18	07	Página Web	Derecho de Petición	Reconocimiento y pago de las cotizaciones al sistema de seguridad social en pensiones, de acuerdo a las órdenes de prestación de servicios expedidas por la alcaldía municipal a la señora Carmenza Pérez Granados.	Ana María Viasus Ibañez	romeroabogadosboyaca@hotmail.com	Gobierno
2017168	19	07	Correo Electrónico	Solicitud de Información	Solicitud información Inspectores de Policía	Herver/Ana Milton Alvarez Alfonso	asuntosmunicipales@casanare.gov.co	Gobierno
2017175	31	07	Correo Electrónico	Petición	Mediante la presente me dirijo a ustedes con el fin de Solicitar activen la ruta dispuesta en el programa de atención psicosocial y salud integral a las victimas (PAPSIVI) o el programa que haga sus veces en el municipio, con el objeto de que le brinde atención psicológica a la señora ONEIDA TUMAY BENAVIDEZ CC 47395529, cuyos datos de ubicación son los siguientes: Cra 7 este no 22-44 barrio la esperanza, teléfono 3212905916	Diana Paola Pérez Ariza	dianap.perez@fiscalia.gov.co	Gobierno

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p>JEFE DE CONTROL INTERNO: Ginna Milena Otálora A.</p>	<p>PERIODO EVALUADO: De Julio a Diciembre de 2017</p> <p>FECHA DE ELABORACIÓN: 10 de Enero de 2018</p>	



D6D6BBF	1	08	Página Web	Queja	me quiero quejar de una marranera que se encuentra ubicada en el casco urbano del municipio, en la calle 9 No. 11-31 barrio 20 de Julio, de propiedad del señor Alberto Fuentes (Beto Fuentes), que en algunas oportunidades llega a albergar 10 animales	Anónimo		Gobierno
5387075	1	08	Página Web	Queja	me quiero quejar de una marranera que se encuentra ubicada en el casco urbano del municipio, en la calle 9 No. 11-31 barrio 20 de Julio, de propiedad del señor Alberto Fuentes (Beto Fuentes), que en algunas oportunidades llega a albergar 10 animales	Anónimo		Gobierno
F172B90	1	08	Página Web	Queja	me quiero quejar de una marranera que se encuentra ubicada en el casco urbano del municipio, en la calle 9 No. 11-31 barrio 20 de Julio, de propiedad del señor Alberto Fuentes (Beto Fuentes), que en algunas oportunidades llega a albergar 10 animales	Anónimo		Gobierno
2017199	25	08	Correo Electrónico	Derecho de Petición	Solicito se me informe si durante los años 2016 y 2017 en Paz de Ariporo se han desarrollado proyectos mineros y de ser así cuantos son, el tipo de explotación que realizan y su ubicación geográfica. Se me informe si en Paz de Ariporo se tiene informes de actividades mineras ilegales en los años 2016 y 2017, y de ser así la descripción de la actividad minera ilegal que se realiza.	Zully Andrea Medina	ZULLYMEDINA@esap.edu.co	Gobierno
2017200	25	08	Correo Electrónico	licitud de Información	Ponemos a su conocimiento el siguiente oficio con radicado de la Gobernación de Casanare N° 19867 del 31 de Agosto de 2017, dando la notificación y aviso del vencimiento y renovación de los permisos ambientales por concesión de aguas y ocupación de cauce y concesión de aguas subterráneas, de las veredas: BUENOS AIRES, BARRANCA, LA BENDICION DE LOS TRONCOS Y SABANETAS, para los respectivos trámites ante Corporinoquia.	Marco Suarez Profesor Apoyo Ambiental SOPT	marco.suarez@casanare.gov.co	Obras
992024D	15	9	Correo Electrónico	erecho de Petición	Por derecho de petición de información (Art. 23 C.N.R.C.) solicito respetuosamente la información magnética o análoga de los convenios suscritos por la alcaldía de Paz de Ariporo con la Asociación Luna Roja desde el año 2004 (minutas, previos, actas)	is Carlos Aponte	iscarlosaponte@f.com	Gobierno

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p>JEFE DE CONTROL INTERNO: Ginna Milena Otálora A.</p>	<p>PERIODO EVALUADO: De Julio a Diciembre de 2017</p> <p>FECHA DE ELABORACIÓN: 10 de Enero de 2018</p>	

2017218	19	9	Correo Electrón	Solicitud de Información	Adjunto envió solicitud respecto a la situación de predios propiedad del Departamento.	William Jaimes A macén departam	macen@casanare.gov.co	Gobierno
2017224	2	10	Correo Electrónico	Petición	LOS abajo firmantes, con todo respeto nos dirigimos a su despacho, para solicitar de manera enérgica la petición en la cual exigimos se HAGA Cumplir LAS Obligaciones que tiene la señora MARIELA ORJUELA; propietaria del lote de terreno ubicado en la CARRERA 6 No. 1 - 68 barrio Los Centauros identificado con matrícula inmobiliaria Nol475-8687 en lo que respecta a la tala y limpieza del lote, ya que este predio está totalmente enmontado, generando que todo el sardinel y parte de la calle está invadido por la maleza.	Personería Municipal		Gobierno
023	5	10	Personal	Queja	Mi queja es que en el cementerio viejo se están escondiendo los ladrones quienes llevan las cosas hurtadas a ese lugar, además de que también fuman vicio convirtiendo el cementerio en un terrible lugar	Shirley Pérez Mo	Barrio Panorami	Gobierno
2017257	27	10	Correo Electrónico	Solicitud de Informac	Solicitud Requisitos - Formularios y demás información inscripción ante el Municipio de Paz de Ariporo. De la manera más atenta solicito a ustedes los requisitos - formularios y demás información para la inscripción de una sociedad ante el Municipio de Paz de Ariporo como agente retenedor de Rete Ica.	Leydy Dayan Peña Ama	peña@fronteraenergy.com	Tesorería
2017259	30	10	WebCorreo Electrón	Petición	Solicito amablemente certificado de paz y salvo correspondiente a UNION TEMPORAL ISVI SEVICOL identificada con nit 900.943.929-8 del periodo 2016 por concepto de declaración de ICA.	Alejandra Gamb	ntador@utisvisev.com.co	Tesorería
66ECDFD	1	11	Página Web	Derecho de Peti	Información sobre la vereda La Colombina:	Wilson Diaz Ort	ediazortiz@gmail.com	Planeación
2017266	10	11	Correo Electrón	Petición	Solicito amablemente su colaboración con un paz y salvo emitido a la UNION TEMPORAL ADS CATERING SERVICIES – SERVICIAL con NIT: 900.888.299	Karen Leal	ntabilidad3@serviciabilidad.com.co	Tesorería



 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (Ley 1474 de 2011)	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
JEFE DE CONTROL INTERNO: Ginna Milena Otálora A.	PERIODO EVALUADO: De Julio a Diciembre de 2017 FECHA DE ELABORACIÓN: 10 de Enero de 2018	

2017285	24	11	Correo Electrón	Solicitud de Información	Estamos actualizando nuestras bases de datos, para ello, agradecemos nos envíe el listado de los funcionarios de las secretarías de la Alcaldía.	angelica Johanna D	duran@unilandes.co	Gobierno
2017288	28	11	Correo Electrónico	Denuncia	Por medio de la presente ponemos la siguiente DENUNCIA en contra de la empresa ACUATODOS, debido a que quiere hacer la construcción de un relleno sanitario o botadero de basura en el municipio de Paz de Ariporo contiguo a una institución educativa. Este proyecto se construirá en el predio EL GAVAN, el cual se localiza a menos de un kilómetro del lote del SENA de la zona norte del Departamento de Casanare; proyecto que fue aprobado hace más de 6 meses y está por iniciar su construcción según lo dicho por el Gobernador de Casanare por los diferentes medios de comunicación	Comunidad de Paz de Ariporo	comunidadpazdeariporo@hotmail.com	E.S.P
2017289	30	11	Correo Electrón	Solicitud de Información	Con el propósito de ejecutar planes de mejora del servicio de telecomunicaciones para su Ciudad y garantizar una mayor cobertura, TIGO-UNE continua con el proceso de adquisición y actualización de la cartografía a nivel nacional	Igrid Garcia	ocesadimon@formacion.co	Planeación
2017305	15	12	Correo Electrónico	Derecho de Petición	Con el fin de actualizar la información tributaria del Banco BBVA [1] al año 2018, y con fundamento en el Art. 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015, solicito respetuosamente la siguiente información: 1. Indicar y enviar la o las norma(s) vigentes que regulan TODOS los impuestos del municipio (Estatuto de rentas del municipio). 2. Indicar y remitir la norma que establece el calendario tributario del municipio para el año 2018. 3. Indicar si para el año 2018 el Banco BBVA es agente de retención por el impuesto de industria y comercio en el municipio (en adelante ICA), según las normas actuales o por disposición del municipio. En caso tal remitir la disposición que lo establece.	Carlos José Cortés Mejía Asesor Fiscal BBVA	carlosjose.cortes@bbva.com	Tesorería
2017308	26	12	Correo Electrón	Solicitud de Información	Agradezco a quien corresponda por favor suministrar información tributaria vigente del municipio o el contacto a quien nos podamos dirigir para la consecución de la misma.	Yuli Riaño	riaño@fiduocidcom.co	Tesorería



 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (Ley 1474 de 2011)	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
JEFE DE CONTROL INTERNO: Ginna Milena Otálora A.	PERIODO EVALUADO: De Julio a Diciembre de 2017 FECHA DE ELABORACIÓN: 10 de Enero de 2018	

2. Consolidado por dependencias y por entidad prestadora de salud.



INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA															
INFORME No. 005															
AÑO 2017															
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 30 - 12- 2017															
A. DATOS ESTADÍSTICOS DEL SEMESTRE															
Por favor consigne en las casillas y de acuerdo a la descripción, la cantidad recibida en el mes en estudio y su relación porcentual sobre el total recibidas en el mes en estudio.															
DEPENDENCIA	AGRADECIMIENTOS	COMENTARIOS	CONSULTAS	DENUNCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIONES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIAS	Total	%
ATENCION AL USUARIO	0	0	8	0	0	0	0	0	1	0	0	9	0	18	10
DESPACHO ALCALDIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	2
BIENESTAR SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	8	0	10	6
COMISARIA DE FAMILIA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
E.S.P	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	5	3
INDERPAZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (Ley 1474 de 2011)	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
JEFE DE CONTROL INTERNO: Ginna Milena Otálora A.	PERIODO EVALUADO: De Julio a Diciembre de 2017 FECHA DE ELABORACIÓN: 10 de Enero de 2018	

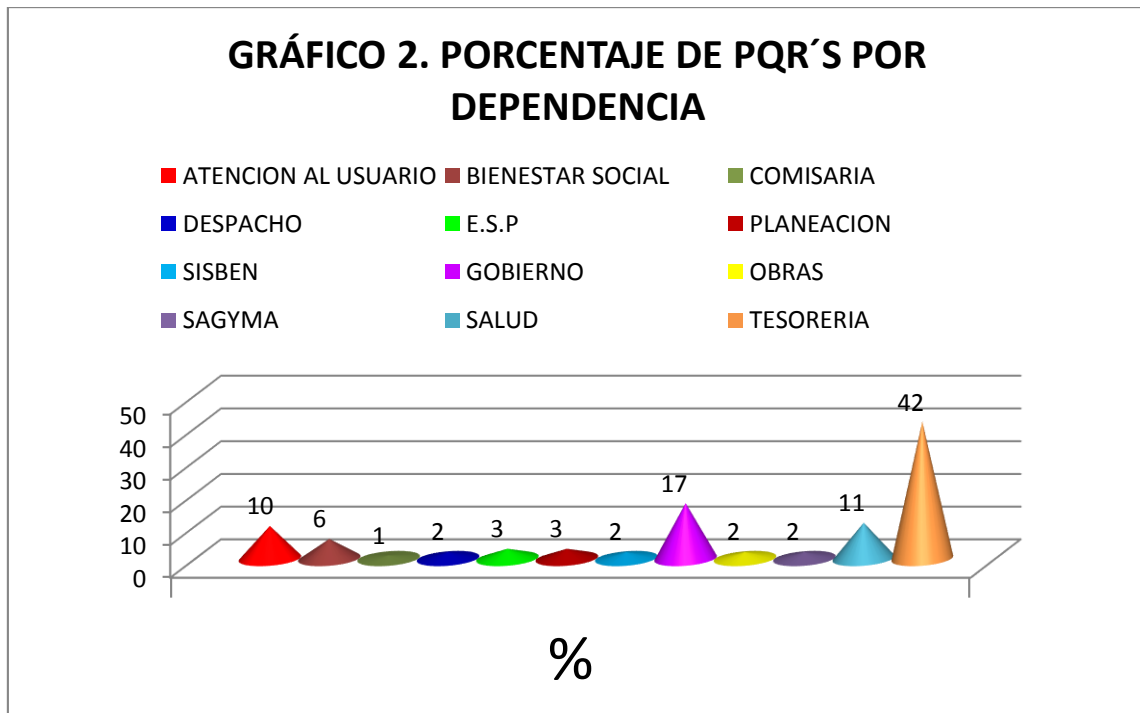
OFICINA DE PLANEACION	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	2	0	5	3
OFICINA SISBEN	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	2
SAGYMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	4	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	3	0	1	0	0	5	0	6	5	0	10	0	30	17
SECRETARÍA DE OBRAS	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	4	2
SECRETARIA DE SALUD	0	12	0	0	0	0	0	0	1	5	0	1	0	19	11
TESORERIA	0	31	6	0	0	0	1	0	9	0	0	28	0	75	42
TOTALES	0	47	15	2	0	0	7	0	26	15	0	65	0	177	100
TOTAL CONSOLIDADO 177															
QUIEN DILIGENCIA: María Teresa Rincón Vergara															
<i>OFICINA DE ATENCION AL USUARIO, PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</i>															

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (Ley 1474 de 2011)	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
JEFE DE CONTROL INTERNO: Ginna Milena Otálora A.	PERIODO EVALUADO: De Julio a Diciembre de 2017 FECHA DE ELABORACIÓN: 10 de Enero de 2018	

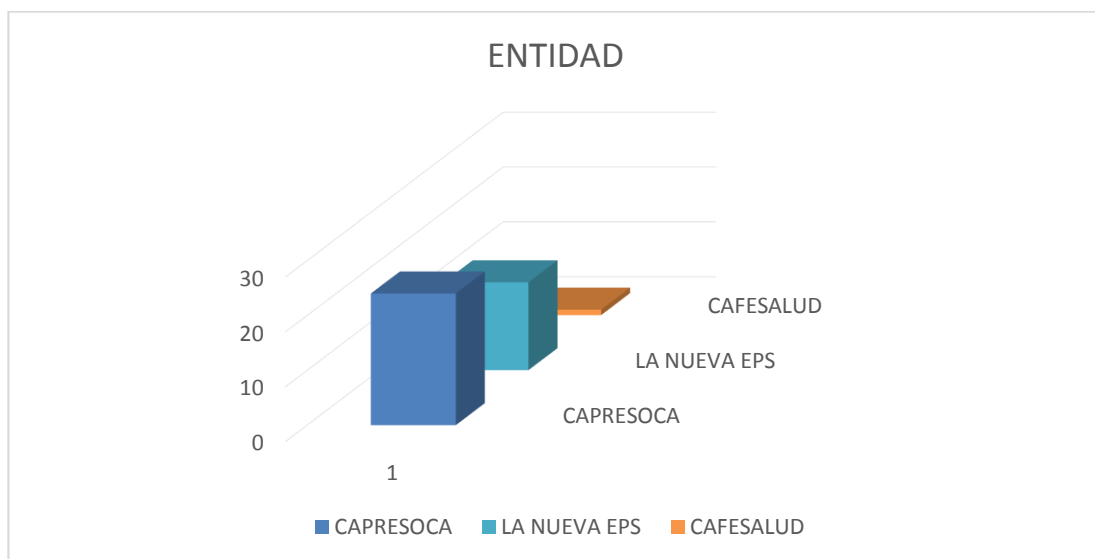
INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR EPS										
INFORME N° 005										
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 01 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE - 2017										
A. DATOS ESTADÍSTICOS ANUAL										
Por favor consigne en las casillas y de acuerdo a la descripción, la cantidad recibida en el mes en estudio y su relación porcentual sobre el total recibidas en el mes en estudio.										
ENTIDAD	DENUNCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	FELICITACIONES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIAS	Total	%
ATENCION AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SANIDAD MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RED SALUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAPRESOCA	0	0	0	0	24	0	0	0	24	65
LA NUEVA EPS	0	0	0	0	16	0	0	0	16	30
CAFESALUD	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5
TOTALES	0	0	0	0	41	0	0	0	41	100
TOTAL CONSOLIDADO 41										
QUIEN DILIGENCIA: Professional Oficina SAC										

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p>JEFE DE CONTROL INTERNO: Ginna Milena Otálora A.</p>	<p>PERIODO EVALUADO: De Julio a Diciembre de 2017</p> <p>FECHA DE ELABORACIÓN: 10 de Enero de 2018</p>	



3. Gráficos por porcentajes de PQRS por dependencia y por entidad.



Elaborado por: María Teresa Rincón Vergara





Elaborado por: Oficina SAC

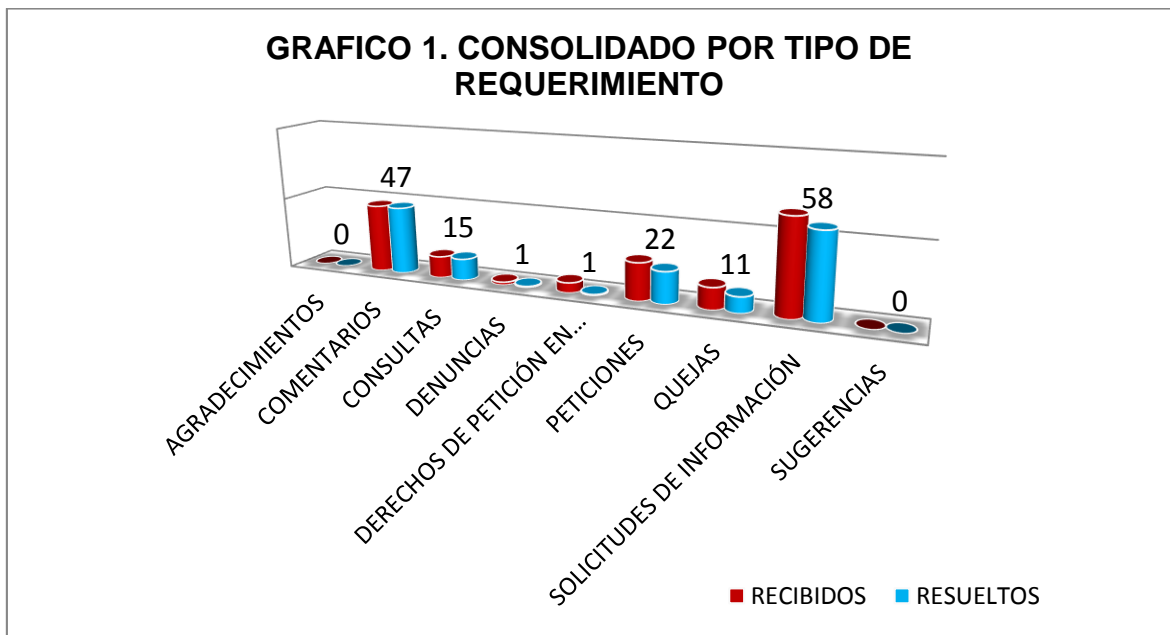
 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p>JEFE DE CONTROL INTERNO: Ginna Milena Otálora A.</p>	<p>PERIODO EVALUADO: De Julio a Diciembre de 2017</p> <p>FECHA DE ELABORACIÓN: 10 de Enero de 2018</p>	

4. Consolidado por requerimiento.

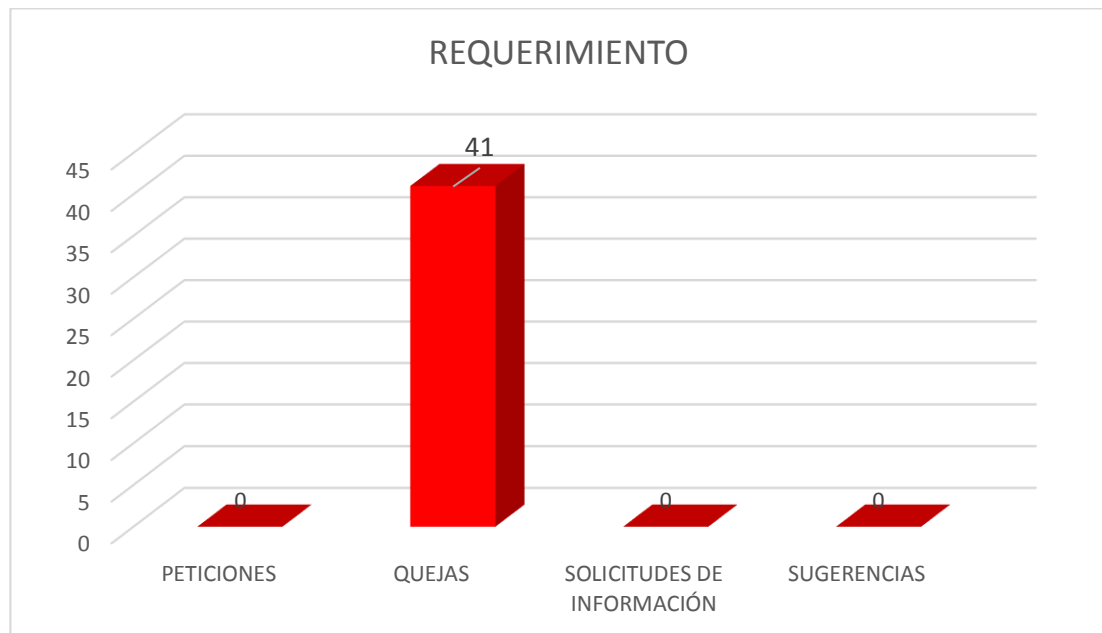
INFORME CONSOLIDADO POR REQUERIMIENTO OFICINA DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017				
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 31 DE DICIEMBRE DE 2017				
A. DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES				
CLASE DE SOLICITUD				
DESCRIPCIÓN	RECIBIDOS		RESUELTOS	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
AGRADECIMIENTOS	0	0	0	0
COMENTARIOS	47	27	47	27
CONSULTAS	15	8	15	8
DENUNCIAS	2	1	1	1
DERECHOS DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	7	4	1	1
PETICIONES	26	15	22	12
QUEJAS	15	8	11	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	65	37	58	33
SUGERENCIAS	0	0	0	0
T O T A L E S	177	100	155	88
Elaborado por: María Teresa Rincón Vergara				

5. Consolidado por tipo de requerimiento.



 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p>JEFE DE CONTROL INTERNO: Ginna Milena Otálora A.</p>	<p>PERIODO EVALUADO: De Julio a Diciembre de 2017</p> <p>FECHA DE ELABORACIÓN: 10 de Enero de 2018</p>	



Elaborado por: María Teresa Rincón Vergara



Elaborado por: Oficina SAC

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p>JEFE DE CONTROL INTERNO: Ginna Milena Otálora A.</p>	<p>PERIODO EVALUADO: De Julio a Diciembre de 2017</p> <p>FECHA DE ELABORACIÓN: 10 de Enero de 2018</p>	



6. Canales utilizados.

RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 30 DE DICIEMBRE DE 2017		
A. DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES		
MEDIO POR EL CUAL SE RECIBIO EL REQUERIMIENTO		
Por favor consigne en las casillas y de acuerdo a la descripción, el medio utilizado en el mes en estudio .		
DESCRIPCIÓN	TOTAL RECIBIDOS	
	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUZON	0	0
CHAT INSTITUCIONAL	15	8
CORREO ELECTRONICO	144	81
PAGINA WEB	12	7
PERSONALMENTE	6	3
TELÉFONO	0	0
T O T A L E S	177	100

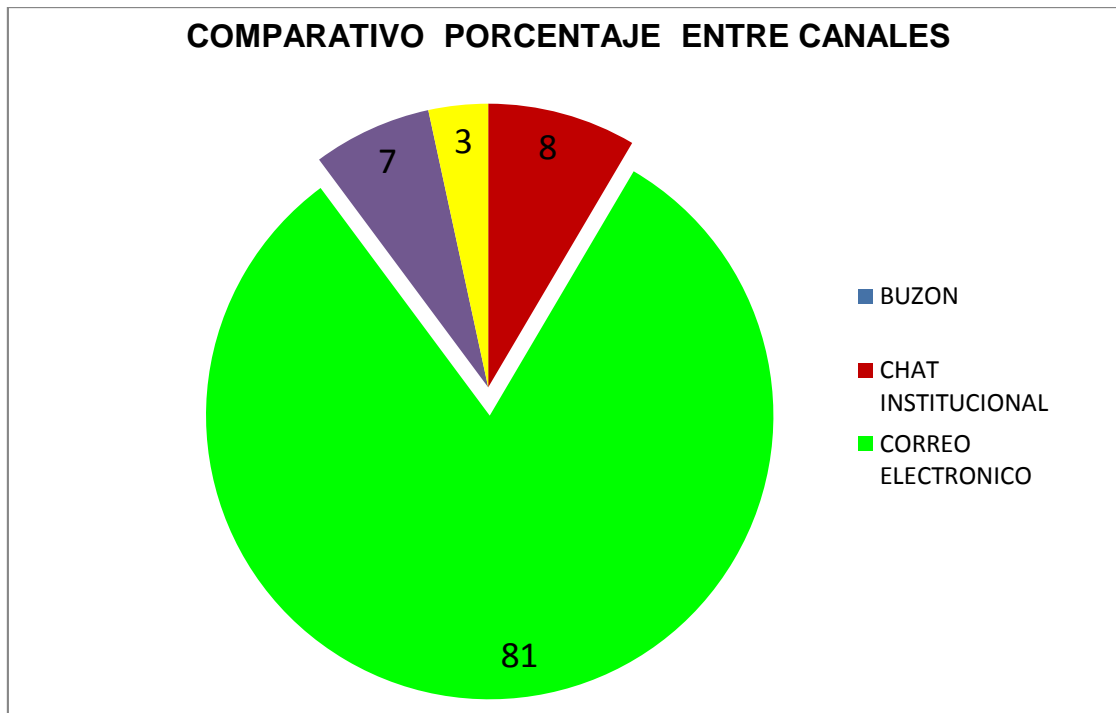
Elaborado por: María Teresa Rincón Vergara

RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS OFICINA SAC		
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 31 DE DICIEMBRE DE 2017		
A. DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES		
MEDIO POR EL CUAL SE RECIBIO EL REQUERIMIENTO		
Por favor consigne en las casillas y de acuerdo a la descripción, el medio utilizado en el mes en estudio .		
DESCRIPCIÓN	TOTAL RECIBIDOS	
	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUZON	0	0
CHAT INSTITUCIONAL	0	0
CORREO ELECTRONICO	0	0
PAGINA WEB	0	0
PERSONALMENTE	41	100
TELÉFONO	0	0
T O T A L E S	177	100

Elaborado por: Oficina SAC

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p>JEFE DE CONTROL INTERNO: Ginna Milena Otálora A.</p>	<p>PERIODO EVALUADO: De Julio a Diciembre de 2017</p> <p>FECHA DE ELABORACIÓN: 10 de Enero de 2018</p>	



7. Comparativo porcentaje entre canales utilizados oficina PQRS Alcaldía Municipal.



Elaborado por: María Teresa Rincón Vergara

Conclusiones y Recomendaciones:

1. Se mantiene la observación que, de acuerdo al análisis realizado a las respuestas, se evidenció que algunas contestaciones no son dadas de fondo al asunto solicitado, no son claras ni completas generándole al peticionario una situación de incertidumbre por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes.
2. Se mantiene la observación que las repuestas no son dadas en el término legal establecido. Esto es el plazo que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas por la ciudadanía para lo cual se recomienda el cumplimiento del artículo 14 de la ley 1755 de 2015:
“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p>JEFE DE CONTROL INTERNO: Ginna Milena Otálora A.</p>	<p>PERIODO EVALUADO: De Julio a Diciembre de 2017</p> <p>FECHA DE ELABORACIÓN: 10 de Enero de 2018</p>	

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

3. Realizar campañas de sensibilización a los funcionarios sobre la importancia de atender las quejas y reclamos en tiempos y las consecuencias que conlleva la no respuesta oportuna y el incumplimiento de términos legales.
4. Cuando se trate de quejas por mala atención al ciudadano se debe realizar acta de compromiso por parte del funcionario señalado y el Jefe Inmediato deberá hacer seguimiento y evaluación al comportamiento del funcionario.

Original Firmada
GINNA MILENA OTÁLORA ARANGUREN
Jefe de Control Interno