
 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p><b>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b></p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p><b>JEFE DE CONTROL INTERNO:</b> Ginna Milena Otálora A.</p>	<p><b>PERIODO EVALUADO:</b> De Enero a Junio de 2018</p> <p><b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 16 de julio 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 transparencia y 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 primer semestre de la vigencia 2018 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 trecientas veintitrés (323) de las cuales veintitrés (23) no han sido resueltas al corte del informe conformando un 7% 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 ciento sesenta y ocho (168) requerimientos de los cuales fueron resueltos ciento cincuenta y tres (153) al corte del informe conformando un 9% del 100% de las recibidas.



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

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p><b>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b></p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p><b>JEFE DE CONTROL INTERNO:</b> Ginna Milena Otálora A.</p>	<p><b>PERIODO EVALUADO:</b> De Enero a Junio de 2018</p> <p><b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 16 de julio de 2018</p>	



<b>Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos</b>								
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						
F4C0622	3	01	Página Web	Queja	quiero quejarme de capresoca que no está dando los transportes a los servicios en Yopal y yo tengo que ir una vez por semana y no dan los transportes y la Doctora de la secretaria de Yopal me dijo que tenía que darme los pasajes y capresoca no da nada	Anónimo		Salud
2018035	22	01	Correo electrónico	Solicitud de Información	solicitud información Policía Nacional - DIJIN	JAHILER ALFREDO CADAVID CARMONA	jahiler.cadaavid3407@correo.policia.gov	Gobierno
2018069	30	01	Correo electrónico	Solicitud de Información	Con el fin de determinar las obligaciones tributarias vigentes en su Municipio, agradecemos su amable colaboración remitiendo la información solicitada en el documento adjunto.	Jennifer Salamanca Velasco	jsalaman@bancolombia.com.co	Tesorería
2018072	30	01	Correo electrónico	Solicitud de Información	Con la presente estamos solicitando la siguiente información y documentación 1- Formulario inscripción como contribuyente de industria y comercio en el Municipio de paz de Ariporo 2- Calendario tributario del municipio 3- estatuto tributario del municipio 4- Certificación bancaria donde se puedan consignar los valores del impuesto 5 en fin todo lo concerniente para poder cumplir con el deber de pagar el impuesto.	Armando Pérez Suarez	direccion.contable@i-3net.com	Tesorería

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p><b>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b></p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p><b>JEFE DE CONTROL INTERNO:</b> Ginna Milena Otálora A.</p>	<p><b>PERIODO EVALUADO:</b> De Enero a Junio de 2018</p> <p><b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 16 de julio de 2018</p>	

2018085	1	02	Correo electrónico	Solicitud de Información	Solicito amablemente su colaboración con el envío de toda la normatividad vigente relacionada con el impuesto de industria y comercio municipal correspondiente a la vigencia 2018(periodo gravable 2017) del municipio de Paz de Ariporo (Casanare), entre los documentos necesarios solicito:	José Cruz	coordinadorimpuestos@tr ansportesgayco.com	Tesorería
2018096	8	02	Correo electrónico	Solicitud de Información	Buenos días. El siguiente correo es para solicitar el calendario tributario para el año 2018, y la fecha de presentación de medios magnéticos	Rafael Perdomo	Rafael.Perdo mo@qmax.c om	Tesorería
2018101	13	02	Correo electrónico	Solicitud de Información	Buenas Tardes señores Gobernadores, Alcaldes y Directores de los consejos municipales de Gestión del Riesgo, adjunto comunicación donde se solicita que a la mayor brevedad posible se haga el reporte de los incendios forestales que hayan ocurrido en sus jurisdicciones	Dolia Jenny Gámez Cala	dollygamez@corporino quia.gov.co	Gobierno
2018103	15	02	Correo electrónico	Solicitud de Información	Mediante la presente se solicita información acerca del calendario tributario del año 2018 de su municipio y por lo tanto, estar al tanto de las fechas de los plazos de pago, tanto del impuesto predial como el impuesto de industria y comercio y por consiguiente hacer efectivo el pago de las obligaciones .	Felipe Rodríguez	imontezuma@lopezramosadolly bogados.com	Tesorería
001	16	02	Personal	Queja	El motivo de mi queja es porque tengo una hija MARIA SILVINA CETINA MARIÑO con CC 47396079 que tuve que internar anoche en el hospital Jorge Camilo Abril porque tuvo una hemorragia y está en estado de embarazo. Allí solo le colocaron una inyección para el dolor y no le han realizado ningún otro procedimiento. En estos momentos no sabemos si perdió el bebé, ella siente mucho dolor pero allí en el hospital no nos han querido ayudar	Luis Eduardo Cetina		Salud
2018112	20	02	Correo electrónico	Solicitud de Información	Adjunto declaración anual de impuesto industria y comercio año gravable 2017 con el soporte de la transferencia realizada al banco informado por ustedes, a su vez solicito comedidamente el PAZ Y SALVO y la revisión de la declaración adjunta si hay errores que se deban corregir o así está bien.	Ingrid Garavito	contabilidad@ceps.com.co	Tesorería



 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p><b>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b></p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p><b>JEFE DE CONTROL INTERNO:</b> Ginna Milena Otálora A.</p>	<p><b>PERIODO EVALUADO:</b> De Enero a Junio de 2018</p> <p><b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 16 de julio de 2018</p>	

20181119	26	02	Correo electrónico	Solicitud de Información	Para el año 2017 requerimos presentar en ese municipio la declaración de impuesto de industria y comercio, para lo cual revisamos la página y no encontramos el formulario con el cual hacer la declaración por lo que recurrimos a ustedes a través de este medio para que nos hagan el favor de ilustrarnos como es el procedimiento y/o nos envíen el formulario correspondiente.	Ferney Chávez Zorro	fercho1555@hotmail.com	Tesorería
EBC37E5	2	03	Página Web	Solicitud de Información	De la manera más respetuosa nos permitimos realizar la solicitud formal de las copias de los informes policiales de accidentes de tránsito según relación adjunta.	SIAS COLOMBIA SAS	alexander.leguizamón@siascolombia.com	Gobierno
2018127	7	03	Correo electrónico	Solicitud de Información	Por medio del presente muy comedidamente me permito comunicarle que éste Despacho ha tomado atenta nota a su solicitud, adjuntando al presente los documentos requeridos que a continuación se relacionan:	Luis Alberto Gutiérrez	luaiguero@yahoo.es	Tesorería
F8BE400	16	03	Página Web	Denuncia	Denuncia venta de combustible contaminado	Wilson Díaz Ortiz	wediazortiz@gmail.com	Gobierno
9165F35	22	03	Correo electrónico	Petición	buenas noches en el 2011, el señor ex-alcaldé de ese municipio Camilo Abril se me otorgo la medalla al mérito Juan Nepomuceno Moreno, como oficial del ejército perteneciente al grupo guías del Casanare, podrían enviarme una copia de la resolución.	Jeison Arley González	veigonzalez@icloud.com	Gobierno
2018184	11	04	Correo Electrónico	Solicitud de Información	buenas tardes, la solicitud es la siguiente para el área de hacienda municipal, alcaldía paz de paz de Ariporo. mi cliente envió formulario industria y comercio año gravable 2017, por ingresos que obtuvo por servicio de transporte de carga, pero estos ingresos son ocasionales, pero me los devolvieron porque se liquido mal la sobretasa bomberil, pero hasta ahora tengo en mis manos el sobre de la devolución, que fue enviado, mi pregunta es la siguiente al yo liquidar la sobre tasa bomberil por el 5%, ya que se había liquidado por el 3%, tendría sanción, claro que la que se había hecho tenia saldo a favor, al hacer nuevamente por la tasa bomberil del 5% me generaría sanción??,	Genny Johanna Muñoz	ge_nny25@hotmail.com	Tesorería



 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p><b>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b></p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p><b>JEFE DE CONTROL INTERNO:</b> Ginna Milena Otálora A.</p>	<p><b>PERIODO EVALUADO:</b> De Enero a Junio de 2018</p> <p><b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 16 de julio de 2018</p>	

2018220	25	04	Correo Electrónico	Solicitud de Información	Solicito de su amable colaboración para el envío de los archivos a diligenciar para la presentación de la información exógena del 2017 y la normatividad aplicable, agradecemos el apoyo, y quedamos a la espera de su respuesta.	Juan Carlos Gómez Flórez	juan.gomez@otransalt.com	Tesorería
531BBC5	2	05	Página Web	Derecho de Petición	Derecho de petición luminarias	anónimo	dantonew2015@gmail.com	Obras
2018232	3	05	Correo Electrónico	Solicitud de Información	Agradecemos su colaboración informándonos cuál es el proceso para el registro y pago de industria y comercio en Paz de Ariporo. Somos una compañía ubicada en la ciudad de Bogotá y requerimos hacer el registro y el pago, sin embargo no contamos con personal en dicho municipio para hacer dicho trámite.	Sandra Acevedo Guarín	sandraacevedo@hotmail.com	Tesorería
60AA8F5	17	05	Página Web	Queja	en el mes de diciembre entregaron las casas de proyecto de vivienda VIPA, y hay una lámpara de alumbrado público que el bombillo al parecer no funciona, y esto afecta la visibilidad en horas de la noche.	Maholy Vanessa Parales	vanessa_parales1094@hotmail.com	Obras
671BABD	21	05	Página Web	Solicitud de Información	solicitud de copias de accidente de tránsito	sias Colombia sas Alexander Leguizamón	alexander.leguizamamos@siascolombiasas.com	Gobierno
2018277	5	06	Correo Electrónico	Solicitud de Información	Sírvanse informar si la FUNDACIÓN VIDA, AMOR Y PAZ, con NIT No. 900.277.328-1, se encuentra actualmente ejecutando contrato o convenio alguno celebrado con la Administración Municipal de Paz de Ariporo. En caso que la respuesta sea positiva, favor relacionar número, objeto, plazo, fecha de inicio y valor del mismo	Mayrely Cárdenas	carmahid@hotmail.com	Gobierno
2018274	20	06	Correo Electrónico	Solicitud de Información	La presente es con la finalidad de solicitar amablemente la expedición por parte de su Despacho de certificación que acredite que la sociedad DISCOVERY ENERGY SERVICES COLOMBIA S.A. EN REORGANIZACIÓN, identificada con NIT 900.238.070-3 no registra sanciones, reclamaciones y/o investigaciones administrativas.	Alexandra Salazar Salazar	ASALAZAR@DISCOVERY-ENERGY.COM	Gobierno

Elaborado por: María Teresa Rincón V.

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p><b>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b></p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p><b>JEFE DE CONTROL INTERNO:</b> Ginna Milena Otálora A.</p>	<p><b>PERIODO EVALUADO:</b> De Enero a Junio de 2018</p> <p><b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 16 de julio de 2018</p>	



<b>Oficina SAC</b>								
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	IPS, EPS QUE RESPONDE
	DÍA	MES						
SAC-014	06	02	ESCRITO PERSONAL	QUEJA	ENTREGA DE MEDICAMENTOS	DAIRO ENRIQUE GARCIA TORRES	CALLE 15 N° 11-46 - 3132589086	NUEVA EPS
SAC-017	21	02	ESCRITO PERSONAL	QUEJA	ENTREGA DE MEDICAMENTOS	SANDY YAZMIN HUERTAS HUERTAS	LOTE 84 EL TRIANGULO - 3227676806	NUEVA EPS
SAC-024	20	03	ESCRITO PERSONAL	QUEJA	RED DE SERVICIOS	MARIA ANGELICA AGUILAR DE PAREDES	CALLE 19 N° 2-15	CAPRESOCA
SAC-026	02	04	ESCRITO PERSONAL	QUEJA	ENTREGA DE MEDICAMENTOS	MARIA IRIS LEAL GOYENECHÉ	CALLE 9 N° 16-50 3125108910	NUEVA EPS
SAC-028	17	04	ESCRITO PERSONAL	QUEJA		NANCY NAVAS	CALLE 17 N° 3-48	NUEVA EPS
SAC-029	24	04	ESCRITO PERSONAL	QUEJA	PRESTACION DE SERVICIOS	MARIA ANAYIBE SANDOVAL	CALLE 13 N° 4-72	HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUIA
SAC-030	27	04	ESCRITO PERSONAL	QUEJA	PRESTACION DE SERVICIOS	JUAN OBERTO CARDOZA ALBARRACIN	322 766 6212	RED SALUD CASANARE
SAC-031	3	05	ESCRITO PERSONAL	QUEJA	PRESTACION DE SERVICIOS	NIYIRETH FERNANDEZ ABRIL	BARRIO EN TRIANGULO CASA 135 321 4623215	IPS CSM YOPAL
SAC-032	7	05	ESCRITO PERSONAL	QUEJA	PRESTACION DE SERVICIOS	CARMEN ALBINA RUIZ	BARRIO BELLA VISTA CALLE 5 N° 16-19 3125133623	HOSPITAL LA SAMARITANA

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p><b>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b></p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p><b>JEFE DE CONTROL INTERNO:</b> Ginna Milena Otálora A.</p>	<p><b>PERIODO EVALUADO:</b> De Enero a Junio de 2018</p> <p><b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 16 de julio de 2018</p>	

SAC-033	15	05	ESCRITO PERSONAL	QUEJA	RED DE SERVICIOS	MILEIDA PEÑAÑOZA	CARRERA 9 # 4-26 SUR	NUEVA EPS
SAC-034	16	05	ESCRITO PERSONAL	QUEJA	PRESTACION DE SERVICIOS	PEDRO VIDADAL TUMAY TUMAY	CARRERA 7 # 3-13 SUR	CAPRESOCA
SAC-035	18	05	ESCRITO PERSONAL	QUEJA	CALIDAD DE LA ATENCION EN LA IPS	LEIDY JOHANA APONTE OCHOA	CALLE 18 # 3-40	RED SALUD CASANARE
SAC-037	7	06	ESCRITO PERSONAL	QUEJA	CALIDAD DE LA ATENCION EN LA IPS	FLOR PARRA GAMBOA	CALLE 10 # 11-65 BARRIO EL PALMAR	FAMEDIC S.A.S
SAC-038	8	06	ESCRITO PERSONAL	QUEJA	PRESTACION DE SERVICIOS	GENNY TATIANA JARA GARCIA	CALLE 20 # 7-20 BARRIO PANORAMA	HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUIA
SAC-039	8	06	ESCRITO PERSONAL	QUEJA	PRESTACION DE SERVICIOS	BEATRIZ EUGENIA JIMENEZ	CARRERA 12 N° 9-74	COOMEDICAN IPS
SAC-040	20	06	ESCRITO PERSONAL	QUEJA	PRESTACION DE SERVICIOS	YOLEYDY ZAPATA LARA	COMUNIDAD QUINTO PATIO - RESGUARDO CAÑO MOCHUELO	CAPRESOCA



Elaborado por: Ginna Milena Otálora A.

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



 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<b>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>  (Ley 1474 de 2011)	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<b>JEFE DE CONTROL INTERNO:</b> Ginna Milena Otálora A.	<b>PERIODO EVALUADO:</b> De Enero a Junio de 2018  <b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 16 de julio de 2018	

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA										
INFORME No. 002										
AÑO 2018										
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 30 - 06- 2018										
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.										
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	125	0	125	74
CAPRESOCA	0	0	0	0	28	0	0	0	28	17
LA NUEVA EPS	0	0	0	0	13	0	0	0	13	8
MEDIMAS EPS	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
CORREO ELECTRONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COOMEVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RED SALUD	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>125</b>	<b>0</b>	<b>168</b>	<b>100</b>
<b>TOTAL, CONSOLIDADO</b> 168										
<b>QUIEN DILIGENCIA:</b> Alexis Olmos										
OFICINA SAC										

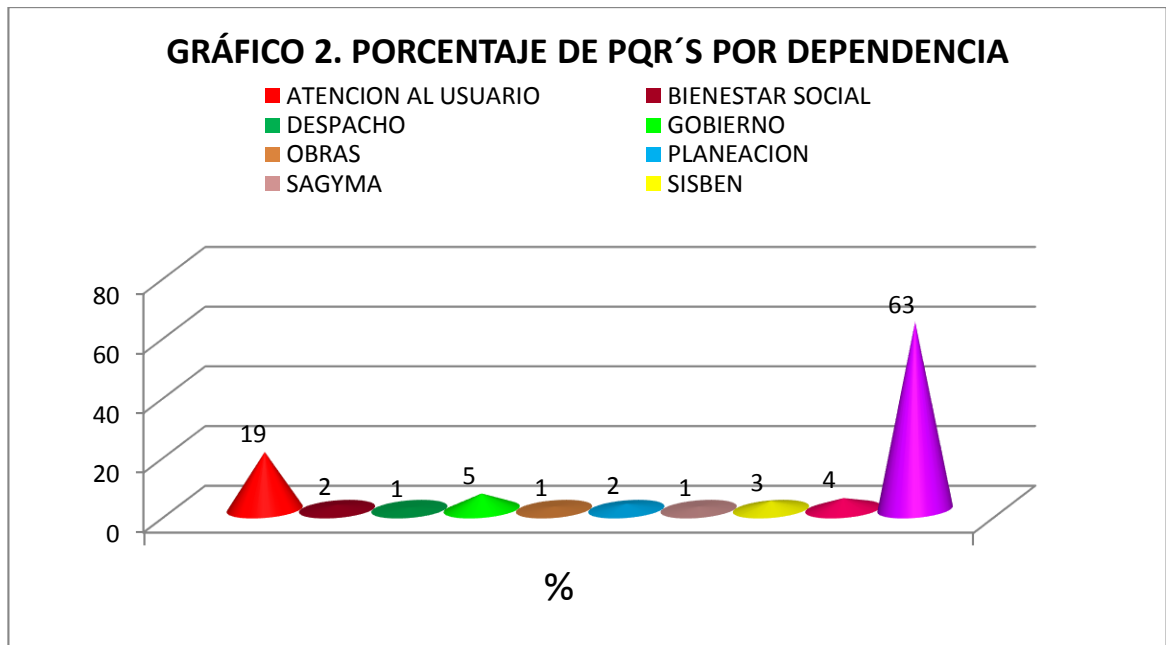


 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<b>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>  (Ley 1474 de 2011)	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<b>JEFE DE CONTROL INTERNO:</b> Ginna Milena Otálora A.	<b>PERIODO EVALUADO:</b> De Enero a Junio de 2018  <b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 16 de julio de 2018	

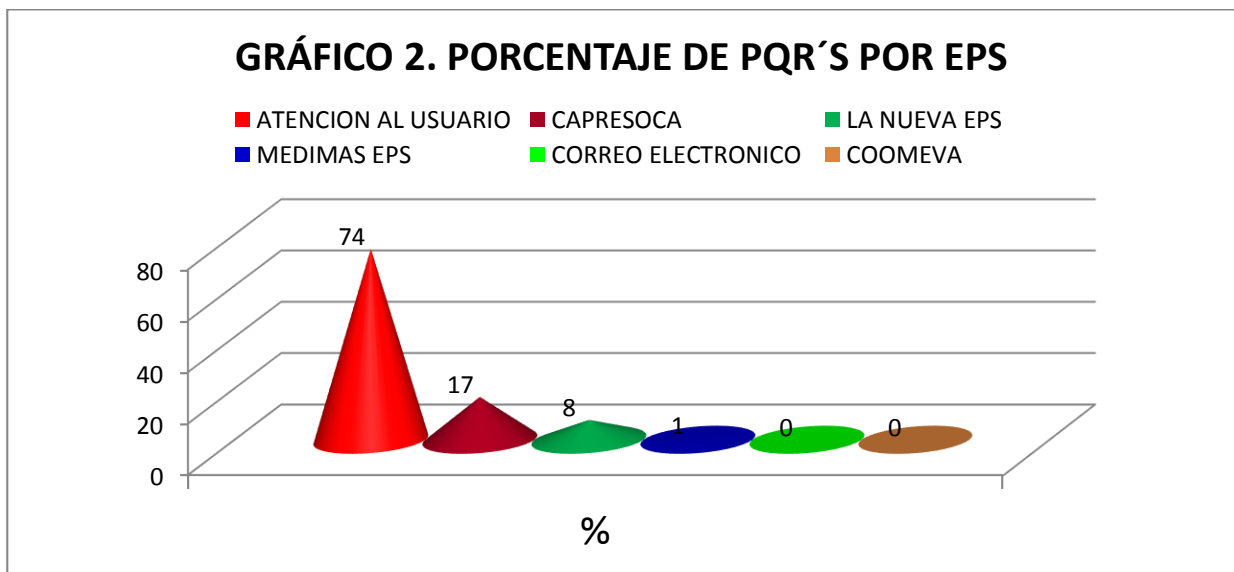
INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA															
INFORME No. 003															
AÑO 2018															
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 30 - 06- 2018															
A. DATOS ESTADÍSTICOS DEL SEMESTRE															
Por favor consigne en las casillas y de acuerdo a la descripción, 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	46	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	62	19
BIENESTAR SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	2
DESPACHO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	1
COMISARIA DE FAMILIA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
GOBIERNO	0	1	2	1	0	0	0	0	4	0	0	9	0	17	5
OFICINA DE PLANEACION	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	4	0	6	2
OFICINA SISBEN	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	9	3
SAGYMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	1
SECRETARÍA DE OBRAS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3	1
SECRETARIA DE SALUD	0	4	0	0	0	0	0	0	4	2	0	2	0	12	4
TESORERIA	0	28	14	0	0	0	10	0	3	1	0	147	0	203	63
<b>T O T A L E S</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>62</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>187</b>	<b>0</b>	<b>323</b>	<b>100</b>
<b>TOTAL CONSOLIDADO 323</b>															
QUIEN DILIGENCIA: María Teresa Rincón Vergara.															
OFICINA DE PQRS															

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p><b>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b></p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p><b>JEFE DE CONTROL INTERNO:</b> Ginna Milena Otálora A.</p>	<p><b>PERIODO EVALUADO:</b> De Enero a Junio de 2018</p> <p><b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 16 de julio de 2018</p>	



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



Elaborado por: María Teresa Rincón Vergara





Elaborado por: Ginna Otálora A. OCI

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p><b>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b></p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p><b>JEFE DE CONTROL INTERNO:</b> Ginna Milena Otálora A.</p>	<p><b>PERIODO EVALUADO:</b> De Enero a Junio de 2018</p> <p><b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 16 de julio de 2018</p>	

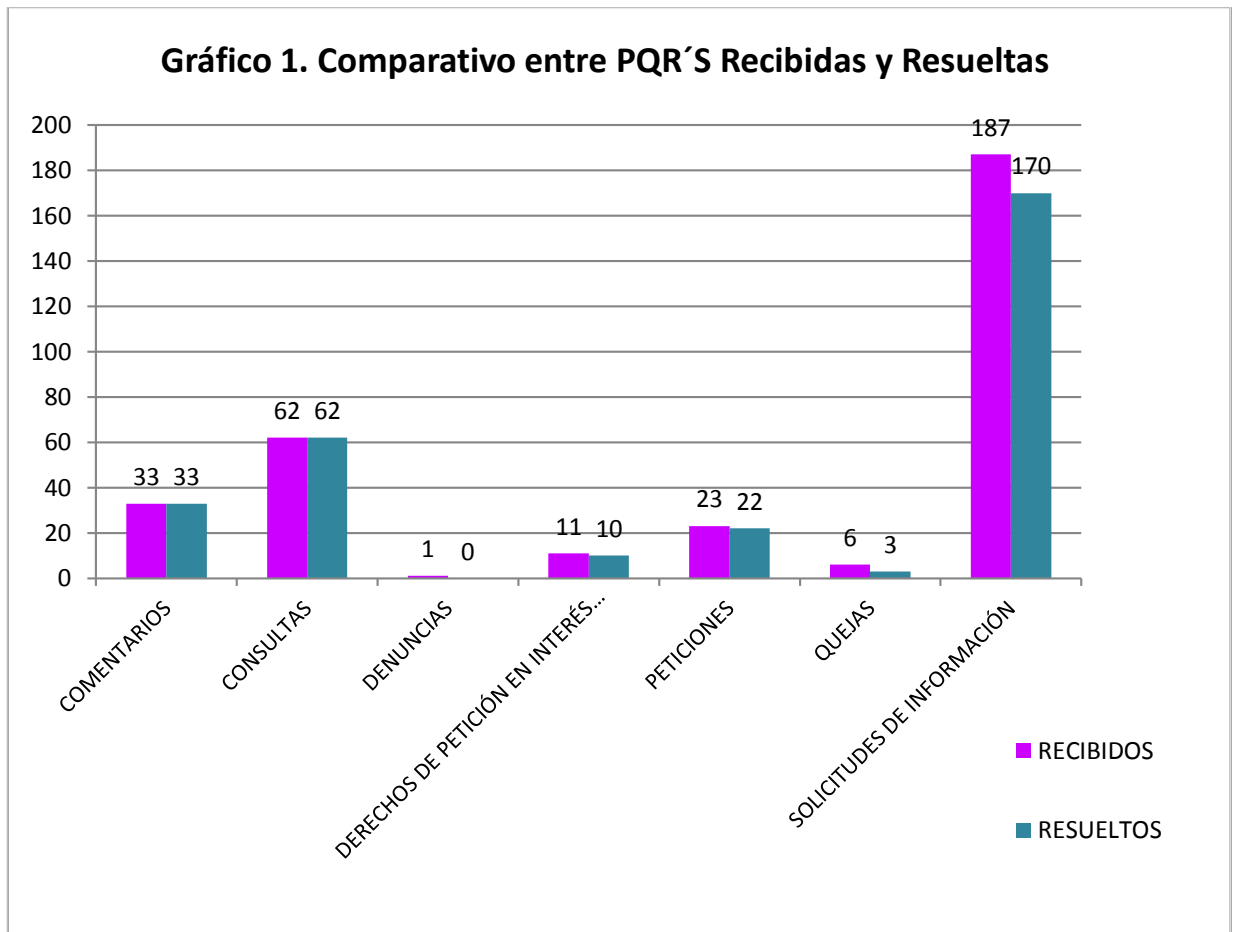
4. Consolidado por requerimiento.

INFORME CONSOLIDADO POR REQUERIMIENTO OFICINA DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2018				
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 30 DE JUNIO DE 2018				
A. DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES				
CLASE DE SOLICITUD				
DESCRIPCIÓN	RECIBIDOS		RESUELTOS	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
COMENTARIOS	33	10	33	100
CONSULTAS	62	19	62	100
DENUNCIAS	1	0	0	0
DERECHOS DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	11	3	10	91
PETICIONES	23	7	22	96
QUEJAS	6	2	3	50
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	187	58	170	91
<b>TOTALES</b>	<b>323</b>	<b>100</b>	<b>300</b>	<b>93</b>
<b>QUIEN DILIGENCIA:</b> María Teresa Rincón Vergara.				
OFICINA DE PQRS				



INFORME CONSOLIDADO POR REQUERIMIENTO OFICINA SAC PRIMER SEMESTRE DE 2018				
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 30 DE JUNIO DE 2018				
A. DATOS ESTADÍSTICOS DEL MES				
CLASE DE SOLICITUD				
DESCRIPCIÓN	RECIBIDOS		RESUELTOS	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	0	0	0	0
QUEJAS	43	26	28	17
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	125	74	125	74
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>168</b>	<b>100</b>	<b>153</b>	<b>100</b>
<b>QUIEN DILIGENCIA:</b> Alexis Olmos				
OFICINA DE SAC				

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p><b>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b></p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p><b>JEFE DE CONTROL INTERNO:</b> Ginna Milena Otálora A.</p>	<p><b>PERIODO EVALUADO:</b> De Enero a Junio de 2018</p> <p><b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 16 de julio de 2018</p>	

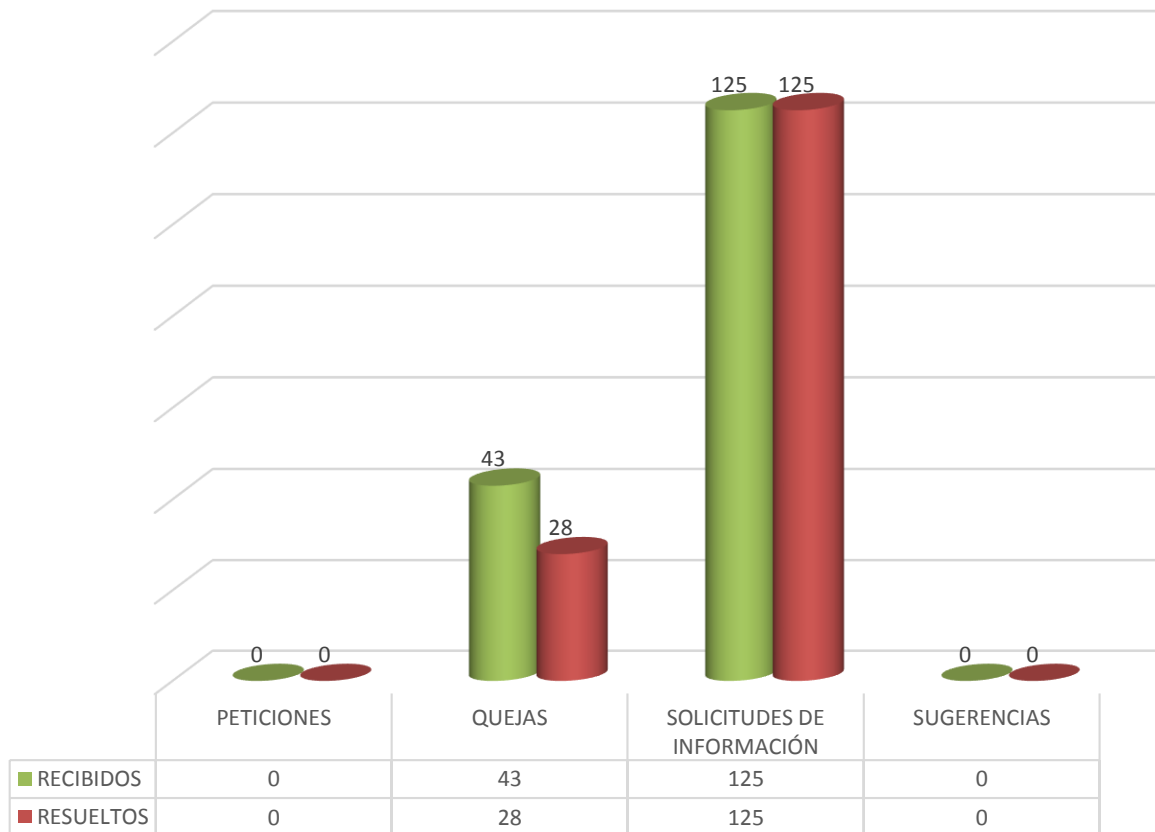
5. Consolidado por tipo de requerimiento.





Elaborado por: María Teresa Rincón Vergara

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p><b>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b></p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p><b>JEFE DE CONTROL INTERNO:</b> Ginna Milena Otálora A.</p>	<p><b>PERIODO EVALUADO:</b> De Enero a Junio de 2018</p>	
		<p><b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 16 de julio de 2018</p>

**GRAFICO 1. CONSOLIDADO POR TIPO DE REQUERIMIENTO**



Elaborado por: Oficina SAC

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<b>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>  (Ley 1474 de 2011)	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<b>JEFE DE CONTROL INTERNO:</b> Ginna Milena Otálora A.	<b>PERIODO EVALUADO:</b> De Enero a Junio de 2018  <b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 16 de julio de 2018	



## 6. Canales utilizados.

RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 30 DE JUNIO DE 2018		
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	34	11
CORREO ELECTRONICO	242	75
PAGINA WEB	10	3
PERSONALMENTE	36	11
TELÉFONO	1	0
<b>T O T A L E S</b>	<b>323</b>	<b>100</b>

Elaborado por: María Teresa Rincón Vergara

RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS OFICINA SAC		
FECHA DE CORTE DEL INFORME: 31 DE JUNIO DE 2018		
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	168	100
TELÉFONO	0	0
<b>T O T A L E S</b>	<b>168</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Oficina SAC

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p><b>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b></p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p><b>JEFE DE CONTROL INTERNO:</b> Ginna Milena Otálora A.</p>	<p><b>PERIODO EVALUADO:</b> De Enero a Junio de 2018</p> <p><b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 16 de julio 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.

 <p>Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo NIT. 800.103.659-8</p>	<p><b>INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b></p> <p>(Ley 1474 de 2011)</p>	 <p>“Por el Camino Correcto”</p>
<p><b>JEFE DE CONTROL INTERNO:</b> Ginna Milena Otálora A.</p>	<p><b>PERIODO EVALUADO:</b> De Enero a Junio de 2018</p> <p><b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 16 de julio de 2018</p>	

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:

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 Firmado**  
**GINNA MILENA OTÁLORA ARANGUREN**  
Jefe de Control Interno