



MUNICIPIO DE GALAPA  
NIT: 890102472-0

JOSE VARGAS PALACIO  
ALCALDE MUNICIPAL

INFORME PQR- ENERO A JUNIO 2012

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MARIO SERPA REYES  
JEFE DE CONTROL INTERNO

GALAPA, AGOSTO 8 DE 2012



## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCION.

1. OBJETIVOS
2. OBJETIVOS DEL TRAMITE
3. REQUISITOS PARA LLENAR UN TRAMITE
4. COMPORTAMIENTO PQR AÑO 2012.



## INTRODUCCION

Las PQR (Peticiónes, Quejas y reclamos), es una aplicación web que permite realizar el registro de las Peticiónes, Quejas y Reclamos en la Administración del Municipio de Galapa.

Las PQR se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las peticiones, quejas y reclamos que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la Alcaldía Municipal De Galapa.

### 1. OBJETIVOS

- Permite la participación ciudadana y el mejoramiento continuo dentro de la Administración.
- Recibir, tramitar y resolver de forma electrónica las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- Canalizar cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que desempeña la Entidad y el servicio que presta.

### 2. OBJETIVO DEL TRAMITE

Es un mecanismo en el que cualquier persona o entidad, podrá informar a la Administración del Municipio de Galapa, sobre alguna queja o reclamo que viole o vulnere algún derecho constitucional. Además, canaliza las sugerencias de la comunidad que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad.

### 3. REQUISITOS PARA LLENAR UN TRÁMITE

La queja o reclamo puede realizarse en forma verbal o escrita en las oficinas de la Administración, o por medio de la Página web de quejas y reclamos del Municipio, relacionando los datos personales de quien coloca la queja o reclamo y describiendo claramente la situación ocurrida o la necesidad. El denunciante puede anexar los documentos que considere puedan servir como elementos de prueba.



## 4. COMPORTAMIENTO PQR AÑO 2012

A continuación se presenta el comportamiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos del año 2012, en las diferentes oficinas de la administración.

QUEJAS RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS ENERO A JUNIO DE 2012			
OFICINA SECRETARIA DE PLANEACION	SOLUCIONADAS		2012
TIPO DE QUEJAS	SI	NO	
Certificado de estrato	X		2
Contaminación ambiental	X		1
Visita técnica cara 15 #3-271	X	X	2
Copia contrato de pavimento Petronitas	X		2
Fundación social transparencia integral	X		1
Daños en tubería de vivienda	X		1
Mantenimiento parque cruz de jubileo	X		1
Daños en vivienda Valorcon	X		1
Remoción e instalación de poste	X		1
Retiros de vía	X		1
Autopista del sol	X		2
Inspección en terreno	X		1
Solicitud	X		1
Cumplir con los requisitos de la ley 388 del 97	X		1
Copia autenticada de acto administrativo	X		1
Poste en mal estado	X		1
Inspección ocular	X		1
Plano de la obra urbanización ciudadela distrital	X		1
Autorización para división y enajenación	X		1
Estratificación de barrio	X		1
Inspección ocular	X		1
Solicitud de intervención del contrato	X		1
Firma constructora que hizo la pavimentación	X		1
Póliza de cumplimiento	X		1
Letra de la instauración del comparendo ambiental	X		1
Solicitud de permiso	X		1
Copia de actas realizadas y detalles de gastos	X		1
Visita predios	X		3
Copia de contrato	X		1
Limites geográfico y jurisdiccional	X		1
Construcción ilícita Valorcon	X		1

*¡Construyendo futuro!*

Solicitud información técnica	X		1
Solicitud de limpieza manjoles	X		1
Certificación de limites		X	1
Remoción e instalación de poste	X		1
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>41</b>

De acuerdo a las PQR reportados por la Secretaria de Planeación, desde el mes de Enero A Junio de 2012 se totalizaron 41 PQR; 39 solucionadas que representa el 95.12% de PQR solucionadas; y 2 sin solucionar que representa el 4.87% sin solucionar. La oficina de la Secretaria de Planeación se observa que lleva un folder de las PQR, es llevado por la funcionaria Enelbia Badillo Auxiliar Administrativo de la Administración.

QUEJAS RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS ENERO A JUNIO DE 2012			
OFICINA SECRETARIA DE SALUD	SOLUCIONADAS		AÑO
TIPO DE QUEJAS	SI	NO	2012
Canalización de aguas en patio vecino	X		1
Desechos fecales alrededor del patio vecino	X		1
Malos olores alrededor de la vivienda	X		1
Poza séptica en mal estado	X		1
Predios de casa grande enmontados, proliferación de vectores y roedores.	X		1
Aguas servidas	X		1
Registro de alcantarillado tapado por desperdicios.	X		1
Contaminación ambiental por arrojar materia fecal a patio	X		1
Aguas servidas	X		1
Tienda vende cerveza y así mismo orinal publico que produce malos olores.	X		1
Aguas servidas, poza séptica en mal estado	X		1
Visita ocular, orinal publico en mal estado	X		1
Aguas putrefactas, por criaderos de cerdos.	X		1
Ebanistería esta genera material, particulado y ruido con las maquinas.	X		1
Aguas residuales con materia fecal	X		1
Fogón de leña	X		1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>16</b>



*¡Construyendo futuro!*

Durante el semestre, las PQR reportados por la Secretaria de Salud, desde el mes de Enero a Junio de 2012 se totalizaron 16 PQR; 16 solucionadas que representa el 100% de PQR solucionadas; La oficina de la Secretaria de Salud se observa que lleva un folder de las PQR, y es llevado por la contratista de la Administración Maryoris Olmos Angulo.

QUEJAS RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS ENERO A JUNIO DE 2012			
OFICINA SECRETARIA DE HACIENDA	SOLUCIONADAS		AÑO
TIPO DE QUEJAS	SI	NO	2012
Peticiones	X		9
TOTAL			9

De acuerdo a las PQR observadas en la Secretaria de Hacienda, desde el mes de Enero a Junio de 2012 se totalizaron 9 PQR; 9 solucionadas que representa el 100%. La oficina de la Secretaria de Hacienda se observa que lleva un folder de las PQR, es llevado por la funcionaria Dora Rodríguez Auxiliar administrativo de la Administración.

QUEJAS RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS ENERO A JUNIO DE 2012			
OFICINA COMISARIA	SOLUCIONADAS		AÑO
TIPO DE QUEJAS	SI	NO	2012
Ninguna	0	0	0
TOTAL	0	0	0

Durante el semestre, las PQR reportada por la Comisaria, desde el mes de Enero a Junio de 2012 no presento ninguna clase de PQR, es llevado por la funcionaria Yamile Gutiérrez Auxiliar administrativo de la Administración. Las Secretarias que hacen falta por la información de las PQR, las enviaron en su debido tiempo, ya que la están consolidando.

*Original Firmado*

Mario Serpa Reyes  
Jefe de Control Interno