



MUNICIPIO DE GALAPA
NIT: 890102472-0

JOSE VARGAS PALACIO
ALCALDE MUNICIPAL

INFORME PQR- ENERO A JUNIO 2013

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MARIO SERPA REYES
JEFE DE CONTROL INTERNO

GALAPA, JULIO 31 DE 2013



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.

1. OBJETIVOS
2. OBJETIVOS DEL TRAMITE
3. REQUISITOS PARA LLENAR UN TRAMITE
4. COMPORTAMIENTO PQR AÑO 2013.



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 2013

A continuación se presenta el comportamiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos del año 2013, en las diferentes oficinas de la administración.

SECRETARIA DE PLANEACION

QUEJAS RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS ENERO A JUNIO DE 2013			
OFICINA SECRETARIA DE PLANEACION	SOLUCIONADAS		2013
TIPO DE QUEJAS:PETICIONES	SI	NO	
SOLICITUD DE TUBERIAS	X		
INSTALACION DE REFLECTORES CANDELARIA II	X		
REBOSAMIENTO DE POZAS	X		
INFORMACION SOBRE LICENCIAS	X		
CAMBIO DE ESTRATO	X		
MEDIDAS Y LINDEROS	X		
CERTIFICADO DE NOMENCLATURA	X		
COPIA DEL PROYECTO CLL 14 CRA 21	X		
INSPECCION DE LOTE	X		
MODIFICACION DE LINDEROS	X		
CERTIFICADOS DE MEDIDAS	X		
SOLICITUD DE DESALOJO	X		
CERTIFICACION DE PREDIOS	X		
ACLARACION Y SOLICITUD DE RESPUESTA	X		
VERIFICAR LINDERO Y REF. CATASTRAL	X		
COPIA DEL CONTRATO 001-2012			
SOLICITUD DE MATERIALES	X		
COPIA DE POLIZAS DE GARANTIA CONTRATO 07-2011	X		
AUXILIO DE DAMNIFICADOS	X		
VERIFICACION DE ESTRATO			
NECESIDADES BARRIO LAS MERCEDES	X		
PAVIMENTACION DE CALLES DE CANDELARIA II	X		
INDEMNIZACION POR OCUPACION DE FINCA SAN JUAN	X		
LOTE ADJUDICADOS EN EL CEMENTERIO	X		
SOLICITUD DE SHUCY PARA BASURAS COMUNITARIO	X		
REVISION DE ESTRATO CARRERA 2ª Nº 57-97	X		
REQUISITOS PARA LICENCIA DE CONSTRUCCION	X		
CERTIFICADO DE NO ALTO RIESGO	X		
CERTIFICADO DE ESTRATO	X		



COPIA DE POLIZA 09-2010		X	
MODIFICACION DE ESTRATO	X		
MODIFICACION DE ESTRATO CIUDADELA DISTRITAL	X		
CERTIFICACION JURISDICCION O LINDERO			
SOLUCCION DE MANHOL CUENCA 5ª Y 5B	X		
CAMBIO DE ESTRATO	X		
PROBLEMÁTICA POR SALIDA DE AGUA		X	
COBRO DE ALCANTARILLADO CANDELARIA II		X	
TOTAL	31	3	34

De acuerdo a las PQR reportados por la Secretaria de Planeación, desde el mes de Enero A Junio de 2013 se totalizaron 34 PQR; 31 solucionadas que representa el 91.17% de PQR; y 3 sin solucionar que representa el 8.82% sin solucionar. La oficina de la Secretaria de Planeación las PQR, es llevado por la funcionaria Enelvia Badillo Auxiliar administrativo de la Administración.

SECRETARIA GENERAL

QUEJAS RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS ENERO A JUNIO DE 2013			
OFICINA SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADAS		AÑO
TIPO DE QUEJAS: PETICIONES	SI	NO	2013
Efraín Camacho	X		1
Angel María Beltrán	X		1
Alba Ruth Loaiza	X		1
Freiman Fisher	X		1
Párroco Jaime Ortega	X		1
Osmelya ayos de Gonzales	X		1
Lenys johana Campo	X		1
Efraín Camacho	X		1
Rodrigo Martínez	X		1
Edinson roa	X		1
Jairo Bernate	X		1
William ahumada	X		1
Flor Lobo	X		1
Luz Mery Rodríguez	X		1
Luis Carlos rojas Vidal	X		1
Andrés Arzuza	X		1
Luz Mery Rodríguez	X		1
Lourdes zarate	X		1
Alma Rita Consuegra Cantillo	X		1



Henry Guzmán	X		1
TOTAL	20	0	20

Durante el semestre, las PQR reportados por la Secretaria General, desde el mes de Enero a Junio de 2013 se totalizaron 20 PQR; 20 solucionadas que representa el 100% de PQR; La oficina de la Secretaria General se observa que lleva un folder de las PQR, y es llevado por la funcionaria Mery Pérez profesional universitaria de la Administración.

SECRETARIA DE HACIENDA

QUEJAS RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS ENERO A JUNIO DE 2013			
OFICINA SECRETARIA DE HACIENDA	SOLUCIONADAS		AÑO
TIPO DE QUEJAS: SOLICITUD DE PRESCRIPCION	SI	NO	2013
ANA CARPIO GÓMEZ: solicitud de prescripción	X		1
ELIANA RODRIGUEZ solicitud de prescripción	X		1
RENE GRUMIEAUX solicitud de prescripción	X		1
RENE GRUMIEAUX solicitud de prescripcion	X		1
ISABEL MARIA BARRIOS solicitud de prescripcion	X		1
MARIA BRUN solicitud de prescripcion	X		1
RUBY ESTHER CAMACHO solicitud de prescripcion	X		1
ADOLFO LEON AGAMEZ :Petición	X		1
INES SARMIENTO: Petición	X		1
JORGE DE MOYA: Petición	X		1
MARIA ELENA PEREZ: solicitud de prescripcion	X		1
NILDA ROSA DE ORO. solicitud de prescripción	X		1
ANA DILIA TORRES solicitud de prescripción	X		1
VENANCIO GARCIA:Peticion	X		1
JAVIER LOPEZ: solicitud de prescripcion	X		1
ANGELICA M. PERALTA solicitud de prescripcion	X		1
ANGELA JIMENEZ: petición	X		1
ISABEL CUELLO: solicitud de prescripcion	X		1
ALVARO E. PEREZ solicitud de prescripcion	X		1
YOICE GUERRERO Petición	X		1
CARMEN MARIA VERGARA solicitud de prescripcion	X		1
JOSE VICENTE DEVIA solicitud de prescripción	X		1
FRANCISCO CANTILLO solicitud de prescripcion	X		1
GENOVEVA HERNANDEZ: solicitud de prescripcion	X		1
SUBSIDIADOS VILLA OLIMPICA: Petición	X		1



PEDRO GONZALO PRIETO solicitud de prescripción	X	1
JAVIER GONZALEZ solicitud de prescripción	X	1
AMELIA FANNY BELTRAN: Petición prescripción	X	1
DAMARIS GONZALEZ solicitud de prescripción	X	1
GALO GOMEZ CANTILLO solicitud de prescripción	X	1
GALO GOMEZ CANTILLO solicitud de prescripción	X	1
ORLANDO MANUEL OTERO solicitud de prescripción	X	1
ALDIN CASTRO SANJUAN solicitud de prescripción	X	1
RAFAEL PATIÑO MARENCO solicitud de prescripción	X	1
ANGELA PEREZ VEGA solicitud de prescripción	X	1
LIZETH ZAPATA CANTILLO solicitud de prescripción	X	1
ALEXANDER DE ALBA solicitud de prescripción	X	1
CARLOS C. MUÑOZ VARELA: Petición	X	1
RAFAEL MARTINEZ CERRA Petición	X	1
GIL CECIALIA BADILLO solicitud de prescripción	X	1
JOSE FRANCISCO OSORIO solicitud de prescripción	X	1
ORIETA CAVIEDES CRESPO solicitud de prescripción	X	1
JAIME M. PEREZ solicitud de prescripción	X	1
JAIME M. PEREZ solicitud de prescripción	X	1
VICTORIA MARIA ARRIETA solicitud de prescripción	X	1
ZENON GERALDINO LOPEZ Petición	X	1
DIVA DE LA ROSA OJEDA solicitud de prescripción	X	1
NURYS LLANOS BARRIOS solicitud de prescripción	X	1
RUBY CAMACHO CORONADO Petición	X	1
MARBE LUZ MANZUR C solicitud de prescripción	X	1
FERNANDO MEZA BARROS solicitud de prescripción	X	1
ESTHER ROMO DE MOLINA solicitud de prescripción	X	1
JOSE MARTIN SERRANO solicitud de prescripción	X	1
LUIS ENRIQUE OLIVEROS solicitud de prescripción	X	1
CARMEN ALICIA ORELLANO solicitud de prescripción	X	1
MARGARITA VARGAS DE LA ROSA petición	X	1
PAULINO GUTIERREZ DE LA HOZ solicitud de prescripción	X	1
YANKY OMAR MORALES CABRERA solicitud de prescripción	X	1
RUBEN DARIO FONCECA NIETO solicitud de prescripción	X	1
CARLOS JULIO BELTRAN PAEZ solicitud de prescripción	X	1
CASTO MIGUEL GOMEZ CARPIO solicitud de prescripción	X	1
MANUEL COBA G solicitud de prescripción	X	1
RAMON GOMEZ G solicitud de prescripción	X	1
MIGUEL ANTONIO AHUMADA solicitud de prescripción	X	1
YICED PAOLA LOPEZ solicitud de prescripción	X	1



AIDA ESTER DE LA HOZ Petición	X	1
KARLA RAMOS ZARATE solicitud de prescripcion	X	1
GILDARDO GONZALEZ MONTOYA solicitud de prescripción	X	1
HULDEGARDO ORELLANO solicitud de prescripcion	X	1
MELQUIADES RODELO GARCIA solicitud de prescripcion	X	1
JULIA SERRANO MONSALVO solicitud de prescripcion	X	1
RAMON GOMEZ DIAZ solicitud de prescripción	X	1
RAUL VERGARA OSORIO solicitud de prescripcion	X	1
PEDRO LUIS DE ALBA solicitud de prescripcion	X	1
MARIA DE ORO OJEDA solicitud de prescripcion	X	1
MELIDA MAZA GUERRERO solicitud de prescripcion	X	1
MERCEDES MON TRES PALACIOS solicitud de prescripcion	X	1
MELQUIADES RODELO GARCIA solicitud de prescripcion	X	1
JORGE LUIS DEL VALLE BLANCO solicitud de prescripcion	X	1
JORGE LUIS DEL VALLE BLANCO solicitud de prescripción	X	1
DENYS SANDOVAL ESQUIAQUE solicitud de prescripcion	X	1
MARTHA DUQUE QUINTERO solicitud de prescripcion	X	1
EDITH TOVAR C solicitud de prescripcion	X	1
NIEVES ORELLANO solicitud de prescripcion	X	1
LUIS ALBERO CELIS OJEDA solicitud de prescripcion	X	1
BERTHA DE BUELVAS MORALES solicitud de prescripción	X	1
DAYANA VILLANUEVA CORONADO solicitud de prescripcion	X	1
FRANCISCO VELANDIA SOLANO solicitud de prescripcion	X	1
EDWIN DE LA TORRE DE LA CRUZ solicitud de prescripcion	X	1
EDWIN DE LA TORRE DE LA CRUZ solicitud de prescripcion	X	1
NAYIBE MARIA GOMEZ BARRIOS solicitud de prescripcion	X	1
BELKIS GOMEZ MARIN solicitud de prescripcion	X	1
JENIFER ACOSTA solicitud de prescripcion	X	1
EDILSA ISABEL VALLE CABARCAS solicitud de prescripcion	X	1
EDILSA ISABEL VALLE CABARCAS solicitud de prescripción	X	1
JUAN CARLOS PALMA solicitud de prescripcion	X	1
NUBIA ESCOLAR ECHEVERRIA solicitud de prescripcion	X	1
NUBIA ESCOLAR ECHEVERRIA solicitud de prescripcion	X	1
ERIBERTA LEMUS solicitud de prescripcion	X	1
ISAIAS JESUS PAJARO SIERRA solicitud de prescripcion	X	1
ROBERTO GOMEZ solicitud de prescripcion	X	1
MARIA CORRO BELTRAN solicitud de prescripcion	X	1
ENEIDA AHUMADA FERRER solicitud de prescripcion	X	1
ORLANDO BADILLO DE MOYA solicitud de prescripcion	X	1
STICK DE ABIANTUN ESCOLAR solicitud de prescripción	X	1
MARIBEL SARRUF solicitud de prescripcion	X	1



JORGE PEREZ solicitud de prescripcion	X	1
LUZ MARINA BARRAGAN solicitud de prescripcion	X	1
MIGUEL DE JESUS DE ALBA OJEDA solicitud de prescripcion	X	1
ORLANDO PEREZ CONTRRAS solicitud de prescripcion	X	1
JOSE ANTONIO SEGBRE BERARDINELLI Petición	X	1
SILENE GERALDINO LOPEZ solicitud de prescripción	X	1
HERNANDO BADILLO BARRIOS solicitud de prescripcion	X	1
NELSON DE LA ROSA PEREZ solicitud de prescripción	X	1
ONEIDIS PARRA CARDENAS solicitud de prescripcion	X	1
JUDITH GARCIA ALONSO solicitud de prescripción	X	1
SHILA RACEDO CANTILLO solicitud de prescripcion	X	1
LIDA ACOSTA solicitud de prescripcion	X	1
MARIANA MEZA HERRERZ solicitud de prescripción	X	1
DOLORES HERNANDEZ PADILLA solicitud de prescripcion	X	1
NICOLAS MALDONADO CASTRO solicitud de prescripcion	X	1
NEYLY TEHERAN solicitud de prescripcion	X	1
Richard L.Brow solicitud de prescripcion	X	1
IBETH EMILCE MARCELES SILVA solicitud de prescripcion	X	1
NILSON JOSE GUERRERO TOVAR solicitud de prescripción	X	1
DAVID ARIZA LLANOS Petición	X	1
DAVID ARIZA LLANOS Petición	X	1
SGTO MANUEL ANTONIO GUERRERO SOLICITU DE RECURSOS Y PRESUPUESTO ACTUAL	X	1
MG CARMEN GALLARDO REMISION DE OFICIO ENVIADO POR GASES DEL CARIBE SUSPENSION DE ACOMETIDA	X	1
JAVIER HERNANDEZ SOLICITUD VERBAL DE COPIAS DE AUDITORIA VIGENCIA 2011	X	1
TELEFONICA DERECHO DE PETICION COPIAS - NORMATIVA VIGENTE DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO PARA EL AÑO GRAVABLE 2013	X	1
EXXON MOBIL DE COLOMBIA SOLICITUD DE DOCUMENTOS PARA GIRO SOBRETASA A LA GASOLINA	X	1
LUZ MERY RODRIGUEZ SOLICITUD REVISION DE PAGOS PENSION Sra. MARIA BETTY GONZALEZ URREA	X	1
CARLOS ARTURO ROMERO SOLICITUD REVISION DE PAGOS PENSION Sra. MARIA BETTY GONZALEZ URREA	X	1
HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA SOLICITUD DE INFORMACION PARA LA LIQUIDACION DEL IMPUESTO	X	1
FRANCISCO CANTILLO MARIN DERECHO DE PETICION	X	1
FONDO NACIONAL DEL AHORRO REQUERIMIENTO INCUMPLIMIENTO	X	1
REPORTE DE CESANTIAS	X	1
TOTAL	138	138



De acuerdo a las PQR observadas en la Secretaría de Hacienda, desde el mes de Enero a Junio de 2013 se totalizaron 138 PQR; 138 solucionadas que representa el 100%. se observa que en el total de las PQR hay 17 derechos de petición que representa 12.31% del total de las PQR. La oficina de la Secretaría de Hacienda se observa que lleva un folder de las PQR, es llevado por la funcionaria Zuly Aponte Auxiliar administrativo de la Administración.

COMISARIA

QUEJAS RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS ENERO A JUNIO DE 2013			
OFICINA COMISARIA	SOLUCIONADAS		AÑO 2013
	SI	NO	
TIPO DE QUEJAS			
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 2013 no presento ninguna clase de PQR, es llevado por la funcionaria Yamile Gutiérrez Auxiliar administrativo de la Administración.

SECRETARIA DE SALUD

QUEJAS RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS ENERO A JUNIO DE 2013			
OFICINA SECRETARIA DE SALUD	SOLUCIONADAS		AÑO 2013
	SI	NO	
TIPO DE QUEJAS: QUEJAS			
Farmacia MEDI-HOS, no me entregaron los medicamentos (Quetiapina-mematina). Destinados para el tratamiento de alzheimer. MARTHA CAMACHO	X		1
Farmacia MEDI-HOS, no me entregaron los medicamentos (feniotina sódica). SARITA ESCOBAR	X		1
Inconformidad del servicio en la ESE centro de salud en el area de citología. ELIZABETH HICAPIE	X		1
Inconformidad del servicio en la ESE centro de salud en el area de las citas. MARIA DEL ROSARIO BARRANCO	X		1
Inconformidad del servicio en la ESE centro de salud en el area de las de curación y odontología. LUIS HERNANDEZ	X		1
La oficina de la ESPS mutual ser esta cerrada y no avisan. Usuarios afiliados a ESPS mutual ser	X		1
La oficina de la ESPS mutual ser esta cerrada y no avisan. LEIREN GUERRERO afiliada de ESPS MUTUAL SER	X		1
La oficina de la ESPS mutual ser esta cerrada y no avisan. YAMILE PETRO afiliada de ESPS mutual ser	X		1
Solicitud apoyo tratamiento psicológico para mi hijo. YESENIA		X	1



RAMOS "mama"			
Inconformidad en el servicio prestado en la oficina de la ESPS mutual ser. MARTHA VALENCIA	X		1
La farmacia PHARMA-SER de la ESPS mutual ser me dejo pendientes la mitad de mi tratamiento "paciente convulsivo".JOSE GARCIA HERNANDEZ	X		1
Inconformidad del servicio en el ESE centro de salud en el area de las citas. MARIA ECHAVARRIA	X		1
Inconformidad del servicio en el ESE centro de salud en el area de las de facturación. ZAIDA NOGUERA	X		1
Inconformidad del servicio en la oficina de la EPSS BARRIOS UNIDOS demora en la entrega de ordenes de exámenes. Usuaría en estados de embarazo VANESA MARTINEZ	X		1
Solicitud para un cambio de ordenes en la EPSS BARRIOS UNIDOS. BADILVA SANDOVAL	X		1
Demora en la autorización de ordenes EPSS MUTUAL SER. ELOISA ROA	X		1
Incumplimiento en la prestación de servicio en la EPSS BARRIOS UNIDOS. KAREN GUETTE	X		1
Animales en via publica. JUNTA DE ACCION COMUNAL BARRIO CANDELARIA II	X		1
Inspección a la institución francisco de paula Santander	X		1
Derrame de aguas residuales pro vecinos. VICTOR CASTILLA	X		1
Vertimientos de aguas residuales. COMUNIDAD DE MUNDO FELIZ I	X		1
Desbordamiento de arroyos. JUNTA DE ACCION COMUNAL BARRIO EL CARMEN		En seguimiento	1
Manjoles rebosados calle 3° No 16b-39y krr 16b.ROSA QUIJANO	X		1
Manjoles rebosados calle 8 y 10 EL CARMEN. FLORENTINO CUELLO	X		1
Manjoles rebosados Calle 3 krr16 LOA CARRUAJES. COMUNIDAD DE LOS CARRUAJES	X		1
Perjuicios por generación de humo. KARIN GUTIERREZ	X		1
Empresa biodiesel vertimientos de aguas residuales. JUNTA DE ACCION COMUNAL CANDELARIA II derecho de petición	X		1
TOTAL	25		25

De acuerdo a las PQR observadas en la Secretaria de Salud, desde el mes de Enero a Junio de 2013 se totalizaron 25 PQR; 23 solucionadas que representa el 92%. Se observa que en el total de las PQR hay 1 derechos de petición que representa 0.041% del total de las PQR La oficina de la Secretaria de Salud, se observa que lleva un folder de las PQR, es llevado por la contratista de la Administración Yumara de Alba.

Mario Serpa Reyes
Jefe de Control Interno
Original Firmado

CONTROL INTERNO



República de Colombia
Departamento del Atlántico

Alcaldía de
Galapa

¡Construyendo futuro!