



MUNICIPIO DE GALAPA  
NIT: 890102472-0

JOSE VARGAS PALACIO  
ALCALDE MUNICIPAL

INFORME PQR- JULIO A DICIEMBRE 2012

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MARIO SERPA REYES  
JEFE DE CONTROL INTERNO

GALAPA, ABRIL 8 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 2012

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

QUEJAS RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS JULIO A DICIEMBRE DE 2012			
OFICINA SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADAS		2012
TIPO DE QUEJAS	SI	NO	
estado de los contratos administración y manual funciones de algunos funcionarios	X		1
Reporte cargo comisión nacional del servicio civil	X		1
Solicitud documentos	X		1
Solicitud certificado practicas	X		1
Nombre empleados de nomina	X		1
Solicitud documentos	X		1
Certificación laboral	X		1
Solicitud documentos	X		1
Solicitud documentos	X		1
Solicitud documentos	trasladado a planeación resuelto		1
Solicitud informacion	X		1
Solicitud certificación	X		1
Solicitud certificación	X		1
Solicitud certificación	X		1
Solicitud utilización lista cnsc	X		1
Traslado a electricaribe queja	X		1
Traslado inspección de policía	X		1
Inclusión programas de vivienda	X		1
Inclusión programas de vivienda	X		1
Solicitud no adjudicación vivienda	X		1
Inclusión programas de vivienda	X		1
Mejorar condiciones de convivencia baño publico	X		1
Informacion contratación	X		1
Solicitud documentación	X		1
Solicitud documentos	X		1
Solicitud documentos informacion laboral	X		1



¡Construyendo futuro!

Solicitud documentos	X		1
Solicitud documentos	X		1
Solicitud documentos hoja de vida	X		1
Solicitud certificación	X		1
Solicitud documentos	X		1
Inclusión programas de vivienda	X		1
Inclusión programas de vivienda	X		1
Problemática de convivencia	X		1
Solicitud documentos	X		1
Solicitud documentos	X		1
Medidas de convivencia	X		1
Certificación laboral	X		1
Solicitud informacion	X		1
Medidas de convivencia pueblito nuevo	X		1
Recepción de denuncia penal	X		1
Solicitud utilización lista de elegibles	X		1
Solicitud certificados inhumación	X		1
Certificación contratación	X		1
Solicitud pago retroactivo	X		1
Solicitud certificación	X		1
Solicitud documentación	X		1
Solicitud	X		1
Certificación laboral	X		1
Solicitud informacion funcionario	X		1
Informacion comunidad mokana	X		1
Informacion laboral de funcionarios	X		1
Informacion laboral	TRASLADO SECRETARIA DE TRANSITO		1
Queja convivencia	TRASLADO INSPECCION DE POLICIA		1
Queja	X		1
Derecho de petición	TRASLADO A ARP SURA		1
Queja	X		1
Derecho de petición	X		1
Derecho de petición	TRASLADO A JUAN CARLOS		1
Solicitud	X		1
Búsqueda de archivo	X		1
Tramite bono pensional	X		1
Solicitud documentos	X		1



Derecho de petición	X		1
Solicitud	REMISION SEC. DE TRANSITO		1
Derecho de petición	X		1
Solicitud	X		1
Solicitud apoyo dps	REMISION DPS		1
Búsqueda de archivo	X		1
Derecho de petición	X		1
Queja	TRASLADO A INSPECCION DE POLICIA		1
Búsqueda de archivo	X		1
Solicitud	X		1
Derecho de petición	X		1
Respuesta solicitud	X		1
Derecho de petición	X		1
Derecho de petición	X		1
Solicitud	TRASLADO SENA		1
Búsqueda de archivo	X		1
Búsqueda de archivo	X		1
Búsqueda de archivo	X		1
Derecho de petición	X		1
Búsqueda de archivo	X		1
Documentos	X		1
Derecho de petición	X		1
Búsqueda de archivo	X		1
Derecho de petición	X		1
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>		<b>87</b>

De acuerdo a las PQR reportados por la Secretaria General, desde el mes de Febrero a Noviembre de 2012 se totalizaron 87 PQR; 78 solucionadas que representa el 89.65% de PQR solucionadas; y 9 que representan el 10.34% que fueron enviadas a las diferentes Secretaria de la Administración. La oficina de la Secretaria General; se observa que las PQR son llevadas por la funcionaria Merys Pérez Bonfante Profesional Universitario de la Administración.



QUEJAS RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS JULIO A DICIEMBRE DE 2012			
OFICINA SECRETARIA DE SALUD	SOLUCIONADAS		AÑO 2012
	SI	NO	
TIPO DE QUEJAS-SANEAMIENTOS			
aguas servidas	X		1
Cría de animales	X		1
Aguas residuales malos olores	X		1
Aguas residuales	X		1
Falta poza séptica	X		1
Deslizamiento terreno	X		1
Casa grande, carruajes piragua	X		1
Aguas residuales	X		1
Aguas residuales		X	1
Registro mal estado	X		1
Orinal publico	X		1
Mala conexión poza séptica		X	1
Grandes aguas residuales	X		1
Vecino arroja materia fecal	X		1
Acumulación de inservibles		X	1
Aguas negras		X	1
Malos olores planta orinal	X		1
Malos olores	X		1
Poza séptica mal estado		X	1
Ebanistería produce polvo	X		1
Contaminación auditiva	X		1
Aguas residuales	X		1
Aguas residuales	X		1
Aguas residuales	X		1
Orinal en via publica	X		1
Aguas residuales y animales	X		1
Aguas residuales	X		1
Poza séptica mal estado		X	1
Malos olores	X		1
Invasión de animales	X		1
Letrina en mal estado		X	1
Aguas residuales	X		1
Aguas residuales		X	1
Queja de animales	X		1
Mal estado	X		1
Aguas residuales	X		1



Aguas residuales		X	1
Aguas servidas	X		1
Cición en leña		X	1
Cición en leña		X	1
Aguas residuales		X	1
Aguas residuales via publica		X	1
Aguas residuales		X	1
Aguas residuales	X		1
Elaboran carbón		X	1
Mala Disposición residuos Sólidos		X	1
Aguas estancadas en el patio		X	1
Escombros Patio	X		1
Aguas residuales calle	X		1
Contaminación auditiva	X		1
Poza séptica en mal estado		X	1
Cocina leña		X	1
No tienen baño-cocinan leña		X	1
Manjoles Rebozados		X	1
Elaboración de carbón		X	1
No conexión alcantarillado		X	1
Poza séptica rebozada		X	1
Aguas rebozadas manjoles	X		1
Aguas rebozadas manjoles		X	1
Manjoles rebozados	X		1
Basurero cielo abierto		X	1
Aguas residuales funeraria	X		1
Mal aseo de mascotas		X	1
letrina		X	1
Garrapatas perros	X		1
Queja de animales	X		1
Cilindro de gas area Urbana		X	1
Queja de animales		X	1
No existe poza séptica		X	1
Aguas servidas poza séptica		X	1
Aguas servidas		X	1
Queja perros vía publica		X	1
Aguas servidas vía publica		X	1
Aguas servidas vía publica		X	1
Queja de animales	X		1
Aguas negras vía publica		X	1
Ratas	X		1





Aguas negras vía publica		X	1
Aguas servidas		X	1
Ruido establecimiento la piedra		X	1
Poza séptica rebosada	Traslado planeación		1
Poza séptica mal estado		X	1
Poza séptica mal estado		X	1
Poza séptica		X	1
TOTAL	41	43	84

Durante el semestre, las PQR reportados por la Secretaria de Salud, desde el mes de Julio A Diciembre de 2012 se totalizaron 84 PQR-Saneamientos; 41 solucionadas que representa el 48.80% de PQR; 43 no solucionadas que representa el 51.19% de PQR. Se traslado una petición a la oficina de Planeación para su solución. 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 JULIO A DICIEMBRE DE 2012			
OFICINA SECRETARIA DE SALUD	SOLUCIONADAS		AÑO 2012
	SI	NO	
TIPO DE QUEJAS-SAC			
Demora en la prestación del servicio, retardo en entrega de órdenes.	X		1
Demora en la entrega de medicamentos farmacia medios.	X		1
Retardo en la entrega de órdenes autorizada para oftalmología menor de 9 años.	X		1
Demora en la prestación del servicio. Retardo en la entrega de ordenes	X		1
Mala atención con los usuarios cuando van a buscar alguna información.	X		1
La farmacia no le entrego los medicamentos completos de la formula.	X		1
Demora en la atención de la prestación del servicio. Retardo de órdenes.	X		1
Demora en la prestación del servicio, mala atención y mala información con los	X		1



usuarios.			
Demora en la prestación del servicio, retardo en la entrega de órdenes autorizadas para especialistas.	X		1
Retardo en la entrega de ordenes menos de 2 años	X		1
Retardo en la entrega de órdenes, y exámenes especializados	X		1
Demora en la prestación del servicio, retardo en la entrega de órdenes.	X		1
Retardo en la entrega de ordenes autorizadas para pediatría.	X		1
Demora en la prestación de servicio.	X		1
Retardo de órdenes a especialistas	X		1
Queja por mala prestación del servicio, retardo de ordenes	X		1
Demora en la prestación del servicio	X		1
No entregan ordenes autorizadas.	X		1
Poza séptica	X		1
TOTAL	19		19

Durante el semestre, las PQR reportados por la Secretaria de Salud, desde el mes de Julio A Diciembre de 2012 se totalizaron 19 PQR-SAC; 19 solucionadas que representa el 100% de PQR; 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 JULIO A DICIEMBRE DE 2012			
OFICINA SECRETARIA DE SALUD	SOLUCIONADAS		AÑO
TIPO DE QUEJAS-DERECHOS DE PETICION	SI	NO	2012
Atención Salud Adulto Mayor	X		1
Actividades POA 2011	X		1
Solicitud de Carnet Régimen Subsidiado	X		1
Estadero sin Baño	X		1
Información Proyectos salud	X		1
Pavimento Roto y Aguas Estancadas Barrio la Candelaria	X		1
Retiros Aire Acondicionado ESE	si		1
TOTAL	7		7



*¡Construyendo futuro!*

Durante el semestre, las PQR reportados por la Secretaria de Salud, desde el mes de Julio A Diciembre de 2012 se totalizaron 7 PQR-Derecho de Petición; 7 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 JULIO A DICIEMBRE DE 2012			
OFICINA SECRETARIA DE HACIENDA Y PLANEACION	SOLUCIONADAS		AÑO
TIPO DE QUEJAS	SI	NO	2012
Peticiones			
Quejas			
TOTAL			

La Secretaria de Hacienda y Planeación, No presentron PQR correspondiente a este periodo. Se le envió vía email el 15/02/2013 solicitándole la información.

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 Julio a Diciembre de 2012 no presento ninguna clase de PQR, es llevado por la funcionaria Yamile Gutiérrez Auxiliar administrativo de la Administración.

*Original Firmado*

Mario Serpa Reyes  
Jefe de Control Interno