



**ALCALDIA MUNICIPAL DE GALAPA**  
**NIT: 890102472-0**

**INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS “PQR’S”  
VIGENCIA I SEMESTRE 2014**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**DAVID ALEJANDRO CONEO SALGADO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Galapa 1 de Agosto de 2014

“Por Un Control Eficaz y Efectivo”



Galapa, Atlántico, 01 de Agosto de 2014

Señor:

**JOSE FERNANDO VARGAS PALACIO**  
AREA DE DIRECCION  
Alcalde Municipal de Galapa

**REF: Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos Alcaldía Municipal de Galapa Primer Semestre de 2014**

Respetado Doctor:

La oficina de Control Interno de la Alcaldía de Galapa dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, presenta al Despacho del señor Alcalde el informe semestral de las peticiones, quejas, reclamos, que recibió la Administración de Galapa durante el Primer Semestre del año 2014.

Dentro de los mecanismos de participación ciudadana establecidos por la Alcaldía Municipal de Galapa, se encuentra la recepción de todas y cada una de las peticiones por secretaria general así como las presentadas en el portal web el link "[http://www.galapa-atlantico.gov.co/formulario\\_PQR.shtml](http://www.galapa-atlantico.gov.co/formulario_PQR.shtml)", lugares en los cuales las personas interesadas pueden presentar sus solicitudes con el fin de obtener una respuesta oportuna y contundente.

En el contenido del presente documento se relaciona la cantidad de peticiones por cada Area de Control dentro de la Administración Municipal con el fin de determinar los puntos críticos identificados por los usuarios.

Igualmente a través de gráficas se determinará el grado de cumplimiento en las respuestas a las peticiones y así identificar debilidades que permitan coadyuvar a las unidades de decisión de Alcaldía de Galapa para formular las respectivas acciones correctivas a que haya lugar.

**DAVID ALEJANDRO CONEO SALGADO**

Jefe Oficina de Control Interno  
Alcaldía de Galapa - Atlántico





## 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.

## OBJETIVOS

- Permite la participación ciudadana y el mejoramiento continuo dentro de la Administración.
- Recibir, tramitar y resolver de forma electrónica o física 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.

## OBJETIVO DEL TRÁMITE

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.

### 1. 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, esto a su vez reglamentado por la resolución No 126 del 23 de Abril de 2014 "por medio del cual se adopta el manual operativo de atención al ciudadano, peticiones, quejas y reclamos "P.Q.R" de la Alcaldía de Galapa", en este se encuentra el procedimiento de atención y recepción de cualquier tipo de solicitud ,



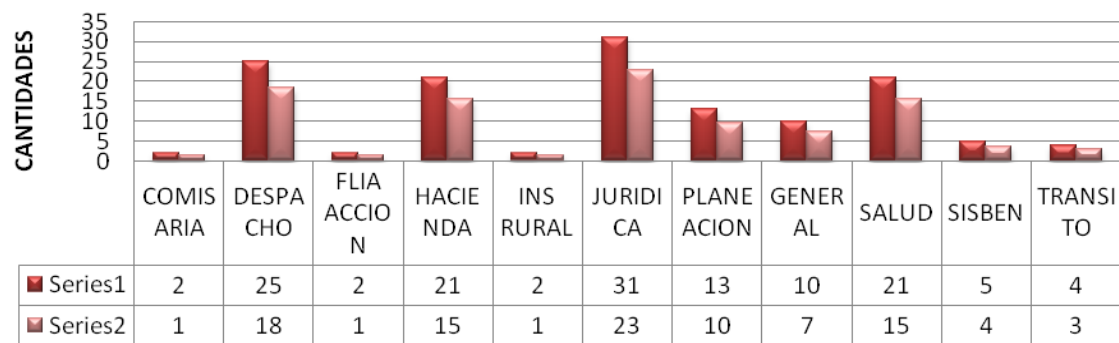
petición o queja, las cuales son del resorte de la Administración Municipal y que la respuesta objeto de contesta pertenece a los procesos internos de la misma, aportando con cada una de las solicitudes, la verificación de como se llevan los procesos internos de acuerdo a la venta de un servicio al cliente externo.

## 2. COMPORTAMIENTO PQR AÑO 2014

A continuación se presenta el comportamiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos del año 2013, en las diferentes oficinas de la administración decepcionadas por la secretaria General, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2014.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	NIVEL %
COMISARIA	2	1
DESPACHO	25	18
FLIA ACCION	2	1
HACIENDA	21	15
INS RURAL	2	1
JURIDICA	31	23
PLANEACION	13	10
GENERAL	10	7
SALUD	21	15
SISBEN	5	4
TRANSITO	4	3
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>100</b>

### RADICACION PQR ALCALDIA DE GALAPA I SEMESTRE 2014





**CLASIFICACION DE PQR'S POR DEPENDENCIAS**

Las PQR recibidas en el primer semestre de la vigencia 2014 están distribuidas por secretarías dado a lo solicitado, teniendo como base 136 solicitudes recibidas en secretaría general la cual le dio traslado a cada área de interés así:

DEPENDENCIA:		SECRETARIA DE PLANEACION MUNICIPAL			
		TRAMITADAS		ESTADO/OBSERVACIONES	FECHA TRAMITE -1 SEMESTRE 2014
RADICADO	TIPO DE QUEJA O PETICION	SI	NO		
.024	MANUEL ALTAMAR ZARTA	x			ENERO
	JANS WOLTMAN	X		PETICION VERBAL	ENERO
156	RAFAEL FERNANDEZ	X			ENERO
312	MARTHA GOMEZ	X			ENERO
609	RICHARD BARRIOS	X			ENERO
	DAGOBERTO TORRES	X		PETICION VERBAL	ENERO
	RAMIRO LLANOS	X		PETICION VERBAL	FEBRERO
	GERMAN PADILLA	X		PETICION VERBAL	FEBRERO
1539	CARLOS MESINO	X			MARZO
	BALTAZAR MENDOZA	X		PETICION VERBAL	MARZO
	DONALDO DE ALBA	X		PETICION VERBAL	MARZO
	HENRY GUZMAN	X		PETICION VERBAL	MARZO
1716	JOSE VICTOR MAIGUEL	X			MARZO
	EMERITA BOHORQUEZ	X		PETICION VERBAL	ABRIL
	MARCOS MENDOZA	X		PETICION VERBAL	MAYO
3663	ANTONIO DIAZ	X			MAYO
3693	RUBY VEGA PLATA	X			MAYO
3737	SAMUEL GUN BARRAZA	X			JUNIO
3973	LILIA HERNANDEZ	X			JUNIO
4311	DIOSER DUQUE	X			JUNIO
4310	LIDIS MARTINEZ	X			JUNIO
4469	SERGIO CAMACHO			EN PROCESO	JUNIO
4542	HENRY GUZMAN			EN PROCESO	JULIO
4541	HENRY GUZMAN			EN PROCESO	JULIO
4515	JOSE RESTREPO			EN PROCESO	JULIO

Solicitudes Radicadas	25
Solicitudes Tramitadas	21
Solicitudes Sin Resolver o en proceso	04



Tipo de Gestion	Peticiones
Promedio PQR resueltas	84.00%
Promedio PQR en proceso / sin resolver	16.00%

La oficina de la Secretaria de Planeación las PQR, es llevado por la funcionaria Enebia Badillo Auxiliar administrativo de la Administración.

**DEPENDENCIA:****HACIENDA**

RADICADO	TIPO DE QUEJA O PETICION	TRAMITADAS/RESPONDIDAS		ESTADO/OBSERVACIONES	FECHA TRAMITE -1 SEMESTRE 2014
		SI	NO		
043	MARIO DE LA ROSA BLANCO	X		DERECHO DE PETICION ÉXITO ZOFIA	ENERO
0166	ARGOS	X		SOLICITUD DE INFORMACION TRIBUTARIA	ENERO
0302	HALLIBURTON	X		SOLICITUD INFORMACION	ENERO
088	LIGIA VIRGINIA CITA VELANDIA	X		DERECHO DE PETICION BANCO DE BOGOTA	ENERO
0303	HUAWEI	X		DERECHO DE PETICION	ENERO
0339	CABLEVISTA	X		SOLICITUD DOCUMENTOS	ENERO
12366	CONTRALORIA			CONTROL DE ADVERTENCIA # 16/ REMITIDO A SECRETARIA GENERAL	ENERO
11928	CONVENIO 387-2011	X		DERECHO DE PETICION/ FUE REMITIDO A PLANEACION	ENERO
0328	JUAN VASQUEZ (ISAGEN)	X		DERECHO DE PETICION	ENERO
0542	HENRY CALDERON/ MOVISTAR	X		DERECHO DE PETICION	ENERO
0879	MARLENE CATAÑO	X		PRESCRIPCION	FEBRERO
0934	VICTOR MEZA	X		PRESCRIPCION	FEBRERO
1034	MILENA GARCIA	x		PRESCRIPCION	FEBRERO
1024	BORIS BONETT	X		PRESCRIPCION	FEBRERO
1087	DAVID VILLARREAL	X		SOLICITUD	FEBRERO
1100	ORLANDO BADILLO	X		SOLICITUD	FEBRERO
1096	MARELBIS PEREZ	X		SOLICITUD DESCUENTO	FEBRERO
1183	CONTRALORIA	X		ACTUACION ESPECIAL RECURSO REGALIAS/PLANEACION	
0885	LUIS PRADA	X		SOLICITUD INFORMACION	FEBRERO
1370	JAIRO GALVIS	X		PRESCRIPCION	FEBRERO
0923	RAMON CABRALES	X		PRESCRIPCION	FEBRERO





1801	BETTY GARCIA	X		DERECHO DE PETICION - ELECTRICARIBE	MARZO
1976	ELVIRA RAMIREZ	X		CORRECCION IMPUESTO PREDIAL	MARZO
1931	CONTRALORIA	X		SOLICITUD INFORMACION ACTUACION ESPECIAL A LA PRIMERA INFANCIA/GESTION SOCIAL	MARZO
1412	FONADE	X		SOLICITUD INCUMPLIMIENTO CONTRATO CENTRO DE CONVIVENCIA/PLANEACION	MARZO
2104	DANIEL ARIZA	X		PRESCRIPCION	MARZO
2110	AYLEN MAUSSA	X		SOLICITUD ANULACION INSCRIPCION ESTABLECIMIENTO INDUSTRIA Y COMERCIO	MARZO
1835	DIEGO PALACIO	X		DERECHO DE PETICION- TELEFONICA	MARZO
2213	RAFAEL PATIÑO MARENCO	X		PRESCRIPCION	ABRIL
2366	DALGIS FONTALVO	X		PRESCRIPCION	ABRIL
2421	SUNILDA PATIÑO	X		PRESCRIPCION	ABRIL
2464	CONCEJO MUNICIPAL			SOLICITUD/PLANEACION	ABRIL
2595	ANDRES PADILLA	X		SOLICITUD INGRESO PAGO	ABRIL
2269	LUZ E. DE BEDOUT	X		DERECHO DE PETICION	ABRIL
2527	IGAC	X		REITERACION TRAMITE	ABRIL
2564	LUZ C. MARENCO	X		DERECHO DE PETICION	ABRIL
2772	LUZ M. RODRIGUEZ	X		DERECHO DE PETICION	ABRIL
2941	COMPARTA	X		DERECHO DE PETICION	MAYO
2860	GUNTER BLANCO	X		SOLICITUD DESCUENTO EN IMP. PREDIAL	MAYO
2857	LEIDYS DE LA TORRE	X		SOLICITUD DESCUENTO EN IMP. PREDIAL	MAYO
2948	RUBEN BUITRAGO	X		SOLICITUD APLICAR PAGO PREDIAL	MAYO
3035	PLINIO AMADEO	X		PRESCRIPCION	MAYO
3051	ELIECER PACHECO	X		SOLICITUD ANULACION IMP. PREDIAL	MAYO
3155	MAX LEO NAIMARK	X		DERECHO DE PETICION	MAYO
3161	RAFAEL MEZA	X		DERECHO DE PETICION	MAYO
3211	HEIDY PEREZ	X		DERECHO DE PETICION	MAYO
3254	FRANCISCO PADILLA	x		PRESCRIPCION	MAYO
3223	JAVIER GARCIA	X		SOLICITUD DESCARGUE PREDIAL	MAYO
3215	CARLOS CABALLERO	X		SOLICITUD CORRECCION IMPUESTO PREDIAL	MAYO
3338	FIDUPREVISORA	X		REITERACION CARTERA COLECTIVA	MAYO
3391	LIDIS MARTINEZ	x		REVISION PAGO PREDIAL	MAYO
3392	GILBERTO SANTAMARIA	X		SOLICITUD INDUSTRIA Y COMERCIO	MAYO
3397	ALMACENES ÉXITO	X		SOLICITUD EXENCION IMPUESTO PREDIAL	MAYO
3453	NELLY DIAZ	X		PRESCRIPCION	MAYO





3516	ARTURO CAMARGO	X		PRESCRIPCION	MAYO
3625	GRACIELA JIMENEZ	X		DERECHO DE PETICION	MAYO
3525	MARDOQUEO MORA	X		DERECHO DE PETICION	MAYO
3600	JAIME PEREZ	X		DERECHO DE PETICION	MAYO
3603	JAIRO TORRES	X		DERECHO DE PETICION	MAYO
3717	MARIA REYES	X		DERECHO DE PETICION	MAYO
3694	CRA	X		SOLICITUD INFORMACION	JUNIO
3756	CARLOS RODRIGUEZ LASCARRO	X		DERECHO DE PETICION/ ENVIADO A JURIDICA	JUNIO
3824	NOTINET	X		DERECHO DE PETICION	JUNIO
	REGULO MATERA	X		DERECHO DE PETICION/ JURIDICA	JUNIO
3822	JUAN QUINTERO	X		SOLICITUD EXENCION DE IMPUESTO	JUNIO
3870	BLANCA MARTINEZ	X		PRESCRIPCION	JUNIO
3788	ARCESIO RODRIGUEZ	X		DESEMBARGO POR PAGO TOTAL	JUNIO
4102	CARLOS RODRIGUEZ	X		DERECHO DE PETICION	JUNIO
1012	VIGINORTE	X		SOLICITUD ESTADO DE CUENTA	JUNIO
	LILIA TORES	X		PRESCRIPCION	JUNIO
	CONCEJO TERRITORIAL DE PLANEACION	X		SOLICITUD DE METAS EJECUTADAS DEL PLAN DE DESARROLLO 2012-2015	JUNIO
4287	PROCURADURIA	X		FORTALECIMIENTO Y TRANSFERENCIAS A LA PERSONERIA	JUNIO
4168	LUCILA DE ALBA	X		DERECHO DE PETICION	JUNIO
4295	YESENIA MEZA	X		DERECHO DE PETICION	JUNIO
3756	CARLOS RODRIGUEZ	X		DERECHO DE PETICION	JUNIO

Solicitudes Radicadas	75
Solicitudes Tramitadas	75
Solicitudes Sin Resolver o en proceso	00
Tipo de Gestion	Peticiones
Promedio PQR resueltas	100.00%
Promedio PQR en proceso / sin resolver	00.00%

De acuerdo a las PQR observadas en la Secretaria de Hacienda, desde el mes de Enero a Junio de 2013 se totalizaron 75 PQR de la cuales tiene un nivel de efectividad en la contestación de las mismas de 75/75 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 Zulli aponte Auxiliar administrativo de la Administración Area de Hacienda.



**DEPENDENCIA:****JURIDICA**

RADICADO	TIPO DE QUEJA O PETICION	TRAMITADAS		ESTADO/OBSERVACIONES	FECHA TRAMITE -1 SEMESTRE 2014
		SI	NO		
0130	ESPERANZA SAMPAYO	x			ENERO
0131	LUIS SILVA	x			ENERO
0133	YAMILE GUTIERREZ	x			ENERO
0137	ELKIN DE LA HOZ	x			ENERO
142	YOMEIDYS SAN JUAN	X			ENERO
0149	JAVIER VASQUEZ	x			ENERO
0154	MANUEL GUTIERREZ	x			ENERO
0156	RAFAEL FERNANDEZ	x		RESUELTO A TERMINO, INTERPUSO TUTELA	ENERO
0157	ELIANA GARCIA	x			ENERO
160	DANIEL JIMENEZ	X			ENERO
165	HENRY GUZMAN	X			ENERO
166	HENRY GUZMAN	X			ENERO
0170	JAVIER CUELLO	x			ENERO
0172	SIBELY LEYVA	x			ENERO
0183	TRINIDAD DE ALBA	x			ENERO
187	CECILIA TINOCO	X			ENERO
222	TRIPLE A	X			ENERO
0268	ELKIN DE LA HOZ	x			ENERO
0363	CARLOS ROMERO	X			ENERO
0385	MARCO PAREJO		X	NO RECEPCIONADO EN JURIDICA	ENERO
0386	ARMANDO BALLESTAS		X	NO RECEPCIONADO EN JURIDICA	ENERO
0453	MARLENIS MORENO		X	NO RECEPCIONADO EN JURIDICA	ENERO
0473	ESPERANZA SAMPAYO	X			ENERO
0477	YOMEDIS SANJUAN	X			ENERO
557	YANETH GUERRERO	X			ENERO
0571	MANUEL GUTIERREZ	X			ENERO
0580	YAMILE GUTIERREZ	X			ENERO
0600	LUIS SILVA	X			ENERO
0618	MIGUEL GARCIA		X	NO RECEPCIONADO EN JURIDICA	ENERO
634	CARLOS ROMERO	X			ENERO
0641	JOHON PUA	X			ENERO
0643	JORGE MANZUR	X			ENERO
649	JESUS CANTILLO	X			ENERO
821	JUVENAL CORENA	X			FEBRERO
1314	JUNTA A.COM CAMAGUEY	X			FEBRERO





1403	YESID PACHECO	X		ENVIADO, NO RECIBIDO FALTA DIR	FEBRERO
1458	CARLOS ROMERO	X			FEBRERO
1691	ELECTRICARIBE	X			MARZO
1713	WILBER OSPINO	X			MARZO
1911	LOURDES LOPEZ	X			MARZO
2039	RUBY LUZ VILLERA	X		ENVIADO, NO RECIBIDO, NO EXISTE DIR	MARZO
2042	JACINTO LUNA	X			MARZO
2258	SANDRA PRINS	X			ABRIL
2290	CAMILO TORRES	X			ABRIL
2316	BLADIMIR TEJERA		X	NO RECEPCIONADO EN JURIDICA	ABRIL
2374	JORGE VITALI	X			ABRIL
2965	CESAR CAICEDO	X			MAYO
2984	EDINSON MARTINEZ (E. MOK)	X			MAYO
3076	JOSE GARCIA OTERO	X			MAYO
3344	COMUNIDAD V MUÑOZ	X			MAYO
3421	REGULO MATERA	X			MAYO
3671	ANDERSON GUERRERO	X			MAYO
3721	JAIME PEREZ ROMERO	X			MAYO
3756	CARLOS RODRIGUEZ	X			JUNIO
4294	REGULO MATERA	X			JUNIO
4299	JAIME TELLO	X			JUNIO

Solicitudes Radicadas	56
Solicitudes Tramitadas	51
Solicitudes Sin Resolver o en proceso	5
Tipo de Gestion	Peticiones
Promedio PQR resueltas	91.00%
Promedio PQR en proceso / sin resolver	09.00%

DEPENDENCIA:		DESPACHO			FECHA TRAMITE -1 SEMESTRE 2014	
RADICADO	TIPO DE QUEJA O PETICION	TRAMITADAS		ESTADO/OBSERVACIONES		
		SI	NO			
0142	LEDYS HAMBURGER	x	x	En proceso de tramite y/o instrucciones	ENERO	
0222	TRIPLE A	x		Remitida a la Oficina Juridica	ENERO	Resuelto por Oficina Juridica
0649	JESUS CANTILLO Y OTROS	x		Remitida a la Oficina Juridica	ENERO	Resuelto por Oficina Juridica
0661	COMUNIDAD BARRIO GERLEIN	x		Remitida a la Oficina Juridica	ENERO	Resuelto por Oficina Juridica



*¡Construyendo futuro!*

1314	BERTILDA PEREZ	x	x	En proceso de tramite y/o instrucciones	FEBRERO	No entregado a Oficina Juridica
1403	YESID PACHECO	x		Remitida a la Oficina Juridica	FEBRERO	Resuelto por Oficina Juridica, enviado, no recibido falta direccion
1458	CARLOS ROMERO	x		Remitida a la Oficina Juridica	FEBRERO	Resuelto por Oficina Juridica
1798	CARLOS ROMERO	x		Remitida a la Oficina Juridica	MARZO	Resuelto por Oficina Juridica
2042	JACINTO LUNA	x		Remitida a la Oficina Juridica	41729	Resuelto por Oficina Juridica
2271	LUZ E. DE BEDOUT	x		Remitida a la Secretaria de Hacienda	41731	
2615	VICTOR ROJAS	x		Archivada - Respuesta a derecho de peticion incoado por el Municipio	S/I	
2660	ELISABETH HINCAPIE	x		Archivada -	S/I	
2941	CARLOS HERNANDEZ	x		Remitida a la Secretaria de Hacienda	41764	
2984	EDINSON MARTINEZ	x		Remitida a la Oficina Juridica	41765	Resuelto por oficina Juridica
3045	ARNULFO SOLANO	x		Remitida a la Secretaria de Hacienda	41767	
3344	COMUNIDAD Vda MUÑOZ	x		Remitida a la Oficina Juridica	41779	Resuelto por Oficina Juridica
3421	REGULO MATERA	x		Remitida a la Oficina Juridica - Respondida por Juridica	41780	Resuelto por Oficina Juridica
3542	MARUJA CARPIO	x		Remitida a la Oficina Juridica	41786	Resuelto por Oficina Juridica
3671	ANDERSON GUERRERO	x		Remitida a la Oficina Juridica	41795	Resuelto por Oficina Juridica
3776	CARMEN RONCALLO	x		Remitida a la Oficina Juridica y Sec. De Salud	41795	Solo seguimiento, responder Sec Salud
3824	JULIO SUAREZ	x		Remitida a la Secretaria de Hacienda	41796	
3981	YANILETH MOLINARES	x		Remitida a la Secretaria General y Secretaria de Planeacion	41802	
4299	EMILIO LEBOLO	x		Remitida a la Oficina Juridica	41816	Resuelto por Oficina Juridica
4304	AFRANIO BANDERA Y OTROS	x		Remitida a la Oficina Juridica, Derecho peticion realizado a la Policia, compulsa copia a Alcalde del mismo	41816	

Solicitudes Radicadas	26
Solicitudes Tramitadas	26
Solicitudes Sin Resolver o en proceso	00
Tipo de Gestion	Peticiones
Promedio PQR resueltas	100.00%





Promedio PQR en proceso / sin resolver	00.00%
--	--------

De acuerdo a las PQR observadas en Despacho del Alcalde, desde el mes de Enero a Junio de 2013 se totalizaron 26 PQR de la cuales tiene un nivel de efectividad en la contestación de las mismas de 26/26 solucionadas que representa el 100%.

El Despacho del señor Alcalde se observa que lleva un folder de las PQR, adelantado por la funcionaria Heydi Suarez Auxiliar administrativo.

DEPENDENCIA:		SECRETARIA GENERAL			
RADICADO	TIPO DE QUEJA O PETICION	TRAMITADAS		ESTADO/OBSERVACIONES	FECHA TRAMITE -1 SEMESTRE 2014
		SI	NO		
024	MANUEL E ALTAMAR ZARTA	X			ENERO
0634	CARLOS ROMERO	X			ENERO
0731	LUIS ALFONSO MENDEZ	X			ENERO
1858	DAGOBERTO JIMENEZ	X			MARZO
1896	MARIA HERRERA	X			MARZO
2037	BUENAVENTURA MARTINEZ	X			MARZO
2183	MELCHORA ESPARRAGOZA	X			MARZO
3169	EMILIO LEBOLO	X			MAYO
4100	DEWIN MARTINEZ	X			JUNIO
4361	BUENAVENTURA MARTINEZ	X			JUNIO

Solicitudes Radicadas	10
Solicitudes Tramitadas	10
Solicitudes Sin Resolver o en proceso	00
Tipo de Gestion	Peticiones
Promedio PQR resueltas	100.00%
Promedio PQR en proceso / sin resolver	00.00%

Durante el semestre, las PQR reportados por la Secretaria General, desde el mes de Enero a Junio de 2013 se totalizaron 10 PQR; 10 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 Prez profesional universitaria de la Administración.



**DEPENDENCIA:****SECRETARIA DE SALUD**

RADICADO	TIPO DE QUEJA O PETICION	TRAMITADAS		ESTADO/OBSERVACIONES	FECHA TRAMITE -1 SEMESTRE 2014
		SI	NO		
0224	JAQUELIN CARMONA	X		se dio respuesta DSSA-OF-0013-2014	ENERO
0265	ADRIANA GONZALEZ	X		se dio respuesta DSSA-OF-0019-2014	ENERO
0267	JORGE MEZA	X		se dio respuesta DSSA-OF-0020-2014	ENERO
0288	YUDIS MONSALVO	X		se dio respuesta DSSA-OF-0021-2014	ENERO
0313	YESENIA GUTIERREZ	X		se dio respuesta DSSA-OF-0023-2014	ENERO
0318	JULIETH DE ORO	X		se dio respuesta DSSA-OF-0022-2014	ENERO
0452	ANDREA FARAH	X		se dio respuesta DSSA-OF-0024-2014	ENERO
0520	KELLY GONZALEZ	X		se dio respuesta DSSA-OF-0035-2014	ENERO
0551	KELLY GONZALEZ	X		se dio respuesta DSSA-OF-0036-2014	ENERO
0559	ADRIANA MEZA	X		se dio respuesta DSSA-OF-0037-2014	ENERO
0562	LUZ DIAZ	X		se dio respuesta DSSA-OF-0038-2014	ENERO
0607	JUVENAL CORENA	X		se dio respuesta DSSA-OF-0071-2014	ENERO
0671	ANTONIA ARREGOCES	X		se dio respuesta DSSA-OF-0040-2014	ENERO
0952	ERICA GOMEZ	X		este oficio es copia de respuesta Derecho Petición interpuesto a la EPSS CAPRECOM	FEBRERO
1502	ERICA GOMEZ	X		este oficio es copia de respuesta Derecho Petición interpuesto a la EPSS CAPRECOM	FEBRERO
1692	GABRIEL JIMENEZ	X		Copia derecho de petición Apropriación Presupuestal deudas ESE CENTRO SALUD	MARZO
2248	ALVARO PEREZ	X		se dio respuesta DSSA-OF-0113-2014	ABRIL
3777	CARMEN RONCALLO	X		se dio respuesta DSSA-OF-0204-2014	JUNIO
3807	RUBEN GOMEZ Y OTROS			En tramite ya se hizo visita inicial, realizaremos visita de seguimiento para dar respuesta final	JUNIO
3996	ROBINSON GUTIERREZ	X		se dio respuesta DSSA-OF-0187-2014	JUNIO
3180	JOSE RAMOS	X		se dio respuesta DSSA-OF-0144-2014	MAYO

Solicitudes Radicadas	22
Solicitudes Tramitadas	22
Solicitudes Sin Resolver o en proceso	00
Tipo de Gestion	Peticiones
Promedio PQR resueltas	100.00%
Promedio PQR en proceso / sin resolver	00.00%

Durante el semestre, las PQR reportados por la Secretaria de Salud, desde el mes de Enero a Junio de 2013 se totalizaron 22 PQR; 22 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 funcionaria Sandra Castro Tecnóloga en su calidad de contratista adscrita a la Alcaldía Municipal.

DEPENDENCIA:		INSPECCION RURAL			
		TRAMITADAS		ESTADO/OBSERVACIONES	FECHA TRAMITE -1 SEMESTRE 2014
RADICADO	TIPO DE QUEJA O PETICION	SI	NO		
0169	LINA MARIA GARCIA LOPEZ	X			ENERO 31 DE 2014
0364	CARLOS ROMERO	X			FEBRERO 6 DE 2014
3664	FREDYS AYAZO GOMEZ	X			MAYO 19 DE 2014
3428	FERNANDO PEREZ GUTIERREZ	X			JUNIO 3 DE 2014
3664	LUIS C <sup>a</sup> BARROS	X			JUNIO 3 DE 2014

Solicitudes Radicadas	05
Solicitudes Tramitadas	05
Solicitudes Sin Resolver o en proceso	00
Tipo de Gestion	Peticiones
Promedio PQR resueltas	100.00%
Promedio PQR en proceso / sin resolver	00.00%

Durante el semestre, las PQR reportados por la Secretaria de Salud, desde el mes de Enero a Junio de 2013 se totalizaron 05 PQR; 05 solucionadas que representa el 100% de PQR; La oficina de la Inspección Rural, lleva un folder de las PQR, y es adelantado por el funcionario del área Luis Manuel Martínez en su calidad de Inspector rural adscrita a la Alcaldía Municipal.

DEPENDENCIA:		COMISARIA			
		TRAMITADAS		ESTADO/OBSERVACIONES	FECHA TRAMITE -1 SEMESTRE 2014
RADICADO	TIPO DE QUEJA O PETICION	SI	NO		
0285	JULIBETH PADRON	X			ENERO
2811	ELVIS CAICEDO	X			ABRIL

Solicitudes Radicadas	02
Solicitudes Tramitadas	02
Solicitudes Sin Resolver o en proceso	00
Tipo de Gestion	Peticiones
Promedio PQR resueltas	100.00%
Promedio PQR en proceso / sin resolver	00.00%





Durante el semestre, las PQR reportados por la Comisaria de familia, desde el mes de Enero a Junio de 2013 se totalizaron 02 PQR; 02 solucionadas que representa el 100% de PQR; La oficina de la Comisaria de familia se observa que lleva un folder de las PQR.

DEPENDENCIA:				FAMILIAS EN ACCION		
RADICADO	TIPO DE QUEJA O PETICION	TRAMITADAS		ESTADO/OBSERVACIONES	FECHA TRAMITE -1 SEMESTRE 2014	
		SI	NO			
2659	ELISABETH HINCAPIE	X		De acuerdo a la petición radicada # 2659, se le responde a su correo 3107599432@iclaro.com.co, como también directamente por vía telefónica en la fecha de 14/05/2014.	ABRIL	
3047	JORGE HEREIRA	x		se le dio tramite	MAYO	

Solicitudes Radicadas	02
Solicitudes Tramitadas	02
Solicitudes Sin Resolver o en proceso	00
Tipo de Gestion	Peticiones
Promedio PQR resueltas	100.00%
Promedio PQR en proceso / sin resolver	00.00%

DEPENDENCIA:				SISBEN		
RADICADO	TIPO DE QUEJA O PETICION	TRAMITADAS		ESTADO/OBSERVACIONES	FECHA TRAMITE -1 SEMESTRE 2014	
		SI	NO			
0396	LUZ MA. PUA	X		Solicitud de encuesta nueva Tramitada y Realizada. Ok	05-feb-14	
2699	TATIANA ALBIS MARTINEZ	X		Solicitud de retiro de la base de datos del sisben local. Tramitada y realizada.	29-abr-14	
3393	NELSON BERDUGO	X		Solicitud de retiro y creacion de nucleo familiar nuevo. Tramitado Y realizado.	17-jun-14	
3394	DIDIANY OTERO	X		Solicitud de retiro y creacion de nucleo familiar nuevo. Tramitado Y realizado.	17-jun-14	
3475	ORNELIA GAVIRIA	X		Solicitud de encuesta nueva Tramitada y Realizada. Ok	13-jun-14	

Solicitudes Radicadas	05
Solicitudes Tramitadas	05
Solicitudes Sin Resolver o en proceso	00
Tipo de Gestion	Peticiones



Promedio PQR resueltas	100.00%
Promedio PQR en proceso / sin resolver	00.00%

DEPENDENCIA:		SECRETARIA DE TRANSITO			
RADICADO	TIPO DE QUEJA O PETICION	TRAMITADAS		ESTADO/OBSERVACIONES	FECHA TRAMITE -1 SEMESTRE 2014
		SI	NO		
0190	ALVARO BELTRAN	X		Corresponde a requerimiento de comparendos electrónicos cuya respuesta fue recibida por el peticionario el día 6 de febrero	ENERO
0922	OMAR GONZALEZ	X		Se reporta como tramitada por información de la Dra. Camargo quien manifiesta que todas las peticiones correspondiente al mes de febrero se encuentran tramitadas. No obstante lo anterior no se presentó soporte de la misma.	FEBRERO
2270	LUZ E. DE BEDOUT	X		Corresponde a comunicación de informacion realizada por SIMIT que no amerita respuesta.	ABRIL
4162	EDGAR NOVOA	X		Corresponde a requerimiento de comparendos electrónicos cuya respuesta fue recibida por el peticionario el día 29 de Abril	JUNIO

Solicitudes Radicadas	04
Solicitudes Tramitadas	04
Solicitudes Sin Resolver o en proceso	04
Tipo de Gestion	Peticiones
Promedio PQR resueltas	100.00%
Promedio PQR en proceso / sin resolver	00.00%

### TABLA FINAL EQUIVALENCIAS PORCENTUALES DE CONTESTACION DE PQR.S ALCALDIA DE GALAPA

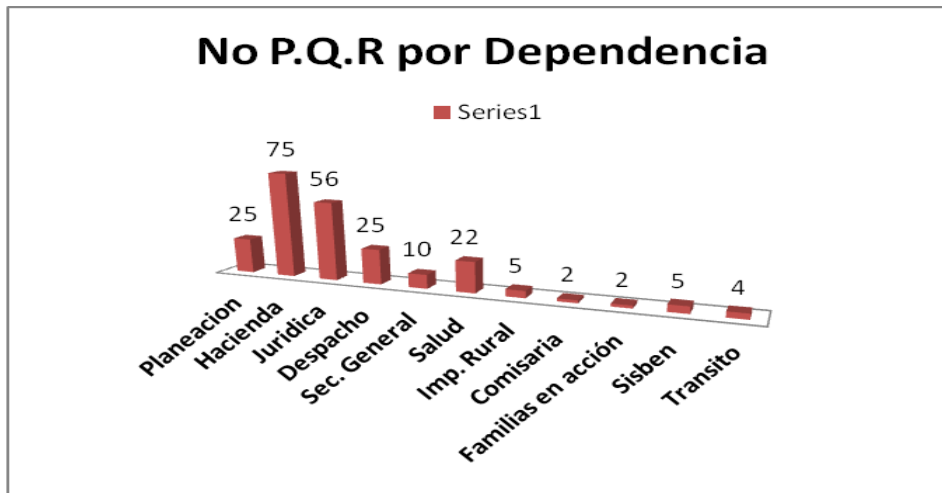
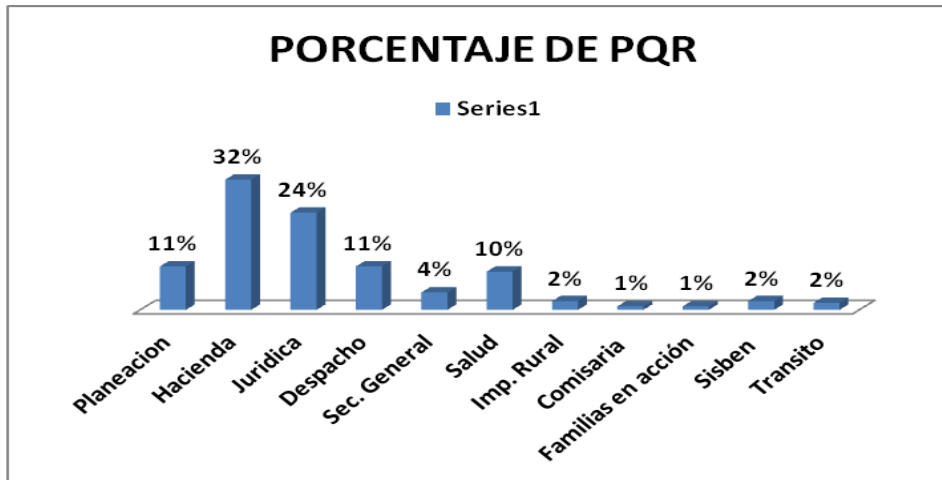
Dependencia	No Radicadas	Equivalencia
Planeacion	25	11%
Hacienda	75	32%
Juridica	56	24%
Despacho	25	11%
Sec. General	10	4%
Salud	22	10%
Imp. Rural	5	2%
Comisaria	2	1%
Familias en acción	2	1%





*¡Construyendo futuro!*

Sisben	5	2%
Transito	4	2%
	<b>231</b>	<b>100%</b>



Se evidencia que los tramites internos de la peticiones ingresadas por secretaria general y las recibidas por todas las secretarias en general han tenido un seguimiento y un proceso de respuesta adecuado como lo representa el cuadro siguiente teniendo una efectividad de un **97.72.%**

**FIRMADO EN ORIGINAL**  
**DAVID ALEJANDRO CONEO SALGADO**  
Jefe Oficina de Control Interno  
Alcaldía de Galapa - Atlántico