	<b>DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA</b> <b>ALCALDIA ALEJANDRIA</b>	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA 1 DE 10	
<b>SEGUIMIENTO PQRS</b>		ESTADO: CONTROLADO	

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL MUNICIPIO DE ALEJANDRIA , EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011 “ESTATUTO ANTI CORRUPCION”**

**INTRODUCCION**

El Estatuto Anticorrupción, ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública.


Esta ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad.

De esta manera, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su artículo 76. Así mismo la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida **por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL** da orientaciones a los organismos de la administración pública del orden nacional y territorial para el seguimiento a la atención adecuada a las Peticiones, Quejas y Reclamos, específicamente de los derechos de petición especialmente en sus numerales 1 y 3:

1. Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes

**“UN CAMBIO CON OPORTUNIDADES PARA TODOS”**

*Luis Fernando López Pérez*  
 Alcalde 2016-2019

	<b>DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA</b> ALCALDIA ALEJANDRIA	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
	<b>SEGUIMIENTO PQRS</b>		PÁGINA 2 DE 10
		ESTADO: CONTROLADO	

institucionales de mejoramiento.

3. Las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página Web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

### 1. OBJETIVO.

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se estipula lo siguiente: “La Secretaria de Gobierno Con Funciones de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

### 2. ALCANCE.


Con base en inspecciones hechas al archivo de las Oficinas de la Alcaldía Municipal donde se reciben y direccionan los derechos de peticiones y la oficina donde se reciben por la página Web las Peticiones, Quejas y Reclamos; la cual tiene un sistema independiente de las PQR.

### 3. METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas y establecidas en el Manual de Operaciones de la Secretaria de Gobierno Con Funciones de Control Interno ; tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

**“UN CAMBIO CON OPORTUNIDADES PARA TODOS”**

*Luis Fernando López Pérez*  
Alcalde 2016-2019

	<b>DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA</b> <b>ALCALDIA ALEJANDRIA</b>	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA 3 DE 10	
<b>SEGUIMIENTO PQRS</b>		ESTADO: CONTROLADO	

#### 4. EVALUACION

**4.1. Seguimiento al correcto funcionamiento de los mecanismos creados para la recepción de las PQR.** Se encuentran establecidos, dos mecanismos para la recepción de los PQR como son, correspondencia, página Web, en el Palacio Municipal.

**4.2. Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado.** Existe estandarizado el **PROCEDIMIENTO TRAMITE A DERECHOS DE PETICION** de la siguiente manera:

- a) Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- b) Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- c) Treinta (30) días para contestar consultas.

**4.3. Seguimiento a la aplicabilidad de la ley de archivo 594 de 2000.** No se cuenta con tablas de retención documental, Los archivadores están en buen estado pero se evidencian carpetas sobre escritorios en algunas oficinas y en archivadores no aceptados por la Ley de archivos y aún no se han subido al archivo general.

**4.4. Seguimiento a las respuestas oportunas de los PQR.** Este proceso se lleva a cabo en el Palacio Municipal, donde funcionan todas las dependencias y cada una de ellas da respuestas oportunas a cada solicitud.


Adjunto relación de derechos de petición realizados a cada dependencia en lo que va del año del 2016 con la fecha de la solicitud y la fecha de la respuesta.

Durante lo corrido del 2016 fueron realizados 175 derechos de petición a las distintas dependencias de la entidad.

Todas las peticiones fueron respondidas.

**“UN CAMBIO CON OPORTUNIDADES PARA TODOS”**

*Luis Fernando López Pérez*  
Alcalde 2016-2019

	<b>DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA</b> <b>ALCALDIA ALEJANDRIA</b>	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA 4 DE 10	
<b>SEGUIMIENTO PQRS</b>		ESTADO: CONTROLADO	

**4.4.1. Palacio Municipal.** La correspondencia es recepcionada en el segundo piso del palacio en la secretaria de gobierno, o el despacho del señor alcalde, el Secretario De Gobierno, se encarga de hacer el respectivo reparto; los derechos de petición son enviados a la oficina a la cual están dirigidos para su trámite y respuesta. Este procedimiento se encuentra sistematizado y se llevan registros en libros y carpetas, para consolidar la información y verificar que número de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos fueron radicados y respondidos a tiempo.

**4.5. Seguimiento a la correcta ejecución del procedimiento preestablecido.** Es claro el interés que tiene la Administración Municipal de cumplir a cabalidad con el procedimiento establecido **TRAMITE A DERECHOS DE PETICION** los cuales son:

Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones  
 Diez (10) días para contestar peticiones de información  
 Treinta (30) días para contestar consultas.

Se evidencia que si se está cumpliendo con el período para dar respuesta; ya que según los informes por secretarías y los datos estadísticos, como informáticos, la recepción se hace de manera manual, llevando un control sobre cada funcionario que recibe la petición y el día que debe dar respuesta. En el caso del control fijado como último recurso en caso que el funcionario direccionado para dar respuesta no lo haga, el cual es enviar a control disciplinario se empezara a implementar.


## 5. ONCLUSIONES.

Período 1 de enero de 2017 al 01 de diciembre de 2017 y se evidencia lo siguiente:

- a. Se verificó que en la ejecución del procedimiento de PQR, se empezó a dar cumplimiento con el período de tiempo establecido.
- b. Algunos Derechos de Petición se han respondido fuera del tiempo, las Quejas y reclamos han tenido una respuesta oportuna en el tiempo.

**“UN CAMBIO CON OPORTUNIDADES PARA TODOS”**

*Luis Fernando López Pérez*  
 Alcalde 2016-2019

	<b>DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA</b> <b>ALCALDIA ALEJANDRIA</b>	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA 5 DE 10	
<b>SEGUIMIENTO PQRS</b>		ESTADO: CONTROLADO	

c. En cuanto a las Quejas y Reclamos por medio del link de la página Web hasta el momento se han reportado quejas, reclamos y derechos de petición así:


Quejas dirigidas por medio electrónico oficial: [www.alejandria-antioquia.gov.co](http://www.alejandria-antioquia.gov.co)

**RELACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN**

Hacienda	Hacienda		CARLOS MARIO GIRALDO GOMEZ	DERECHO DE PETICION PAZ Y SALVO DE IMPUESTOS INDUSTRI Y COMERCIO
SERVICIOS PUBLICOS	SERVICIOS PUBLICOS		LILIANA MARIA ZAPATA MARQUEZ	DERECHO PETICION AGUA PARA LA EDUCACION, EDUCACION PARA EL AGUA
PLANEACION	PLANEACION		CESAR AUGUSTO MEJIA VALLEJO	DERECHO DE PETICION
GOBIERNO	GOBIERNO		JAVIER ALFONSO DONADO RESTREPO	DERECHO DE PETICION SAYCO
GOBIERNO	GOBIERNO		LAURA ROSA MARTINEZ DE LOPEZ	DERECHO DE PETICION REQUERIMIENTO
PLANEACION	PLANEACION		SUSANA RIOS HIGINIO	DERECHO PETICION MEGA PROYECTOS
GOBIERNO	GOBIERNO		LAURA MARTINEZ	DERECHO DE PETICION
SALUD	SALUD		LAURA MARTINEZ	DERECHO DE PETICION
Hacienda	Hacienda		GERMAN ALBERTO GARCIA OSORIO	DERECHO DE PETICION
Hacienda	Hacienda		FERNANDO ANTONIO CARVAJAL MARIN	DERECHO DE PETICION
Inspeccion	INSPECCION		MARIA EUGENIA GUTIERREZ VARGAS	DERECHO DE PETICION
PLANEACION	PLANEACION		MARIA NOHEMY LOPEZ RIOS	DERECHO DE PETICION
GOBIERNO	GOBIERNO		ALBA LUZ VALDERRAMA DURANGO	DERECHO DE PETICION

**“UN CAMBIO CON OPORTUNIDADES PARA TODOS”**

Luis Fernando López Pérez  
Alcalde 2016-2019


	<b>DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA</b> <b>ALCALDIA ALEJANDRIA</b>	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA 6 DE 10	
<b>SEGUIMIENTO PQRS</b>		ESTADO: CONTROLADO	

GOBIERNO	GOBIERNO		RUT LUCENA JIMENEZ GOMEZ	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE DOCUMENTOS ACTA DE REUNION EXTRAORDINARIA
PLANEACION	PLANEACION		RUT LUCENA JIMENEZ GOMEZ	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE ACTAS Y DE AUDIOS CTP
EDUCACION	EDUCACION		OMAR DARIO GARCIA GOMEZ	SOLICITUD CONTRATOS
SALUD	SALUD		OMAR DARIO GARCIA GOMEZ	SOLICITUD CONTRATOS
SALUD	SALUD		EQUIPO MODALIDAD FAMILIAR	PAGOS
PLANEACION	PLANEACION		JORGE DARIO GOMEZ ARBELAEZ	DERECHO DE PETICION VIA SANTO DOMINGO
ALCALDE	ALCALDE		BEATRIZ ELENA QUINTERO GARCIA	DERECHO DE PETICION
PLANEACION	PLANEACION		LUIS GUILLERMO VILLADA CORRALES	DERECHO DE PETICION
PLANEACION	PLANEACION		ZOILO CHAUX JARAMILLO	DERECHO DE PETICION
GOBIERNO	GOBIERNO		HERNAN DARIO ORZCO- LUIS HERNANDEZ	DERECHO DE PETICION
GOBIERNO	GOBIERNO		MIRYAM DE LA CRUZ BOLIVAR GOMEZ	DERECHO DE PETICION
Inspeccion	INSPECCION		MIRYAM DE LA CRUZ BOLIVAR GOMEZ	DERECHO DE PETICION
Hacienda	Hacienda		JORGE ALBERTO OSPINA ARDILA	DERECHO DE PETICION

**“UN CAMBIO CON OPORTUNIDADES PARA TODOS”**

*Luis Fernando López Pérez*  
Alcalde 2016-2019

Calle 20 N° 19-36 – Conmutador: 866 01 02 – 866 00 16 – Fax 866 01 55 Cod P 053820  
Web: [www.alejandria-antioquia.gov.co](http://www.alejandria-antioquia.gov.co)-email:[alcaldia@alejandria-antioquia.gov.co](mailto:alcaldia@alejandria-antioquia.gov.co)


	<b>DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA</b> <b>ALCALDIA ALEJANDRIA</b>		CÓDIGO: F02RC	
			VERSIÓN:	01
	<b>SEGUIMIENTO PQRS</b>		PÁGINA 7 DE 10	
ESTADO: CONTROLADO				

**RELACIÓN DE SOLICITUDES**

31/10/2016	31/10/2016	658	AGRO AMBIENTAL	AGRO AMBIENTAL	JHON JAIRO GONZALEZ	solicitud de espacio para instalacion de un tanque para abasto de leche	
31/10/2016	31/10/2016	656	AGRO AMBIENTAL	AGRO AMBIENTAL	JHON JAIRO GONZALEZ	SOLICITUD DE ESPACIO PARA OFICINA DE ASOGAL	
31/10/2016	31/10/2016	657	AGRO AMBIENTAL	AGRO AMBIENTAL	JHON JAIRO GONZALEZ	SOLICITUD DE EQUIPO	
31/10/2016	31/10/2016	655	PLANEACION	PLANEACION	MARIA VIRGINIA GARCIA SUAREZ	SOLICITUD CAMBIAR O RETRAR TUBERIAS	
04/11/2016	01/11/2016	659	GOBIERNO	GOBIERNO	MARIA EUGENIA GUTIERREZ VARGAS	REMISION POR AMPARO POLICIVO (RECEPCION DENUNCIA)QUEJA	
09/11/2016	09/11/2016	679	GOBIERNO	GOBIERNO	COOTRAFA	EMBARGO Y RETENCION DEL 50%	
11/12/2016	05/11/2016	674	PLANEACION	PLANEACION	VEREDA TOCAIMA	CONSTRUCCION PUENTE SECOT EL MANANTIAL	
03/11/2016	04/11/2016	672	EDUCACION	EDUCACION	RUT LUCENA JIMENEZ GOMEZ (RECTORA)	ADQUISICION DE CAMARAS	
16/11/2016	16/11/2016	694	GOBIERNO	GOBIERNO	MARIANA ESCOBAR URIBE	SEGUIMIENTO E IMPLEMENTACION DEL USO DEL CODIGO POSTAL	
29/11/2016	29/11/2016	726	HACIENDA	HACIENDA	OMAR DARIO GARCIA GOMEZZ	SOLICITUD GASTOS DE PERSONERIA	
02/12/2016	02/12/2016	733	EDUCACION	EDUCACION	PROCURADURIA	SOLICITUD INFORMACION	
22/12/2016	22/12/2016	804	HACIENDA	HACIENDA	PROCURADURIA	SOLICITUD SANEAMIENTO FISCAL Y FINANCIERO	
27/12/2016	27/12/2016	809	GOBIERNO	GOBIERNO	NOTARIA UNICA DEL CIRCUITO CAREPA ANT	QUERRELLA	
12/01/2017	12/01/2017	22	HACIENDA	HACIENDA	JUAN PABLO REMOLINA PULIDO	SOLICITUD INFORMACION PROYECTOS DE INVERSION FASE 1,2,3 ESTUDIOS Y DISEÑOS	
01/02/2017	01/02/2017	74				ALBERGUES PROTECCION DE ANIMALES	
23/02/2017	23/02/2017	126	SALUD	SALUD	IVAN DE JESUS RODRIGUEZ VARGAS	CONTROL Y VIGILANCIA DE ORGANIZACIONES COMUNALES	

**“UN CAMBIO CON OPORTUNIDADES PARA TODOS”**

Luis Fernando López Pérez  
Alcalde 2016-2019

	<b>DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA</b> <b>ALCALDIA ALEJANDRIA</b>		CÓDIGO: F02RC	
			VERSIÓN:	01
	<b>SEGUIMIENTO PQRS</b>		PÁGINA 8 DE 10	
ESTADO: CONTROLADO				


08/03/2017	08/03/2017	162	SERVICIOS PUBLICOS	SERVICIOS PUBLICOS		RODRIGO ELBERTO QUEVEDO (PROCURADOR 26	CONTROL Y VIGILANCIA RELLENO SANITARIO	
13/07/2017	13/07/2017	436	EDUCACION	EDUCACION		GUSTAVO ALVEIRO JARAMILLO FRANCO	PROCESOS EDUCATIVOS GOBERNACION	
12/09/2017	12/09/2017		GOBIERNO	GOBIERNO		MELQUISEDEC ALZATE HOYOS	BALNEARIO	
18/10/2017	08/10/2017	644	AGRO AMBIENTAL	AGRO AMBIENTAL		POLITECNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID	SOLICITUD INFORMACION POZOS SEPTICOS	
08/11/2017	08/11/2017	709	PLANEACION	PLANEACION		CESAR TULIO MORENO VELEZ	SOLICITUD E INFORMACION DOCUMENTAL DEL PROYECTO SEGUNDA ETAPA	

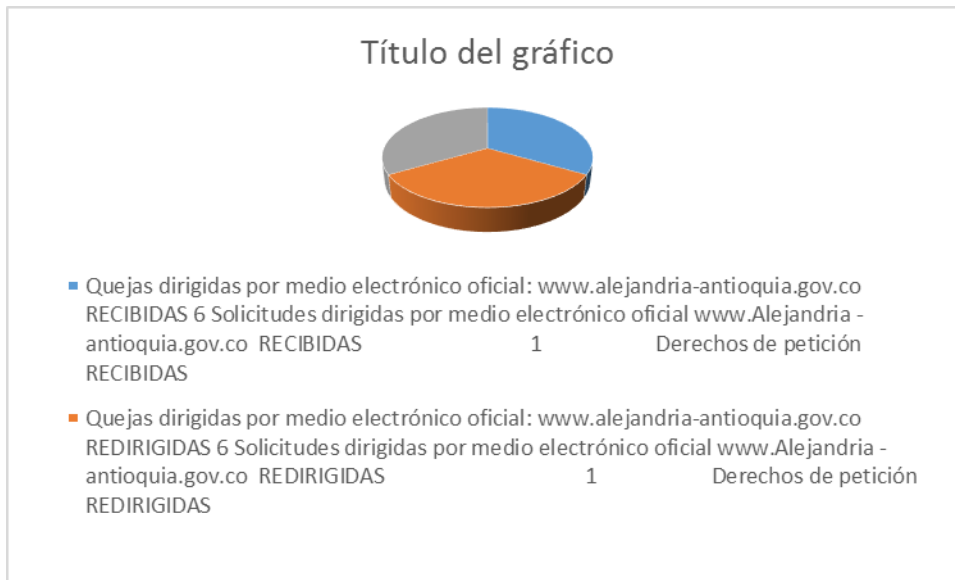
RELACIÓN DE TUTELAS

FECHA RADICADO	N° ORDEN SECRETARIA ALCALDE	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	RESPUESTA DIGITAL	QUIEN MANDA	ASUNTO
24/10/2017	669	PLANEACION ALCALDE	PLANEACION		JUGADO PROMISCOU MUNICIPAL	LICENCIA DE CONSTRUCCION

**“UN CAMBIO CON OPORTUNIDADES PARA TODOS”**

Luis Fernando López Pérez  
Alcalde 2016-2019

	<b>DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA</b> <b>ALCALDIA ALEJANDRIA</b>	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA 9 DE 10	
<b>SEGUIMIENTO PQRS</b>		ESTADO: CONTROLADO	



d. el buzón físico de sugerencias, quejas y reclamos municipal, se encuentra ubicado en el segundo piso de la administración municipal para mejorar el acceso a este y se actualizaron los formatos para su diligenciamiento, a la fecha del informe no se han tenido PQR por este medio.

e. Cada Oficina donde se radican Peticiones, el funcionario responsable trata de dar una respuesta oportuna; cumpliendo de esta forma lo fijado en el artículo 7 del código Contencioso Administrativo. Control disciplinario en estos casos.


f. En los expedientes del archivo central existe evidencia de la respuesta que se le dio al peticionario por parte de las Secretarías responsables

g. Se organizó el manejo de archivo de la oficina donde se radica la PQRS.

h. Existe control sobre el radicado, el trámite y la respuesta a los derechos de petición. Aunque existe en funcionamiento un link de la página Web de la Alcaldía de Alejandría para que el ciudadano pueda radicar sus Peticiones, Quejas y Reclamos.

**“UN CAMBIO CON OPORTUNIDADES PARA TODOS”**

*Luis Fernando López Pérez*  
Alcalde 2016-2019

	<b>DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA</b> <b>ALCALDIA ALEJANDRIA</b>	CÓDIGO: F02RC	
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA 10 DE 10	
<b>SEGUIMIENTO PQRS</b>		ESTADO: CONTROLADO	

I, se viene realizando la implementación de la Ley de 594 de 2000, específicamente, en la implementación de las tablas de retención documental.

J. **Correspondencia:** La Alcaldía de Alejandría, Antioquia no cuenta con la ventanilla de correspondencia, por la cual ingresa, la correspondencia perteneciente a las dependencias ubicadas en el Palacio Municipal, la información es filtrada desde la secretaria de gobierno y de ahí se hace la redirección a las distintas dependencias, para su posterior respuesta.

FUNCIONARIO	NOMBRES	FIRMA	FECHA
proyecto	ELKIN FERNANDO DURANGO LÓPEZ		27/12/2017
Reviso	ALEJANDRO OCAMPO		27/12/2017
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto bajo nuestra responsabilidad, la presentamos para la firma.			

**“UN CAMBIO CON OPORTUNIDADES PARA TODOS”**

*Luis Fernando López Pérez*  
Alcalde 2016-2019