



DEPARTAMENTO DEL META
MUNICIPIO DE ACACIAS
NIT. 892001457-3



CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

Atentamente presento el informe consolidado de las Peticiones, quejas y reclamos del segundo semestre de 2014, de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.

En este periodo rendido, la Alcaldía recibió un total de 6.428 peticiones, quejas y reclamos.

Las certificaciones fueron las más solicitadas en este periodo por los ciudadanos con un 78%, el mes de Septiembre fue el periodo con mayor recepción de PQR, con el 23% debido a la expedición de certificaciones por parte de la Secretaría de Gobierno.

RESUMEN DEL SEMESTRE	
PETICION	616
QUEJA	57
RECLAMO	20
ACCIONES DE TUTELA	28
AUTORIZACIONES	294
CERTIFICACIONES	4482
CIRCULARES	14
DESPACHOS COMISORIOS	56
INFORMES	73
COMUNICACIONES OFICIALES	635
MEMORANDOS	10
OTROS	143
TOTAL	6428



LA DECISION CORRECTA

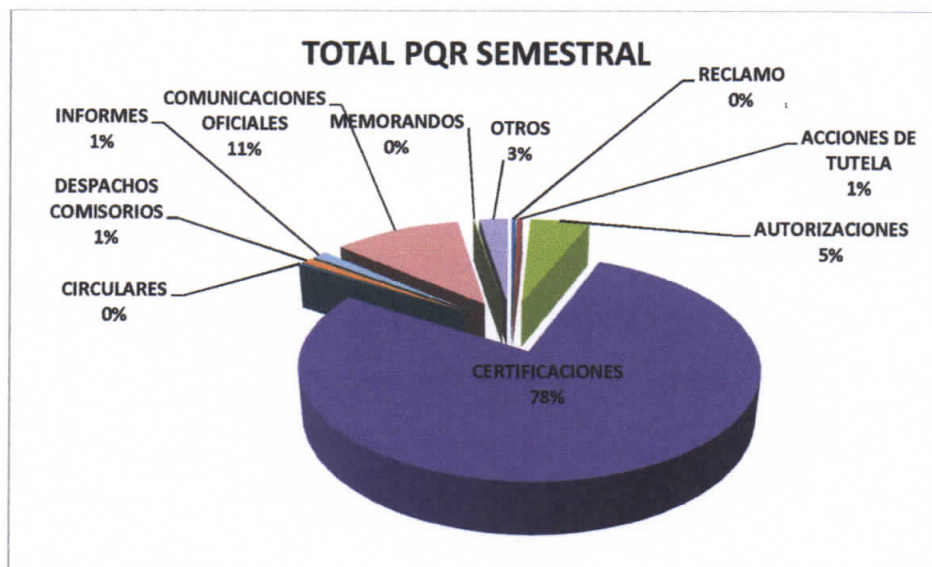
Carrera 16 #. 13-37 Barrio Centro. Código Postal: 507001 PBX: (57+8) 6569125
Línea de Atención al Usuario: 01 8000 112 996 Correo Electrónico: controlinterno@acacias-meta.gov.co
Página Web: www.acacias-meta.gov.co Twitter: @AlcaldiaAcacias Facebook: Alcaldía de Acacias



DEPARTAMENTO DEL META
MUNICIPIO DE ACACIAS
NIT. 892001457-3



CONTROL INTERNO



PQR REPORTADAS MES A MES

INFORMACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL EN EL SEMESTRE
PETICION	136	155	136	90	73	26	616
QUEJA	02	12	05	11	09	18	57
RECLAMO	03	04	02	03	04	04	20
ACCIONES DE TUTELA	04	08	07	05	03	01	28
AUTORIZACIONES	95	18	52	49	27	53	294
CERTIFICACIONES	278	957	1127	1033	601	486	4482
CIRCULARES	02	03	02	02	02	03	14
DESPACHOS COMISORIOS	15	13	07	08	04	09	56
INFORMES	12	12	21	08	13	07	73
COMUNICACIONES OFICIALES	153	95	71	118	117	81	635
MEMORANDOS	02	02	02	02	01	01	10
OTROS	30	38	32	18	21	04	143
TOTAL	732	1317	1464	1347	875	693	6.428



LA DECISION CORRECTA

Carrera 16 #. 13-37 Barrio Centro. Código Postal: 507001 PBX: (57+8) 6569125
Línea de Atención al Usuario: 01 8000 112 996 Correo Electrónico: controlinterno@acacias-meta.gov.co
Página Web: www.acacias-meta.gov.co Twitter: @AlcaldiaAcacias Facebook: Alcaldía de Acacias

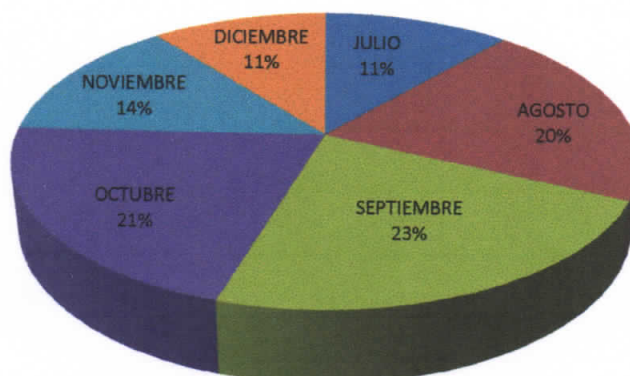


DEPARTAMENTO DEL META
MUNICIPIO DE ACACIAS
NIT. 892001457-3



CONTROL INTERNO

PQR MES A MES



A continuación relaciono las Dependencias que reportaron PQR en este periodo:

ITEM	DEPENDENCIAS	CANTIDAD DE PQR
1	Secretaria de Salud	12
2	Secretaria de Gobierno	5.812
3	Oficina de Recaudos	04
4	Oficina Asesora de Planeación	83
5	Secretaria de Educación y Deportes	25
6	Infraestructura	301
7	Oficina de Fomento y Desarrollo	51
8	Protección Social	05
9	Oficina Asesora Jurídica.	130
10	Oficina Financiera y Administrativa	05



LA DECISION CORRECTA

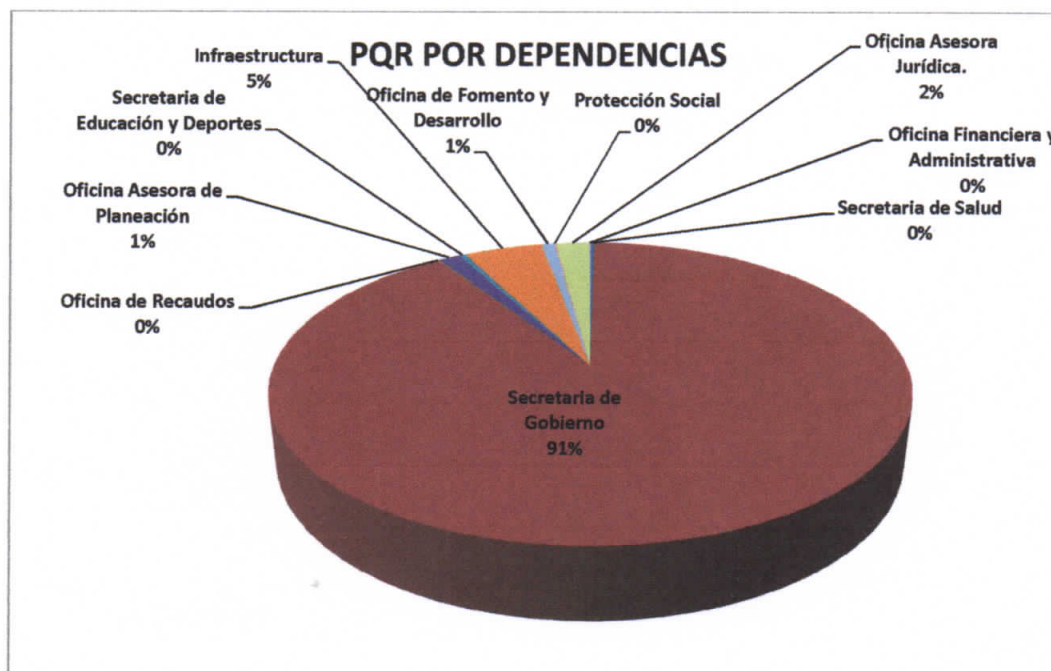
Carrera 16 #. 13-37 Barrio Centro. Código Postal: 507001 PBX: (57+8) 6569125
Línea de Atención al Usuario: 01 8000 112 996 Correo Electrónico: controlinterno@acacias-meta.gov.co
Página Web: www.acacias-meta.gov.co Twitter: @AlcaldiaAcacias Facebook: Alcaldia de Acacias



DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS

NIT. 892001457-3

CONTROL INTERNO



Las dependencias que reportaron mayor número de PQR fueron:

Secretaría de Gobierno con el 91%, Infraestructura con el 5%. La Oficina Asesora Jurídica 2% y la Oficina Asesora de Planeación con el 1%. Debido a que las funciones que cumplen son relacionadas con el contacto directo con los ciudadanos.



LA DECISION CORRECTA

Carrera 16 #. 13-37 Barrio Centro. Código Postal: 507001 PBX: (57+8) 6569125
Línea de Atención al Usuario: 01 8000 112 996 Correo Electrónico: controlinterno@acacias-meta.gov.co
Página Web: www.acacias-meta.gov.co Twitter: @AlcaldiaAcacias Facebook: Alcaldía de Acacias



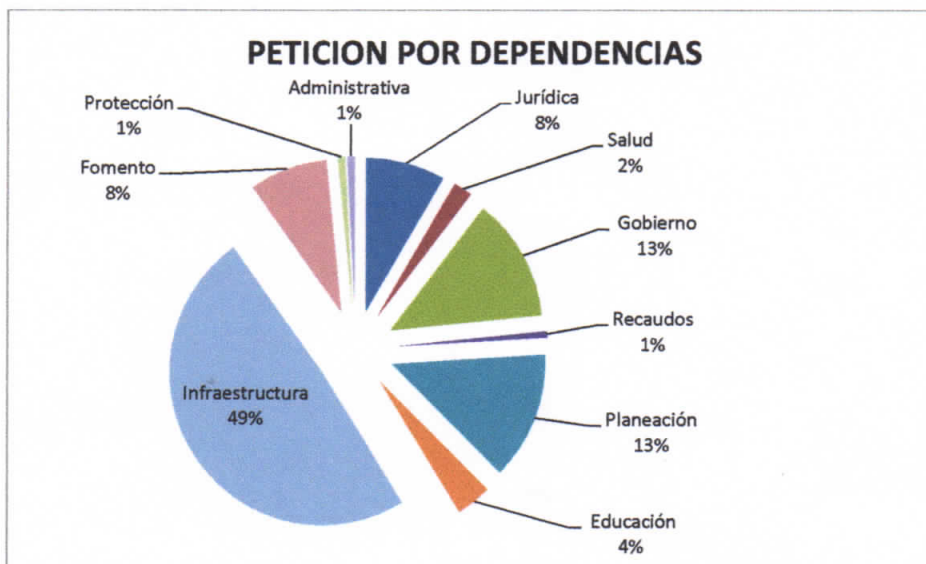
DEPARTAMENTO DEL META
MUNICIPIO DE ACACIAS
NIT. 892001457-3



CONTROL INTERNO

Las peticiones recibidas durante el semestre fueron (590).

La Secretaría de Infraestructura fue la dependencia con mayor peticiones, con un 49%, seguido de la Oficina Asesora de Planeación y Secretaría de Gobierno con el 13%. Tal como se relaciona a continuación:



Jurídica	Salud	Gobierno	Recaudos	Planeación	Educación	Infraestructura	Fomento	Protección	Administrativa	TOTAL
52	12	80	04	83	23	301	51	05	05	616



LA DECISION CORRECTA

Carrera 16 #. 13-37 Barrio Centro. Código Postal: 507001 PBX: (57+8) 6569125
Línea de Atención al Usuario: 01 8000 112 996 Correo Electrónico: controlinterno@acacias-meta.gov.co
Página Web: www.acacias-meta.gov.co Twitter: @AlcaldiaAcacias Facebook: Alcaldía de Acacias



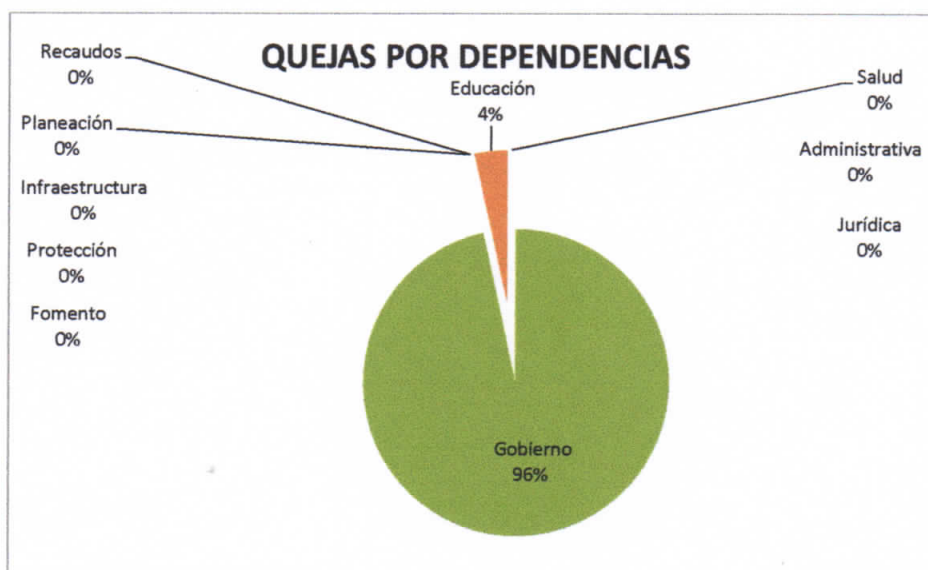
DEPARTAMENTO DEL META
MUNICIPIO DE ACACIAS
NIT. 892001457-3



CONTROL INTERNO

En relación a las quejas, (57), La dependencia con mayor número es Secretaría de Gobierno con 96%,
Seguido de la Secretaria de Educación con el 4%.

Estas dependencias son las únicas que reportaron quejas.



Jurídica	Salud	Gobierno	Recaudos	Planeación	Educación	Infraestructura	Fomento	Protección	Administrativa	TOTAL
0	0	55	0	0	2	0	0	0	0	57



LA DECISION CORRECTA

Carrera16 #. 13-37 Barrio Centro. Código Postal: 507001 PBX: (57+8) 6569125
Línea de Atención al Usuario: 01 8000 112 996 Correo Electrónico: controlinterno@acacias-meta.gov.co
Página Web: www.acacias-meta.gov.co Twitter: @AlcaldiaAcacias Facebook: Alcaldía de Acacias



DEPARTAMENTO DEL META
MUNICIPIO DE ACACIAS
NIT. 892001457-3



CONTROL INTERNO

En cuanto a los Reclamos, fueron (20), reportados por Secretaria de Gobierno.

Salud	Gobierno	Recaudos	Planeación	Educación	Infraestructura	Fomento	Protección	Administrativa	TOTAL
0	20	0	0	0	0	0	0	0	20

En cuanto los medios por los cuales se presentaron los PQR; la información no es precisa, debido a que algunas dependencias no son específicas en cuanto a esta información.

Por el canal de Contáctenos de la página WEB durante este periodo, se presentaron **(62) PQR**, de los cuales **(6)** aún no han sido contestado por las dependencias correspondientes.

Durante este semestre, por la línea 01 8000 112 996 se recibieron aproximadamente (187) llamadas, donde los usuarios solicitaban información sobre el impuesto predial, y los números telefónicos de las dependencias.

Atentamente,

LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO
Jefe Oficina de Control Interno

PROYECTO:
ANGELA MESA CARDONA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO.



LA DECISION CORRECTA

Carrera16 #. 13-37 Barrio Centro. Código Postal: 507001 PBX: (57+8) 6569125
Línea de Atención al Usuario: 01 8000 112 996 Correo Electrónico: controlinterno@acacias-meta.gov.co
Página Web: www.acacias-meta.gov.co Twitter: @AlcaldiaAcacias Facebook: Alcaldía de Acacias