



DEPARTAMENTO DEL META
MUNICIPIO DE ACACIAS
NIT. 892001457-3



CONTROL INTERNO

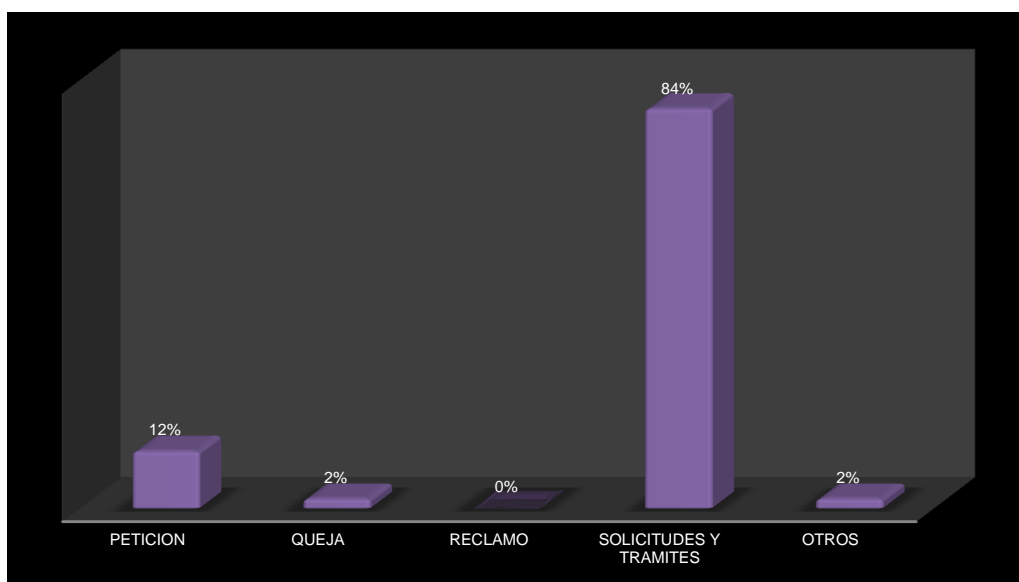
INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

PRIMER SEMESTRE DE 2014

Atentamente presento el informe consolidado de las Peticiones, quejas y reclamos del primer 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 **4.805** peticiones, quejas y reclamos. Las solicitudes y tramites fueron las más solicitadas en este periodo por los ciudadanos con un 84%, de igual manera se puede ver que el mes de Mayo fue el periodo con mayor recepción de PQR, con un 36% debido a la expedición de certificaciones por parte de la Secretaría de Gobierno.

RESUMEN DEL SEMESTRE	
PETICION	586
QUEJA	80
RECLAMO	07
SOLICITUDES Y TRAMITES	4.041
OTROS	91
TOTAL	4.805



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: Alcaldia de Acacias



DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS

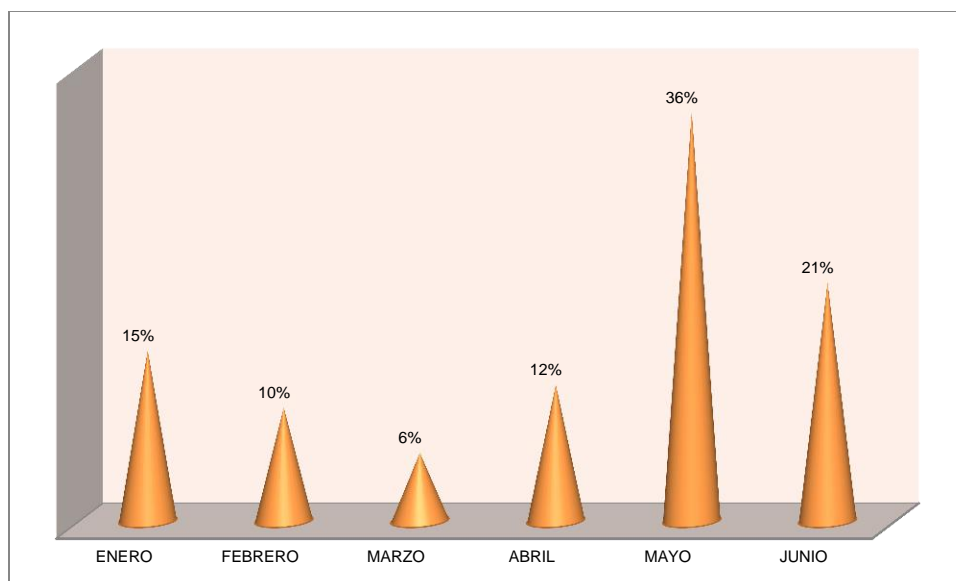
NIT. 892001457-3



CONTROL INTERNO

PQR REPORTADAS MES A MES

INFORMACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL EN EL SEMESTRE
PETICION	85	114	110	91	78	108	586
QUEJA	05	20	20	14	11	10	80
RECLAMO	01	0	02	0	02	02	07
SOLICITUDES Y TRAMITES	631	330	125	494	1587	874	4041
OTROS	09	04	15	05	27	31	91
TOTAL	731	468	272	604	1705	1025	4.805



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

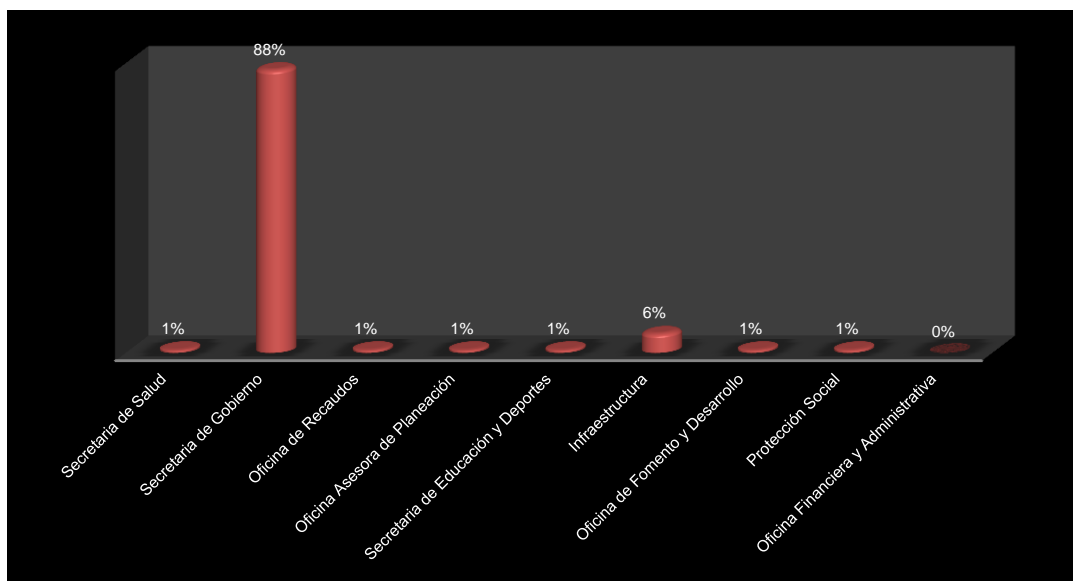
NIT. 892001457-3



CONTROL INTERNO

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

ITEM	DEPENDENCIAS	CANTIDAD DE PQR
1	Secretaría de Salud	52
2	Secretaría de Gobierno	4245
3	Oficina de Recaudos	55
4	Oficina Asesora de Planeación	70
5	Secretaría de Educación y Deportes	33
6	Infraestructura	265
7	Oficina de Fomento y Desarrollo	52
8	Protección Social	29
9	Oficina Financiera y Administrativa	4
	TOTAL PQR	4805



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



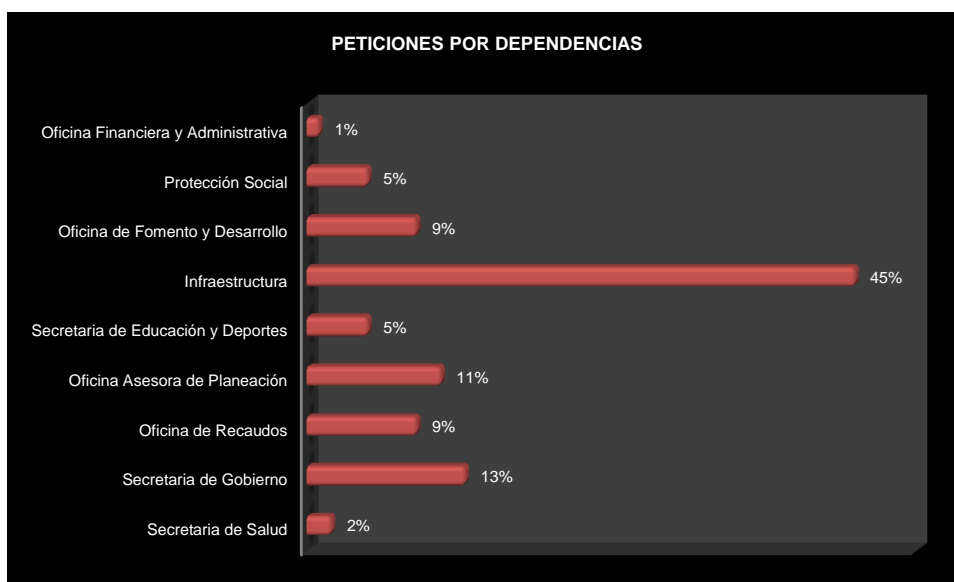
CONTROL INTERNO

Las dependencias que reportaron mayor número de PQR fueron:

Secretaría de Gobierno con el 88%, Infraestructura con el 6%. La Oficina de Recaudos y Secretaría de Salud con el 1%. Debido a que las funciones que cumplen son relacionadas con el contacto directo con los ciudadanos.

Las peticiones recibidas durante el semestre fueron (586).

La Secretaría de Infraestructura fue la dependencia con mayor peticiones, con un 45%, seguido de Secretaría de Gobierno con el 13%. Tal como se relaciona a continuación:



Salud	Gobierno	Recaudos	Planeación	Educación	Infraestructura	Fomento	Protección	Administrativa	TOTAL
11	74	55	68	28	265	52	29	4	586



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



En relación a las quejas, (80), La dependencia con mayor número es Secretaria de Salud con 51%,

Seguido de Secretaria de Gobierno con el 43% y por ultimo Secretaria de Educación con el 6%.

Estas dependencias son las únicas que reportaron quejas.



Salud	Gobierno	Recaudos	Planeación	Educación	Infraestructura	Fomento	Protección	Administrativa	TOTAL
41	34	0	0	5	0	0	0	0	80



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: Alcaldia de Acacias



DEPARTAMENTO DEL META MUNICIPIO DE ACACIAS

NIT. 892001457-3



CONTROL INTERNO

En cuanto a los Reclamos (07), Gobierno fueron (05), y Planeación (02).

Salud	Gobierno	Recaudos	Planeación	Educación	Infraestructura	Fomento	Protección	Administrativa	TOTAL
0	5	0	2	0	0	0	0	0	07

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 **(82) PQR**, de los cuales a la fecha del mes de Junio **(20)** aún no se habían sido contestadas por las dependencias correspondientes.

Durante este semestre, por la línea **01 8000 112 996** se recibieron aproximadamente **(240)** llamadas, donde los usuarios solicitaban información sobre el impuesto predial, y los números telefónicos de las dependencias.

ALBEIRO HUMBERTO SANCHEZ MEDINA
Asesor de Despacho con Funciones de Control Interno

PROYECTO:

ANGELA MESA CARDONA

AUXILIAR ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO.



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