

## INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

### SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

Atentamente presento el informe consolidado de las Peticiones, quejas y reclamos del segundo semestre de 2013, de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.

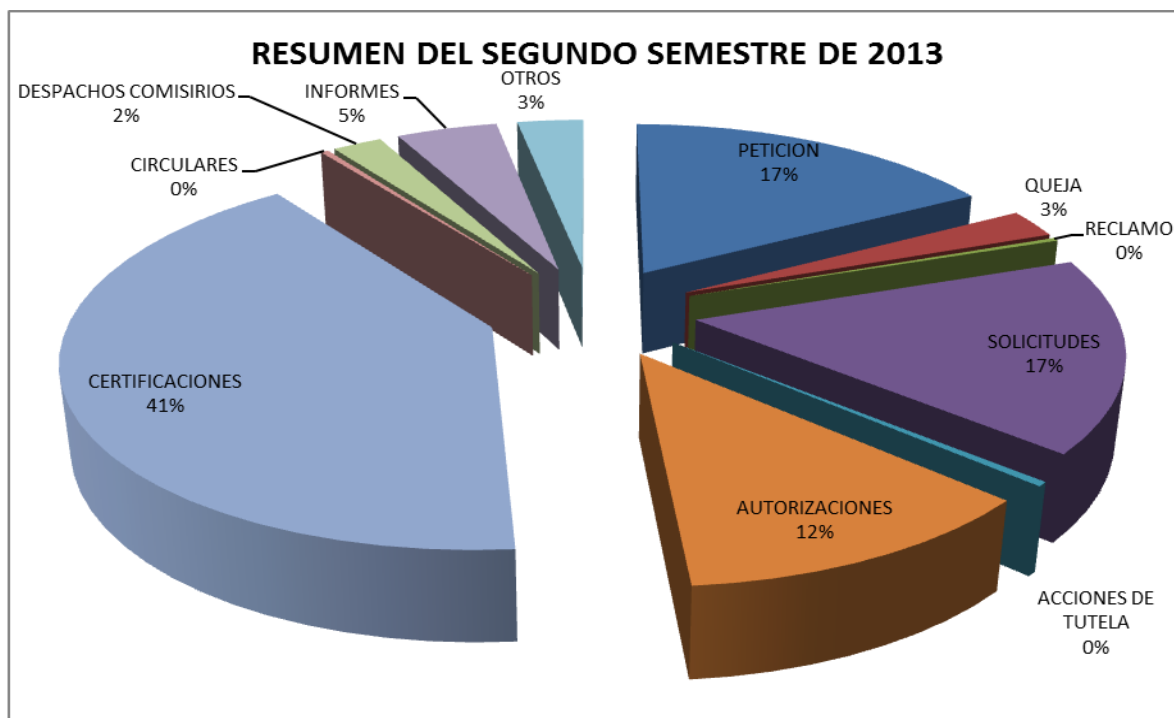
Para el periodo mencionado, la Alcaldía recibió a nivel general las siguientes solicitudes de PQR, veamos:

RESUMEN DEL SEMESTRE	
PETICION	536
QUEJA	77
RECLAMO	9
SOLICITUDES	525
ACCIONES DE TUTELA	12
AUTORIZACIONES	379
CERTIFICACIONES	1299
CIRCULARES	11
DESPACHOS COMISIRIOS	71
INFORMES	145
OTROS	95
<b>TOTAL</b>	<b>3159</b>

De las cuales se discrimina el flujo de información mes a mes de la siguiente manera:

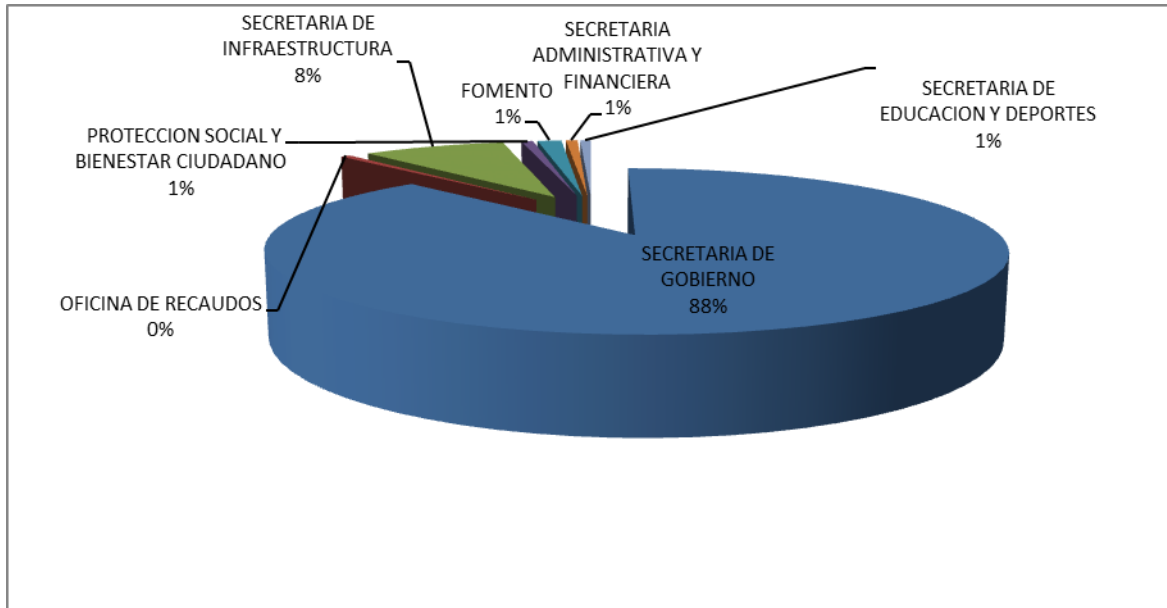
INFORMACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL EN EL SEMESTRE
PETICION	85	91	50	154	56	100	536
QUEJA	13	18	15	16	8	7	77
RECLAMO	8	0	1	0	0	0	9
SOLICITUDES	102	186	38	63	57	79	525
ACCIONES DE TUTELA	4	3	0	1	2	2	12
AUTORIZACIONES	32	36	24	217	36	34	379
CERTIFICACIONES	209	301	137	230	254	168	1299
CIRCULARES	4	1	0	3	1	2	11
DESPACHOS COMISIRIOS	14	8	11	21	10	7	71
INFORMES	34	23	26	15	6	41	145
OTROS	18	16	10	13	14	24	95
<b>TOTAL</b>	<b>523</b>	<b>683</b>	<b>312</b>	<b>733</b>	<b>444</b>	<b>464</b>	<b>3159</b>

El porcentaje de ejecución es el siguiente:



Adicionalmente, es de anotar que en el mes de octubre el flujo de PQR asciende a 733, el cual corresponde al 23,20% del total de las solicitudes efectuadas en el semestre, en donde se establece que fue el mes con mayor movimiento con relación a los demás meses del semestre.

El total de las peticiones, quejas y reclamos se encuentran asignadas a las diferentes dependencias de la Administración Municipal. Con base en el informe de seguimiento mensual, proporcionado por cada dependencia, encontramos que las mayores participaciones son de la Secretaría de Gobierno con el 88% y la Secretaría de Infraestructura con el 8%, Fomento, Secretaría Administrativa y Financiera y Secretaría de Educación y Deportes con el 1%, como se especifica en la gráfica adjunta.



En cuanto a la Secretaría de Gobierno, atiende principalmente peticiones relacionadas con ocupación de espacio público, contaminación visual o auditiva.

En la Secretaría de Infraestructura las PQR más recurrentes tienen relación con arreglos, pavimentación y adecuación de vías, aguas lluvias, asistencia a espacios deportivos, entre otras.

Discriminando por tipo de PQR, tenemos que el mayor número de peticiones se recibieron en la Secretaría de Gobierno, seguido por la Secretaría de Infraestructura.

En cuanto a las quejas, el mayor número fue 71, fue recibido por la Secretaría de Gobierno, en relación con los mismos temas de ocupación de espacio público y contaminación visual o auditiva.

En segundo lugar se encuentra la Secretaría de Fomento y Desarrollo Productivo, con 3 quejas en el semestre, relacionadas con permisos por parqueaderos, tala de árboles e investigación por envenenamiento de mascotas.

En cuanto a los reclamos, se recibieron ocho (8) en el mes de julio, dirigidos a la Secretaría de Gobierno. En el mes de septiembre la misma secretaría reporta un (1) reclamo.



DEPARTAMENTO DEL META

**MUNICIPIO DE ACACIAS**

ASESOR DE DESPACHO



Se observó un volumen de movimiento con relación a las solicitudes reportadas en el semestre por la Secretaría de Gobierno, las cuales ascendieron a 525, de igual forma las certificaciones solicitadas en el mismo periodo ascendieron a 1299.

Cerrado el año 2013 se hallaron que 56 PQRs sin darse la respectiva respuesta y revisado el Canal Contactenos se estableció que 9 de ellas no se han respondido.

Este informe permite dar a conocer el movimiento general de las PQRs, y solicitudes realizadas por la comunidad a la Alcaldía, correspondientes al segundo semestre de 2013, se pudo verificar que estas se han realizado a través de diferentes medios, como el medio electrónico.

Cordialmente,

**ALBEIRO HUMBERTO SANCHEZ MEDINA**

Asesor de Despacho con Funciones de Control Interno