

	MUNICIPIO DE SONSÓN DESPACHO DEL ALCALDE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: 101.22.01
		FECHA ACTUALIZACION: Resolución 032 de Marzo 15 de 2016
		VERSIÓN: 03

**INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS
ACTOS CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS, DERECHOS DE
PETICIÓN Y TUTELAS**

TRIMESTRE 2 DE 2018

Abril – junio de 2018

Oficina de Control Interno

**Oscar Durán Varela
Asesor de Control Interno**

Junio 29 de 2018

Alcaldía de Sonsón


 Carrera 6 No 6-58. Palacio Municipal, Plaza Principal "Ruiz y Zapata"
 Teléfono: 57(4) 869 44 44 Fax: 57(4) 869 40 52
 Email: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co /Código Postal 054820

www.sonson-antioquia.gov.co



	MUNICIPIO DE SONSÓN DESPACHO DEL ALCALDE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: 101.22.01
		FECHA ACTUALIZACION: Resolución 032 de Marzo 15 de 2016
		VERSIÓN: 03

Introducción.

La Oficina de Control Interno de la Alcaldía del Municipio de Sonsón, en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta al señor Alcalde y demás Directivos, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1º de Abril al 29 de junio de 2018.

Objetivo:

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Alcaldía del Municipio de Sonsón, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

Alcance:

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante la Alcaldía del Municipio de Sonsón, durante el segundo trimestre (abril-junio) de 2018.

Fundamento Legal:

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá

Alcaldía de Sonsón

Carrera 6 No 6-58. Palacio Municipal, Plaza Principal "Ruiz y Zapata"
Teléfono: 57(4) 869 44 44 Fax: 57(4) 869 40 52
Email: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co /Código Postal 054820
www.sonson-antioquia.gov.co



	MUNICIPIO DE SONSON DESPACHO DEL ALCALDE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: 101.22.01
		FECHA ACTUALIZACION: Resolución 032 de Marzo 15 de 2016
		VERSIÓN: 03

reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina 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”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Metodología:

Las fuentes de información para realizar el presente informe las constituyen el procedimiento establecido para “La gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del usuario depositadas en el Buzón de Sugerencias”, para ello se recoge la información de los buzones ubicados en el primer piso de la Alcaldía Municipal, en la casa del Adulto Mayor y el Centro Social, adicionalmente las PQRS de la página WEB del Municipio, así mismo se solicita a la Oficina Jurídica la base de datos de los Derechos de Petición y las Tutelas instauradas en contra del municipio, sobre las cuales se verifica la oportunidad de respuesta, lo cual permitirá la integración de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía.

	MUNICIPIO DE SONSON DESPACHO DEL ALCALDE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: 101.22.01
		FECHA ACTUALIZACION: Resolución 032 de Marzo 15 de 2016
		VERSIÓN: 03

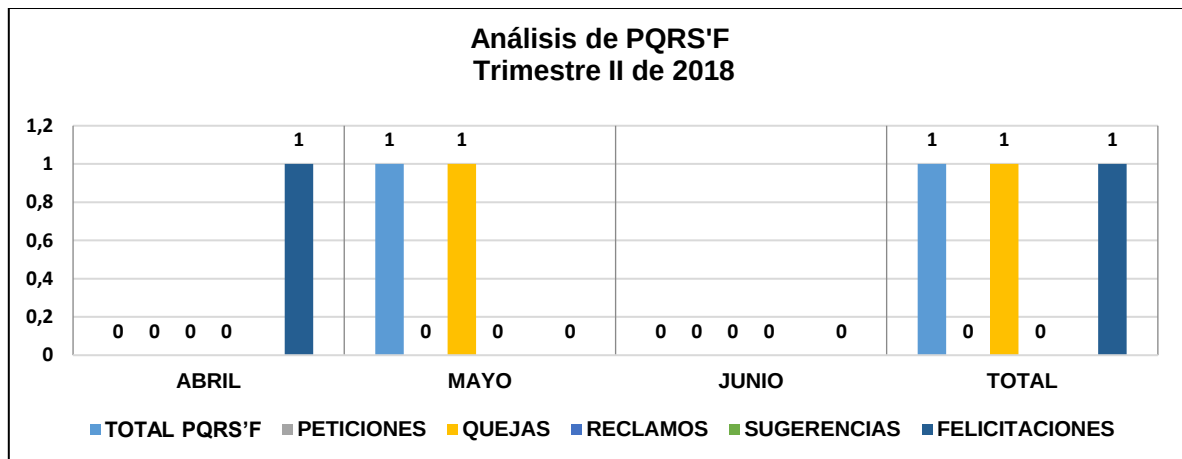
Resultado del Seguimiento y Evaluación:

De acuerdo a lo evidenciado con la información recogida de los diferentes buzones a continuación se muestra los resultados obtenidos en el primer trimestre (Enero – Marzo) del año 2018.

INFORME DE PQRS'F DEPOSITADAS EN LOS BUZONES DE SUGERENCIAS

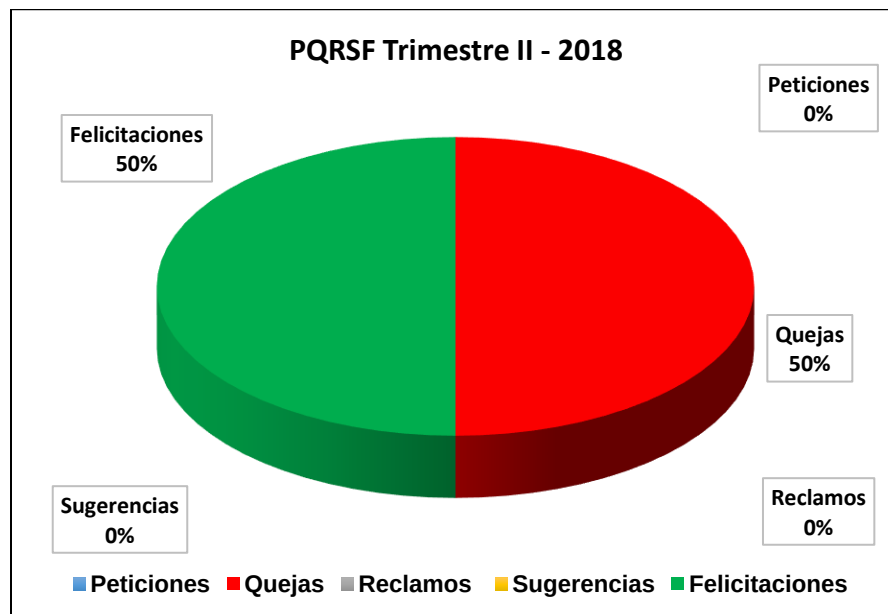
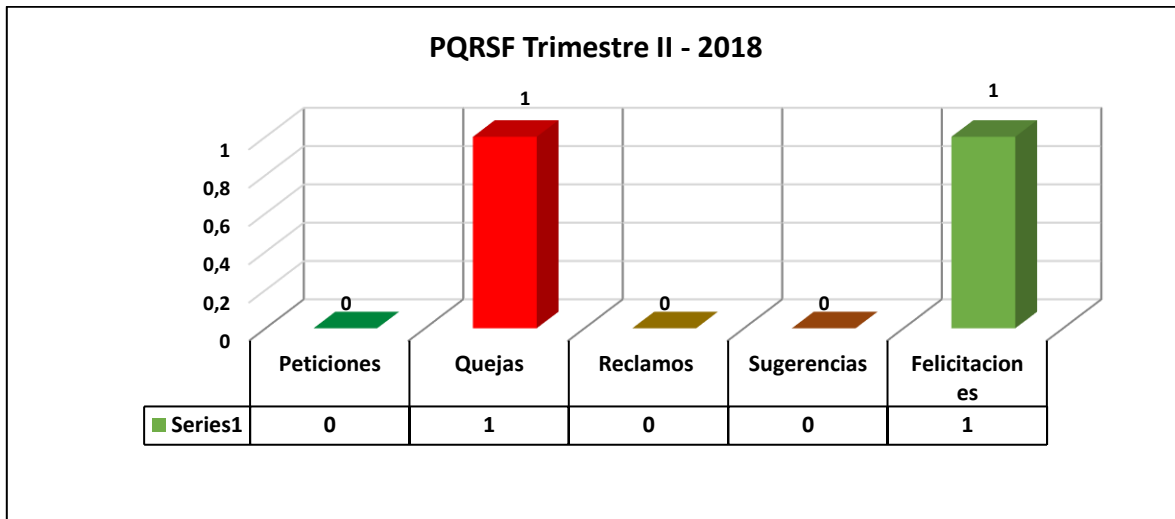
MES	TOTAL PQRS'F	TOTAL PQRS'F Anónimas *	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	PQRS'F CON RESPUESTA OPORTUNA	Indicador de Cumplimiento
ABRIL	0	0	0	0	0	0	1	1	100%
MAYO	1	*1	0	*1	0	0	0	1	100%
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	1	1	0	1	0	0	1	2	100%

* Las manifestaciones anónimas no son tramitadas, a menos que la Oficina Jurídica lo considere necesario por tratarse de una denuncia o situación que lo amerite"



	MUNICIPIO DE SONSON DESPACHO DEL ALCALDE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: 101.22.01
		FECHA ACTUALIZACION: Resolución 032 de Marzo 15 de 2016
		VERSIÓN: 03

TOTAL, PQRS'F DURANTE EL 2º TRIMESTRE DE 2018



Alcaldía de Sonsón

Carrera 6 No 6-58. Palacio Municipal, Plaza Principal "Ruiz y Zapata"
 Teléfono: 57(4) 869 44 44 Fax: 57(4) 869 40 52
 Email: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co /Código Postal 054820

www.sonson-antioquia.gov.co



	MUNICIPIO DE SONSÓN DESPACHO DEL ALCALDE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: 101.22.01
		FECHA ACTUALIZACION: Resolución 032 de Marzo 15 de 2016
		VERSIÓN: 03

La gráfica anterior muestra que el 50% de las manifestaciones depositadas en los Buzones de Sugerencias corresponde a una (1) Queja, el 0% Sugerencias, el 50% Felicitaciones una (1) y el 0% corresponde a Reclamos y Peticiones, de los cuales el 100% de las Quejas fueron manifestaciones de carácter anónimo.

QUEJAS Y SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA



MOTIVO DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS



Alcaldía de Sonsón

Carrera 6 No 6-58. Palacio Municipal, Plaza Principal "Ruiz y Zapata"
Teléfono: 57(4) 869 44 44 Fax: 57(4) 869 40 52
Email: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co /Código Postal 054820

www.sonson-antioquia.gov.co



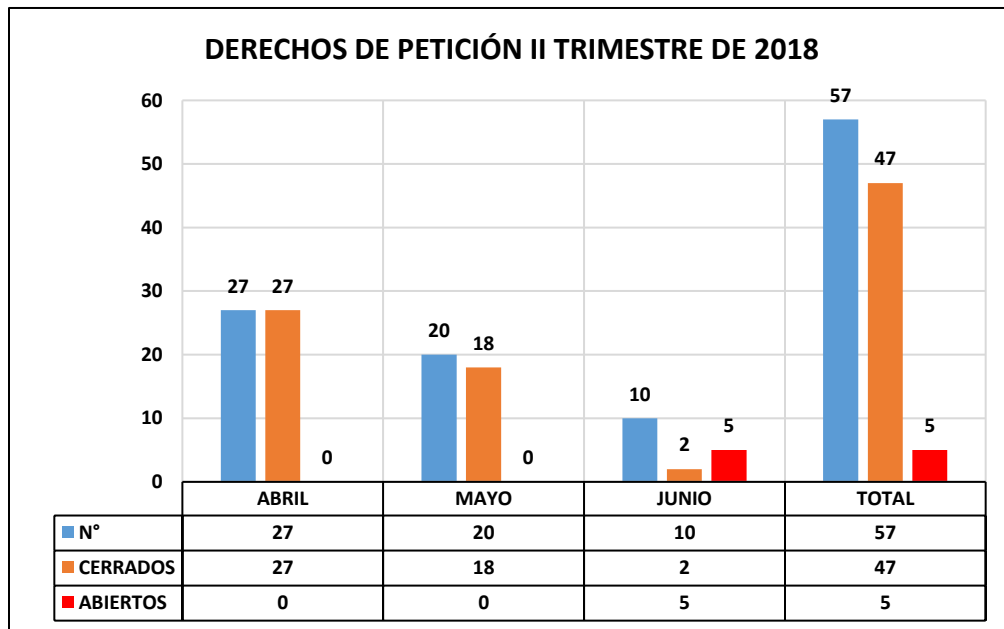
	MUNICIPIO DE SONSON DESPACHO DEL ALCALDE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: 101.22.01
		FECHA ACTUALIZACION: Resolución 032 de Marzo 15 de 2016
		VERSIÓN: 03

El motivo de la Queja se presenta en la Inspección de Tránsito es de carácter anónimo, por lo que no se le dio trámite.

DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS

A continuación, se muestra cuantos fueron los Derechos de Petición instaurados por la comunidad.

DERECHOS DE PETICIÓN TRIMESTRE 2 DE 2018				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
N°	27	20	10	57
CERRADOS	27	18	2	47
ABIERTOS	0	0	5	5



Alcaldía de Sonsón

Carrera 6 No 6-58. Palacio Municipal, Plaza Principal "Ruiz y Zapata"
 Teléfono: 57(4) 869 44 44 Fax: 57(4) 869 40 52
 Email: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co /Código Postal 054820

www.sonson-antioquia.gov.co

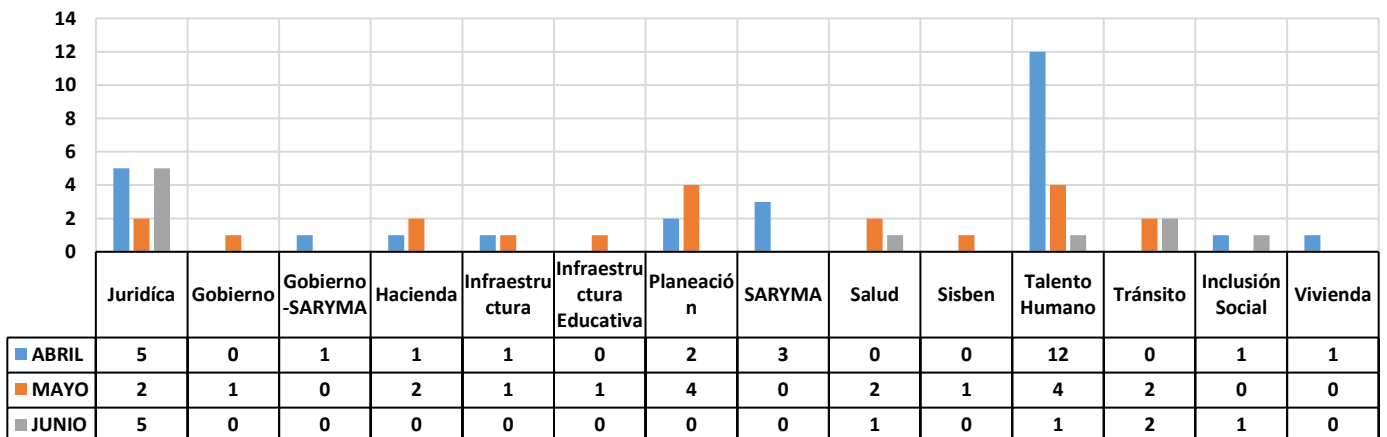


	MUNICIPIO DE SONSON DESPACHO DEL ALCALDE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: 101.22.01
		FECHA ACTUALIZACION: Resolución 032 de Marzo 15 de 2016
		VERSIÓN: 03

DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA

DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA TRIM 2 DE 2018				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Jurídica	5	2	5	12
Gobierno	0	1	0	1
Gobierno-SARYMA	1	0	0	1
Hacienda	1	2	0	3
Infraestructura	1	1	0	2
Infraestructura Educativa	0	1	0	1
Planeación	2	4	0	6
SARYMA	3	0	0	3
Salud	0	2	1	3
Sisben	0	1	0	1
Talento Humano	12	4	1	17
Tránsito	0	2	2	4
Inclusión Social	1	0	1	2
Vivienda	1	0	0	1
TOTAL	27	20	10	57

DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA II TRIMESTRE DE 2018



Alcaldía de Sonsón

Carrera 6 No 6-58. Palacio Municipal, Plaza Principal "Ruiz y Zapata"
 Teléfono: 57(4) 869 44 44 Fax: 57(4) 869 40 52
 Email: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co /Código Postal 054820

www.sonson-antioquia.gov.co

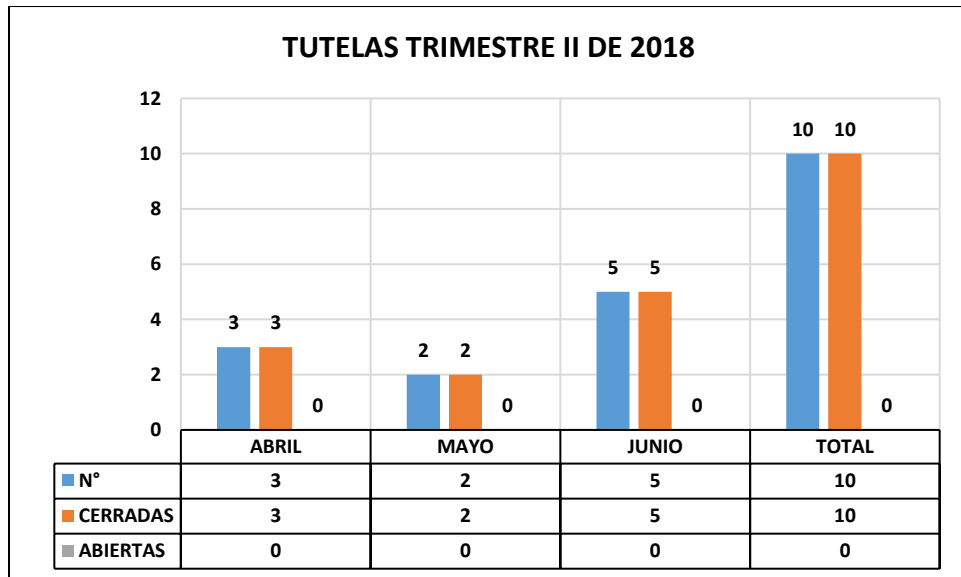


	MUNICIPIO DE SONSON DESPACHO DEL ALCALDE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: 101.22.01
		FECHA ACTUALIZACION: Resolución 032 de Marzo 15 de 2016
		VERSIÓN: 03

TUTELAS RECIBIDAS TRIMESTRE 2 DE 2018

El siguiente es el informe de Tutelas recibidas por la administración municipal en el 2° trimestre de 2018.

TUTELAS TRIMESTRE 2 DE 2018				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
N°	3	2	5	10
CERRADAS	3	2	5	10
ABIERTAS	0	0	0	0



Alcaldía de Sonsón

Carrera 6 No 6-58. Palacio Municipal, Plaza Principal "Ruiz y Zapata"
 Teléfono: 57(4) 869 44 44 Fax: 57(4) 869 40 52
 Email: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co /Código Postal 054820

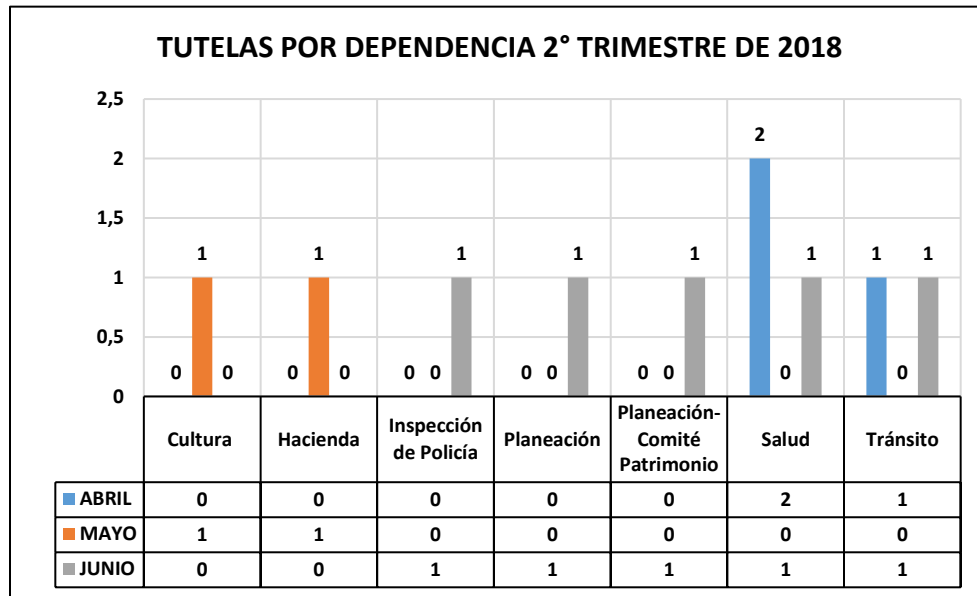
www.sonson-antioquia.gov.co



	MUNICIPIO DE SONSON DESPACHO DEL ALCALDE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: 101.22.01
		FECHA ACTUALIZACION: Resolución 032 de Marzo 15 de 2016
		VERSIÓN: 03

TUTELAS POR DEPENDENCIA 2º TRIMESTRE DE 2018

TUTELAS POR DEPENDENCIA TRIM 2 DE 2018				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Cultura	0	1	0	1
Hacienda	0	1	0	1
Inspección de Policía	0	0	1	1
Planeación	0	0	1	1
Planeación-Comité Patrimonio	0	0	1	1
Salud	2	0	1	3
Tránsito	1	0	1	2
TOTAL	3	2	5	10



Alcaldía de Sonsón

Carrera 6 No 6-58. Palacio Municipal, Plaza Principal "Ruiz y Zapata"
 Teléfono: 57(4) 869 44 44 Fax: 57(4) 869 40 52
 Email: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co /Código Postal 054820

www.sonson-antioquia.gov.co



	MUNICIPIO DE SONSON DESPACHO DEL ALCALDE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: 101.22.01
		FECHA ACTUALIZACION: Resolución 032 de Marzo 15 de 2016
		VERSIÓN: 03

CONSOLIDADO SEMESTRE I DE 2018 ENERO - JUNIO

RESUMÉN SEMESTRE I DE 2018

El siguiente es el resumen de las PQRSF y Tutelas insaturadas por la comunidad correspondiente al primer semestre de 2018

	PQRSF	ANÓNIMAS	DERECHOS DE PETICIÓN	TUTELAS
BUZÓN	11	4	118	24
WEB	10	1		

Quiere decir, que en el primer semestre de 2018 la Administración del Municipio de Sonsón recibió 11 PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) a través de los buzones ubicados en la Alcaldía, Centro Social y Adulto Mayor de las cuales 4 fueron anónimas, a las 7 restante se les dio respuesta oportuna.

Así mismo, se recibió 10 PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) por medio de la página WEB de las cuales 1 fue de carácter anónimo, las demás se resolvieron satisfactoriamente.

Se recibieron 120 Derechos de Petición, de los cuales están cerrados 115, es decir, se resolvieron de manera satisfactoria y 5 están abiertos porque se está dentro del tiempo para dar respuesta.

Igualmente, la administración recibió 24 Tutelas las cuales están completamente resueltas.

Responsable del informe.

OSCAR DURÁN VARELA
Asesor de Control Interno