

	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**

SEMESTRE 2 DE 2018

Julio– diciembre de 2018

Oficina de Control Interno

**Oscar Durán Varela
Asesor de Control Interno**

Diciembre 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 SONSON 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 1 de julio al 31 de diciembre 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 semestre (julio-diciembre) 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

	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.

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

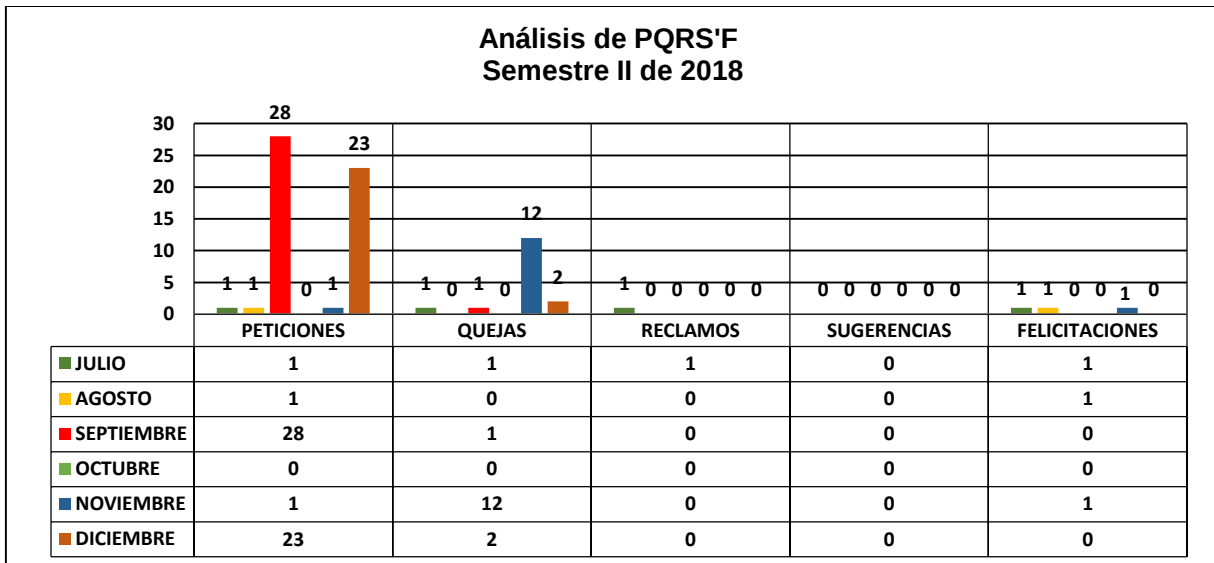
Resultado del Seguimiento y Evaluación:

De acuerdo a lo evidenciado con la información recogida de los diferentes buzones a continuación se muestra los resultados obtenidos en el segundo semestre (julio – diciembre) 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
JULIO	4	3	1	1	1	0	1	1	100%
AGOSTO	2	0	1	0	0	0	1	2	100%
SEPTIEMBRE	29	1	28	1	0	0	0	28	100%
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVIEMBRE	14	0	1	12	0	0	1	14	100%
DICIEMBRE	25	1	23	2	0	0	0	24	100%
TOTAL	74	5	54	16	1	0	3	69	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"



Alcaldía de Sonsón

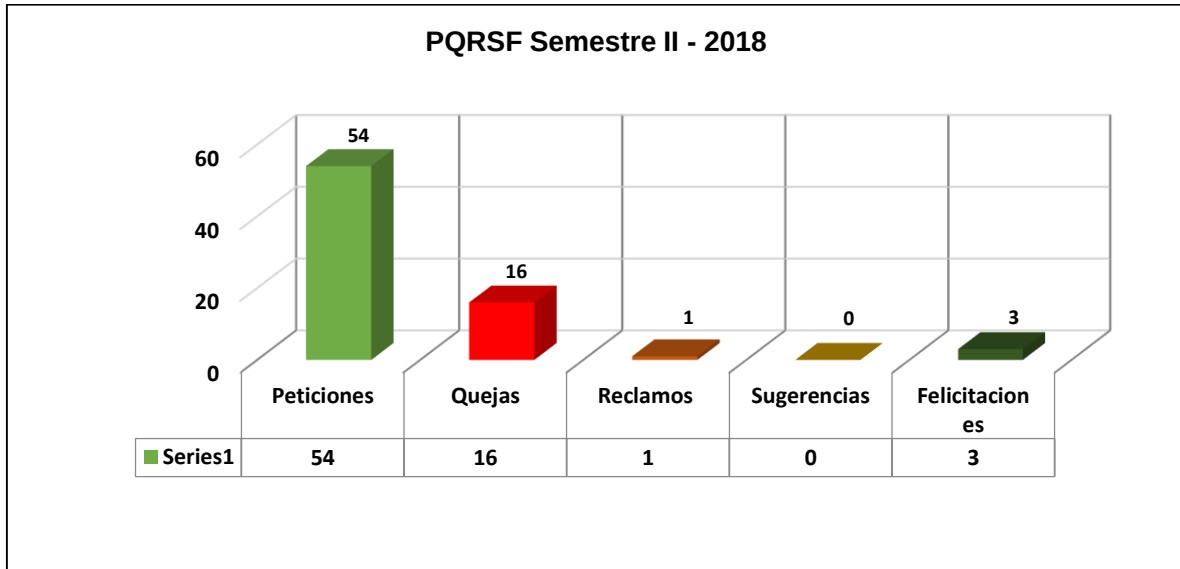
Carrera 6 No 6-58. Palacio Municipal, Plaza Principal "Ruiz y Zapata"
 Teléfono: 57(4) 869 44 44 Fax: 57(4) 869 40 52
 Email: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co /Código Postal 054820

www.sonson-antioquia.gov.co

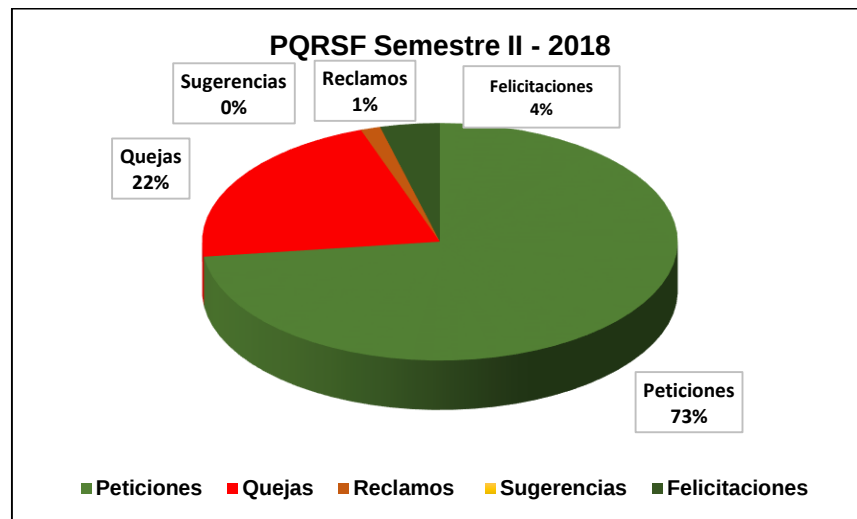


	MUNICIPIO DE SONSON DESPACHO DEL ALCALDE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: 101.22.01
		FECHA ACTUALIZACION: Resolución 032 de Marzo 15 de 2016
		VERSIÓN: 03

TOTAL, PQRS'F DURANTE EL 2° SEMESTRE DE 2018



La gráfica anterior muestra que del total de las manifestaciones depositadas en los Buzones de Sugerencias corresponden a 54 Peticiones, 16 Quejas, 1 Reclamo, 0 Sugerencias y 3 Felicitaciones, de las cuales 5 fueron manifestaciones de carácter anónimo, es decir, el 6.75%.



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

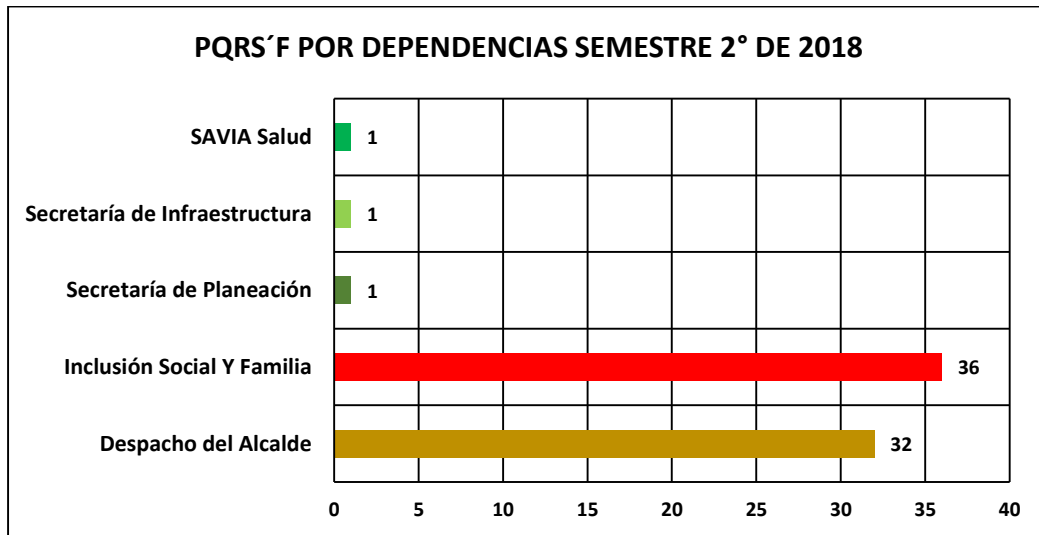
www.sonson-antioquia.gov.co



	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

La gráfica anterior muestra que del 100% de las PQRS´F interpuestas por la comunidad el 74% corresponde a Peticiones, el 22% Quejas, el 4% Felicitaciones, el 1% Reclamos y el 0% Sugerencias.

PQRS´F POR DEPENDENCIA.

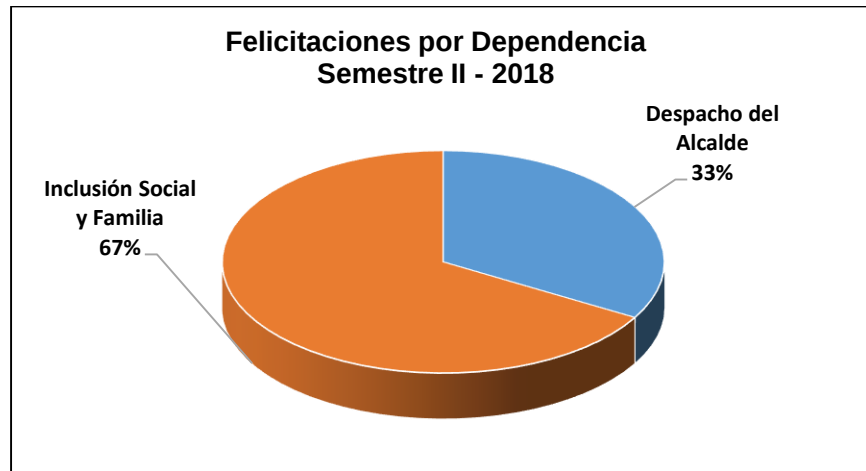


La gráfica muestra la dependencia que tuvo más PQRS´F de la comunidad fue la Secretaría de Inclusión Social y Familia con 36, seguido por el Despacho del señor Alcalde con 32 y con una 1 la Secretaria de Infraestructura, Planeación y SAVIA Salud que es una entidad totalmente ajena a la Administración Municipal.

FELICITACIONES.

En el 2º semestre de 2018 se presentaron 3 Felicitaciones, de las cuales 2 dos fueron para la Secretaría de Inclusión Social y Familia, y una 1 para el Despacho del Señor Alcalde; gráficamente es lo siguiente.

	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

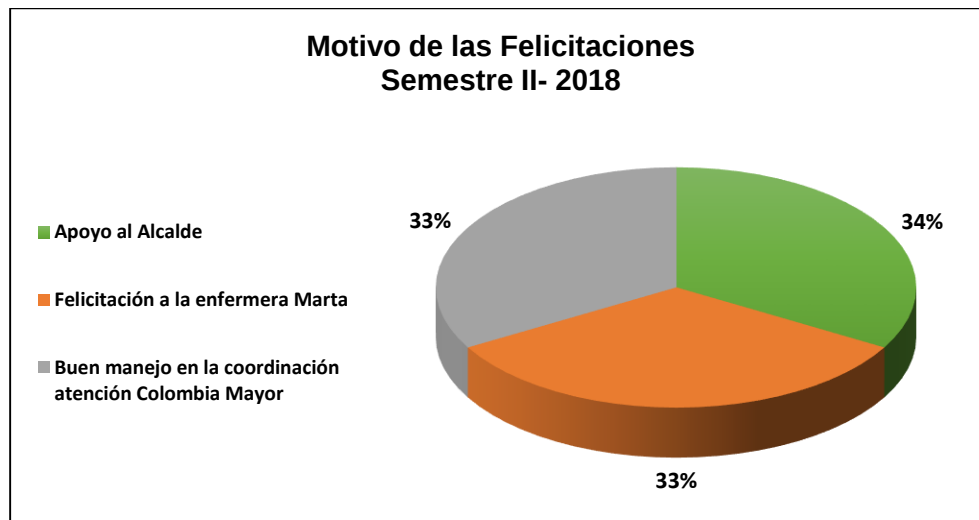


MOTIVO DE LAS FELICITACIONES

Corresponde a: Apoyo al señor Alcalde por su Gestión.

A la enfermera Marta por su trabajo.

Al señor Augusto Murillo por el buen manejo en la coordinación de atención al programa Colombia Mayor.



Alcaldía de Sonsón

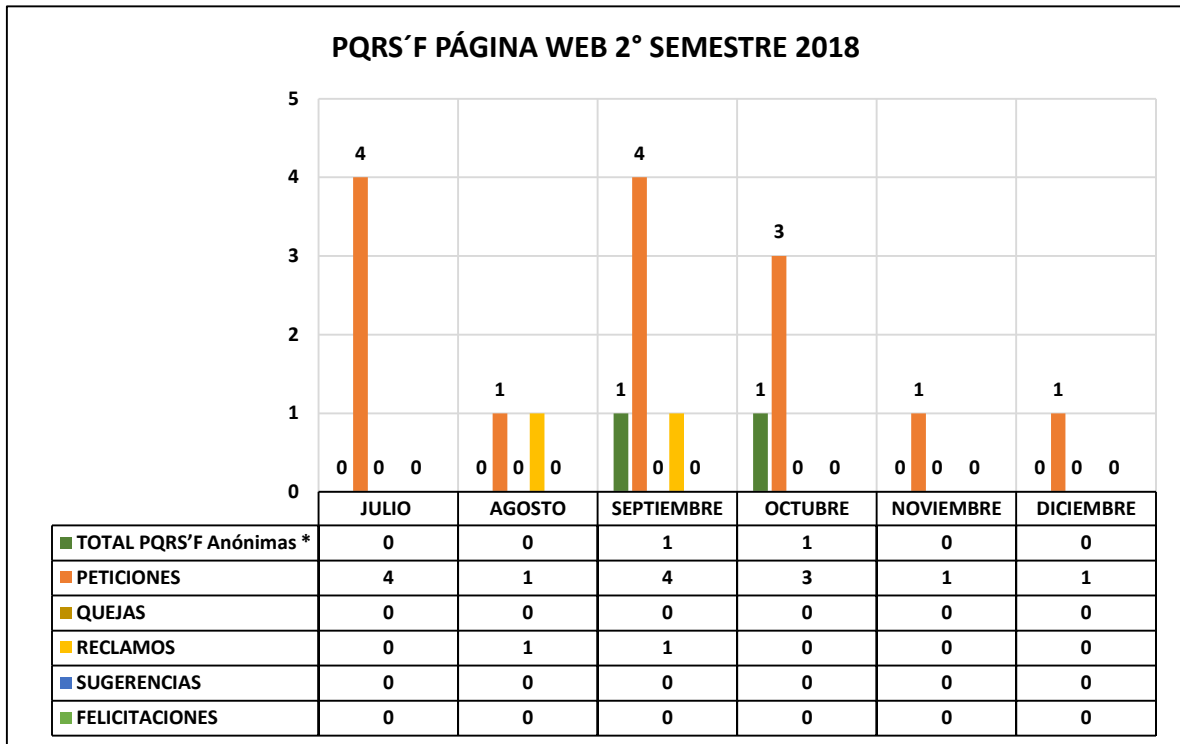
Carrera 6 No 6-58. Palacio Municipal, Plaza Principal "Ruiz y Zapata"
 Teléfono: 57(4) 869 44 44 Fax: 57(4) 869 40 52
 Email: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co /Código Postal 054820
www.sonson-antioquia.gov.co



	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

PQRS'F INTERPUESTAS EN LA PÁGINA WEB 2° SEMESTRE 2018

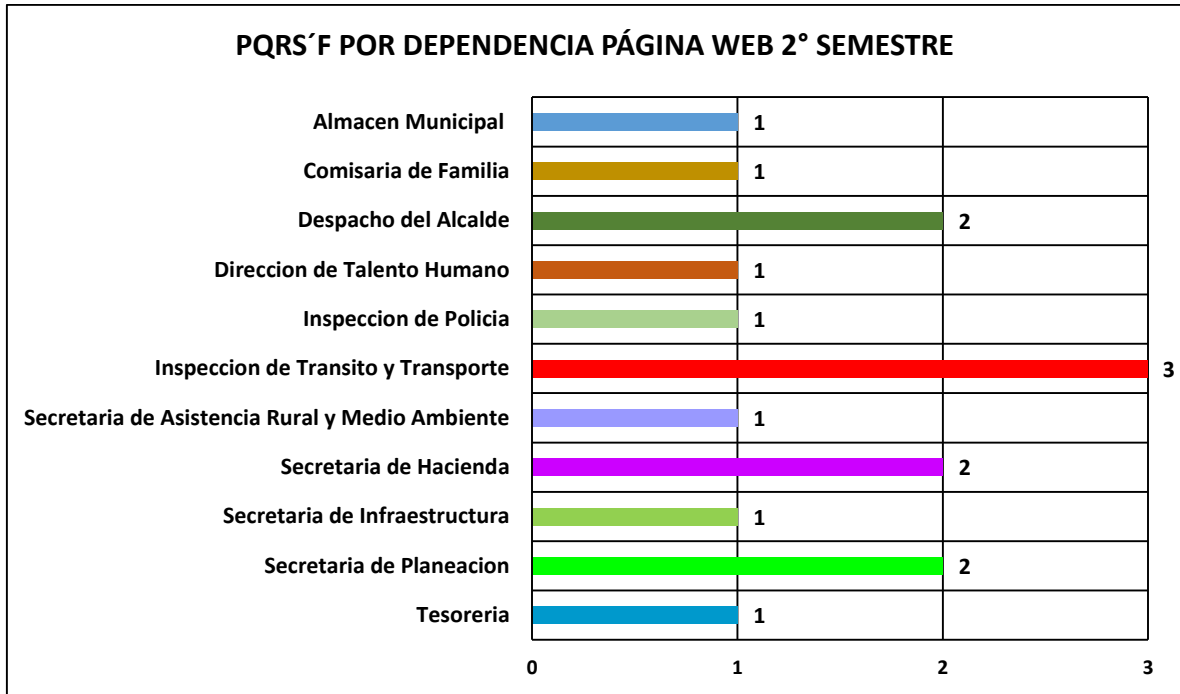
PÁGINA WEB							
MES	TOTAL PQRS'F	TOTAL PQRS'F Anónimas *	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
JULIO	4	0	4	0	0	0	0
AGOSTO	2	0	1	0	1	0	0
SEPTIEMBRE	5	1	4	0	1	0	0
OCTUBRE	3	1	3	0	0	0	0
NOVIEMBRE	1	0	1	0	0	0	0
DICIEMBRE	1	0	1	0	0	0	0
TOTAL	16	2	14	0	2	0	0



La gráfica anterior muestra las PQRS'F interpuestas por la comunidad en el 2° semestre de 2018 a través de la página Web del Municipio. En ella se muestra 14 peticiones y 2 reclamos, los cuales fueron contestados oportunamente.

	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

PQRS´F INTERPUESTAS EN LA PÁGINA WEB POR DEPENDENCIA



La gráfica anterior muestra que la dependencia que más recibió PQRS´F por parte de la comunidad fue la Inspección de Tránsito y Transporte con 3 tres, le siguen el Despacho del señor Alcalde, la Secretaría de Hacienda y la Secretaría de Planeación con dos y con una 1 el Almacén, la Comisaria de Familia, la Dirección del Talento Humano, la Inspección de Policía, SARYMA, la Secretaría de Infraestructura y la Tesorería.

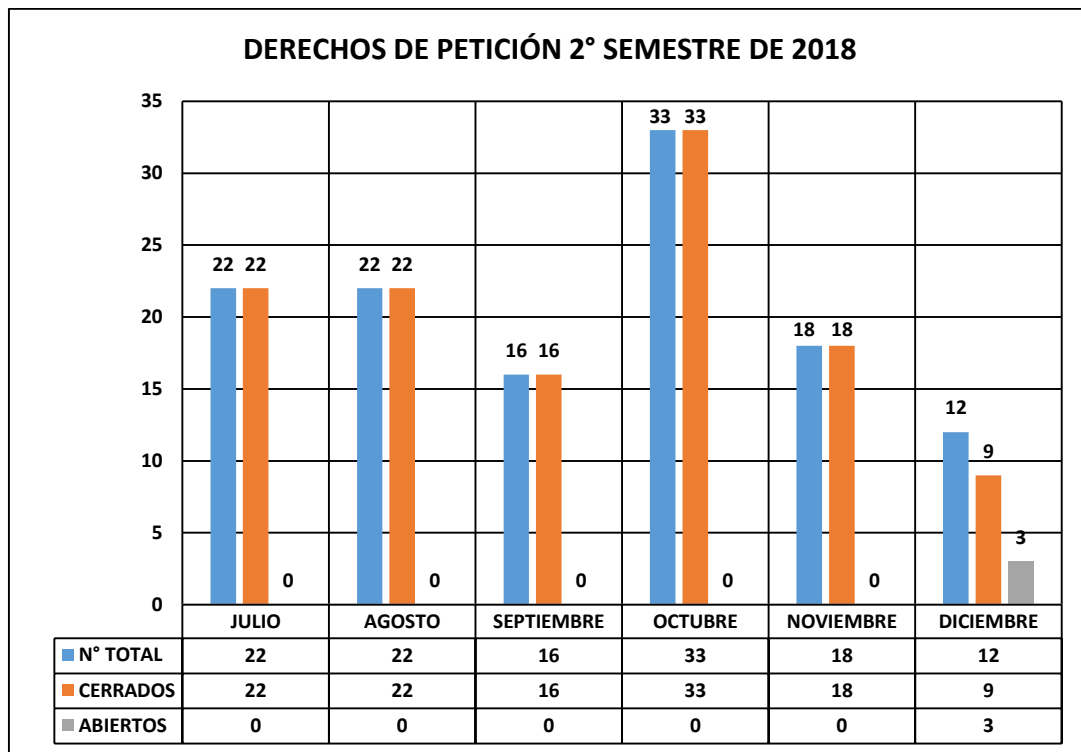
	MUNICIPIO DE SONSON DESPACHO DEL ALCALDE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: 101.22.01
		FECHA ACTUALIZACION: Resolución 032 de Marzo 15 de 2016
		VERSIÓN: 03

DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS

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

DERECHOS DE PETICIÓN SEMESTRE 2 DE 2018							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
N° TOTAL	22	22	16	33	18	12	123
CERRADOS	22	22	16	33	18	9	120
ABIERTOS	0	0	0	0	0	3	3

Los Derechos de petición que aún se encuentran abiertos son aquellos que todavía están dentro de los términos legales.



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 SEMESTRE 2 DE 2018							
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Jurídica	5	3	5	5	2	3	23
Almacén	1	0	0	1	0	1	3
Catastro	0	1	0	0	0	0	1
Contratación	1	0	0	0	1	0	2
Cultura-Planeación	0	0	2	0	0	0	2
Educación-Inclusión	0	0	0	1	0	0	1
Gobierno	0	0	0	0	1	0	1
Hacienda-Gobierno	0	0	0	0	1	0	1
Hacienda	3	2	2	3	0	3	13
Inclusión Social	0	2	0	2	0	0	4
Inspección Policía	1	1	0	0	0	0	2
Insp. Tránsito Danta	0	0	2	0	0	0	2
Participación Ciudadana	0	0	0	1	0	0	1
Planeación	5	3	2	4	3	1	18
Planea-Infraestructura	0	0	0	1	0	0	1
Planea-SISBEN	3	0	0	0	0	0	3
Salud	0	3	0	2	1	0	6
SARYMA	0	0	1	0	2	1	4
SARYMA-Infraestructura	0	0	0	0	0	1	1
Sistemas	0	1	0	0	0	0	1
Talento Humano	3	4	2	11	6	2	28
Tránsito	0	1	0	2	0	0	3
Vivienda	0	1	0	0	0	0	1
Planeación-Hacienda	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	22	22	16	33	18	12	123

De acuerdo con el cuadro resumen, la dependencia que presenta un mayor número de Derechos de Petición es la Dirección de Talento Humano con 28 Derechos de Petición, le sigue la Jurídica con 23, luego la Secretaría de Planeación con 18.



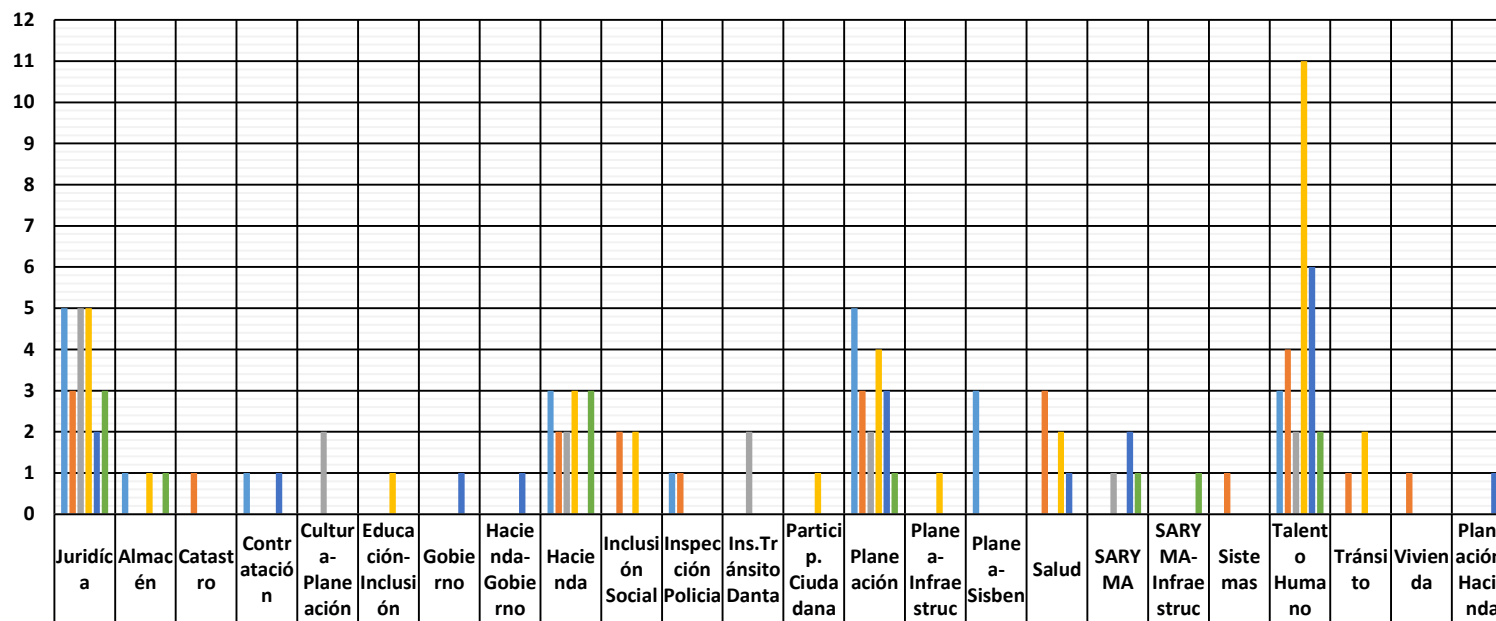
MUNICIPIO DE SONSON
DESPACHO DEL ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

CODIGO: 101.22.01

FECHA ACTUALIZACION:
Resolución 032 de Marzo
15 de 2016

VERSIÓN: 03

DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA 2° SEMESTRE 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

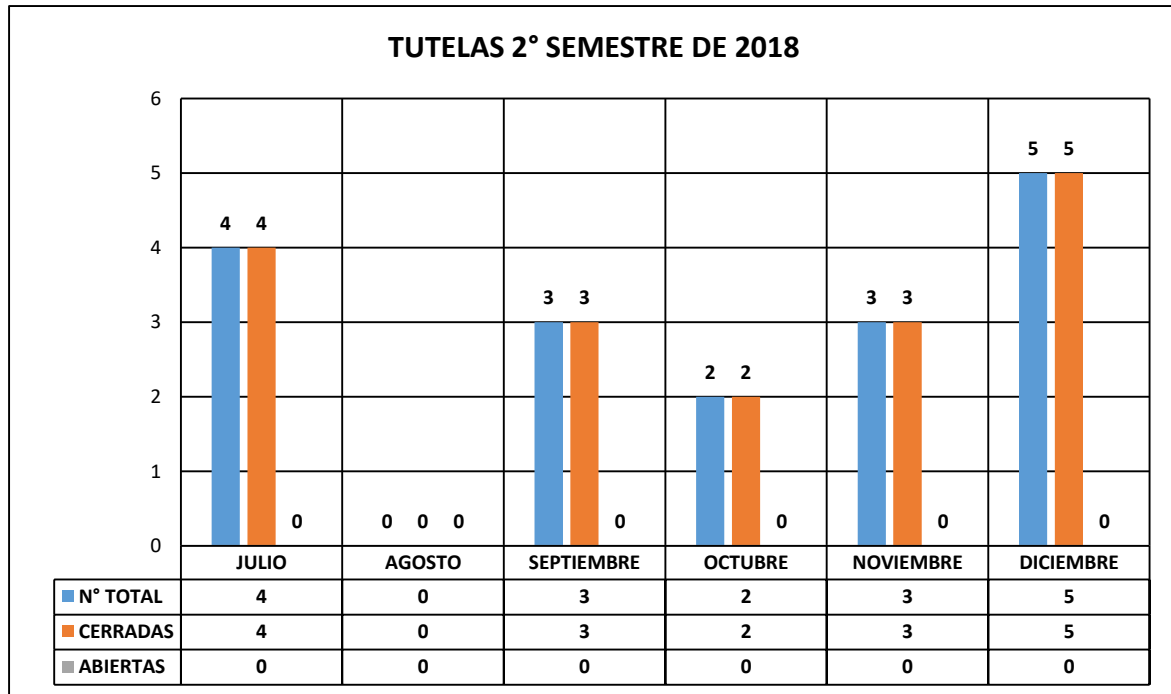


	MUNICIPIO DE SONSON DESPACHO DEL ALCALDE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: 101.22.01
		FECHA ACTUALIZACION: Resolución 032 de Marzo 15 de 2016
		VERSIÓN: 03

TUTELAS RECIBIDAS SEMESTRE 2 DE 2018

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

TUTELAS SEMESTRE 2 DE 2018							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
N° TOTAL	4	0	3	2	3	5	17
CERRADAS	4	0	3	2	3	5	17
ABIERTAS	0	0	0	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

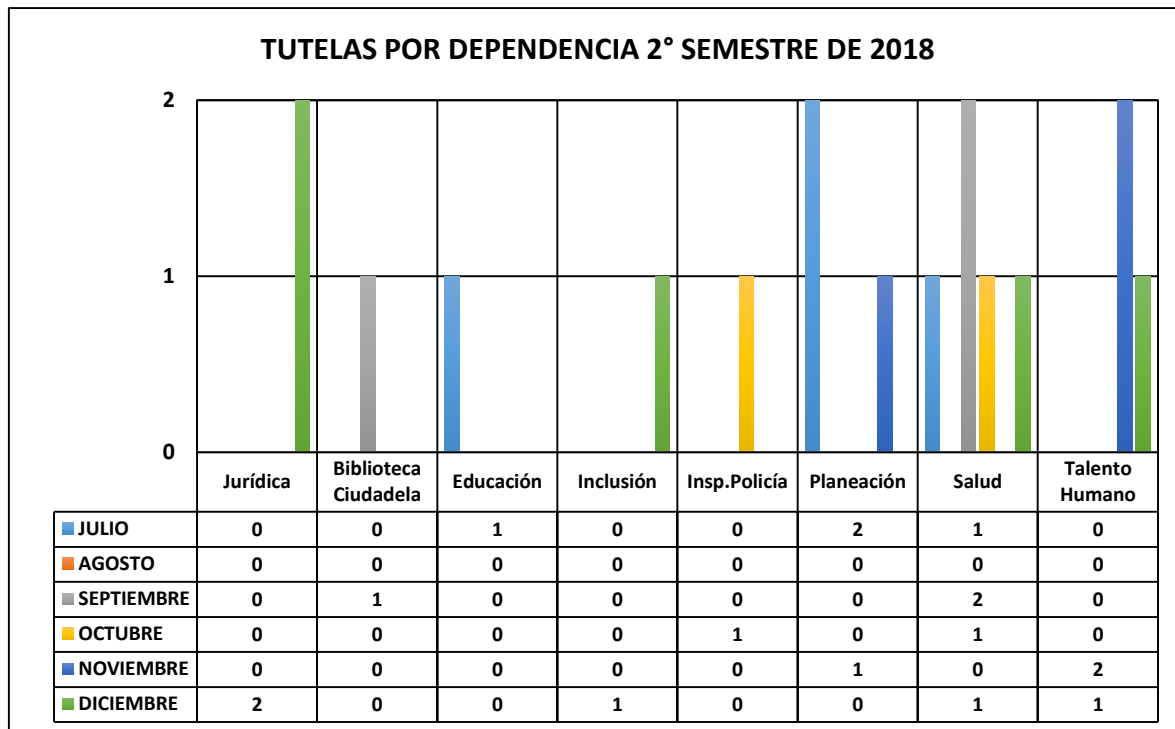
www.sonson-antioquia.gov.co



	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 2º SEMESTRE DE 2018							
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Jurídica	0	0	0	0	0	2	2
Biblioteca Ciudadela	0	0	1	0	0	0	1
Secretaría de Educación	1	0	0	0	0	0	1
Inclusión Social y Familia	0	0	0	0	0	1	1
Inspección Policía	0	0	0	1	0	0	1
Secretaría de Planeación	2	0	0	0	1	0	3
Secretaría de Salud	1	0	2	1	0	1	5
Talento Humano	0	0	0	0	2	1	3
TOTAL	4	0	3	2	3	5	17



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 II DE 2018 JULIO - DICIEMBRE

RESUMÉN SEMESTRE I DE 2018

El siguiente es el resumen de las PQRS´F y Tutelas insaturadas por la comunidad correspondiente al segundo semestre de 2018

	PQRSF	ANÓNIMAS	DERECHOS DE PETICIÓN	TUTELAS
BUZÓN	74	5	123	17
WEB	16	2		

Quiere decir, que en el segundo semestre de 2018 la Administración del Municipio de Sonsón recibió 74 PQRS´F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) a través de los buzones ubicados en la Alcaldía, Centro Social y Adulto Mayor de las cuales 5 fueron anónimas, a las 69 restante se les dio respuesta oportuna.

Así mismo, se recibió 16 PQRS´F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) por medio de la página WEB de las cuales 2 fueron de carácter anónimo, las demás se resolvieron satisfactoriamente.

Se recibieron 123 Derechos de Petición, de los cuales están cerrados 120, es decir, se resolvieron de manera satisfactoria y 3 están abiertos porque se está dentro de los términos legales para dar respuesta.

Igualmente, la administración recibió 17 Tutelas las cuales están completamente resueltas.

Responsable del informe.



OSCAR DURÁN VARELA
Asesor de Control Interno

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

