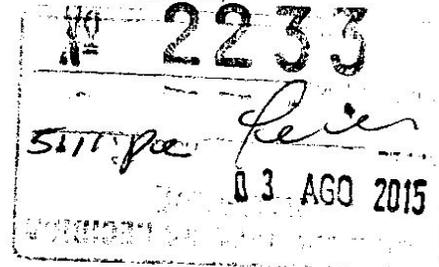


O.A.C.I. 0350 - - 2015

Barrancabermeja, 3 de Agosto de 2015



Doctor

ELKIN DAVID BUENO ALTAHONA

Alcalde Municipal

Asunto: Remisión Del Informe Semestral de las Derechos de Petición, Quejas y Reclamos en el periodo comprendido del 1 de Enero de 2015 al 30 de Junio de 2015.

Cordial Saludo:

En cumplimiento al Decreto Municipal 970 de 2010, la Ley 1474 artículo 76 y la Circular 004 de 2014 expedida por la Oficina Jurídica se solicitó a las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal el informe del primer semestre del 2015 a los Derechos de Petición, Queja y Reclamos allegados directamente o transferido por alguna Secretaría por ser los competentes.

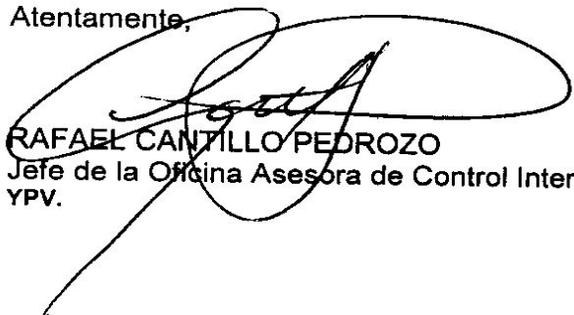
En este semestre se observa que las Secretarías de Planeación, Desarrollo Económico, Educación y la Oficina Jurídica fueron las que presentaron mayor número de derechos de petición, quejas y reclamos y sus respuestas extemporáneas se dieron entre un 7% al 28%.

De otra parte las Secretarías que presentaron menor número de derechos de petición fueron Prensa Comunicación y Protocolo con dos (2) incumplió con un 50% los tiempos para entregar la información y Procesos Técnicos de Contratación con cuatro(4) e incumplió con el 50 % de los requerimientos.

Los ciudadanos permanentemente solicitan información contractual y copia de Actos Administrativos, lo anterior requiere que sean publicados en la página web de la Alcaldía Municipal y socializar en los procesos de participación ciudadanía este instrumento para que se reduzca este tipo de solicitudes.

Agradezco su atención.

Atentamente,


RAFAEL CANTILLO PEDROZOJefe de la Oficina Asesora de Control Interno Administrativo
YPV.

INFORME SEMESTRAL QUEJAS - SUGERENCIAS - RECLAMOS - Art. 76 Ley 1474

SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS - RESOL -970/ 2010 y CIRCULAR No.04-14

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero -Junio de 2015

SECRETARIA U OFICINA	ASUNTO DE POR	OBSERVACIONES	TOTAL QUEJAS	No. INCUMPLIDOS	INCUMPLIMIENTO%
AMBIENTE	Solicitan visitas técnica, tala de arboles, contaminación auditiva, infracción por contaminación, copia PGRS y denuncias por contaminación.	Las visitas técnicas no se han realizado dentro de los tiempos	29	8	28%
ASESOR DE PAZ Y CONVIVENCIA	En Derechos de Petición se solicitan medidas de protección de predios, activar ruta de protección y se programan ser atendidos directamente por el señor Alcalde.	Se gestiona los requerimientos ante las diferentes dependencias como registro de instrumento publico, CRAIV Privada y Eduba entre otras.	28	2	7%
ASESORIA DE POLITICA RURAL	No se presentaron peticiones, quejas o redamos durante el segundo semestre de evaluación.	Este despacho es de apoyo a las comunidades rurales.	0	0	0%
PAZ Y CONVIVENCIA	Sus solicitudes tratan de protección de predio, activar ruta de protección y intervención para ser atendido por el señor Alcalde Municipal.	Se debe agilizar la gestion para protección de predios	28	9	32%
DESARROLLO ECON Y SOCIAL	Los Derechos de Petición han estado direccionados sobre: copia de Convenios y Contratos; apoyo a los programas de adulto mayor, los subsidios de adulto mayor, apoyo a programas de jóvenes, apoyo musical y apoyo en telerinas y sonido	Se observa la intervención de las diferentes comunidades en los programas y decisiones administrativas de esta sectorial.	170	47	28%
EDUCACION	Los Derechos de petición presentados durante el primer semestre solicitan reajustes de pensión de Jubilación, becas educativas, certificación de tiempo de labor, quejas de instituciones privadas, certificación salarials e informacion de restaurantes escolares entre otras.	Es necesario que los temas prestacionales se se den dentro de los tiempos evitando así otras acciones legales como tutelas que generan desgastes administrativos-	143	15	10%
GENERAL	Se manifestaron solicitudes sobre quejas policivas trasladadas a las Inspecciones por ser de su competencia.	Se requiere mayor agilidad a la entrega de informacion sobre los documentos que reposan en las historias laborales.	22	4	18%

GOBIERNO	La mayor parte de los Derechos de Petición Quejas y Reclamaciones son temas policivos y deben ser asumidas por las inspecciones por ser de su competencia. Se presentaron requerimientos sobre certificado de territorialidad y solicitaron se publicara perdón simbólico.	Se debe realizar seguimiento a las peticiones trasladadas a las inspecciones y tener certeza del cumplimiento de tiempos.	72	1	1%
HACIENDA	Solicitan información sobre la Norma de Industria y Comercio, del Impuesto Predial requieren prescripciones, correcciones y revisión del valor de este impuesto, igualmente información contable y presupuesta.	Se cumplieron con los tiempos para dar respuesta a ciudadanos.	71	0	0%
INFRAESTRUCTURA	La Comunidad presentó Derechos de Petición por Mantenimiento Vial, Instalación de lámparas luminarias, Información Contractual y poda y tala de árboles.	La maquinaria que se dispone para mantenimiento vial se encuentra en regular estado lo que limita cumplir con las necesidades de los sectores tanto urbano como rural.	47	1	2%
PLANEACION	Sus Derechos de Petición requieren informe técnico, copias de documentos, visitas por afectación al espacio público, certificación de uso de suelo y legalización de predios.	Se deben agilizar las visitas para dar respuestas en tiempos permitidos por la norma.	186	14	8%
CONTROL DISCIPLINARIO	Se solicita a través de Derechos de Petición copias de los Procesos y denuncias sobre agresiones físicas entre funcionarios e incumplimiento de funciones de servidores públicos.	Se cumplen los tiempos para requerimientos de documentación y los procesos contra servidores tienen términos dados por la norma disciplinaria.	28	0	0,0%
PRIVADA	Los Derechos de Petición son traslado de acuerdo a las competencias a las diferentes Secretarías de Despacho y solicitudes de Actos administrativos.	Al ser trasladados los derechos de petición es necesario hacer seguimiento para que se cumplan los tiempos en sus respuestas lo cual no se logró verificar en este informe.	50	20	40%
SALUD	Solicitan a través de este mecanismo legal visitas de control sanitario, requerimientos de fumigación, copias de documentos, tramites ante el sistema de seguridad social e información a población no asegurada y pagos al regimen subsidiado	Donde se requiere visitas se evidencia demora en la respuesta a lo solicitado.	49	6	12%
JURIDICA	Los derechos de Petición que recibe esta oficina requieren información contractual (convencios, licitaciones, consultorías, contrataciones) directa y expedientes (contractuales) copia de actos administrativos y actas del comité de conciliación.	Se debe cumplir con los tiempos para los derechos de petición que vienen trasladados de otras Secretarías.	140	10	7%
FORCAP	A través de Derecho de Petición solicitan copia de convenios y contratos e información sobre plan semilla, reubicación de vendedores y copia de proyectos.	Se debe entregar información dentro de los términos legales y si requiere datos externos se debe solicitar una prórroga para así cumplir los tiempos.	15	4	27%

PRENSA, COMUNICACIONES Y PROTOCOLO	solicitan Copia de publicaciones	Si es dispendiosa la informacion se debe pedir prorroga para cumplir con los terminos legales.	2	1	50%
PROCESOS TECNICO DE CONTRA	Solicita a través de Derecho de Petición se anule proceso licitatorio, relación de convenios y contratos y certificación de proyectos	Si requieren de prorroga para producir actos administrativos debe ser solicitada y cumplir con los tiempos.	4	2	50%
UMATA	Requieren a través de Derecho de Petición copias de proyectos inscritos y su ejecución en la vigencia, informe de programas piscícolas y porcinas	Se dio respuesta dentro de los tiempos.	5	0	0%
TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION- TIC	Los derechos de petición relacionados en el informe no permite evaluar que tipo de informacion le fue solicitada.	No se ve en el informe el contenido de lo resuelto al quejoso.	3	0	0%
TESORERIA	Información de pago de contratos, devolución de dinero, paz y salvo, información sobre intereses de mora, descuentos por nomina e informes de envargo y procesos coactivos.	Se deben cumplir tiempos en los requerimientos presentados por los usuarios o beneficiarios de nuestros servicios.	18	2	11%
AUTOPAVIMENTACION	A través de Derecho de Petición solicitan visita técnica ser incluidos en el programa de autopavimentación.	Se le informó a la comunidad lo realizado y las limitaciones técnicas para cumplir con los requerimientos presentados por estas comunidades.	2	0	0%
<p>REVISADA LA INFORMACION SE CONCLUYE QUE EL 13,1% DE LOS DERECHOS DE PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS INSTAURADOS POR LOS CIUDADANOS NO SE RESPONDEN DENTRO DE LOS TERMINOS REGLADOS EN LA RES 970 DE 2011 Y CIRCULAR 004-04.</p> <p>EN LAS DIFERENTES SECRETARIAS Y OFICINAS ASESORAS SE PRESENTARON SOLICITUDES DE COPIAS E INFORMACION DE CONTRATOS Y CONVENIOS.</p>			112	146	13,1

JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO