



Carepa, 30 de enero de 2015.

CI-OF-4-15

Señor
AGAPITO MURILLO PAPACIOS
Alcalde municipal

Asunto: Informe sobre las sugerencias, quejas, reclamos, derechos de petición y felicitaciones correspondiente al segundo semestre del año 2014.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio 2011, 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 las sugerencias, quejas y reclamos.

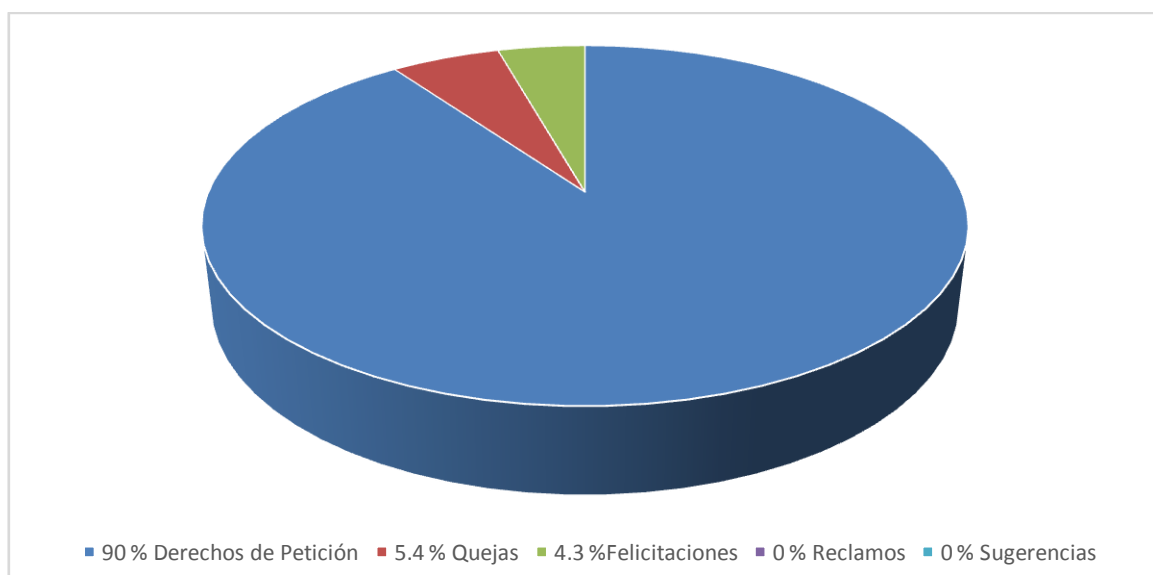
El objetivo del informe es realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de sugerencias, quejas y reclamos en el municipio de Carepa, en el periodo julio a diciembre de 2014.

INFORME

Se tiene designado al archivo documental para recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. En el segundo semestre de 2014 el buzón fue abierto en tres veces, en presencia de Omaira Rueda Auxiliar Administrativa de Gestión Documental, la Jefe de Control Interno Astrid Arango Rueda, la Profesional en Aseguramiento y Prestaciones de Servicios Claudia Luz Garcés.

El municipio de Carepa cuenta con un link Atención a la ciudadanía “Peticiones, quejas y reclamos”, el promedio de quejas virtuales es baja en seis meses sólo ha llegado una al correo de contactenos@carepa-antioquia.gov.co, la Alcaldía dispone de un buzón de sugerencias ubicado en el primer piso, a través del cual se puede percibir cómo ve la comunidad a la alcaldía municipal.

GRÁFICA DE MANIFESTACIONES DE LA COMUNIDAD





Descripción detallada de manifestaciones del 1° de julio al 31 de diciembre de 2014

SERETARÍA	SUGERENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	DERECHOS DE PETICIÓN	TOTAL COMUNICACIONES	% RESPUESTA
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	5	0	5	N.A
GOBIERNO Y PARTICIPACION CIUDADANA	0	5	0	2	8	15	100%
SALUD Y PROTECCION SOCIAL (Comisaría)	0	1	0	1	1	3	100%
GENERAL Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	0	0	40	41	100%
PLANEACION Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	0	3	0	0	17	20	100%
EDUCACION Y CULTURA	0	1	0	0	2	3	100%
TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	0	88	88	100%
AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE	0	0	0	0	0	0	N.A
HACIENDA	0	0	0	0	8	8	
COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	N.A
TOTAL	0	10	0	8	164	182	

De la revisión y análisis realizado al total de comunicaciones recibidas, se encontró que el 90% corresponde a derechos de petición, de los cuales el 53,6% están dirigidas a la Secretaria del Transito solicitando prescripción.

Del total de manifestaciones el 5.4% corresponde a quejas.

Del total de manifestaciones el 4.3% son felicitaciones de las cuales el 36.8% están dirigidas a la Secretaria de Gobierno y 26.3% dirigidas al despacho del Alcalde.

La Secretaria de SAMA no recibió ninguna manifestación, ni positiva ni negativa, al igual que la oficina de Comunicaciones.

Las principales causas de las quejas dirigidas a la Secretaria de Gobierno son por el exceso de ruido de la zona rosa.

Algunas de las quejas dirigidas a la Secretaria de Planeación son respecto a huecos del proyecto de pavimentación urbana.

El tiempo transcurrido en dar las respuestas depende del contenido o solicitud, por cuanto una solicitud formal dura ocho días y derechos de petición quince días.



CONCLUSIONES

Se recomienda que el buzón de sugerencias quejas y reclamos sea abierto cada mes, por cuanto se evidencia que en seis meses sólo se abrió tres veces, no responder las sugerencias, quejas, reclamos y las peticiones de la comunidad, o hacerlo por fuera del término Legal, constituye una falta disciplinaria y está tipificada como falta gravísima en el numeral 49 del artículo 48 de La Ley 734 de 2002, concordante con lo estipulado en el artículo 7 del Código Contencioso Administrativo.

- Artículo 13 y 14 de Ley 1437 DE 2011. Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución. Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012. *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos*. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Es importante que el municipio de Carepa, continúe brindando a la comunidad las herramientas necesarias para obtener la información (Buzón de sugerencias, link peticiones, quejas y reclamos) y sobre todo dar respuestas oportunas y hacerle seguimiento a las mismas.

Atentamente,

NORMA ASTRID ARANGO RUEDA

Jefe de Control Interno

C.C. DOMINGO RAMON RIVERO CORONADO – SECRETARIO GENERAL, GARLANT LEDEZMA MARTINEZ – SECRETARIO DE SALUD, JIMMY RIVAS QUINTO – SECRETARIO DE HACIENDA, RAMIRO ALVAREZ HIGUITA – SECRETARIO DE TRANSITO, GLAUCON MATURANA CORDOBA – SECRETARIO DE EDUCACION Y CULTURA, PITERSON ALEXANDER TRELLEZ URUETA- SECRETARIO DE PLANEACION, OOPP, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL, , JOSE ARLEY MOSQUERA- SECRETARIO DE AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE, EISON LIZCANO PANESSO – SECRETARIO DE GOBIERNO.