JUNTOS POR REMEDIOS		**OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020**
ALC-R	DCI	

SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DEMAS SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA ADMINISTRACION
PRIMER SEGUIMIENTO 2020

ALCALDIA DE REMEDIOS

CAROLINA MARIA GONZALEZ QUINTERO
DIRECTORA DE CONTROL INTERNO

CONTENIDO

1. INTRODUCCION 3

2. OBJETIVOS 4

2.1 GENERAL 4

2.2 ESPECIFICOS 4

3. ALCANCE 5

4. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI 5

5. NORMATIVIDAD APLICABLE 5

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO 6

6.1 Verificación de la existencia y funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD que los ciudadanos formulen: 6

6.2 Canales Tratamiento 10

6.3 Verificación de la atención a los ciudadanos 11

7. BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS 29

7.1 Revisión de Peticiones atendidas fuera del término establecido 29

7.2 La Alcaldía de Remedios no cuenta Software PQRSD. 31

7.3. Análisis De Riesgos 31

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 32

1. INTRODUCCION

De acuerdo a lo establecido en la ley 1474 de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, 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.

La oficina de control interno con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la Administración municipal, debe vigilar el cumplimiento de las normas mencionadas y rendir a la administración de la entidad un informe sobre el particular.

En ese sentido se ofició a los Secretarios de Despacho y demás funcionarios a los cuales fue delegada la respuesta a peticiones por razón de su función, para que estos informaran a la oficina de Control Interno el estado de las solicitudes (con respuesta o aún pendientes).

El presente informe busca enseñar el estado real de PQRS del Municipio de Remedios del primer semestre de 2020, en aras de verificar los aspectos a mejorar y las fortalezas que se deben mantener.

A lo sumo el artículo 76 de la ley 1447 de 2011 establece: *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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

En consecuencia, de manera detallada y pormenorizada me permito mostrar cada uno de los aspectos de las PQRS que deben ser mejorados, y si bien el ente territorial ha avanzado, es importante manifestar que para dar cumplimiento a la normatividad y garantizar los derechos constitucionales y legales de los ciudadanos debe mejorar notoriamente y emprender acciones que impacten de manera positiva en la consecución del logro.

2. OBJETIVOS

2.1 GENERAL

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se generan en el ente territorial: Alcaldía de Remedios.

2.2 ESPECIFICOS

- Verificar la oportunidad, materialidad, trazabilidad de las PQRSD de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Verificar la existencia y el funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos radiquen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Alcaldía de Remedios.
- Verificar que en la página Web de la Alcaldía exista un enlace de Quejas, Sugerencias y Reclamos de fácil acceso a los ciudadanos.
- Verificar que en la Alcaldía de Remedios exista un espacio en su página Web para que los ciudadanos puedan interponer las quejas, reclamos, sugerencias.
- Analizar el tema de los riesgos asociados al Procedimiento como insumo para el comité de coordinación de control interno.

3. ALCANCE

El presente seguimiento se realiza a Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias atendidas en el primer trimestre de 2020 en la Alcaldía de Remedios Antioquia.

4. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD - se articula con Séptima Dimensión "Control Interno" que se desarrolla a través del Modelo estándar de Control Interno – MECI – en relación con los elementos: Evaluación del Riesgo, Actividades de Control e Información y Comunicación.

5. NORMATIVIDAD APLICABLE

Constitución Política de Colombia, artículo 23 "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*…"

La ley 1474 de 2011 en su artículo 76 estipula 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 artículo 2: *"Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en al artículo 76 de la Ley 74 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*

Ley 1712 de 2014 articulo 24. *Del derecho de acceso a la información*; artículo 25 *Solicitud de acceso a la información pública*, articulo 26 *Respuesta a solicitud de acceso a la información.*

Decreto 103 de 2015 artículo 16: *Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública,* artículo 17, *Seguimiento a las solicitudes de información pública*, artículo 19 *Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública.*

Ley 1755 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.*

Decreto 124 de 2016: *Por el cual se sustituye el Titulo IV de la Parte I del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, artículo 2.1.4.1 Estrategias de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.*

Decreto 1166 de 2016*: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, Tratamiento y Radicación de las Peticiones presentadas verbalmente"*

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas:

6.1 Verificación de la existencia y funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD que los ciudadanos formulen:

Mediante Decreto No. 054, del 14 mayo de 2016 se crea la Ventanilla Única de correspondencia en la Alcaldía Municipal de Remedios.

En dicho acto administrativo se establece que la ventanilla única tiene el fin que la administración regule correctamente el ingreso y la salida de la correspondencia en la Administración Municipal y que se cumplan con los principios estatales como eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad tendientes a producir una respuesta oportuna por parte del Ente administrativo.

La finalidad de este decreto contempló lo siguiente: Centralizar y normalizar los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales, de tal manera que se contribuya con el desarrollo del Programa de Gestión Documental en la Alcaldía Municipal de Remedios Antioquia, articulando a los

procesos que se llevan a cabo en los Archivos de Gestión, el Archivo Central y el Archivo Histórico del Municipio.

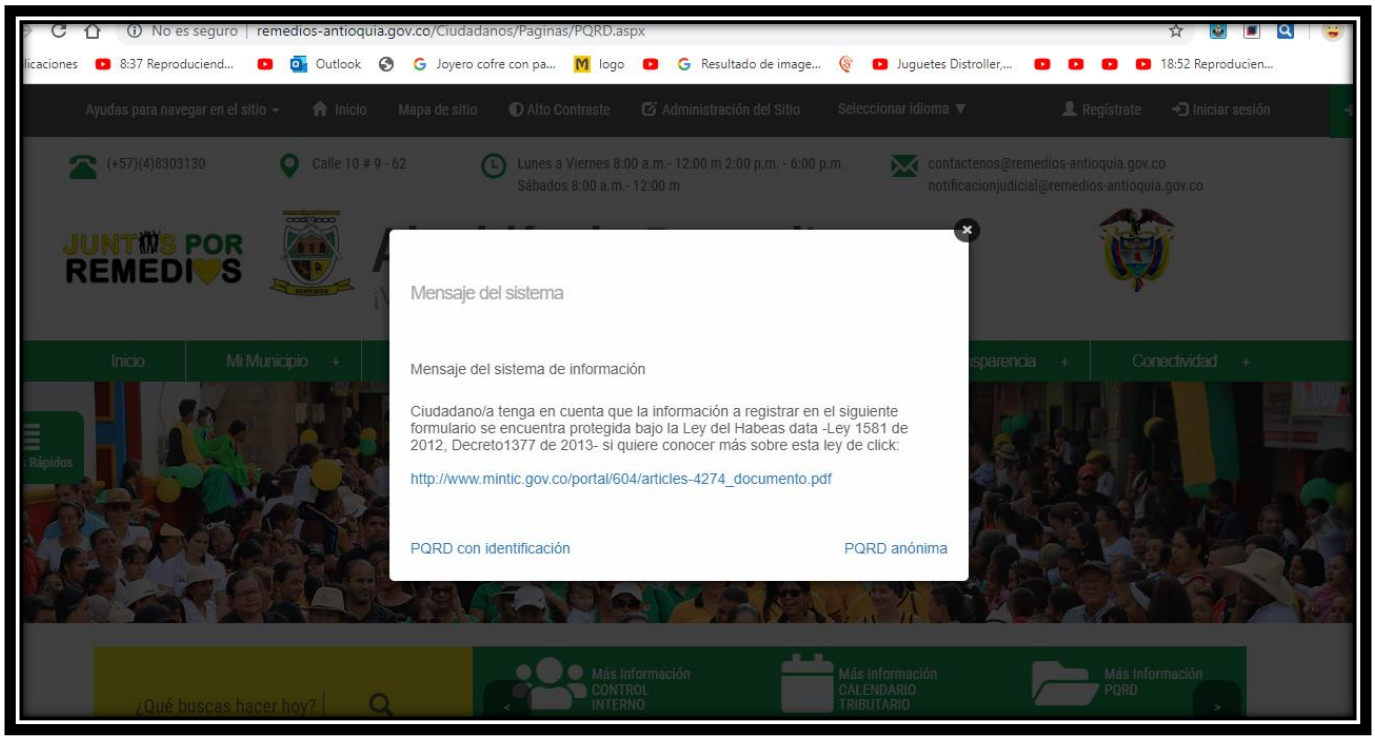
Ahora bien, las funciones de la ventanilla única son las siguientes:

1. Recibir, radicar, registrar, conservar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la entidad; vigilando que la labor se cumpla dentro de la debida reserva, con oportunidad y orden consecutivo.
2. Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia
3. Proponer métodos y procedimientos incorporando nuevas tecnologías, para permitir de esta manera la modernización y la agilización de las actividades adelantadas en la Ventanilla Única
4. Prestar asesoría en materia de administración de las comunicaciones oficiales a las dependencias de la Alcaldía Municipal que lo requieran
5. Informar con oportunidad a las dependencias competentes, sobre el vencimiento de términos para dar respuesta a los trámites y solicitudes realizadas por los ciudadanos.
6. Radicar y tramitar las comunicaciones con celeridad, imparcialidad y respetando el derecho de turno.
7. Atender con prioridad a los menores de edad, discapacitados y adultos mayores que acudan a la Alcaldía Municipal de Remedios, a fin de entregar y radicar comunicaciones o solicitar información sobre el trámite de su requerimiento.

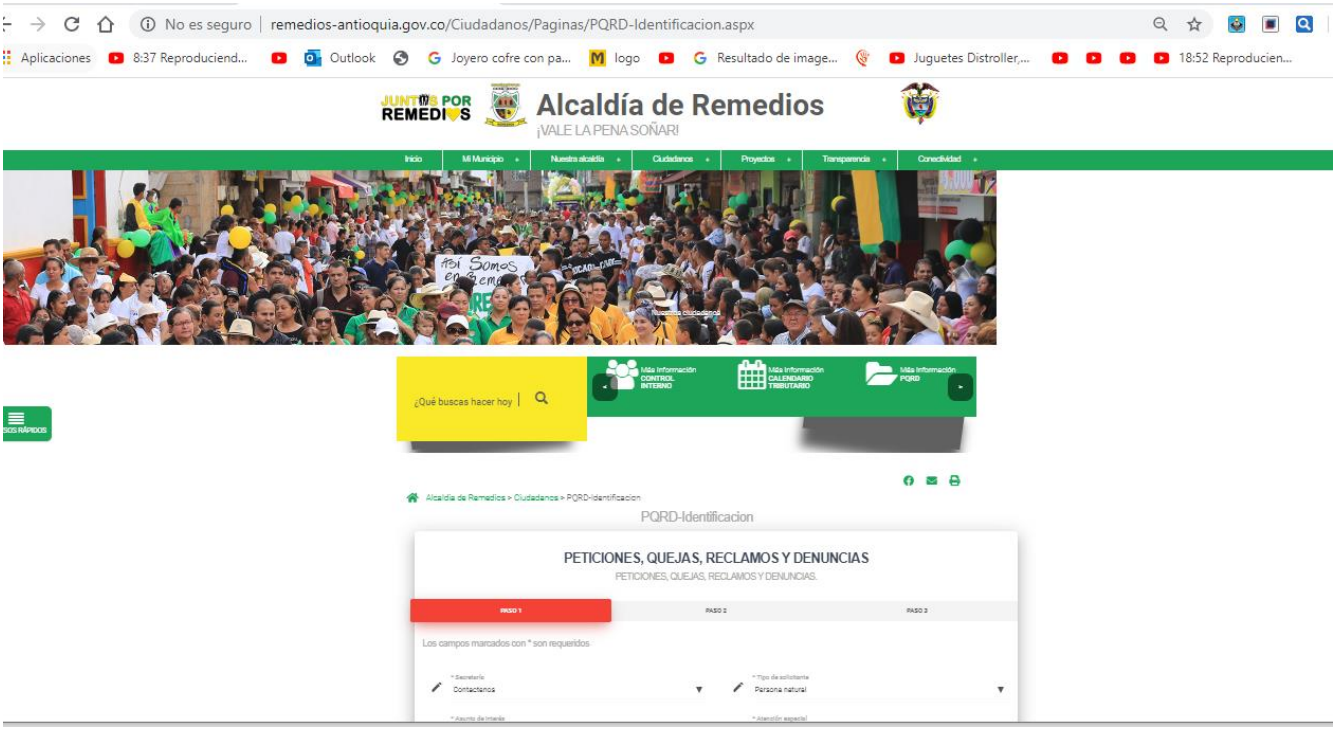
En el primer trimestre de 2020 la entidad administrativa contaba con el *Link: http://remedios-antioquia.gov.co/peticiones-quejas-reclamos*
Este enlace tiene seguimiento por parte de la auxiliar administrativa de archivo y ventanilla única, lo cual significa que se han generado cambios positivos que ayudan en la oportunidad de la respuesta.

De igual forma se puede verificar que con el link: http://www.remedios-antioquia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Permisos-y-Excepciones.aspx?IDRequest=6503

La alcaldía de Remedios esta virando a la virtualidad, de tal forma que se están ampliando los tramites y procesos con atención al público a través de su pagina web.



Ingreso PQRS Pagina web del Municipio de Remedios



Link peticiones, quejas y Reclamos Municipio de Remedios

El Sistema de Quejas y Reclamos se encuentra enmarcado dentro del Proceso Estratégico Información y Comunicación cuyo objetivo es el de facilitar los flujos de información y comunicación interna y externa, así como el procesamiento de estadísticas y documentos de análisis económico de manera oportuna y transparente para los grupos de interés. De esta forma, se fortalece la imagen institucional y la cultura del servicio, con el apoyo de recursos tecnológicos e informáticos, contribuyendo a la sostenibilidad.

Los correos electrónicos institucionales son los siguientes:

gobierno@remedios-antioquia.gov.co

planeacion@remedios-antioquia.gov.co

educacion@remedios-antioquia.gov.co

salud@remedios-antioquia.gov.co

planeacion@remedios-antioquia.gov.co

alcaldia@remedios-antioquia.gov.co

secminambiente@remedios-antioquia.gov.co

contactenos@remedios-antioquia.gov.co

notificacionjudicial@remedios-antioquia.gov.co

Sin embargo, es importante decir que las PQRSD que ingresan a estos correos electrónicos no se clasifican y se registran, lo que no permite realizar un seguimiento efectivo, tanto por la auxiliar administrativa de ventanilla única, como por la directora de Control interno.

6.2 Canales Tratamiento

Canal escrito – Tratamiento

Oficios recibidos por correo postal, Oficios radicados en la Ventanilla del Municipio de Remedios, primer piso: formato de presentación quejas, reclamos y sugerencias vigentes.

Canal verbal – Tratamiento

El municipio se encuentra en elaboración de propuesta.

Canal virtual – Tratamiento

Radicación PQRSD ingresando a la página web Link actual: http://www.remedios-antioquia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx

Términos de Respuesta

Los términos para dar respuesta a las solicitudes hechas a la Alcaldía de Remedios, son los que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley estatutaria 1755 de 2015, reglamentaria del Derecho de Petición y el Decreto 1166 de 2016. Los términos para decidir o responder se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción por la entidad

competente y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual).

Petición de Información:

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Alcaldía de Remedios con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.
Término de respuesta: persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción; entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción**.**

6.3 Verificación de la atención a los ciudadanos

Además de los canales descritos anteriormente, el Alcalde del Municipio de Remedios, atiende a los ciudadanos los días lunes y sábados a fin de recibir de manera directa las solicitudes, inquietudes, quejas reclamos y denuncias. Es importante decir que en el mes marzo a partir del día 24, se ha restringido la atención al publico dado que la pandemia del COVID-19 ha transformado las consultas y el contacto con los ciudadanos, es así que la Alcaldía de Remedios en atención a dicha situación ha expedido los siguientes actos administrativos:

- Decreto 081 del 15 de abril de 2020: Por medio del cual se imparten las ordenes e instrucciones necesarias para dar continuidad a la ejecución de la medida de aislamiento obligatorio en el Municipio de Remedios.
- Decreto 083 del 28 de abril de 2020: Por medio del cual se prorroga y se adiciona al Decreto N° 081 del 16 de abril de 2020, donde se imparten las ordenes e instrucciones necesarias para dar continuidad a la ejecución de la medida de aislamiento obligatorio en el Municipio de Remedios.
- Decreto 088 del 16 de mayo de 2020: Por medio del cual se modifica parcialmente el decreto municipal 087 de 2020 y se implementan algunas medidas en materia de movilidad y orden público.

Ahora bien, con la pandemia COVID-19 la presidencia expido el decreto 491 de 2020 el cual amplio los términos:

DECRETO 491 DE 2020: Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administratrivas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo. El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración. En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

Artículo 6. Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social las autoridades administrativas a que se refiere el artículo 1 del presente

Decreto, por razón del servicio y como consecuencia de la emergencia, podrán suspender, mediante acto administrativo, los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. La suspensión afectará todos los términos legales, incluidos aquellos establecidos en términos de meses o años. La suspensión de los términos se podrá hacer de manera parcial o total en algunas actuaciones o en todas, o en algunos trámites o en todos, sea que los servicios se presten de manera presencial o virtual, conforme al análisis que las autoridades hagan de cada una de sus actividades y procesos, previa evaluación y justificación de la situación concreta.

En todo caso los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales se reanudarán a partir del día hábil siguiente a la superación de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. Durante el término que dure la suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la Ley que regule la materia. Parágrafo 1. La suspensión de términos a que se refiere el presente artículo también aplicará para el pago de sentencias judiciales.

ESCRITO

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la Calle 10 Nro. 9-62 Primer Piso. Igualmente por el correo electrónico: contactenos@remedios-antioquia.gov.co, o diligenciando el "Formulario de PQRS" disponible en nuestro portal, en el siguiente enlace: http://www.remedios-antioquia.gov.co/peticiones-quejas-reclamos.

VIRTUAL

Email: contactenos@remedios-antioquia.gov.co Notificaciones Judiciales: notificacionjudicial@remedios-antioquia.gov.co, Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m - 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y los días sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Con la contingencia de la pandemia covid-19 la Alcaldía de Remedios ha dispuesto el siguiente link para atender de manera diligente los permisos excepcionales otorgados por el alcalde: http://www.remedios-antioquia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Permisos-y-Excepciones.aspx?IDRequest=6503

PRESENCIAL

Dirección: Calle 10 Nro. 9-62 Teléfono: (057) 4 8303130 Teléfono móvil: 3122953672 Fax: 8303159

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en la Decreto número: 053 de mayo 11 de 2016, por la cual se reglamenta el trámite de derechos de peticiones y todas aquellas solicitudes presentadas ante la administración Municipal de Remedios.

6.4 Cantidad de peticiones radicadas por los canales dispuestos Alcaldía de Remedios.

Según información proporcionada por ventanilla única la auxiliar Administrativa reporta a la dirección de controlinterno el siguiente consolidado en el primer trimestre del 2020:

ITEMS	UNIDAD
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	171
SECRETARIA DE GOBIERNO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	127
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y AGROPECUARIA	9
SECRETARIA DE MINAS Y MEDIO AMBIENTE	87
SECRETARIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	16
SECRETARIA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL	55
SECRETARIA DE HACIENDA	81
DESPACHO DEL ALCALDE	116
COMISARIA DE FAMILIA	33

DESPACHO DEL INSPECTOR DE POLICIA	174
SISBEN	2
SECOP	1
BANCO DE PROYECTOS	1
TALENTO HUMANO	25
CORDINADORES DE DEPORTES	1
CATASTRO	13
ADULTO MAYOR	1
MANA	2
COMUNICACIONES	1
VENTANILLA UNICA	15
CORREGIDURIA LA CRUZADA	4
TOTAL	**935**

En las planillas asignadas en Excel se observa que las áreas con mayor asignación son:

- Inspector de Policía y Tránsito Municipal: 174
- Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial: 171
- Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos: 127
- Despacho del Alcalde: 116

SEGUIMIENTO PQRSD A LA SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL

PRIMER TRIMESTRE 2020

ITEMS	RADICADO RECIBIDO	FECHA DE RECIBIDO	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA O DEPENDENCIA REMITENTE	PERSONA COMPETENTE PARA SU TRÁMITE	LUGAR	FECHA DEL OFICIO	ASUNTO	OBSERVACIONES
1	2020010014	04-ene.-20	Persona Natural	Leisy Adriana Estrada Echavarría	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	Remedios	N/A	Solicitud de licencia de construcción	SE CONSULTÓ CON LA TECNICA OPERATIVA ENCARGADA DE PROYECTAR LAS LICENCIAS Y SE OBSERVA QUE LA LIQUIDACION SE GENERÓ EL 28/01/2020 (EL USUARIO NO HA ALLEGADO EL PAGO)
2	2020010015	04-ene.-20	Persona Natural	Leisy Adriana Estrada Echavarría	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	Remedios	N/A	Solicitud de licencia de subdivisión	SE CONSULTÓ CON LA TECNICA OPERATIVA ENCARGADA DE PROYECTAR LAS LICENCIAS Y SE OBSERVA QUE LA LIQUIDACION SE GENERÓ EL 28/01/2020 (EL USUARIO NO HA ALLEGADO EL PAGO)
3	2020010058	10-ene.-20	Persona Natural	Elizabeth Lopez	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	Remedios	10-ene.-20	Licencia de subdivisión - inicial	DE ACUERDO AL DECRETO 1203 DE 2017, NO SE HA EXPEDIDO EN EL TIEMPO DEBIDO LA RESPECTIVA LICENCIA, HAN PASADO 45 DIAS, LUEGO 30 Y LOS 5 DIAS PARA EXPEDIR LA RESOLUCIÓN. DESDE EL 25 DE ABRIL ESTA VENCIDO EL TERMINO.
4	2020010097	17-ene.-20	Persona Natural	Manuel Palacio Botero	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	Remedios	17-ene.-20	Solicitud de correción de estrato rural	DERECHO DE PETICIÓN VENCIDO, NO EXISTE RESPUESTA EN TIEMPO DEBIDO.
5	2020010125	20-ene.-20	Persona Natural	Helida Magnolia Sepulveda Valdes	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	Remedios	20-ene.-20	Reconocimiento de la existencia de una edificación - inicial	SE OBSERVA RESPUESTA Y TRAMITE CON RESOLUCIÓN RESOLUCCION 010-2020 ------ 2/03/2020
6	2020010126	20-ene.-20	Persona Natural	Helida Magnolia Sepulveda Valdes	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	Remedios	20-ene.-20	Licencia de subdivisión - inicial	SE OBSERVA RESPUESTA Y TRAMITE CON RESOLUCIÓN RESOLUCCION 011-2020 ------ 2/03/2020
7	2020010273	03-feb.-20	Persona Natural	Luz Marina Fonnegra Valdes	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	Remedios	27-feb.-20	Oficio informativo de instalación de tubería para aguas residuales en el Llano de Córdoba	SE OBSERVA AUTORIZACION POR PARTE DE LA SEÑORA QUE SE PUEDE REALIZAR EL ARREGLO DE ALCALNTARILLADO-
8	2020010353	10-feb.-20	Persona Natural	Ruth Marina Ramirez Prisco	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	N/A	N/A	Solicitud de licencia de subdivisión y reconocimiento	SE OBSERVA RESPUESTA CON RESOLUCIÓN RESOLUCION 034-2020 ------4/05/2020
9	2020010356	10-feb.-20	Persona Natural	Ledis Johana Gutierrez Rua	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	N/A	N/A	Solicitud de Licencia de Construcción	TRAMITE

Ver cuadro en Excel SPDT

SEGUIMIENTO PQRSD A LA SECRETARIA DE GOBIERNO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PRIMER TRIMESTRE 2020

ITEMS	RADICADO RECIBIDO	FECHA DE RECIBIDO	PERSONA O DEPENDENCIA REMITENTE	FECHA DEL OFICIO	ASUNTO	OBSERVACIONES
1	2020010004	03-ene.-20	Dairo Alberto Rua Aristizabal	01-dic.-19	Petición de reconocimiento de derechos fundamentales le de victimas	SE OBSERVA RESPUESTA
2	2020010011	03-ene.-20	Luis Horacio Valencia Galvis	03-ene.-20	Solicitud de vinculación laboral de hijo por sustitición en convenio de convención colectiva	SE OBSERVA RESPUESTA
3	2020010013	04-ene.-20	Director Administrativo y Financiero	01-dic.-19	Cuenta de cobro, Reserva Vejez N° 141220, Referencia de pago N° 48797 pensiones de antioquia	NO REQUIERE RESPUESTA
4	2020010019	07-ene.-20	Comandante Estación de Policia de Remedios	07-ene.-20	Solicitud de convocatoria Comité Civil de Convivencia	NO REQUIERE , PERO ES IMPORTANTE RELACIONAR NÚMERO DE ACTA
5	2020010020	07-ene.-20	Comandante Estación de Policia de Remedios	07-ene.-20	Solicitud de convocatoria Comité Territorial de Orden Público	NO REQUIERE RESPUESTA, PERO ES IMPORTANTE RELACIONAR NÚMERO DE ACTA
6	2020010021	07-ene.-20	Comandante Estación de Policia de Remedios	07-ene.-20	Solicitud de convocatoria Consejo de seguridad y Convivencia	NO REQUIERE RESPUESTA, PERO ES IMPORTANTE RELACIONAR NÚMERO DE ACTA
7	2020010022	07-ene.-20	Comandante Estación de Policia de Remedios	07-ene.-20	Solcitud de convocatoria Consejo de seguridad	NO REQUIERE , PERO ES IMPORTANTE RELACIONAR NÚMERO DE ACTA
8	2020010027	07-ene.-20	Ronal Andres Aguinaga Morales	07-ene.-20	Derecho de petición Solicitud de auxilio funerario	SE OBSERVA RELACIÓN DE RESPUESTA
9	2020010036	08-ene.-20	Comandante de Escuela de Operaciones Especiales	08-ene.-20	Oficio N° 0029 Solicitud víveres	RELACIONAR NÚMERO DE CONTRATO
10	2020010037	08-ene.-20	Encargada Oficina PQR	08-ene.-20	Solicitud de préstamo el vehículo que actualmente está al servicio del tránsito	TRAMITE INTERNO

Ver cuadro en Excel SGSA

SEGUIMIENTO PQRSD A LA SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y AGROPECUARIA

PRIMER TRIMESTRE 2020

ITEMS	RADICADO RECIBIDO	FECHA DE RECIBIDO	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA O DEPENDENCIA REMITENTE	PERSONA COMPETENTE PARA SU TRÁMITE	FECHA DEL OFICIO	ASUNTO	OBSERVACIONES
1	2020010132	20-ene.-20	PROELÉCTRICA & CIA S.C.A.E.S.P	Asistente Social, Administrativa y HSEQ	Secretaría de Desarrollo Social y Agropecuario	20-ene.-20	Invitación a reunión el dia 7 de febrero del año en curso a las 08:00 am con la empresa PROELÉCTRICA & CIA S.C.A.E.S.P	NO SE REQUIERE RESPUESTA ES UNA INVITACIÓN
2	2020010195	27-ene.-20	Gobernación de Antioquia	Luis Fernando Osorio Toro	Secretaría de Desarrollo Social y Agropecuario	27-ene.-20	Reporte de visita COSO municipal	NO SE REQUIERE RESPUESTA SE OBSERVA REPORTE DE VISITA
3	2020010310	05-feb.-20	Persona Natural	Angie Melissa Taborda Osorio	Secretaría de Desarrollo Social y Agropecuario	05-feb.-20	Solicitud de prestamo de tres mesas de madera	NO REQUIERE RESPUESTA
4	2020010335	07-feb.-20	Gobernación de Antioquia	Gerencia Indígena	Secretaría de Desarrollo Social y Agropecuario	31-02-20	Solicitud de Información sobre las comunidades Indígenas	LA SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL GENERÓ RESPUESTA A TRAVÉS DEL PROMOTOR SOCIAL
5	2020010367	11-feb.-20	Agrosuministro de Colombia S.A.S	Representante Legal	Secretaría de Desarrollo Social y Agropecuario	/02/2020	Solicitud de Certificación de cumplimiento del contraro N°SDSA-288-2017	NO REQUIERE RESPUESTA
6	2020010495	19-feb.-20	IGAC	Presidente de la comisión de deslinde de los municipios Segovia y Remedios	Secretaría de Desarrollo Social y Agropecuario	05-feb.-20	Sesión comisión de deslinde municipio de Remedios y Segovia	ESTÁ PENDIENTE REUNION CON EL IGAC
7	2020010514	21-feb.-20	ETCR Carrizal	Coordinador Ambiental Gustavo Adolfo Palacio	Secretaría de Desarrollo Social y Agropecuario	N/A	Convocatoria al IV campamento siembra tu arbol por la paz, promoción mercados campesinos y defensa del medio ambiente	NO SE REQUIERE RESPUESTA ES UNA INVITACIÓN
8	2020010834	18-mar.-20	Bufalo Restaurante	Alejandro Quinchia Botero	Secretaría de Desarrollo Social y Agropecuario	N/A	Solicitud de Cotización productos alimenticios.	TRAMITE DE CONTRATACION- NO REQUIERE RESPUESTA
9	2020010894	03-abr.-20	Restaurante El Manantial	Nora Ligia Echavarría	Secretaría de Desarrollo Social y Agropecuario	02-abr.-20	Presentación de propuesta se suministro (cotización)	TRAMITE DE CONTRATACION- NO REQUIERE RESPUESTA
9	TOTAL							

Ver cuadro en Excel SDSA

SEGUIMIENTO PQRSD A LA SECRETARIA DE MINAS Y MEDIO AMBIENTE PRIMER TRIMESTRE 2020

ITEMS	RADICADO RECIBIDO	FECHA DE RECIBIDO	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA O DEPENDENCIA REMITENTE	PERSONA COMPETENTE PARA SU TRÁMITE	FECHA DEL OFICIO	N° OFICIO DE ORIGEN	ASUNTO	RADICADO RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	2020010002	02-ene.-20	Persona Natural	Carmen Luisa Cañas - Frankin Guerra	Secretaria de Minas y Medio Ambiente	02-ene.-20	N/A	Solicitar suspension de trabajos mineros en propiedad privada sobre àrea a solicitar ARE (Copia Inspector)	No requiere respuesta	SE DIO TRASLADO AL INSPECTO DE POLICIA
2	2020010005	03-ene.-20	Secretaria de Minas Gobernaciòn de Antioquia	Director Administrativo	Secretaria de Minas y Medio Ambiente	26-dic.-19	2019030944791	Respuesta a su oficio con radicado No. 2019010475472 del 09 de diciembre de 2019	No requiere respuesta	OFICIO QUE INGRESÓ DANDO RESPUESTA A UN REQUERIMIENTO REALIZADO POR LA SECRETARIA DE MINAS DEL MUNICIPIO DE REMEDIOS
3	2020010035	08-ene.-20	Corantioquia	Directora General	Secretaria de Minas y Medio Ambiente	03-ene.-20	040-COI2001-74	Invitación a capacitación para incorporar asuntos ambientales en el Plan de Desarrollo Municipal	No requiere respuesta	SE OBSERVA INVITACION - NO REQUIERE RESPUESTA
4	2020010042	08-ene.-20	Persona Natural	Juan Carlos Rios Pineda	Secretaria de Minas y Medio Ambiente	08-ene.-20	N/A	Solicitud de permiso para quitar un árbol "Yarumo" ya que está representando un inminente peligro	2020020047	SE OBSERVA RESPUESTA
5	2020010048	09-ene.-20	Persona Natural	Deisy Yanira Rendón Morales - Juan Carlos Rios Pineda	Secretaria de Minas y Medio Ambiente	09-ene.-20		Solicitud de asistencia para levantar un informe general de la situación que se viene presentando con la construcción de la vía 4g por parte de Autopistas del Nordeste	2020020044	SE OBSERVA RESPUESTA
6	2020010050	09-ene.-20	Consorcio PTAR Remedios 2019	Residente Ambiental	Secretaria de Minas y Medio Ambiente	09-ene.-20		Solicitud de visita de acompañamiento para la tala de árboles en el lote para construcción de PTAR	2020020027	SE OBSERVA RESPUESTA
7	2020010053	10-ene.-20	Persona Natural	Jose Reinaldo Tangarife Yepes	Secretaria de Minas y Medio Ambiente	10-ene.-20	N/A	Solicitud de visita técnica para autorización de tala de árbol	2020020046	SE OBSERVA RESPUESTA
8	2020010057	10-ene.-20	Persona Natural	Luz Mirian Bohorquez	Secretaria de Minas y Medio Ambiente	10-ene.-20	N/A	Entrega de acta de reunión de socialización del proyecto minero con placa N° KHP-08101	No requiere respuesta	SE REALIZA TRAMITE PERTINENTE
9	2020010060	10-ene.-20	Persona Natural	Sandi Daniela Aguirre	Secretaria de Minas y Medio Ambiente	10-ene.-20	N/A	Solicitud visita para autorización tala de árbol	2020020048	SE OBSERVA RESPUESTA
10	2020010068	13-ene.-20	Persona Natural	Lina Johana Vasquez Suarez	Secretaria de Minas y Medio Ambiente	13-ene.-20	N/A	Solicitud visita técnica para evaluar los perjuicios ocasionados a mi propiedad	2020020107	SE OBSERVA RESPUESTA

Ver cuadro en Excel SMMA

SEGUIMIENTO PQRSD A LA SECRETARIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE

PRIMER TRIMESTRE 2020

ITEMS	RADICADO RECIBIDO	FECHA DE RECIBIDO	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA O DEPENDENCIA REMITENTE	LUGAR	FECHA DEL OFICIO	N° OFICIO DE ORIGEN	ASUNTO	OBSERVACIONES
1	2020010101	17-ene.-20	Corporación Latina	Coordinadora Modalidad 1000 Dias	Remedios	17-ene.-20	N/A	Socialización y articulación - solicitar su apoyo y cooperación para llevar a cabo la modalidad, aunar esfuerzos con miras a la recuperación nutricional de los niños y madres gestantes	NO REQUIERE RESPUESTA- ES UNA SOCIALIZACION
2	2020010190	25-ene.-20	Camara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño	Presidenta Ejecutiva	Puerto Berrio	20-dic.-19	N/A	Derecho de peticion - solicitud de información	SE OBSERVA RESPUESTA
3	2020010281	03-feb.-20	Personeria de Remedios	Kenny Garcia	Remedios	03-feb.-20	016	Requerimiento de: Cuántos estudiantes con discapacidad hay en el municipio - Si el Municipio de Remedios cuenta con plan de Apoyo al mejoraminto PAM - Implementar los sistemas de apoyo en las instituciones educativas	SE OBSERVA RESPUESTA CON RADICADO 2020030098
4	2020010297	04-feb.-20	Senador de la República	John Harold Suárez Vargas	Bogotá	28-ene.-20	N/A	Derecho de Petición ,Solicitud de información	SE OBSERVA RESPUESTA CON RADICADO 2020020297
5	2020010398	14-feb.-20	Persona Natural	Gennys Jaramillo	Remedios	14-feb.-20	N/A	Invitación al programa Estelares de deporte el dia 20 de Febrero	NO REQUIERE RESPUESTA- ES UNA INVITACIÓN
6	2020010421	17-feb.-20	Persona Natural	Jesus Angel Bran Soto	Remedios	09-feb.-20	N/A	Colaborar con la escuela del Salado para pagar a manipuladora de alimentos,y Albergue.	SE OBSERVA RESPUESTA CON RADICADO 2020020402
7	2020010451	18-feb.-20	Institución Educativa Ignacio Yepes Yepes	Rectora	Remedios	16-ene.-20	Oficio -REC-010-2020	Solicitud de manipuladora para la sede liceo escuela urbana	SE DIO RESPUESTA CON RADICADO 2020020622
8	2020010518	21-feb.-20	ETCR Carrizal	Coordinador Ambiental Gustavo Adolfo Palacio	Carrizal	N/A	No informado	Convocatoria al IV campamento siembra tu arbol por la paz,la educación y creación de nuevos valores que promuevan la cultura campesina	NO SE REQUIERE RESPUESTA - ES UNA INVITACIÓN
9	2020010534	22-feb.-20	Producción de eventos 911	Coordinador Nacional	Remedios	N/A	N/A	Solicitud de autorizacion para la realización de evento Poblaciones MAGGI 2020	SE OBSERVA RESPUESTA
10	2020010584	26-feb.-20	Persona Natural	Edwin Arley Madrid Palacio	Remedios	25-feb.-20	N/A	Solicitud de espacio en el parque Educativo	SE REPROGRAMÓ

Ver cuadro Excel SECD

SEGUIMIENTO PQRSD A LA SECRETARIA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL PRIMER TRIMESTRE 2020

ITEMS	RADICADO RECIBIDO	FECHA DE RECIBIDO	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA O DEPENDENCIA REMITENTE	PERSONA COMPETENTE PARA SU TRÁMITE	FECHA DEL OFICIO	ASUNTO	RADICADO RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	2020010001	02-ene.-20	Coosalud	Coosalud EPS-S	Secretaria de Salud y Bienestar Social	17-dic.-19	Factura electronica de venta No. 501000264	no requiere respuesta	NO REQUIERE RESPUESTA - FACTURA
2	2020010047	09-ene.-20	Medimás	Gerente Seccional Bello	Secretaria de Salud y Bienestar Social	02-ene.-20	Socialización prioridades Caracterización Poblacional 2019 Medimás EPS	No requiere respuesta	SOCIALIZACIÓN- NO REQUIERE RESPUESTA
3	2020010049	09-ene.-20	E.S.E Hospital San Vicente de Paúl	Auxiliar Administrativa	Secretaria de Salud y Bienestar Social	09-ene.-20	Soporte de la factura N° 30915 del convenio PPNA	No requiere respuesta	FACTURA-NO REQUIERE RESPUESTA
4	2020010054	10-ene.-20	E.S.E Hospital San Vicente de Paúl	Auxiliar Administrativa	Secretaria de Salud y Bienestar Social	08-ene.-20	Envío de facturas para su radicación RAD 1354	No requiere respuesta	TRAMITE INTERNO
5	2020010070	13-ene.-20	Fundación San Pedro Claver	Presidente	Secretaria de Salud y Bienestar Social	03-ene.-20	Propuesta Institucionalización Adulto Mayor	No requiere respuesta	TRAMITE INTERNO
6	2020010091	16-ene.-20	Persona Natural	Alfonso Flores Ochoa	Secretaria de Salud y Bienestar Social	16-ene.-20	Informe de finalizar la relación laboral que mantengo con la empresa en el centro naturista la sagrada orquidea ubicada en La Cruzada	No requiere respuesta	INFORMACION QUE LLEGA A LA ENTIDAD
7	2020010100	17-ene.-20	Corporación Latina	Coordinadora Modalidad 1000 Dias	Secretaria de Salud y Bienestar Social	17-ene.-20	Socialización y articulación - solicitar su apoyo y cooperación para llevar a cabo la modalidad, aunar esfuerzos con miras a la recuperación nutricional de los niños y madres gestantes	No requiere respuesta	SOCIALIZACION
8	2020010136	20-ene.-20	Persona Natural	José Francisco Bedoya Certica	Secretaria de Salud y Bienestar Social	20-ene.-20	Solicitar intervención a fin de que se gestione para que mi señora madre sea llevada a un centro de atención para ancianos	N/A	SE HIZO TRAMITE PERTINENTE
9	2020010156	21-ene.-20	Universidad de Antioquia Facultad Nacional de Salud Pública	Coordinador Regiones Programa	Secretaria de Salud y Bienestar Social	20-ene.-20	Solicitud de prácticas en la formación profesional de los estudiantes del programa Tecnología en Administración de Servicios de Salud de la Sede Nordeste - Segovia de la U de A	N/A	EN TRAMITE
10	2020010168	22-ene.-20	Comfama	Directora Ejecutiva	Secretaria de Salud y Bienestar Social	21/12020	Información del programa FAN convenio N° CW2241643-23639	No requiere respuesta	INFORMACIÓN QUE LLEGA A LA ENTIDAD

Ver cuadro en Excel SSBS

SEGUIMIENTO PQRSD A LA SECRETARIA DE HACIENDA PRIMER TRIMESTRE 2020

ITEMS	RADICADO RECIBIDO	FECHA DE RECIBIDO	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA O DEPENDENCIA REMITENTE	LUGAR	FECHA DEL OFICIO	N° OFICIO DE ORIGEN	ASUNTO	RADICADO RESPUESTA	DEPENDENCIA RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	2020010008	03-ene.-20	OCENSA	Profesional Senior Gestiòn Energètica	Bogotà	24-dic.-19	OCE20190000004643	Pago soporte transferencia del sector electrico por energia autogenerada del mes de noviembre de 2019	No requiere respuesta		TRAMITE- NO REQUIERE RESPUESTA
2	2020010046	09-ene.-20	EPM	Profesional Comercial	Medellín	17-dic.-19	0146-20190130169140	Remisión del Acta de Liquidación mensual de noviembre 2019 - Alumbrado Público	No requiere respuesta		TRAMITE- NO REQUIERE RESPUESTA
3	2020010067	13-ene.-20	Persona Natural	Juan Camilo Saldarriaga Alvarez	Remedios	13-ene.-20	N/A	Derecho de petición - Solicito que me sea compartido el saldo y concepto de cualquier valor adecuado por la empresa ASITÉ al municipio de Remedios del 31 de diciembre de 2019	120.SH-N° 009	Secretaría de Hacienda	SE OBSERVA RESPUESTA
4	2020010071	13-ene.-20	Fiscalía General de la Nación	G	Medellín	07-ene.-20	20200800000161	Solicitud de información SPOA 05001609915020180029 9 copia de manual o regimen tributario del municipio de Remedios vigente para los años 2018-2019	120.SH-N°008	Secretaría de Hacienda	SE OBSERVA RESPUESTA
5	2020010109	17-ene.-20	Consorcio FIA	Director de Contabilidad	Bogotá	08-ene.-20	D-2020-000435	Impuesto reteica de noviembre - diciembre 2019	No requiere respuesta		TRAMITE INTERNO
6	2020010110	17-ene.-20	Consorcio FIA	Director de Contabilidad	Bogotá	07-ene.-20	D-2020-000066	Derecho de petición sobre información exógena territorial de la vigencia 2019 (medios magneticos) y actualización de datos para pago de impuestos territoriales de la vigencia 2020	No requiere respuesta		SE HA DADO RESPUESTA SOBRE EL PDA SOBRE LOS SALDOS, NO OBSTANTE SE HA DADO INFORMACIÓN VIA TLEFONICA
7	2020010117	18-ene.-20	Cenit	Apoderado General	Bogota	15-ene.-20	N/A	Declaración de retención del impuesto de industria y comercio VI BIMESTRE	No requiere respuesta		NO REQUIERE RESPUESTA
8	2020010118	18-ene.-20	MASSY ENERGY	Representante Legal	Bogota	09-ene.-20	N/A	Notificación cambio de representante legal	No requiere respuesta		TRAMITE PARA CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

Ver cuadro de Excel Hacienda

		SEGUIMIENTO PQRSD AL DESPACHO DEL ALCALDE PRIMER TRIMESTRE 2020								
ITEMS	RADICADO RECIBIDO	FECHA DE RECIBIDO	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA O DEPENDENCIA REMITENTE	PERSONA COMPETENTE PARA SU TRÁMITE	LUGAR	FECHA DEL OFICIO	Nº OFICIO DE ORIGEN	ASUNTO	OBSERVACIONES
1	2020010007	03-ene.-20	Banco Agrario de Colombia	Gerente de Ventas Banca Oficial	Alcaldía Municipal	Bogotà	04-dic.-19	1772	Informaciòn y agradecimientos	NO SE REQUIERE RESPUESTA - SATISFACCIÓN
2	2020010009	03-ene.-20	Persona Natural	Familia Jimenez - JIMENADA	Alcaldía Municipal	Remedios	02-dic.-20	N/A	Solicitud de espacio para actividades de ingraciòn - JIMENADA	SE OBSERVA RESPUESTA CON RADICADO 2020010009
3	2020010016	04-ene.-20	Nordeste Stereo	Director General	Alcaldía Municipal	Remedios	02-ene.-20	N/A	Invitaciòn comercial	NO REQUIERE RESPUESTA- INVITACION
4	2020010040	08-ene.-20	Edatel	Supervisor	Alcaldía Municipal	Medellín	31-dic.-19	N/A	Decisión a su Derecho de petición - solicita retirar los servicios de Telefonía e Internet	RESPUESTA QUE LLEGA AL DESPACHO DEL ALCALDE
5	2020010044	09-ene.-20	Gobernación de Antioquia	Director de la Dirección de Asesoría Legal y de Control	Alcaldía Municipal	Medellín	03-ene.-20	2020030000665	Respuesta "Solicitud suspensión proceso de elección Junta Directiva Asociación de Discapacitados de Remedios". Rad: R 2019010502896	RESPUESTA QUE LLEGA AL DESPACHO DEL ALCALDE- NO REQUIERE RESPUESTA
6	2020010045	09-ene.-20	Centro Provincial de Gestión Minero Agro Empesarial Alto Nordeste Antioqueño	Gerente	Alcaldía Municipal	Segovia	02-ene.-20		Damos a conocer nuestra férrea voluntad de apoyo a las iniciativas y proyectos a emprender en pro del fomento y desarrollo del sector minero, ambintal, social y agroempresarial	INFORMACION- NO REQUIERE RESPUESTA
7	2020010061	13-ene.-20	Gobernación de Antioquia	Secretaría Seccional de Salud y Protección Social	Alcaldía Municipal	N/A	10-ene.-20	2020090000023	Instalaciones físicas para oficinas de los Técnicos Área de Salud	SE DIO TRASLADO
8	2020010072	13-ene.-20	Fiscalía General de la Nación	Asistente de Fiscalía 86 Seccional	Alcaldía Municipal	Medellín	07-ene.-20	20200800000151	Solicitud de información SPOA 050016099150201800299 Hoja de vida donde se incluya acto administrativo de nombramiento y actas de posesión y el manual de funciones del señor Alcalde y Secretario de Hacienda en los años 2018-2019	SE DA RESPUESTA CON RADICADO 2020020402
9	2020010084	14-ene.-20	Corantioquia	Supervisora Convenio 040-COV1906-153	Alcaldía Municipal	Medellín	10-ene.-20	120-COI2001-365	Información oportuna sobre el convenio 040-COV-1906-153 del 26 de junio de 2019	SE REMITIO A SECRETARIA DE MINAS CON ESTUDIO CON EL JURIDICO DE MINAS
10	2020010089	15-ene.-20	Persona Natural	Yulian Andres Monsalve Vergara	Alcaldía Municipal	Remedios		N/A	Informe que he renunciado al poder que me fuera conferido por la alcaldesa municipal local anterior Lucia Carvajal de Silvera	RENUNCIA DE PODERES- NO REQUIERE RESPUESTAS

Ver cuadro de Excel ALC

SEGUIMIENTO PQRSD AL DESPACHO DEL INSPECTOR DE POLICIA PRIMER TRIMESTRE 2020

ITEMS	RADICADO RECIBIDO	FECHA DE RECIBIDO	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA O DEPENDENCIA REMITENTE	PERSONA COMPETENTE PARA SU TRÁMITE	FECHA DEL OFICIO	ASUNTO	RADICADO RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	2020010006	03-ene.-20	ASITE	Coordinador de Aguas y Servicios del Ité	Inspecciòn de Policìa y Transito	03-ene.-20	Solicitud autorizaciòn de cierre vial		SE OBSERVA RESPUESTA SIN RADICADO
2	2020010032	08-ene.-20	Persona Natural	Yeison Smit Castaño Carvajal	Inspecciòn de Policia y Transito	08-ene.-20	Derecho de petición - Comparendo N° 06505	Resolución 27218	SE OBSERVA RESPUESTA A TRAVES DE RESOLUCIÓN
3	2020010034	08-ene.-20	Persona Natural	Johan Leandro Arboleda Jaramillo	Inspecciòn de Policia y Transito	07-ene.-20	Derecho de petición - Comparendo N° 06304, 5640240	Resolucion N° 27216	SE OBSERVA RESPUESTA A TRAVES DE RESOLUCIÓN
4	2020010051	09-ene.-20	E.S.E Hospital San Vicente de Paúl	Coordinador Médico	Inspecciòn de Policia y Transito	09-ene.-20	Resultado de exámen clinico de embriaguez - Juan Carlos Rojas Soto	No requiere respuesta	SE ANEXA EL DOCUMENTO AL EXPEDIENTE- NO REQUIERE RESPUESTA
5	**2020010059**	**10-ene.-20**	**Asité**	**Coordinador Aguas y Servicios del Ité "ASITE"**	**Inspecciòn de Policìa y Transito**	**10-ene.-20**	**Solicitud de permiso cierre de vía**	**10-enero-2020**	SE OBSERVA RESPUESTA A TRAVES DE RESOLUCIÓN
6	2020010062	13-ene.-20	Persona Natural	Amado de Jesus Cardona Marulanda	Inspecciòn de Policia y Transito	13-ene.-20	Solicitud aplazamiento de cita	No requiere respuesta	SE OBSERVA QUE SE ANEXA EL DOCUMENTO AL EXPEDIENTE
7	2020010064	13-ene.-20	Persona Natural	Comerciantes en la calle "Ricaurte"	Inspecciòn de Policia y Transito	11-ene.-20	Manifestción de inconformidad de los comerciantes establecidos en la calle "Ricaurte"	no requiere respuesta	NO REQUIERE RESPUESTA
8	2020010065	13-ene.-20	Persona Natural	Isnelia Velasquez Rodas	Inspecciòn de Policia y Transito	13-ene.-20	Solicitud de extensión de horario para la discoteca "ONE NIGTH"	no requiere respuesta	SE OBSERVA QUE SE TRAMITÓ SIN NUMERO DE RADICADO- SE SUGIERE PEDIR DE AQUÍ EN ADELANTE EL RADICADO DE SALIDA SE CONSTATÓ EN LA RESPUESTA QUE NO SE DIÓ AUTORIZACIÓN
9	2020010069	13-ene.-20	Persona Natural	Jesús Manuel Beleño Torres	Inspecciòn de Policia y Transito	13-ene.-20	Derecho de petición - solicitar retirar la multa en la fecha de 11/07/2017 con el numero de comparendo 0004719		SE OBSERVA QUE SE REALIZO EL TRAMITE CORRESPONDIENTE
10	2020010079	14-ene.-20	Persona Natural	Orlandelly Martinez Gomez	Inspecciòn de Policia y Transito	14-ene.-20	Derecho de petición - Comparendo N° 4926	Resolucion N° 27215	SE OBSERVA RESPUESTA A TRAVES DE RESOLUCIÓN

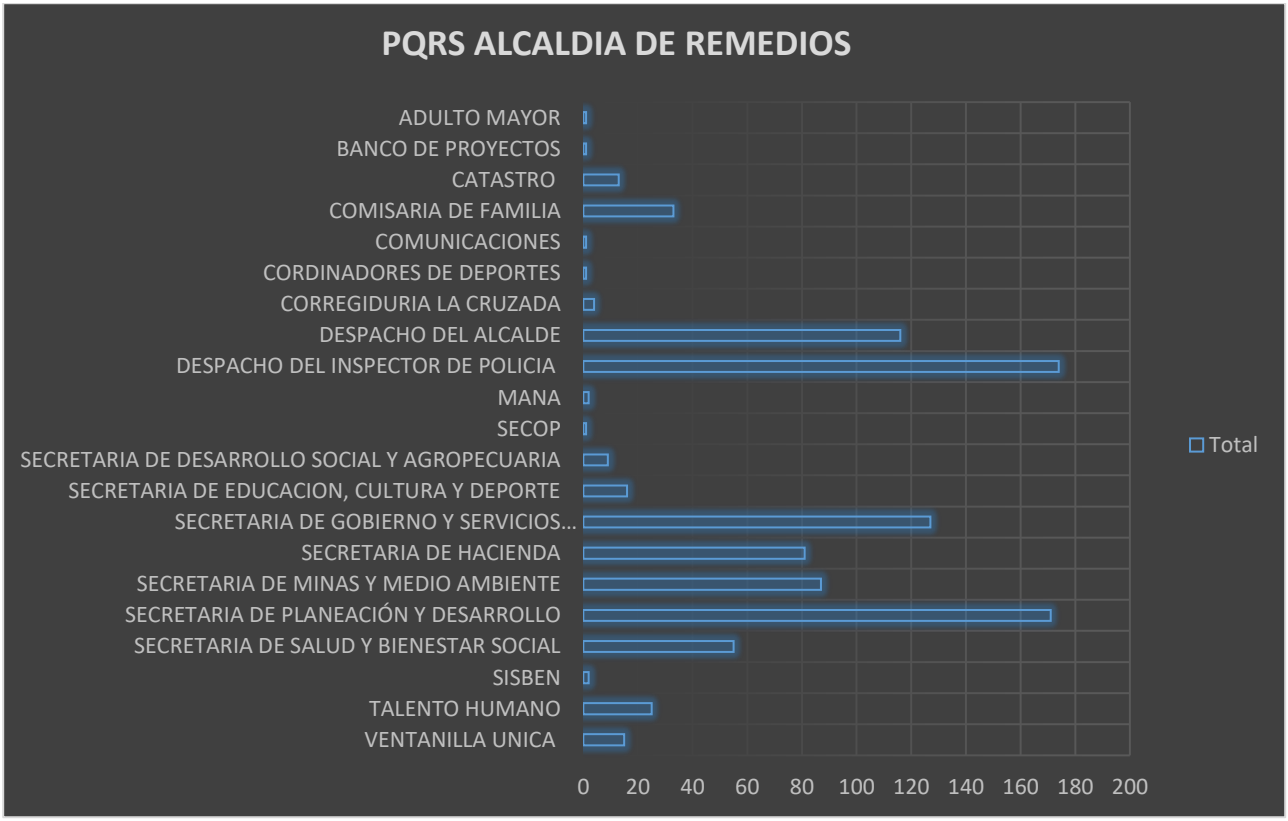
Ver cuadro en Excel Inspector de Policía

ANÁLISIS

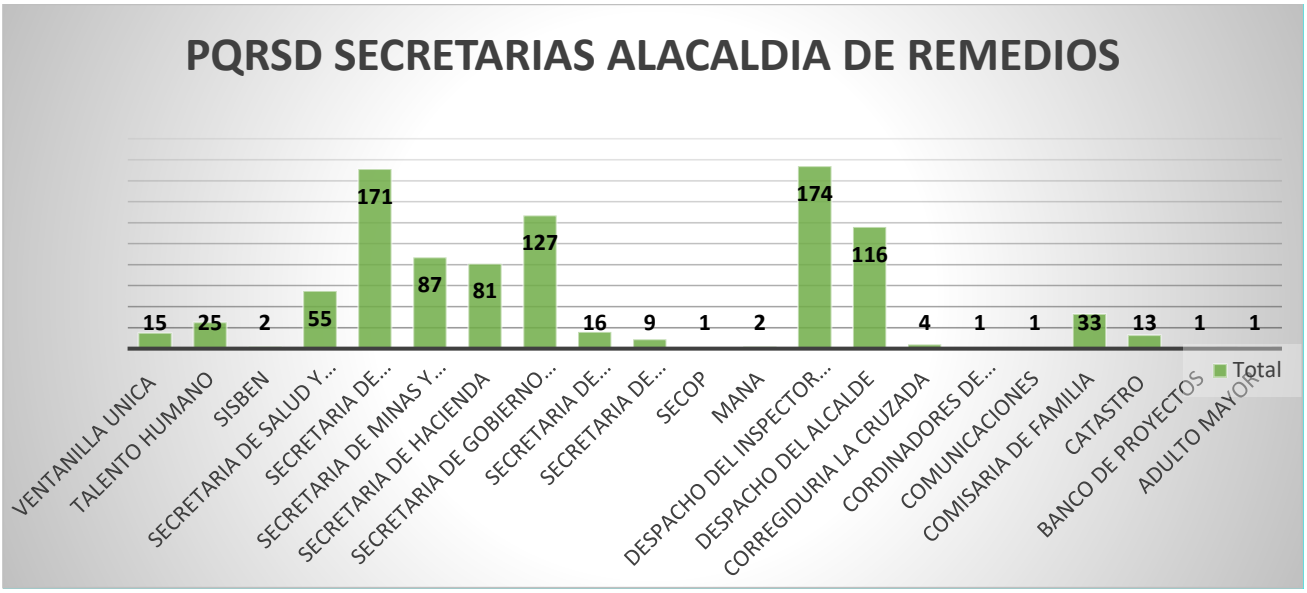
Secretaria con mayor atención: Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial

Todas las secretarias y los despachos que recibieron PQRS han realizado el cierre de sus respectivas solicitudes el primer trimestre del 2020, sin embargo, tal y como se constata en el análisis de cada oficina existe extemporaneidad en varias de las respuestas, aspecto que se tiene que mejorar.

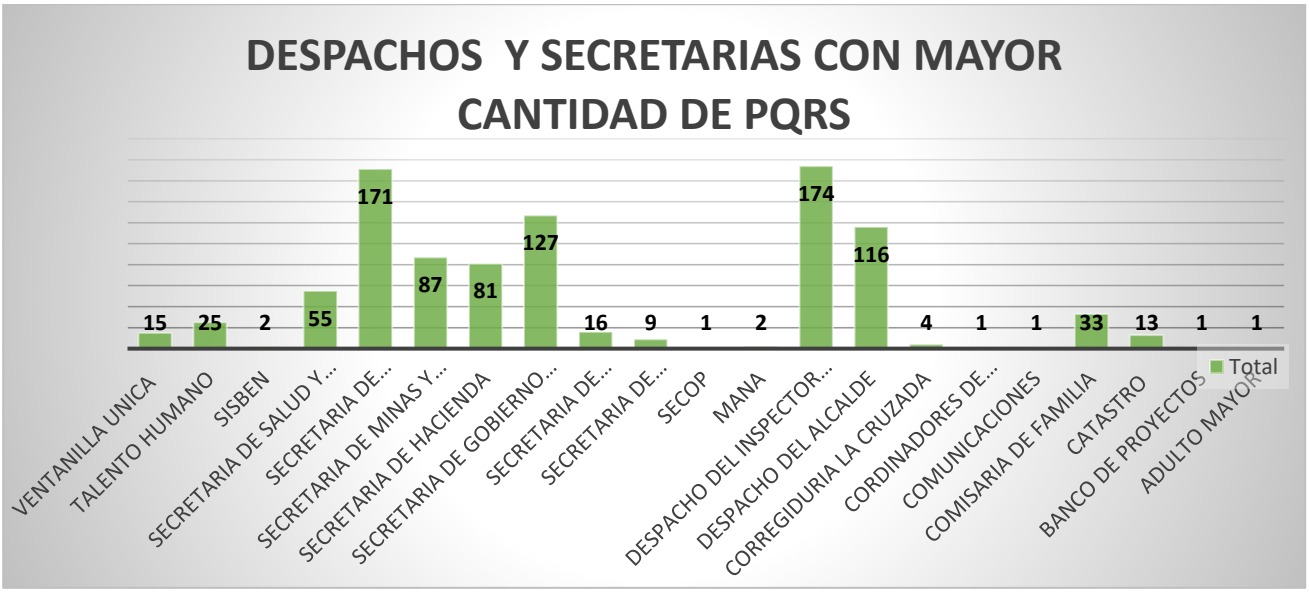
El despacho que ocupa el primer lugar en el ingreso de PQRS es la inspección de policía de Remedios, para este primer informe vale la pena resaltar que por primera vez este despacho realiza cierre exitoso, sin ningún tipo de pendiente en casi 8 años, lo cual es motivo de felicitación ya que se observa el esfuerzo por mejorar continuamente.



JUNTOS POR REMEDIOS		OFICINA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO A PQRS MUNICIPIO DE REMEDIOS- PRIMER SEGUIMIENTO 2020
ALC-R	DCI	



ENTIDAD	TOTAL, DE PQRS
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y AGROPECUARIA	9
SECRETARIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	16
SECRETARIA DE GOBIERNO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	127
SECRETARIA DE HACIENDA	81
SECRETARIA DE MINAS Y MEDIO AMBIENTE	87
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	171
SECRETARIA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL	55
	546



ENTIDAD	TOTAL DE PQRS
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	171
SECRETARIA DE GOBIERNO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	127
DESPACHO DEL INSPECTOR DE POLICIA	174
DESPACHO DEL ALCALDE	116
	588

Fortaleza: Cierre de todas las PQRS de la Alcaldía Municipal de Remedios que ingresaron de manera física a ventanilla única.

Dificultades: Se sigue presentando la extemporaneidad de respuesta y varios de los funcionarios están dando respuesta sin radicado de salida lo que no permite verificar la veracidad de la respuesta, es decir si bien se hace el cierre de las PQRS que ingresan físicamente por la ventanilla única la confiabilidad del proceso consiste en la utilización adecuada de los canales y del procedimiento establecido.

7. BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

No he recibido ningún tipo de documento que se halla alojado en el buzón, dado que la Alcaldía municipal esta realizando ciertos cambios y mejoras en la entidad a fin de poder ubicar los buzones entre ellos el de la Dirección de Control Interno.

Revisadas las cifras del volumen de datos de PQRSD radicadas en la oficina de ventanilla única contenidas y clasificadas por la auxiliar administrativa de Archivo, así como en la Base de datos del Reporte de Gestión Documental, se pudo evidenciar que existen un control de las PQRS físicas y que el ente administrativo ha mejorado considerablemente.

RECOMENDACIÓN:

Continuar con la aprobación de las tablas de retención, revisar, convalidarlas y aprobarlas en el comité institucional, de igual forma proceder con el registro en el Archivo General de la Nación.

Una vez se realice el anterior proceso es necesario adquirir de manera urgente por parte del municipio de Remedios el software en gestión documental que nos permita organizar de manera adecuada la ventanilla única y todo el flujo documental como lo indica la normatividad y el Archivo General de la Nación.

7.1 Revisión de Peticiones atendidas fuera del término establecido

De acuerdo con el reporte de la Base de datos de Gestión Documental, en el primer trimestre del año 2020 se atendieron de forma extemporánea peticiones radicadas por el canal de ventanilla única, sin embargo, no es posible cuantificarlas dado que no se cuenta con un sistema que identifique los tiempos y tampoco se tiene seguimiento de las que ingresan de manera electrónica, no obstante, la dirección de control interno ha identificado las siguientes PQRS extemporáneas:

Planeación y Desarrollo Territorial: Esta secretaria presenta los siguientes PQRS extemporáneos:

19	2020010690	06-mar.-20	Mininterior	Supervisor	Secretaria de Planeaciòn y Desarrollo Territorial	Bogota	04-mar.-20	Reiteración Solicitud remisión documentos para liquidación del convenio N°: M-1617 de 2016-Municipio de Remedios-Antioquia.	**TIEMPO VENCIDO PARA RESPUESTA- NO SE CUMPLIÓ**

2020010097	17-ene.-20	Persona Natural	Manuel Palacio Botero	Secretaria de Planeaciòn y Desarrollo Territorial	Remedios	17-ene.-20	Solicitud de correción de estrato rural	**DERECHO DE PETICIÓN VENCIDO, NO EXISTE RESPUESTA EN TIEMPO DEBIDO.**

Secretaria de Hacienda

2020010572	25-feb.-20	Hughes de Colombia S.A.S	Hughes de Colombia S.A.S	Bogotá	18-feb.-20	N/A	Solicitud devolución excedente de pago del impuesto ICA

Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos

2020010350	10-feb.-20	Persona Natural	Amparo de Jesús Rodriguez Trujillo	Medellín	06-feb.-20	N/A	Reiteración en Derecho de Petición para el pago de prestaciones económicas y sociales igual que los aportes a la seguridad social por el tiempo trabajado en el hospiral de Remedios			SE DIO TRASLADO CON RADICADO 2020020636

HALLAZGO No 1: Respuesta extemporánea de derechos de petición, lo cual materializa el riesgo legal.

HALLAZGO No. 2: no existe respuesta a los derechos de petición. El radicado 2020010350 no tiene respuesta al ciudadano, lo mismo que el 2020010572 de Secretaria de Hacienda, y el 2020010097 de secretaria de Planeación.

Teniendo en cuenta que los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones están debidamente regulados por la ley y que las solicitudes radicadas en el año 2020 por ventanilla única, son

935 las cuales fueron atendidas por las distintas dependencias, se evidencia la configuración de incumplimiento normativo y materialización del Riesgo , por la inobservancia e inoportunidad de los tiempos de respuestas a las peticiones que se relacionaron en los cuadros en rojo, situación que faculta al ejecutivo a tomar las acciones correspondientes.

7.2 La Alcaldía de Remedios no cuenta Software PQRSD.

La Alcaldía de Remedios no cuenta con aplicativo de gestión documental que alerte el tiempo de vencimiento de las peticiones, lo cual dificulta de manera considerable a la hora de generar el seguimiento de las peticiones, se recomienda adquirir un software como herramienta para agilizar el procedimiento.

Se sugiere adquirir lo antes posible **Software PQRSD,** y se capacite al personal encargado de la ventanilla única, sino se adopta esta recomendación los riesgos para el ente administrativos se siguen considerando altos, toda vez que no tenemos la manera de verificar oportunamente los tiempos de respuestas de las PQRSD.

7.3. Análisis De Riesgos

Se determinó la reiteración de la materialización del Riesgo Incumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSD de acuerdo con la normatividad vigente.
Lo anterior evidencia falla en los siguientes controles asociados al Procedimiento:

- Verificar la oportunidad de los tiempos de respuesta de conformidad con la normatividad vigente; Realizar seguimiento al Trámite de Quejas y Reclamos. La secretaria de planeación y desarrollo territorial presenta respuestas extemporáneas, de igual forma la secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos y la Secretaria de Hacienda.
- Perdida de información: No se tiene control y unificación de las PQRS que ingresan a los correos institucionales, es así que se debe radicar las PQRS en un solo correo institucional para la atención al público, se debe centralizar el proceso, pues ventanilla única no tiene reporte de la cantidad de

flujo de documentos que ingresan a dichos correos, por lo cual existe un riesgo alto de perdida de información.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo expuesto a lo largo del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno concluye que:

- Cada una de las secretarias y despachos que generalmente son los líderes de los procesos, situados en la línea de defensa número uno y dos deben comprometerse con el manejo oportuno de las PQRS que ingresan de manera virtual, esto es a los correos electrónicos institucionales dado que la ventanilla única no tiene trazabilidad de estos PQRS, por lo cual la Dirección de control interno no puede realizar un seguimiento oportuno a las PQRS electrónicas, situación que evidencia fallas en la aplicación de los controles establecidos y por ende materialización de los riesgos.
- Es importante precisar que de manera reiterativa se ha indicado a los diferentes secretarios de despacho que la atención oportuna de las PQRSD es uno de los aspectos fundamentales en el ente administrativo ya que las consecuencias disciplinarias para los reincidentes deben surtir necesariamente el proceso establecido en la ley 734 de 2002.
- El despacho de la Alcaldía está redireccionando las PQRS en un segundo momento, lo cual está generando que los términos para la contestación se reduzcan, por consiguiente, repercute en una respuesta oportuna y de fondo, es importante que el proceso se centralice en ventanilla única para una adecuada clasificación de la PQRS.
- Varios de los despacho no están solicitando radicado de salida, lo que impide tanto a ventanilla única como a la dirección de control interno verificar la generación de respuesta de manera oportuna, es importante que el señor Alcalde le exija a los funcionarios el cumplimiento de los manuales y por ende la aplicación de la normatividad, en ese sentido es menester que todos los funcionarios cuando den respuesta a los oficios atienda al proceso y procedimiento estructurado por la entidad municipal.

FORTALEZAS

- Los despachos se encuentran han realizado el cierre de las PQRS del primer trimestre 2020.

- Despachos que venían presentando extemporaneidad el año anterior en la respuesta, a la fecha se encuentran al día, como es secretaria de Minas y Medio Ambiente, Secretaria de Desarrollo social y Agropecuario, secretaria de Educación, cultura y Deporte.

DEBILIDADES

- La radicación de las peticiones presenta debilidad en el sentido de que se radican a cargo del despacho del alcalde y luego son delegadas internamente quedando fuera de control, pues no reportan los funcionarios el trámite dado a la petición.
- El despacho del alcalde debe cumplir con el procedimiento establecido mediante el manual de ventanilla única, aprobado en el comité de archivo.
- Se sigue dando respuesta a las solicitudes sin ser radicadas en la ventanilla única.
- Se sigue presentando extemporaneidad en el trámite a las peticiones y con el riesgo de que se presenten tutelas en contra de la administración como ya ha sucedido en periodos anteriores.
- No se tiene trazabilidad y seguimiento de las PQRS que ingresan a los correos electrónicos de cada secretaria o despacho, si bien de manera física por parte de ventanilla única se ha mejorado el control, es importante implementar el control y seguimiento a las PQRS electrónicas.
- Se insiste con esta recomendación establecida en la ley: Artículo 14 ley 2601 de 2019. Integración a la sede electrónica. Las autoridades deberán integrar a su sede electrónica todos los portales, sitios web, plataformas, ventanillas únicas, aplicaciones y soluciones existentes, que permitan la realización de trámites, procesos y procedimientos a los ciudadanos de manera eficaz. La titularidad, administración y gestión de la sede electrónica es responsabilidad de cada autoridad

competente y estará dotada de las medidas jurídicas, organizativas y técnicas que garanticen calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información y de los servicios.

CAROLINA MARIA GONZALEZ QUINTERO
Directora De Control Interno

Anexo: