



Administración Municipal  
HÉCTOR DARÍO PÉREZ PIEDRAHÍTA  
2016-2019



# **OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

## **INFORME DE PQRS**

# ¿QUÉ ES UN DERECHO DE PETICIÓN y CUÁLES SON LAS CLASES QUE EXISTEN?



Administración Municipal  
HÉCTOR DARÍO PÉREZ PIEDRAHITA  
2016-2019



Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: El reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación

# DEFINICIONES



Administración Municipal  
HÉCTOR DARÍO PÉREZ PIEDRAHÍTA  
2016-2019



**PETICIONES:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

**QUEJAS:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos y que requiere una respuesta o acción. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

# DEFINICIONES



Administración Municipal  
HÉCTOR DARÍO PÉREZ PIEDRAHÍTA  
2016-2019



**RECLAMO:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**SUGERENCIA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias

# CONSOLIDADO 2016 PQRS



MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD	TIPO				RESPUESTAS EN TERMINO DE LEY
		P	Q	R	S	Peticiones y Sugerencias
MEDIO FISICO - ARCHIVO	74	68	6	0	0	68: 60
MEDIO FISICO - OACI	5	0	4	0	1	2
MEDIO FISICO - O.D	4	0	4	0	0	0
BUZONES	1	0	1	0	0	0
BUZON DE CONTACTENOS	13	13	0	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>81</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>67</b>

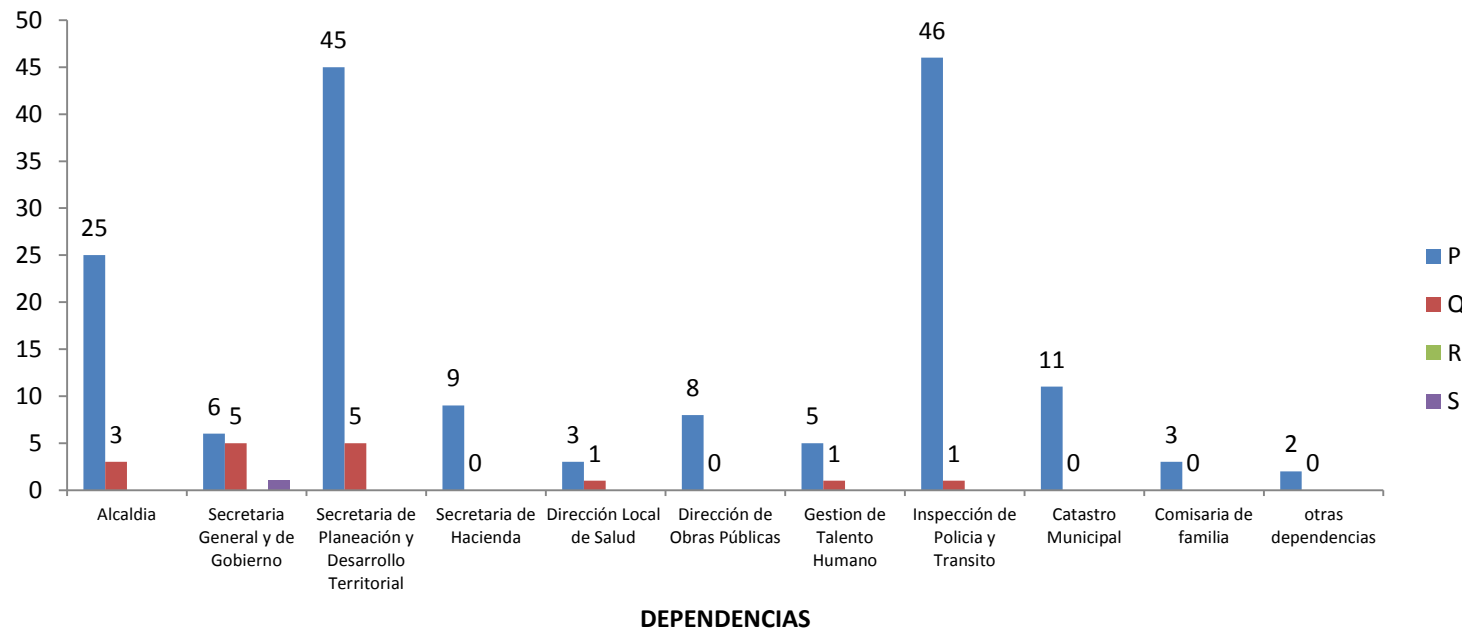
# PQRS Por Dependencias



Administración Municipal  
HÉCTOR DARÍO PÉREZ PIEDRAHÍTA  
2016-2019



## Relación de PQRS por Dependencias



# ACCIONES



Administración Municipal  
HÉCTOR DARÍO PÉREZ PIEDRAHÍTA  
2016-2019



## **Ante las quejas:**

Las quejas que son interpuestas en la Oficina Asesora de Control Interno, son remitidas mediante oficio a la dependencia respectiva.

## **Las peticiones y reclamos:**

Estas llegan directamente a las dependencias y el archivo hace llegar copia magnética a la Oficina Asesora de Control Interno, desde donde se hace el requerimiento de la respuesta en el tiempo oportuno.

## **Las sugerencias:**

Se hacen llegar a la dependencia o ante el jefe inmediato si es sobre algún servidor público en particular, para que desde allí se tomen acciones.



Administración Municipal  
HÉCTOR DARÍO PÉREZ PIEDRAHÍTA  
2016-2019



# GRACIAS

**ANA LUCIA HINCAPIE VERA**  
**Asesora de Control Interno**