

REPUBLICA DE Colombia  
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA  
GOBERNACION

## **INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

### **GOBERNACION DE LA GUAJIRA**

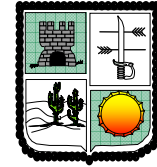
#### **PRIMER PERIODO AÑO 2012-**

La Ley 1474 de 2011, contempla en su Artículo 76, que: 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 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 tal sentido y en consonancia con lo arriba transcrito la Gobernación de la Guajira en su página web posee un link de sugerencias, el cual a la fecha está siendo verificado por el Profesional de la Oficina de Sistemas de la Secretaría General.



Corresponde en virtud del Artículo arriba citado presentar informe semestral al Representante legal sobre el particular, para ello aclararemos a que se refiere cada concepto:

**PETICIONES:** Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar a la Gobernación de la Guajira.

**QUEJA:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto una inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.

**RECLAMO:** Medio por el cual el cliente coloca su inconformidad con el servicio prestado.

**SUGERENCIAS:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

A continuación se presenta el informe:

## CONTENIDO DEL INFORME

### INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS TUTELAS EN EL SECTOR SALUD SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE LA GUAJIRA.- 2012

CUANTAS PQR HAN INGRESADO DESDE ENERO HASTA MARZO DEL 2012	CUANTAS TUTELAS HAN RECIBIDO EN LA SECRETARIA DESDE ENERO HASTA MARZO 2012	CUANTOS DERECHOS DE PETICION SE HAN RECIBIDO EN LA SECRETARIA DESDE ENERO HASTA MARZO 2012	DEL TOTAL DEL PQR CUANTAS RESULTARON EN ACCIONES DE CUMPLIMIENTO CONTRA LA SECRETARIA	HA CUANTAS PQR NO PUDO DAR RESPUESTA LA SECRETARIA DE SALUD POR FALTA DE INFORMACION DEL CONTACTO	TOTAL DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y TUTELAS
35	52	22	71	16	125

## **ANALISIS INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS TUTELAS Y DERECHOS DE PETICION SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE LA GUAJIRA**

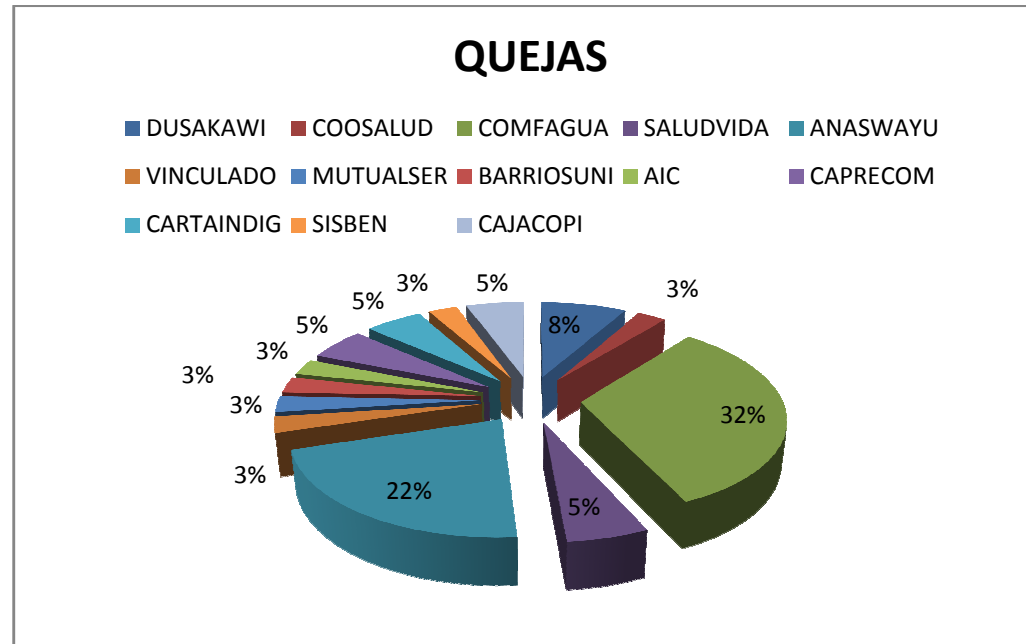
**2012**

Según la gráfica se puede analizar que desde enero, hasta marzo del 2012 han ingresado 35 PQR (peticiones quejas reclamos), mientras que las tutelas que se han recibido en este mismo periodo aumentan a 52 y los derechos de petición recibidos en la secretaria de salud en este primer trimestre es de un total de 22, del total del PQR resultaron 71 en acciones de cumplimiento contra la secretaria, 16 no se les pudo dar respuestas por corresponderle a la EPS del contacto.

Para un total de 125 quejas, peticiones, reclamos tutelas y derechos de petición.

## ANALISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE EN LA OFICINA DEL SAC DE LA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE LA GUAJIRA

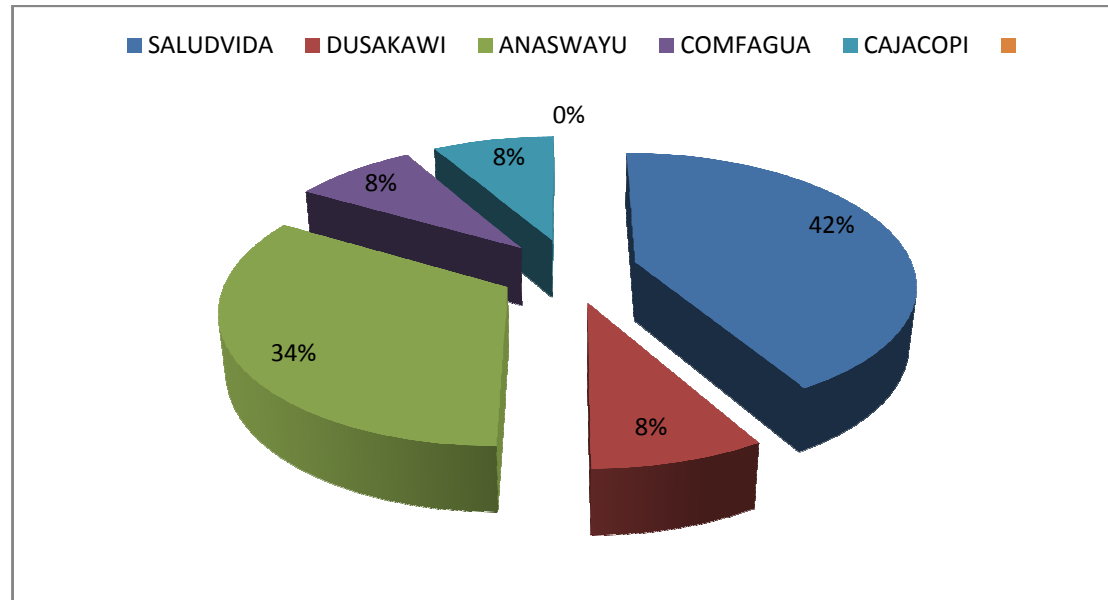
EPS	QUEJAS
DUSAKAWI	3
COOSALUD	1
COMFAGUA	12
SALUDVIDA	2
ANASWAYU	8
VINCULADO	1
MUTUALSER	1
BARRIOSUNI	1
AIC	1
CAPRECOM	2
CARTAINDIG	2
SISBEN	1
CAJACOPI	2



El 32% de las quejas recibidas son de la EPS COMFAGUAJIRA, seguida de la EPS ANASWAYUU con el 22% de las quejas, y el 48% restante se encuentran CAJACOPI, SISBEN, CARTA INDIGENA, CAPRECOM, AIC, BARRIOSUNIDOS, MULTUALSER, SALUDVIDA, COOSALUD DUSAKAWI Y LOS VINCULADO.

## PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS MES DE ABRIL 2012

SALUDVIDA	3
DUSAKAWI	9
ANASWAYU	4
SISBENIZADO	5
AIC	1
COMFAGUA	1



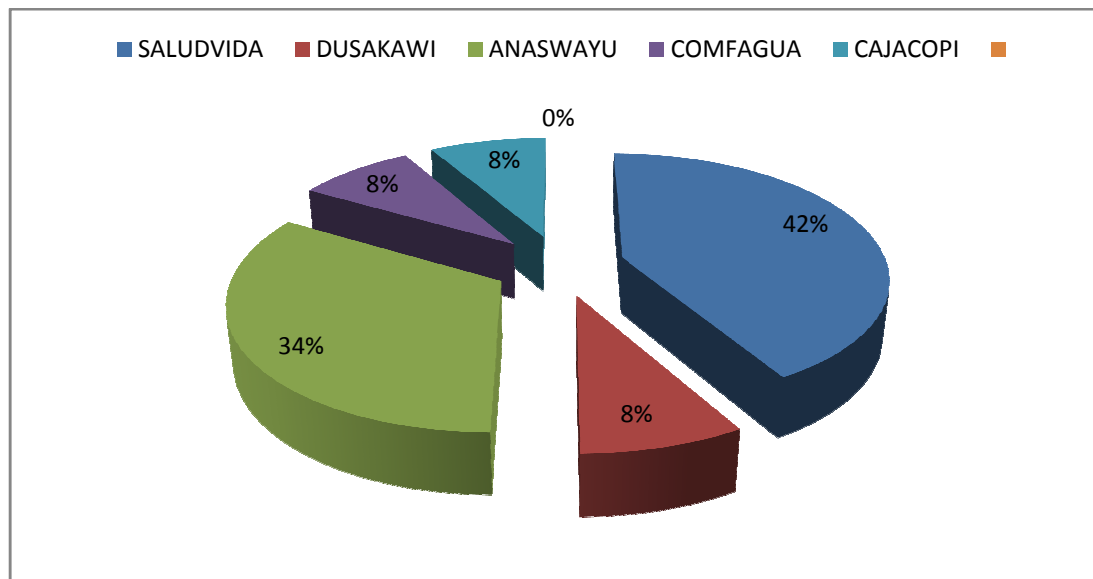
## **ANALISIS DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DEL MES DE ABRIL 2012**

Las quejas recibidas en la oficina del SAC en el mes del 39% de la quejas fueron recibidas por la EPS DUSAKAWI, 22% de las quejas es de usuarios sisben, el 18% de las quejas recibidas ANAWAYUU, Y EL 13% de la quejas recibidas son de SALUDVIDA, un 4% de las quejas son de AIC, y el otro 4% recibidas son de COMFAGUAJIRA.

Observación Control Interno Administrativo: Se dio atención a todas las PQRS: a través de la EPS correspondiente, o cambiando el lugar de atención. 100% de cumplimiento.

## PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DEL MAYO 2012

SALUDVIDA	5
DUSAKAWI	1
ANASWAYU	4
COMFAGUA	1
CAJACOPI	1





## **ANALISIS DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS MES DE MAYO 2012**

Las quejas recibidas en la oficina SAC en el mes de mayo se recibieron el 42% de las quejas fueron de EPS SALUDVIDA, el 34% de las quejas fueron de la EPS ANASWAYU, Y EPS DUSAKAWI, COMFAGUAJIRA, CAJACOPI se recibieron un 24% con el 8% cada una.

Las quejas recibidas dentro de la oficina del SAC son de los usuarios de las diferentes EPS régimen subsidiado.

Se dio atención a todas las PQRS: a través de la EPS correspondiente, o cambiando el lugar de atención. 100% de cumplimiento.

## INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

### DESPACHO DEL GOBERNADOR

PETICIONARIO	TIPO DE ACTUACION				ASUNTO	FECHA DE RAD	FECHA DE RESP	SOLUCION DADA	observaciones
	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA					
LUIS JAIRO MOSCOTE SALAZAR	x				APOYO ESTUDIO	11.04/12	24.04/12	REC.ACEDER CREDITO ICETEX	
MICAELA HERRERA DIAZ	X				APOYO ESTUDIO	11.04.12	24.04.12	REC.ACEDER CREDITO ICETEX	
ENELVIA CUMPLIDO BOLAÑO	x				APOYO VIVIENDA	24.04/12	03.05/12	CLOPAD MAICAO BRINDO APOYO REQUERIDO.	EL APOYO SOLICITADO A LA GOBERNACION, YA LE HABIAN ATENDIDO EN MAICAO.
PADRE JEFFERSON ARIZA OJEDA	X				SOLICITO DECLARAR DIA CIVICO 14 DE MAYO	26.04.12	11.05.12	PRESENTAR PROYECTO DE ORDENANZA.	PRESENTO SOLICITUD CERCA DE LA FECHA DEL MILAGRO
LUIS EDUARDO MEDINA ROMERO	x				SOLICITUD PAGO AYUDAS COLOMBIA HUMANITARIA	26.04.12	30.04.12	SE OFICIO A FONDO NAL CALAMIDADES	SE INFORMO GESTION A DIRECTOR COMFAGUAJIR A.
JORGE ELIAS NAZZAR CABALLERO		X			DENUNCIA CIUDADANA SERV.ELECTRIC.	30.04.12	04.05.12 Y 08.05.12	REMISION DENUNCIA ELECTRICARIBE	SE LE INFORMO DEL TRAMITE DE SU QUEJA.
MARIA GARCIA ARPUSHANA	X				SOLICITA DESIGNE DELEGADO COMITÉ PROG..ALIMENTACION ESCOLAR.	30.04.12	08.05.12 Y 18.05.12	SE DIO RESPUESTA A SOLICITUD.	.
VIVIAN LUBO BALLESTEROS	X				SOLICITUD AUDIENCIA	30.04.12	08.05.12	LOS ATENDERA DIRECTORA JUVENTUD,	COPIA RESPUESTA SE

								CULTURA Y GÉNERO.	ENVIO CULTURA.	A
ROSALINDA AGUILAR	X				SOLICITUD CONSTRUCCION OBRA	03.05.12	08.05.12	SE TRASLADO A S.OBRAS		
LUZANGEL CORREA	X				SOLICITUD AUDIENCIA	04.05.12	23.05.12	SE DIO RESPUESTA	CONFIRMANDO ATENCION	
JUAN CAMILO MONTES	X				SOLICITUD REPRESENTANTE MIPYMES	07.05.12	14.05.12	RESPUESTA 14.05.12 CORREO ELECTRONICO		
MIGUEL POLO ROSERO	X				SOLICITUD INFORMACION	22.05.12	29.05.12	RESPUESTA REQUERIMIENTO		

**SECRETARIA GENERAL.- No reportó información, sin embargo se tiene conocimiento en la Oficina de Control Interno de: QUEJAS: Asunto: ACOSO LABORAL, contra funcionarios de la Gobernación de la Guajira: así: Mes de febrero: presentado por 4 funcionarios e la secretaría de salud, se trasladó la competencia en el mes de mayo a la Gobernación de la Guajira: sin resolver.**

Mes de marzo: Denuncia acoso laboral: sin resolver

Total: 5 quejas por Acoso laboral durante el semestre.

**Comportamiento: 0% de cumplimiento.**

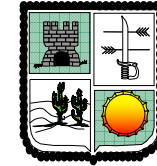
**Tardanza en emitir respuestas a los servidores públicos**

## INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

### SECRETARIA DE GOBIERNO

PETICIONARIO	TIPO DE ACTUACION			ASUNTO	FECHA DE RAD	FECHA DE RESP	SOLUCION DADA	observaciones
	PETICION	QUEJA	RECLAMO					
1.- Pedro Daniel Cortez	solicitud			Apertura de libro de J.A.C. barrio la Esperanza	29-02-2012	1-3-2012	Se dio apertura de libro	
2.-Edgar Martínez	solicitud			Apertura de libro de J.A.C. barrio Marbella	16-2-12	16-2-2012	Se dio apertura al libro	
3.-Wilyer Torres	Solicitud de acta			Solicitud acta elección secretaria ad-doc	11-3-2012	11-03-2012	Se remitió copia del acta	
4.-Wilyer Torres		queja		Proceso de elecciones de junta de acción comunal	7-03-2012	03-04-2012	Se hizo aclaración sobre un procedimiento	

PETICIONARIO	TIPO DE ACTUACION			ASUNTO	FECHA DE RAD	FECHA DE RESP	SOLUCION DADA	observaciones
	PETICION	QUEJA	RECLAMO					
5.-Rafael Núñez Reinoso	solicitud		Reclamo	Declaración juramentada	11-04-2012	12-04-2012	Se hizo apertura de nuevo libro	



6.-Saul A. Logo R.	Solicitud			Solicitud de Veedores	24-04-2012	25-04-2012	Se le dio Respuesta	
7.-Juana Cotes M.	solicitud			Anulación del Libro anterior	20-04-2012	27-04-2012	Se hizo apertura de nuevo libro	
8.-Francisco J. Puerta	solicitud			Solicitud de Inscripción	25-04-2012	27-04-2012	Se hizo apertura de nuevo libro	
9.-Anilwy Suarez B	solicitud			Anulación del Libro actual	27-04-27	27-04-27	Se le dio respuesta	
10.-Rubí Asís Guerra	solicitud			Solicitud anulación de algunas afiliación del libro del B. LUIS EDUARDO CUELLAR	27-04-2012	27-04-2012	Se aclaro, la situación planteada, no procedía anulación	
11.-Alejandro Brito	solicitud			Solicitud de Aplazamiento de las Elecciones de J.A.C. b. NOGALES	23-04-2012	27-04-2012	no había argumento válido para suspensión	
12.-Remedios Roys O.	solicitud			Aclaración referente al proceso de afiliación para las próximas elecciones de J.A.C. coquivacoa	27-04-2012	27- 04 2012	Se le dio Respuesta haciendo la aclaración	

## ANALISIS DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS SECRETARIA DE GOBIERNO

Observación Control Interno Administrativo.- Se observa que se presentaron tipo PETICIONES, relacionadas con las elecciones de las Juntas de Administradoras locales, dándose respuesta oportuna a la solicitud.

**Mes de Febrero:** 2 peticiones: Apertura de libro.

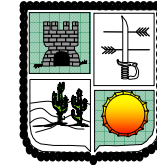
**Mes de Marzo:** 2 peticiones: también relacionadas con las elecciones de Juntas de Acción Comunal.

**Mes de Abril:** 8 peticiones: también relacionadas con las elecciones de Juntas de Acción Comunal

100% de cumplimiento

**RELACION DE QUEJAS Y RECLAMOS O SUGERENCIAS SECRETARIA DE EDUCACION  
MES DE ENERO**

Radicado	Ciudadano	Estado	Fecha Vencimiento	Fecha de creación	Funcionarios responsables	Tipo de requerimiento	Dependencias	Observaciones de Envío
2012 PQR16	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL, MEN	Finalizado	24/01/2012	03/01/2012	ALFREDO OSPINO	Queja o Reclamo	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACIÓN	Se EFECTUARON las correcciones pertinente al caso
2012 PQR706	INSTITUCION EDUCATIVA, ISABEL MARIA CUESTA GONZALEZ	Finalizado	21/02/2012	31/01/2012	ALFREDO OSPINO	Sugerencia	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACIÓN	Se efectuaron las correcciones pertinente al caso
2012 PQR427	CENTRO EDUCATIVO, CARACOLI	Finalizado	06/02/2012	23/01/2012	ALFREDO OSPINO	Sugerencia	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACIÓN	Se efectuaron las correcciones pertinente al caso
2012 PQR428	MENGUAL URIANA, REMEDIOS LEONOR	Finalizado	19/04/2012	23/01/2012	DAIVET MEJIA	Sugerencia	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
2012 PQR132	ORTEGA MARTINEZ, ELIANIRA MERCEDES	Finalizado	01/02/2012	11/01/2012	DAIVET MEJIA	Sugerencia	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
2012 PQR633	INSTITUCION EDUCATIVA, MARGOTH MAESTRE DE ARIZA	Asignado	20/02/2012	30/01/2012	JAIME SMITH	Sugerencia	RECURSO HUMANO	
2012 PQR452	RODRIGUEZ PALACIO, ANA ROSA	Asignado	14/02/2012	24/01/2012	JOSE LUIS COTES	Sugerencia	RECURSO HUMANO	
2012 PQR527	EPINAYU URIANA, LUCIA	Finalizado	15/02/2012	25/01/2012	LELYS YANETH CARRANZA	Sugerencia	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	



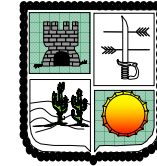
<b>2012 PQR3 16</b>	OJEDA ORTIZ, ELSIS JOSEFINA	Finalizado	08/02/2012	18/01/2012	LELYS YANETH CARRANZA	Sugerencia	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
<b>2012 PQR2 56</b>	CUJIA AMAYA, ADELFA	Finalizado	07/02/2012	17/01/2012	LELYS YANETH CARRANZA	Sugerencia	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
<b>2012 PQR4 08</b>	ALMAZO VANEGAS, BETIS BEATRIZ	Finalizado	13/02/2012	23/01/2012	LELYS YANETH CARRANZA	Sugerencia	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
<b>2012 PQR5 68</b>	DESPACHO, GOBERNACION DE LA GUAJIRA	Finalizado	08/02/2012	25/01/2012	MARIANA MENDOZA	Sugerencia	RECURSO HUMANO	
<b>2012 PQR6 97</b>	GONZALEZ RUMBO, HILDEGAR	Finalizado	21/02/2012	31/01/2012	NOLAN ALBERTO CAMPO	Sugerencia	RECURSO HUMANO	
<b>2012 PQR4 10</b>	FRAGOZO, WILMER ENRIQUE	Finalizado	13/02/2012	23/01/2012	NOLAN ALBERTO CAMPO	Sugerencia	RECURSO HUMANO	
<b>2012 PQR3 76</b>	SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL, ALCALDIA DE URUMITA	Finalizado	09/02/2012	19/01/2012	ROSIRIS CASTILLO	Sugerencia	RECURSO HUMANO	

#### MES DE FEBRERO

Radicado	Ciudadano	Estado	Fecha Vencimiento	Fecha de creación	Funcionarios responsables	Tipo de requerimiento	Dependencias	Observaciones de Envío
<b>2012 PQR8 61</b>	MEN, DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION	Finalizado	20/02/2012	06/02/2012	ALFREDO OSPINO	Sugerencia	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACIÓN	Se efectuaron las correcciones pertinentes al caso
<b>2012</b>	CONTROL INTERNO,	Asi	16/03/2	24/02/2	ALFREDO		DESPACHO	Se efectuaron las



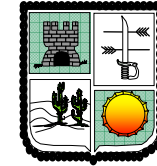
<b>PQR1 351</b>	ADMINISTRATIVO	gna do	012	012	OSPINO	Sugerenc ia	SECRETARIO DE EDUCACIÓN	correcciones pertinente al caso
<b>2012 PQR1 066</b>	PRESIDENCIA, DE LA REPUBLICA	Fin aliz ado	02/03/2 012	10/02/2 012	ALFREDO OSPINO	Sugerenc ia	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACIÓN	Se efectuaron las correcciones pertinente al caso
<b>2012 PQR1 163</b>	GUALDRON, LUCERO	Fin aliz ado	06/03/2 012	14/02/2 012	CARLOS ANDRES UCROS	Queja o Reclamo	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
<b>2012 PQR1 052</b>	JIMENEZ FRIAS, ARLENE MARIA	Fin aliz ado	10/05/2 012	10/02/2 012	DAIVET MEJIA	Sugerenc ia	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
<b>2012 PQR8 43</b>	FIDUPREVISORA, FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO	Asi gna do	24/02/2 012	03/02/2 012	ELSYS LEDYS OCHOA	Sugerenc ia	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
<b>2012 PQR9 31</b>	INSTITUCION EDUCATIVA, AGROPECUARIA DE URUMITA	Asi gna do	28/02/2 012	07/02/2 012	JAIME SMITH	Sugerenc ia	RECURSO HUMANO	
<b>2012 PQR1 076</b>	VERGARA, MARY STREY	Asi gna do	05/03/2 012	12/02/2 012	JOSE LUIS COTES	Sugerenc ia	RECURSO HUMANO	
<b>2012 PQR9 39</b>	OTERO ORTEGA, MARTA LAURA	Asi gna do	28/02/2 012	07/02/2 012	JOSE LUIS COTES	Sugerenc ia	RECURSO HUMANO	
<b>2012 PQR8 18</b>	EL EDUCADOR, PARQUE DIDACTICOS	Fin aliz ado	24/02/2 012	03/02/2 012	LAURA VIRGINIA CUELLO	Sugerenc ia	PLANEACION EDUCATIVA	
<b>2012 PQR7 72</b>	VILLAR RIVADENEIRA, ISABEL CRISTINA	Fin aliz ado	22/02/2 012	01/02/2 012	LELYS YANETH CARRANZA	Sugerenc ia	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
<b>2012 PQR1 201</b>	INSTITUCION EDUCATIVA, RURAL ANA JOAQUINA RODRIGUEZ	Asi gna do	07/03/2 012	15/02/2 012	NOLAN ALBERTO CAMPO	Sugerenc ia	RECURSO HUMANO	
<b>2012</b>	INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA,	Fin	24/02/2	03/02/2	TOMAS		INSPECCION Y	



<b>PQR8 30</b>	EUSEBIO SEPTIMIO MARI	alizado	012	012	VALENTIN GONZALEZ	Sugerencia	VIGILANCIA	
<b>2012 PQR8 76</b>	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL, MEN	Finalizado	27/02/2012	06/02/2012	VIVIANA SIERRA	Queja o Reclamo	COBERTURA EDUCATIVA	

**MES DE MARZO**

Radicado	Ciudadano	Estado	Fecha Vencimiento	Fecha de creación	Funcionarios responsables	Tipo de requerimiento	Dependencias	Observaciones de Envío
<b>2012P QR18 77</b>	ASOCIACION DE EDUCADORES DE LA GUAJIRA, ASODEGUA	Finalizado	23/03/2012	08/03/2012	ALFREDO OSPINO	Sugerencia	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACIÓN	Se efectuaron las correcciones pertinentes al caso
<b>2012P QR18 71</b>	SECRETARIA MUNICIPAL, MANAURE	Finalizado	23/03/2012	08/03/2012	ALFREDO OSPINO	Queja o Reclamo	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACIÓN	
<b>2012P QR20 38</b>	COOEXPOCREDIT, COOEXPOCREDIT	Finalizado	30/03/2012	15/03/2012	ALFREDO OSPINO	Sugerencia	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACIÓN	
<b>2012P QR21 61</b>	VERGARA, MARY STREY	Finalizado	12/04/2012	20/03/2012	ALFREDO OSPINO	Sugerencia	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACIÓN	
<b>2012P QR21 10</b>	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL, MEN	Finalizado	02/04/2012	16/03/2012	ALFREDO OSPINO	Sugerencia	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACIÓN	
<b>2012P QR20 97</b>	MARTINEZ CASTRO, ALCIAMIRA ANGELICA	Finalizado	02/04/2012	16/03/2012	ALFREDO OSPINO	Queja o Reclamo	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACIÓN	
<b>2012P QR22</b>	CORTES MUÑOZ, MARIA DEL PILAR	Asignado	11/04/2012	26/03/2012	ALFREDO OSPINO	Queja o Reclamo	DESPACHO SECRETARIO DE	



93		o						EDUCACIÓN
2012P QR20 46	SAN RAFAEL DE ALBANIA, SAN RAFAEL DE ALBANIA	Finalizado	30/03/2012	15/03/2012	ALFREDO OSPINO	Sugerencia		DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACIÓN
2012P QR19 00	SECRETARIA GENERAL, DPTAL DE LA GUAJIRA	Finalizado	27/03/2012	12/03/2012	ALFREDO OSPINO	Sugerencia		DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACIÓN
2012P QR19 31	FUNDACION, FUNDACION SERVIR	Finalizado	27/03/2012	12/03/2012	ALFREDO OSPINO	Sugerencia		DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACIÓN
2012P QR19 18	PEÑARANDA VILLAZON, AMPARO RAMONA	En trámite	27/03/2012	12/03/2012	CELIA SOLANO	Queja o Reclamo		RECURSO HUMANO

**MES DE ABRIL**

Radicado	Ciudadano	Estado	Fecha Vencimiento	Fecha de creación	Funcionarios responsables	Tipo de requerimiento	Dependencias	Observaciones de Envío
2012P QR327 4	PLATA NUÑEZ, JOSE ALBERTO	Asignado	11/05/2012	26/04/2012	ALFREDO OSPINO	Queja o Reclamo	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACIÓN	Se efectuaron las correcciones pertinente al caso
2012P QR262 8	INSTITUCION EDUCATIVA, PAULO VI	Finalizado	27/04/2012	04/04/2012	CELIA SOLANO	Sugerencia	RECURSO HUMANO	
2012P QR256 7	CAJA NACIONAL DE PREVISION, SOCIAL EICE	Asignado	19/04/2012	03/04/2012	LELYS YANETH CARRANZA	Sugerencia	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
2012P QR317 4	MARTINEZ CASTRO, ALCIAMIRA ANGELICA	Finalizado	09/05/2012	24/04/2012	OLGA GUERRA	Sugerencia	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	

## RELACION DE QUEJAS Y RECLAMOS O SUGERENCIA DE EL MES DE MAYO.

Entity ID	Ciudadano	Estado	Fecha Vencimiento	Fecha de creación	Funcionarios responsables	Tipo de requerimiento	Dependencias	respuestas	observación
2012PQ R3666	CHOLAS ALMAZO, HILDA MARIA	Finalizado	31/05/2012	09/05/2012	ALFREDO OSPINO	Sugerencia	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACIÓN		
2012PQ R4294	RAMIREZ EPIEYU, TEOLINDA DE JESUS	Asignado	12/06/2012	28/05/2012	LELYS YANETH CARRANZA	Sugerencia	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	23 de mayo	FINALIZADO Y ENTREGADO AL SAC
2012PQ R3561	LAURA ELISA, OVALLE RAMIREZ	Finalizado	22/05/2012	07/05/2012	LELYS YANETH CARRANZA	Sugerencia	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11 de mayo	FINALIZADO Y ENTREGADO AL SAC
2012PQ R3619	MARTINEZ RAMIREZ, ATENAIDA AZENET	Finalizado	23/05/2012	08/05/2012	LELYS YANETH CARRANZA	Sugerencia	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10 de mayo	FINALIZADO Y ENTREGADO AL SAC
2012PQ R3638	SALTARIN SALTARIN, ROMULO MIGUEL	Asignado	23/05/2012	08/05/2012	LELYS YANETH CARRANZA	Sugerencia	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		

## **CONSIDERACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**

Presentado el Informe me permito hacer las siguientes sugerencias y/o recomendaciones, así como observaciones que deben tenerse en cuenta para el trámite de los PQRS

### **SUGERENCIAS:**

- 1.- Se apropie la Secretaría General del Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Manual de Procesos y Procedimientos el Procedimiento del PQRS (Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), el cual es de conocimiento de la Secretaría general, como dueños del proceso, función a su vez asignada a través de Resolución 287 de 2010)
- 2.- Se sugiere se designe a un funcionario público de la secretaría general para que esté al frente en la página web del Link de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el cual debe estar en constante comunicación con la oficina de control interno para el seguimiento oportuno.
- 3.- Se ponga en funcionamiento los buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por dependencia, para que de acuerdo al procedimiento sean abiertos en secretaría general, y se proceda al trámite de conformidad.
- 4.- Se ponga en funcionamiento un software para la verificación de las PQRS, y demás peticiones para que se pueda hacer un control efectivo, toda vez que hasta la fecha se están recepcionando en cada dependencia, lo que imposibilita tener una estadística clara, así como efectuar el seguimiento a las respuestas de manera oportuna.

**OBSERVACIONES** Cabe resaltar que las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias no se están unificando en la secretaría general únicamente en algunos casos, el peticionario, o quejoso, se dirige a la dependencia directamente relacionada, ello tal vez por la falta de conocimiento, aunque en la página web está colgada la información, se hace necesario socialización.

