



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
NIT 819003297-5



## INFORME DE PQRD AÑO 2016

En cumplimiento del Decreto 2693 del 21 de Diciembre del 2012 de Gobierno en Línea. El sistema de Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias, es un servicio implementado para una mayor comunicación con el ciudadano aprovechando el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

El presente informe contiene las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Zona Bananera durante el año 2016.

### Resultado de las PQRS.

Durante el 2016, se recibieron en total en la Alcaldía de Zona Bananera 1.137 PQRS a través de página web y por escrito, con destino a de las diferentes dependencias del Municipio.

| TIPO PQR     | CANTIDAD    |
|--------------|-------------|
| PETICIONES   | 1035        |
| SUGERENCIAS  | 81          |
| QUEJAS       | 14          |
| RECLAMOS     | 7           |
| <b>TOTAL</b> | <b>1137</b> |



**REPUBLICA DE COLOMBIA**  
**DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA**  
**ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**NIT 819003297-5**



Para el año 2016: Se registraron a través de la página web institucional un total de 16 PQRD de las cuales 12 se recibieron por el canal de Quejas y Reclamos, y 4 por el canal de Contáctenos como se puede observar a continuación:

**Canal de Quejas y Reclamos:**

|                          |  |                     |                  |                      |            |                    |
|--------------------------|--|---------------------|------------------|----------------------|------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Mensaje: Buena tardes, Cordial saludo respetados señores, Por medio de la presente, radico el prese...           | <b>Identificado</b> | <b>Petición</b>  | Enviar a dependencia | Respondida | Correo electrónico |
| <input type="checkbox"/> | Mensaje: Buenas tardes, para solicitar verifiquen en base de datos del sisben lo cual se me presentado un in...  | <b>Identificado</b> | <b>Solicitud</b> | Enviar a dependencia | Respondida | Página web         |
| <input type="checkbox"/> | Mensaje: Perdón señor Alcalde no se trata de dar cualquier respuesta. Le solicité presupuesto porque como ust... | <b>Identificado</b> | <b>Solicitud</b> | Enviar a dependencia | En trámite | Correo electrónico |
| <input type="checkbox"/> | Mensaje: Solicitamos una audiencia al señor Alcalde para determinar ayudas para Guacamayal con los miembros d... | <b>Identificado</b> | <b>Solicitud</b> | Enviar a dependencia | Respondida | Correo electrónico |
| <input type="checkbox"/> | Mensaje: Solicité copia de presupuesto asignado a Guacamayal para atender sus necesidades urgente iv de la qe... | <b>Identificado</b> | <b>Petición</b>  | Enviar a dependencia | Respondida | Correo electrónico |
| <input type="checkbox"/> | Mensaje: Buen Día, solicito datos de contacto (Teléfonos y Correo electrónico) del Colegio Rodrigo Vives de ...  | <b>Identificado</b> | <b>Solicitud</b> | Enviar a dependencia | Respondida | Correo electrónico |
| <input type="checkbox"/> | Mensaje: Bogotá D. C., 12 de Agosto de 2016 SEÑORES ALCALDÍA MUNICIPIO ZONA BANANERA, MAGDALENA ...              | <b>Identificado</b> | <b>Solicitud</b> | Enviar a dependencia | Respondida | Correo electrónico |
| <input type="checkbox"/> | Mensaje: Atento saludo. Por ser la vía más expedita y estar contemplada en el artículo 7º del decreto 1716 ...   | <b>Identificado</b> | <b>Solicitud</b> | Enviar a dependencia | Respondida | Correo electrónico |
| <input type="checkbox"/> | Mensaje: HOLA O MAS MI PREGUNTA ES LA SIGUIENTE COMO HAGO YO PARA POSTULARME EN LOS PROGRAMAS DEVIVIENDA RURA... | <b>Identificado</b> | <b>Petición</b>  | Enviar a dependencia | Respondida | Correo electrónico |
| <input type="checkbox"/> | Mensaje: Dr. Holmes Mediante la presente solicito cordialmente se de respuesta al derecho de petición envi...    | <b>Identificado</b> | <b>Solicitud</b> | Enviar a dependencia | Respondida | Correo electrónico |
| <input type="checkbox"/> | Mensaje: favor en viarme un telefono del centro educativo popular para adultos zonana bananera en sevilla        | <b>Identificado</b> | <b>Solicitud</b> | Enviar a dependencia | Respondida | Correo electrónico |
| <input type="checkbox"/> | Mensaje: Doctor HOLMES DE JESUS ECHEVERRIA CORDIAL SALUDO, ANEXO ESTOY ENVIANDO DERECHO DE PETICIÓN P...         | <b>Identificado</b> | <b>Petición</b>  | Enviar a dependencia | Respondida | Página web         |

**Canal de Contáctenos:**

De estos se respondió solo uno por medio del administrador del portal, y los otros se dirigieron a las dependencias correspondientes para que le suministraran al público la información requerida.

|                          |  |         |   |                          |                          |
|--------------------------|--|---------|---|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <u>Amimos soy docente de la facultad de ingeniería agronomica de la Universidad de la paz en Barrancabe...</u> | 1781352 | Enviar correo electrónico con la respuesta            | 26 de Septiembre de 2016 | 09 de Septiembre de 2027 |
| <input type="checkbox"/> | <u>agradezco me liquiden el impuesto predial de un predio denominado LA AMALIA identificado con el n...</u>    | 1781327 | No se ha dado respuesta a la solicitud de información | 28 de Julio de 2016      | 11 de Julio de 2027      |
| <input type="checkbox"/> | <u>Buenos días, Solicito de su amable colaboración en el envío del formulario de inscripción y el proc...</u>  | 1781248 | No se ha dado respuesta a la solicitud de información | 23 de Febrero de 2016    | 05 de Febrero de 2027    |
| <input type="checkbox"/> | <u>Cordial saludo. Me permito solicitar el calendario para pago de impuesto de ICA de 2016. Igualment...</u>   | 1781242 | No se ha dado respuesta a la solicitud de información | 09 de Febrero de 2016    | 22 de Enero de 2027      |



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
NIT 819003297-5



### Directamente al correo electrónico

Hemos recibido 245 solicitudes de Información las cuales se han respondido todas como se pueden observar en las siguientes captures de pantalla:





REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
NIT 819003297-5



Esta fue respondida por el funcionario de recaudo de impuestos Fray De Alba Duran como se puede apreciar:

Google

Haz clic aquí si quieres habilitar las notificaciones de escritorio para Correo de Gobierno en Línea. Más información Ocultar

Correo ▾ 681 de 4.626

REDACTAR

Información Tributaria Recibidos x

FRAY DE ALBA DURAN <fraydealbaduran@gmail.com> para fbarrera, nmatiz, mí 19/12/16

Buen día, Franklin

Por medio de la presente me dirijo a usted con el fin de darle respuesta a su petición con relación a la declaración del impuesto de Industria y Comercio que se debe declarar en nuestro municipio.

Adjunto envío información solicitada

Cualquier información adicional con gusto será atendida

6 archivos adjuntos

ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA

ACUERDO MUNIC...

CALENDARIO TR...

Usuarios (3)

FRAY DE ALBA DURAN  
fraydealbaduran@gmail.com

Mostrar detalles

Google

Haz clic aquí si quieres habilitar las notificaciones de escritorio para Correo de Gobierno en Línea. Más información Ocultar

Correo ▾ 690 de 4.626

REDACTAR

RETIRO DE LEYDIA NORAIMA ACENDRA Recibidos x

Angela Liliana Lopez Pedraza <alopez@alcaldiasoacha.gov.co> para mí 14/6/16

Buenos Días.

Por medio de la presente los documentos para realizar el retiro de la señor (A) LEYDIA NORAIMA ACENDRA. Agradezco la atención prestada.

Att.

ANGELA LILIANA LOPEZ PEDRAZA  
TECNICA OPERATIVA GRADO 2

RET LEYDIA ACE...

1 más

Angela Liliana Lopez Pedr...  
alopez@alcaldiasoacha.gov.co

Mostrar detalles

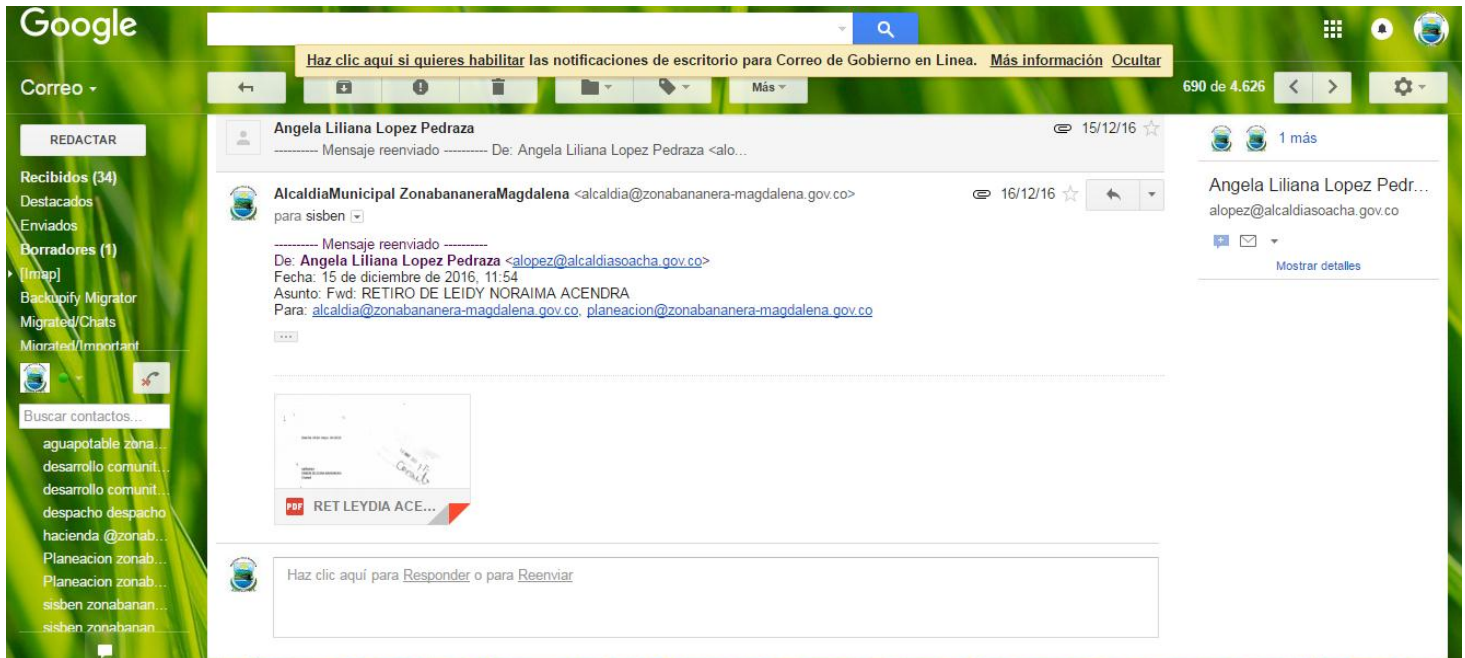
FRANCO SEVILLA, CASA 9 SEDE ADMINISTRATIVA  
[www.zonabananera-magdalena.gov.co](http://www.zonabananera-magdalena.gov.co)  
alcaldia@zonabananera-magdalena.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
NIT 819003297-5



Este fue redireccionado al Sisben para su respectivo trámite como se puede observar:



**HAROLD BRITO MENDEZ**  
Jefe Oficina Control Interno

**“CADA DIA SOMOS MAS 2016-2019”**  
PRADO SEVILLA, CASA 9 SEDE ADMINISTRATIVA  
[www.zonabananera-magdalena.gov.co](http://www.zonabananera-magdalena.gov.co)  
alcaldia@zonabananera-magdalena.gov.co