

Salento, Julio 23 de 2015

Señor
MIGUEL ANTONIO GOMEZ HOYOS
Alcalde
Municipio de Salento

ASUNTO REMISION INFORME PQR 1 SEMESTRE 2015

De acuerdo asunto en referencia remito el informe semestral de seguimiento a las peticiones quejas y reclamos, primer semestre 2015.

Atentamente,

WILLIAM FOSTER SCOTT

LILIANA ESTER CORREA YEPES
Secretaria Control Interno

INFORME SEMESTRAL
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
(ENERO – JUNIO 2015)

INTRODUCCION

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias es una herramienta gerencial que permite tener una percepción general de la satisfacción de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por la entidad; además permite establecer acciones contundentes para fortalecer las debilidades y combatir las amenazas para mejorar continuamente el servicio.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: "En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad". Y la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76 establece "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. Subrayado fuera del texto

ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas y Reclamos tramitadas en el primer semestre de la vigencia 2015.

CONTEXTUALIZACION

La Alcaldía de Salento tiene dispuesta una oficina de atención al ciudadano, la cual recepciona las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos y se encarga de direccionar a cada dependencia de acuerdo a los requerimientos realizados y hacer el respectivo seguimiento en cuanto a la oportunidad en las respuestas.

La entidad cuenta con un link en la página web que se denomina Atención al ciudadano donde se despliega un menú donde se encuentran habilitadas las siguientes opciones:

Preguntas Frecuentes: Se encuentra un listado de las preguntas frecuentemente realizadas al municipio. Para visualizar la respuesta, se debe seleccionar la pregunta deseada. También se encuentra la opción de enviar una pregunta llenando el formulario de contacto con la Alcaldía.

Glosario: Se encuentra la definición de diferentes términos utilizados en el sector público y que en un momento dado debe tener conocimiento la comunidad.

Ayudas para navegar en el sitio: En esta opción se encuentra un instructivo de como navegar en el sitio web de la entidad.

Peticiones, quejas y reclamos: En este link se encuentra un formulario donde el ciudadano puede diligenciar su solicitud.

También a través de este link se puede hacer seguimiento a las peticiones quejas o reclamos utilizando el número de cédula registrado.

Y finalmente se encuentran estadísticas de las peticiones, quejas y reclamos.

Buzón contáctenos: En esta opción el ciudadano encuentra un formulario el cual debe ser diligenciado para dejar los respectivos comentarios.

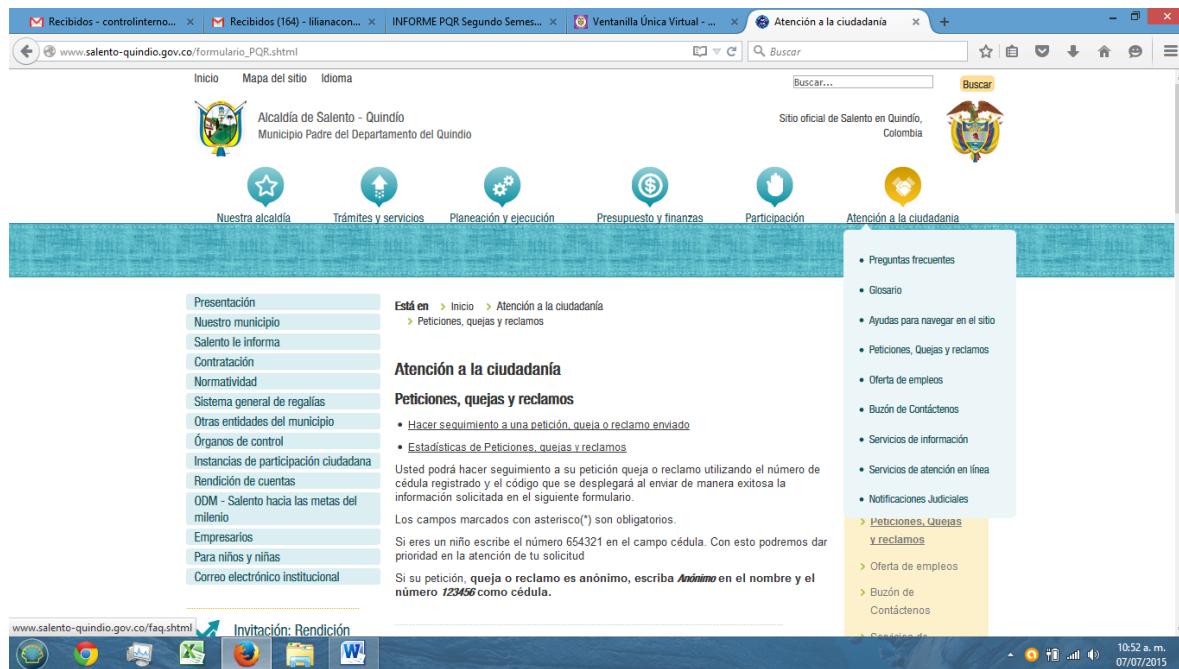
Servicios de Información: Aquí la ciudadanía puede acceder a un servicio que le brinda la posibilidad de recibir notificaciones sobre las actualizaciones de la

información publicada en el sitio de Salento. Puede obtenerlas por medio de su correo electrónico o por vía RSS.

Servicios de atención en línea: La sala de chat es un lugar para comunicarse con la alcaldía y resolver sus dudas puntuales desde el sitio Web

Notificaciones judiciales: En esta opción se informa a la ciudadanía que por disposición del artículo 197 del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Alcaldía de Salento - Quindío, recibirá las notificaciones judiciales al correo electrónico alcaldia@salento-quindio.gov.co

La siguiente imagen es el pantallazo del menú de las opciones antes descritas:



ANALISIS DE LA INFORMACION

Al realizar la revisión de las peticiones, quejas y reclamos radicada durante el primer semestre del año 2015 se pudo evidenciar que se radicaron 320 oficios de esta categoría clasificados en los siguientes ejes temáticos:

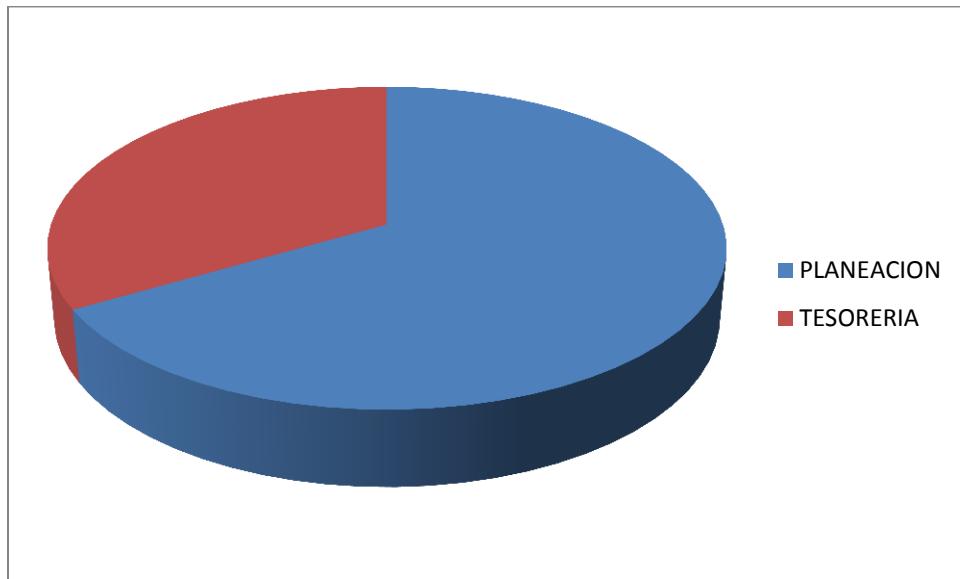
Consulta: En este eje temático se clasifican los oficios donde el ciudadano solicita que los funcionarios manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

En este tipo se radicaron 3 oficios, los cuales fueron dirigidos a:

Planeación 2

Tesorería 1

GRAFICA 1
CONSULTAS
POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE 2015



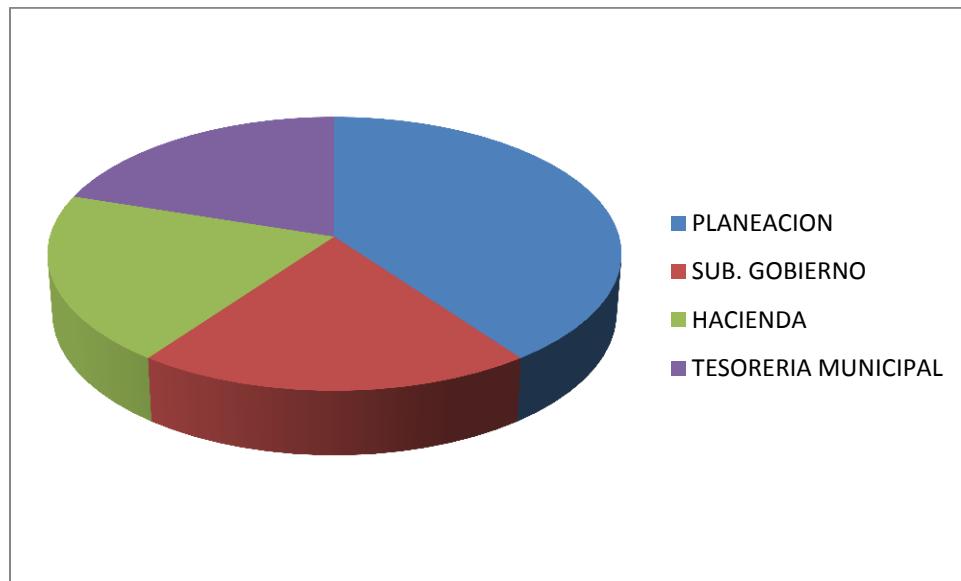
Derecho de Petición de Información: En este eje temático se clasifica los oficios que van encaminados a solicitar alguna información en particular y que fueron elevados a derecho de petición:

En este tipo se radicaron 5 oficios, los cuales fueron dirigidos a:

Planeación 2

Subsecretaria de Gobierno	1
Hacienda	1
Tesorería Municipal	1

GRAFICA 2
DERECHOS DE PETICION INFORMACION
POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE 2015



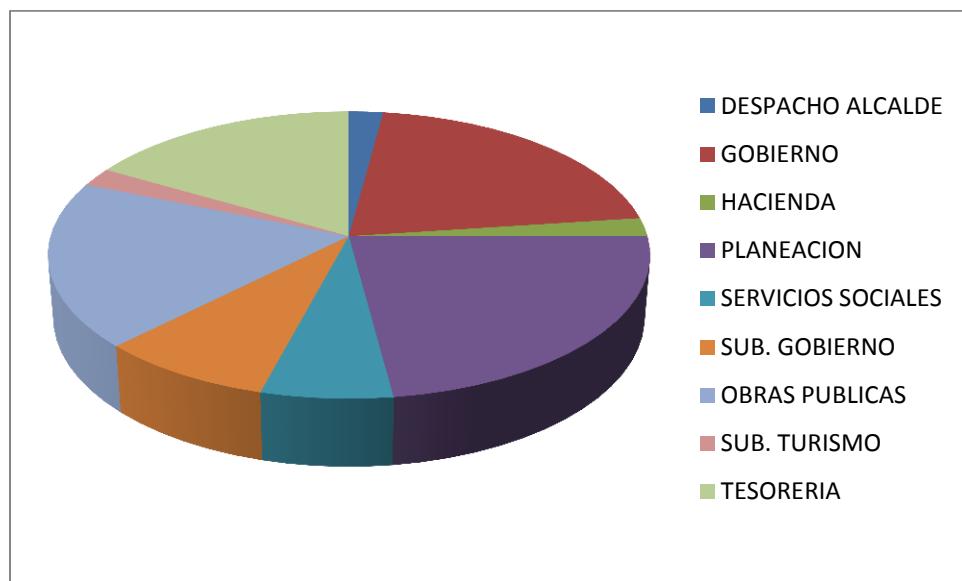
Derecho de Petición de interés general y/o particular: En este eje temático se clasifica los oficios que los denominan derecho de petición:

En este tipo se radicaron 48 oficios, los cuales fueron dirigidos a:

Despacho del Alcalde	1
Gobierno	10
Hacienda	1
Planeación	11
Servicios Sociales	3

Sub. Gobierno	4
Obras Públicas	9
Sub. Turismo	1
Tesorería	8

GRAFICA 3
DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR
POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE 2015



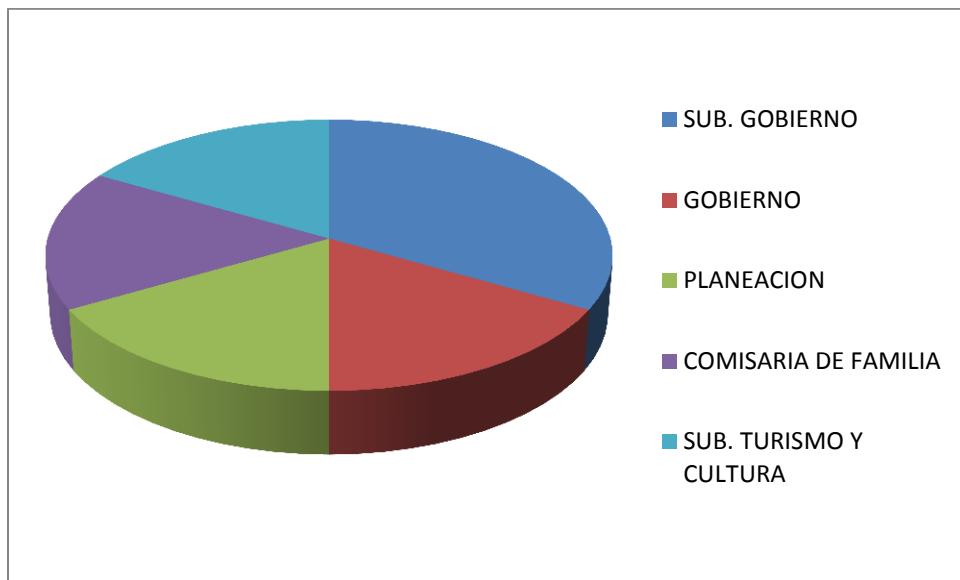
QUEJAS En este eje temático se clasifican los oficios que manifiestan inconformidades de la comunidad en diferentes aspectos de injerencia de la Administración Municipal

En este tipo se radicaron 6 oficios, los cuales fueron dirigidos a:

Sub. Gobierno	2
Gobierno	1

Planeación	1
Comisaria de Familia	1
Sub. Turismo y Cultura	1

GRAFICA 4
QUEJAS
POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE 2015



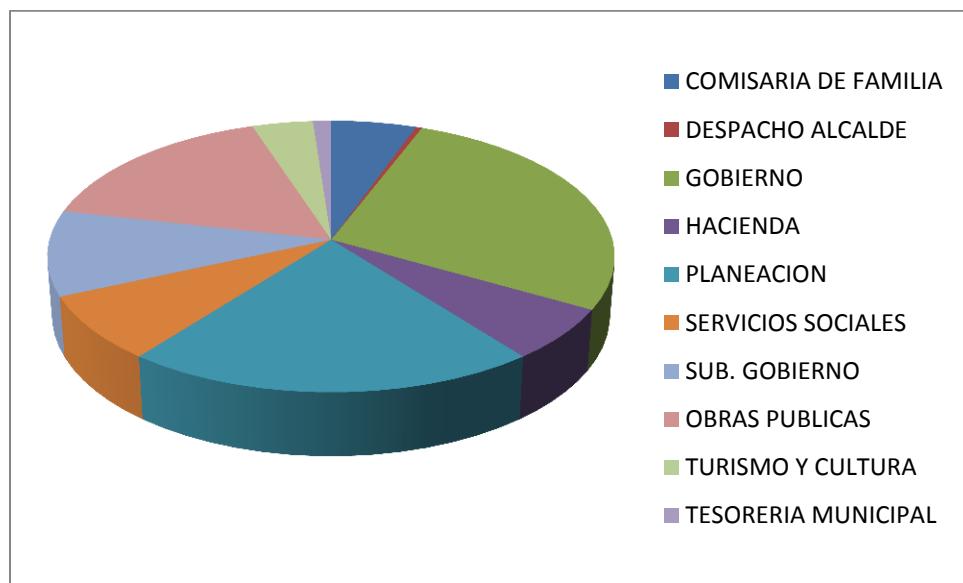
SOLICITUDES En este eje temático se clasifican los oficios que manifiestan solicitudes formales de diferente índole que la comunidad realiza en aspectos de injerencia de la Administración Municipal

En este tipo se radicaron 256 oficios, los cuales fueron dirigidos a:

Comisaria de Familia	14
Despacho Alcalde	1
Gobierno	70
Hacienda	16

Planeación	54
Servicios Sociales	20
Sub. Gobierno	26
Obras Públicas	42
Turismo y Cultura	10
Tesorería Municipal	3

GRAFICA 5
SOLICITUDES
POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE 2015



SUGERENCIAS: En este eje temático se clasifican los oficios que van encaminados ha realizar comentarios o recomendaciones.

En este tipo se radicaron 1 oficios, el cual fue dirigido a planeación.

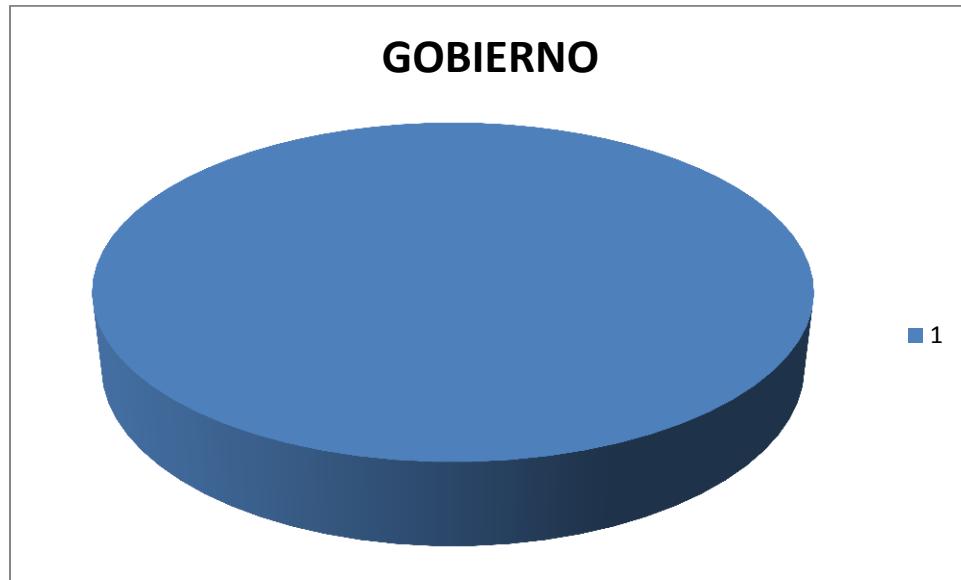
GRAFICA 6
SUGERENCIAS
POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE 2015



TRAMITES: En este eje temático se clasifican los oficios que van encaminados a gestionar un derecho o cumplir un deber con el estado.

En este tipo se radicó 1 oficio, el cual fue dirigido a la Secretaría de Gobierno.

GRAFICA 7
TRAMITES
POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE 2015



Al revisar el estado de los 320 oficios se evidencio que 10 se encuentran asignados, 1 en trámite y finalizados 309.

Finalmente la siguiente grafica nos indica que el mayor eje temático radicado en la entidad son las solicitudes, seguido de los derechos de petición de intereses general y particular:

GRAFICA 8
OFICIOS RADICADOS

