

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

# INFORME DE PQRS.

## Vigencia 2017

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

## INTRODUCCION

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES EN LA ALCALDIA DE SAN LUIS DE PALENQUE CASANARE, EN LA VIGENCIA 2016 – (Realizado en Enero 24 de 2017)

### TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL .....	2
1.1 ALCANCE .....	2
1.2 FECHA DEL INFORME .....	3
1.3 CRITERIOS .....	3
1.4 TIPO DE INFORME .....	3
1.5 COORDINACION .....	3
1.6 AUDITOR .....	3
2. OBJETIVOS DEL INFORME .....	3
3. RESULTADOS .....	4
3.1 TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, .....	
4 3.2 OBSERVACIONES .....	

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1 ALCANCE

En cumplimiento con el “**ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN**”, Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en el ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, 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 o quien haga sus veces deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe 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.

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

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

**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.

**DENUNCIAS:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona natural o jurídica da a conocer en forma verbal o escrita, a la Alcaldía de Palmira, hechos o conductas con las que se pueda presumir posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

público o de un particular que administre dichos fondos o bienes

**SOLICITUD:** La manifestación de interés o la inscripción para ser tenido en cuenta para participar o ser beneficiario de algún proyecto

**TRAMITE:** Documento que se requiere dentro de algún trámite interno o para resolver una petición

## 1.2 FECHA DEL INFORME

Este procedimiento efectúa en Junio 29 de 2017.

## 1.3 CRITERIOS

En la realización del informe, se tomaron como criterios la Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y demás normas aplicables

## 1.4 TIPO DE INFORME

Es un informe de cumplimiento

**1.5 COORDINACION:** LEIDY GUALTEROS MONTILLA Secretaria General y de Gobierno

## 1.6 AUDITOR

LAURA CAMILA BOJACA BETANCOURT Profesional Contratado MECI

## 2. OBJETIVOS DEL INFORME

Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias en la Alcaldía de San Luis de Palenque Casanare, en la vigencia 2017.

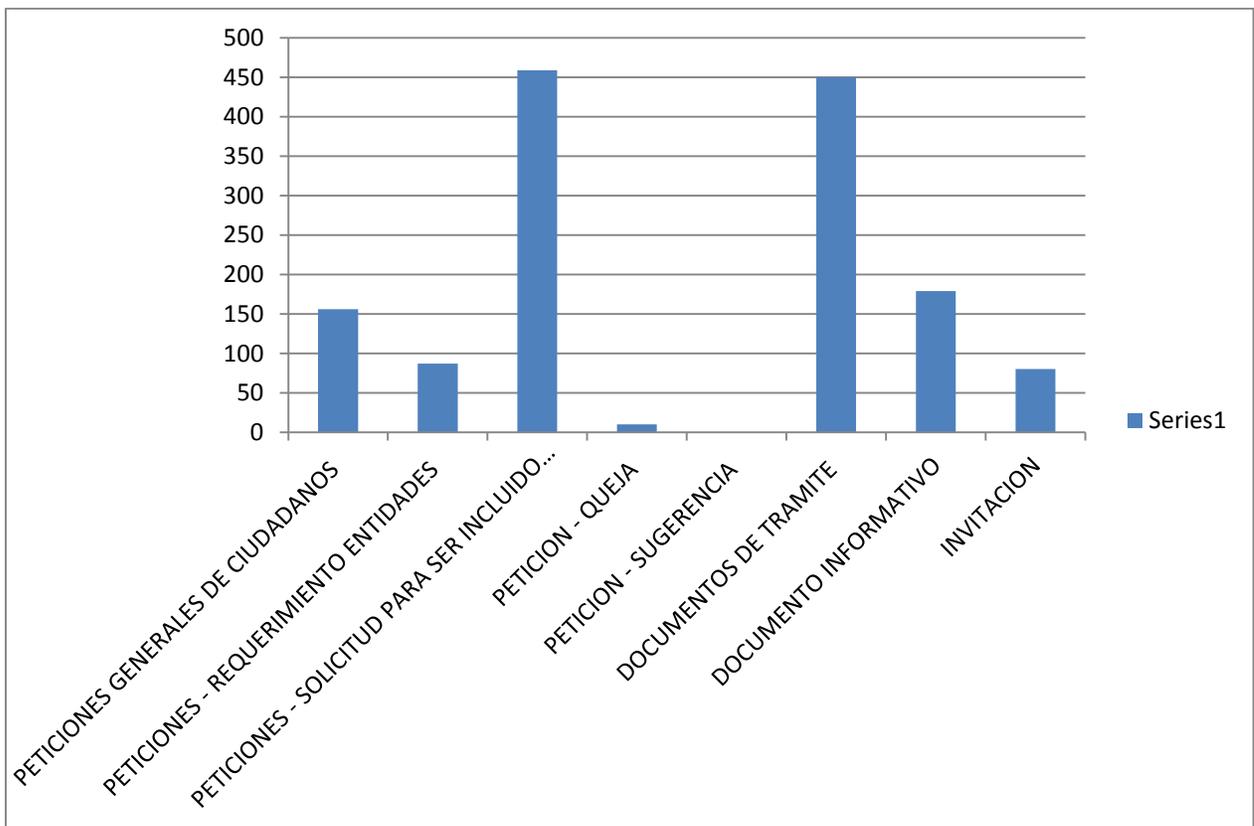
## 3. RESULTADOS

### 3.1 TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR ESTADO

En el Gráfico 1. se presenta la distribución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, por estado de Enero a Junio de 2017

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

<b>CORRESPONDENCIA ALCALDIA SAN LUIS DE PALENQUE</b>	
PETICIONES GENERALES DE CIUDADANOS	156
PETICIONES - REQUERIMIENTO ENTIDADES	87
PETICIONES - SOLICITUD PARA SER INCLUIDO EN PROYECTO (vivienda- unidades sanitarias, pozos profundos etc)	459
PETICION - QUEJA	10
PETICION - SUGERENCIA	
DOCUMENTOS DE TRAMITE	450
DOCUMENTO INFORMATIVO	179
INVITACION	80
<b>TOTAL</b>	<b>1421</b>

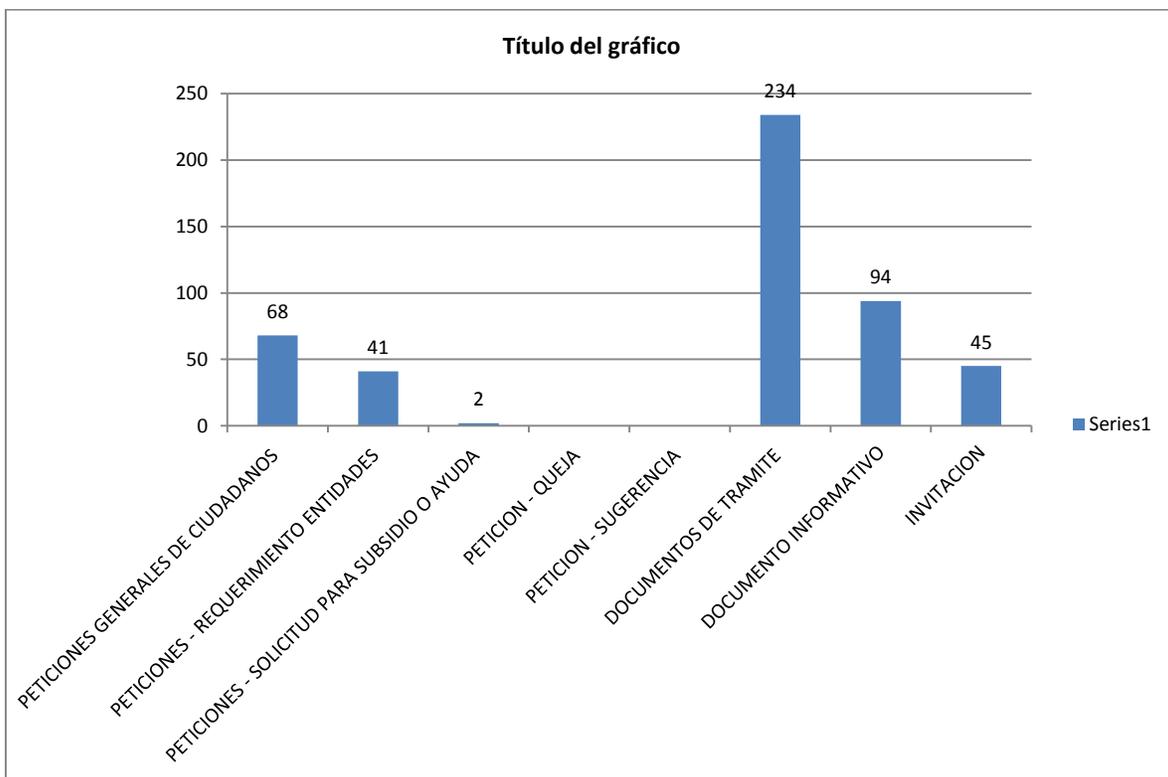


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

Distribución de correspondencia por dependencias.

1.

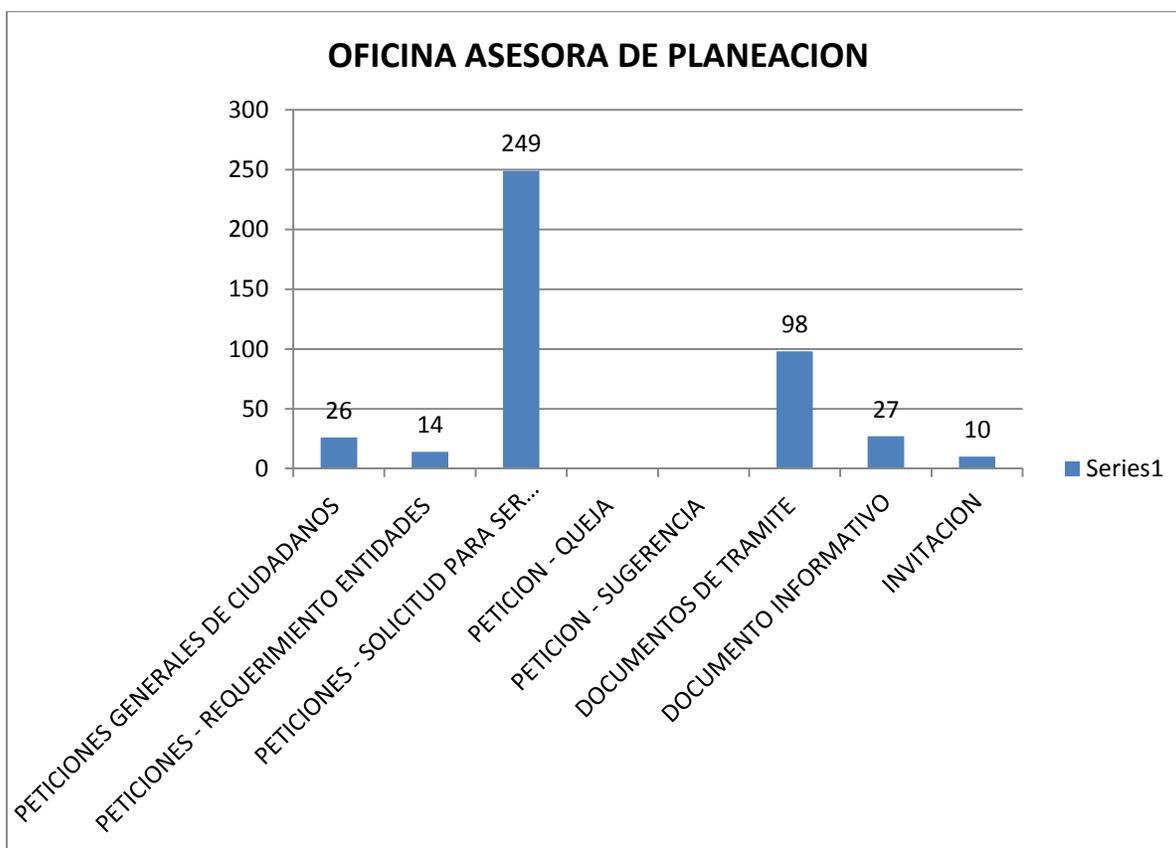
<b>SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO</b>	
PETICIONES GENERALES DE CIUDADANOS	68
PETICIONES - REQUERIMIENTO ENTIDADES	41
PETICIONES - SOLICITUD PARA SUBSIDIO O AYUDA	2
PETICION - QUEJA	
PETICION - SUGERENCIA	
DOCUMENTOS DE TRAMITE	234
DOCUMENTO INFORMATIVO	94
INVITACION	45
<b>TOTAL</b>	<b>484</b>



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

2.

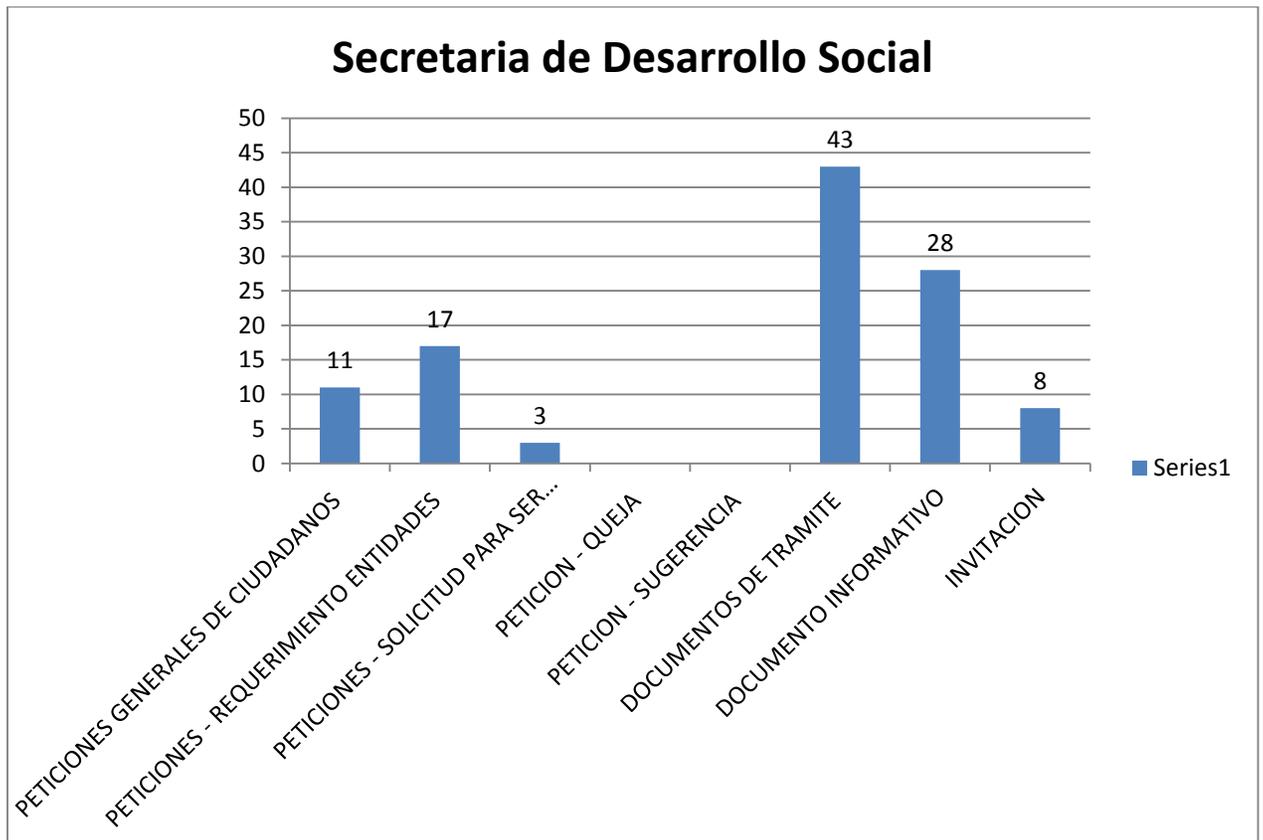
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	
PETICIONES GENERALES DE CIUDADANOS	26
PETICIONES - REQUERIMIENTO ENTIDADES	14
PETICIONES - SOLICITUD PARA SER INCLUIDO EN PROYECTO (vivienda- unidades sanitarias, pozos profundos etc)	249
PETICION - QUEJA	
PETICION - SUGERENCIA	
DOCUMENTOS DE TRAMITE	98
DOCUMENTO INFORMATIVO	27
INVITACION	10
<b>TOTAL</b>	<b>424</b>



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

3.

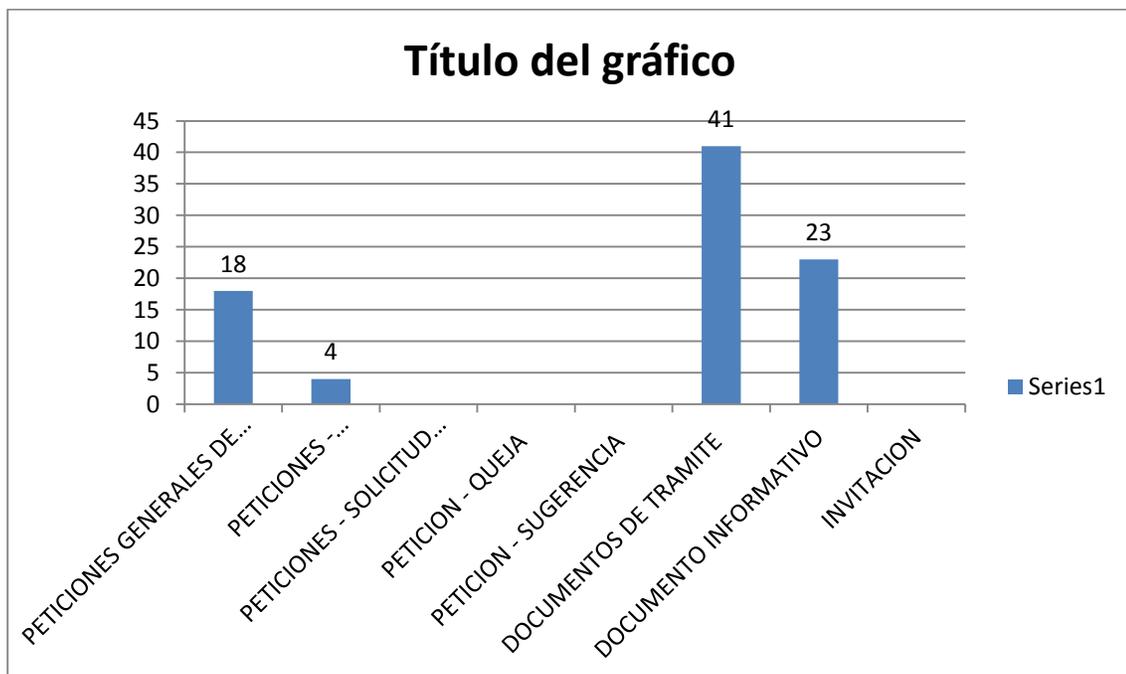
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	
PETICIONES GENERALES DE CIUDADANOS	11
PETICIONES - REQUERIMIENTO ENTIDADES	17
PETICIONES - SOLICITUD PARA SER INCLUIDO EN PROYECTO (vivienda- unidades sanitarias, pozos profundos etc)	3
PETICION - QUEJA	
PETICION - SUGERENCIA	
DOCUMENTOS DE TRAMITE	43
DOCUMENTO INFORMATIVO	28
INVITACION	8
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

4

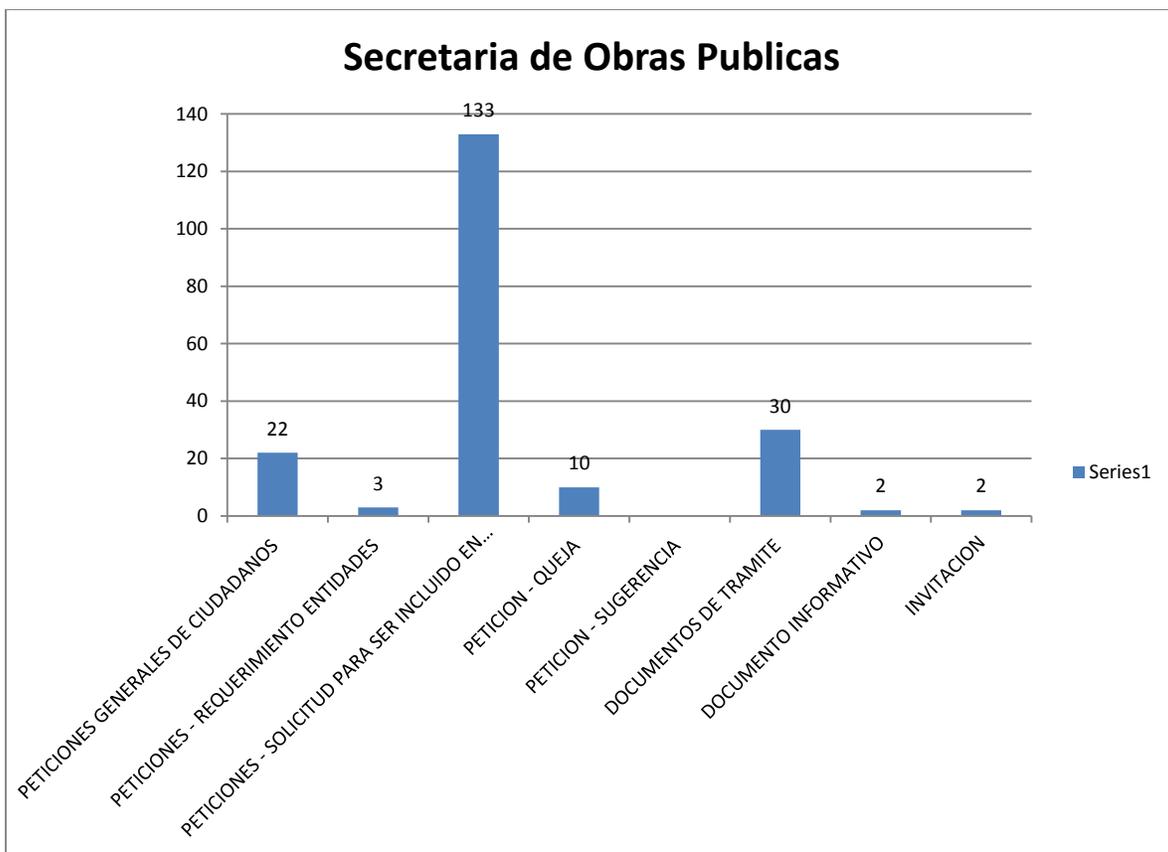
SECRETARIA DE HACIENDA	
PETICIONES GENERALES DE CIUDADANOS	18
PETICIONES - REQUERIMIENTO ENTIDADES	4
PETICIONES - SOLICITUD PARA SER INCLUIDO EN PROYECTO (vivienda-unidades sanitarias, pozos profundos etc)	
PETICION - QUEJA	
PETICION - SUGERENCIA	
DOCUMENTOS DE TRAMITE	41
DOCUMENTO INFORMATIVO	23
INVITACION	
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

5.

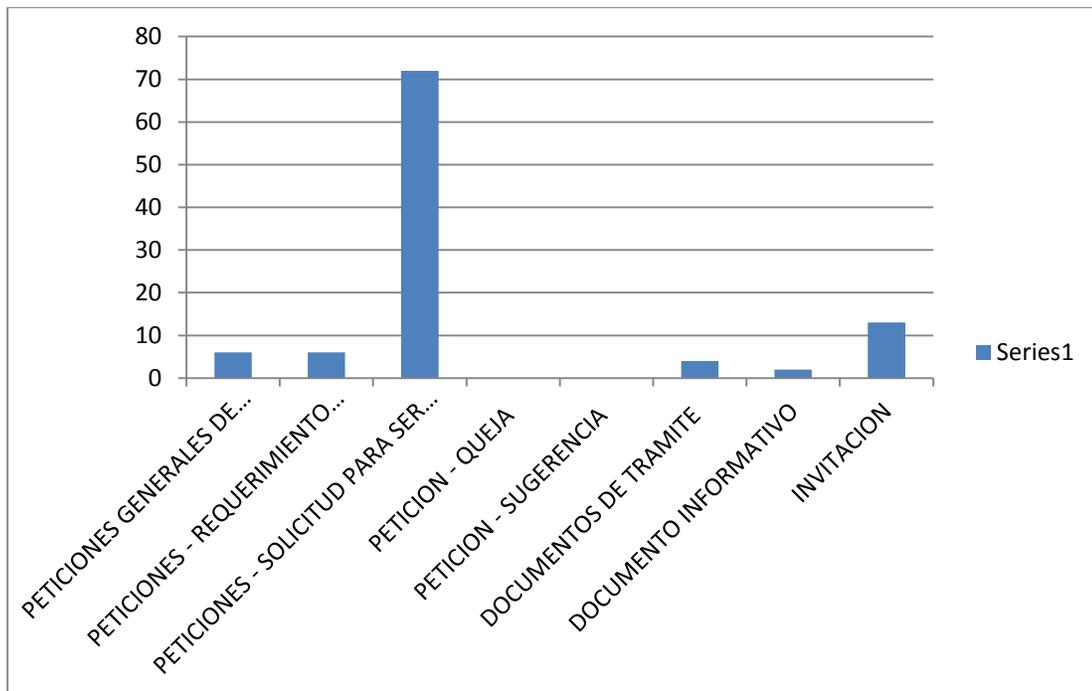
<b>SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS</b>	
PETICIONES GENERALES DE CIUDADANOS	22
PETICIONES - REQUERIMIENTO ENTIDADES	3
PETICIONES - SOLICITUD PARA SER INCLUIDO EN PROYECTO (vivienda- unidades sanitarias, pozos profundos etc)	133
PETICION - QUEJA	10
PETICION - SUGERENCIA	
DOCUMENTOS DE TRAMITE	30
DOCUMENTO INFORMATIVO	2
INVITACION	2
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

6.

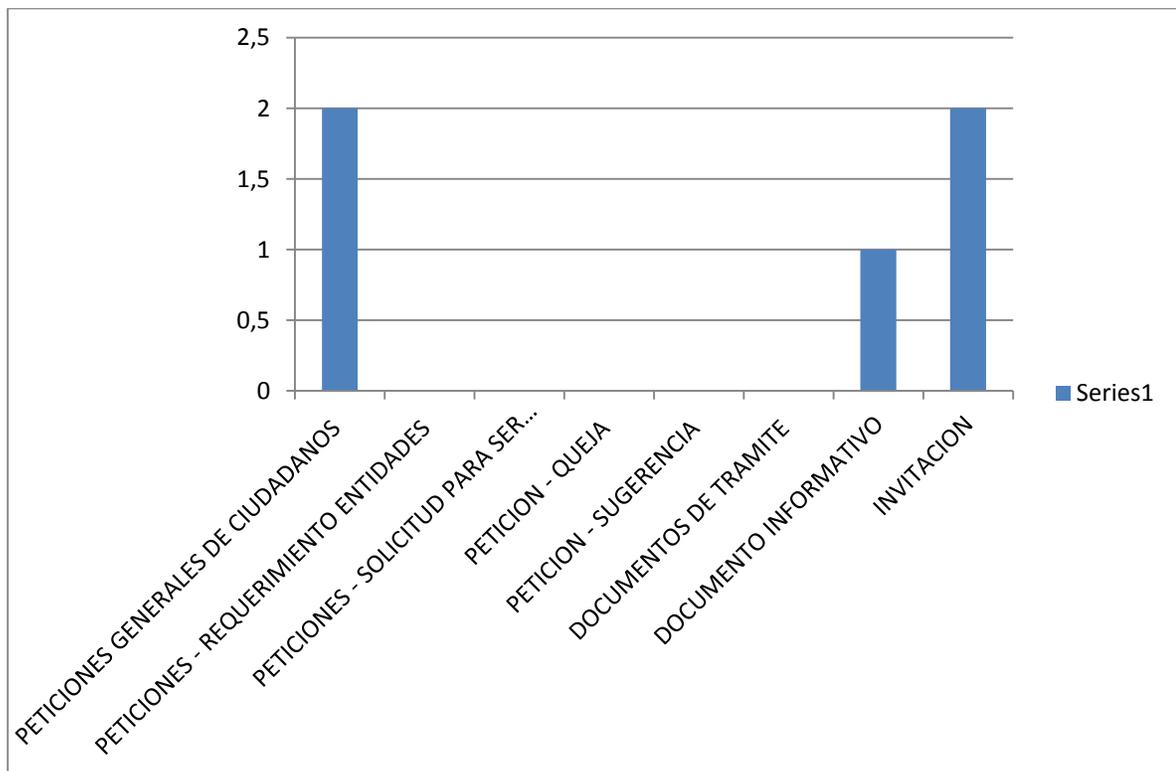
<b>SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO</b>	
PETICIONES GENERALES DE CIUDADANOS	6
PETICIONES - REQUERIMIENTO ENTIDADES	6
PETICIONES - SOLICITUD PARA SER INCLUIDO EN PROYECTO (vivienda- unidades sanitarias, pozos profundos etc)	72
PETICION - QUEJA	
PETICION - SUGERENCIA	
DOCUMENTOS DE TRAMITE	4
DOCUMENTO INFORMATIVO	2
INVITACION	13
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

7.

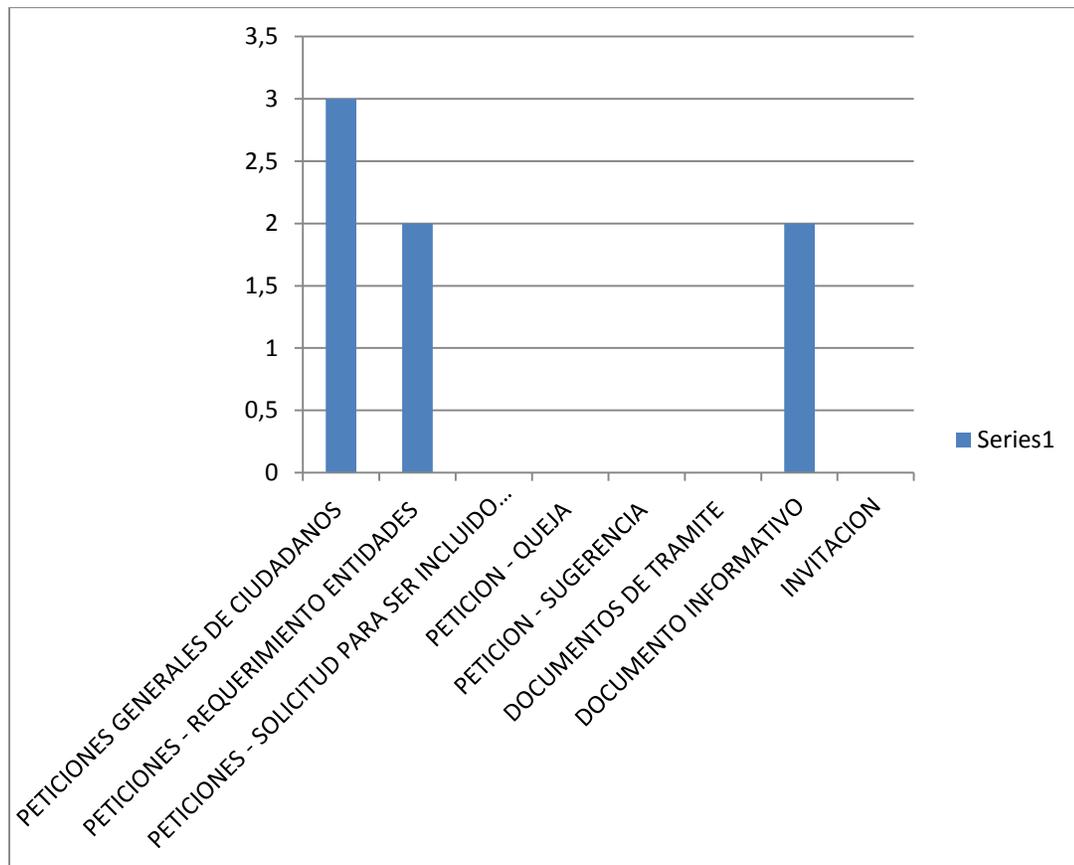
INDERSAN	
PETICIONES GENERALES DE CIUDADANOS	2
PETICIONES - REQUERIMIENTO ENTIDADES	
PETICIONES - SOLICITUD PARA SER INCLUIDO EN PROYECTO (vivienda- unidades sanitarias, pozos profundos etc)	
PETICION - QUEJA	
PETICION - SUGERENCIA	
DOCUMENTOS DE TRAMITE	
DOCUMENTO INFORMATIVO	1
INVITACION	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

8.

<b>EAS</b>	
PETICIONES GENERALES DE CIUDADANOS	<b>3</b>
PETICIONES - REQUERIMIENTO ENTIDADES	<b>2</b>
PETICIONES - SOLICITUD PARA SER INCLUIDO EN PROYECTO (vivienda- unidades sanitarias, pozos profundos etc)	
PETICION - QUEJA	
PETICION - SUGERENCIA	
DOCUMENTOS DE TRAMITE	
DOCUMENTO INFORMATIVO	<b>2</b>
INVITACION	
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

## OBSERVACIONES

**RECEPCION DE CORRESPONDENCIA:** Se presentan las siguientes falencias en el diligenciamiento del libro radicador de correspondencia:

- El libro no debe presentar tachaduras o enmendaduras en algunos casos se aplica corrector o se corrige con un papel añadido.
- El código radicador debe ser consecutivo: se evidencio saltos en la codificación y alrededor de 5 códigos no tiene oficio relacionado.
- Uno de los principales objetivos de llevar el control mediante el libro de correspondencia es poder dar trazabilidad a la documentación que ingresa a la entidad, es decir, identificar el responsable designado para el tramite o respuesta y corroborar la oportunidad de respuesta de los mismos, entre otros; se evidencia correspondencia radicada sin registro de traslado a un responsable.
- Se deben implementar medidas que permitan agilizar el reparto de la correspondencia ya que en algunas oportunidades se presenta mora que afecta los términos de respuesta

## SECRETARIA DE GOBIERNO:

- No se cuenta con libro de control para la dependencia. Se requiere unificar el control de correspondencia, se sugiere libro auxiliar de control como un instrumento que facilite el seguimiento y control del trámite o respuesta que se da a la correspondencia asignada a este despacho.
- Se presentan falencias en el archivo de la correspondencia. El archivo no se encuentra unificado, lo que pone en riesgo la organización y seguridad del archivo.
- No fue posible realizar el seguimiento a la correspondencia como se había dispuesto porque se encuentra muy dispersa, se acordó ajustar el archivo de acuerdo a las tablas de retención y realizar una segunda visita la ultima semana de julio

## OFICINA ASESORA DE PLANEACION:

- Se identificó correspondencia recibida directamente por los profesionales, se sugiere que en este caso, se informe a la correspondencia central y se continúe con el procedimiento definido, asignándolo a un despacho de tal forma que se le pueda dar trazabilidad

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

- Para el caso del trámite de licencias se acordó informar de los requisitos pendientes a los usuarios desde la recepción de los documentos, por lo que se debe capacitar a la auxiliar encargada de la recepción para que informe adecuadamente a los peticionarios quienes pueden completar la información y agilizar los términos del trámite.
- Se evidenciaron 7 oficios con trámite pendiente por diferentes causas, se sugiere fortalecer control interno de la dependencia para no incurrir en mora o vencimiento de términos.
- La dependencia mantiene registro físico y magnético de la correspondencia recibida lo que facilita su seguimiento, se ha implementado el archivo de acuerdo con las tablas de retención
- La dependencia guarda escaneada la correspondencia de acuerdo con su código de radicado, una buena práctica que facilita la identificación de los documentos.
- Se está depurando el archivo de gestión, quedando pendiente el suministro de material carpetas cuatro solapas para continuar con el proceso

## SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS

- La Secretaria en su mayoría tiene solicitudes para ser incluido en proyectos, que no puede ser resuelta hasta tanto no se cumpla con el trámite administrativo que los viabilice y apruebe, por lo que se están consolidando bases de datos, como línea base que permiten identificar la necesidad y en su momento facilita la selección de beneficiarios.
- Las quejas que se identifican son por cumplimiento en los pagos por parte de los contratistas o por perjuicios con ejecución de las obras, los cuales se les ha dado el trámite que corresponde
- La dependencia mantiene registro físico y magnético de la correspondencia recibida lo que facilita su seguimiento, se ha implementado el archivo de acuerdo con las tablas de retención
- Se está depurando el archivo de gestión, quedando pendiente el suministro de material carpetas cuatro solapas para continuar con el proceso.

## SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

- No se gestiona el libro de control para la dependencia. Se requiere unificar el control de correspondencia, se sugiere libro auxiliar de control como un instrumento que facilite el seguimiento y control del trámite o respuesta que se da a la correspondencia asignada a este despacho. Se acordó implementar registro compartido.
- Se está depurando el archivo de gestión,

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

- Se evidenciaron requerimientos con trámite pendiente por diferentes causas, se sugiere fortalecer control interno de la dependencia para no incurrir en mora o vencimiento de términos.

## SECRETARIA DE HACIENDA

- Se presentan falencias en la gestión del libro de control para la dependencia. Se requiere mantener actualizado y hacer seguimiento a la correspondencia.
- Se evidenciaron peticiones con trámite pendiente, se sugiere fortalecer control interno de la dependencia para no incurrir en mora o vencimiento de términos.
- Se está depurando el archivo de gestión,
- Se está implementando las tablas de retención documental

## SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO

- La Secretaria en su mayoría tiene solicitudes para ser incluido en proyectos, que no puede ser resuelta hasta tanto no se cumpla con el trámite administrativo que los viabilice y apruebe, por lo que se están consolidando bases de datos, como línea base que permiten identificar la necesidad y en su momento facilita la selección de beneficiarios.
- La dependencia mantiene registro físico y magnético de la correspondencia recibida lo que facilita su seguimiento, se ha implementado el archivo de acuerdo con las tablas de retención
- Se está depurando el archivo de gestión, quedando pendiente el suministro de material carpetas cuatro solapas para continuar con el proceso.