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

INFORME DE PQRS. Vigencia 2017

"CONTRIBUIR PARA CONSTRUIR DEL LADO DE MI GENTE"
 San Luis de Palenque, Barrio Centro Calle 2 No.5 - 58.
 Código Postal N°: 853030 - Teléfono: (098) 6370011, Fax: (098) 6370017
 Email: gobierno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co




	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CODIGO FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	VERSION: 001
	INFORME	FECHA VIGENCIA 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	CODIGO FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	VERSION: 001
	INFORME	FECHA VIGENCIA 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

SOLICITUD DE INCLUSION EN PROYECTO: Es una petición que la entidad decidió diferenciar puesto que se trata de la solicitud de un usuario para ser vinculado o ser beneficiado de un proyecto como vivienda, pozo profundo, unidad sanitaria, préstamo de tractor para mejoramiento de pradera entre otros

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.

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

QUEJAS: 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 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

INFORMACIÓN Documento de carácter informativo de otras entidades, como directrices para la implementación de normas, manejos de plataformas, entre otros

INVITACIÓN: Convocatoria para participar de reunión capacitación comité etc

1.2 FECHA DEL INFORME

Este procedimiento efectúa en Enero de 2018 y contiene la información generada en el periodo de Julio a Diciembre 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: YOLANGEL LARA UBAQUE Jefe de Oficina Asesora de Planeación

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,

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


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 Julio a Diciembre de 2017

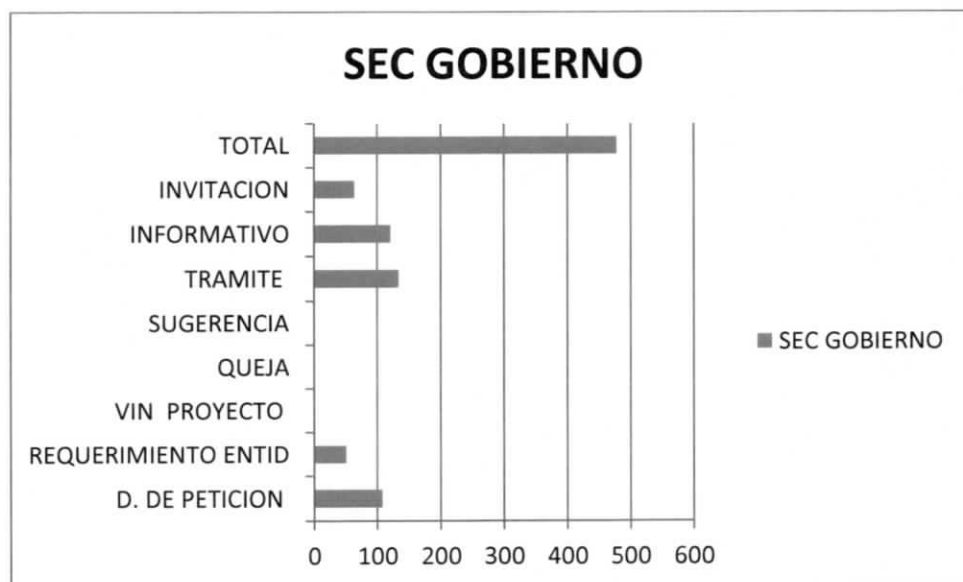
CORRESPONDENCIA ALCALDIA SAN LUIS DE PALENQUE	
PETICIONES GENERALES DE CIUDADANOS	285
PETICIONES - REQUERIMIENTO ENTIDADES	120
PETICIONES - SOLICITUD PARA SER INCLUIDO EN PROYECTO (vivienda- unidades sanitarias, pozos profundos etc)	211
PETICION - QUEJA	1
PETICION - SUGERENCIA	0
DOCUMENTOS DE TRAMITE	362
DOCUMENTO INFORMATIVO	263
INVITACION	134
Con código sin asunto	7
TOTAL	1383

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

Distribución de correspondencia por dependencias.

1.


SEC GOBIERNO	
D. DE PETICION	108
REQUERIMIENTO ENTID	51
VIN PROYECTO	0
QUEJA	0
SUGERENCIA	0
TRAMITE	134
INFORMATIVO	121
INVITACION	64
TOTAL	478



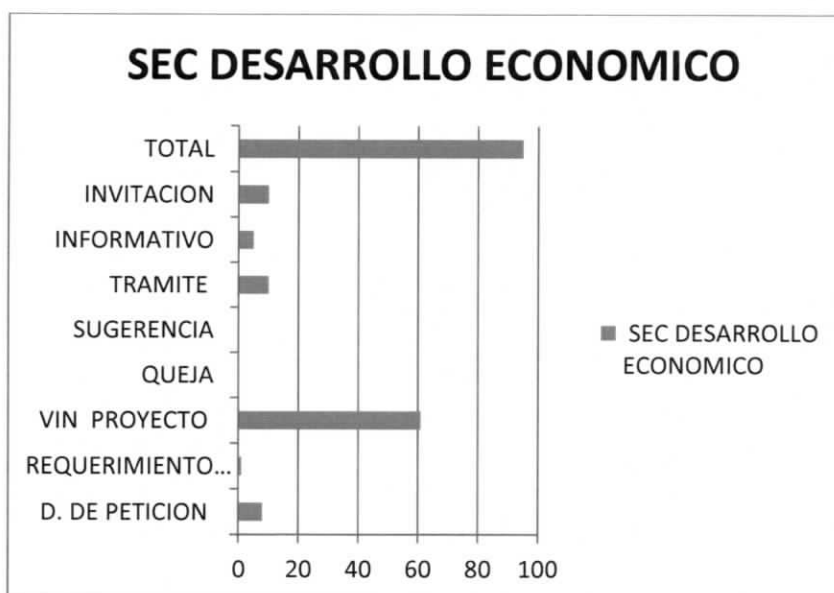
2.


"CONTRIBUIR PARA CONSTRUIR DEL LADO DE MI GENTE"
 San Luis de Palenque, Barrio Centro Calle 2 No.5 - 58.
 Código Postal N°: 853030 - Teléfono: (098) 6370011, Fax: (098) 6370017
 Email: gobierno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co



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

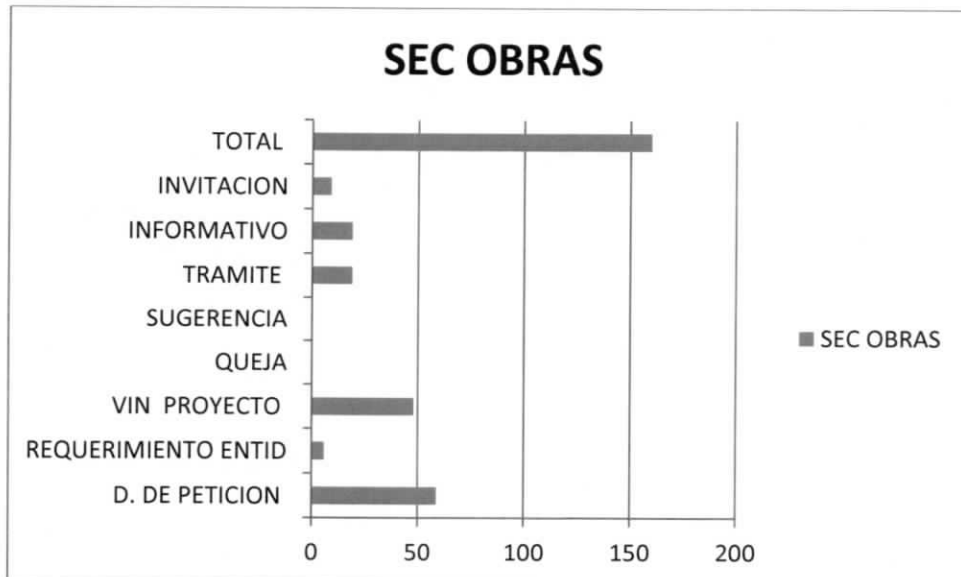
SEC DESARROLLO ECONOMICO	
D. DE PETICION	8
REQUERIMIENTO ENTID	1
VIN PROYECTO	61
QUEJA	0
SUGERENCIA	0
TRAMITE	10
INFORMATIVO	5
INVITACION	10
TOTAL	95




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

3.

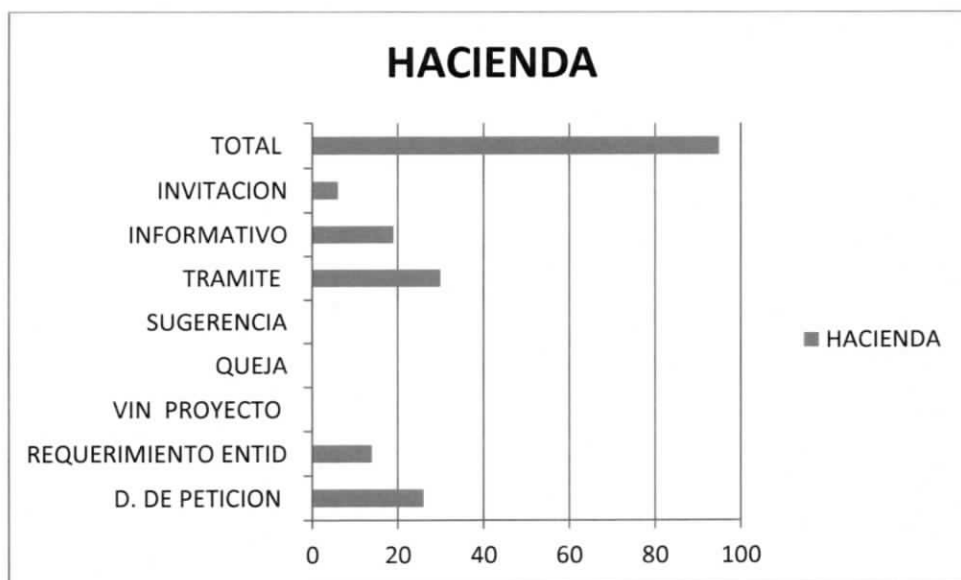
SEC OBRAS	
D. DE PETICION	59
REQUERIMIENTO ENTID	6
VIN PROYECTO	48
QUEJA	0
SUGERENCIA	0
TRAMITE	19
INFORMATIVO	19
INVITACION	9
TOTAL	160




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

4

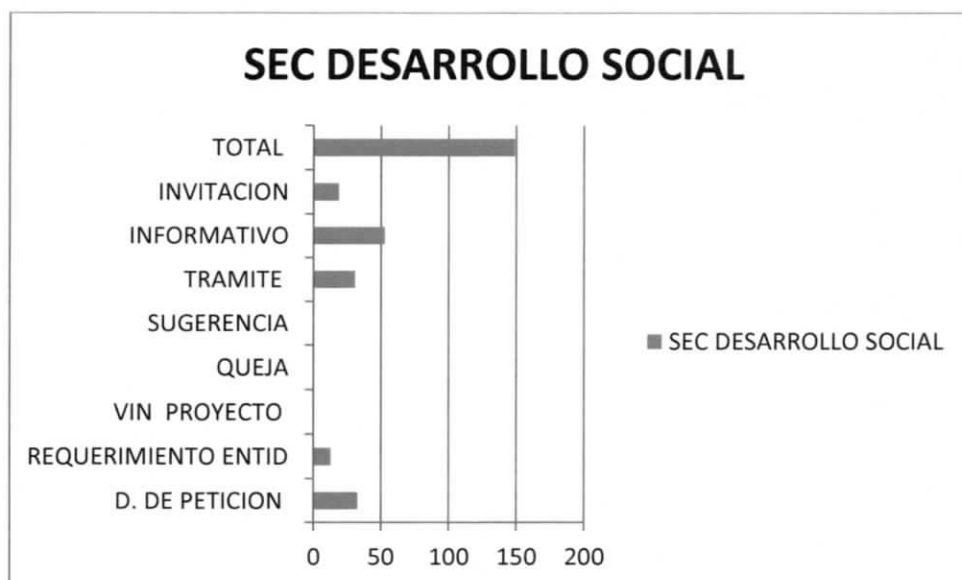
HACIENDA	
D. DE PETICION	26
REQUERIMIENTO ENTID	14
VIN PROYECTO	0
QUEJA	0
SUGERENCIA	0
TRAMITE	30
INFORMATIVO	19
INVITACION	6
TOTAL	95




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

5.

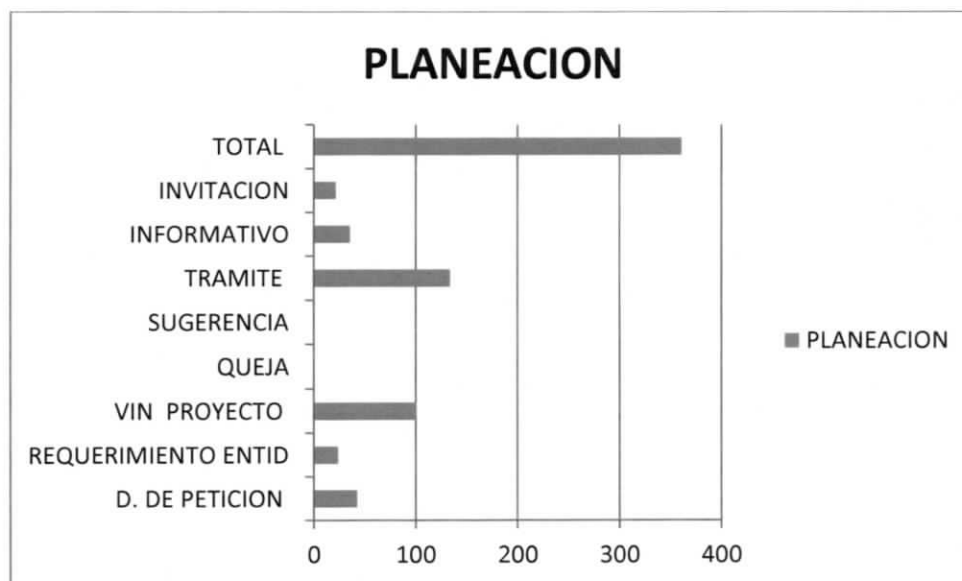
SEC DESARROLLO SOCIAL	
D. DE PETICION	33
REQUERIMIENTO ENTID	13
VIN PROYECTO	0
QUEJA	0
SUGERENCIA	0
TRAMITE	31
INFORMATIVO	53
INVITACION	19
TOTAL	149




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

6.

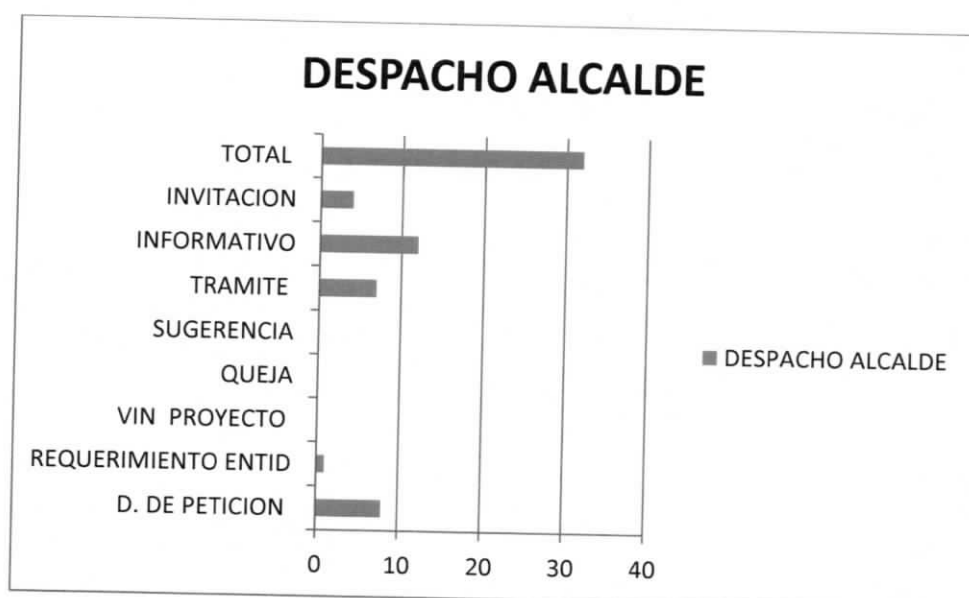
PLANEACION	
D. DE PETICION	43
REQUERIMIENTO ENTID	24
VIN PROYECTO	101
QUEJA	1
SUGERENCIA	0
TRAMITE	134
INFORMATIVO	36
INVITACION	22
TOTAL	361




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

7.

DESPACHO ALCALDE	
D. DE PETICION	8
REQUERIMIENTO ENTID	1
VIN PROYECTO	0
QUEJA	0
SUGERENCIA	0
TRAMITE	7
INFORMATIVO	12
INVITACION	4
TOTAL	32



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

OBSERVACIONES

SECRETARIA EJECUTIVA DEL DESPACHO:

Se encontraron observaciones frente al diligenciamiento del libro de correspondencia:

- El código radicador debe ser consecutivo: se evidencio una mejora en la codificación, en comparación con el semestre anterior, no obstante se presentaron saltos en la misma y alrededor de 7 códigos no tiene oficio relacionado.
- El Libro de correspondencia se encuentra organizado y diligenciado con letra legible, sin embargo, aún se evidencia algunas enmendaduras con corrector, se recomienda utilizar corchetes para corregir un mal registro.
- En la anterior revisión se había observado correspondencia radicada sin registro de traslado a un responsable. En la elaboración del informe se encontraron varios registro sin reporte de traslado, por competencia se identificó el responsable no obstante se registraron 8 derechos de petición 1 requerimiento de otras entidades y 7 tramites sin registro de traslado a su responsable
- Se evidencia mayor agilidad en el traslado de la correspondencia a las diferentes dependencias que repercute en cumplimiento de términos y agilidad en la respuesta

SECRETARIA DE GOBIERNO:


- La secretaria de Gobierno no contaba con libro de control de correspondencia unificado, en este segundo semestre se implementó el registro y reparto de la correspondencia, sin embargo se presentan falencias en el seguimiento y registro de las respuestas por parte del personal designado lo que imposibilita rendir un informe específico de indicadores de respuesta.
- Se debe suscribir un plan de mejora específico con la dependencia para implementar seguimiento y control a la respuesta de la correspondencia

OFICINA ASESORA DE PLANEACION:

- La dependencia mantiene registro y seguimiento físico completo de la

"CONTRIBUIR PARA CONSTRUIR DEL LADO DE MI GENTE"
 San Luis de Palenque, Barrio Centro Calle 2 No.5 - 58.
 Código Postal N°: 853030 - Teléfono: (098) 6370011, Fax: (098) 6370017
 Email: gobierno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co



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

correspondencia recibida lo que facilita su seguimiento, se ha implementado el archivo de acuerdo con las tablas de retención

- La tabla en Excel de registro no se encuentra actualizada, lo que se configura como un compromiso verificable para el primer semestre de 2018

SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS


- Se observó cumplimiento en las actividades de mejora, implementación de base de datos que registre las solicitudes de inclusión de proyectos
- La dependencia mantiene registro físico y magnético de la correspondencia recibida, se ha implementado el archivo de acuerdo con las tablas de retención.
- No obstante en algunos casos se registró el documento como atendido o respondido sin registro de fecha, esta situación no permite un seguimiento adecuado en términos de oportunidad.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

- No se gestiona el libro de control para la dependencia. Se mantiene la observación del semestre anterior. No presentaron informe de registro. Se requiere unificar el control de correspondencia, se REQUIERE la implementación del registro 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 lo cual no se implemento
- Se debe suscribir un plan de mejora específico con la dependencia

SECRETARIA DE HACIENDA

- Se presentan falencias en la gestión del libro de control para la dependencia, no se encuentra actualizada a la fecha lo que implico mora en la entrega de la información Se requiere mantener actualizado y hacer seguimiento a la correspondencia; lo que se configura como un compromiso verificable para el primer semestre de 2018

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

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO

- Se presentan falencias en la gestión del libro de control para la dependencia, no se encuentra actualizada a la fecha lo que implico mora en la entrega de la información Se requiere mantener actualizado y hacer seguimiento a la correspondencia; lo que se configura como un compromiso verificable para el primer semestre de 2018.

En constancia se firma,


YOLANGEL LARA UBAQUE
 Jefe de Oficina Asesora de Planeación


 Elabora: LAURA BOJACA
 Profesional Contratada MECI