

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

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS-PQRD

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS DE PALENQUE

PRIMER SEMESTRE -ENERO A MARZO 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

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION

2. Análisis informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias: Alcaldía Municipal

2.1. PETICIONES RADICAS

2. 2. PQRS ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

2.2.1. Peticiones

2.2.2. Quejas

2.2.3 Reclamos

2.2.4 Denuncias

2.2.5 Asuntos más frecuentes que la comunidad solicita

3. OBSERVACIONES

3. DEBILIDADES ENCONTRADAS

4. ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

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

1.INTRODUCCIÓN

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.

La Alcaldía Municipal de San Luis de Palenque, cuentan con diversos mecanismos para que los usuarios comuniquen y expongan sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias, solicitudes y sugerencias:

Recepción-Atención Personal. El ciudadano puede presentar verbalmente una PQRD a la Entidad, a través de la ventanilla única con que cuenta la entidad, ya sea en forma escrita o verbal. Ubicada en el tercer piso de la entidad-Secretaria General y de Gobierno.

Página Web: La persona natural o jurídica puede ingresar a la página web de la entidad: contactenos@sanluisdepalenque-casanare.gov.co, atención a la ciudadanía con el link Peticiones, Quejas y Denuncias.

Línea Telefónica: Desde cualquier lugar del país el ciudadano puede acceder a la línea gratuita: 6370011-6370017.

Correos Electrónicos institucionales de cada dependencia: alcaldia@sanluisdepalenque-casanare.gov.co y contactenos@sanluisdepalenque-casanare.gov.co, despacho@sanluisdepalenque-casanare.gov.co, gobierno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co, obraspublicas@sanluisdepalenque-casanare.gov.co, desarrollosocial@sanluisdepalenque-casanare.gov.co, hacienda@sanluisdepalenque-casanare.gov.co, controlinterno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co, ventanillaunica@sanluisdepalenque-casanare.gov.co, gobiernoenlinea@sanluisdepalenque-casanare.gov.co, planeación@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

1. ANÁLISIS INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS: ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN LUIS DE PALENQUE – CASANARE.

A continuación se presenta una valoración cuantitativa de los Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, presentadas y respondidas durante el periodo Enero – Junio del 2018 (I Semestre), radicados en los diversos mecanismos con que cuenta la entidad ya mencionados anteriormente, de la cual se extrae lo siguiente:

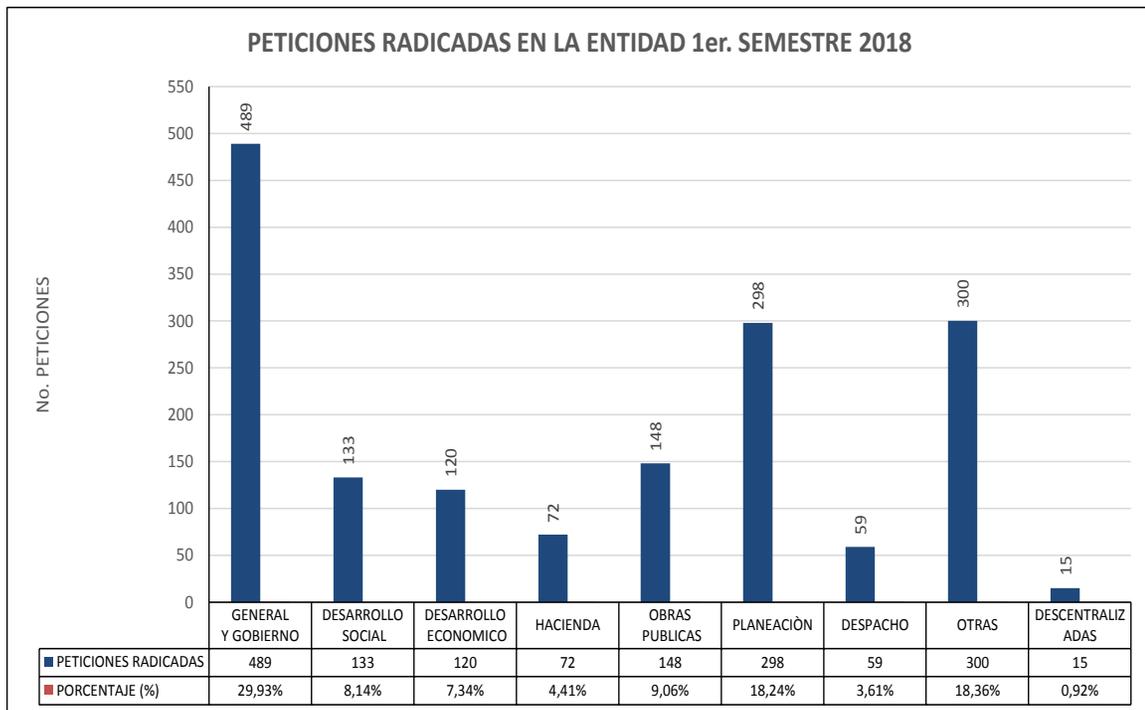
En el Gráfico 1. se presenta la distribución de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias totales radicadas en cada dependencias durante el primer semestre de la vigencia 2018 (Enero-Junio).

2.1. PETICIONES RADICADAS EN LA ENTIDAD 1er SEMESTRE 2018

GRAFICO1-PETICIONES RADICADAS EN LA ENTIDAD 1er SEMESTRE 2018

	DEPENDENCIA	Nro. DE PETICIONES RADICADAS	PORCENTAJE (%)
1	GENERAL Y GOBIERNO	489	29,93%
2	DESARROLLO SOCIAL	133	8,14%
3	DESARROLLO ECONOMICO	120	7,34%
4	HACIENDA	72	4,41%
5	OBRAS PUBLICAS	148	9,06%
6	PLANEACIÓN	298	18,24%
7	DESPACHO	59	3,61%
8	OTRAS	300	18,36%
9	DESCENTRALIZADAS	15	0,92%
	TOTAL	1634	100,00%

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



De acuerdo con la información de registro de PQRD, para el semestre comprendido entre los meses de Enero-Junio 2018, en la Entidad se registraron un total de 1634 PQRD, de las cuales la oficina con mayor correspondencia recibida, tanto para trámite y demás fue la secretaria General y de Gobierno. Con un 29,9% del total de la correspondencia allegada a la entidad, seguida de la la Oficina de Planeación, con un 18,24%.

2.2. PQRS ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

Grafico 2.PQRS ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

DESCRIPCIÓN	GOBIERNO	OBRAS PUBLICAS	PLANEACION	HACIENDA	DLLO. SOCIAL	DLLO. ECONOMICO
D. DE PETICION	6	4	12	3	0	
REQUERIMIENTO ENTIDADES	32	3	3	19	1	
SOLICITUD.	210	125	201	23	52	123
QUEJA-DENUNCIA	10	3	0	0		1
SUGERENCIA	0	0	0			
TRAMITE	45	2	27	2	38	1

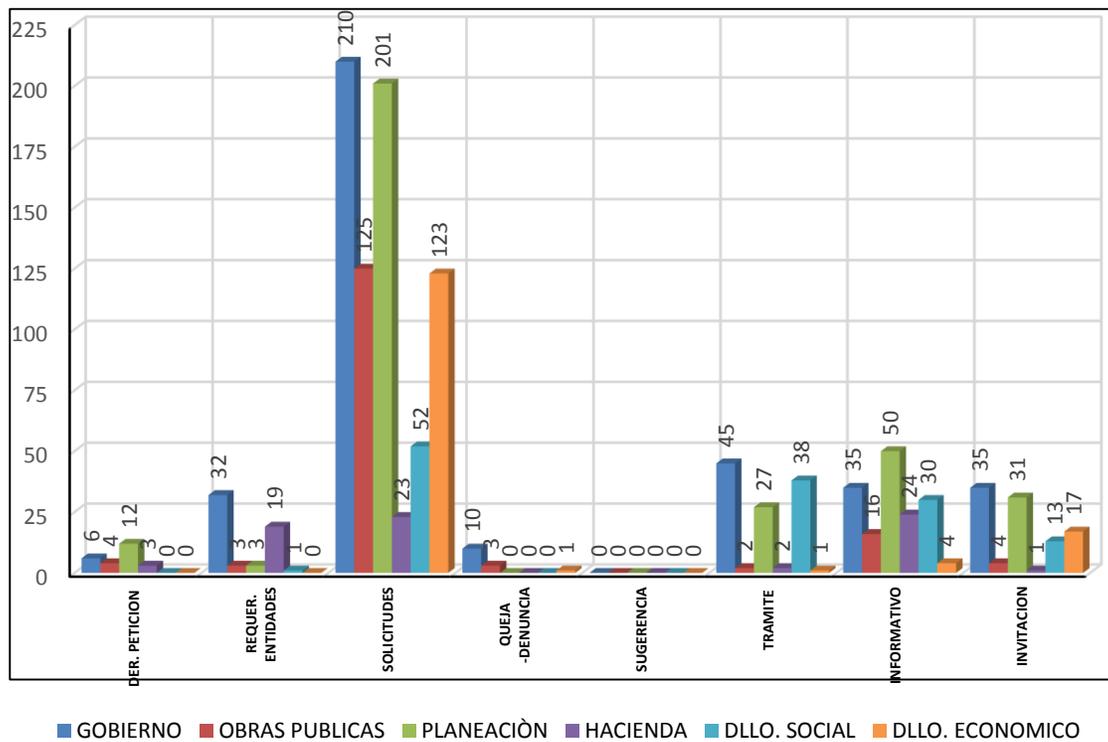
"CONTRIBUIR PARA CONSTRUIR DEL LADO DE MI GENTE"
 San Luis de Palenque, Barrio Centro Calle 2 No.5 - 58.
 Código Postal N°: 853030 - Teléfono: (098) 6370011, Fax: (098) 6370017
 Email:gobierno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co



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

INFORMATIVO	35	16	50	24	30	4
INVITACION	35	4	31	1	13	17
TOTAL	373	157	324	72	134	146

PQRS atendidas por dependencias



- 2.2.1. **PETICIONES:** Dentro de la correspondencia radicada en la Institución, sobresale la referencia de solicitudes (peticiones) para programas de viviendas, pozos profundos, mejoramientos, y maquinaria agrícola. Observándose especialmente en la oficina de planeación, desarrollo económico, obras.
- 2.2.2. **QUEJAS:** dentro de la correspondencia las quejas se allegaron a la Secretaria General y de Gobierno, para un total de 10, obras con 3.. sobresalen los bloqueos de vías, daños en vías públicas, invasión de terreno del municipio. Observando que se realizaron los trámites pertinentes.
- 2.2.3. **RECLAMOS:** No se registra correspondencia direccionada como reclamos, en ningunas de las dependencias.
- 2.2.4. **DENUNCIA:** En la Secretaria de Desarrollo social se registra una denuncia de,

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

invasión de un terreno del municipio. Observando que se realizaron los trámites pertinentes.

2.2.5 ASUNTOS MÁS FRECUENTES QUE LA COMUNIDAD SOLICITÓ EN ESTE PRIMER SEMESTRE- 2018:

SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS:

Solicitud de mejoramiento de vías
Solicitudes de alumbrado
Solicitud de pozos profundos- unidades sanitarias-plantas solares.
Solicitud de mantenimientos
Solicitud de préstamo de maquinaria

SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO:

Solicitud certificaciones laborales
Solicitud préstamo de carpetas
Solicitud certificación de residencia
Solicitud de permisos espacio público
Solicitud de permisos eventos
Solicitud ampliación de horarios establecimientos de comercio
Solicitud de apoyo eventos, actividades de terceros.
Solicitud de permisos laborales.

OFICINA DE PLANEACIÓN:

Información y Clasificación de Uso del Suelo
Solicitud de certificación de uso de suelo
Solicitud de certificación estratificación
Solicitud de vinculación a programas de vivienda y demás.

SECRETARIA DESARROLLO ECONOMICO:

Solicitud de mejoramiento de praderas
Solicitud de préstamo de maquinaria agrícola
Solicitud de estanques piscícolas

SECRETARIA DE HACIENDA:

Solicitud de Paz y Salvo
Solicitud de cancelación de inscripción Industria y Comercio
Solicitud de inscripción a industria y comercio
Solicitud de información presupuestal entre otros.
Embargos
Solicitudes de exoneración

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

DESARROLLO SOCIAL

Solicitud de transporte escolar

Solicitud de préstamo de instalaciones CDI

Solicitud de apoyo institucional

Solicitud de información programas – informes.

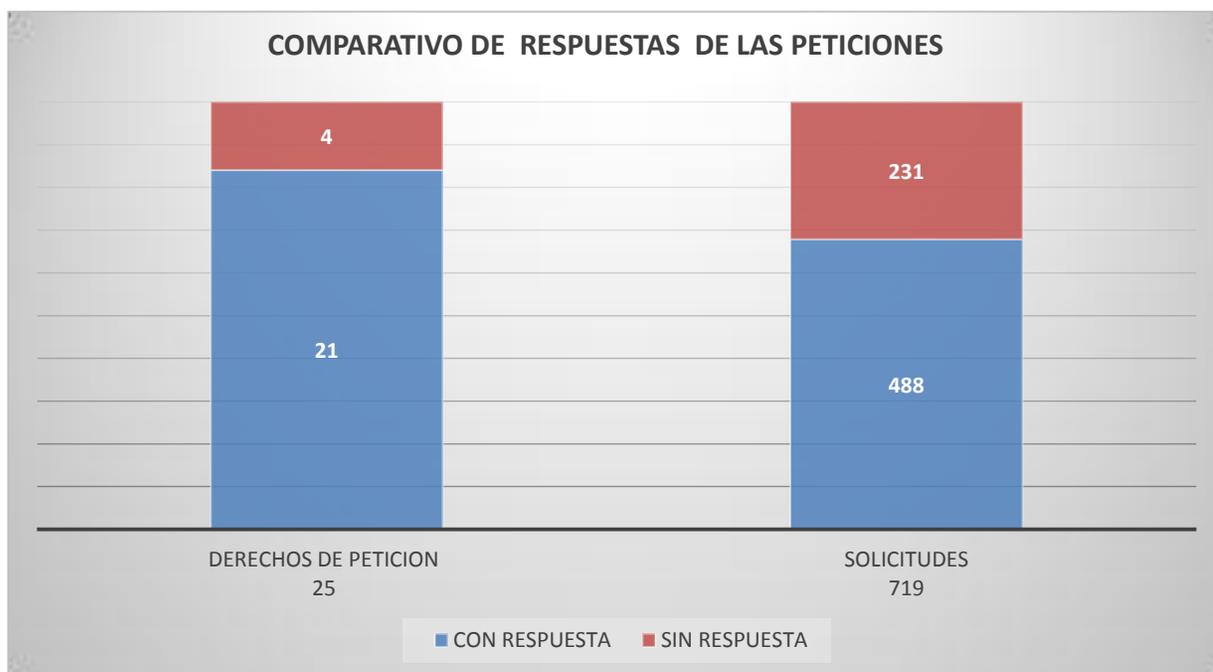
ANALISIS DE RESPUESTA A PQRD SEMESTRE (Enero-Junio) 2018

DESCRIPCIÓN	OBRAS		D.SOCIAL		D. ECONOM.		PLANEACIÓN		GOBIERNO		HACIENDA	
	RTA	No Rta.	RTA	No Rta.	RTA	No Rta.	RTA	No Rta.	RTA	No Rta.	RTA	No Rta.
D. DE PETICION	3	1	0	0	0	0	11	1	5	1	2	1
REQUERIMIENTO ENTIDADES	3	0	1	0	0	0	3	0	23	9	15	4
SOLICITUD.	53	72		7	40	83	200	1	160	35	20	3
QUEJA-DENUNCIA	3	0			1	0	1	0	18	7	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRAMITE	2	0	36	2	1	0	26	1	40	5	2	0
INFORMATIVO												
INVITACION												
TOTAL	64	73		9	42	83	241	3	246	57	39	8

COMPARATIVO DE RESPUESTAS DE LAS PETICIONES

DESCRIPCIÓN		CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
DERECHOS DE PETICION	25	21	4
SOLICITUDES	719	488	231

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



De las peticiones radicadas se observa que a un 32% no se le dio respuestas formales a las peticiones radicadas. Y que de los derechos de petición no se ha dado respuesta en un 19% a los derechos de petición radicados, según la base de datos analizada con corte a 21 de Julio de 2018.

3. OBSERVACIONES

SECRETARIA EJECUTIVA DEL DESPACHO: El registro entregado para la evaluación de las PQRD, no es claro para realizar un seguimiento más al detalle. Es un archivo en Excel que solo registra el radicado, la referencia y dependencia a quien direcciona. Encontrándose espacios en blanco, haciendo difícil el seguimiento y control de las respuestas de las PQRD

En el anterior informe 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

	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 GOBIERNO: La secretaria de Gobierno implemento una matriz en Excel de control de correspondencia que alimenta cada responsable de dar respuesta de acuerdo a la asignación del jefe de la dependencia, matriz que alimentan de acuerdo a las respuestas. Hay falencias en el registro de las respuestas por parte del personal designado, que en muchos casos refleja no respuestas cuando si efectivamente las han realizado.

OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL: En estas dependencias se registran solicitudes para vinculación a programas, que son ingresadas a bases de datos, pero no se da una respuesta formal al ciudadano, para informar el proceso adelantado por la institución. Se observa en el presente informe la respuesta a estas peticiones.

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.

Respecto a las solicitudes, en algunos casos se evidencia como respuesta en términos, porque se ingresa a una base de datos; pero no hay respuesta formal a las mismas.

4. DEBILIDADES ENCONTRADAS

En la entidad se siguen registrando las PQRD de forma manual, libro y en una matriz en Excel, con el fin de llevar un control de las PQRD, que se radiquen en la Entidad, pero este sistema no permite tener un control efectivo de las comunicaciones oficiales, por lo tanto se recomienda la adopción de un software para obtener información en tiempo real y de manera oportuna.

Falta de compromiso por parte de las personas responsables en dar respuesta a las PQRD, ya que el registro de correspondencia de cada una de las dependencias muestran falencias en su diligenciamiento.

5. ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

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

Realizar seguimiento continuo cada jefe de dependencia a las PQRD a través del envío de alertas de vencimientos a los correos institucionales, con el fin de evitar que se dé contestación por fuera de los términos legales, así mismo que no se presente PQRD sin respuesta.

Los informes de PQRD, se elaboraran trimestralmente, con el fin de reducir riesgos en el seguimiento de las mismas.

En constancia se firma,

YOLANGEL LARA UBAQUE
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

Elaboro: Marisol Lombana Montañez
Profesional Contratada