



ALCALDIA MUNICIPAL DE GALAPA

NIT: 890102472-0

INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS “PQR’S” VIGENCIA I SEMESTRE 2018

OFICINA DE CONTROL INTERNO
ALECYS ORTIZ ORELLANO
Jefe Oficina de Control Interno

Galapa, 13 de Julio de 2018

INTRODUCCION

La oficina de Control Interno en cumplimiento de las directrices emanadas de la presidencia de la república y en especial el Artículo 76 de la ley 1474 de 2001, en donde se dan las pautas para que sea la Oficina de Control Interno quien ejercerá monitoreo permanente y elaborara un informe con periodicidad semestral en donde se refleje el comportamiento durante este periodo, con el objetivo de identificar las falencias y destacar las fortalezas detectadas; este informe será presentado a la alta dirección y publicado en la página web institucional.

OBJETIVOS

- Vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y se rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Identificar los tiempos de respuesta en los requerimientos presentados ante la Administración Municipal, en lo relacionado a Peticiones, Quejas, Y Reclamos.
- Determinar el cumplimiento o no de los plazos establecidos por la Ley para cada uno de los trámites.
- Presentar el consolidado de la información obtenida a través del Proceso de recepción y trámite para cada una de las PQRS en la Alcaldía de Galapa durante el primer semestre de 2018.
- Recibir, tramitar y resolver de forma electrónica o física las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

OBJETIVO DEL TRÁMITE

La Administración Municipal ha establecido canales de atención, a disposición de la ciudadanía para el acceso a trámites, servicios e información y recepción de cada uno de los requerimientos enmarcados en las PQR'S.

I. REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA PQRS

La política de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Galapa, está enfocada en proporcionar a la ciudadanía a través de la plataforma (página web) y personalmente en las oficinas asignadas para este fin; siendo el objetivo principal brindar a los ciudadanos un proceso de atención, para ello debe garantizar como entidad pública, el acceso a la información, no sensible, por los canales de atención establecidos de forma ágil, rápida y segura.

Es así, como la Alcaldía Municipal de Galapa en aras de dar una efectiva y pronta resolución a las peticiones, informa a la ciudadanía, mediante publicación permanente en la página web institucional (link: <http://www.galapa-atlantico.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-Denuncias.aspx>). En el mismo se hace énfasis y/o claridad, que los datos de cada uno de los ciudadanos son protegidos de acuerdo a la Ley del Habeas Data – Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, en la misma se genera un link, en caso que el ciudadano requiera mayor información al particular.

Se entrega la posibilidad que el ciudadano registre sus PQR'S de manera anónima o con identificación, dependiendo de lo anterior se solicitan los datos requeridos para el trámite; esto para las PQR'S presentadas por el canal de la web y para las presentadas físicamente se establecieron procedimientos ampliamente divulgados y/o conocidos por la comunidad; en el caso de carecer de la misma, esta se brinda por intermedio de un funcionario ubicado a la entrada de la Alcaldía Municipal de Galapa.

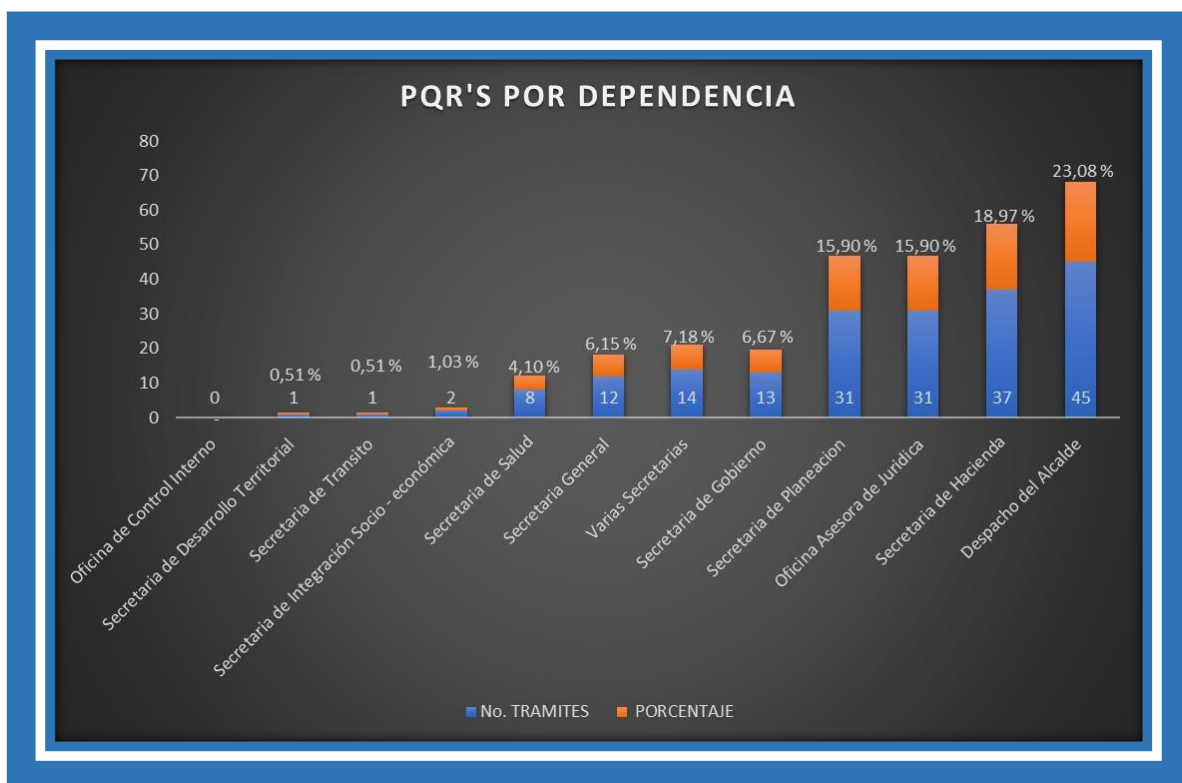
2. CONSOLIDADO PQRS PRIMER SEMESTRE - AÑO 2018

Teniendo en cuenta las PQR'S presentadas durante el PRIMER semestre de 2018, presentamos su consolidado por dependencia y reflejando el número de trámites solicitados en cada una de ellas.

DEPENDENCIA	No. TRAMITES	PORCENTAJE
Oficina de Control Interno	0	-
Secretaria de Desarrollo Territorial	1	0,51
Secretaria de Transito	1	0,51
Secretaria de Integración Socio - económica	2	1,03
Secretaria de Salud	8	4,10
Secretaria General	12	6,15
Varias Secretarias	14	7,18
Secretaria de Gobierno	13	6,67
Secretaria de Planeacion	31	15,90
Oficina Asesora de Juridica	31	15,90
Secretaria de Hacienda	37	18,97
Despacho del Alcalde	45	23,08
TOTAL TRAMITES	195	100,00

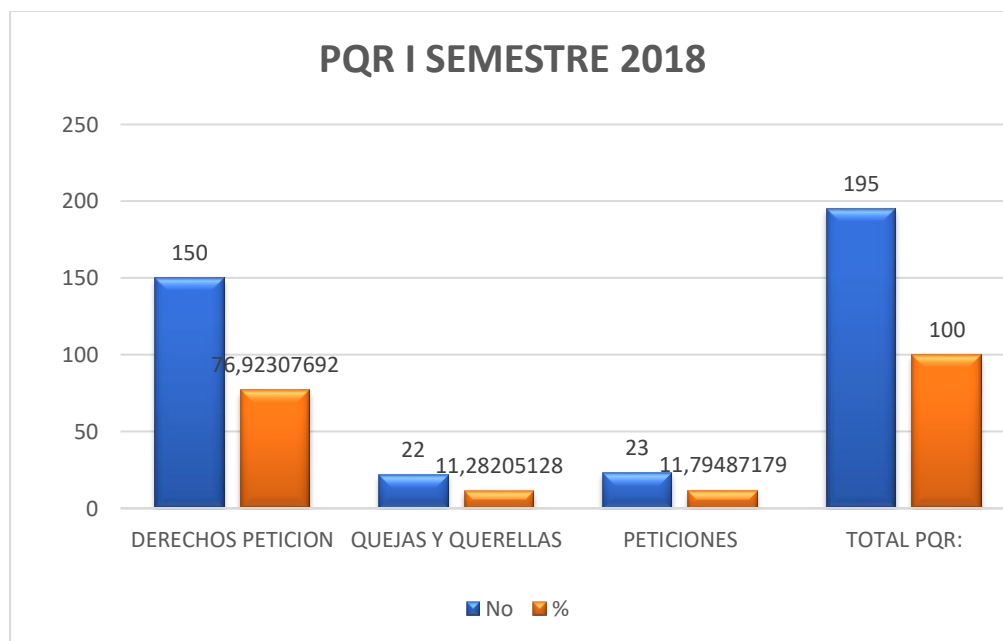
CLASIFICACION DE PQR'S POR DEPENDENCIAS

Los tramites presentados por los ciudadanos para el periodo que nos ocupa, fue de 195 en su totalidad. Su comportamiento por dependencia fue así:



De lo anterior podemos concluir que la secretaria sobre las cual ha recaído el mayor número de trámites es el Despacho del alcalde, con un total de 45 trámites, lo que corresponde al 23.08%; se ha hecho seguimiento a cada una de ellas arrojando un cumplimiento en términos de respuesta del 100%; cabe anotar que este seguimiento se realiza con frecuencia diaria y se gestiona con cada una de las secretarías para cumplir dentro de los términos de conformidad a la ley. Se entrará a detallar las motivaciones de cada uno de los trámites solicitados al Despacho del alcalde, con el objetivo de entrar a determinar si son por falencias en la prestación del servicio o solo se constituyen dentro del deber ser de la entidad.

Tenemos que, al analizar el primer semestre de 2018, las PQR'S nos arrojan el siguiente gráfico:





CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES:

- ✚ Se debe trazar como objetivo el alcanzar mayor difusión de la herramienta que tienen los ciudadanos, como lo es la página web institucional, en donde además de realizar consultas y pagos en línea; tienen la posibilidad de direccionar sus PQR'S sin necesidad de desplazarse a la entidad.
- ✚ Se deja la observación de consolidar mediante un software, integrado a la página web las PQR'S y de esta manera monitorear de manera permanente cada uno de los trámites, al igual que los tiempos de repuesta y aplicar los requerimientos a las dependencias que así lo ameriten; y de esta manera garantizar con mayor eficacia la satisfacción por los tiempos de respuesta y contenido acertado de las mismas.
- ✚ Se reitera la necesidad de utilizar los espacios asignados para tal fin en las carteleras ubicadas en la entidad, y la multiplicación de los canales informativos como lo son: página web www.galapa-atlantico.gov.co, líneas telefónicas fijas (5) 3086358 – (5) 3086529 – (5) 3086888 (5) 3086536, de manera presencial Calle 13 N° 17 – 117 Galapa, Atlántico Código Postal 082001; Redes Sociales Facebook [Alcaldía de Galapa](https://www.facebook.com/AlcaldiaGalapa) – Twitter [@alcaldiadegalapa](https://twitter.com/alcaldiadegalapa). Y la activación del servicio de chat, cabe resaltar que este es ofrecido en la web; pero a la fecha no hay una persona desarrollando tal actividad.

ALECYS ORTIZ ORELLANO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO