



# ALCALDIA MUNICIPAL DE GALAPA

NIT: 890102472-0

## INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS “PQR’S” VIGENCIA II SEMESTRE 2016

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

Galapa, 15 de marzo de 2017

## PRESENTACIÓN

La Alcaldía Municipal de Galapa, tiene como prioridad promover buenas prácticas desde el interior de la entidad en cada uno de sus funcionarios y contratistas. Es de vital importancia generar espacios de participación ciudadana, los cuales solo se fortalecen en el momento en que cada uno de los ciudadanos del municipio de Galapa obtenga respuesta no solo oportuna sino además de manera eficaz y verídica frente a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias “PQR’S” radicadas por los diferentes medios y/o canales establecidos para tal fin y que se encuentran disponibles en la entidad, lo cual genera credibilidad por parte de nuestro cliente externo como lo es el ciudadano frente al servicio que presta la Alcaldía Municipal de Galapa.

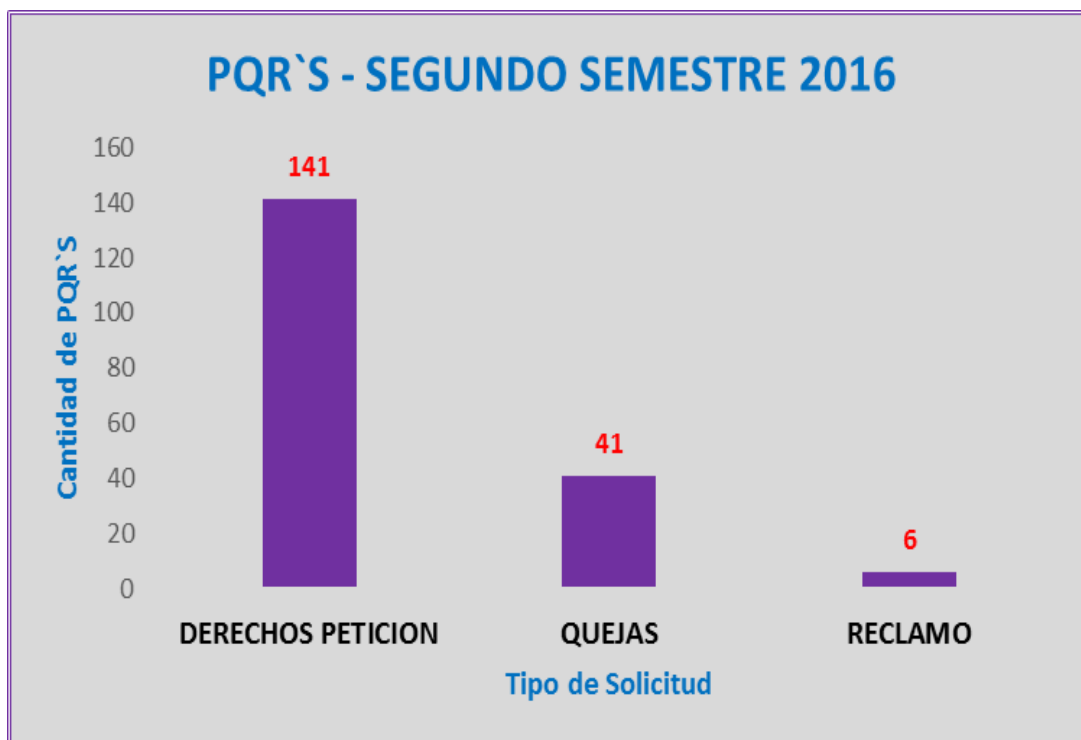
Por lo anterior el presente informe contiene el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias “PQR’S” realizadas a la Alcaldía Municipal de Galapa, en el periodo comprendido entre junio a diciembre de 2016, registradas a través de los canales establecidos por la entidad y a partir de los cuales se realiza el respectivo seguimiento con el objetivo de evidenciar la gestión realizada por cada dependencia.

## OBJETIVOS

- Garantizar que las PQR'S que han sido registradas por los ciudadanos del Municipio de Galapa, tengan una respuesta oportuna, verídica y eficaz por cada una de las dependencias a las que fueron enviadas.
- Realizar seguimiento a cada una de las PQR'S radicadas en la entidad, sin importar la dependencia y/o ciudadano que la interpone.
- Fortalecer continuamente los diferentes canales por los cuales el ciudadano tiene la opción de presentar su PQR'S.
- Replicar de manera inmediata las sugerencias que presenten los ciudadanos en aras del mejoramiento continuo.
- 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.
- Canalizar cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que desempeña la Entidad y el servicio que presta.

## ESTADO DE LAS PQR´S DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE GALAPA SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

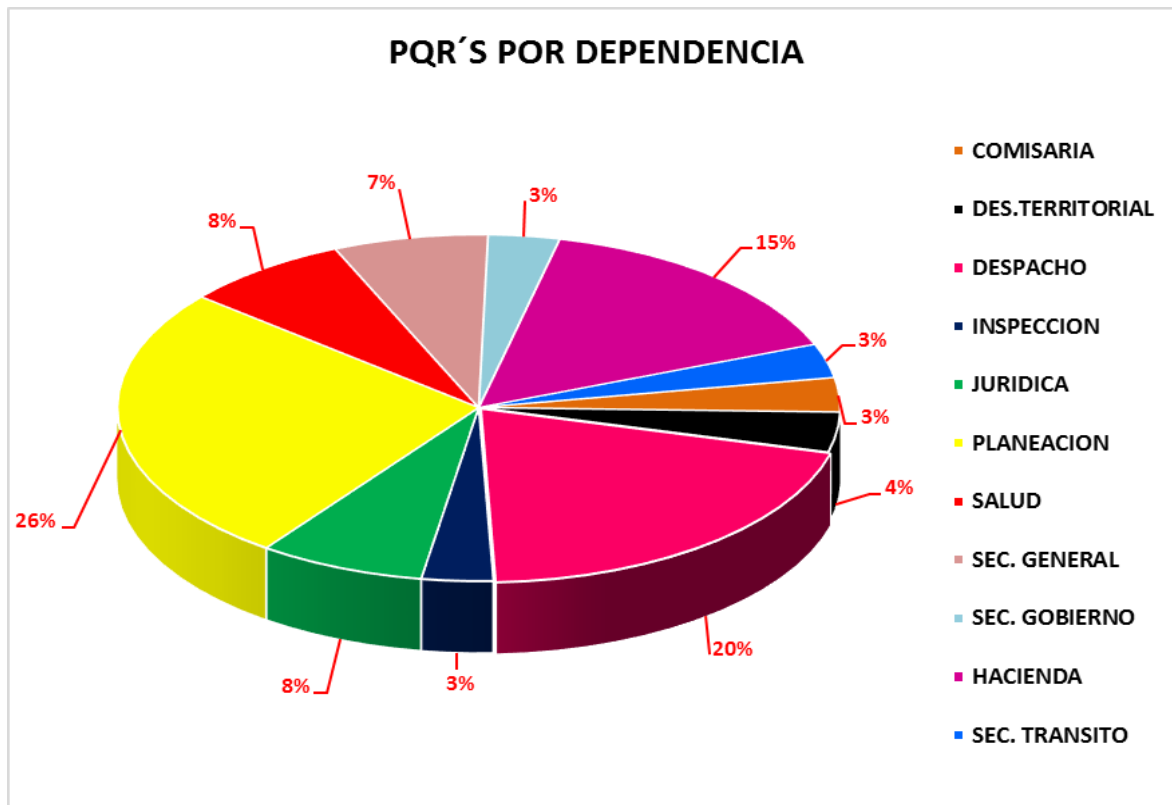
A continuación, se relaciona el flujo presentado por las PQR´S radicadas en el segundo semestre de 2016 y el comportamiento de cada uno de los canales asignados y/o habilitados por parte de la alcaldía Municipal de Galapa para la atención oportuna de las PQR´S, debe ser habilitado para determinar la efectividad y eficacia de cada uno de ellos, como lo son: Presencial, Correo Electrónico y Pagina Web Institucional; a continuación presentamos el consolidado radicado por el canal de atención presencial.



Durante el segundo semestre de 2016 se recibieron en total 188 PQR´S a través del canal de atención presencial, del cual se desprende el anterior análisis por tipo de solicitud, en donde encontramos que fueron 141 Derechos de Petición, 41 Quejas y 6 Reclamos.

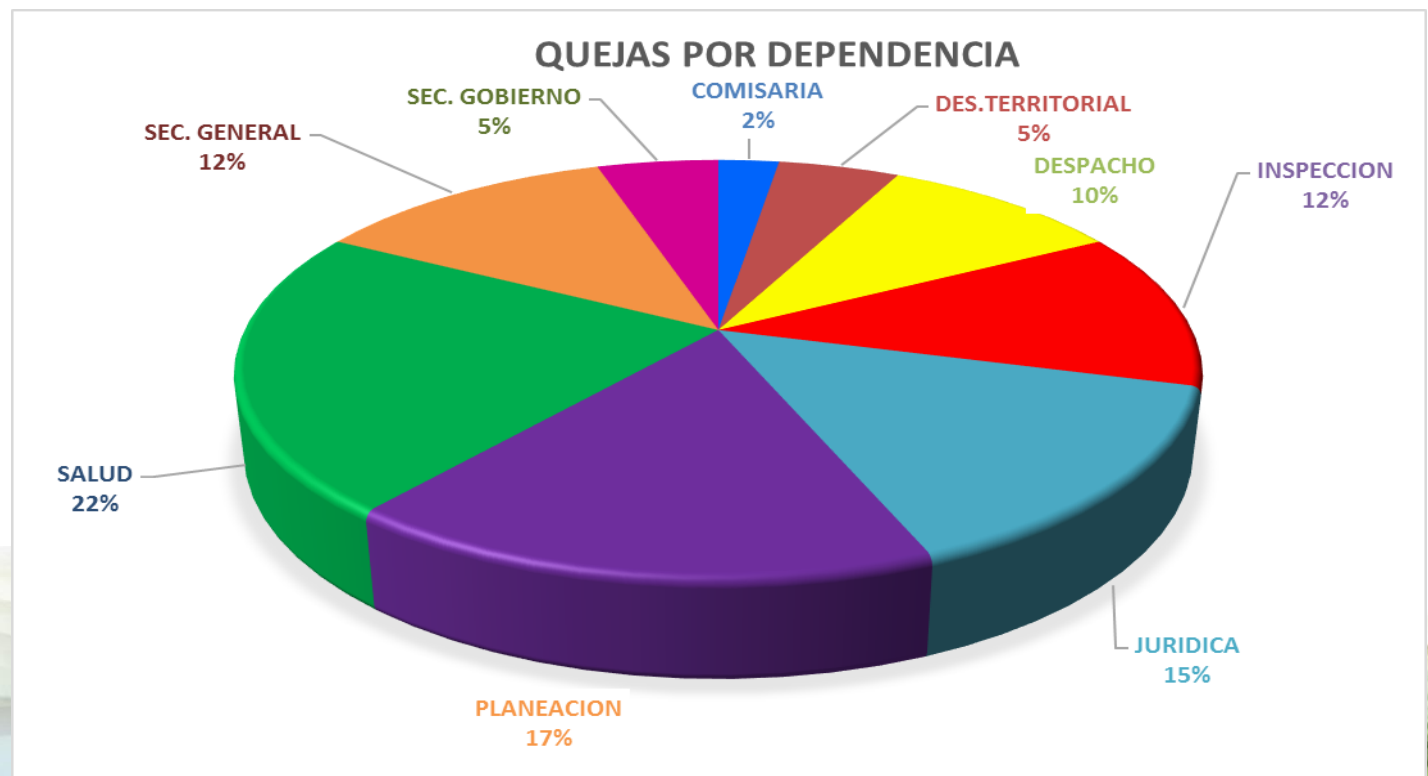
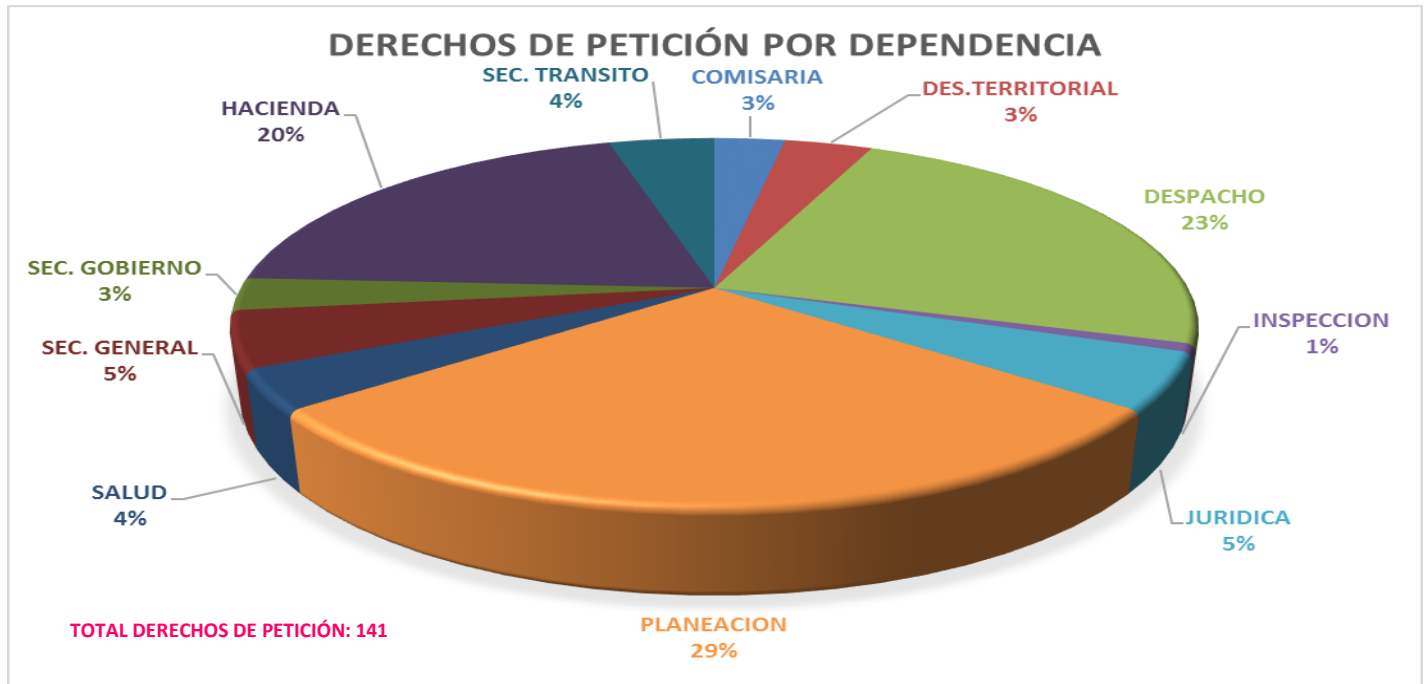
## COMPORTAMIENTO PQR`S – SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2016

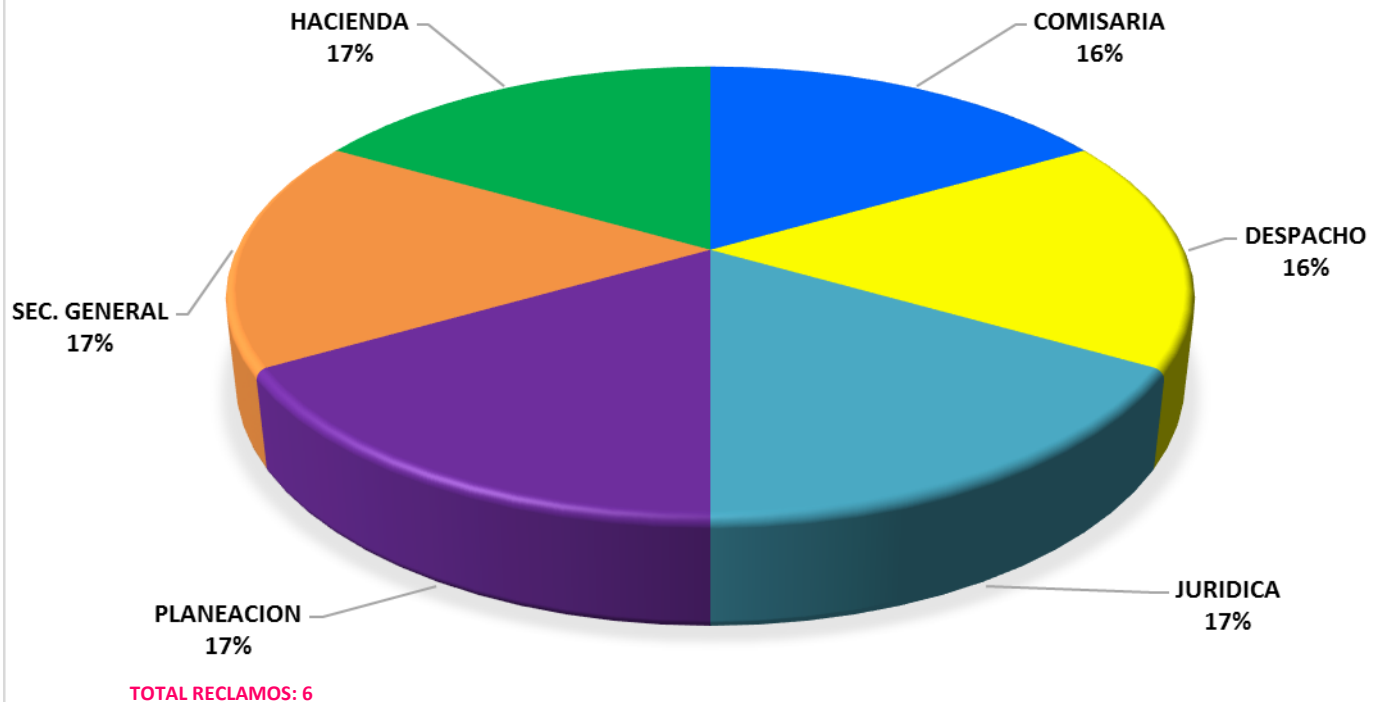
El comportamiento de las PQR`S teniendo en cuenta la dependencia hacia la cual fue direccionada por parte de los ciudadanos para el periodo del segundo semestre de 2016, es el siguiente:





## TIPO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIA



**RECLAMOS POR DEPENDENCIA**

Cabe resaltar que las PQR`S que llegan al despacho del Alcalde NO todas son contestas por esta oficina, toda vez que algunas son redireccionadas a las diferentes secretarias o dependencias responsables de dar solución y responder las solicitudes de los ciudadanos.

**CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES:**

- ✚ Dado que las PQR`S consolidadas se dieron por medio del canal de atención de ventanilla única, se hace necesario promocionar los otros tipos de canales dispuestos por la entidad al servicio de los ciudadanos, como lo son: página web y correos electrónicos.
- ✚ Se presenta inconveniente dentro del esquema de la página web para consolidar las PQR`S del II Semestre de 2016; lo anterior fue informado en su momento por parte de la Oficina de Control Interno a las personas enviadas a la Alcaldía de Galapa para capacitación de Gobierno en Línea, a su vez la funcionaria encargada de Sistemas de Información y por ende la WEB se comprometió a realizar el seguimiento al respecto.
- ✚ Se hace énfasis en la publicación en los espacios asignados para tal fin en las carteleras ubicadas en la Alcaldía de Galapa, de los canales de comunicación habilitados para la recepción de PQR`S: Pagina WEB [www.galapa-atlantico.gov.co](http://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)
- ✚ Se hace necesario evaluar la adquisición de un software o la adaptación de la aplicación que se usa en la actualidad para radicación de las PQR`S sin importar el canal utilizado por el ciudadano y que este genere además del consolidado, genere el total de PQR`S redireccionada por el despacho del alcalde y desde las otras dependencias y se determine el número de peticiones que son resueltas de manera conjunta, es decir por una o más dependencias, según el caso.

**FIRMADO EN ORIGINAL**

**ALECYS ORTIZ ORELLANO**  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**ALCALDIA DE GALAPA**