



# **ALCALDIA MUNICIPAL DE GALAPA**

## **NIT: 890102472-0**

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

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

Galapa 2 de Agosto de 2016

## INTRODUCCION

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2001, el cual establece que 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 deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral 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.

En el municipio de Galapa Atlántico se encuentra documentado dentro del proceso de mejoramiento continuo la Atención a las Peticiones, Quejas y Reclamos desde el momento de su recepción hasta el momento de su atención.

Dado lo anterior se presenta 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 2016.

## OBJETIVOS

- Permite la participación ciudadana y el mejoramiento continuo dentro de la Administración.
- 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.

## OBJETIVO DEL TRÁMITE

Es un mecanismo en el que cualquier persona o entidad, podrá informar a la Administración del Municipio de Galapa, sobre alguna queja o reclamo que viole o vulnere algún derecho constitucional. Además, canaliza las sugerencias de la comunidad que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad.



## I. REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA PQRS

La queja o reclamo puede realizarse en forma verbal o escrita en las oficinas de la Administración, o por medio de la Página web de quejas y reclamos del Municipio, relacionando los datos personales de quien coloca la queja o reclamo y describiendo claramente la situación ocurrida o la necesidad. El denunciante puede anexar los documentos que considere puedan servir como elementos de prueba, esto a su vez reglamentado por la resolución No 126 del 23 de Abril de 2016 “por medio del cual se adopta el manual operativo de atención al ciudadano, peticiones, quejas y reclamos “P.Q.R.S” de la Alcaldía de Galapa”, en este se encuentra el procedimiento de atención y recepción de cualquier tipo de solicitud, petición o queja, las cuales son del resorte de la Administración Municipal y que la respuesta objeto de contesta pertenece a los procesos internos de la misma, aportando con cada una de las solicitudes, la verificación de como se llevan los procesos internos de acuerdo a la venta de un servicio al cliente externo.

## 2. COMPORTAMIENTO PQRS AÑO 2016

A continuación, se presenta el comportamiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos del año 2016, en las diferentes oficinas de la administración decepcionadas por la Secretaria General, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2016.

DESCRIPCION	TRAMITES	NIVEL %
COMISARIA DE FAMILIA	2	0,9%
CONTROL INTERNO	1	0,4%
DESARROLLO TERRITORIAL	5	2,2%
DESPACHO	66	28,8%
INSPECCION DE POLICIA	4	1,7%
INSPECCION RURAL	2	0,9%
OFICINA JURIDICA	30	13,1%
PLANEACION	46	20,1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	12	5,2%
SECRETARIA DE HACIENDA	31	13,5%
SECRETARIA DE SALUD	13	5,7%
SECRETARIA DE TRANSITO	10	4,4%
SECRETARIA GENERAL	7	3,1%
	<b>229</b>	<b>100%</b>

## CLASIFICACION DE PQR'S POR DEPENDENCIAS

Las PQR'S recibidas en el primer semestre de la vigencia 2016 están distribuidas por secretarías dado a lo solicitado, teniendo como base 229 solicitudes recibidas en secretaría general la cual le dio traslado a cada área de interés así:



De acuerdo a las PQR observadas en la **Secretaría de Hacienda**, desde el mes de Enero a Junio de 2016 se totalizaron 31 PQR de la cuales tiene un nivel de efectividad en la contestación de las mismas de 31/31 solucionadas que representa el 100%.

La oficina de la Secretaría de Hacienda se observa que lleva un folder de las PQR, es llevado por la funcionaria Zulli aponte Auxiliar administrativo de la Administración Área de Hacienda.

De acuerdo a las PQR observadas en **Despacho del Alcalde**, desde el mes de Enero a Junio de 2016 se totalizaron 66 PQR de la cuales tiene un nivel de efectividad en la contestación de las mismas de 66/66 solucionadas que representa el 100%.

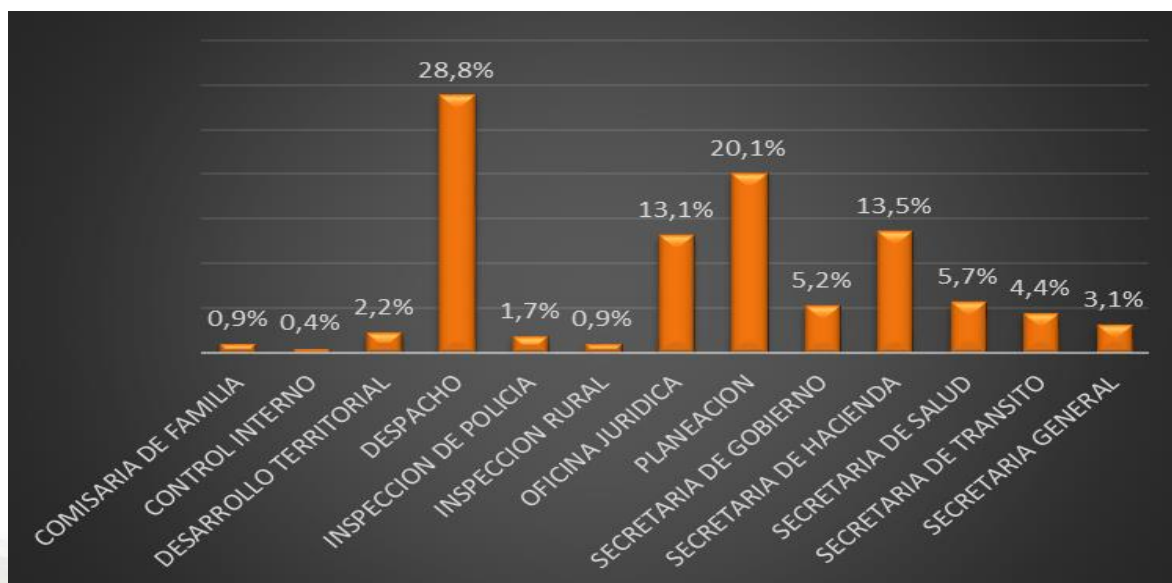
El Despacho del señor Alcalde se observa que lleva un folder de las PQR, adelantado por la funcionaria Heydi Suarez Auxiliar administrativo.

Durante el semestre, las PQR reportados por la **Secretaria General**, desde el mes de Enero a Junio de 2016 se totalizaron 7 PQR; 7 solucionadas que representa el 100% de PQR. La oficina de la Secretaria General se observa que lleva un folder de las PQR, y es llevado por la funcionaria Carlay Camargo profesional universitaria de la Administración.

Durante el semestre, las PQR reportados por la **Secretaria de Salud**, desde el mes de Enero a Junio de 2016 se totalizaron 13 PQR; 13 solucionadas que representa el 100% de PQR; La oficina de la Secretaria de Salud se observa que lleva un folder de las PQR, y es llevado por la funcionaria Yurama de Alba en su calidad de contratista adscrita a la Alcaldía Municipal.

Durante el semestre, las PQR reportados por la **Inspección Rural**, desde el mes de Enero a Junio de 2016 se totalizaron 2 PQR; 2 solucionadas que representa el 100% de PQR; La oficina de la Inspección Rural, lleva un folder de las PQR, y es adelantado por el funcionario del área Luis Manuel Martínez en su calidad de Inspector rural adscrita a la Alcaldía Municipal.

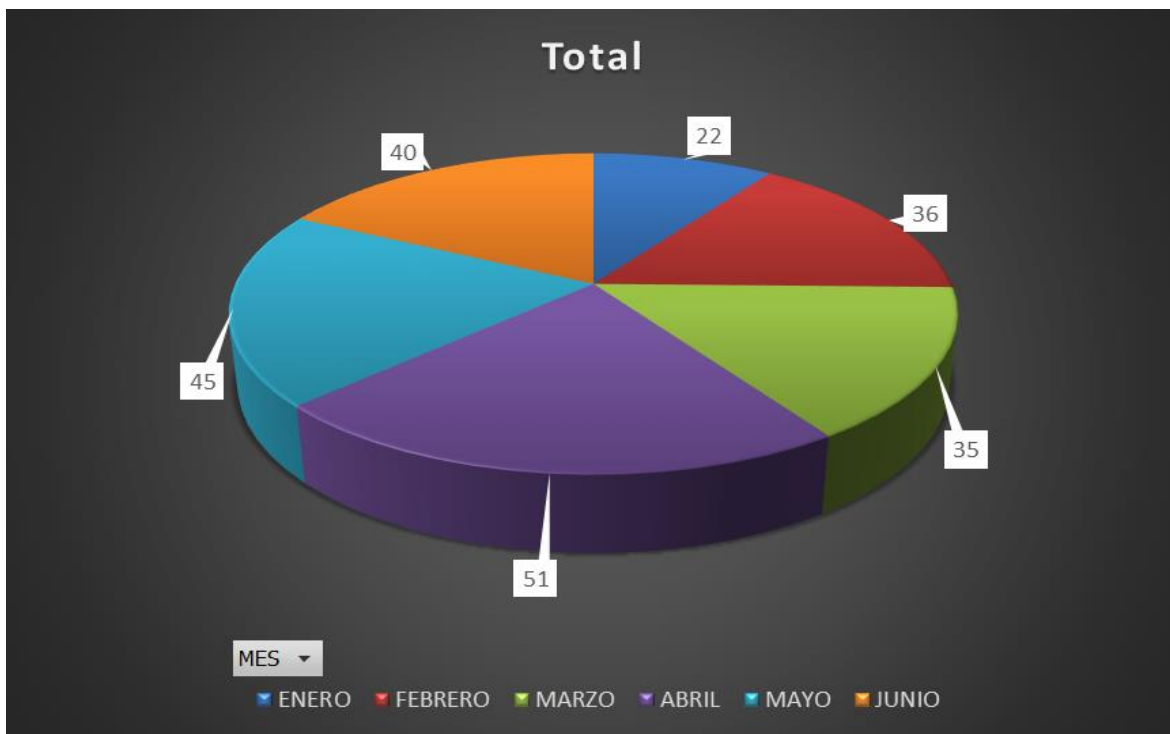
Durante el semestre, las PQR reportados por la **Comisaria De Familia**, desde el mes de Enero a Junio de 2016 se totalizaron 2 PQR; 2 solucionadas que representa el 100% de PQR; La oficina de la Comisaria de familia se observa que lleva un folder de las PQR.



Se evidencia que los tramites internos de las peticiones ingresadas por secretaria general y las recibidas por todas las secretarias en general han tenido un seguimiento y un proceso de respuesta adecuado como lo representa el cuadro siguiente teniendo respuesta oportuna dentro de los plazos estipulados por la ley.

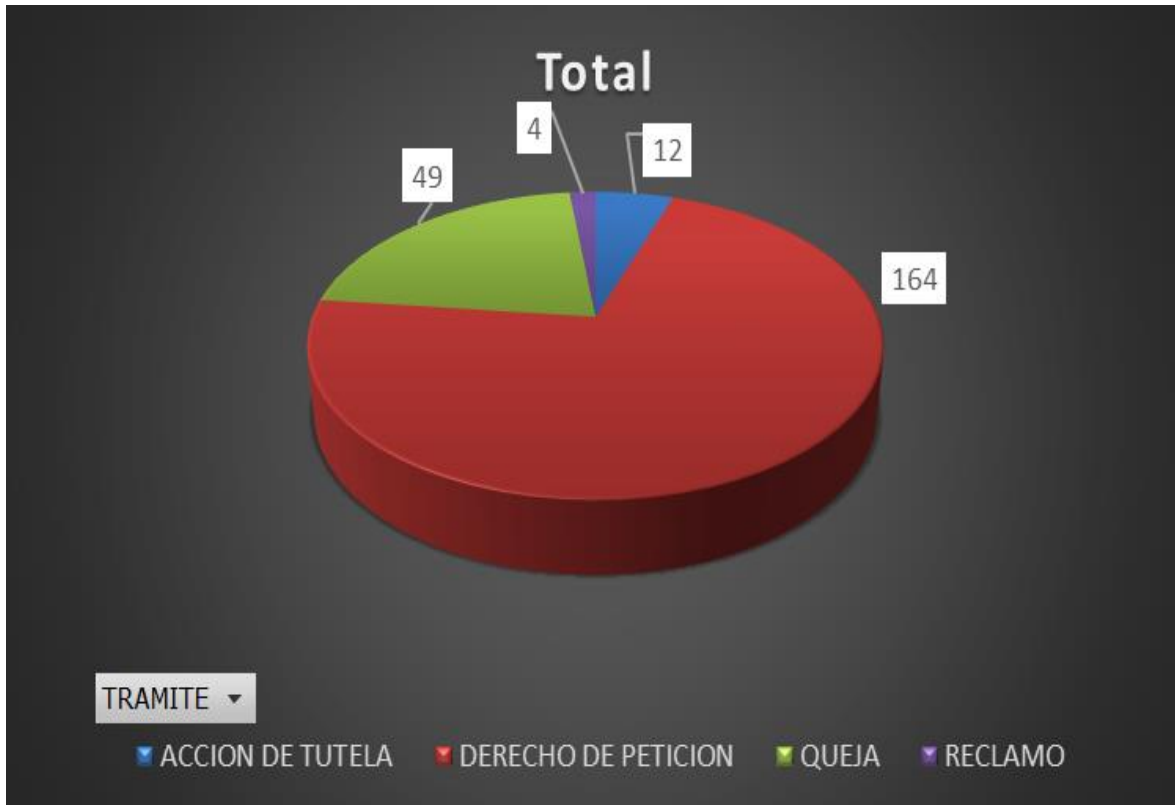
De lo anterior podemos analizar lo siguiente:

### PQRS x MES I SEMESTRE DE 2016





### PQR'S x TRAMITE I SEMESTRE DE 2016



## CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES:

- ✚ El mayor flujo de PQR'S fueron recepcionadas de manera personal y en menor proporción por correo electrónico y la página WEB institucional. Es importante continuar con la promulgación del correo electrónico y de la WEB.
- ✚ Se presenta inconveniente dentro del esquema de la página web para consolidar las PQR'S del I 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/Alcaldía-de-Galapa) – Twitter [@alcaldiadegalapa](https://twitter.com/alcaldiadegalapa)

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