



ALCALDIA MUNICIPAL DE GALAPA

NIT: 890102472-0

INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS “PQR’S” VIGENCIA I SEMESTRE 2017

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

Galapa, 8 de agosto de 2017

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 elaborará 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 tramites.
- 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 2017.
- 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 PQR

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.



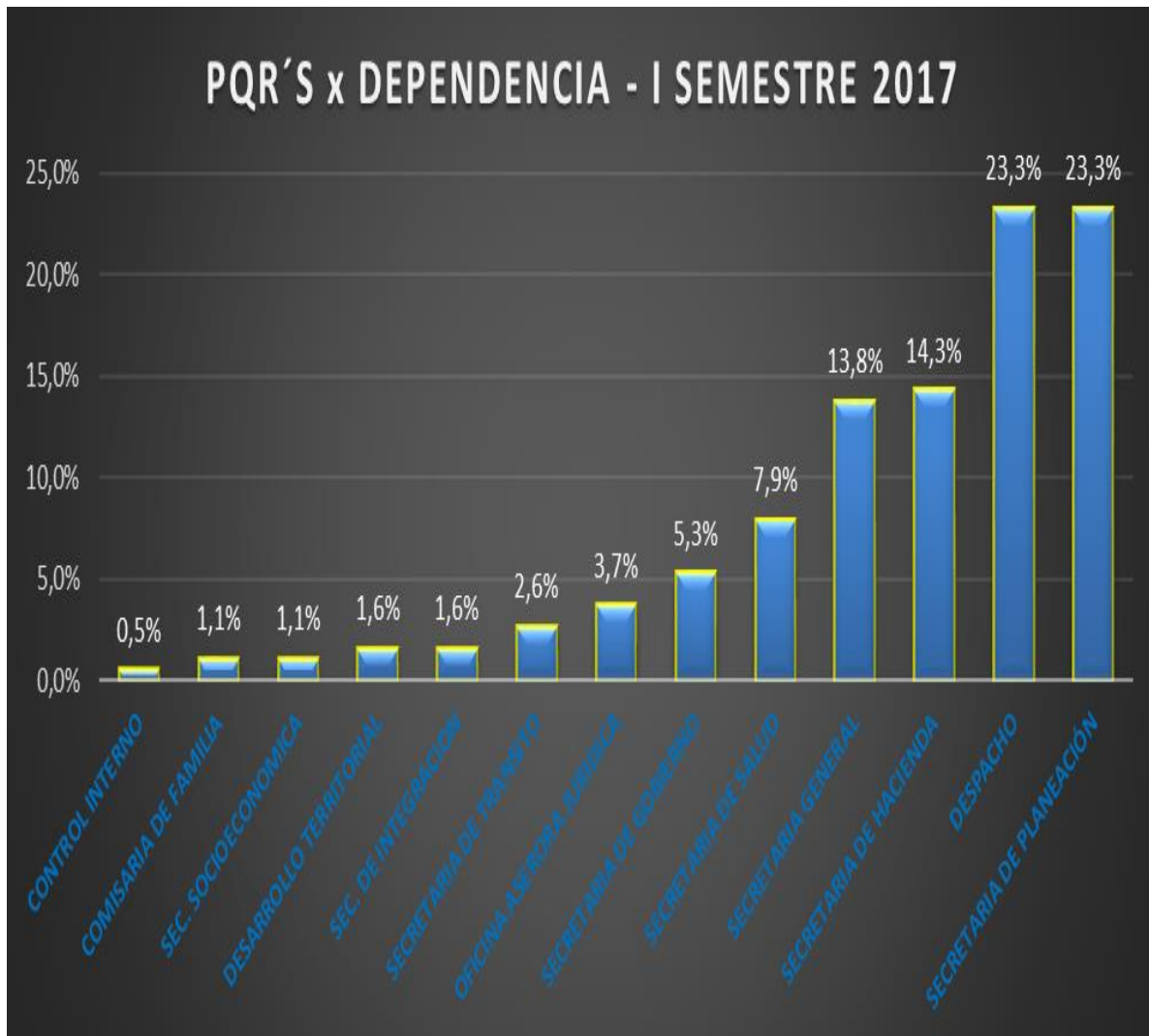
2. CONSOLIDADO PQRS PRIMER SEMESTRE - AÑO 2017

Teniendo en cuenta las PQRS presentadas durante el primer semestre de 2017, presentamos su consolidado por dependencia y reflejando el número de trámites solicitados en cada una de ellas.

DEPENDENCIA	TRAMITES	%
CONTROL INTERNO	1	0,5%
COMISARIA DE FAMILIA	2	1,1%
SEC. SOCIOECONOMICA	2	1,1%
DESARROLLO TERRITORIAL	3	1,6%
SEC. DE INTEGRACION	3	1,6%
SECRETARIA DE TRANSITO	5	2,6%
OFICINA ASERORA JURIDICA	7	3,7%
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	5,3%
SECRETARIA DE SALUD	15	7,9%
SECRETARIA GENERAL	26	13,8%
SECRETARIA DE HACIENDA	27	14,3%
DESPACHO	44	23,3%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	44	23,3%
TOTAL TRAMITES	189	

CLASIFICACION DE PQR'S POR DEPENDENCIAS

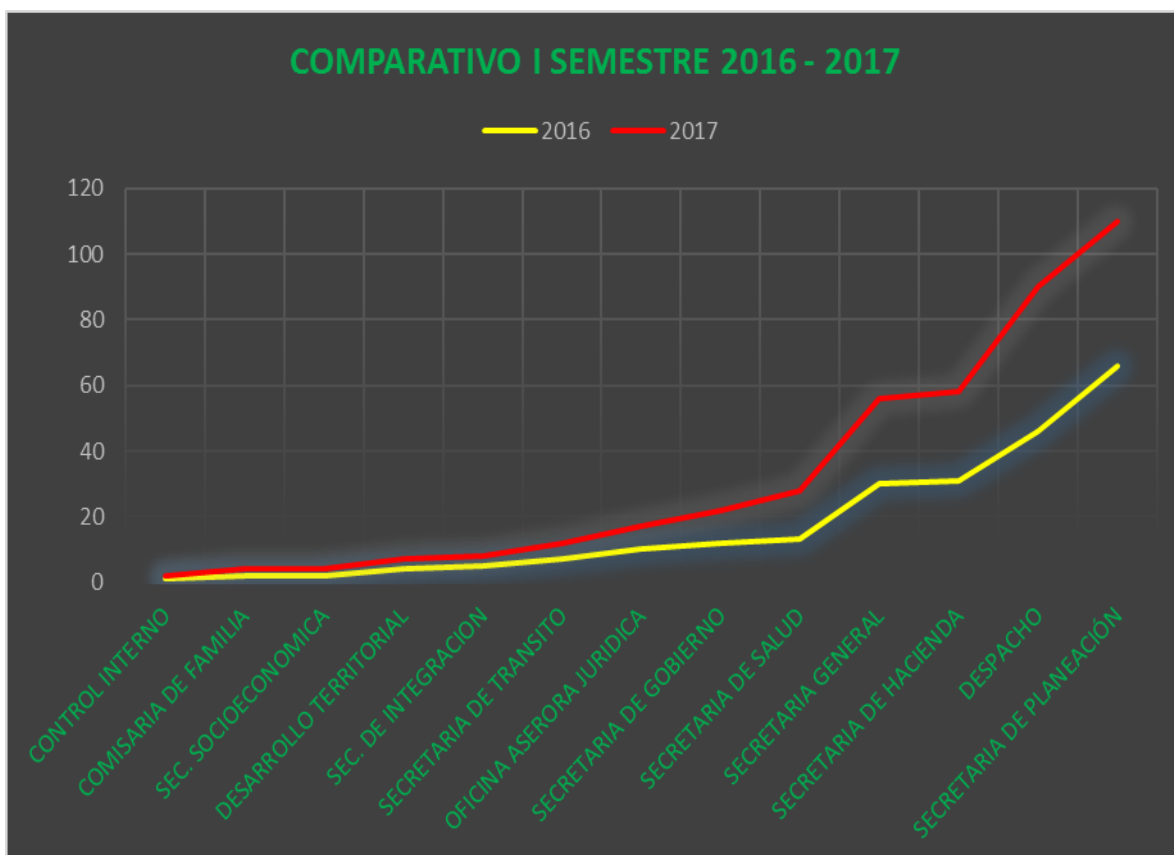
Los tramites presentados por los ciudadanos para el periodo que nos ocupa, fue de 189 en su totalidad. Su comportamiento por dependencia fue así:



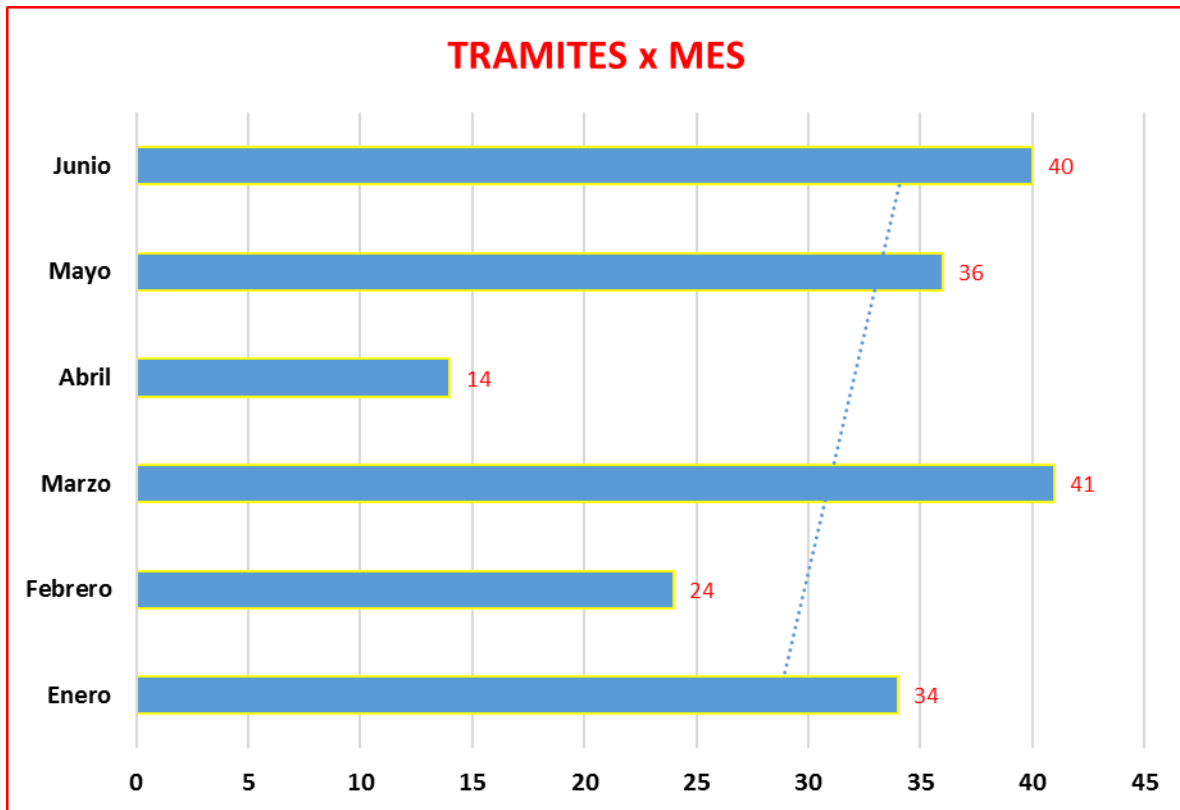
De lo anterior podemos concluir que la Secretaria sobre las cual ha recaído el mayor número de trámites es la Secretaría de Planeación, con un total de 44 trámites, lo que corresponde al 23.3%; se ha hecho seguimiento a cada una de ellas arrojando un

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 a la Secretaría de Planeación, 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.

Dentro del análisis se tendrá en cuenta el número de trámites presentados durante el primer semestre de 2016; con el siguiente gráfico encontramos que nos arroja una disminución del 17.5% para la presente vigencia, se mantiene la tendencia de trámites presentados a la Secretaría de Planeación y la alta dirección, que para el presente informe está identificado como el Despacho.

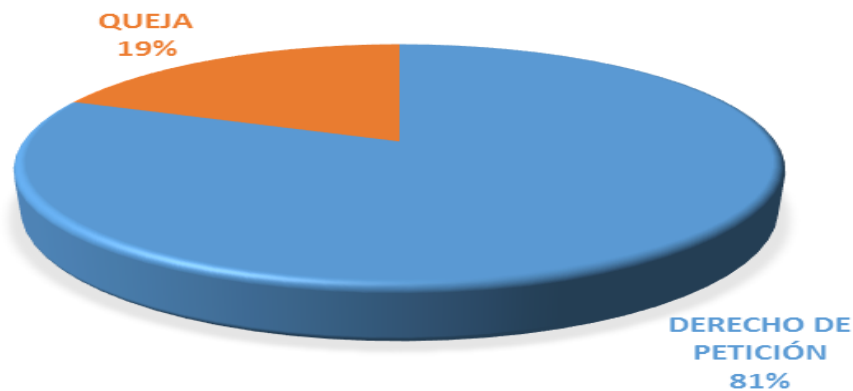


Tenemos que, al analizar el primer semestre de 2017, las PQR'S clasificadas por el número de trámites por mes, nos arrojan el siguiente gráfico:





PQR'S - TIPO DE TRAMITES



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 respuesta 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](#) – Twitter [@alcaldíadegalapa](#). Y la activación del servicio de chat, cabe realtar que este es ofrecido en la web; pero a la fecha no hay una persona desarrollando tal actividad.

ALECY S ORTIZ ORELLANO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO