
 Nit. 800.099.819-2	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO	Código: AMP-GCI-IN	
		Versión: 3.0	
		Fecha: 2016-12-30	
		Página 1 de 9	
INFORME PQR			

# Informe PQRS

Vigencia Fiscal:

Primer Semestre 2018

ASESOR CONTROL INTERNO



PARAMO, JUNIO 30 de 2018

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3ª No. 3 – 40 Palacio Municipal – Telefax (097) 7258 910 código postal urbano 683521

[controlinterno@paramo-santander.gov.co](mailto:controlinterno@paramo-santander.gov.co)

Paramo – Santander

 <b>Nit. 800.099.819-2</b>	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO	Código: AMP-GCI-IN	 <i>Con la Gente...</i>
		Versión: 3.0	
		Fecha: 2016-12-30	
		Página 2 de 9	
<b>INFORME PQR</b>			

## INTRODUCCION

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 o Ley de TIC, es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, razón por la que la Alcaldía Municipal de Paramo da cumplimiento a la normatividad vigente y con este documento muestra la información del trámite y recepción de los canales dispuestos para las PQRSD allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la Administración Municipal, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Resolución 787 de 2014 mediante la cual se establecen las funciones de los Grupos internos de trabajo.

La Alcaldía Municipal, tiene como prioridad promover buenas prácticas desde el interior de la institución 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 Paramo obtengan una respuesta no solo oportuna sino además eficaz y verídica frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) radicadas en los canales establecidos para tal fin que se encuentran en la institución, lo cual genera credibilidad por parte de nuestros ciudadanos frente al servicio que presta la administración municipal.



El presente informe contiene el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) realizadas a la Alcaldía Municipal de Paramo – Santander, durante el primer semestre de la vigencia 2018, registradas a través de los canales establecidos por la administración municipal, a partir de las cuales se realiza el respectivo seguimiento con el objetivo de evidenciar la gestión realizada por cada dependencia.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3ª No. 3 – 40 Palacio Municipal – Telefax (097) 7258 910 código postal urbano 683521

[controlinterno@paramo-santander.gov.co](mailto:controlinterno@paramo-santander.gov.co)

Páramo – Santander

 <b>Nit. 800.099.819-2</b>	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO	Código: AMP-GCI-IN	 <i>Con la Gente...</i>
		Versión: 3.0	
		Fecha: 2016-12-30	
		Página 3 de 9	
<b>INFORME PQR</b>			

## CONCEPTOS

En aras de garantizar brindarle un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc., de manera respetuosa a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta, consideramos pertinente definir algunos conceptos de interés, que los ayudaran a orientarlas de acuerdo a lo que requiere presentar ante nuestra entidad:

Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

**La petición o derechos de petición:** es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).



**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Administración Municipal racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3ª No. 3 – 40 Palacio Municipal – Telefax (097) 7258 910 código postal urbano 683521

[controlinterno@paramo-santander.gov.co](mailto:controlinterno@paramo-santander.gov.co)

Páramo – Santander

 Nit. 800.099.819-2	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO	Código: AMP-GCI-IN	 Con La Gente...
		Versión: 3.0	
		Fecha: 2016-12-30	
		Página 4 de 9	
<b>INFORME PQR</b>			

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

- Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas en la Administración Municipal de Paramo, durante el primer semestre de la vigencia 2018, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

Garantizar que las PQRS que han sido registradas por los ciudadanos del municipio de Paramo – Santander, tengan un respuesta oportuna, verídica y eficaz por cada una de las dependencias a las que fueron enviadas, de igual manera hacer un seguimiento constante a las PQRS para que la administración municipal se fortalezca continuamente de las diferentes sugerencias de los ciudadanos y así prestar un servicio de calidad al municipio.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para la recepción de PQRS.
- Presentar las acciones y gestión del Grupo de Fortalecimiento a las Relaciones con los Grupos de Interés frente a la atención oportuna de las PQRS.

## 2. ALCANCE DEL INFORME

El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el primer semestre de la vigencia 2018, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

## 3. RESPONSABILIDAD



La secretaria de Gobierno, a través del encargado de TICS, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRS que llegan a la Administración Municipal por los diferentes canales de comunicación. Sin embargo, cabe anotar que cada secretario o jefe de dependencia, desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las quejas, reclamos, y sugerencias, teniendo en cuenta los tiempos de respuesta para cada una de ellas.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3ª No. 3 – 40 Palacio Municipal – Telefax (097) 7258 910 código postal urbano 683521

[controlinterno@paramo-santander.gov.co](mailto:controlinterno@paramo-santander.gov.co)

Paramo – Santander

 Nit. 800.099.819-2	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO	Código: AMP-GCI-IN	 Con la Gente...
		Versión: 3.0	
		Fecha: 2016-12-30	
		Página 5 de 9	
INFORME PQR			

#### 4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la 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.
- Según resolución 787 de 2014 Por medio de la cual se crea los grupos internos de trabajo, se asigna al Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, la de recibir y tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las solicitudes (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y – PQRs) allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno para responder en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas descritas en el MIPG.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3ª No. 3 – 40 Palacio Municipal – Telefax (097) 7258 910 código postal urbano 683521

[controlinterno@paramo-santander.gov.co](mailto:controlinterno@paramo-santander.gov.co)

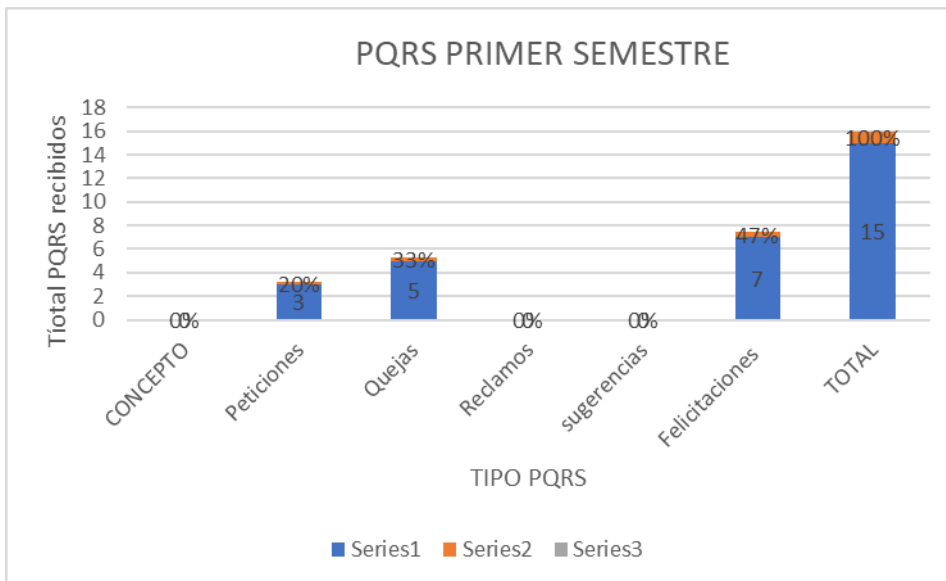
Paramo – Santander

## 5. DESARROLLO DEL INFORME

### Peticiones recibidas según su naturaleza

CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS	PORCENTAJE
Peticiones	3	20%
Quejas	5	33%
Reclamos	0	0%
sugerencias	0	0%
Felicitaciones	7	47%

FUENTE: TICS Y BUZON DE SUGERENCIAS





*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3ª No. 3 – 40 Palacio Municipal – Telefax (097) 7258 910 código postal urbano 683521

[controlinterno@paramo-santander.gov.co](mailto:controlinterno@paramo-santander.gov.co)

Páramo – Santander

 <b>Nit. 800.099.819-2</b>	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO	Código: AMP-GCI-IN	
		Versión: 3.0	
		Fecha: 2016-12-30	
		Página 7 de 9	
<b>INFORME PQR</b>			

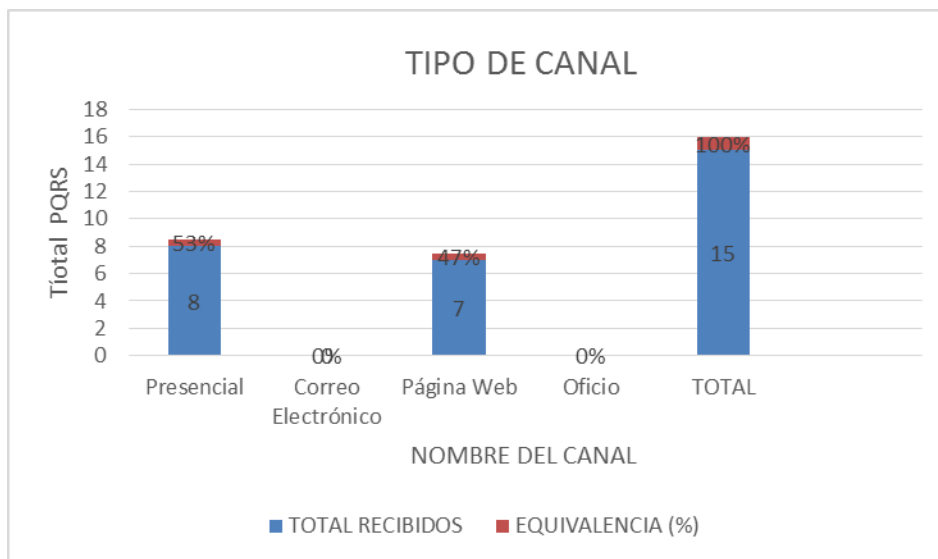
Las diferentes PQRS radicadas en el primer semestre son re direccionadas a las dependencias que corresponda, de las cuales se les dio respuesta oportuna.

### PQRS RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCION

PQRS	TOTAL RECIBIDOS	EQUIVALENCIA (%)
Presencial	8	53%
Correo Electrónico	0	0%
Página Web	7	47%
Oficio	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

FUENTE: TICS Y BUZON DE SUGERENCIAS

Grafico





*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3ª No. 3 – 40 Palacio Municipal – Telefax (097) 7258 910 código postal urbano 683521

[controlinterno@paramo-santander.gov.co](mailto:controlinterno@paramo-santander.gov.co)

Paramo – Santander

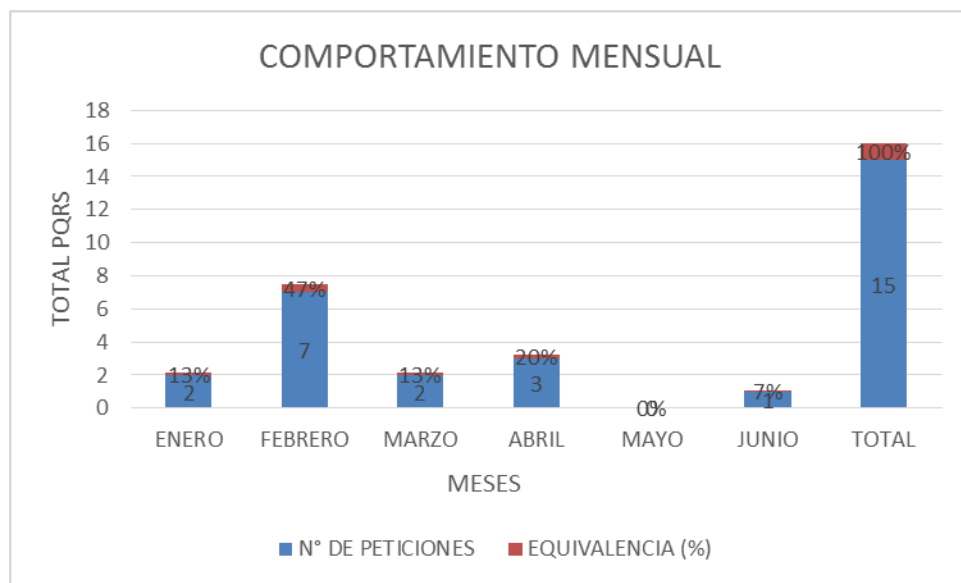
 <b>Nit. 800.099.819-2</b>	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO	Código: AMP-GCI-IN	
		Versión: 3.0	
		Fecha: 2016-12-30	
		Página 8 de 9	
<b>INFORME PQR</b>			

Como se evidencia en la gráfica anterior, para este semestre se utilizó más el canal de comunicación de la página web, lo que evidencia que hubo más promoción de este canal a los diferentes canales de recepción de la alcaldía de las PQRS para la comunidad.

#### PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2018

MES	Nº DE PETICIONES	EQUIVALENCIA (%)
ENERO	2	13%
FEBRERO	7	47%
MARZO	2	13%
ABRIL	3	20%
MAYO	0	0%
JUNIO	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

FUENTE: TICS Y BUZON DE SUGERENCIAS





*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3ª No. 3 – 40 Palacio Municipal – Telefax (097) 7258 910 código postal urbano 683521

[controlinterno@paramo-santander.gov.co](mailto:controlinterno@paramo-santander.gov.co)

Páramo – Santander



 <b>Nit. 800.099.819-2</b>	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO	Código: AMP-GCI-IN	 <b>Con la Gente...</b>
		Versión: 3.0	
		Fecha: 2016-12-30	
		Página 9 de 9	
<b>INFORME PQR</b>			

De acuerdo con el comportamiento mensual de las PQRS, mantiene un estándar, sin embargo, es muy bajo el número de cada una de ellas

## 6. CONCLUSIONES

Durante el primer semestre se refleja un número total de PQRS de 15 recibidas a través de los diferentes medios de comunicación, siendo este el resultado peticiones 3, quejas 5 y felicitaciones 7, es conveniente hacer un plan de mejora en cuanto a promocionar los medios por los cuales se puede recepcionar PQRS.

Se evidencia que la comunidad desconoce el uso de los diferentes canales de comunicación, es necesario dar mayor operatividad a la página web y diferentes medios de comunicación de la Alcaldía Municipal.



**LUZ DARYSILVA RUEDA**  
Asesor Control Interno

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3ª No. 3 – 40 Palacio Municipal – Telefax (097) 7258 910 código postal urbano 683521

[controlinterno@paramo-santander.gov.co](mailto:controlinterno@paramo-santander.gov.co)

Paramo – Santander