 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG - PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Emisión:	27/09/2019
		Código:	GD-INF-01
		Versión:	1.0
		Página:	1 de 1
	SIPG – INFORMES	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño


INFORME PQRS

VIGENCIA FISCAL:

SEGUNDO SEMESTRE 2019

ASESOR CONTROL INTERNO

PARAMO, DICIEMBRE 30 DE 2019.


 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG - PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Emisión:	27/09/2019
		Código:	GD-INF-01
		Versión:	1.0
		Página:	2 de 1
	SIPG – INFORMES	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

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 segundo semestre de la vigencia 2019, 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.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG - PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Emisión:	27/09/2019
	SIPG – INFORMES	Código:	GD-INF-01
		Versión:	1.0
		Página:	3 de 1
Aprobado por:		Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

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).

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO		SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG - PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		Emisión:	27/09/2019
			Código:	GD-INF-01
	SIPG – INFORMES		Versión:	1.0
			Página:	4 de 1
Aprobado por:			Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

- Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas en la Administración Municipal de Paramo, durante el segundo semestre de la vigencia 2019, 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 segundo semestre de la vigencia 2019, 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.

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG - PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Emisión:	27/09/2019
		Código:	GD-INF-01
		Versión:	1.0
		Página:	5 de 1
	SIPG – INFORMES	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

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.

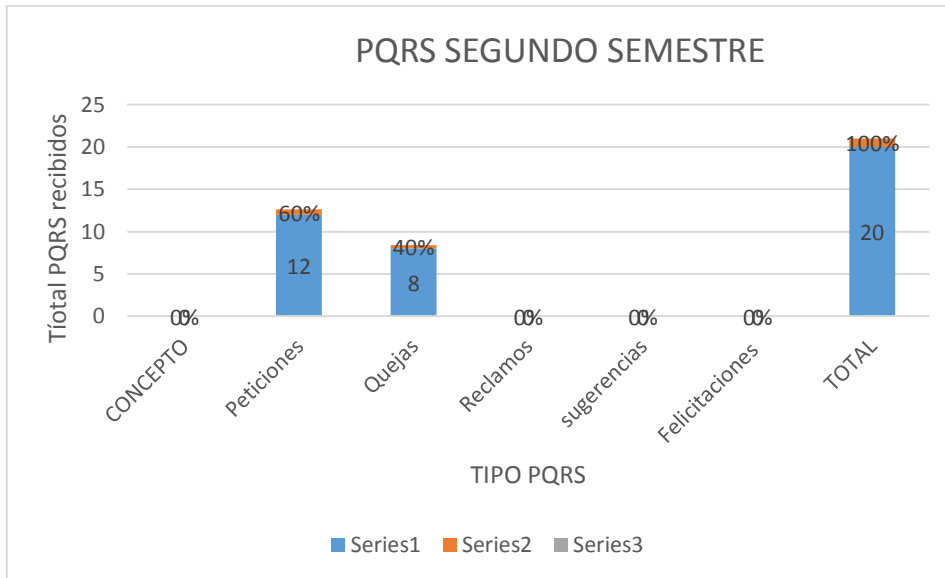
5. DESARROLLO DEL INFORME

Peticiones recibidas según su naturaleza

CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS	PORCENTAJE
Peticiones	12	60%
Quejas	8	40%
Reclamos	0	0%
sugerencias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	20	100%

FUENTE: TICS, BUZON DE SUGERENCIAS Y VENTANILLA UNICA

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG - PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Emisión:	27/09/2019
		Código:	GD-INF-01
		Versión:	1.0
		Página:	6 de 1
	SIPG – INFORMES	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño




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

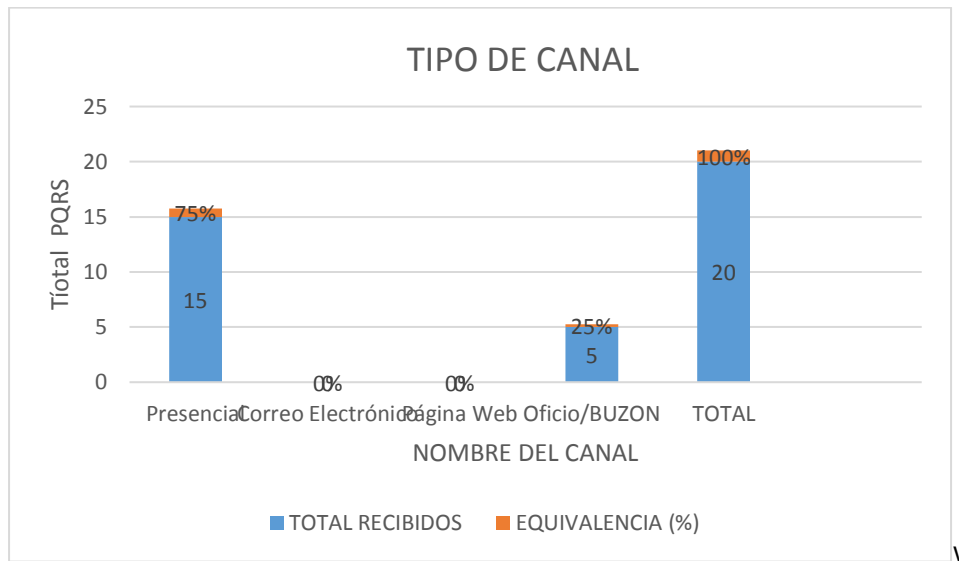
PQRS RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCION

PQRS	TOTAL RECIBIDOS	EQUIVALENCIA (%)
Presencial	15	75%
Correo Electrónico	0	0
Página Web	0	0
Oficio/ BUZON	5	25%
TOTAL	20	100%

FUENTE: TICS, BUZON DE SUGERENCIAS Y VENTANILLA UNICA

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO		SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG - PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		Emisión:	27/09/2019
			Código:	GD-INF-01
	SIPG – INFORMES		Versión:	1.0
			Página:	7 de 1
Aprobado por:			Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

Grafico




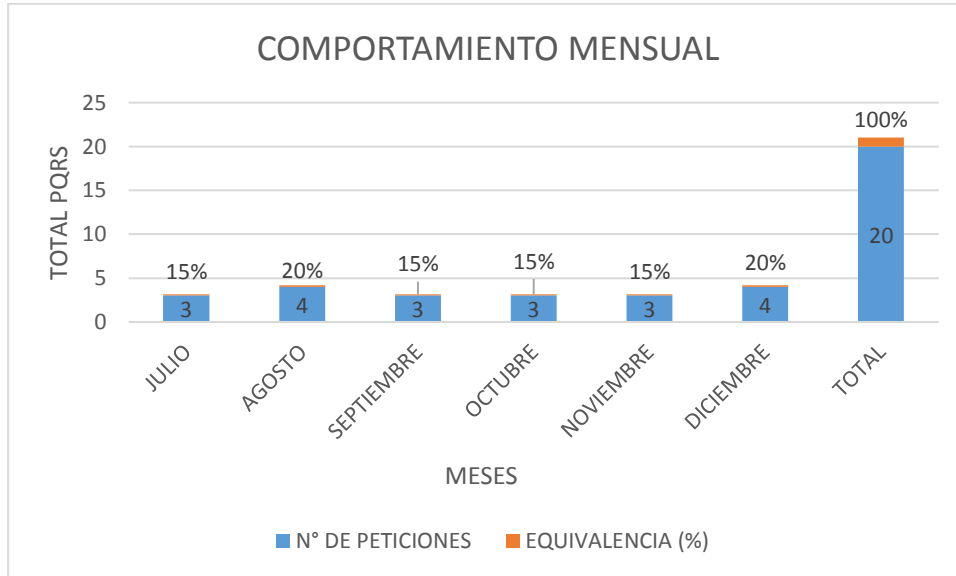
Como se evidencia en la gráfica anterior, para este semestre el canal de comunicación que más se uso fue la página web, lo que evidencia que hubo más promoción de este canal a los diferentes canales de recepción de la alcaldía de las PQRs para la comunidad.

PQRS RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

MES	N° DE PETICIONES	EQUIVALENCIA (%)
JULIO	3	15%
AGOSTO	4	20%
SEPTIEMBRE	3	15%
OCTUBRE	3	15%
NOVIEMBRE	3	15%
DICIEMBRE	4	20%
TOTAL	20	100%

FUENTE: TICS, BUZON DE SUGERENCIAS Y VENTANILLA UNICA

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG - PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Emisión:	27/09/2019
	SIPG – INFORMES	Código:	GD-INF-01
		Versión:	1.0
Página:		8 de 1	
		Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño



De acuerdo con el comportamiento mensual de las PQRs, podemos notar que es muy parejo de manera casi estandarizada en cada uno de ellas

6. CONCLUSIONES

Durante el segundo semestre se refleja un número total de PQRs de 20 recibidas a través de los diferentes medios de comunicación, siendo el más representativo el medio de oficio.


LUZ DARYSILVA RUEDA
 Asesor Control Interno