

## **INFORMES PQRSF**

La Ley 1474 de 2011, contempla en su Artículo 76, que: En 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.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página Web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

En tal sentido y en consonancia con lo arriba transcrito, la Administración Municipal de Santa Rosa de Osos, en su página web posee un link de donde el usuario podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

## **PROCEDIMIENTO PQRSF**

Las PQRSF, son las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades que el usuario hace a través de las redes sociales, página web de la Administración Municipal y de manera física radicada en la oficina de Gestión Documental del Municipio, y también a través del diligenciamiento de un formato, que posteriormente es depositado en los buzones de sugerencias ubicados en el tercer piso de la Terminal de Transportes, en la dependencia de la Secretaría de Transportes y Tránsito, pasillos de la Administración Municipal, Parque Educativo, Unidad Cultural, Edad Dorada, Casa de la Mujer y Personería Municipal.

Actualmente, en todas las dependencias de la Administración Municipal se dispone de unos formatos que sirven como herramientas en los que los usuarios registran su opinión, sus apreciaciones, solicitudes, reclamos, propuestas o comentarios que posteriormente permiten recaudar, analizar y evaluar el grado de aceptación de la

Ciudadanía del servicio prestado por los funcionarios, empleados y directivos de la Administración.

Seguidamente, se hace la recolección de la información semanalmente, se analiza y se sube al software de mejoramiso, donde se le da el debido proceso y se envía a cada dependencia las correspondientes, para que a su vez se informe cual es la respuesta que se le da a cada una de las PQRSF.

## **OBJETIVO**

Fomentar la participación ciudadana y el mejoramiento continuo organizacional. Recibir, tramitar y resolver de manera veraz y oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y a la vez las felicitaciones que los usuarios formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Administración Municipal, también canalizar cualquier información relacionada con la función que desempeña cada funcionario y el servicio que presta.

## **ANÁLISIS DE LOS FORMATOS DILIGENCIADOS Y RESPUESTAS A LOS USUARIOS.**

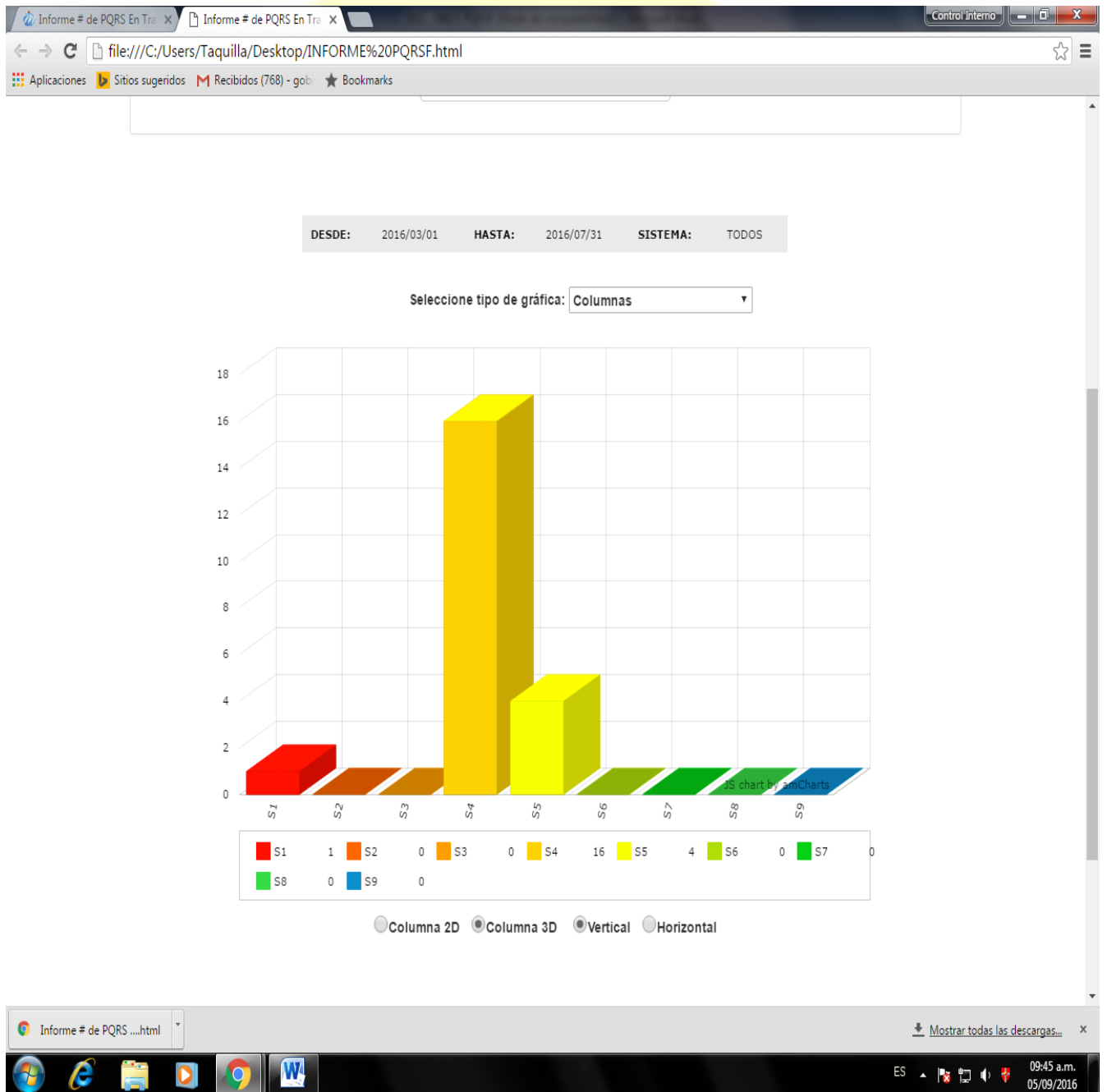
Además de las actas que se elaboran para registrar lo encontrado en cada período de revisión de los formatos diligenciados por los usuarios y depositados en el buzón, se está haciendo registro en el software de mejoramiso, que nos emite una cifra de estadísticas, datos arrojados cualitativamente y cuantitativa, facilitando así el análisis por parte de la dirección del Sistema y de los Procesos de Evaluación: Auditorías internas y análisis de mejoras.

Con la Recolección de estos formatos diligenciados durante el período comprendido entre marzo a julio de 2016, se puede concluir que la Administración Municipal en general a través de cada uno de sus funcionarios, en especial a los que más contacto tienen con el cliente externo, según los usuarios que nos visitan, presentan una buena atención, en lo que se refiere a la calidad, agilidad del servicio, al igual que el trato por parte del funcionario que le atiende. Este análisis obedece a la cantidad de encuestas encontradas y a la inclinación de la balanza por las consideraciones a favor: en el periodo En el siguiente cuadro podemos visualizar los ítems que nos permiten identificar el proceso que se ha dado en el período comprendido marzo y julio de 2016.

MES/CANTIDAD PQRS	PETICIONES		SOLICITUDES		QUEJAS		TOTAL MES
	RESPONDIDAS	EN TRAMITE DE RESPUESTA	RESPONDIDAS	EN TRAMITE DE RESPUESTA	RESPONDIDAS	EN TRAMITE DE RESPUESTA	
MARZO	21	2	40	7	6	2	78
ABRIL	12	6	35	60	2	3	118
MAYO	14	4	58	58	1	0	135
JUNIO	22	1	92	26	1	1	143
JULIO	23	1	74	22	2	0	122
							596

AÑO	PQRSF	CAUSA DE LAS QUEJAS	TRATAMIENTO O ACCIÓN CORRECTIVA.	EFICACIA
2016 Marzo y Julio	596	Las quejas hacen referencia al servicio de algunos funcionarios en cuanto al mal trato y el incumplimiento del servicio prestado por algunos servidores públicos.	<p>En la toma de acciones correctivas, se ha llevado a cabo un proceso que consta de tres partes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta al usuario por los medios masivos tales como o correos electrónicos, a llamadas o página web.</li> <li>2. Se le presenta un informe al señor Alcalde sobre lo encontrado.</li> <li>3. Se le da recomendaciones a los funcionarios sobre la necesidad de mejorar el trato a los clientes para que conlleve a una percepción</li> </ol>	Las últimas encuestas pueden reflejar los cambios positivos en la atención, la agilidad, calidad y el trato a los usuarios por parte de los funcionarios de la Administración Municipal.

			más positiva de la imagen de la Administración Municipal	
--	--	--	--	--



SERIE	NOMBRE	SERIE	NOMBRE	SERIE	NOMBRE	SERIE	NOMBRE
<b>S1</b>	PQRS-Consulta	<b>S2</b>	PQRS-Denuncias	<b>S3</b>	PQRS-Felicitación	<b>S4</b>	PQRS-Petición
<b>S5</b>	PQRS-Quejas	<b>S6</b>	PQRS-Reclamos	<b>S7</b>	PQRS-Solicitudes	<b>S8</b>	PQRS-Sugerencia
<b>S9</b>	PQRS-Tutelas						



*El camino hacia la competitividad*