



DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
ALCALDIA CARMEN DE APICALA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

(Enero a Junio 2019)

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entienden como una herramienta para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ALCALDIA CARMEN DE APICALA -TOLIMA. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la ALCALDIA CARMEN DE APICALA -TOLIMA.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: “En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

De igual manera, lo reglado en la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76 que formula la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del presente informe.

ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas y Reclamos tramitadas en EL PRIMER SEMESTRE DE 2019, teniendo en cuenta lo establecido en el manual de procedimientos del ALCALDIA CARMEN DE APICALA -TOLIMA y el marco legal vigente.

CONTEXTUALIZACIÓN

LA ALCALDIA CARMEN DE APICALA -TOLIMA, No cuenta con buzones para recepcionar las quejas, sugerencias y reclamos

Se está implementado a través de la página web del ALCALDIA CARMEN DE APICALA -TOLIMA. un link, con el fin de que la comunidad pueda presentar sugerencias, peticiones y reclamos de manera electrónica y oportuna.

ALCALDIA CARMEN DE APICALA -TOLIMA. No cuenta con un Comité de Peticiones, Quejas y Reclamos, activo, pues no se ha reunido con una periodicidad, para tratar los diferentes temas y dar respuesta a las PQR, presentadas por la comunidad.





DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
ALCALDIA CARMEN DE APICALA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ANALISIS DE LA INFORMACION

El Jefe de la Oficina de Control Interno de la ALCALDIA, realizó revisión al proceso de quejas y reclamos desarrollados en el primer semestre de la vigencia 2019, se han realizado recomendaciones para mejorar, pero los funcionarios son apáticos a aplicar la reglamentación y llevan archivos sin tenerla en cuenta. Para el mes de Agosto – 2019, se tiene programado cargar en la página web de la ALCALDIA la matriz de cumplimiento a voces de la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto 3564 de 2015.

Cada una de las Secretarías y dependencias de la Administración Municipal, presentaron el correspondiente informe de PQRS que se detalla a continuación:

Secretaría o Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Gobierno	NO PRESENTO					
Comisaría	48	48	48	33	38	41
Inspección de Policía	143	125	105	95	89	
UMATA	NO PRESENTO					
Planeación	19	13	35	15	22	19
Salud						
Hacienda	18	17	21	9	14	9
Desarrollo y bienestar social	4	5	1	2	1	1

Como se ve, NO EXISTE UNA VERNTANILLA UNIOCA, cada dependencia maneja a su arbitrio las PQRS, por ello es, muy difícil verificarse que las contestaciones a los usuarios se hicieron de manera oportuna y por el medio de notificación disponible.

ENCUESTAS DE SATISFACCION

La Alcaldía de Carmen de Apicalá, no realiza encuestas de satisfacción a los usuarios.

por las anteriores razones se cuelga en la página web hasta esta fecha el primer informe semestral de 2019 de PQRS, de acuerdo a lo ordenado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

RECOMENDACIONES





DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
ALCALDIA CARMEN DE APICALA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Establecer la ventanilla única.

Dar continuidad al comité de PQRS y presentar los avances al comité Coordinador de Gestión y Desempeño.

Crear buzones de PQRS en las diferentes dependencias.

JOSE VICENTE MONTAÑA BOCANEGRA

Jefe Oficina de Control Interno

