



DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
ALCALDIA CARMEN DE APICALA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

(julio a diciembre 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 SEGUNDO 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 y hasta el día de hoy, no se ha utilizado.

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

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 segundo de la vigencia 2019, se





DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
ALCALDIA CARMEN DE APICALA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



han realizado recomendaciones para mejorar, pero los funcionarios son apáticos a aplicar la reglamentación y llevan archivos sin tenerla en cuenta.

Cada una de las Secretarías y dependencias de la Administración Municipal, presentaron el correspondiente informe de PQRS de los meses Julio a Noviembre de 2019, que se detalla a continuación:

Secretaría o Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	dic
Gobierno	N P					
Comisaría	64	44	47	69	N P	
Inspección de Policía	105	73	142	144	87	
UMATA	N P					
Planeación	N P					
Salud	N P	6	4	N P	N.P	
Hacienda	17	11	13	3	0	
Desarrollo y bienestar social	N P					

N P = NO PRESENTARON

Al no existir VERNTANILLA UNICA, cada dependencia maneja a su arbitrio las PQRS, como se ve, no se molestan en enlistar dichas peticiones, no existe una persona en cada dependencia que responda por las mismas, por ello es, muy difícil verificar 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.

Este informe se sube a la página web, de acuerdo a lo ordenado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

RECOMENDACIONES

Las mismas del primer informe

JOSE VICENTE MONTAÑA BOCANEGRA

Jefe Oficina de Control Interno

