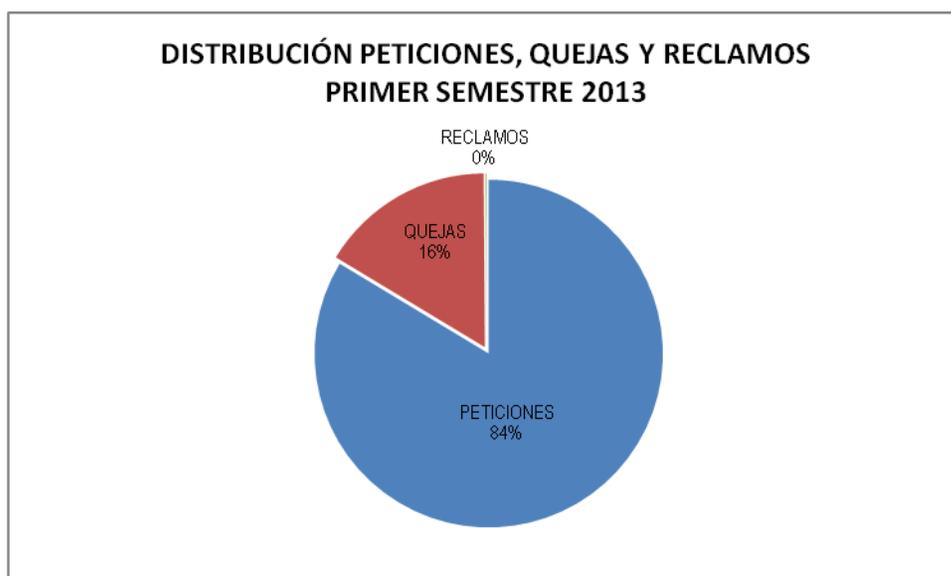
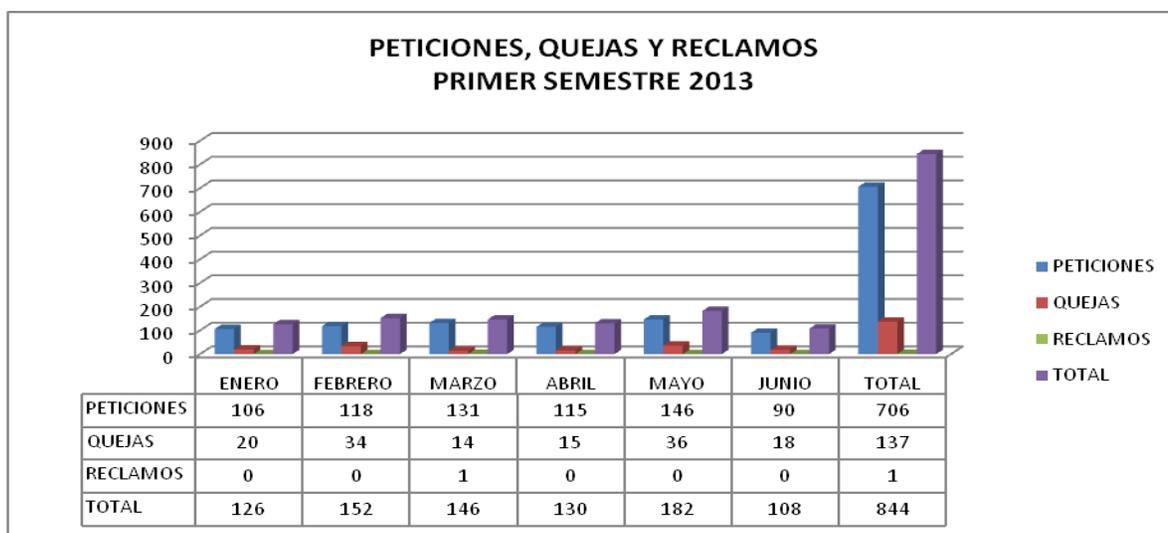


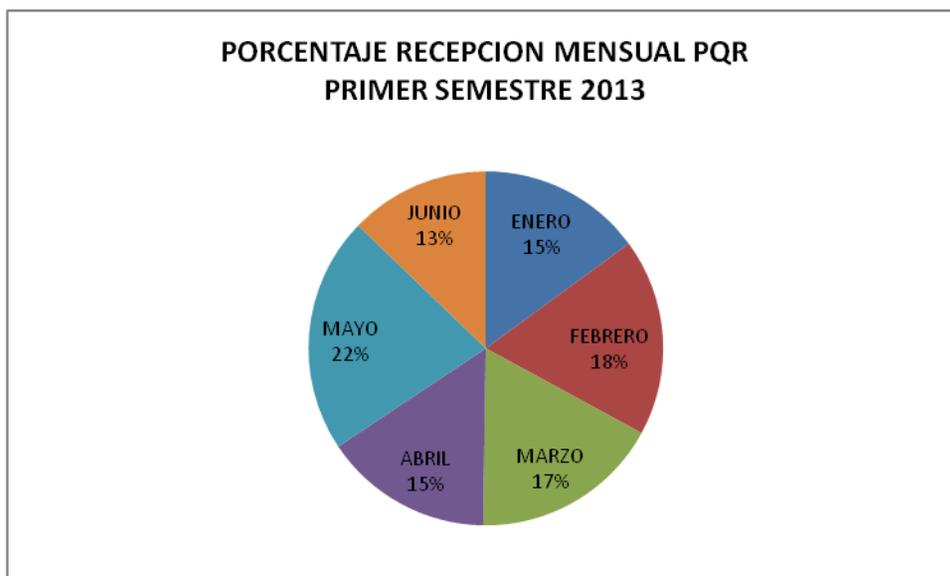
**INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
PRIMER SEMESTRE DE 2013**

Atentamente presento el informe consolidado de las Peticiones, quejas y reclamos del primer semestre de 2013, de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.

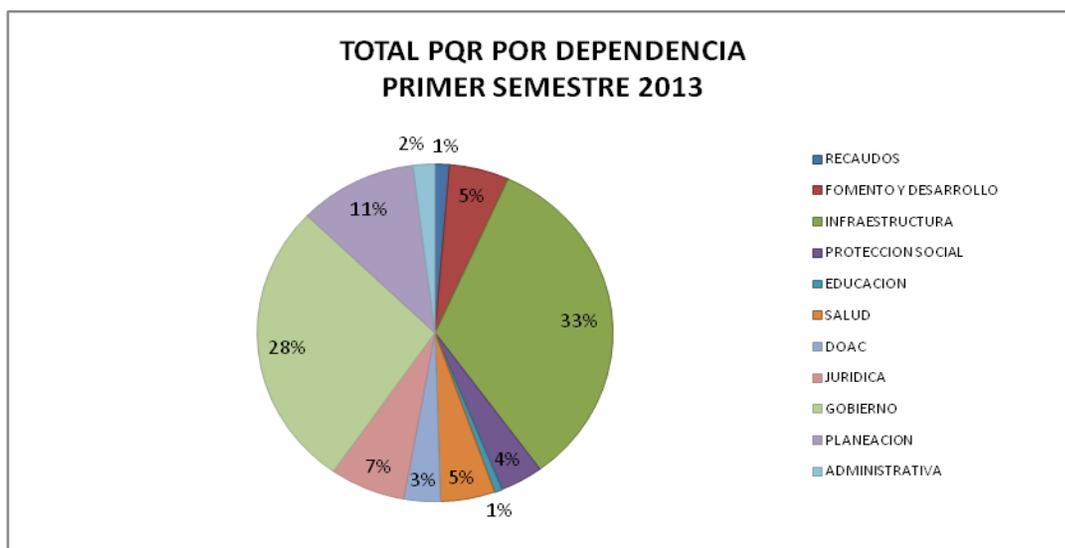
Inicialmente tenemos que para el periodo mencionado, la Alcaldía recibió a nivel general, 851 peticiones, quejas y reclamos, continuando como mecanismo más utilizado por los ciudadanos las peticiones, con 83% de participación a través del semestre, frente a un 16% de quejas y un 1% de reclamos.



Adicionalmente, es de anotar que de enero hasta abril el flujo de PQR es estable, aumentado en el mes de mayo que se presenta como el de mayor recepción de PQR, con un 21% de participación en el total del semestre y disminuyendo de forma notoria para el mes de junio.

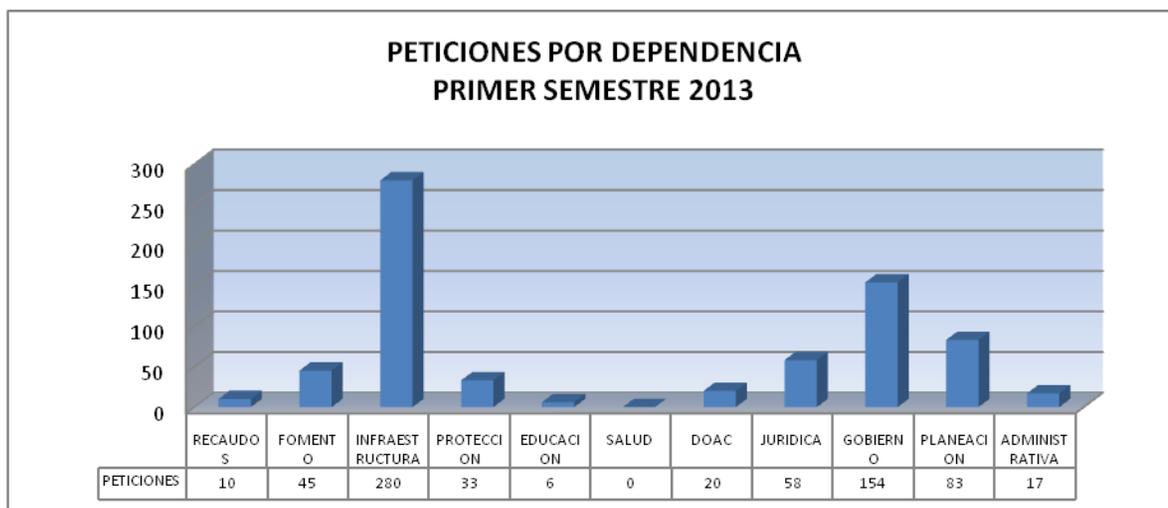


El total de las peticiones, quejas y reclamos se encuentran asignadas a las diferentes dependencias de la Administración Municipal. Con base en el informe de seguimiento mensual, proporcionado por cada dependencia, encontramos que las mayores participaciones son de la Secretaría de Infraestructura con el 34% y la Secretaría de Gobierno con el 27%, según puede verse en la gráfica adjunta.

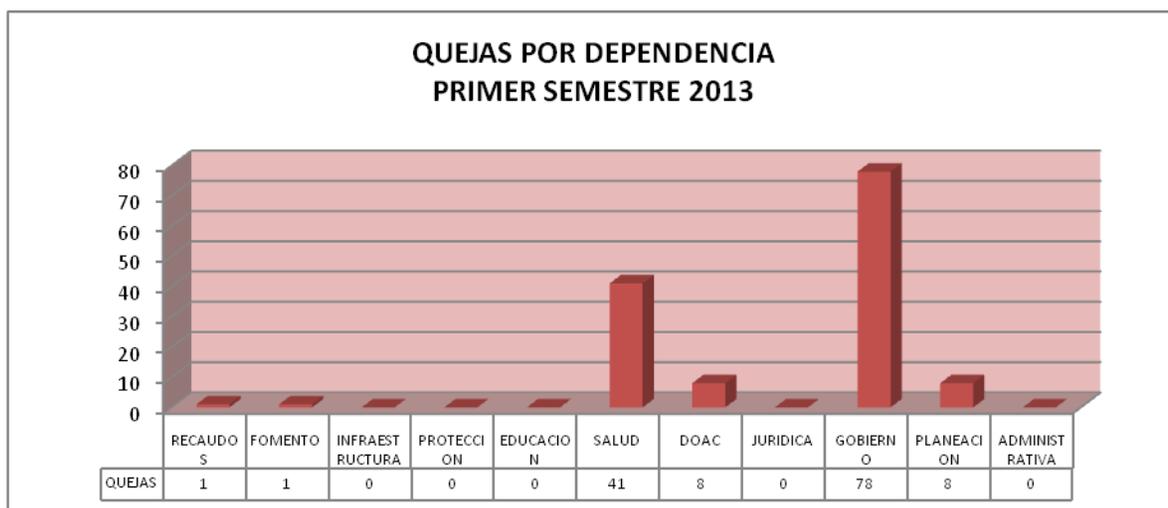


En la Secretaría de Infraestructura las PQR más recurrentes tienen relación con arreglos, pavimentación y adecuación de vías, aguas lluvias, asistencia a espacios deportivos, entre otras. En cuanto a la Secretaría de Gobierno, atiende principalmente peticiones relacionadas con ocupación de espacio público, contaminación visual o auditiva.

Discriminando por tipo de PQR, tenemos que el mayor número de peticiones se recibieron en la Secretaría de Infraestructura, seguida en su orden por Secretaría de Gobierno y Planeación.



En cuanto a las quejas, el mayor número, 78, fue recibido por la Secretaría de Gobierno, en relación con los mismos temas de ocupación de espacio público y contaminación visual o auditiva. En segundo lugar se encuentra la Secretaría de Salud, con 41 quejas en el semestre, relacionadas especialmente con incumplimiento de la Resolución 3047 de 2008 de Minsalud.



En cuanto a los reclamos, solo se recibió 1 durante el semestre, dirigido a la Secretaría de Salud, relacionado con incumplimiento de la Resolución 3047 de 2008 de Minsalud.



La presentación de PQR continúa haciéndose principalmente por medio escrito físico, y de forma verbal, a pesar de que ya existen los canales electrónicos para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de atención al ciudadano. En este sentido es necesario fomentar el uso de estos canales.

Cordialmente,

ALBEIRO HUMBERTO SANCHEZ MEDINA
Asesor de Despacho con funciones de Control Interno