

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2012

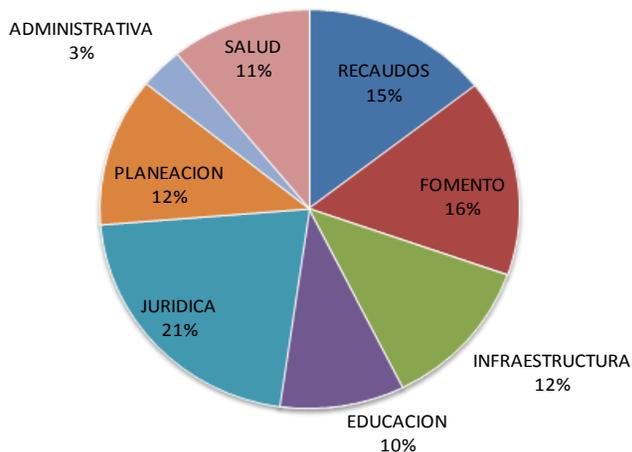
Teniendo en cuenta el asunto de la referencia comedidamente me permito presentar el informe consolidado de las Peticiones, quejas y reclamos del segundo semestre de 2012, de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.

Inicialmente tenemos que para el periodo rendido, a nivel general la Alcaldía recibió 415 peticiones, quejas y reclamos, siendo nuevamente las peticiones el mecanismo mas utilizado por los ciudadanos con 61% de participación en todo el semestre, además se presenta el mes de julio como el de mayor recepción de PQR, con un 29% de participación en el total del semestre.



El total de las peticiones, quejas y reclamos se encuentran discriminadas y asignadas a las diferentes dependencias de la Administración Municipal, como lo muestra a continuación la grafica, basada en los informes de seguimiento mensual, proporcionado por cada una de estas.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2012



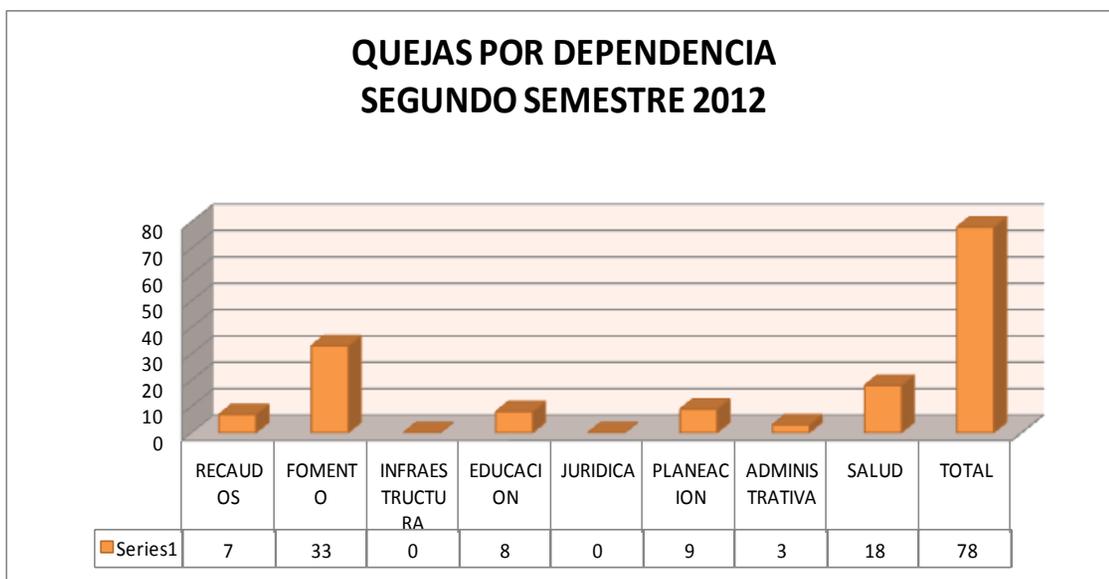
Así las cosas se presenta una participación mayoritaria en las dependencias de jurídica, recaudos y fomento, teniendo en cuenta que estas mantienen un contacto directo con los ciudadanos.

Para el caso del área de jurídica, se debe tener en cuenta que la mayoría de peticiones se hacen por requerimientos de información, lo que hace que se eleve el porcentaje de participación.

Respecto a las peticiones recibidas (255) tenemos que el área Jurídica es la que mas accionan los ciudadanos con una participación del 35%, seguido de Infraestructura con 20%, tal como se ilustra a continuación:



En la caso de la secretaria de infraestructura, las peticiones más recurrentes son las relacionadas con arreglos, pavimentación y adecuación de vías, aguas lluvias, asistencia a espacios deportivos, entre otras.

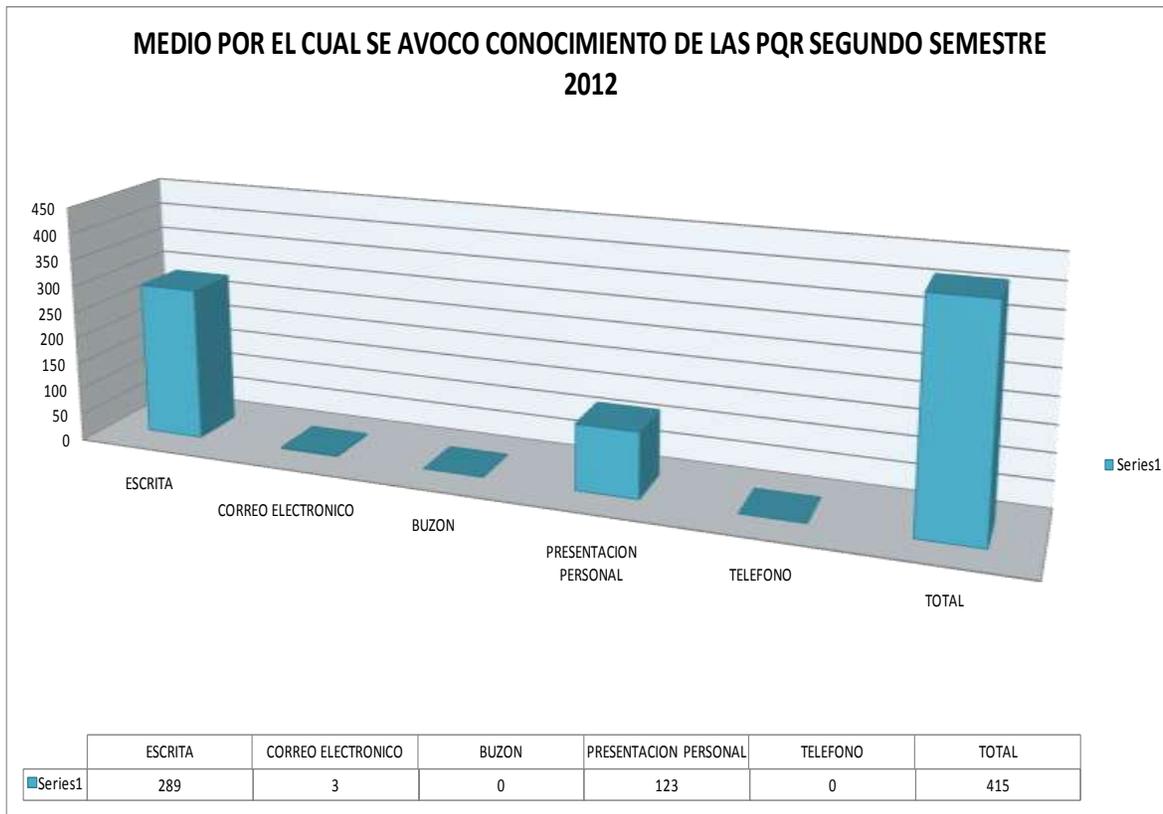


Respecto a las quejas (78) la Secretaria de fomento tiene la mayor participación en el total del segundo semestre de 2012, con un 42%, seguido de la Secretaria de Salud con un 23% de participación total, como muestra la anterior grafica.

En cuanto a los reclamos (82) el área de recaudos le corresponde atender y resolver el 62% de los mismos, seguido se encuentra secretaria de Fomento con un 27% de participación total de reclamos recibidos en el segundo semestre de 2012.



En primer lugar los reclamos para el área de recaudos en su mayoría tienen relación con avalúos, entrega de recibos, alza en los intereses cobrados, entre otros, y en secretaria de fomento se presentan la mayoría de reclamaciones por arreglo o poda de árboles, embellecimiento de parques, entre otros.



El mecanismo más empleado para dirigirse a la administración es el escrito, el cual representa el 69,6% del total de peticiones, quejas y reclamos presentados durante el segundo semestre de 2012, seguido tenemos la presentación personal con una participación de 29,6% del total de las solicitudes (415).

Como se puede apreciar aún persiste la cultura de dirigirse a la administración Municipal en forma verbal y la escrita, en tal sentido, se hace necesario agilizar la adopción de la estrategia para la atención al ciudadano consagrada en la ley 1474 de 2011 y fomentar la cultura del uso de los medios electrónicos con el fin de facilitarle a los usuarios el acceso a los servicios que presta el Municipio.

Cordialmente,

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