

1001.28.03-56

Acacias, 3 de agosto de 2012

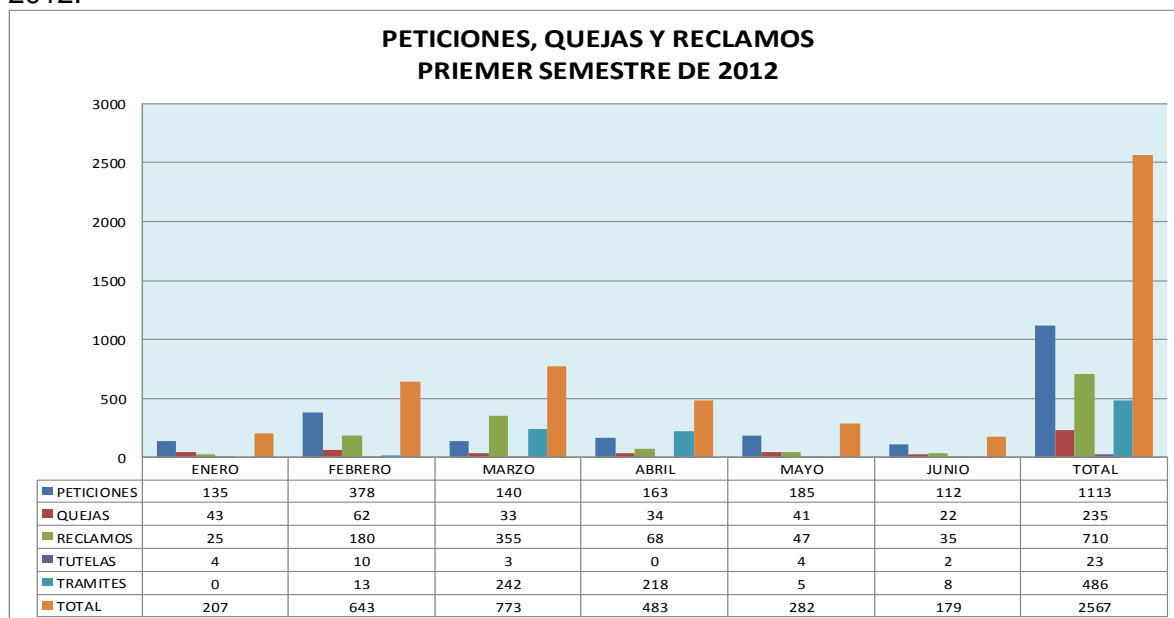
Doctor
ARCENIO VARGAS ALVAREZ
Alcalde
Municipio de Acacias

Asunto: Informe PQR

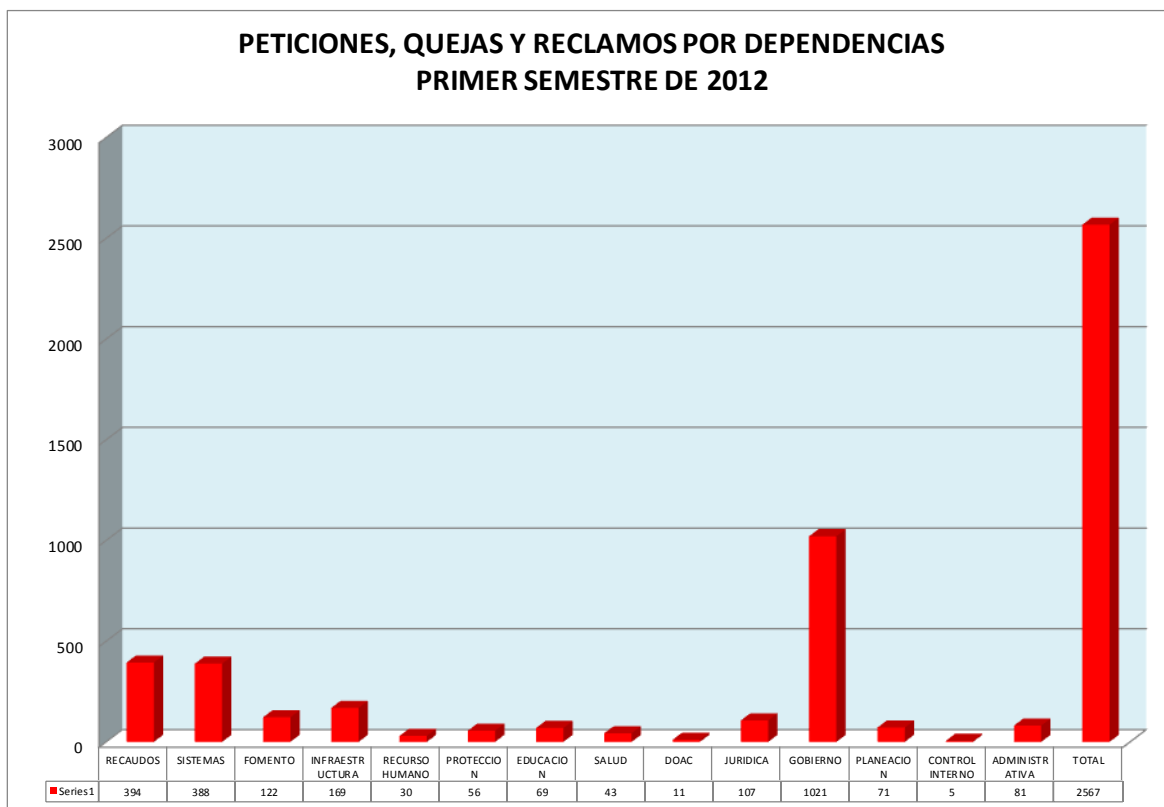
Respetado Doctor:

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

Así las cosas, tenemos que durante el período rendido, la alcaldía recibió un total de 2.567 peticiones, quejas y reclamos siendo las peticiones el mecanismo mas empleado por los ciudadanos con 43%, así mismo, se puede visualizar que en el mes de marzo fue el periodo de mayor recepción de PQR, con el 30%, lo anterior, debido al inicio de las obligaciones tributarias como el predial e industria y comercio, que comenzó a ser facturado a partir del 25 de enero, siendo su período mas congestionado a mediados del mes de febrero y cuyos efectos de reclamos se vienen a presentar en el mes de marzo de 2012.

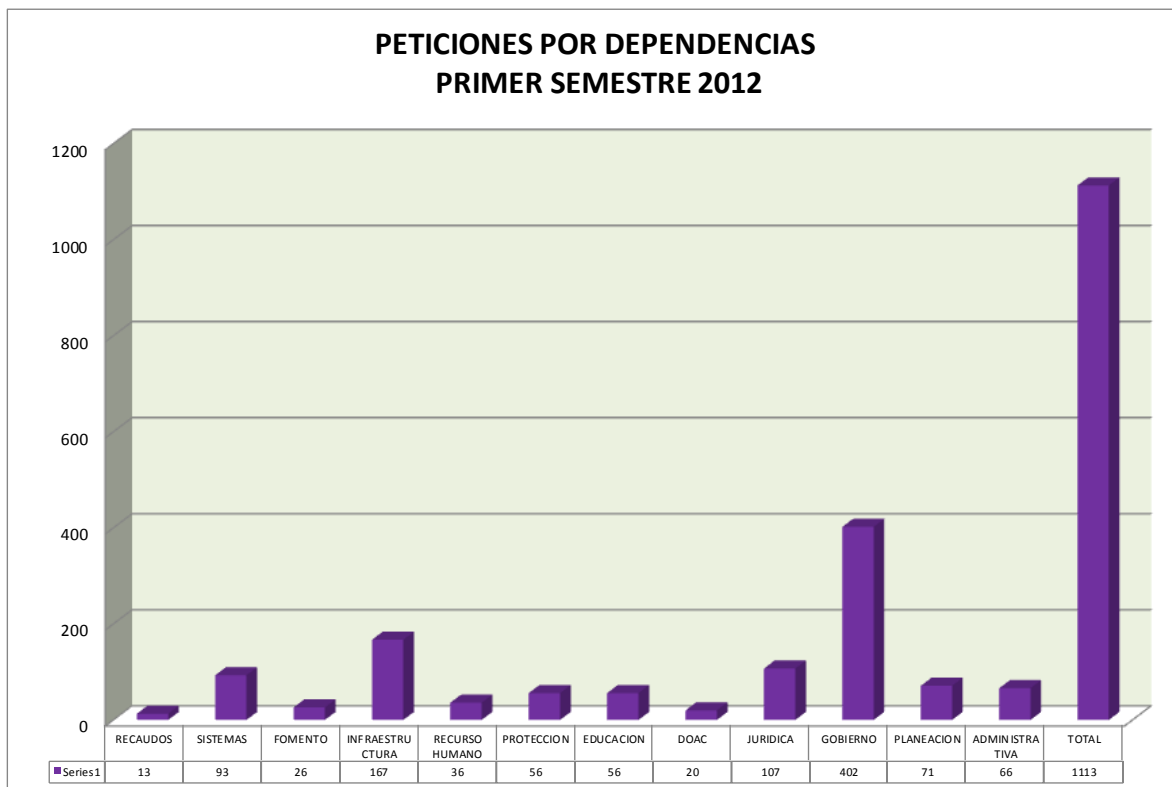


Del Universo de la Peticiones, Quejas y Reclamos, estas fueron asignadas de acuerdo a la competencia funcional de las diferentes dependencias de la administración central así:



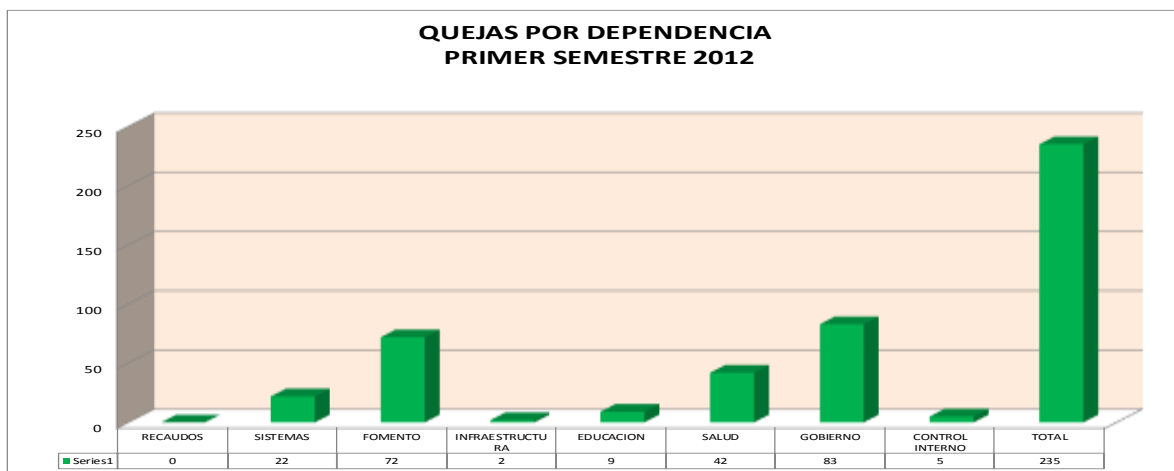
De acuerdo al comportamiento de las PQR, es entendible que las dependencias de Gobierno, Recaudo y Sistemas sean las más accionadas debido a las funciones que cumplen respecto al contacto directo con los ciudadanos. Para el caso de la Oficina de Sistemas, a pesar de ser una dependencia técnica de soporte administrativo, también tiene la función de consultar, realizar o autorizar las modificaciones o actualización de los datos de los usuarios, es por ello que le llegan tantos requerimientos.

En cuanto a las Peticiones recibidas (1.113) encontramos que la Secretaría de Gobierno es la que mas accionan los ciudadanos con una participación del 36%, seguido de infraestructura con un 15% tal como se ilustra a continuación:



Las peticiones mas recurrentes en Gobierno son las que tienen que ver con permisos o autorizaciones, entre tanto las de Infraestructura se refieren a la asistencia técnica y visitas de inspección.

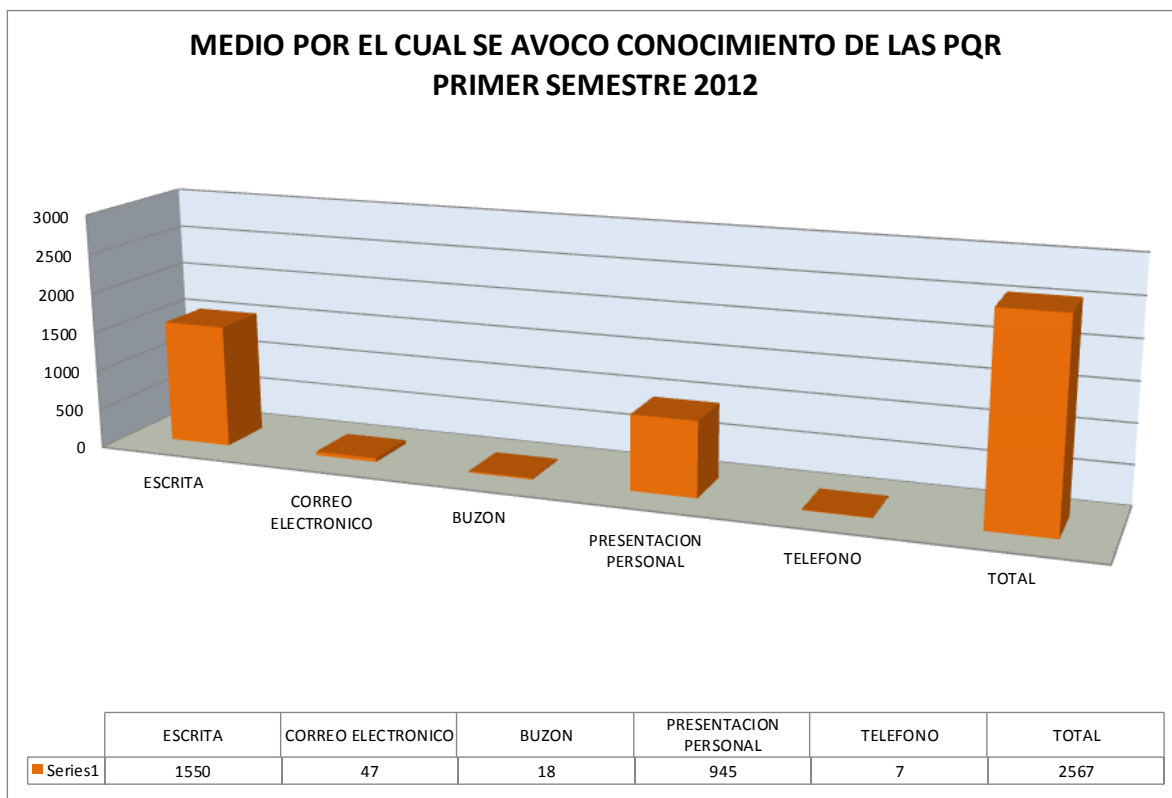
Respecto a las Quejas (235), Secretaria de Gobierno es la que tiene mayor participación, atendiendo el 35% de las mismas. El concepto por el cual mas se quejan los usuarios es por la ocupación del Espacio Público.



En cuanto a los reclamos (589), El área de Sistemas le corresponde atender y resolver el 48% de los mismos, seguido de recaudos con un 45%, siendo lo mas recurrente, la verificación de la inclusión de las novedades en las resoluciones de catastro, y lo relacionado con las tarifas y valores a pagar por concepto de los impuestos predial, alumbrado publico e industria y comercio.



El mecanismo mas empleado para dirigirse a la administración es el escrito, el cual representa el 60%, seguido de la presentación personal que representa el 37% de total de solicitudes recibidas (2567).



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