

**Oficina de Atención al Usuario.
Alcaldía Municipal de Tauramena Casanare.**

Informe de PQRSF

Zoraida Perilla Vallejo. Profesional Universitario

**MAYO DE
2015**

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD										CÓDIGO: FS114-02-I	
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA										FECHA: 15/08/2013	
	CARTA										VIGENCIA: 2013	V-02

Tauramena Junio 02 de 2015

Doctor
ALEXANDER CONTRERAS CARDENAS
 Alcalde Municipal

Ref; Informe de PQRSF MAYO de 2015.

Cordial saludo:


Estoy enviando a su Despacho el Informe consolidado de PQRSF de Mayo de 2015, en los siguientes términos, con el objeto de que sea conocido y analizado por su Despacho y para tomar las decisiones pertinentes.

Para el presente mes de Mayo de 2015 presento el informe detallado así:

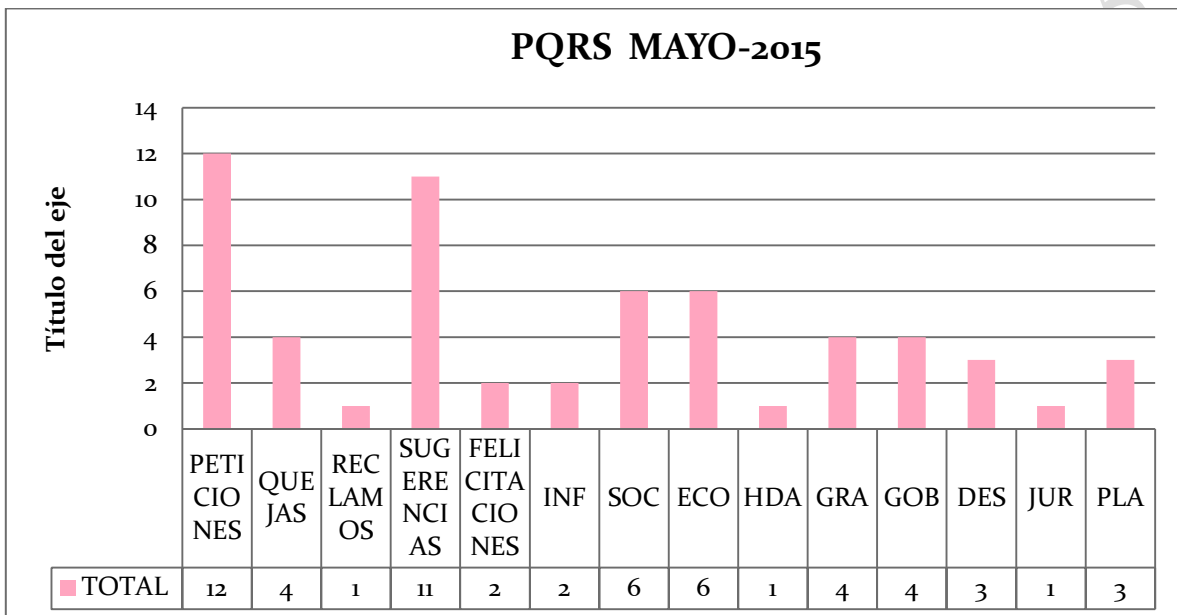
MAYO PQRSF 2015

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	INF	SOC	ECO	HDA	GRA	GOB	DES	JUR	PLA	PERSONAL	ANONIMA	PAGINA WEB
MAYO	12	4	1	11	2	2	6	6	1	4	4	3	1	3	13	13	4
TOTAL	12	4	1	11	2	2	6	6	1	4	4	3	1	3	13	13	4

Para el Mes de Mayo de 2015, las doce peticiones, representan el 40%, las cuatro quejas el 13%, un reclamo el 3%, once sugerencias el 37% y dos felicitaciones el 7% de las PQRSF recibidas; situación con la que se evidencia el inicio de una

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CÓDIGO: FS114-02-I	
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 15/08/2013	
	CARTA	VIGENCIA: 2013	V-02

etapa en la que los usuarios nos demuestran su recuperación de confianza en el quehacer administrativo, presentan sus PQR, hacen sugerencias y felicitan a la Administración Municipal por sus logros en la ejecución de programas que implican inversión social para los habitantes de Tauramena.



La gráfica para este mes nos evidencia el direccionamiento para su gestión así:

A Desarrollo Social el 20%: 4 peticiones, 1 Sugerencia y 1 Queja

A Desarrollo Económico el 20%: 3 peticiones, 2 quejas y 1 sugerencia

A Secretaría General el 13%; 2 Peticiones, 1 sugerencias, 1 quejas.

A Gobierno el 13%: 3 sugerencias y 1 petición.

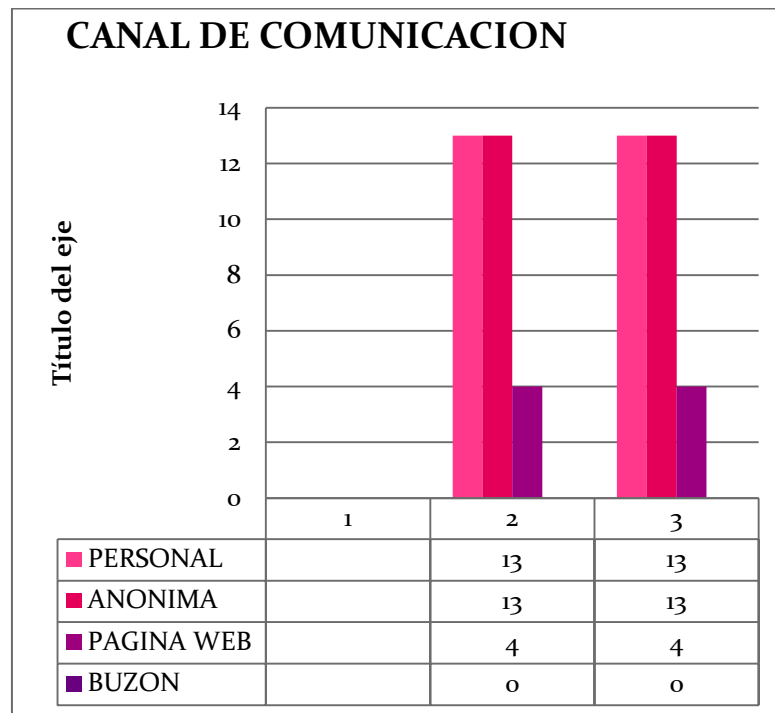
A Planeación el 10%; 1 sugerencia, 1 petición y 1 reclamo.

A Hacienda Municipal el 3%; 1 sugerencia.

A Infraestructura el 8%: 1 sugerencia y 1 petición.

A Jurídica el 3%; 1 sugerencia.

Al Despacho del Señor Alcalde el 10%: 1 sugerencia y 2 Felicidades.



Revisado el tipo de canal de comunicación usado por los usuarios, encontramos que sigue predominando el medio personal, seguido de anónimo y el Canal electrónico de la página Web. En términos porcentuales el comportamiento se traduce así:

- ✓ Personal el 43%.
- ✓ Anónima el 43%
- ✓ Página Web el 14%.

Lo que se prevé, es que con la labor que se viene adelantando y la gestión de todos los líderes y operadores de procesos, se siga ganando la confianza y credibilidad de los ciudadanos y éstos ya no quieran ser ANONIMOS sino tener su identidad y ser un usuario que recibe respuestas a él direccionadas y no publicadas solamente en cartelera de la oficina de atención al usuario.

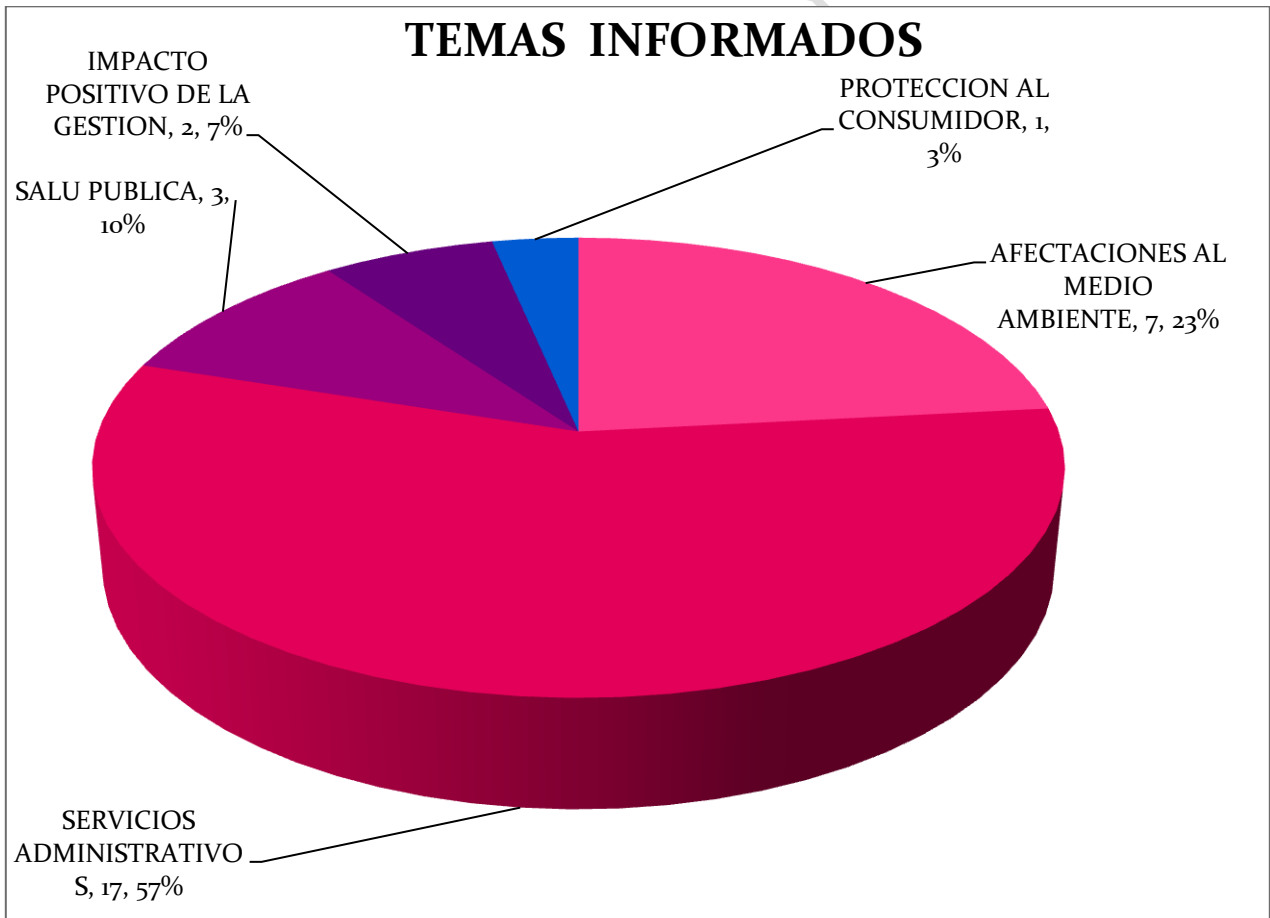
Culminado el mes, el estado de las PQRSF se encuentra así:


- ❖ Resueltas: 23 que representan el 77%
- ❖ Sin resolver en tiempo de oportunidad para hacerlo: 4 que representan el 13%.
- ❖ Respondidas y en seguimiento: 03 que representa el 10%

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CÓDIGO: FS14-02-I	
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 15/08/2013	
	CARTA	VIGENCIA: 2013	V-02

Lo anterior demuestra compromiso de las diferentes dependencias para atender en tiempo oportuno las PQRSF direccionadas a sus Despachos; no obstante esta oficina, dando cumplimiento a lo establecido en la política de atención al ciudadano, hace seguimiento a la oportuna respuesta a las PQRSF de los ciudadanos y a los compromisos que se establezcan en la respuesta dada a cada uno de ellos.

En el mes de mayo al analizar del tema de preocupación que le asiste a la comunidad, que toma alguna de las múltiples alternativas de comunicación que ofrece la Administración Municipal, se puede concluir que:



 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CÓDIGO: FS114-02-I	
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 15/08/2013	
	CARTA	VIGENCIA: 2013	V-02

- Para el tema de afectaciones al medio ambiente que ha recibimos una queja y seis peticiones que en términos porcentuales representa el 23%.


Como en los meses anteriores el tema medioambiental es de preocupación para los usuarios, teniendo en cuenta que generalmente las afectaciones negativas al medio ambiente, producen afectaciones negativas en la salud de las personas.

- Situaciones sobre el quehacer administrativo y la prestación de servicios se recibieron dos quejas, tres peticiones, once sugerencias y un reclamo, lo que representa el 57%

Teniendo en cuenta que el más alto porcentaje, se presenta sobre el quehacer administrativo y la prestación de servicios, nos evidencia que desde todos los procesos debemos aumentar nuestros esfuerzos por un mejor servicio. Para el presente mes se recibió queja sobre la prestación de los servicios por parte de una oficina de lo cual ya se ocupa el líder del proceso de Gestión de Talento Humano; pero también se recibió petición de funcionarios que solicitan apoyo por parte de la Administración para evitar malos tratos y falta de respeto por parte de un usuario, de ahí la importancia de la publicación y difusión de la carta de trato digno al ciudadano, pues en ella se publican sus derechos, pero también se les recuerda a los usuarios sus obligaciones, sobre todo del trato respetuoso para con los servidores públicos

Las sugerencias que los usuarios nos hacen llegar son valiosas:

- ✚ Nos invitan a que a través del control de la prestación de los servicios en cada una de las oficinas, se evite la pérdida de tiempo de los usuarios.
 - ✚ Nos instan al uso de herramientas tecnológicas para la prestación de los servicios.
 - ✚ Nos recuerdan la importancia de cumplir con el horario de trabajo, pues ellos los usuario quieren que los proveamos de un servicio rápido y oportuno.
 - ✚ Consideran la reorganización o adecuación de espacios en algunas oficinas para obtener áreas más adecuadas.
 - ✚ Solicitan que algunos servidores públicos mejoren su cortesía y amabilidad, pues como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras, no pelea con nadie.
 - ✚ Requieren disposición de ayuda frente al logro de información con una buena comunicación con las otras dependencias, esto mejorará el proceso comunicativo y creará ambiente de confianza.
- Salud Pública, se recibieron tres peticiones, que representan el 10%

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CÓDIGO: FS14-02-I	
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 15/08/2013	
	CARTA	VIGENCIA: 2013	V-02

De las tres peticiones que se recibieron en la SAC, podemos concluir que la comunidad solicita hacer valer los derechos que tienen como usuarios y presenta su inconformidad sobre las fallas en la prestación del servicio de salud en las empresas prestadoras del servicio.


- Impacto positivo en la comunidad de la ejecución de proyectos de inversión social, dos Felicitaciones que representan el 7%

Con beneplácito se han recibido dos felicitaciones muy representativas por parte de líderes de la comunidad que valoran y exaltan la gestión de la Administración Municipal por la ejecución de proyectos que traen como resultado mejora en la calidad de vida de la población.

- Protección al Consumidor, una petición que representa el 3%.
La comunidad acude a la oficina de Protección al Consumidor, a solicitar el restablecimiento de sus derechos y las garantías que tienen como consumidores, confiados en la labor conciliadora de esta oficina.

La oficina de Atención al Usuario, hace especial énfasis, en el hecho de que debemos seguir avanzando en el camino emprendido para dar respuestas oportunas, precisas y articuladas, pues el aumento de las PQRSF respecto del año anterior, no indica que la gestión esté siendo menos efectiva, sino que estamos ganando la confianza y la credibilidad de los usuarios para con la Administración Municipal; inclusive el número de sugerencias recibidas muestra que se reciben recomendaciones de los ciudadanos dirigidas a que se presten mejores servicios y se siga en la efectiva racionalización de los recursos disponibles y se nos felicite e incentive a continuar con una efectiva gestión pública. Por lo anterior para continuar en la labor de socialización de los servicios, se ha dispuesto en cartelera información pública como lista de teléfonos y extensiones, listado de trámites aprobados, propósito de la oficina, informe de la rendición de cuentas; igualmente y en aras de la divulgación del informe mensual de PQRSF se publicará en la página Web del Municipio.

Desde la oficina de Atención al Usuario y con el apoyo de la Alta dirección, se han dispuesto suficientes canales para interactuar con los ciudadanos y garantizar el acceso real y efectivo de los ciudadanos con el apoyo de los tres puntos de recepción de PQRSF, Medio Ambiente en la Secretaría de Desarrollo Económico, Protección al Consumidor en la Secretaría de Gobierno y Servicios de Atención a la Comunidad en Salud SAC de la Secretaría de Desarrollo Social lo

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CÓDIGO: FSI14-02-I	
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 15/08/2013	
	CARTA	VIGENCIA: 2013	V-02

que se convierte en una facilidad para que el usuario nos haga saber sus opiniones.

Para la atención de las personas que tienen algún tipo de discapacidad, he dado inicio a un curso de Interacción con Personas con Discapacidad en Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, y de esta manera fortalecer las competencias que requiero para prestar un mejor servicio; también he venido adelantando comunicaciones con el INSOR Instituto Nacional de Sordos, para adquirir competencias en Lenguaje de Señas; Se adelantó comunicación al Departamento Nacional de Planeación y desde el programa nacional de Servicio al Ciudadano, me relacionaron con la Asesora de este programa para coordinar los requerimientos y condiciones necesarios para considerar el Municipio de Tauramena dentro del programa de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano para el año 2016.

Finalmente y de acuerdo a las conclusiones del Primer Comité de PQRSF realizado el pasado 14 de mayo de 2015, le informo que fueron enviadas a los líderes y operadores de proceso las comunicaciones emitidas con el propósito de prevenir el impacto de eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos requeridos para el logro de los objetivos de la entidad y la entrega de productos y servicios. Igualmente de acuerdo a su proposición de que se socialice el informe mensual de PQRSF a los líderes de proceso y que consideraría un consejo de gobierno como el espacio oportuno, quedo a la espera de su indicación al respecto en la fecha que usted establezca. No obstante se considera también la posibilidad de programar una jornada especial personalizada para este fin.

Hasta tener sus noticias,

Zoraida Perilla Vallejo
 Profesional Universitario
 Oficina de Atención al Usuario.