

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

# **Informe de PQRSF**

**Zoraida Perilla Vallejo. Profesional Universitario**

**AGOSTO DE  
2015**



ALCALDÍA DE  
TAURAMENA

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
MECI- CALIDAD  
PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE  
LA COMUNICACIÓN INTERNA**

CÓDIGO: FSI14-02-I

FECHA: 15/08/2013

**CARTA**

VIGENCIA: 2013 V-02

Tauramena Septiembre 02 de 2015

Doctor  
ALEXANDER CONTRERAS CARDENAS  
Alcalde Municipal

Ref; Informe de PQRSF AGOSTO de 2015.

Cordial saludo:

Estoy enviando a su Despacho el Informe consolidado de la referencia, 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 AGOSTO de 2015 presento el informe detallado así:

1. Distribución por clase de PQRSF recibidas en el mes:

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FFLICITACIONES
AGOSTO	11	2			
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

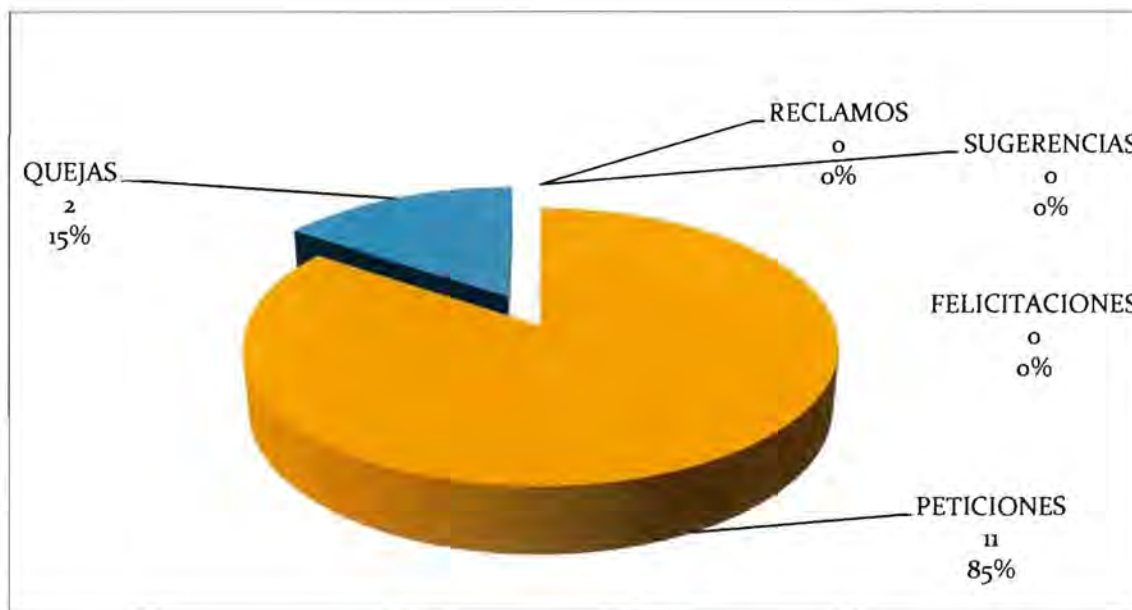


**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
MECI- CALIDAD**  
**PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE  
LA COMUNICACIÓN INTERNA**  
**CARTA**

CÓDIGO: FSI14-02-I

FECHA: 15/08/2013

VIGENCIA: 2013 | V-02



Para el mes de Julio de 2015, se reciben 13 PQRSF distribuidas como lo muestra la gráfica anterior, donde las 2 quejas, representan el 15% y las 11 peticiones el 85%.

2. Canal de Comunicación utilizado por los Usuarios.

PERSONAL	ANONIMA	PAGINA WEB	BUZON
9	2	2	



ALCALDIA DE  
TAURAMENA

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
MECI- CALIDAD**

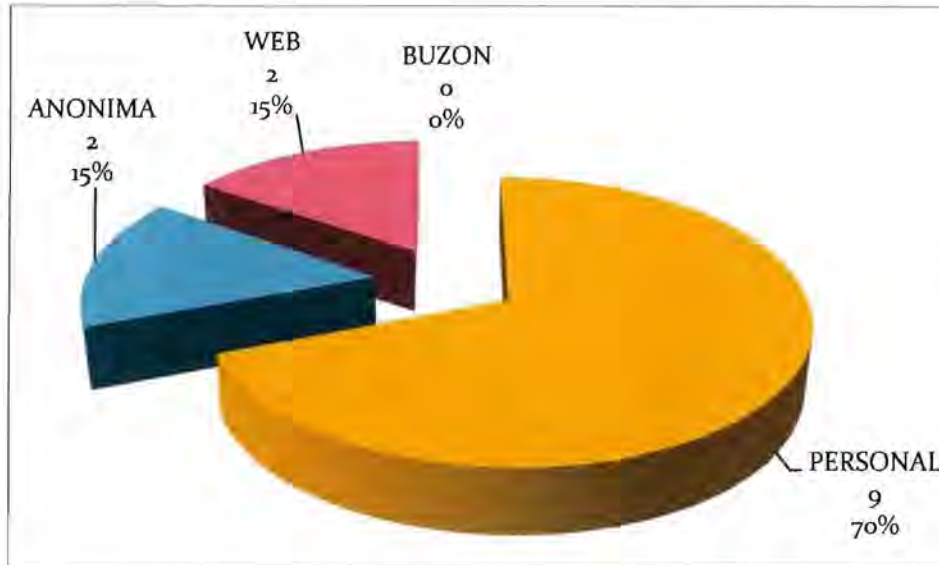
CÓDIGO: FSI14-02-I

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE  
LA COMUNICACIÓN INTERNA**

FECHA: 15/08/2013

**CARTA**

VIGENCIA: 2013 V-02

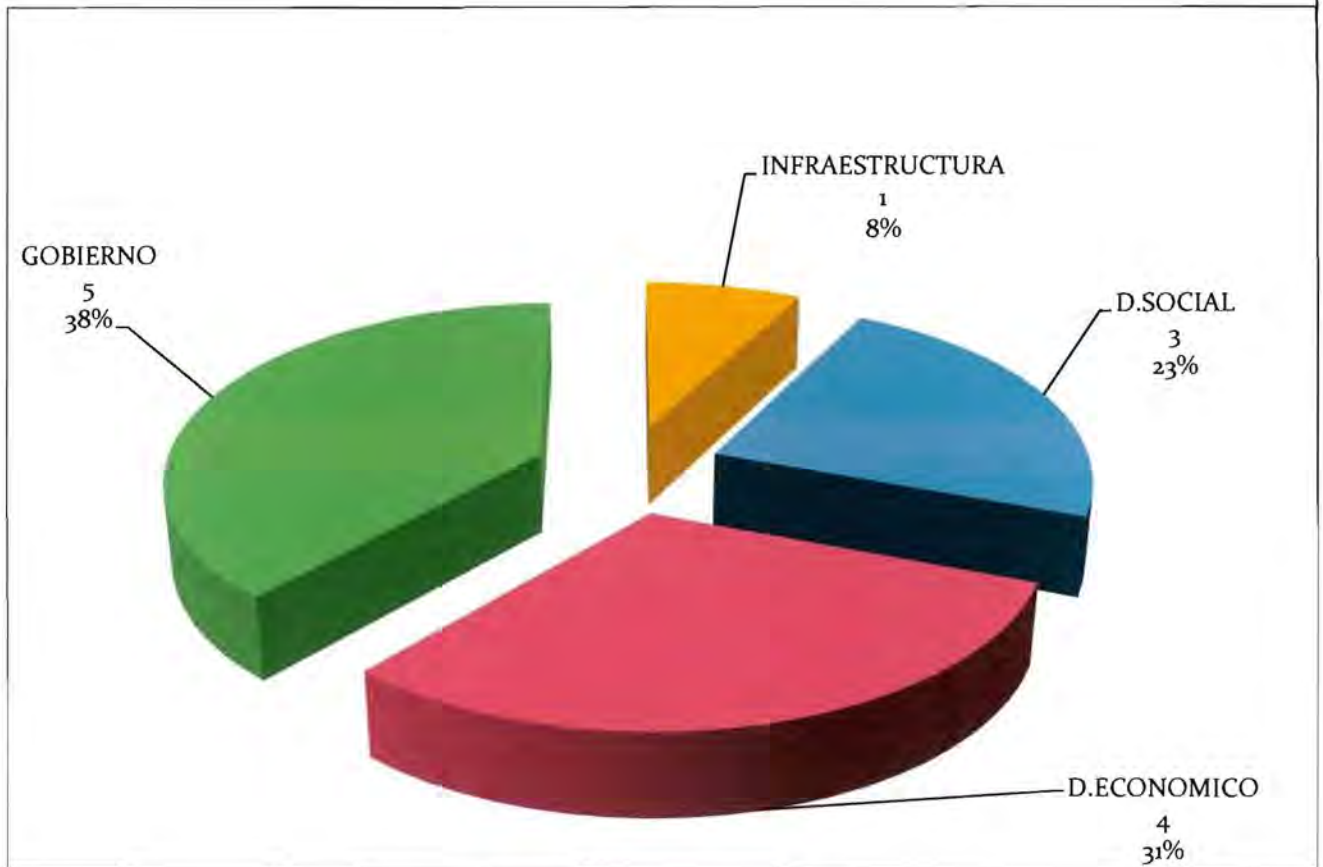


La gráfica nos indica que el canal preferido por los usuarios sigue siendo el personal; lo usuarios se acercan a los diferentes puntos de atención y presentan sus peticiones y sus quejas; para el mes de agosto de 2015, tanto el canal Web, como el anónimo con un número de dos peticiones cada uno siguió en preferencia por parte de los usuarios. A la fecha ante la ausencia de uso de los buzones físicos, se trasladó comunicación al señor Líder del Proceso SIC a fin de obtener su autorización para uso de los canales de comunicación que tenemos como Página Web, Cuenta de Facebook, Cuenta de Twiter, y hacer públicas estrategias de sensibilización a los usuarios para el uso de los buzones físicos ubicados a la entrada del Edificio de la Administración, en la Comisaría de Familia y en la Inspección Urbana de Policía.



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

3. Direccionamiento para la gestión:



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

A Desarrollo Social el 23%: 2 Quejas, y 1 Petición

A Desarrollo Económico el 31%: 4 peticiones.

A Gobierno el 38%: 5 peticiones.

A Infraestructura el 8%: 1 petición.



ALCALDIA DE TAURAMENA

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD**

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

**CARTA**

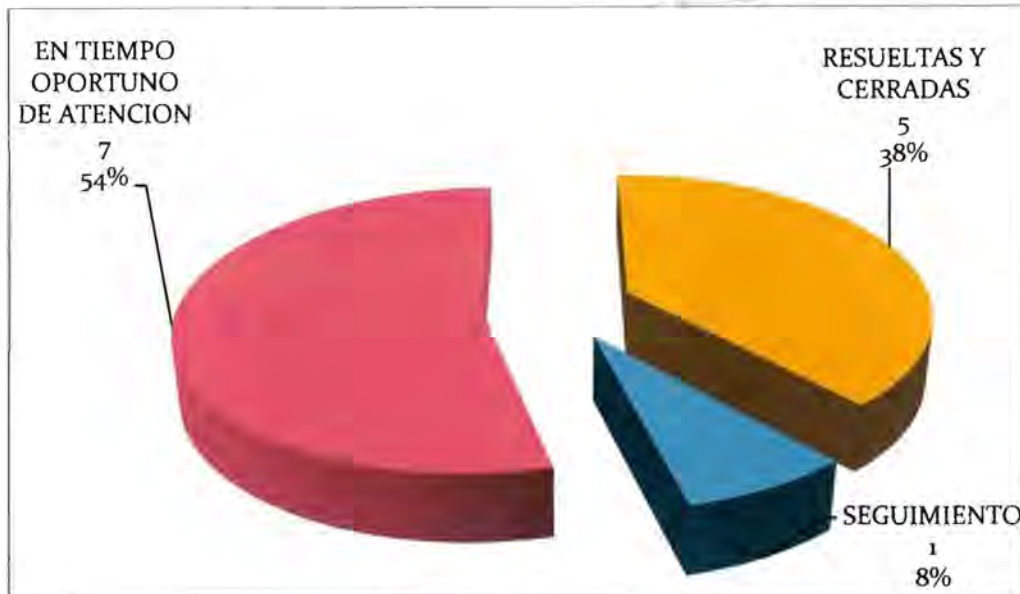
CÓDIGO: FSI14-02-I

FECHA: 15/08/2013

VIGENCIA: 2013 V-02

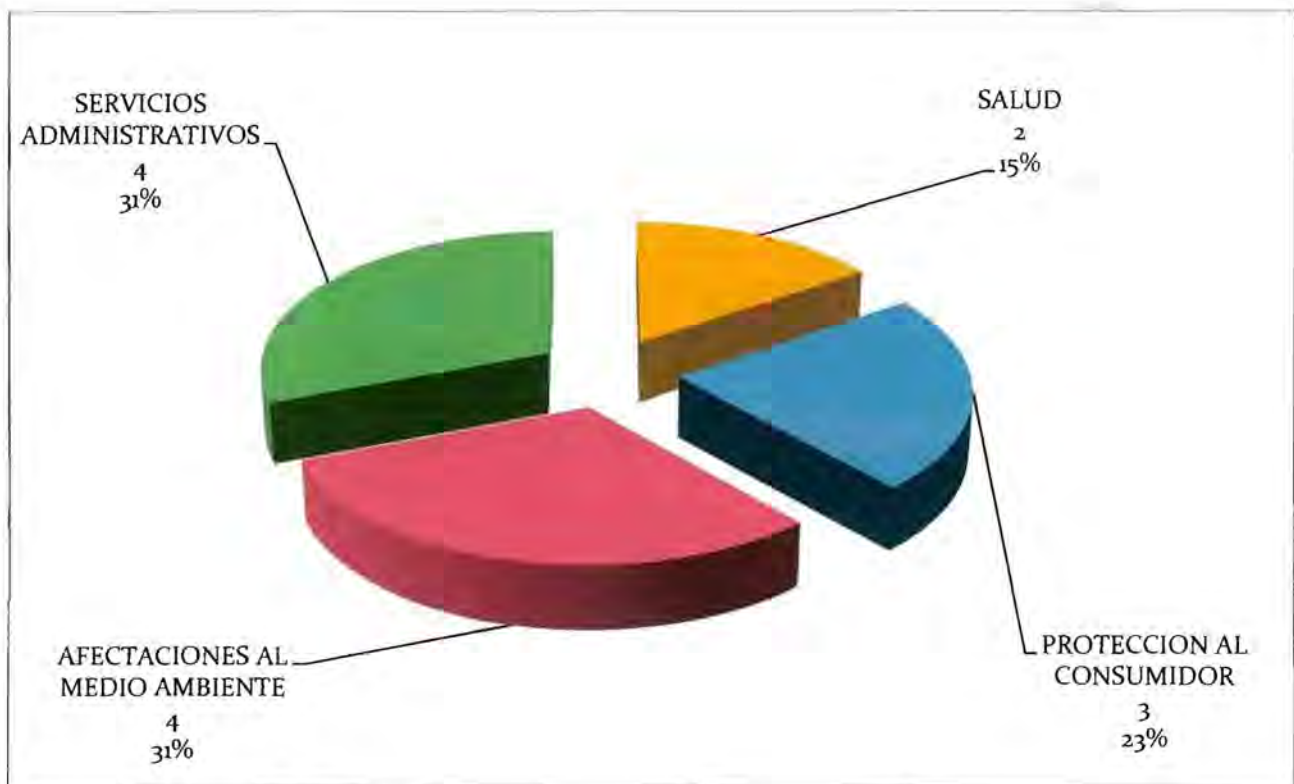
Culminado el mes, el estado de las PQRSF se encuentra así:

- ❖ Resueltas y cerradas: 5 que representan el 38%
- ❖ Sin resolver en tiempo de oportunidad para hacerlo: 7 que representan el 54%.
- ❖ Respondidas y en seguimiento: 1 que representa el 8%



Para el mes de agosto, una vez más se ratifica el cumplimiento por parte de los diferentes líderes de procesos para la atención oportuna de la PQRSF que se les direccionan de acuerdo al tema a tratar. Para mejores resultados la oficina de atención al usuario, hace seguimiento del cumplimiento de los compromisos suscritos con los actores de PQR para determinar su cierre definitivo.

En el mes de AGOSTO al analizar del tema de preocupación que le asiste a la comunidad que hace uso de las múltiples alternativas de comunicación que ofrece la Administración Municipal, se puede concluir como la muestra la gráfica:



- **Para el tema de afectaciones al medio ambiente se han recibido 4 peticiones que en términos porcentuales representa el 31%.**

A nuestros usuarios les sigue asistiendo la preocupación por las consecuencias de mala disposición de residuos por diferentes actividades desarrolladas por sus vecinos, como quema de leña, de llantas, de vertimientos, lo que afecta las condiciones propias del medio ambiente y como consecuencia afecta su salud, por tanto al no obtener soluciones de convivencia pacífica de vecindad, ellos solicitan la intervención de la administración municipal, pues consideran que con nuestras actuaciones



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

*oportunas y efectivas se llegan a acuerdos con los que recuperan su bienestar y la mejora de las condiciones paisajísticas de su entorno.*

➤ **Situaciones sobre el quehacer administrativo se presenta en el mes de agosto de la siguiente manera:**

**Servicios; dos peticiones, que representa el 17%.** *Las dos peticiones presentadas se recibieron a través del canal Web y son solicitudes de información con las que cuenta la administración; una de ellas ya fue respondida y la otra se encuentra en tiempo oportuno de respuesta por parte de la Secretaría de Gobierno, quien da cuenta siempre de su compromiso con respuesta articuladas y completas.*

**Actuaciones; dos peticiones, lo que representa el 17%,** *Una de las dos peticiones tiene que ver con las afectaciones que provocan los lotes de propiedad de particulares, en abandono y que se convierten en riesgo para la seguridad de los vecinos y por tanto solicitan la intervención de la Administración Municipal; la otra petición tiene que ver una situación que se presenta al parecer por falta de planeación a la hora de ejecutar actividades de tipo constructivo y que afecta el uso a que tienen derecho los ciudadanos, del servicio de alcantarillado sanitario.*

➤ **Salud, se recibieron dos peticiones, que representan el 15%.**

*A nuestros usuarios les asiste siempre su interés por un buen servicio y hacen valer sus derechos, ante lo cual también la oficina de salud, les recuerda sus obligaciones, pues en ocasiones de ello, también depende la calidad del servicio que recibimos como usuarios.*

➤ **Protección al Consumidor, se recibieron tres peticiones que representa el 23%**

*La Secretaría de Gobierno, con las acciones de la profesional de protección al consumidor, cada vez que los usuarios requieren, actúa escuchando a las partes, intentando inicialmente que se llegue a acuerdo, pues si NO hay acuerdo se debe remitir el proceso a la Super Intendencia de Comercio quien tiene las facultades para tomar las decisiones pertinentes; para agosto de 2015 dos asuntos de requerimiento de protección como consumidor están en proceso de atención y en tiempo de oportunidad; el otro caso igualmente se encuentra en tiempo oportuno de*



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

*atención y tiene que ver con la molestia que se ha presentado por generación de contaminación auditiva por parte de uno de los directorios de aspirante a la Alcaldía Municipal.*

A la fecha nuevamente solicito a su Despacho fijar una fecha de acuerdo a la disponibilidad de su agenda, para llevar a cabo el segundo comité de PQR, puesto que se hace necesario tratar los siguientes temas:

- ✓ Manejo de la escombrera municipal, manejo de lugar de disposición final de residuos de poda y limpieza de lotes sin construir de propiedad de particulares, lo cual es motivo reiterativo de quejas.
- ✓ Asuntos relacionados con los asuntos que fueron objeto de gestión en el presente mes de Julio y agosto y que tienen que ver con afectaciones al medio ambiente y actuaciones administrativas.
- ✓ Seguimiento a las directrices dadas en el primer comité llevado a cabo el paso 14 de mayo de 2015.

En el mes de Agosto se aprovecha la disponibilidad de publicación en la página Web y se publica el informe correspondiente al mes de Julio de 2015, situación que se seguirá cumpliendo durante todos los meses en aras de dar cumplimiento a las directrices de gobierno en línea.

En el presente mes se enviará a cada Líder de Proceso el presente informe, con el objeto de que conozcan los resultados de la gestión de las PQRSF en el mes de Agosto; no obstante, 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.

Hasta tener sus noticias,

  
**Zoraida Perilla Vallejo**  
 Profesional Universitario  
 Oficina de Atención al Usuario.