

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS PRIMER TRIMESTRE DE 2018

El presente documento tiene por objeto presentar un informe ejecutivo sobre las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas tanto en los portales o plataformas digitales de la entidad, en la dependencia de Personería Auxiliar de forma física o en los buzones dispuestos para ello por la entidad en la Contraloría y en la Alcaldía Municipal.

Sea lo primero mencionar que en el presente solamente se relacionarán PQRS que hayan sido válidamente radicadas, ello en vista a que se ha recibido una inmensa cantidad de PQRS en el correo electrónico de la entidad que corresponde única y exclusivamente a SPAM¹.

Así mismo, se indica que el presente documento se dividirá en dos partes; en la primera de ellas se relacionarán las PQRS recibidas en forma física en la ventanilla de la entidad o en los buzones dispuestos por la entidad en la Contraloría y en la Alcaldía Municipal de Armenia; y en la segunda de ellas se relacionarán las PQRS recibidas en los portales o plataformas digitales de la entidad. Secciones en las cuales se realizará el respectivo análisis con la finalidad de sustentar las respectivas conclusiones sobre las PQRS recibidas en el primer trimestre en la Personería Municipal de Armenia.

¹ Entendiéndose como SPAM aquel correo electrónico de distribución masiva y contenido normalmente malicioso que se recibe sin haberse solicitado o de forma errónea.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS FÍSICAS RADICADAS EN LA VENTANILLA ÚNICA O EN LOS BUZONES DISPUESTOS POR LA ENTIDAD

Ante la Personería Municipal de Armenia en el primer trimestre de 2018 de conformidad con la documentación que reposa en el archivo de gestión de la Personería Auxiliar y con la información suministrada por el aplicativo de ventanilla única virtual se puede evidenciar que en la Personería Municipal de Armenia se radicaron un total de dieciocho (18) PQRS en el primer trimestre del año.

Así mismo, es importante indicar que dentro de las actuaciones desplegadas por los colaboradores de este despacho durante el primer trimestre de la presente anualidad tendientes a realizar la apertura de los buzones de la entidad ubicados en la Alcaldía Municipal de Armenia y en la Contraloría Municipal de Armenia no se encontró ninguna PQRS.

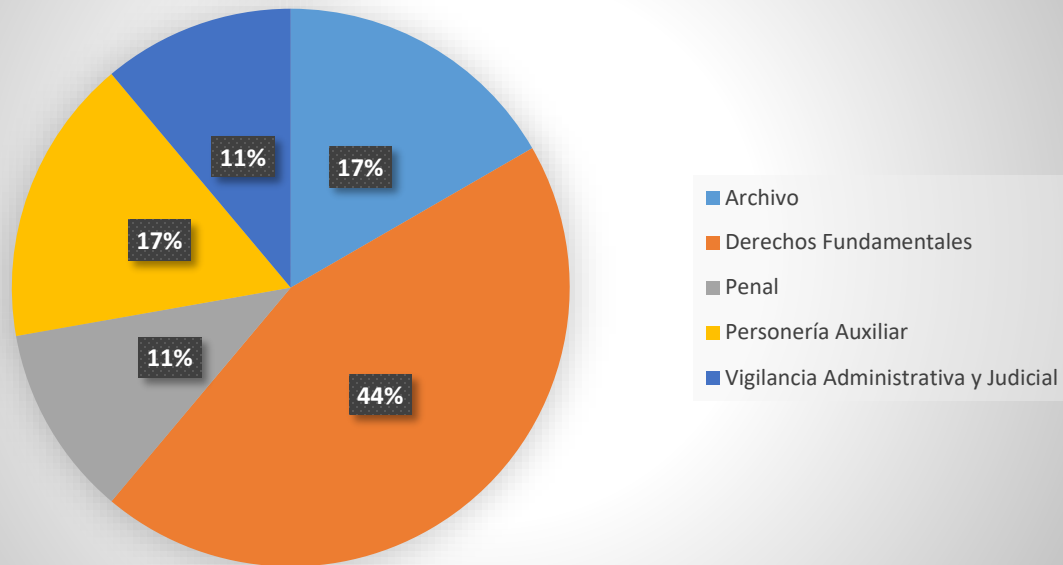
Así las cosas, se tiene que en la Personería se recibieron dieciocho (18) PQRS, correspondiendo la totalidad en peticiones elevadas ante la entidad.

PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	TOTAL
18	0	0	0	18

Dichas peticiones se encuentran clasificadas en las diferentes dependencias de la entidad así:

DIVISIÓN	SUBTOTAL
Archivo	3
Derechos Fundamentales	8
Penal	2
Personería Auxiliar	3
Vigilancia Administrativa y Judicial	2
TOTAL	18

PQRS FÍSICAS POR DEPENDENCIA



Así las cosas se tiene que la División de Derechos Fundamentales recibió el cuarenta y cuatro por ciento (44%) de las Peticiones radicadas en la entidad, siguiendo en dicha recepción la dependencia de Archivo y la que lleva a cargo el suscrito.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS RADICADAS EN LOS PORTALES O PLATAFORMAS DIGITALES² DE LA ENTIDAD

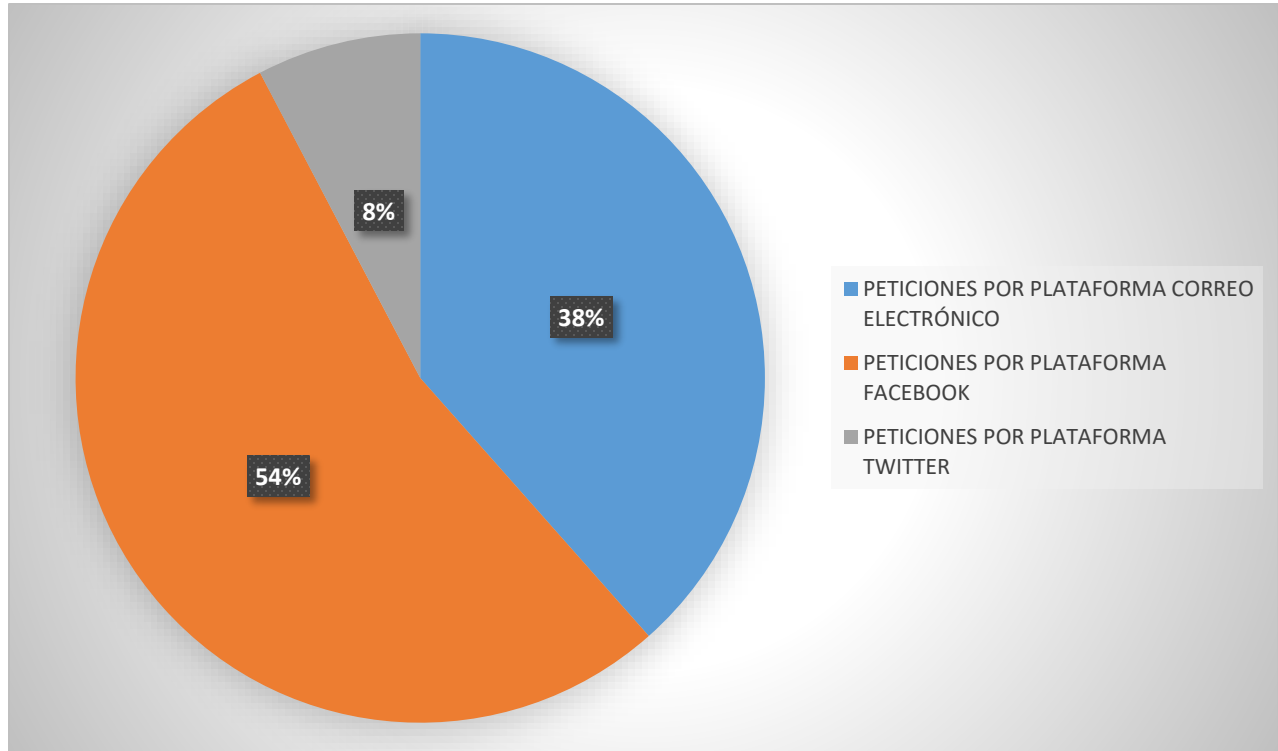
Ante la Personería Municipal de Armenia en el primer trimestre de 2018 de conformidad con información que reposa en los respectivos portales se puede evidenciar que en la Personería Municipal de Armenia se radicaron un total de treinta y nueve (39) PQRS en el primer trimestre del año.

Ahora bien, de conformidad con la aclaración realizada al inicio de este informe referente al no conteo de los correos clasificados como SPAM, se tiene un total de trece (13) PQRS radicadas en el primer trimestre del 2018. De dichas trece (13) PQRS todas obedecen a peticiones, las cuales se encontraron radicadas en las plataformas digitales de la entidad así:

PETICIONES POR PLATAFORMA		
CORREO ELECTRÓNICO	FACEBOOK	TWITTER
5	7	1

Es importante en este punto hacer claridad que las PQRS que se reciben a través de la página web de la entidad – <https://personeriarmenia.gov.co> – son remitidas automáticamente al correo electrónico de la entidad dispuesto para ello. Es por ello que en la anterior tabla solamente se referencia la plataforma del correo electrónico, queriéndose significar nuevamente que dentro de las mismas se encuentran contenidas las PQRS radicadas a través de la página Web de la Personería Municipal de Armenia.

² Entiéndase por portal o plataforma digital: la página web de la Personería Municipal de Armenia –<https://personeriarmenia.gov.co>– ; la fan page de Facebook –<https://www.facebook.com/personeriarmenia.gov.co/>–, el twitter oficial de la Personería Municipal de Armenia @PersonArmen y el correo electrónico de la entidad dispuesto para ello.



CONCLUSIONES

Del anterior informe se puede deducir que la entidad recibió un total de treinta y una (31) peticiones; toda vez que como se evidenció durante el primer trimestre del 2018 no se radicó ninguna queja, reclamo o sugerencia.

Así mismo, se puede concluir que la población sigue prefiriendo los métodos tradicionales para radicar sus PQRS pues el cincuenta y ocho por ciento (58%) de las solicitudes radicadas lo fueron a través de la ventanilla única ubicada en la sede principal de la entidad. Ello en contraposición del cuarenta y dos por ciento (42%) de las solicitudes radicadas a través de las plataformas o portales digitales de la entidad.

El presente informe se rinde y firma a los diez (10) días del mes de abril de dos mil dieciocho (2018).



JOSÉ MIGUEL CAMACHO CASTRO
Personero Auxiliar

Proyecto y elaboró: SCA.