

## **INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS SEGUNDO 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 SPAM<sup>1</sup>.

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 segundo trimestre en la Personería Municipal de Armenia.

---

<sup>1</sup> 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 segundo 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 (17) PQRS en el segundo trimestre del año.

Así mismo, es importante indicar que dentro de las actuaciones desplegadas por los colaboradores de este despacho durante el segundo trimestre de la presente anualidad tendientes a realizar la apertura de los buzones de la entidad ubicados en la Alcaldía Municipal de Armenia, en la Contraloría Municipal de Armenia y en la propia entidad se encontraron dos (02) PQRS, ambas en el buzón ubicado en la Personería Municipal de Armenia en el mes de abril y junio.

Respecto a la PQRS encontrada en el mes de abril, es importante resaltar que la misma se encontraba depositada en el buzón de la Contraloría Municipal de Armenia pero una vez se dio apertura al mismo el diez (10) de abril de 2018 se pudo constatar que la misma se dirigía en contra de la Personería Municipal de Armenia, razón por la cual se cuenta como una PQRS encontrada en el buzón pero no consta en el Acta de apertura del respectivo mes.

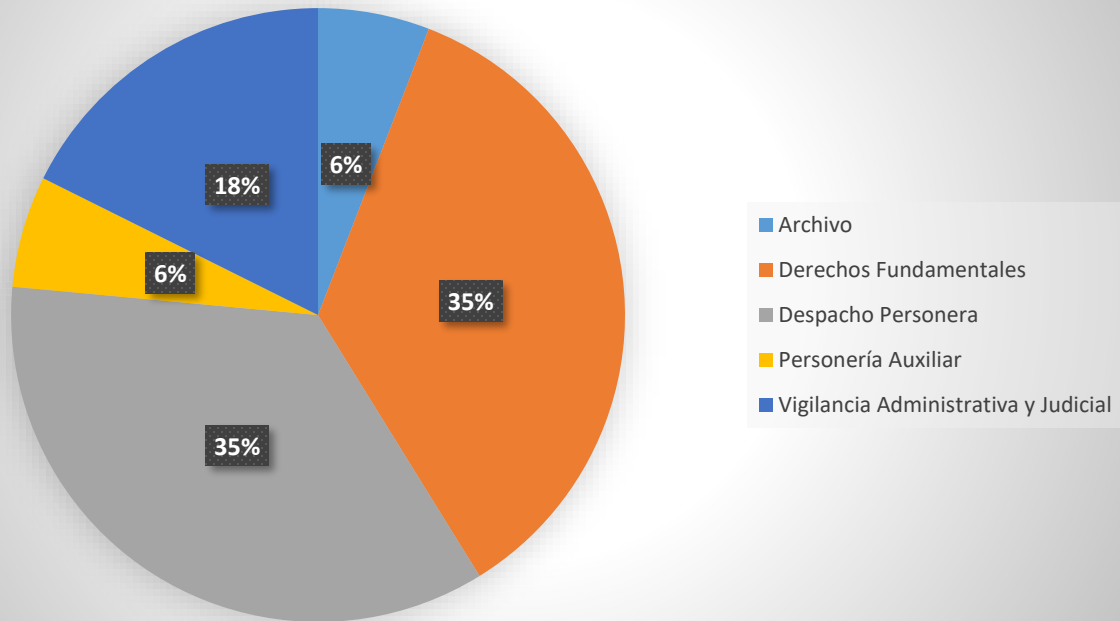
Así las cosas, se tiene que en la Personería se recibieron diecinueve (19) PQRS, correspondiendo la totalidad en peticiones elevadas ante la entidad.

PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
17	2	0	0	19

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

DIVISIÓN	SUBTOTAL
Archivo	1
Derechos Fundamentales	6
Despacho Personera	6
Personería Auxiliar	2
Vigilancia Administrativa y Judicial	3
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

## PQRS FÍSICAS POR DEPENDENCIA



Así las cosas se tiene que la División de Derechos Fundamentales recibió el treinta y cinco (35%) de las Peticiones radicadas en la entidad al igual que el despacho de la Personera Municipal, ambas delante de la división de vigilancia administrativa y judicial que recibió el dieciocho (18%) de las peticiones radicadas en el segundo trimestre.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS RADICADAS EN LOS PORTALES O PLATAFORMAS DIGITALES<sup>2</sup> DE LA ENTIDAD

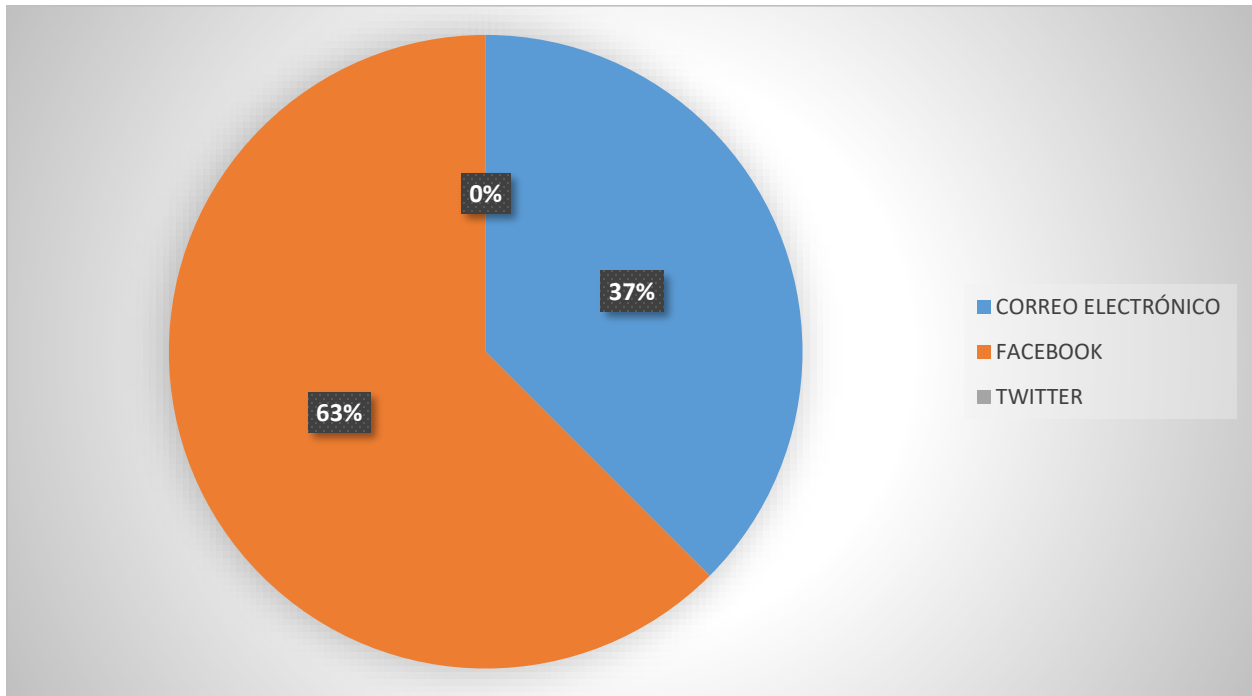
Ante la Personería Municipal de Armenia en el segundo trimestre de 2018 de conformidad con información que reposa en los respectivos portales se puede evidenciar que en la Personería Municipal de Armenia se radicaron un total de treinta y dos (32) PQRS.

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 ocho (08) PQRS radicadas en el segundo trimestre del 2018. De dichas ocho (08) 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
3	5	0

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.

<sup>2</sup> 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.



De ello se tiene que el sesenta y tres por ciento (63%) de las PQRs radicadas en los portales o plataformas digitales lo fueron en la Red social de Facebook; el treinta y siete por ciento (37%) restante fue radicado a través de la página Web de la entidad.

## CONCLUSIONES

Del anterior informe se puede deducir que la entidad recepcionó un total de diecinueve PQRS, encontrándose las mismas repartidas en diecisiete (17) peticiones y dos (02) quejas.

Así mismo, se puede concluir que la población sigue prefiriendo los métodos tradicionales para radicar sus PQRS pues el setenta por ciento (70%) de las solicitudes radicadas lo fueron a través de la ventanilla única ubicada en la sede principal de la entidad. Ello en contraposición del treinta por ciento (30%) de las solicitudes radicadas a través de las plataformas o portales digitales de la entidad.

El presente informe se rinde y firma a los veintidós (22) días del mes de julio de dos mil dieciocho (2018).



**JOSÉ MIGUEL CAMACHO CASTRO**  
Personero Auxiliar

Proyecto y elaboró: SCA.