

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS TERCER 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 tercer 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 tercer 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 tres (03) PQRS en el tercer trimestre del año.

Así mismo, es importante indicar que dentro de las actuaciones desplegadas por los colaboradores de este despacho durante el tercer 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 no se encontraron PQRS competencia de la Personería Municipal de Armenia, la única queja que se encontró fue una queja anónima² depositada en el buzón de la Personería Municipal de Armenia ubicado en la Alcaldía de Armenia, la cual iba dirigida al Alcalde Municipal en contra de la oficina de atención al ciudadano.

Es de resaltar que en la misma diligencia de apertura se realizó la entrega de la respectiva queja a los funcionarios encargados de la Alcaldía Municipal.

Así las cosas, se tiene que en la Personería se recibieron tres (03) PQRS, correspondiendo la totalidad en peticiones elevadas ante la entidad.

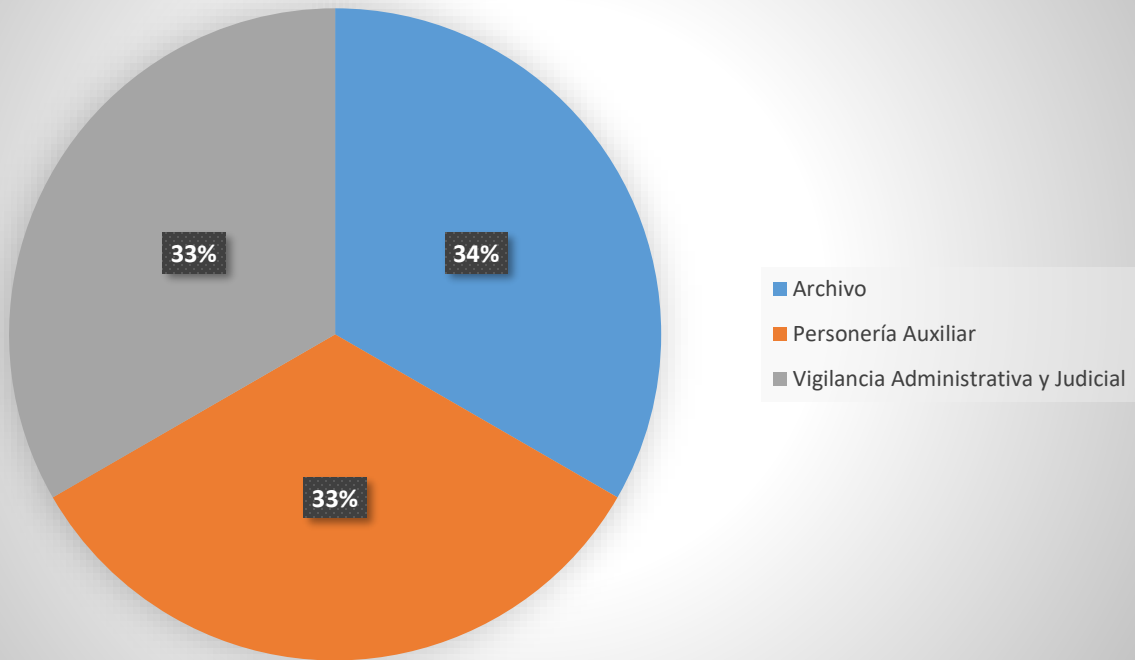
PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
3	0	0	0	3

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

DIVISIÓN	SUBTOTAL
Archivo	1
Personería Auxiliar	1
Vigilancia Administrativa y Judicial	1
TOTAL	3

² Según el acta de apertura de buzones fechada el 31 de agosto de 2018.

PQRS FÍSICAS POR DEPENDENCIA



Así las cosas se tiene que la Personería Auxiliar, la oficina de Archivo de la entidad y la División de Vigilancia Administrativa y Judicial recibieron por igual porcentaje las PQRS en el tercer trimestre del año.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS RADICADAS EN LOS PORTALES O PLATAFORMAS DIGITALES³ DE LA ENTIDAD

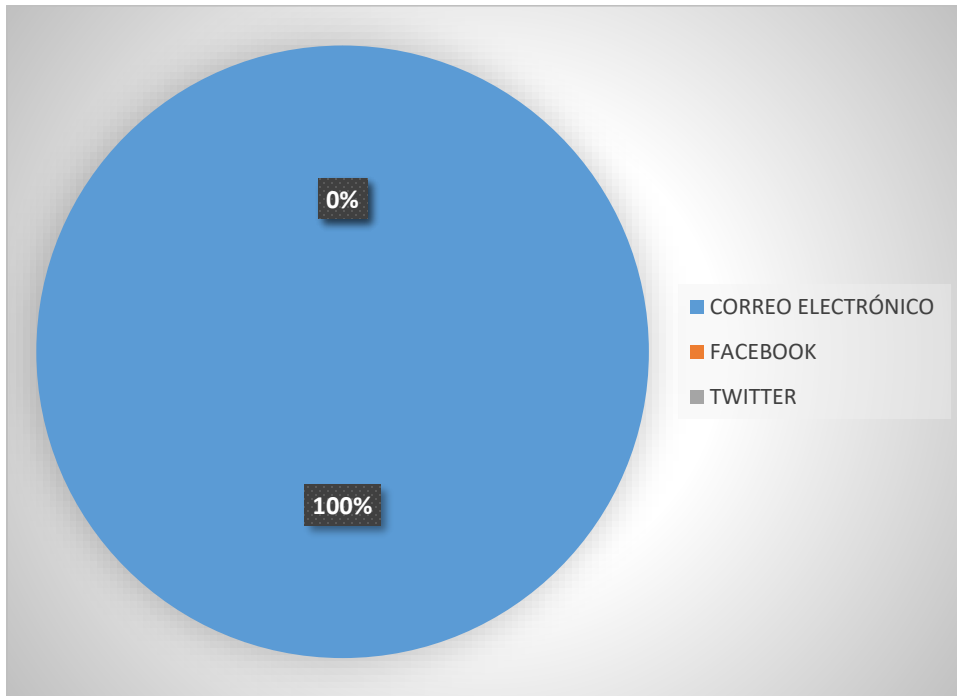
Ante la Personería Municipal de Armenia en el tercer trimestre de 2018 de conformidad con información que reposa en los respectivos portales se puede evidenciar que en la Personería Municipal de Armenia se radicaron un total de siete (07) PQRS.

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 dos (02) PQRS radicadas en el tercer trimestre del 2018. Estas dos (02) PQRS obedecen a peticiones y fueron en las plataformas digitales de la entidad así, a través del correo electrónico, así:

PETICIONES POR PLATAFORMA		
CORREO ELECTRÓNICO	FACEBOOK	TWITTER
2	0	0

Es importante en este punto hacer claridad que las PQRS que se recepcionan 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.

³ 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 cien por ciento (100%) de las PQRS radicadas en los portales o plataformas digitales lo fueron radicadas a través de la página Web de la entidad.

CONCLUSIONES

Del anterior informe se puede deducir que la entidad recibió un total de cinco PQRS obedeciendo en su totalidad a solicitudes.

Así mismo, se puede concluir que la población sigue prefiriendo los métodos tradicionales para radicar sus PQRS pues el sesenta por ciento (60%) 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 por ciento (40%) de las solicitudes radicadas a través de las plataformas o portales digitales de la entidad.

El presente informe se rinde y firma a los dieciocho (18) días del mes de octubre de dos mil dieciocho (2018).



JOSÉ MIGUEL CAMACHO CASTRO
Personero Auxiliar

Proyecto y elaboró: SCA.