**Atención (pqrsd)**

Desde el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2014 se recepcionaron 36.310 oficios y entre ellos 13.479 fueron PQRS, de las cuales fueron contestadas a tiempo 12.056 y vencidas 1.421, es de anotar que esta oficina en compañía de la Secretaria de las TIC, brinda acompañamiento permanente a todos los procesos con el fin de que sean tanto contestadas a tiempo como descargadas de la plataforma de INTRANET.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO PQRS 2014** | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | DESPACHO | COMUNICA | PLANEA | ECONO | INFRAES | SOCIAL | SALUD | EDUCACIO | GOBIERN | TIC | DAFI | BIENES | HACIENDA | JURIDICO | CONT INTER | TOTAL AÑO |
| **QUEJA** | 0 | 0 | 140 | 0 | 15 | 2 | 110 | 0 | 46 | 0 | 12 | 11 | 5 | 3 | 1 | 345 |
| **RECLAMO** | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 8 |
| **SUGERENCIA** | 0 | 0 | 10 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 7 | 1 | 0 | 26 |
| **TRAMITE/PETICIONES** | 199 | 1 | 6108 | 92 | 816 | 248 | 1112 | 6 | 1260 | 10 | 132 | 668 | 1900 | 492 | 7 | 13051 |
| **CONSULTA** | 0 | 0 | 15 | 1 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 | 5 | 0 | 0 | 35 |
| **INVITACION** | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 |
| **DENUNCIA** | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| **FELICITACIONES** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| **TOTAL AÑO** | 200 | 1 | 6276 | 93 | 838 | 254 | 1230 | 6 | 1312 | 10 | 146 | 690 | 1919 | 496 | 8 | 13479 |
|  | **1,48%** | **0,01%** | **46,56%** | **0,69%** | **6,22%** | **1,88%** | **9,13%** | **0,04%** | **9,73%** | **0,07%** | **1,08%** | **5,12%** | **14,24%** | **3,68%** | **0,06%** | **100,00%** |

De acuerdo a las estadísticas anuales presentadas en la plataforma de las PQRSD. hubo una variación del 0,01% y el 46,56% con respecto a un 100% del total de las PQRSD, que fueron 13.479 recibidas en el año 2014, cada dependencia maneja una cantidad determinada de PQRSD, que tienen respuesta de acuerdo a los términos legales de ley, como se observa en el consolidado anual de las PQRSD la dependencia que más PQRSD manejó es Planeación con un 46,56%, en comparación con la Secretaria de Comunicaciones que manejo un porcentaje 0.01%, esta variación depende del tipo de PQRSD que ingresen a la plataforma de la intranet dentro de la Administración Municipal.

En las gráficas se puede evidenciar, que la dependencia que mayor número de quejas presenta es Planeación; como se puede observar en la intranet es la tala de árboles, que presentan peligro a la sociedad por inminente caída. Esta queja es atendida por la Subdirección de Planeación en un lapso de 15 días hábiles, a partir del momento en que se recibe el oficio en el SAC, donde se remite a los funcionarios en Planeación, también encontramos una queja muy común como la invasión del espacio público, que está generando un alto impacto negativo, que presenta ante la libre circulación ´peatonal, donde se observa en muchos de los oficios que ingresan a la Administración Municipal, con dichas quejas, construyendo sin permiso en los andenes; de acuerdo a lo anterior los funcionarios proceden en un tiempo límite de 15 días para la inspección de control urbano, de acuerdo a la infracción, se solicitan los permisos dados por los entes competentes o´ se sancionara según la ley 810 de 2003.

Cabe anotar que dentro de la Plataforma de la intranet existe una opción para adjuntar el oficio con el que se da respuesta al ciudadano, para que este tenga completa información sobre la respuesta que se le dio a su requerimiento, pero este proceso **NO SE ESTA LLEVANDO A CABO POR ALGUNOS FUNCIONARIOS PUBLICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN,** lo que hace que el desempeño laboral no sea en un 100%; pues el ciudadano quedará con una información incompleta, lo que conlleva a que este proceso sea más largo para el ciudadano, pues este tendría que desplazarse hasta el CAM, en caso de que no le llegue ninguna información a la dirección que se informa a la Administración Municipal.

En este Departamento se puede reflejar en la gráfica de PQRS que es el que más recibe a diario, y durante todo el año más consultas para resolver como certificados de Nomenclatura, alto riesgo, socioeconómico y de uso de suelos, también los ciudadanos piden información sobre los terrenos y lotes que tiene el municipio, para la venta o alquiler, en este trámite tampoco se puede evidenciar que tan efectivo es el tiempo de respuesta y si la respuesta fue de ayuda o era la que el ciudadano solicitaba, pues en estos trámites el funcionario tampoco está adjuntando el oficio con la respectiva respuesta.

Igualmente se puede evidenciar las quejas impuestas a la Secretaria de Salud, son la presencia de roedores, mosquitos y zancudos transmisores de enfermedades en algunos sectores de la ciudad de Armenia, también se presenta mucho la queja por no tener un sitio adecuado, en condiciones de insalubridad para las mascotas, tales como perros, gatos y otros, estos dos tipos de quejas se presentan muy a menudo en la administración municipal, donde cabe resaltar la efectividad de los funcionarios, al darle respuesta casi de inmediato, según se puede verificar en la plataforma de la intranet, además se le da un manejo preventivo con la comunidad, para erradicar las plagas y preservar la calidad de vida de las mascotas.

Para el Departamento Administrativo de Hacienda las quejas que se presentaron con relevancia es sobre los funcionarios de tesorería casillas 2 y 5, donde atienden con displicencia a los ciudadanos, estos reclaman un curso de relaciones humanas, pues dicen que estos se han empoderado de sus cargos, y nos son puntuales en sus funciones al estar enviando a los contribuyentes de un lado a otro.

En la Secretaria de Desarrollo Social se resaltó por parte de algunos ciudadanos del Municipio, manifiestan en nombre de la comunidad su total agradecimiento por la Administración Municipal y la buena labor que ejercen los funcionarios de dicha dependencia, pues a lo largo de la Administración se ha visto un apoyo constante y la buena gestión resolviendo los problemas de la comunidad.