



INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE DIBULLA

Desde La Secretaría General del municipio de Dibulla se formaliza y a su vez se hace seguimiento al sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los canales de atención, presentados en El informe consolidado de las (PQRS) Recibidas y tramitadas en EL periodo comprendido desde octubre del 2017 hasta diciembre del mismo año.

METODOLOGÍA APLICADA:

Verificación de los canales de recepción de la información, al cual tienen acceso los ciudadanos para presentar sus respectivas peticiones, solicitudes, quejas reclamos, consultas, manifestaciones De información y otro tipo de proceso publicado.

Para ello contamos con:

- Atención presencial en él, edificio del palacio municipal calle 6 No. 3-36 Dibulla, la Guajira
- correo electrónico institucional,(contactenos@dibulla-laguajira.gov.co)
- líneas fija, 7201315
- redes sociales,
<https://twitter.com/alcaldiadibulla>
<https://www.facebook.com/alcaldiadedibulla>
[twitter@alcaldiadibulla](https://twitter.com/alcaldiadibulla)
[Facebook: alcaldia dibulla](https://www.facebook.com/alcaldiadibulla)
[Instagram: @Alcaldiadedibulla](https://www.instagram.com/Alcaldiadedibulla)

Guiados bajo el debido proceso, contamos con los espacio para que los ciudadanos presenten quejas denuncias, solicitudes de información, felicitaciones de los actos emprendidos en la entidad.

Realizados por Funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Basados en la importancia que representa cada uno y sobre todo ceñidos a los procesos y términos que establece cada uno como se relaciona a continuación.

DERECHO DE PETICIÓN: Es derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes





respetuosas a la autoridades competentes, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley

QUEJA: acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o particulares a quienes se ha atribuido o adjuntado la prestación de un servicio público.

RECLAMO: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la prestación deficiente de un servicio público.

REQUERIMIENTO: Acción de requerir, avisar o hacer saber una cosa con autoridad pública. Para efectos de este procedimiento, se entenderá por requerimiento los derechos de petición de información, derecho de petición, de interés general, derecho de petición de interés particular, las quejas, los reclamos, sugerencias y que presenta la ciudadanía y las entidades ante la alcaldía municipal de Dibulla.

SOLICITUD: Documento o memorial en que solicita algo.

SUGERENCIA: es la formulación por parte de usuario, de su opinión o propuesta de mejora a los servicios ofrecidos por la entidad.

PETICIÓN: salvo norma legal especial y pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince días hábiles siguientes a su recepción.

Tiempos de solución:

- Quince (15) días para dar respuesta a la Queja.
- Quince (15) días para atender reclamos.
- Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar consultas.
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios.
- Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes.

A continuación se pone a consideración del lector los totales de ingresos de acuerdo por tipo de solicitud

Del cuarto trimestre del 2017 para su análisis:





Periodo del indicado

Desde el lunes 02 de octubre del 2017

Hasta el viernes 29 de diciembre del 2017

Total de derechos de peticiones, solicitudes, quejas y reclamos presentados a través de del canal de recepción Atención presencial en él, edificio del palacio municipal calle 6 No. 3-36. Y el correo institucional de la Alcaldía Municipal De Dibulla

DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICIÓN	SOLICITUD	QUEJAS	TUTELA
CANAL DE RECEPCIÓN	FÍSICO	FÍSICO	FÍSICO	FÍSICO
DESPACHO ALCALDE	4	25	0	0
OFICINA JURIDICA	2	14	0	7
SECRETARIA DESARROLLO ECONOMICO Y COMPETITIVIDAD	1	0	0	0
SECRETARIA DE HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	1	6	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO Y DESARROLLO SOCIAL	0	3	0	0
SECRETARIA DE PLANEACION	1	7	0	0
OFICINA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y CONTROL URBANO	1	13	0	0
OFICINA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	1	0	3	0
SECRETARIA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	0	4	0	0
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	0	0
SECRETARIA DE TURISMO Y CULTURA	0	1	0	0
SISBEN	0	1	0	0
OFICINA DE TRANSITO Y MOVILIDAD	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	2	0	0
GESTION DOCUMENTAL	0	1	0	0
COMISARIA DE FAMILIA	0	2	0	1
OFICINA DE TALENTO HUMANO	0	0	0	0

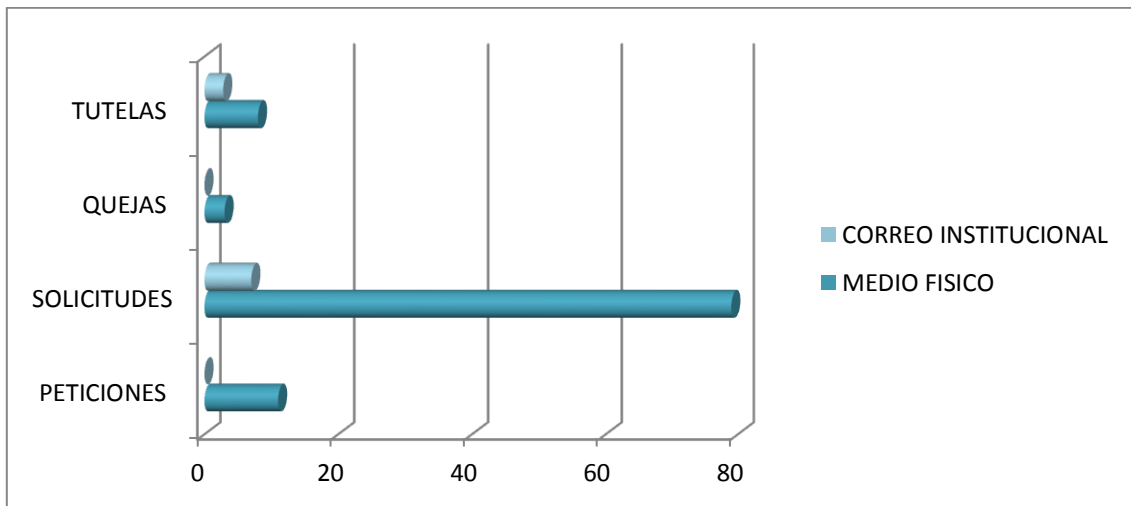




PROGRAMAS SOCIALES Y ESPECIALES	0	0	0	0
TOTAL	11	79	3	8

CANAL DE RECEPCIÓN WEB	PETICIONES CORREO INSTITUCIONAL	SOLICITUD CORREO INSTITUCIONAL	QUEJAS CORREO INSTITUCIONAL	TUTELA CORREO INSTITUCIONAL
CORREO INSTITUCIONAL	0	7	0	0

GRAFICA DE ANÁLISIS DEL SISTEMA DE (P. Q. R. S)



los reportes de las P.Q.R.S para último trimestre del periodo de 2017 reflejan un 11% de en medio físico y cero (0) en medio web de las peticiones, las solicitudes físicas reportan un 79% y las solicitudes por medio del correo institucional asumen un 7% En un 3% se reflejan las quejas que presentaron en medio física y un cero % (0) las presentadas en medio web. Las tutelas presentadas en el punto de recepción de la Alcaldía Municipal son de un 8% y en medio web no se reporta ninguna tutela





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
MUNICIPIO DE DIBULLA
NIT.825000134-1
SECRETARIA GENERAL



	SOLICITUDES WEB	SOLICITUDES REDES SOCIALES	SOLICITUDES OTROS MEDIOS	TOTALES	%
INGRESOS	7	2	101		-
RESPONDIDAS	7	0	93		%
PENDIENTES	0	0	8		%
TOTAL	7	2	101		-

