INFORME DICIEMBRE 2014

INFORME EJECUTIVO DEL ÁREA DE QUEJAS

DICIEMBRE 2014

Papeletas de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Dependencias del Poder Ejecutivo	Papeletas Recibidas	Papeletas Improcedentes	Papeletas Turnadas	Papeletas Resueltas	Papeletas por Resolver
Secretaría de Salud	91	-	91	47	44
Secretaría de Fomento Económico	15	-	15	15	0
Secretaría de Finanzas y Administración	4	-	4	4	0
Secretaría General de Gobierno	3	-	3	3	0
Dependencia que no pertenecen al Poder Ejecutivo Estatal	10	10	-	-	-
Total	**123**	**10**	**113**	**69**	**44**

* Las papeletas que aún no se resuelven se encuentran dentro de los plazos de respuesta establecidos.

* Las papeletas improcedentes también fueron turnadas y/o atendidas, sin embargo, para efectos de control de respuesta no se contabilizan debido a que pertenecen a distintos ámbitos (Federal, Municipal, Descentralizados, Etc.)

Medios de captación de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones:

Sistema Informático de Quejas y Sugerencias. Sistema en línea desde el cual el ciudadano puede interponer y darle seguimiento a su Queja y/o sugerencia interpuesta en la liga: www.colima-estado.gob.mx/buzon_quejas/index.php

Buzones Físicos. Se encuentran ubicados en los diez municipios del Estado, en las Dependencias de Gobierno donde se realizan trámites y servicios con mayor afluencia ciudadana. Ejemplo: Hospital Regional, Centros de Salud, Transportes, Kioscos de Gobierno del Estado, etc.

Ventanilla de atención personalizada de quejas. Se encuentra ubicada en nuestras oficinas, en el domicilio Av. 20 de Noviembre no. 366 col. Centro C.P. 28000, Colima, Colima, México.

Línea Telefónica Quejatel. 01 800 3978352.

Correo Electrónico. quejanet@col.gob.mx

Buzones Móviles. Son trasladados a las Supervisiones de Programas en todas las comunidades de pago del Estado.