



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS VIGENCIA 2108

ASPECTOS GENERALES

PERIODO DEL INFORME: 01-01-2018 al 31-12-2019

OBJETIVO: verificar el cumplimiento de las respuesta que se deben dar a la comunidad en cuanto a las peticiones, quejas y reclamos, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a la base de datos que se encuentran registradas en la Ventanilla Única de la Alcaldía Municipal de Patía, las cuales corresponden a la evaluación de los dos semestres de la vigencia del 2018 y además de la verificación de respuestas que no se encuentran relacionada en la mencionada base de datos.

FUNDAMENTO JURIDICO

La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de enero de 2017 al 30 de junio de 2017, dando cumplimiento a:

- 1- Ley 1474 de 2011, Artículo 76
- 2- Ley 1437 de 2011, Titulo 2
- 3- Circular Externa N- 001 de 2011 expedida por El Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, que ingresan a las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Patía – Cauca.

CAMBIO PARA LA PAZ!!!

Dirección: El Bordo-Cauca, Carrera 3ª # 4 – 37 TELÉFONO: 2-8261024

***Página web:** www.patia-cauca.gov.co **e-mail:** contactenos@patia-cauca.gov.co*

Horario de atención: Martes a Viernes: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 3:00 p.m. jornada continua



ALCANCE: Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, y sugerencias, de información que han ingresado a la Alcaldía Municipal de Patía, en el periodo comprendido del 1 de enero de 2018, hasta el 31 de diciembre del mismo año.

METODOLOGÍA APLICADA: Se verificaron las bases de datos que se encuentran en la Ventanilla Única a los que tienen acceso los ciudadanos para presentar sus respectivas solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones, solicitudes de información.

Se hizo análisis detallada de las comunicaciones que ingresan a la Administración Municipal, haciendo comparación de las que salen por este mismo medio, de esta manera se logró identificar el número de peticiones, quejas y reclamos que fueron contestadas y despachadas por la ventanilla única, con el atenuante que algunas respuestas no fueron radicadas sino entregadas de forma directa al peticionario, por tal motivo se corroboró con los diferentes archivos físicos de gestión con el fin de verificar la respuesta oportuna.

INFORMACIÓN GENERAL

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en éste documento tiene como fuente primaria las bases de datos, de las peticiones que ingresaron a través de la Ventanilla Única, arrojando los siguientes resultados:

TABULACION DE LA INFORMACIÓN

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	RESPONDIDO	NO RESPONDIDO
PETICIONES	1.079	983	96
QUEJAS	89	89	0
RECLAMOS	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0
TOTAL	1.168	1.072	96

CAMBIO PARA LA PAZ!!!

Dirección: El Bordo-Cauca, Carrera 3ª # 4 - 37 TELÉFONO: 2-8261024

Página web: www.patia-cauca.gov.co e-mail: contactenos@patia-cauca.gov.co

Horario de atención: Martes a Viernes: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 3:00 p.m. jornada continua



TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN EL SISTEMA

VENTANILLA UNICA

Esta identificado en la Alcaldía como el de trámites y servicios de las diferentes Secretarías y los PQR que ingresan por el sistema de ventanilla única, la cuales se clasifican en el siguiente cuadro:

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL	RESPONDIDO	NO RESPON
Despacho del alcalde	217	0	0	217	204	13
Secretaria de gobierno	128	0	0	128	123	5
Oficina asesora de planeación	102	2	0	104	98	6
Secretaria de desarrollo social	16	86	0	102	95	7
Secretaria de desarrollo agropecuario	8	0	0	8	8	0
Secretaria de infraestructura y vivienda	27	1	0	28	23	5
Secretaria de transito	348	0	0	348	331	17
Tesorería	157	0	0	157	133	24
Archivo	13	0	0	13	13	0
Inspección de policía	46	0	0	46	35	11
Comisaria de Familia	17	0	0	17	9	8
TOTAL	1.079	89	0	1.168	1.072	96

OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS POR DEPENDENCIAS

En el consolidado realizado al sistema Ventanilla Única y Atención a la Comunidad, indica que de un total de 1.079 peticiones – solicitudes, 89 quejas y 0 reclamos recibidos, en la Alcaldía Municipal de Patía Cauca.

Según lo que se observa en la grafica anterior, se puede deducir que la eficacia en la oportunidad de respuesta se refleja en el 92% la cual es muy favorable

CAMBIO PARA LA PAZ!!!

Dirección: El Bordo-Cauca, Carrera 3º # 4 - 37 TELÉFONO: 2-8261024

Página web: www.patia-cauca.gov.co **e-mail:** contactenos@patia-cauca.gov.co

Horario de atención: Martes a Viernes: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 3:00 p.m. jornada continua



para la entidad, que da el 8% de las solicitudes y peticiones presentadas a la Alcaldía Municipal de Patía por parte de agentes externos que no se les dio respuesta según la información recibida de la oficina de archivo y correspondencia. Al verificar en cada una de las dependencias porque no se dio respuesta se pudo constatar que las inquietudes fueron resueltas de forma personal o a través de las diferentes plataformas como por ejemplo solicitudes a la secretaria de tránsito para descargar comparendos que ya han sido cancelados, así como también solicitudes de apoyo o visitas técnicas.

En el proceso de verificación se pudo constatar que la mayoría de los servidores públicos no hacen uso de la ventanilla única para solicitar el número consecutivo de oficios tal como lo estipula el artículo primero de la resolución 358 del 29 de septiembre de 2004, “por el cual se establecen pautas para el manejo de las comunicaciones oficiales su conducto regular y las autorizaciones para su firma en la Alcaldía Municipal de Patía Cauca” expedida por el Alcalde Municipal.

ASPECTOS POSITIVOS

La Administración Municipal de Patía tiene establecido un horario de atención a la comunidad ajustado a la normatividad. El manejo que se le está dando a las comunicaciones desde la ventanilla única es apropiado, en cuanto se están relacionando con su respectivo radicado los oficios que ingresan a la Administración Municipal de Patía, además se entregan de manera oportuna a las diferentes oficinas para su respectiva respuesta.

El manejo de las comunicaciones oficiales está reglamentado mediante resolución expedida por el Alcalde Municipal, cumpliendo con los términos establecidos en la ley general de archivo.

RECOMENDACIONES GENERALES

1. En el caso de dar traslado a un PQR, hacerlo de manera inmediata o en el menor tiempo posible, dándolo a conocer a la persona o entidad solicitante o en su defecto hacer seguimiento para que la respuesta sea oportuna.
2. Se recomienda a cada uno de los Secretarios de Despacho, implementar planes de mejoramiento con el fin de utilizar la ventanilla única en cada una de las solicitudes, quejas o peticiones teniendo en cuenta que esta oficina debe llevar un control de las diferentes respuestas dadas por la Administración Municipal.

CAMBIO PARA LA PAZ!!!

Dirección: El Bordo-Cauca, Carrera 3ª # 4 - 37 TELÉFONO: 2-8261024

***Página web:** www.patia-cauca.gov.co **e-mail:** contactenos@patia-cauca.gov.co*

Horario de atención: Martes a Viernes: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 3:00 p.m. jornada continua



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CAUCA
MUNICIPIO DE PATÍA
ALCALDÍA MUNICIPAL
NIT: 891502194-8



3. Generar respuesta a cada una de las PQRS, teniendo en cuenta que todas las personas que se dirigen a la Alcaldía lo hacen con un propósito y son igual de importante para la entidad.

DEIVER LLANOS GONZALEZ
Jefe de Control Interno

CAMBIO PARA LA PAZ!!!

Dirección: El Bordo-Cauca, Carrera 3ª # 4 - 37 TELÉFONO: 2-8261024

Página web: www.patia-cauca.gov.co **e-mail:** contactenos@patia-cauca.gov.co

Horario de atención: Martes a Viernes: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 3:00 p.m. jornada continua