



## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2109

### ASPECTOS GENERALES

**PERIODO DEL INFORME:** 01-01-2019 al 30-06-2019

**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 al primer semestre del año 2019 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 2019 al 30 de junio de 2019, 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.

**ALCANCE:** Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones,

---

*CAMBIO PARA LA PAZ!!!*

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

*Página web: [www.patia-cauca.gov.co](http://www.patia-cauca.gov.co) e-mail: [contactenos@patia-cauca.gov.co](mailto: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*



y sugerencias, de información que han ingresado a la Alcaldía Municipal de Patía, en el periodo comprendido del 1 de enero de 2019, hasta el 30 de Junio 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, pero se presentó 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	846	815	32
QUEJAS	1	1	0
RECLAMOS	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>847</b>	<b>815</b>	<b>32</b>

---

**CAMBIO PARA LA PAZ!!!**

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

**Página web:** [www.patia-cauca.gov.co](http://www.patia-cauca.gov.co) **e-mail:** [contactenos@patia-cauca.gov.co](mailto: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	208	0	0	208	203	5
Secretaria de gobierno	126	1	0	127	121	6
Oficina asesora de de planeación	90	0	0	90	86	4
Secretaria de desarrollo social	25	0	0	25	23	2
Secretaria administrativa y financiera	116	0	0	116	112	4
Secretaria de desarrollo agropecuario	6	0	0	6	6	0
Secretaria de infraestructura y vivienda	57	0	0	57	54	3
Secretaria de transito	218	0	0	218	210	8
<b>TOTAL</b>	<b>846</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>847</b>	<b>815</b>	<b>32</b>

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS POR DEPENDENCIAS

En el consolidado realizado al sistema Ventanilla Única y Atención a la Comunidad, indica que de un total de 846 peticiones – solicitudes y una (1) queja recibidos en la Alcaldía Municipal de Patía Cauca, las cuales fueron respondidas en un 96.2%

### 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

*CAMBIO PARA LA PAZ!!!*

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

*Página web: [www.patia-cauca.gov.co](http://www.patia-cauca.gov.co) e-mail: [contactenos@patia-cauca.gov.co](mailto: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*



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.

Se puede concluir que existe una mejora en las respuestas hacia la comunidad.

### 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.

**DEIVER LLANOS GONZALEZ**  
Jefe de Control Interno.

---

**CAMBIO PARA LA PAZ!!!**

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

**Página web:** [www.patia-cauca.gov.co](http://www.patia-cauca.gov.co) **e-mail:** [contactenos@patia-cauca.gov.co](mailto: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*