



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2017 ALCALDIA MUNICIPIO DE MOCOA

OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

CONTROL DE LEGALIDAD:

La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido entre el 1º de julio de 2017 a 31 de diciembre de 2017, dando cumplimiento a:

- Ley 1474 del 2011, Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011, Título 2
- Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

ALCANCE:

Identificar tiempos de respuesta en los requerimientos realizados a la Administración Municipal, en lo relacionado a Peticiones, Quejas y Reclamos para determinar si se está cumpliendo con lo establecido en la norma.

La Administración Municipal ha establecido canales de atención, a disposición de la ciudadanía para el acceso a trámites, servicios e información y recepción de las PQR:

1. Atención telefónica
2. Atención directa y personalizada
 - Número de solicitudes recibidas
 - Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
 - Tiempo de respuesta a cada solicitud
 - Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información
3. Derechos de petición, Quejas y Reclamos
 - 3.1 Oportunidad de respuesta: dentro y fuera del término.
4. Solicitudes de derechos de petición y sugerencias ingresados o realizados a través del Link Quejas y Reclamos de la página WEB de la Alcaldía.



La oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, presenta el informe semestral de las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes durante el segundo semestre del año 2017.

En el contenido del presente documento se relaciona información consolidada de las actividades realizadas por las diferentes dependencias.

DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS y SOLICITUDES Segundo Semestre 2017

SECRETARIAS	INFORMACION	CANTIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION
GOBIERNO	DERECHOS DE PETICION	51	10 a 15 días	0	0
	QUEJAS	1	2 días	0	0
	RECLAMOS	0	10 a 15 días	0	0
	SOLICITUDES	7	10 a 15 días	0	0
TRANSITO	DERECHOS DE PETICION	91	15 días	0	0
	QUEJAS	0	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	845	15 días	0	12
PLANEACION	DERECHOS DE PETICION	120	10 a 15 días	0	1
	QUEJAS	15	15 días	0	0
	RECLAMOS	3	15 días	0	0
	SOLICITUDES	1650	15 a 30 días	0	8



DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO
MUNICIPIO DE MOCOYA
NIT. 800102891-6
OFICINA DE CONTROL INTERNO



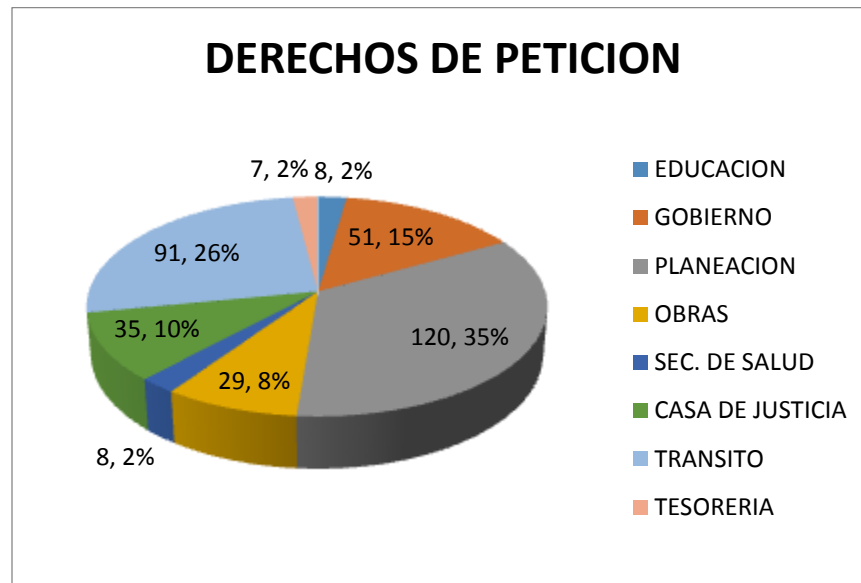
EDUCACION	DERECHOS DE PETICION	8	Hasta 30 días	0	3
	QUEJAS	0	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	163	10 días	0	6
SALUD	DERECHOS DE PETICION	8	10 días	0	1
	QUEJAS	9	10 a 15 días	0	0
	RECLAMOS	0	10 días	0	0
	SOLICITUDES	0	10 días	0	0
CASA DE JUSTICIA	DERECHOS DE PETICION	35	10 a 30 días	0	0
	QUEJAS	21	15 días	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	402	15 días	0	0
OBRAS	DERECHOS DE PETICION	29	10, 15 y 30 días	0	6
	QUEJAS	0	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0	0
	SOLICITUDES	0	0	0	0
TESORERIA	DERECHOS DE PETICION	7	10 y 15 días	0	0
	QUEJAS	0		0	0
	RECLAMOS	0		0	0
	SOLICITUDES	9	15 y 30 días	0	0

Fuente de información: Sec. Gobierno, Sec. Educación, Sec. Obras, Sec. Salud, Casa de Justicia, Sec. Tránsito, Planeación, Tesorería.

Se evidencia en la tabla de datos reportados por las oficinas, que las respuestas a las solicitudes se realizaron dentro del tiempo establecido para su respuesta, diez (10), quince (15) y treinta (30) días hábiles.

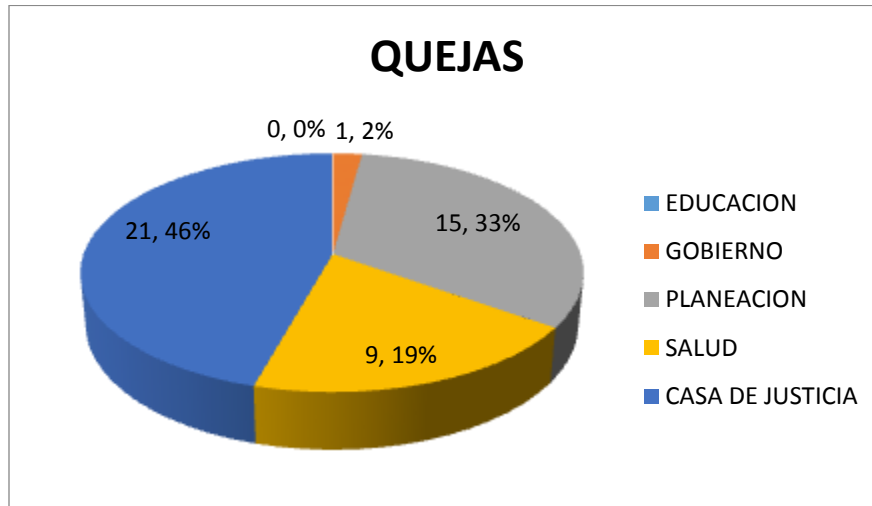


DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS POR DEPENDENCIA

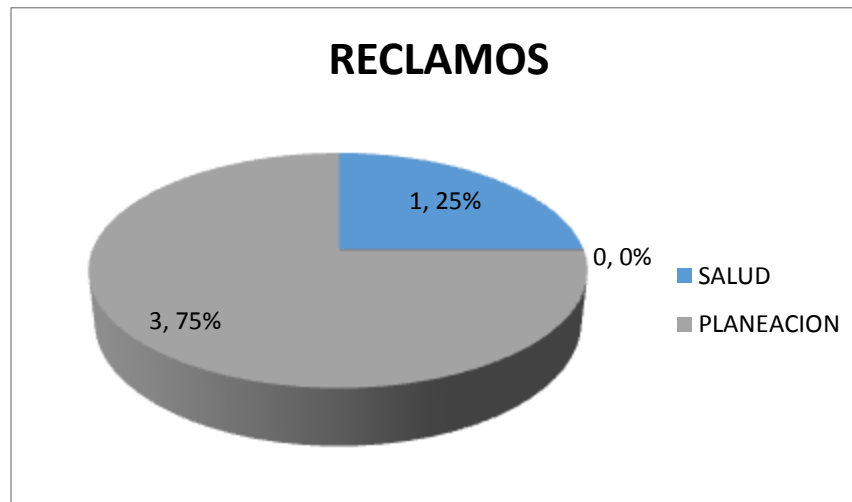


Fuente de información: Sec. Gobierno, Sec. Educación, Sec. Obras, Sec. Salud, Casa de Justicia, Sec. Tránsito, Planeación.

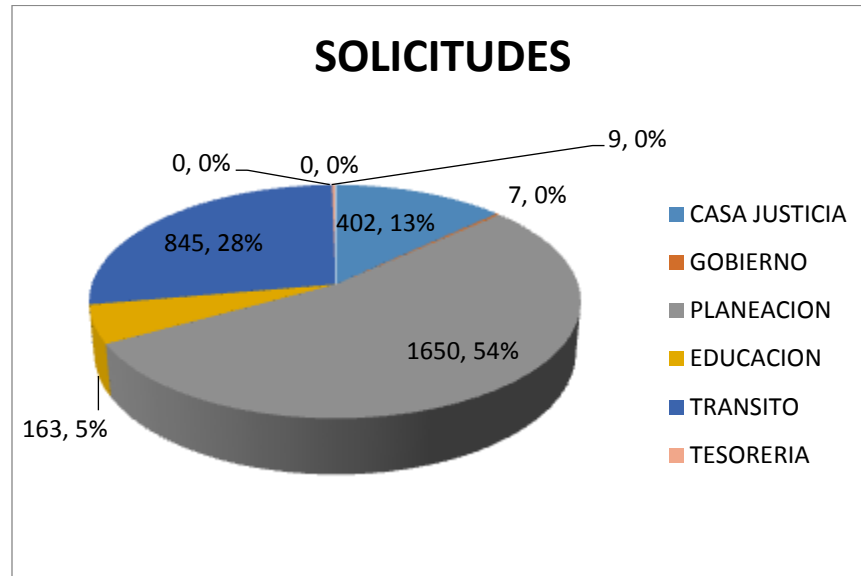
La Secretaria de Planeación muestra el mayor número de derechos de petición, que al igual que las demás Secretarías, se han respondido dentro del tiempo establecido legalmente.



Fuente de información: Sec. Gobierno, Sec. Salud, Casa de Justicia, Planeación, Sec. Educación.



Fuente de información: Sec. Salud, Planeación.



Fuente de información: Casa de Justicia, Gobierno, Planeación, Educación, Transito, Tesorería.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a la Ley 1474 de 2011, Art. No. 76, "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad". Por lo anterior se recomienda:

1. Dar a conocer a la comunidad en general el nuevo portal web institucional, implementando campañas tendientes al uso de herramientas de opinión ciudadana, igualmente para el acceso a la utilización del SUIT, en el manejo de los trámites.



2. Continuar respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes del ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la entidad.
3. Gestionar la adquisición de una herramienta (Software) para el manejo del proceso de las PQRS en la Administración Municipal, con la finalidad de prestar un servicio con calidad, que permita ser más eficientes y eficaces.
4. Se recomienda a la oficina de Atención al Usuario, elaborar la encuesta de satisfacción del Cliente con el servicio que se viene prestando a los usuarios, de esta manera conoceremos el grado de satisfacción y debilidades con la prestación del servicio.
5. Se habilite el manejo del Buzón de sugerencias, quejas y reclamos, para poder determinar de manera más oportuna los requerimientos de los usuarios.

RUBIELA PALOMARES GOMEZ
Jefe Oficina de Control Interno

