	COMUNICACIÓN OFICIAL	
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03

**MUNICIPIO DE PITALITO
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**


**SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y DENUNCIAS**

SEGUNDO SEMESTRE 2018

PITALITO, MARZO DE 2019

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL	
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03
FECHA: 02/01/2019		

INTRODUCCION

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“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. 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”* así mismo la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*

El Municipio de Pitalito realiza el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) presentadas por los ciudadanos o grupo de ciudadanos con el fin de verificar su oportunidad, materialidad, congruencia y veracidad para lo cual se apoya en los registros de la red Extranet implementada por la administración municipal, el cual lleva el registro desde su radicación hasta la salida de su respuesta, adicionalmente permite generar reportes permanentes sobre el estado de las PQRSD, buscando determinar las posibles debilidades y fortalezas para ser llevadas a la alta dirección en busca del mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

OBJETIVO.


Garantizar la efectividad del ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución y facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan mediante la promoción específica de la participación ciudadana, optimizando el procedimiento de atención a las PQRSD.

ALCANCE.

El seguimiento se realiza a las PQRSD radicadas durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio y 31 de Diciembre de 2018, con base en la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría General y por la consulta realizada a través del sistema Extranet que maneja la Alcaldía Municipal.

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL	
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03
FECHA: 02/01/2019		

METODOLOGÍA.

La Alcaldía Municipal cuenta con tres canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

Canal Virtual: La Alcaldía Municipal ha dispuesto de un link en su página web www.alcaldiapitalito.gov.co para la radicación, a través del cual se pueden formular las PQRSD, al igual que el ciudadano las puede radicar a través del correo electrónico institucional.

Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal o radicación personal o a mediante el buzón.


Canal Presencial: Se puede acceder en el contacto directo con el personal de Atención al Ciudadano a través de la Ventanilla Única en el segundo nivel de servicio, con el fin de brindar información personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

Existe estandarizado el PROCEDIMIENTO TRAMITE A DERECHOS DE PETICIÓN el cual establece como puntos de control los siguientes:

Clase	Termino
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a Concejales	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 02/01/2019

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1. CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR DEPENDENCIA


Desde 01/07/2018 Hasta: 31/12/2018

TOTALES	8334	8144	190	190	0
Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar (A Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)
Secretaría de Desarrollo Económico	19	19	0	0	0
Secretaría de Gobierno e Inclusión Social	2017	2016	1	1	0
Secretaría de Salud	506	506	0	0	0
Secretaría de Planeación	3649	3461	188	188	0
Secretaría de Hacienda y Finanzas	622	622	0	0	0
Secretaría General	347	347	0	0	0
Secretaría de Vías e Infraestructura	218	218	0	0	0
Despacho del Alcalde	903	902	1	1	0
Secretaría de Educación	53	53	0	0	0

Durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio y el 31 de Diciembre de 2018 fueron recibidos en la Alcaldía Municipal un total de **8.334** requerimientos, recibiendo respuesta oportuna (Tiempo legal) el 8.144 de ellos, equivalentes al 97.7% del total de requerimientos recibidos, CIENTO NOVENTA (190) requerimientos a la fecha de corte del informe se encuentran sin respuesta, encontrándose dentro de los tiempos de Ley para ello, cifra equivalente al 2.3%, concluyéndose de esta manera que la administración municipal está dando respuesta oportuna a sus requerimientos.

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 02/01/2019

2. CONSOLIDADO DE CLASIFICACION DE PQRSD


CONSOLIDADO POR MODALIDAD DE PETICIÓN Y CANAL DE ATENCIÓN PERIODO 01 JULIO A 31 DICIEMBRE DE 2018													
Modalidad de Petición	Buzón	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Extranet	Fax	Físico / Mensajería	Físico / Personal	Interna	Personal / Verbal	Portal Web	Telefónico	Ventanilla Externa	Total
Correspondencia	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Petición	2	1	4	0	3	748	7118	310	2	115	0	0	8303
Queja	2	0	0	0	0	1	14		0	3	0	0	20
Reclamo	0	0	0	0	0	0	3		0	8	0	0	11
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Trámite	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Total	4	1	4	0	3	749	7135	310	2	126	0	0	8334

En este periodo las PQRSD recibidas por modalidad de solicitud corresponde a tipo de Petición con el 99%, y en un mínimo porcentaje a queja y reclamo.

PETICION 8303
QUEJA 20
RECLAMO 11

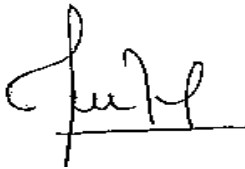
Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo

	COMUNICACIÓN OFICIAL	
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03

El canal de las peticiones recibidas corresponde a la atención físico personal con un 85%, en un menor porcentaje mediante canal físico mensajería de un 9%; y un mínimo entre Interna, Portal Web y correo electrónico

FISICO PERSONAL 7135	FISICO MENSAJERIA 749	INTERNA 310
PORTAL WEB 126	CORREO ELECTRONICO 4	BUZON 4
FAX 3	PERSONAL /VERBAL 2	CORREO CERTIFICADO 1



MARCO ANTONIO URBANO GAVIRIA
Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

Proyectó: María Digna Rojas Rojas

Revisado por: Marco Antonio Urbano Gaviria	Aprobado por: Marco Antonio Urbano Gaviria
Firma:	Firma:
Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria	Nombre: Marco Antonio Urbano Gaviria
Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo	Cargo: Jefe Oficina Control Interno Administrativo