
 <p> Progreso con NUNCHIA REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT: 800.099.425-4 </p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: 0103.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 1	PAGINA 1	

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE NUNCHIA.



En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Para la elaboración del informe se tomó el total de peticiones presentadas ante la alcaldía municipal de Nunchía, en el periodo comprendido entre 01 de enero y el 30 de junio de 2018, con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario le haya sido resuelto puntualmente; resultado de lo anterior, se generaran las recomendaciones a que haya lugar.

Para el seguimiento en mención se toma como fuente de información los informes mensuales presentados por la ventanilla de PQRS de la alcaldía municipal de Nunchía.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

- 1. Atención a las peticiones externas recepcionadas**
- 2. Atención a las peticiones internas recepcionadas**
- 3. Conclusiones y Recomendaciones**

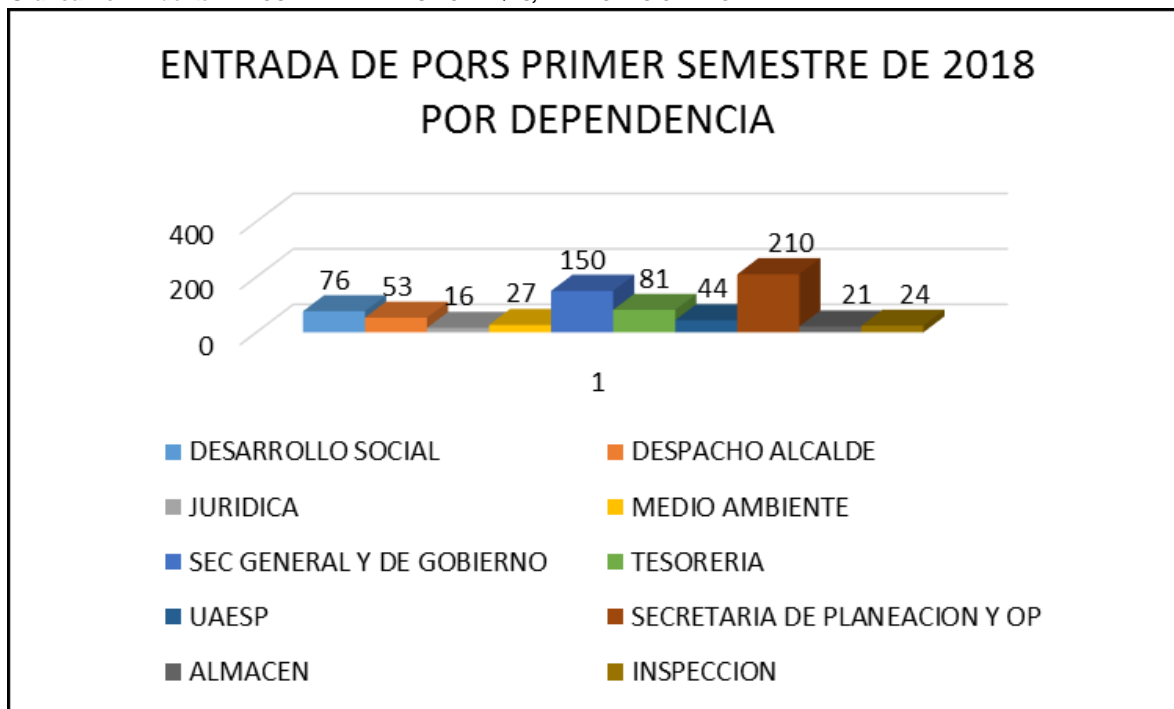
 <p>Proceso con NUNCHIA REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: 0103.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 1	PAGINA 1	

1. ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA VENTANILLA DE PQRS EXTERNOS

De acuerdo con la información suministrada por la ventanilla de PQRS, se pudo establecer que dentro del período evaluado (01 de enero al 30 de junio de 2018), la alcaldía municipal de Nunchía presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:



Entradas de las PQRS Externas: El reporte por dependencias generó la entrada de 702 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

Gráfica No. 1 Fuente: DATOS VENTANILLA UNICA PQRS, ELABORACION PROPIA



Como se observa en la gráfica, la Secretaria de Planeacion y Obras Publicas encabeza la lista con 210 peticiones, se aprecia también que la Secretaria General y de Gobierno ocupa un segundo lugar con 150 peticiones, seguido de la Tesoreria con 81 peticiones; posteriormente siguen las consultas dirigidas a Secretaria de Desarrollo Social y Despacho del Alcalde con 76 y 53 solicitudes respectivamente.

Salidas de las PQRS: Todas las secretarias afirman haber resuelto todas las solicitudes hechas, sin embargo a la fecha no se ha recibido informe escrito que detalle este procedimiento por lo cual se ha oficiado a todas las secretarias esperando recibir respuesta positiva y presentar en un informe futuro descripción detallada de estas solicitudes:

 <p> Proceso de NUNCHIA REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4 </p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO: 0103.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL		FECHA: 02-09-2010		
			VERSIÓN: 1	PAGINA 1	



PQRS por tipo de petición: De acuerdo con las estadísticas presentadas por la ventanilla de PQRS, se llevaron a cabo las siguientes clases de peticiones:

Cuadro No. 2

TIPO DE PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR TIPO
PETICIONES	11	5	4	8	21	6	55
QUEJAS	1						1
RECLAMOS	0						0
SOLICITUDES	119	122	88	92	132	93	646
TOTAL	131	127	92	100	153	99	702

Fuente: DATOS VENTANILLA UNICA PQRS, ELABORACION PROPIA

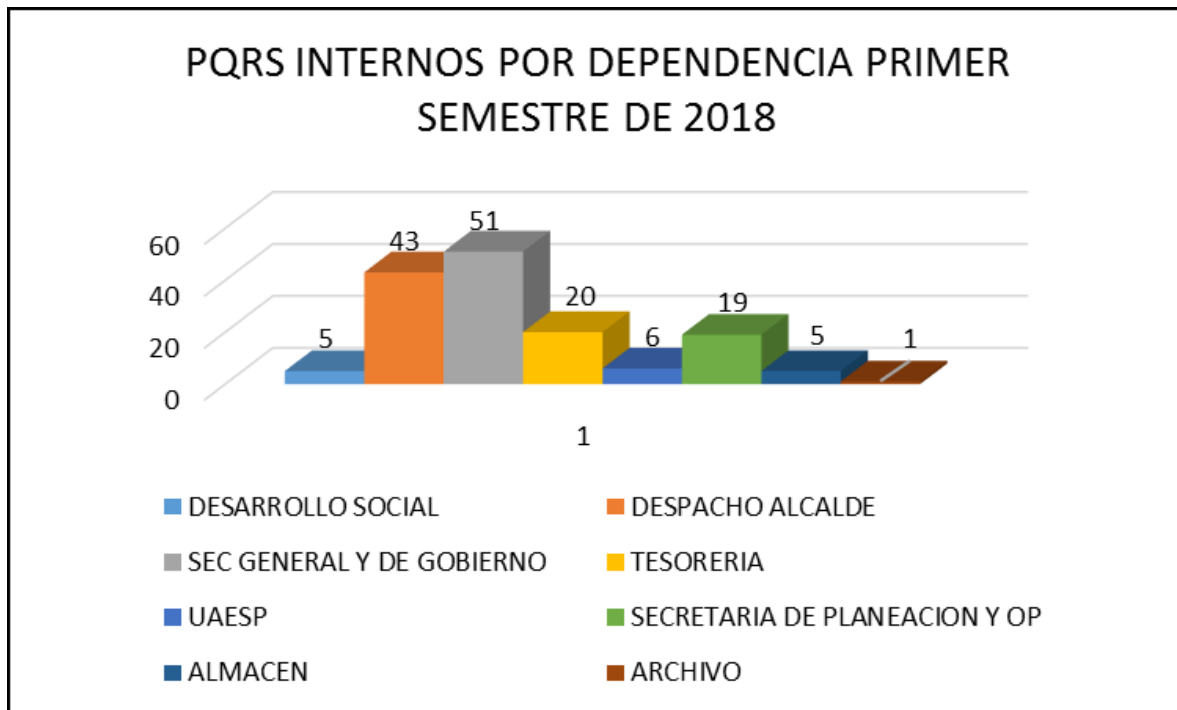
Se aprecia en el cuadro anterior que las solicitudes (646) son las PQRS más trámitadas en la Alcaldía Municipal de Nunchia, las cuales se resuelven a través de las diferentes secretarías de despacho, seguidas de las peticiones de interés general o particular (55), y solo se radicó una queja en esta ventanilla.

 <p>Progreso con Nunchia REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT:800.099.425-4</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: 0103.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 1	PAGINA 1	



2. ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA VENTANILLA DE PQRS INTERNOS

De acuerdo con la información suministrada por la ventanilla de PQRS, se pudo establecer que dentro del período evaluado (01 de enero al 30 de junio de 2018), la alcaldía municipal de Nunchía presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las PQRS internas:

Entradas de las PQRS internas: El reporte por dependencias generó la entrada de 150 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias internas, distribuidas así:



PQRS INTERNOS POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE DE 2018							
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR DESPACHO
DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	1	1	2	5
DESPACHO ALCALDE	4	5	5	9	9	11	43
SEC GENERAL Y DE GOBIERNO	10	6	4	12	8	11	51
TESORERIA	1	2	4	5	7	1	20
UAESP	1	0	0	2	1	2	6
SECRETARIA DE PLANEACION Y OP	1	0	1	11	4	2	19
ALMACEN	1	0	0	0	2	2	5
ARCHIVO	0	1	0	0	0		1
TOTAL	19	14	14	40	32	31	150



	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: 0103.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 1	PAGINA 1	

Como se observa en la gráfica, la Secretaria General y de Gobierno encabeza la lista con 51 peticiones internas, se aprecia también que el Despacho del Alcalde ocupa un segundo lugar con 43 peticiones, seguido de la Tesoreria con 20 peticiones; posteriormente siguen las consultas dirigidas a Secretaria de Planeacion, Desarrollo social y Almacen con 19, 5 y 5 solicitudes internas respectivamente respectivamente.

Salidas de las PQRS: Todas las secretarias afirman haber resuelto todas las solicitudes internas recibidas, sin embargo a la fecha no se ha recibido informe escrito que detalle este procedimiento por lo cual se ha oficiado a todas las secretarias esperando recibir respuesta positiva y presentar en un informe futuro descripción detallada de estas solicitudes:

PQRS por tipo de petición: De acuerdo con las estadísticas presentadas por la ventanilla de PQRS, se llevaron a cabo solo dos tipos de peticiones:

Un derecho de petición realizado en el mes de mayo a la tesorería realizada por la unidad administrativa especial de servicios públicos domiciliarios UAESP y 149 solicitudes hechas por diferentes dependencias como se relaciono en el cuadro anterior.

 <p> Proceso de NUNCHIA REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT: 800.099.425-4 </p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: 0103.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		VERSIÓN: 1	PAGINA 1	

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Durante el primer semestre del año 2018, se pudo evidenciar que la estrategia de implementar la ventanilla única de PQRS ha mejorado sustancialmente la atención a los usuarios y la recolección de información en lo que se refiere a su recepción, sin embargo se requiere un compromiso mayor por parte de las diferentes secretarías para retroalimentar a la ventanilla de PQRS con el resultado y/o respuesta a las diferentes solicitudes peticiones o quejas realizadas
2. Por la ausencia de evidencia de respuesta por parte de los destinatarios no se puede detallar la oportunidad en el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas por tanto se reitera la necesidad de buscar mecanismos y/o políticas que garanticen no solo una respuesta oportuna a los usuarios sino un reporte detallado y confiable que permita evaluar con mayor precisión la calidad y oportunidad en la respuesta.
3. Es importante con el acompañamiento de la Oficina de Planeación, dar revisión nuevamente a los controles establecidos para el riesgo transversal denominado “Incumplimiento legal” definido en el Mapa de Riesgos Institucional. Lo anterior sustentado en la materialización del riesgo antes enunciado, debido a las posibles peticiones contestadas fuera de los términos que se podrían haber presentado.

Original Firmado.
DIEGO ORLANDO GONZALEZ ROA
 Secretario de Planeación y Obras Públicas

Elaboró: Luis José Lopez Angarita
 Profesional de apoyo

GESTIÓN DOCUMENTAL:
 Original: Destinatario
 Copia: archivo