



**SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**  
**GOBERNACION DEL PUTUMAYO**



<b>Fecha</b> (dd-mm-aa)	<b>Auditoría N°</b>	<b>DEPENDENCIA:</b> DESPACHO DEL GOBERNADOR
22/12/2016-30/12/2016	023	

**OBJETIVO:** Evaluar la gestión de la GOBERNACION DEL PUTUMAYO en la recepción, trámite y respuesta a Peticiones, Quejas y Reclamos.  
**NOMBRE DEL RESPONSABLE:** JHON JAIRO MONCAYO- ASESOR DE DESPACHO / ELIZABETH REVELO ATENCION AL USUARIO  
**NOMBRE DEL AUDITOR:** SANDRA MILENA ORTEGA CASADIEGO  
**PERIODO AUDITADO:** SEGUNDO SEMESTRE 2016

**PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

CONSECUTIVO	FECHA RECEPCION	INSTANCIA RECEPTORA	PETICIONARIO	HECHOS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA TRASLADO Y OFICIO	TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE RECEP. Y TRASLADO	RESPUESTA DE FONDO (Oficio-Fecha)	RESPUESTA PARCIAL (Oficio-Fecha)	SIN RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
527	03/08/2016	ATENCION AL USUARIO	ALEX SEVILLANO MEDINA	DERECHO DE PETICION	SECRETARIA DE EDUCACION	03/08/2016	120 DIAS			X	120 días
535	19/08/2016	ATENCION AL USUARIO	GERARDO GAVIRIA	PETICION	SERETARIA DE SALUD	19/08/2016	108 DIAS			X	108 días
544	27/10/2016	ATENCION AL USUARIO	EVELYN CHAMORRO	PETICION	SERETARIA DE SALUD	27/10/2016	42 DIAS			X	42 días
546	02/11/2016	ATENCION AL USUARIO	GERMAN GARCIA	SOLICITUD ART. 23 C.N. PETICION	HACIENDA	02/11/2016	38 DIAS			X	38 días
553	19/12/2016	ATENCION AL USUARIO	EDWIN ARLEY URREGO PEREZ	CONTESTACION OFICIO OJD-2221	JURIDICA TESORERIA	19/12/2016	7 DIAS			X	7 días

**Observaciones:**

**FIRMA AUDITOR:** SANDRA MILENA ORTEGA CASADIEGO- Prof. de Apoyo Oficina Control Interno



**GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO  
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION**



**INFORME SEMESTRAL - JULIO-DCIEMBRE DE 2016**

**CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Objetivo:**

Presentar ante el Gobernador del Putumayo, el consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas y tramitadas por las diferentes dependencias de la Gobernación durante el Segundo Semestre de 2016.

**ASPECTOS VERIFICADOS:**

Cumplimiento al trámite interno de las Peticiones, Quejas y Reclamos. Art. 23 de la Const. Política, Art. 32 del Decreto 01 de 1984 y Art. 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011.

FECHA ELABORACIÓN 30/12/2016

MES / 2016	FORMA DE RECEPCIÓN				TIPO DE SOLICITUD					CON RESPUESTA		OBSERVACIONES
	E	P	T	I	Quejas	Reclamos	Denuncias	Solicitudes	Peticiones	SI	NO	
JULIO				X	1	0	0	0	5	8	0	NINGUNA
AGOSTO				X	4	0	0	0	6	8	2	2 sin respuesta de 10 PQR
SEPTIEMBRE				X	1	0	1	0	2	2	0	NINGUNA
OCTUBRE				X	1	0	0	0	1	1	1	1 sin respuesta de 2 PQR
NOVIEMBRE				X	0	0	0	0	5	5	0	1 sin respuesta de 5 PQR
DICIEMBRE				X	0	0	0	0	2	1	1	1 sin respuesta de 3 PQR
<b>TOTAL =&gt;</b>					7	0	1	0	21	25	4	

Elaborado por: Sandra Milena Ortega Casadiego  
Prof. de Apoyo Oficina Control Interno de Gestión

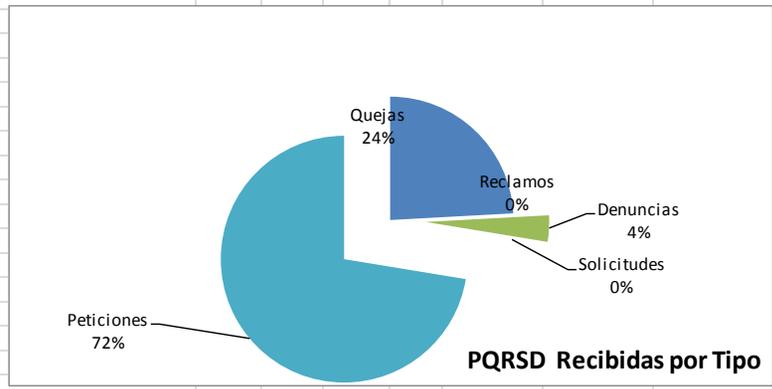
Revisado por: Javier Gallo n Ibarra  
Jefe Oficina Control Interno de Gestión

Oficina Control Interno de Gestión

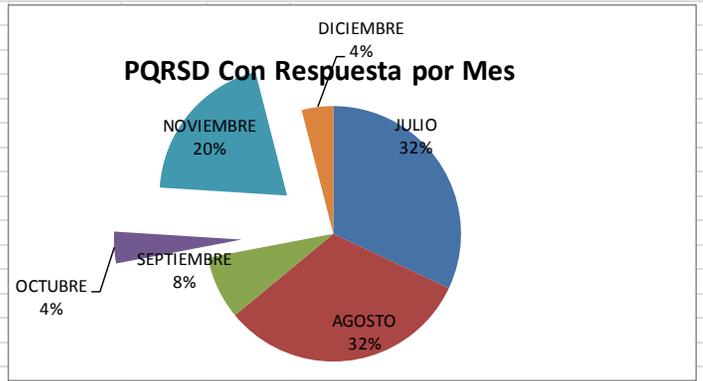
**E: ESCRITA P: PERSONAL T: TELEFÓNICA I: INTERNET - WEB**

**DECRETO: 0260 DEL 11/OCT/2011 - GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO**

**GRAFICA 1:** PQRD - RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

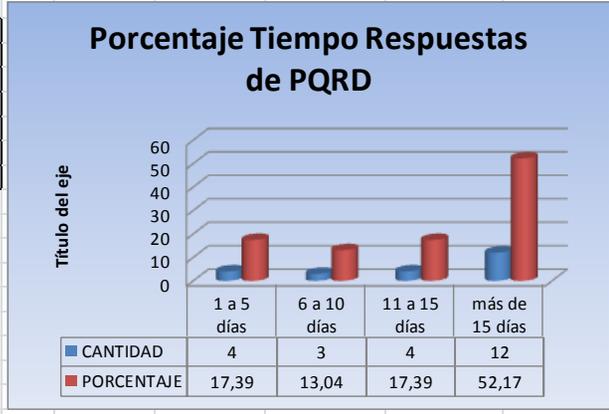


**GRAFICA 2:** PQRD - CON RESPUESTAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

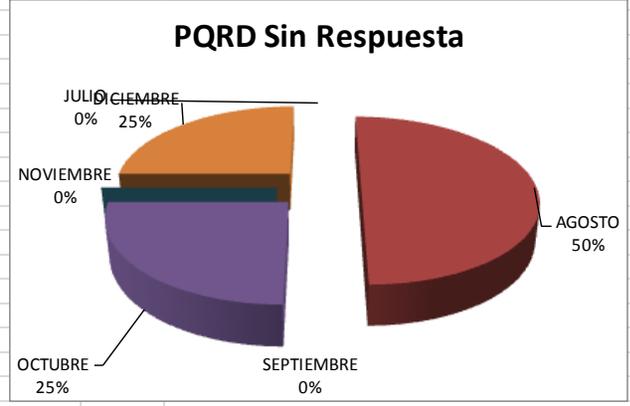


**GRAFICA 3:** TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRD EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRD			
	Tiempo	CANT	%
1 a 5 días	5	4	17,39
6 a 10 días	10	3	13,04
11 a 15 días	15	4	17,39
más de 15 días	20	12	52,17
		<b>23</b>	<b>100,00</b>



**GRAFICA 4:** PQRD - SIN RESPUESTAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016



**OBSERVACIONES GENERALES:**

✓ De las 29 peticiones recibidas de manera clara y respetuosa por la pagina WEB de la Gobernación del Putumayo, 22 peticiones y quejas fueron tramitadas con respuesta y se encuentran cerradas, 1 en tramite y 6 no fueron tramitadas se encuentran pendientes (petición 527,532,535,544.546, 553).

**Petición:** de información, documentación y/o consultas que tengan relación directa con las funciones de la gobernación.

**Queja:** con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la gobernación

**Reclamo:** sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la gobernación.

**Sugerencia:** para el mejoramiento de nuestros servicios

**Felicitación:** por los servicios prestados por los funcionarios y/o la administración

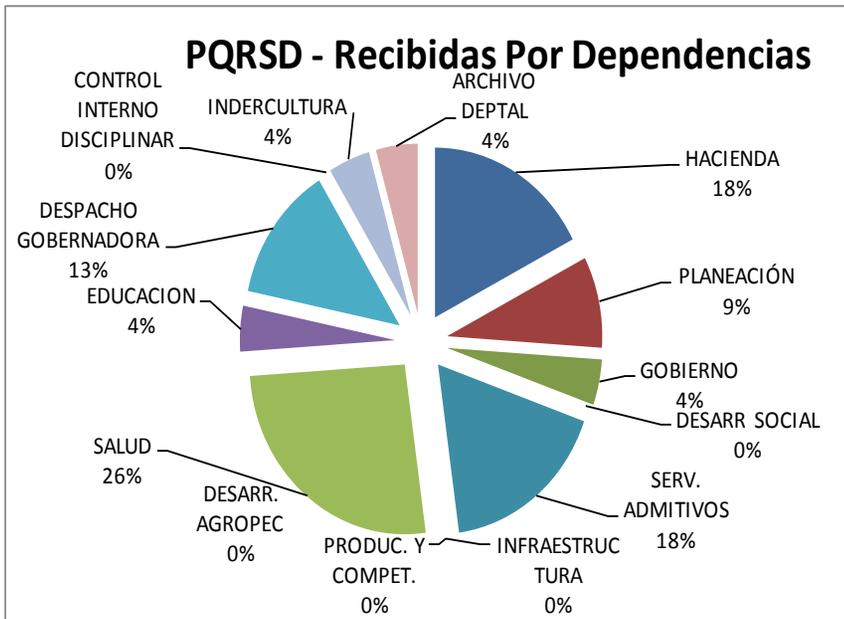
**GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO**  
**OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN.**

<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PQRS - SEGUNDO SEMESTRE DEL 2016</b>		
<b>Fecha (dd-mm-aaaa)</b> 30/12/2016	<b>NOMBRE DEL AUDITOR:</b>	SANDRA MILENA ORTEGA CASADIEGO
	<b>NOMBRE AUDITOR LIDER:</b>	JAVIER VICENTE GALLON IBARRA
<b>Auditoría N° 023</b>	<b>DEPENDENCIA AUDITADA:</b>	OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>FUNCIONARIO RESPONSABLE:</b>	ELIZABETH REVELO

**PQRS - RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS**

PROCESO AUDITADO / CLASE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	ACCION DE CUMPLIMIENTO	SIN RESPUESTA	EN TRAMITE	CON RESPUESTA	TOTAL
HACIENDA	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
PLANEACIÓN	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
GOBIERNO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DESARR SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERV. ADMITIVOS	4	0	0	0	0	0	0	1	0	3	4
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRODUC. Y COMPET.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESARR. AGROPEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUD	5	0	0	0	0	0	0	3	0	3	6
EDUCACION	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DESPACHO GOBERNADORA	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
CONTROL INTERNO DISCIPLINAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INDERCULTURA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ARCHIVO DEPTAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
CONTRATACION	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JURIDICA	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
CONTROL INTERNO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TESORERIA	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
<b>TOTAL =&gt;</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>29</b>

<b>Auditado Por:</b>	SANDRA MILENA ORTEGA CASADIEGO	Revisado por:	JAVIER VICENTE GALLON
	Prof. de Apoyo Oficina Control Interno de Gestión		Jefe Oficina Control Interno de Gestión



Elaborado por: SANDRA MILENA ORTEGA CASADIEGO - Prof. de Apoyo Oficina Control Interno de Gestión