



## GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION



### INFORME SEMESTRAL - ENERO A JUNIO DE 2015

#### 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.

**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 09/07/2015

MES / 2015	FORMA DE RECEPCIÓN				TIPO DE SOLICITUD					CON RESPUESTA		OBSERVACIONES
	E	P	T	I	No. Quejas	No. Reclamos	Denuncias	No. Solicitudes	No. Peticiones	SI	NO	
ENERO				X					1	1	0	1 de 1 PQR, se presentó respuesta fuera del termino de Ley (PQR 396)
FEBRERO				X					1	1	0	
MARZO				X	1					1	0	
ABRIL				X				1	4	5	0	2 de 5 PQR, se presentó respuesta fuera del termino de Ley (PQR 402 y 403)
MAYO				X					1	1	0	
JUNIO				X					3	3	0	
<b>TOTAL =&gt;</b>					1	0	0	1	9	12	0	

Elaborado por: L.G.S.E.  
Prof. Uni. Oficina Control Interno

Revisado por: J.E.L.V.

Prof. Esp. (E). Oficina Control Interno

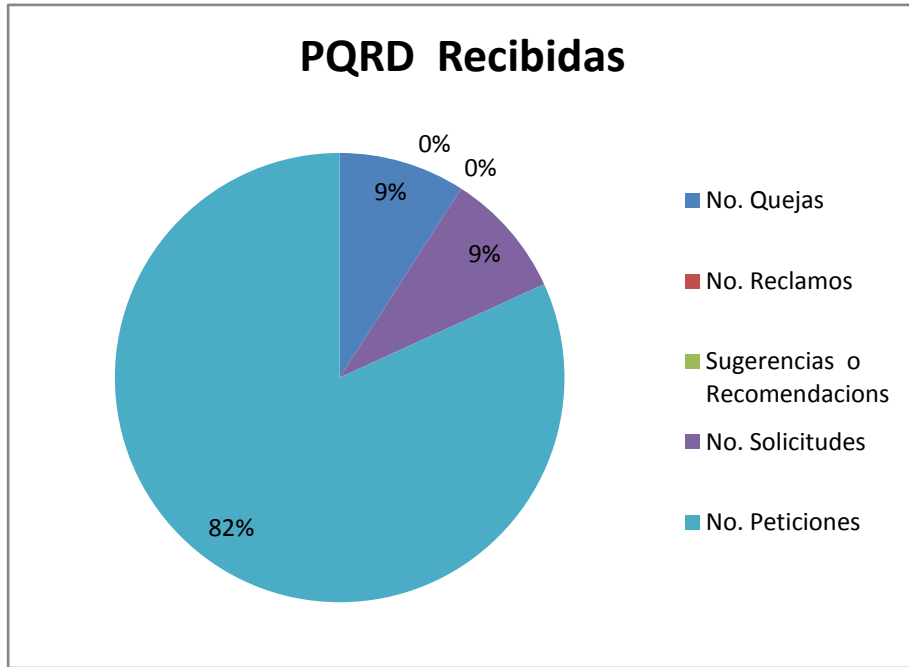
Oficina Control Interno de Gestión

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

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

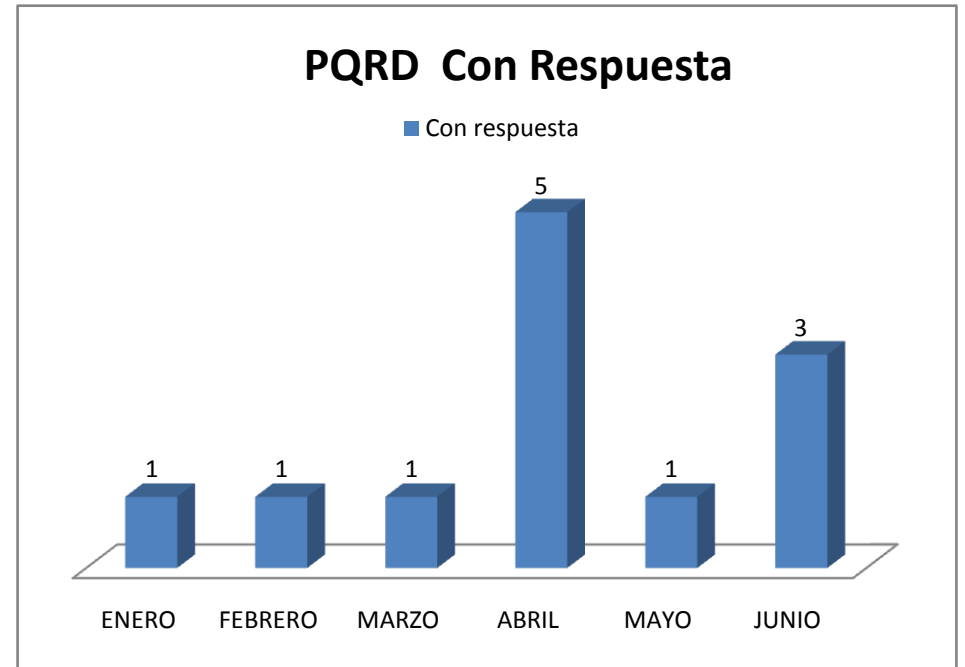
**GRAFICA 1:**

PQRD - RECIBIDAS Y TRAMITADAS PRIMER SEMESTRE DE 2015



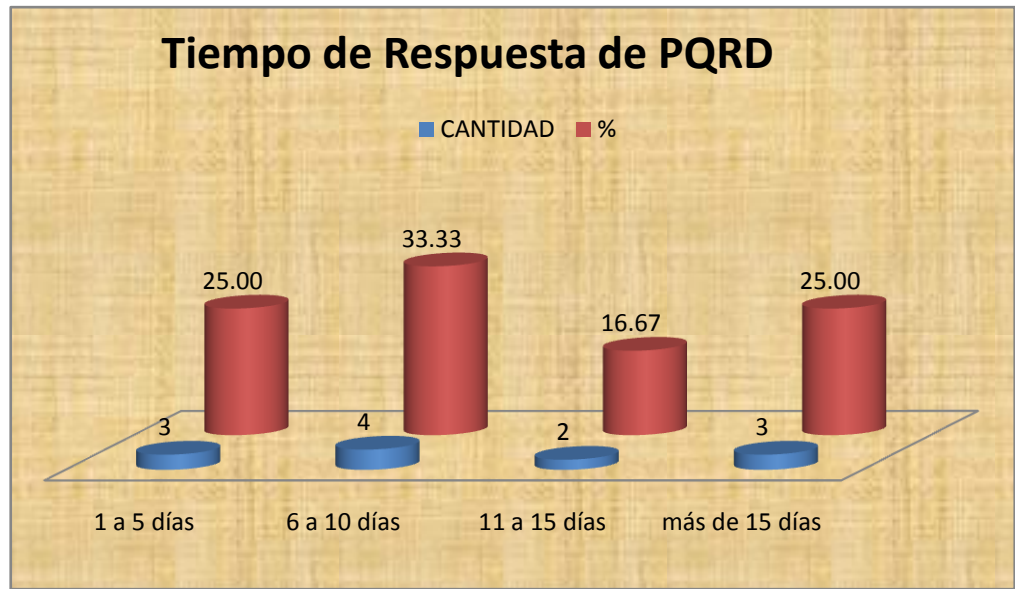
**GRAFICA 2:**

PQRD - RESPUESTAS RESUELTAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2015



**GRAFICA 3:** TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRD EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2015

TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRD			
	Tiempo	CANT	%
1 a 5 días	5	3	25.00
6 a 10 días	10	4	33.33
11 a 15 días	15	2	16.67
más de 15 días	20	3	25.00
		<b>12</b>	<b>100.00</b>



**OBSERVACIONES GENERALES:**

✓ De las **12** peticiones recibidas de manera clara y respetuosa por la pagina WEB de la Gobernación del Putumayo, **8** peticiones fueron tramitadas con respuesta de fondo (petición 397, 399, 400, 401, 403, 405, 406, 407, y **4** fueron tramitadas con respuesta parcial (petición 396, 398, 402, 404) debido a que la respuesta de la petición 398, 402 y 404 no son de competencia de la Gobernación del Putumayo y la petición 396 requiere de diligenciamiento y firma de formatos.