



## GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO

### OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



### INFORME SEMESTRAL – JULIO - DICIEMBRE 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.

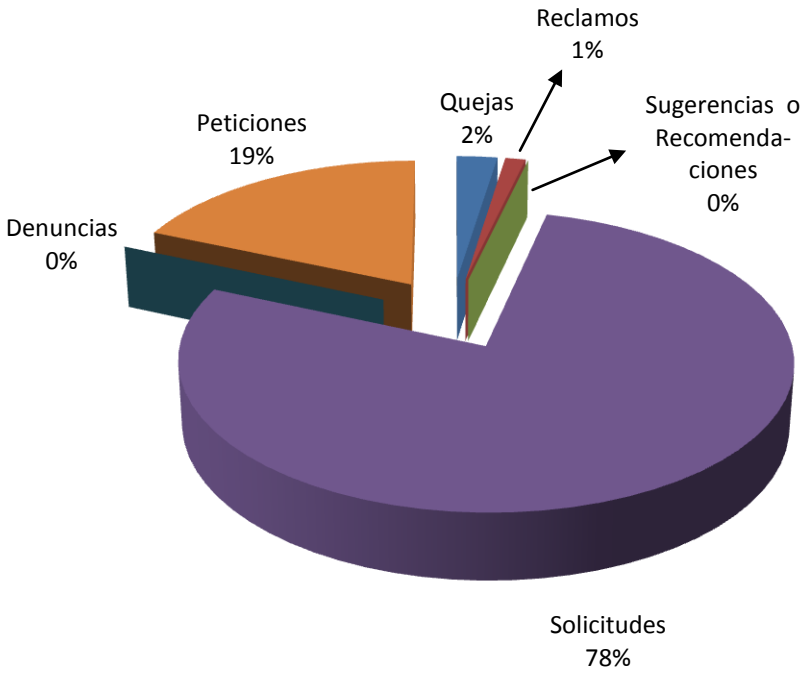
**ASPECTOS VERIFICADOS:** Cumplimiento al trámite interno de las Peticiones, Quejas y Reclamos. Art. 23 de la Const. Política, Art. 32 del Decreto 01 de 1984 y Art. 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011.

MES / 2015	FORMA DE RECEPCIÓN						TIPO DE SOLICITUD						
	E	P	B	T	IE	IW	Quejas	Reclamos	Sugerencias o Recomendaciones	Solicitudes	Denuncias	Peticiones	TOTAL
JULIO						X	1	1	0	0	0	4	6
AGOSTO						X	1	0	0	1	0	2	4
SEPTIEMBRE						X	0	0	0	43	0	8	51
OCTUBRE						X	0	0	0	11	0	0	11
NOVIEMBRE						X	0	0	0	8	0	1	9
DICIEMBRE							0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL =&gt;</b>							<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>63</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>81</b>

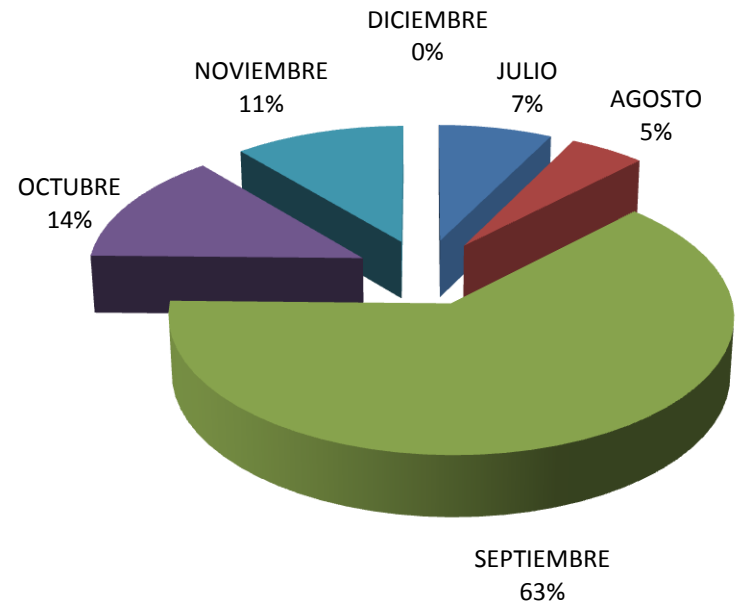
E: ESCRITA    P: PERSONAL    B: BUZÓN    T: TELEFÓNICA    IE: E-MAIL    IW: INTERNET - WEB

**CONSOLIDADO PQRSD REGISTRADAS**

**PQRSD REGISTRADAS**



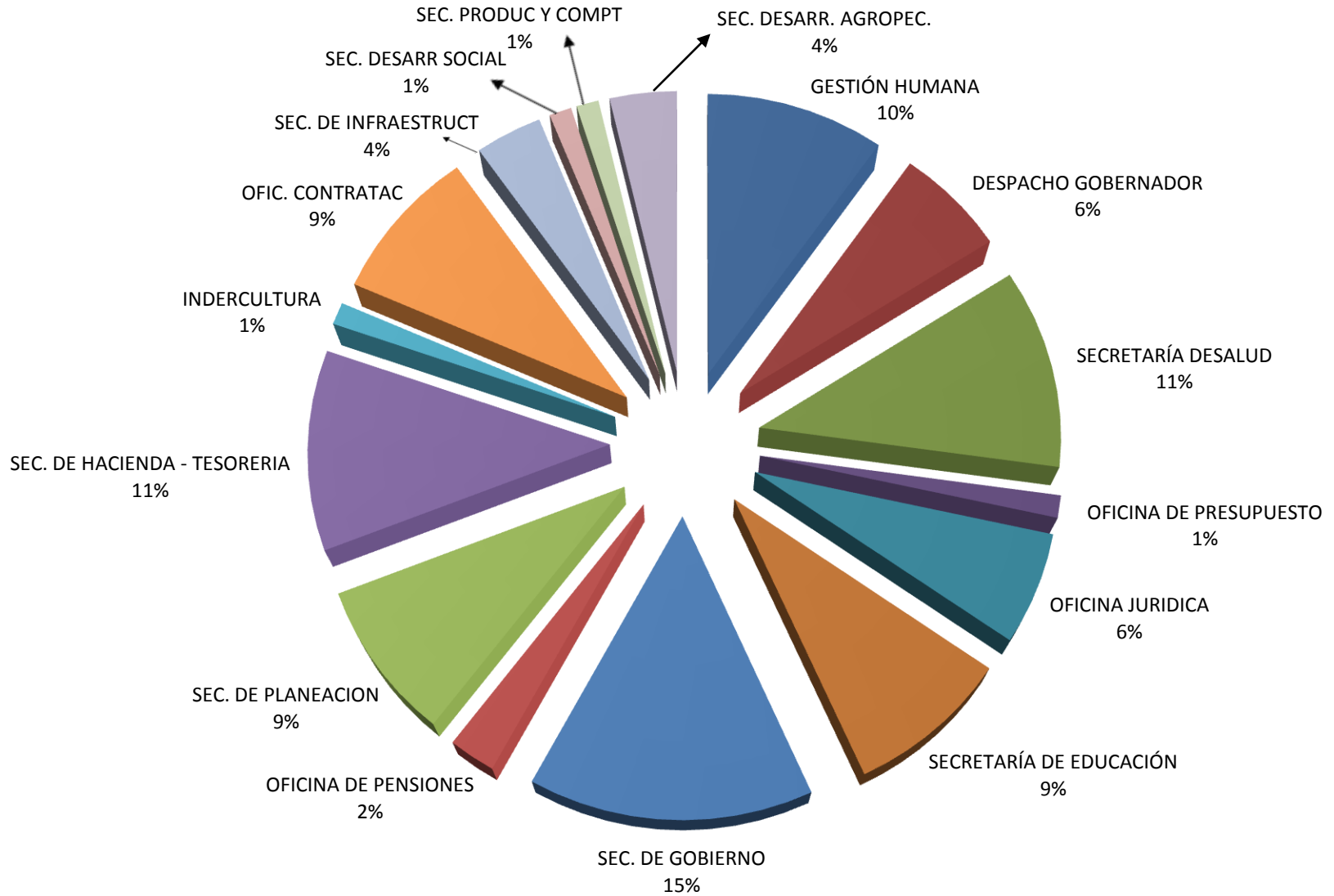
**PQRSD REGISTRADAS POR MES**



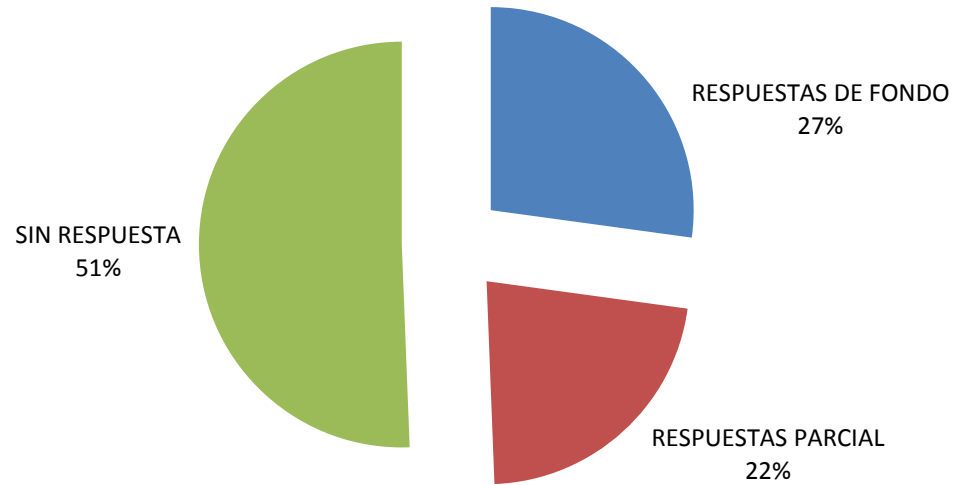
## RESPUESTA DE LAS PQRSD RECIBIDAS

DEPENDENCIA RESPONSABLE	RESPUESTAS DE FONDO	RESPUESTAS PARCIAL	SIN RESPUESTA	TOTAL RECIBIDAS
GESTIÓN HUMANA	1	1	6	8
DESPACHO GOBERNADOR	1	1	3	5
SECRETARÍA DESALUD	5	1	3	9
OFICINA DE PRESUPUESTO	0	1	0	1
OFICINA JURIDICA	2	0	3	5
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	2	3	7
SEC. DE GOBIERNO	1	2	9	12
OFICINA DE PENSIONES	1	0	1	2
SEC. DE PLANEACION	4	3	0	7
SEC. DE HACIENDA - TESORERIA	0	3	6	9
INDERCULTURA	0	0	1	1
OFIC. CONTRATAC	0	1	6	7
SEC. DE INFRAESTRUCT	1	2	0	3
SEC. DESARR SOCIAL	1	0	0	1
SEC. PRODUC Y COMPT	1	0	0	1
SEC. DESARR. AGROPEC.	2	1	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>41</b>	<b>81</b>

# RESPUESTA DE LAS PQRSD RECIBIDAS



## RESPUESTAS PQRS ATENDIDAS



<b>TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRD</b>			
<b>TIEMPO</b>		<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
1 a 5 días	5	9	11.11
6 a 10 días	10	7	8.64
11 a 15 días	15	16	19.75
más de 15 días	20	49	60.49
<b>TOTAL =&gt;</b>		<b>81</b>	<b>100.00</b>

## TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

■ CANTIDAD ■ PORCENTAJE

