	ALCALDIA MUNICIPAL DE LOS SANTOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	2019	SEGUIMIENTO
	FECHA DE ELABORACION: DICIEMBRE DE 2019	PQR

ASPECTOS GENERALES

OBJETIVO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
ALCANCE: INFORME DE SEGUIMIENTO PQR
CRITERIOS PARA EL DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO: VERIFICACION DE SOPORTES EN CARPETA, ENTREVISTA CON EL ENCARGADO,
METODOLOGIA : TÉCNICAS UTILIZADAS ESTUDIO DE SOPORTES, EVIDENCIAS, ENTREVISTA

ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas MUNICIPIO DE LOS SANTOS – SANTANDER

Horario de Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:30 p.m. jornada mañana y jornada tarde de 2:00. P.m. a 6:00 p. m excepto el día viernes a 5:00 p. m.

METODOLOGÍA APLICADA

Se verificaron los documentos que se radicaron en la Ventanilla Única a los que tienen Acceso los ciudadanos para presentar sus respectivas solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones, solicitudes de información.

Se hizo análisis detallado de las comunicaciones que ingresan a la Administración Municipal, de esta manera se logró identificar el número de peticiones, quejas y reclamos que fueron contestadas y despachadas por la ventanilla única, pero se presentó que algunas respuestas no fueron radicadas sino entregadas de forma directa al peticionario, por tal motivo se corroboró con los diferentes archivos físicos de gestión con el fin de verificar la respuesta oportuna.

INFORMACIÓN GENERAL

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en éste documento tiene como fuente primaria las bases de datos, de las peticiones que ingresaron a través de la Ventanilla Única

Ventanilla Única:

La ventanilla única de correspondencia es la responsable de hacer llegar el documento físico o Virtual a la dependencia encargada del trámite.


Por comodidad, por un mejor servicio a sus clientes, por control de los documentos enviados y recibidos, por verificación de las dependencias a las que está destinado el documento, por atención integral y seguimiento de documentos, por mejorar los tiempos de respuesta y por hacer de su entidad mucho más ágil, eficiente y servicial

Dentro de las tantas y muchas soluciones que brinda una Ventanilla Única de Correspondencia están:

- Evitar demandas por Derechos de petición extraviados y que no fueron atendidos.
- Evitar sanciones por Tutelas notificadas y no tratadas en términos.

www.contactenos@lossantos-santander.gov.co

Dirección: carrera 7ª No. 2-22 Los Santos

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LOS SANTOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	2019	SEGUIMIENTO
	FECHA DE ELABORACION: DICIEMBRE DE 2019	PQR

- Evitar multas por no atender citaciones que llegaron a la oficina y a las que no se les dio la urgencia necesaria.
- Evitar retrasos e intereses de mora por recibos que quedaron olvidados sobre algún escritorio.
- Numerar, serializar, y controlar tanto las comunicaciones internas, salientes y entrantes.

ASPECTOS POSITIVOS

La Administración Municipal de Los Santos tiene establecido un horario de atención a la comunidad ajustado a la normatividad. El manejo que se le está dando a las comunicaciones desde la ventanilla única es apropiado, en cuanto se están relacionando con su respectivo radicado los oficios que ingresan a la Administración Municipal de los Santos, además se entregan de manera oportuna a las diferentes oficinas para su respectiva respuesta. Se puede concluir que existe una mejora en las respuestas hacia la comunidad.

RECOMENDACIONES GENERALES


1. En el caso de dar traslado a un PQR, hacerlo de manera inmediata o en el menor tiempo posible, dándolo a conocer a la persona o entidad solicitante o en su defecto hacer seguimiento para que la respuesta sea oportuna.
2. Se recomienda a cada uno de los Secretarios de Despacho, implementar planes de mejoramiento con el fin de utilizar la ventanilla única en cada una de las solicitudes, quejas o peticiones teniendo en cuenta que esta oficina debe llevar un control de las diferentes respuestas dadas por la Administración Municipal.

PRACTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO SE UTILIZÓ PARA LA OBTENCIÓN DE LOS RESULTADOS Y/O PRODUCTOS DEL SECTOR AFIRMATIVO

Descripción Actividades adelantadas según cada componente de la política
-Arreglos institucionales (asignar recursos físicos, humanos, organizacionales y financieros para el cumplimiento.

*Los recursos físicos que se llevaron a cabo para el funcionamiento de la organización para atención al ciudadano fueron básicos, dentro de los cuales se destaca la puesta en marcha el modulo (oficina de ventanilla única) oficina dentro de las instalaciones de la alcaldía del municipio de los santos, la cual permitió una atención rápida de la ciudadanía

-Procesos y tramites (diseñar e implementar procesos, procedimientos protocolos y estándares para la prestación del servicio)

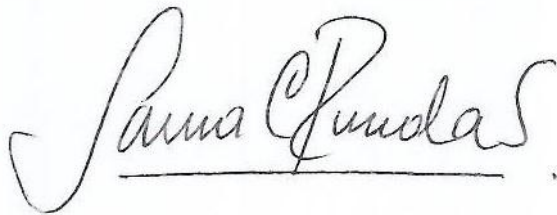
	ALCALDIA MUNICIPAL DE LOS SANTOS	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	2019	SEGUIMIENTO
	FECHA DE ELABORACION: DICIEMBRE DE 2019	PQR

FLUJOGRAMA

INICIO

- 1 **RECEPCION DE LOS DOCUMENTOS QUE INGRESAN A LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE LOS SANTOS ATRAVES DE LA OFICINA DE VENTANILLA UNICA**
- 2 **REALIZAR EL RESPECTIVO RADICADO DE LA DOCUMENTACION**

ELABORADO POR:



LAURA CLEMENCIA RUEDA SERRANO
Jefe de Control Interno