



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A 31 DE DICIEMBRE DE 2022

YOHAN LEANDRO RODRIGUEZ SANTANA
Asesor de Control Interno

Neiva



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
1. CANALES DE ATENCIÓN.....	4
2. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, Y DENUNCIAS.....	4
3. CANALES DE ATENCION UTILIZADOS.....	5
4. ESTADO ACTUAL DE LA SOLICITUD	6
5. CONCEPTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	6





INTRODUCCION

El Concejo Municipal de Neiva, a través de la Oficina Asesora de Control Interno, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, sugerencias y denuncias – PQRSD recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de la vigencia 2022, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015 y a la resolución 086 de 2020 del concejo municipal de Neiva “Por medio de la cual se adopta el manual de procesos y procedimientos del concejo de Neiva”, proceso de atención al ciudadano (AU-CA-01), en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión del Concejo durante el segundo semestre de 2022 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas ante la Entidad durante el semestre, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que tramitó.

1. CANALES DE ATENCIÓN

El Concejo Municipal de Neiva, tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

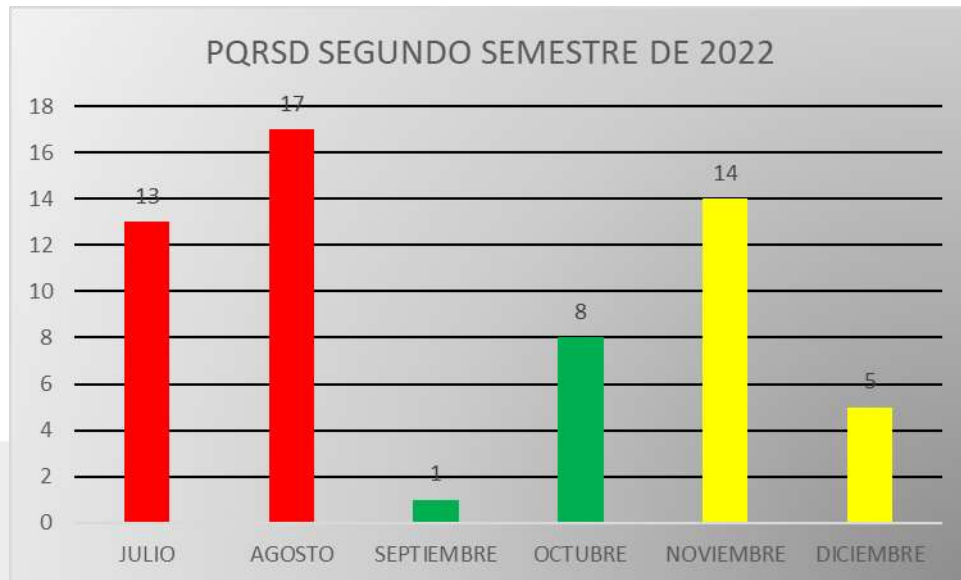
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Ventanilla Única	Calle 14 No. 1G – 02, Neiva, Huila	Lunes a Viernes de 7:30 am a 12 m y 2 pm a 6 pm
Telefónico	Línea Fija	(8)8722304 – (8)8713845	Lunes a Viernes de 7:30 am a 12 m y 2 pm a 6 pm
Virtual	Formulario Electrónico web	https://concejodeneiva.gov.co/tramites-y-servicios/#	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles
	Correo electrónico	secretariaconcejodeneiva@gmail.com	

2. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, Y DENUNCIAS

Durante el segundo semestre de 2022 fueron radicados en total 58 solicitudes en el Concejo Municipal de Neiva, las cuales fueron atendidos en su totalidad por los funcionarios o contratistas de la entidad.

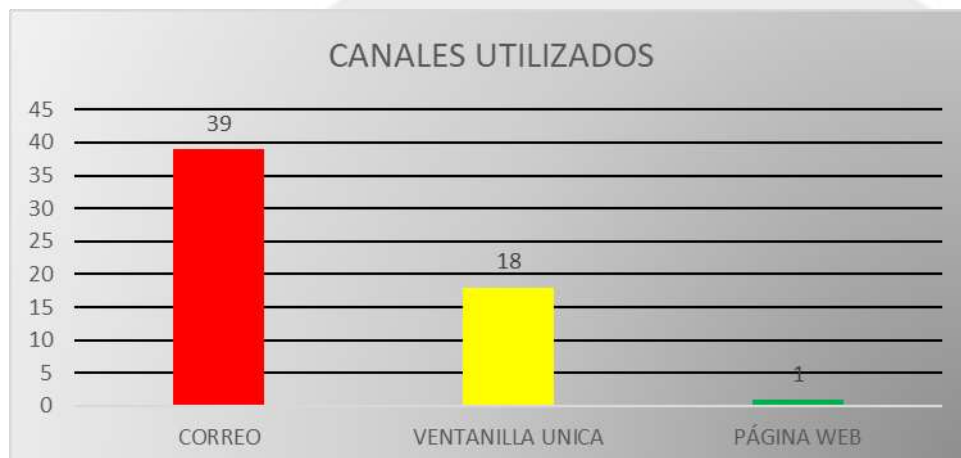
Las solicitudes formuladas a través de los diferentes canales de atención del Concejo Municipal de Neiva, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley.

De acuerdo con las modalidades de solicitudes más utilizadas por los ciudadanos en este semestre, fue el derecho de petición, quejas, reclamos y felicitaciones respectivamente, el comportamiento durante cada mes del semestre fue:



3. CANALES DE ATENCION UTILIZADOS

En el segundo semestre de la vigencia 2022, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico (39 solicitudes), ventanilla única (18 solicitudes) y página web (1 solicitud).



4. ESTADO ACTUAL DE LA SOLICITUD

Al finalizar el segundo semestre 2022, de 58 de las solicitudes fueron archivadas 56, bien sea porque se resolvieron de fondo o se trasladaron por competencia y 2 se fueron tramitadas en la vigencia 2023.

5. CONCEPTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

El ciudadano como principal beneficiario de la Estrategia de Gobierno en Línea, Ley 1712 de 2014, y del proceso de atención al ciudadano como regidor de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Concejo Municipal de Neiva en cumplimiento del art 76 de la Ley 1474 de 2011, facilita su participación en la toma de decisiones de asuntos que son de interés público, posibilita la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias además de ser interlocutor de las necesidades para el cumplimiento de sus derechos en procura del mejoramiento de la gestión de las entidades públicas.

Es importante resaltar que el proceso de atención al ciudadano se encuentra caracterizado, existe un formato de seguimiento a PQRSD y se disponen de los canales de comunicación adecuados para su trámite.



YOHAN LEANDRO RODRIGUEZ SANTANA
Asesor de Control Interno