

105-19.94

2023-05-02 02:54:00

CONTRALORIA

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION DE ENERO A

CLASE CORR.: INFORMES INTERNOS

N° COMUNICACIÓN: 000435

DEPENDENCIA: DESPACHO DEL CONTRALOR

REMITENTE: CLMARITZA

DESTINATARIO: LIGIAORTIZ

N° FOLIOS: 1

20230435

CREADO POR:MENA

INTERNO

Doctora

LIGIA STELLA CHAVES ORTIZ

Contralora Departamental del Valle del Cauca

Presente

Asunto: Informe de Seguimiento a Derechos de Petición de enero a marzo de 2023.

El servicio al Ciudadano es una Política orientada a garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Reconociendo que el eje central del que hacer de las entidades es el Ciudadano. Por tanto; se debe garantizar que se cumpla lo expuesto en la normatividad vigente; contribuyendo permanentemente en el mejoramiento constante del servicio a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa, clara, eficiente oportuna y de calidad.

El presente informe reporta el seguimiento al estado de gestión de las peticiones, direccionadas a las diferentes dependencias del 01 de enero al 31 de marzo de 2023; cuyo insumo se tomó del correo electrónico contactenos@contraloriavalledelcauca.gov.co y de la base de datos de SIA ATC (plataforma PQRDS), con el fin de identificar el nivel de eficacia en la gestión realizada por parte de las dependencias, formular las recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y generar confianza por parte de la ciudadanía.

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A LAS PETICIONES: De acuerdo a la información contenida en el Sistema de Gestión Documental, se pudo establecer que en los meses de enero a marzo de 2023, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca recibió y radicó un total de 219 derechos de peticiones direccionados a las diferentes dependencias de la Entidad, durante el mes de enero se recibieron 64 peticiones, en el mes de febrero 85 peticiones y en el mes de marzo 70 peticiones.

Las dependencias que atiende mayor número de peticiones en la entidad son la Dirección Operativa de Participación Ciudadana con 140 derechos de petición relacionados con la misión de la entidad, seguido de la Subdirección Administrativa de Prestaciones Sociales y Nómina con 51 peticiones relacionadas con los certificados CETIL y prestaciones sociales y económicas pensionales y dependencias del proceso misional con 17

peticiones, 83 peticiones de la vigencia 2022 y el resto distribuidas en el área administrativa.

De los Derechos de Petición recibidos en los meses de enero a marzo de 2023 se ha dado trámite de respuesta a un total de 227 derechos de petición, quedando pendiente 75 peticiones por respuesta de fondo con vencimiento posterior.

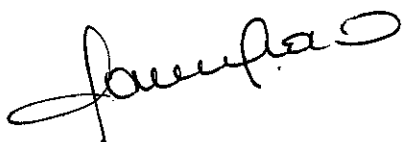
Se trasladaron por competencia a otras entidades 16 derechos de peticiones.

Seguimiento a Derechos de Petición.

De acuerdo al seguimiento realizado por parte de la Secretaría General a los derechos de petición que se direccionaron a otras dependencias diferente a la Dirección Operativa de Participación Ciudadana (atención al ciudadano en asuntos misionales), se observó que la oportunidad de respuesta fue del 100%, al igual que las asignadas a la Dirección Operativa de Participación Ciudadana.

Medio de Recepción: La entidad cuenta con varios medios de registro de derechos de petición como lo son la ventanilla única en la sede principal, correo electrónico contactenos@contraloriavalledelcauca.gov.co, línea de atención al ciudadano, redes sociales, página web PQRS, formulario electrónico entre otros. De acuerdo a las estadísticas recopiladas del Formato 15 y la plataforma SIA ATC, se identificaron los siguientes medios de recepción preferido por los usuarios:

Atentamente;



CLAUDIA MARITZA OTALORA ROJAS
Secretaria General

Proyecto: Lina María Londoño Velásquez. Técnico Operativo

