

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2  OFICINA DE CONTROL INTERNO	  INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**PERIODO ENERO A JUNIO 2023**



**ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANDER DE QUILICHAO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
30 DE JULIO DE 2023**

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

## Contenido

	Pag.
Introducción.....	3
1. Marco normativo.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Alcance.....	3
4. Metodología.....	4
5. Canales de recepción de PQRs.....	4
5.1. Buzones.....	4
5.2. Unidad de correspondencia.....	4
5.3. Página Web de la Alcaldía.....	5
5.4. Correo electrónico .....	5
6. Resultados del seguimiento.....	5
6.1. PQRSD recibidas y registradas a través del sistema de información BPM...5	
6.2. Consolidado de las PQRSD por tipo de solicitud .....	8
6.2.1 Información registrada en el módulo de ventanilla única por tipo de solicitud.....	8
6.2.2 PQRs recibidas a través del correo electrónico ventanilla única.....	10
6.2.3 PQRSD recibidas a través de página web.....	14
6.2.4 PQRSD recibidas a través de los buzones.....	14
7. consolidado PQRSD recibidos por los diferentes canales.....	15
7.1.1 Trámites dados a las PQRSD recibidas a través del sistema de información ventanilla única y los diferentes canales de información.	
8. Observaciones .....	16

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

## Introducción.

Dentro de las actividades de verificación y cumplimiento que le asiste a la Oficina de Control Interno del Municipio de Santander de Quilichao Cauca, a continuación se presenta el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por los diferentes canales de recepción, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Lo anterior dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

En el presente documento se presenta un análisis general de cumplimiento del estado del as PQRSD en la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao con corte al 30 de junio de 2023.

### 1. Marco normativo:

La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 establece que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

### 2. Objetivo:

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de los derechos de petición quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Administración Municipal, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias y que conlleven al mejoramiento continuo de la Administración Municipal.

### 3. Alcance:

Para el presente informe, se tomarán como base los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la Alcaldía de Santander de Quilichao, a través de los diferentes canales de información durante el primer trimestre de 2023.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO	 INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 01-04-2022

#### 4. Metodología:

Para la realización del presente informe, se verificaron las bases de datos del software BPM, a través del cual se realiza el registro de la información que ingresa a través de la ventanilla única de la Alcaldía Municipal. De igual manera, se realizó la verificación de la información que se registra a través de los buzones, los registros en la página web enlace de PQRSD y correo electrónico [ventanillaunica@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:ventanillaunica@santanderdequilichao-cauca.gov.co) y la información de peticiones que reposa física en las dependencias.

#### 5. Canales de recepción de PQRs:

La alcaldía municipal de Santander de Quilichao Cauca cuenta con los siguientes canales de recepción de información por parte de la ciudadanía

##### 5.1 Buzones

La Administración Municipal a puesto a disposición de la ciudadanía con nueve (9) buzones para la recepción de PQRS distribuidos en las diferentes dependencias así:

- Ingreso al Centro Administrativo Municipal – Edificio principal.
- Secretaria de Gobierno
- Oficina de Gestión del Riesgo
- Oficina del Sisbén
- Secretaria de Salud
- Biblioteca Municipal
- Infraestructura y Equipamiento Municipal
- Casa de justicia
- Secretaría de Movilidad

##### 5.2 Unidad de Correspondencia

La Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao cuenta con la Oficina denominada “Unidad de Correspondencia” donde la ciudadanía puede acercarse y radicar sus PQRSD para que sean tramitadas en la admiración y respondidas dentro de los términos que establece la ley. La información recibida física se registra a través del software INTEGRASOFT Sistema de Información BPM: (<http://200.21.21.3/bpm/frmLogin.aspx>) BPM Gov. Este software integra personas, comunidad, procesos, documentos, datos, transacciones, políticas, experiencias, proyectos y estrategias a través de la tecnología en internet, facilitando el seguimiento y control; logrando una gestión pública de calidad, eficiente y transparente con resultados que transforman, es aplicable para los

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

procesos de Ventanilla única, Atención al ciudadano, Contratación, Calidad, Gobierno en línea, Fiscalización, Cobro Coactivo, entre otros.<sup>1</sup>

### 5.3 Página web de la Alcaldía:

<https://www.santanderdequilichao-cauca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>

Por medio de este enlace en la página web de la Alcaldía de Santander de Quilichao la ciudadanía puede realizar sus PQRSD, estas son direccionadas a la unidad de correspondencia y redistribuidas a las oficinas de la administración municipal para ser tramitadas y cumplir con los términos de Ley.

### 5.4 Correo electrónico.

[ventanillaunica@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:ventanillaunica@santanderdequilichao-cauca.gov.co)

Por medio de este correo la ciudadana puede realizar sus PQRSD, estas son ingresadas al sistema de Información BPM y direccionadas desde la oficina de unidad de correspondencia a las dependencias correspondientes para dar respuesta.

## 6. Resultados del seguimiento

A continuación, se presenta el resultado del seguimiento a las PQRSD y solicitudes de información con corte al primer semestre del 2023 de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao.

### 6.1 PQRSD recibidas y registradas a través del sistema de información BPM

Durante el primer semestre del 2023, través del aplicativo BPM, se recibieron un total (7228) PQRSD, de manera presencial y a través del correo electrónico ([ventanillaunica@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:ventanillaunica@santanderdequilichao-cauca.gov.co)), con destino a las diferentes oficinas de la Administración.

A continuación, se muestra discriminada la información recibida a través del correo electrónico, enlace de la web y sistema de información BPM, canales dispuestos por la administración para la gestión y respuestas a la ciudadanía.

Este módulo permite visualizar la correspondencia recibida y asignada a cada dependencia de la Alcaldía Municipal. Lo anterior está discriminado así:

<sup>1</sup> <https://www.integrasoftsas.co/frmBPM.Gov.aspx>



### Tabla Nro. 1. PQRSD recibidas y registradas a través sistema de información BPM y correo electrónico

DEPENDENCIA	RESPONSABLES DE CORRESPONDENCIA	RECIBIDAS		
INSPECCION	AICARDO LÓPEZ	166	166	
DESPACHO	ANA KACTERINNE VERNAZA MORENO	154	154	
EDUCACION	ANGELA LUCIA SUAREZ VELASQUEZ	216	216	
CONTROL INTERNO	ANGELICA MARIA ZUÑIGA TRUJILLO	13	13	
HACIENDA 1	ANGIE TATIANA RODRIGUEZ CALLE	4	903	
HACIENDA 2	CARMENZA GARCIA CIFUENTES	16		
HACIENDA 3	MARIA FERNANDA CHACON TAMAYO	28		
HACIENDA 4	WENDY MARCELA CARABALI RODRIGUEZ	258		
TESORERIA LIQUIDACION	GLAUBER HERNAN CASTILLO SANDOVAL	435		
TESORERO LIQUIDACION	SOFIA HERRERA	4		
TESORERA	MARTHA CECILIA BANGUERO RINCON	4		
TESORERIA INGRESOS	YULEIDY ZAPATA SERNA	148		
BIENESTAR	BRIGITTE MARIELA AMU ARIZALA	165		165
SISTEMAS	CARLOS ARTURO ARRECHEA MINA	2		2
COMISARIA	CAROLINA JARAMILLO SALAZAR	113	113	
PRIVADA	EDI JURADO PALOMINO	1213	1213	
PLANEACION	ELCIRA PAYA	609	609	
JURIDICA	LEIDY LLANCY MORENO	252	252	
VIVIENDA	MARIA CAMILA PEREZ BUITRON	310	310	
MOVILIDAD	MARIA JIMENA LASSO PALACIOS	40	925	
MOVILIDAD	YOLANDA OROZCO MEDINA	885		
DADI	MARIA VICTORIA CHAGUENDO MINA	86	389	
DADI	MARIA YARLI MUÑOZ LUNA	303		
INFRAESTRUCTURA	MARTHA ISABEL LONDOÑO VELASCO	164	164	
RIESGO 2	NHORA MEDINA	37	37	
RIESGO	SANDRA MILENA ORTIZ GONZALEZ	222	222	
SALUD	SANDRA MILENA LEITON RAMIREZ	439	439	
COMISARIA	VANESSA JARAMILLO SALAZAR	9	9	
GOBIERNO	YURANI ASTAIZA URIBE	820	820	
FOMENTO	ZULEIMA VIVIANA CANO ACOSTA	101	101	
<b>TOTAL</b>			<b>7228</b>	

Fuente de información: Sistema BPM módulo de ventanilla única.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2  OFICINA DE CONTROL INTERNO	  INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

En la tabla 1 describe un total 7228 solicitudes de información registradas y detalladas según el proceso al que se asigna la solicitud desde los diferentes canales de correspondencia con los que cuenta la entidad detallados anteriormente. También se puede observar los usuarios con los cuales la información se registra en el sistema de información BPM y responsables de gestionar las diferentes respuestas a las solicitudes de la comunidad.

A continuación, se detallan los resultados de la tabla 1:

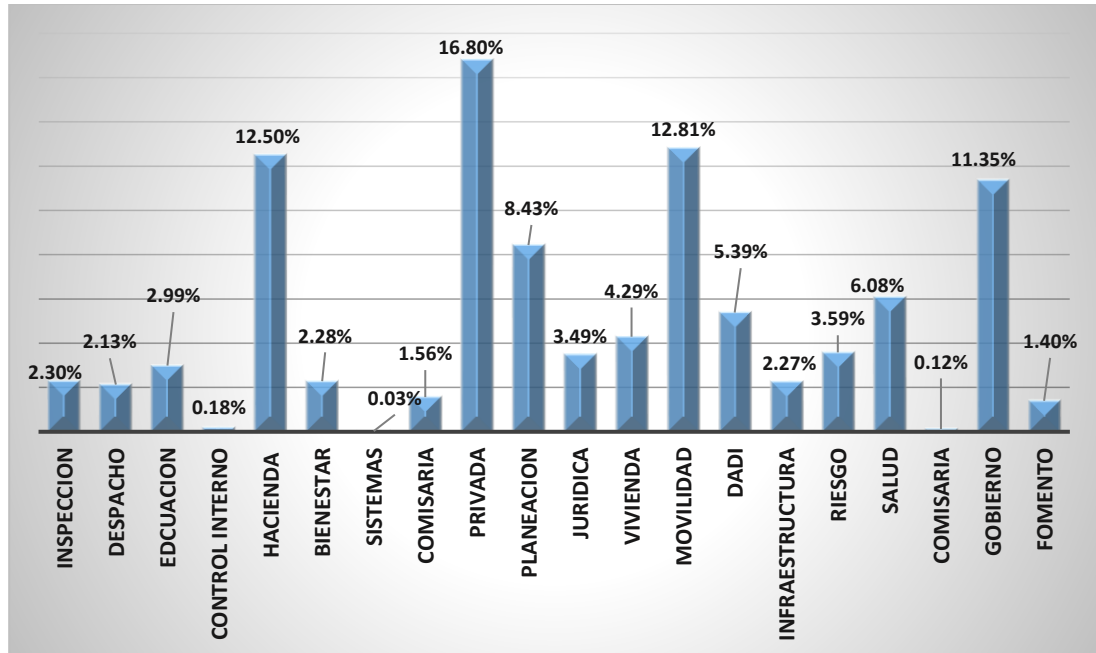
Es de resaltar que durante el primer semestre del 2023 los procesos con el mayor número de PQRSD son:

En primer lugar, se encuentra la Secretaria Privada con un total de 1213 solicitudes representada mayor mente por solicitudes de ayudas y tramites institucionales, seguido en segundo lugar se encuentra la Secretaria de Movilidad con un total de 925 solicitudes relacionadas con tramites de automotores, en tercer lugar se encuentra el Departamento Administrativo de Hacienda con un total de 903 solicitudes, dirigidas específicamente a información de ingresos bancos y solicitudes de prescripciones, en cuarto lugar la Secretaria de Gobierno Paz y Convivencia con un total de 820 solicitudes dirigidas principalmente a certificaciones vecindad y permisos dentro del municipio, en cuarto lugar se encuentra.

En la tabla 1 también se observa que el Departamento Administrativo de Hacienda registra para este semestre el uso de ocho usuarios en el sistema de información BPM debido a los cambios de secretaria que se presentaron en el proceso. Esta misma situación se presenta en el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional con dos usuarios y secretaria de movilidad con dos usuarios, por los movimientos de secretarias debido a la posesión de funcionarios, dando cumplimiento al proceso de selección por concurso de mérito de la Comisión Nacional.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar de manera porcentual, la distribución de las solicitudes por procesos.

### Grafica Nro. 1. Peso porcentual PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2023



Fuente de información: Modulo de ventanilla única, sistema de información BPM y formato pqrsw

En la gráfica Nro. 1 se observa desagregada porcentualmente según el proceso al cual va dirigida las solicitudes.

Aquí se visualiza gráficamente las cuatro dependencias con mayor ingreso de solicitudes por la unidad de correspondencia así:

- Secretaria Privada con una participación mayor del 16,80%
- Secretaria de Movilidad con un porcentaje de participación de 12,81%.
- Departamento Administrativo de Hacienda con una participación del 15,50%
- Secretaria de Gobierno Paz y Convivencia con una participación porcentual de 11,35%.

La secretaria Privada presenta el mayor número de ingresos de PQRSD debido a que en esta dependencia se reciben por el sistema de información BPM y por el correo electrónico [contactenos@santanderdequilichao.gov.co](mailto:contactenos@santanderdequilichao.gov.co) y gran parte de las solicitudes son redireccionadas a los demás procesos de la entidad para lograr dar una respuesta al ciudadano según su necesidad.



 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2  OFICINA DE CONTROL INTERNO	  INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

## 6.2 Consolidado de las PQRSD por tipo de solicitud.

Teniendo en cuenta que la administración municipal cuenta con diferentes canales de recepción de solicitudes de información, a continuación, se presenta el informe desagregado por tipo de solicitud a saber registradas en el sistema de información BPM, comunicaciones recibidas de los entes de control, comunicaciones simples, denuncias, derechos de petición entre otros.

### 6.2.1 Información registrada en el módulo de ventanilla única por tipo de solicitud.

**Tabla Nro. 2 Clasificación de las PQRS por tipo de solicitud sistema de información BPM**

TIPOLOGIA POR MES								
LISTADO DESPLEGABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL, POR TIPOLOGIA	PESO PORCENTUAL
COMUNICACIÓN ENTES DE CONTROL	1	0	1	4	4	2	12	0,2%
COMUNICACIÓN SIMPLE	104	46	66	68	144	131	559	9,8%
COTIZACION		1		2	1		4	0,1%
DENUNCIAS	9	9	12	2	4	7	43	0,8%
DERECHO DE PETICIÓN	62	52	69	69	63	98	413	7,3%
FACTURA Y CUENTAS DE COBRO	1	11	6	6	10	1	35	0,6%
PROCESOS DE CONTRATACIÓN	3	12	49	50	54	32	200	3,5%
PROYECTOS	0	1	0	0	0	0	1	0,0%
QUEJA RECLAMOS	1		6	1	1		9	0,2%
SOLICITUD	568	489	971	706	755	716	4205	74,1%
SUGERENCIAS	2	0	0	0	0	0	2	0,0%
TRAMITE DE MOVILIDAD	1	1	7	5	43	58	115	2,0%
TRASLADO DE CUENTAS DE MOVILIDAD	9	5	15	11	9	10	59	1,0%
TUTELA	2	1	3	2	5	6	19	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>763</b>	<b>628</b>	<b>1205</b>	<b>926</b>	<b>1093</b>	<b>1061</b>	<b>5676</b>	

Fuente: informe de PQRSD del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2  OFICINA DE CONTROL INTERNO	  INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

En la tabla 2 se evidencia un total de 5676 comunicaciones recibidas y registradas a través del módulo de ventanilla única en el sistema de información BPM y clasificada según su tipología durante el primer semestre de la vigencia 2023.

De igual manera, se evidencia que el peso porcentual más alto lo tienen las solicitudes ya que en el periodo evaluado se recibieron en total 4205 equivalentes a un 74,1% del total de la información que ingresó por estos canales. Por esta opción se ingresan documentos como solicitudes de certificados laborales, certificado de vecindad, solicitud de préstamos de recinto para reuniones, solicitud de mejoramiento de vivienda entre otros y la respuesta dada al ciudadano no queda registrada en el sistema de información ya que las dependencias se comunican de manera directa con el ciudadano.

En el segundo lugar de registro, se encuentran las comunicaciones simples con un total de 559 recibidas en el periodo evaluado, equivalentes a un 9,8%. La información que se registra en este concepto, no requiere respuesta ya que por este ítem se ingresan felicitaciones, agradecimientos, invitaciones que por su naturaleza no requieren respuesta.

Como tercer concepto con mayor registro de información se encuentran los derechos de petición con un total de 413 recibidas equivalentes a un 7,3%, las cuales requieren respuestas en los términos establecidos por la ley 1755 de 2015

Por último, se encuentra el relacionado con los procesos de contratación con un total de 200 registros equivalente a un 3,5%. En este ítem se registra toda la información que envían los oferentes en los diferentes procesos contractuales tales como invitaciones públicas de mínima cuantía, subastas, licitaciones, concursos de méritos entre otros, estas no requieren tramite de respuesta.

### Tabla Nro. 3 Clasificación de PQRSD que no requieren respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL, TRIMESTRE
Comunicación simple	559
Cotizaciones	4
Factura y cuentas de cobro	35
Procesos de contratación	200

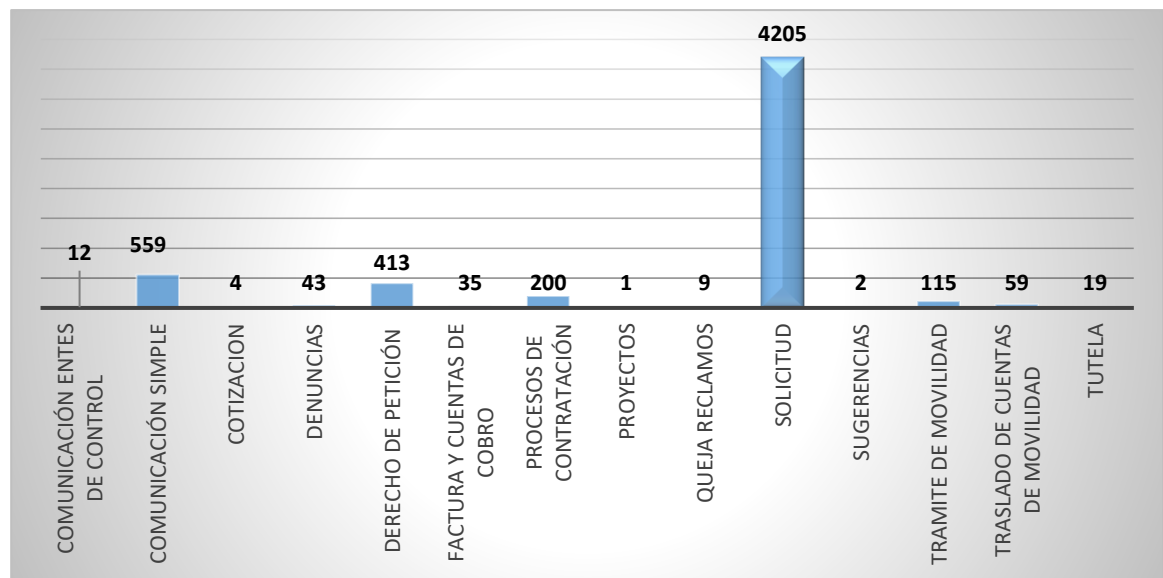
Proyectos	1
Sugerencias	2
TOTAL	801

Fuente: Informe de PQRSD del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional

Con la información analizada se puede definir que existe un total de 801 correspondencias recibidas por el sistema de información BPM, que no requieren respuestas por naturaleza y tipología, definida en el sistema de información BPM. No obstante, de la tipología solicitudes, se registra información que no requiere respuesta por ser de naturaleza informativa.

La siguiente grafica muestra el comportamiento de la correspondencia recibida según la tipología.

### Grafica Nro. 2. Solicitudes de información según su clasificación



En la gráfica se puede observar que, del total de correspondencia recibida y que gran parte de ellas requiere respuesta, la que se registra en la tipología “solicitudes” es la que muestra más ingresos. La que menos registros muestra, es la tipología referente a quejas y reclamos, seguido de comunicación entes de control y tutelas.

La tipología quejas y reclamos se analiza en el siguiente párrafo ya que tiene otro canal de recepción de información y es a través de los buzones distribuidos en las diferentes dependencias.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO	 INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 01-04-2022

### 6.2.2 PQRS recibidas a través del correo electrónico ventanilla única

Para el mes de marzo se inició con la revisión del correo electrónico de donde se encontraron 732 solicitudes por este canal de comunicación

Durante el primer semestre del presente año ingresaron 732 solicitudes por el correo de ventanilla única [ventanillaunica@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:ventanillaunica@santanderdequilichao-cauca.gov.co) y los diferentes correos de las dependencias, las cuales fueron radicadas en el sistema de información BPM y tramitadas por las diferentes dependencias<sup>2</sup>. Este dato ya se encuentra contabilizado en el presente reporte.

### 6.2.3 PQRS recibidas a través página web

Para los ingresos por la página web se inició seguimiento a partir del 14 de marzo por el personal de la unidad de correspondencia y se recibieron:

Para este primer semestre del año se registraron 33 solicitudes las cuales no se ingresa al sistema de información BPM debido a que ya cuentan con número de ticket con el cual se realiza seguimiento y se da respuesta oportuna al solicitante.

**Tabla Nro. 5. PQRS recibidas a través de página WEB**

PQRS PAGINA WEB			
DEPENDENCIA DIRECCIONADA	CANTIDAD REGISTRADAS	CONTESTADAS	PESO PORCENTUAL DE INGRESOS
DPTO Administrativo de Desarrollo Institucional	3	3	9,1%
Secretaria de Movilidad	15	8	45,5%
Secretaria de Gobierno Paz y Convivencia	4	3	12,1%
Departamento Administrativo de Hacienda (Industria y comercio)	6	6	18,2%
Secretaria de Bienestar Social y Participación Ciudadana	1	1	3,0%
Secretaria de planeación y ordenamiento territorial	2	2	6,1%
Departamento Administrativo de Hacienda (Tesorería)	1	1	3,0%
Secretaria de Infraestructura y Equipamiento Municipal	1	0	3,0%

<sup>2</sup>Información tomada del informe de PQRS enviado por Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>72,7</b>
--------------	-----------	-----------	-------------

Fuente: Informe de PQRSD del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional

En la tabla 5. se identifica que la secretaria de movilidad presenta el mayor número de ingresos de solicitudes por la página web con un peso porcentual de 45,5%, seguido se encuentra el Departamento Administrativo de Hacienda con un 12%. Existen nueve (9) solicitudes sin respuesta a la fecha, pero se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta.

Se concluye que por este canal de comunicación se dan respuestas a las solicitudes de la ciudadanía cumpliendo con un porcentaje del 72,7% solicitudes contestadas oportunamente.

Los registros de este seguimiento se encuentran en el informe de seguimiento del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, proceso de atención al ciudadano.

#### 6.2.4 PQRS recibidas a través de los buzones

La Administración Municipal cuenta con 9 buzones ubicados en diferentes instalaciones de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao así:

- Entrada principal alcaldía municipal CAM recepción
- Segundo piso entre la secretaria de gobierno y el despacho
- Casa consistorial oficina de gestión del riesgo en el primer patio.
- Casa consistorial oficina del Sisbén
- Casa consistorial secretaria de salud
- Secretaria de movilidad
- Biblioteca
- Secretaria de infraestructura
- Casa de justicia

En la siguiente tabla se relaciona el resultado del seguimiento con corte al 31 de marzo de 2023.

**Tabla Nro. 6. Consolidado PQRS recibidas a través de los buzones**

Ubicación del buzón	Total, recibidos
Entrada principal alcaldía municipal CAM recepción	5

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 OFICINA DE CONTROL INTERNO	 INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

En el segundo piso entre la secretaria de gobierno y el despacho	4
En la casa consistorial al lado de la oficina de gestión del riesgo en el primer patio.	2
En la casa consistorial al lado de la oficina del Sisbén	4
En la casa consistorial al lado de la secretaria de salud	1
En la casa de justicia	3
En la biblioteca	0
En la secretaria de movilidad	2
En la secretaria de infraestructura	0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

Fuente: Planilla de comunicaciones oficiales enero- junio, Departamento administrativo de desarrollo institucional - DADI

En la tabla Nro. 6 se relacionan las 23 quejas que ingresaron por los diferentes buzones que se encuentran distribuidos en la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao, las cuales fueron registradas a través del sistema de información BPM, modulo PQRS y fueron remitidas a las dependencias correspondientes para su respectivo trámite.

De las 23 solicitudes existen 3 felicitaciones para diferentes funcionarios por su gestión en el proceso que desarrollan y los 20 restantes presentan respuesta en el sistema de información y se encuentran consolidados en el total de recibidas del primer semestre de la vigencia 2023.

## 7. Consolidado de PQRSD recibidas por los diferentes canales

De los diferentes canales de comunicación se tiene el siguiente consolidado:

**Tabla Nro. 7. Consolidado PQRS recibidas**

Sistema de información BPM, correo ventanilla y buzón	Página web	Otros canales	Total, PQRSD
5676	33	1496	7228

En la tabla 7 se describe que durante el primer semestre del 2023 se recibieron un total de 7228 PQRSD en todos los canales de comunicación que tiene la entidad, el control y seguimiento se realiza desde el Departamento Administrativo de Desarrollo Institución.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2  OFICINA DE CONTROL INTERNO	  INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA:01-04-2022

### 7.2.1 Trámites dados a las PQRSD recibidas a través del sistema de información ventanilla única y los diferentes canales de información.

Revisando el total de ingreso registrados en el sistema de información BPM y los diferentes canales de comunicación, tenemos 7227 correspondencias, de las cuales 801 se identificación en el BPM que no requieren respuesta, se tendría un total de 6427 correspondencias recibidas que requieren respuestas. Durante la verificación se pudo identificar que 6427 correspondencias recibidas (RC) requieren respuestas. Dentro de las respuestas emitidas en el sistema de información BPM y los registros del formato PQRSD se identificaron que 5769 correspondencias recibidas fueron tramitadas en las diferentes oficinas de la entidad, cumpliendo con un peso porcentual de 89,8%, no obstante, el restante de correspondencia recibida se encuentra dentro de los tiempos de respuesta 652 correspondencias recibidas, lo anterior dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.<sup>3</sup>

**Tabla Nro. 8 Respuesta a PQRSD**

TOTAL, PQRS RECIBIDAS	NO REQUIEREN RESPUESTA POR SU NATURALEZA Y TIPOLOGIA	TOTAL, REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL, DE CORRESPONDENCIA SIN RESPUESTA	% DE CUMPLIMIENTO
7228	801	6427	652	89,8%

Fuente: Informe del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional y formato pqrds

### 8. Observaciones:

Con base en la información analizada, la oficina de Control Interno se permite realizar las siguientes recomendaciones:

Durante en este periodo se implementó el formato F2-RC-1050 Formato Registro y Control PQRSD por Procesos en el cual se registran y consolidan las PQRSD que ingresan por los diferentes canales, (sistema de información BPM, buzones, correo, solicitudes verbales), con sus respectivas fechas de vencimiento y estado de la PQRSD con el fin de permitir a las unidades administrativas tener un control y seguimiento a las solicitudes de las partes interesadas que ingresan por los diferentes canales de comunican de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao:

<sup>3</sup> Fuente: informe de seguimiento diario Proceso Atención del Ciudadano-DADI



 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 01-04-2022

- Se recomienda a las unidades administrativas continuar utilizando el formato para el registro, seguimiento y control de las PQRSD y reportándolo mes a mes a la Oficina de Control Interno, los procesos que aún no lo entregan esperamos contar en el siguiente trimestre con este reporte que les permite tener un control y seguimiento de sus PQRSD.
- Realiza campañas para incentivar a los grupos de valor y ciudadanía en general para el uso de los canales de comunicación con los que cuenta la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao.
- Gestionar estímulos para los funcionarios o procesos que reciben las felicitaciones por medio de los canales de comunicación.
- Gestionar capacitación en el sistema de información BPM, uso de los diferentes módulos, registro y despacho de solicitudes garantizando con ello el uso adecuado de la plataforma para los diferentes usuarios y roles establecidos.
- Elaborar un plan de acción que permita tomar correctivos frente a las PQRSD recurrente durante el periodo y ejecutar el plan de acción en cada uno de los procesos que lo requieran.

Atentamente,



**ANGELICA MARIA ZUÑIGA TRUJILLO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Redactora/ transcriptor: Angelica María Zúñiga Trujillo Jefe OCI  
Reviso:  
Serie y/o sub serie documental: Informes