INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

PERIODO ENERO A JUNIO 2025

ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANDER DE QUILICHAO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Santander de Quilichao, 30 de Julio de 2025

Pag

TABLA DE CONTENIDO

Introducción. 3
1. Marco normativo: 3
2. Objetivo: 4
3. Alcance: 4
4. Metodología: 4
5. Canales de recepción de PQRs: 4
5.1 Buzones 4
5.2 Unidad de Correspondencia 6
5.3 Página web de la Alcaldía: 6
5.4 Correo electrónico. 8
6. Resultados del seguimiento 8
6.1 PQRSD recibidas por página WEB 8
6.2 PQRSD recibidas y registradas a través del sistema de información BPM 10
6.2.1 Consolidado de las PQRSD por tipo de solicitud 15
6.3 PQRS recibidas a través del correo electrónico *alcaldia@santanderdequilichao* 16
6.4 PQRS recibidas a través de los buzones 16
7. Consolidado de PQRSD recibidas por los diferentes canales 17
8. Recomendaciones: 18

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, se encuentra el informe semestral de seguimiento al trámite dado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas en la entidad por los diferentes canales de recepción.

En tal sentido, a continuación, se presenta e presenta el informe correspondiente al periodo del 1° de enero al 30 de junio de 2025, el cual contiene el análisis general del trámite dado las PQRSD en la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao.

1. Marco normativo:

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*

- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

- La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76, inciso 2, 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"*.

- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

2. Objetivo:

Efectuar el seguimiento al trámite dado por la entidad, a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas a través de los diferentes canales de recepción habilitados para tal efecto y efectuar las recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo de la Administración Municipal.

3. Alcance:

Para el presente informe, se tomarán como base las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, sugerencias, reclamos y denuncias que han ingresado a la Alcaldía de Santander de Quilichao, a través de los diferentes canales de información durante el primer semestre de 2025.

4. Metodología:

Para la realización del presente informe, se verificaron las bases de datos del software INTEGRASOFT, módulo BPM, a través del cual se realiza el registro de la información que ingresa por 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 alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co y la información de peticiones que reposa 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 ha puesto a disposición de la ciudadanía seis (6) buzones para la recepción de PQRS distribuidos en las diferentes dependencias así:

1. Secretaría de Gobierno
2. Oficina de Gestión del Riesgo
3. Oficina del Sisbén
4. Secretaría de Salud
5. Infraestructura y Equipamiento Municipal
6. Casa de justicia

Imagen Nro. 1- Buzón secretaría de Gobierno

Fuente: Departamento Administrativo de desarrollo Institucional - Ventanilla única.

Imagen Nro. 2- Formato para colocar PQRSD en los buzones

REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	FORMATO DE SUGERENCIA, QUEJA, RECLAMO Y FELICITACIONES	CÓDIGO: F2-RC-MA1-PC2-1050 VERSIÓN: 5 FECHA:10-01-2024

SUGERENCIA ☐ QUEJA ☐ RECLAMO ☐ DENUNCIA ☐ FELICITACIONES ☐

Fecha: (dd/mm/aaaa):			
I. INFORMACIÓN DEL CIUDADANO			
Nombre completo		N° Documento	
¿Por cuál medio, desea recibir respuesta?			
Escrito: ☐		Dirección:	
Correo electrónico: ☐		e-mail:	
Telefónico: ☐		N° Celular o fijo:	
II. GRUPO POBLACIONAL (*Elija con una X*)			
Discapacitado ☐	Menor de Edad ☐	Fuerza Pública ☐	Adulto Mayor ☐
Víctima del Conflicto ☐	Mujer Gestante ☐	Ninguno ☐	
III. DESCRIPCIÓN *(Resuma brevemente el asunto de esta comunicación de manera concreta)*			

Página Web: www.santanderdequilichao-cauca.gov.co, Correo Electrónico: alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co
Calle 3 9-75 - CAM, PBX + 57 2 844 3000, línea gratuita 01-8000-180213 Código Postal 191030, Colombia

Fuente: Departamento Administrativo de desarrollo Institucional - Ventanilla única.

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 de manera presencial para radicar sus PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Estas solicitudes son tramitadas por la administración y respondidas dentro de los términos establecidos por la Ley.

La información recibida de manera física se registra a través del software INTEGRASOFT Sistema de Información BPM (http://200.21.21.3/bpm/frmLogin.aspx).

Este software facilita el seguimiento y control a la correspondencia tanto recibida como despachada, logrando así una gestión pública de calidad, eficiente y transparente.

Imagen Nro. 3- Unidad de correspondencia, Alcaldía Municipal

Fuente: Registro fotográfico oficina control interno.

5.3 Página web de la Alcaldía:

La ciudadanía puede realizar sus PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) a través del siguiente enlace en la página web de la Alcaldía de Santander de Quilichao: https://santanderdequilichao-cauca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx.

Estas solicitudes son direccionadas a la Unidad de Correspondencia y redistribuidas a las oficinas correspondientes de la administración municipal para ser tramitadas dentro de los términos establecidos por la ley.

Imagen Nro. 4- Formulario PQRSD pagina web

Fuente: Imagen tomada de la página web: Santanderdequilichao-cauca.gov.co

El formulario permite realizar Pqrsd tanto a nominas como con identificación facilitando a todas las personas interesadas que realicen su tramite de la mejor manera.

5.4 Correo electrónico.

La administración municipal dispone del siguiente correo electrónico para la ciudadanía: alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co.

A través de este correo, los ciudadanos pueden realizar sus PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) y también mediante este correo se reciben todas las comunicaciones oficiales que ingresan a la entidad.

Estas solicitudes son ingresadas al sistema de información BPM y, posteriormente, la Unidad de Correspondencia las direcciona a las dependencias correspondientes para su respectivo trámite.

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 2025 de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao.

6.1 PQRSD recibidas por página WEB

En el siguiente cuadro se detallan el número de PQRSD registradas por los ciudadanos a través del portal web.

Tabla Nro. 1. PQRSD recibidas por la página web.

REPORTE DE LA WEB POR DEPENDENCIAS	PQRS RECIBIDAS PAGINA WEB	PORCENTAJE
COMISARIA DE FAMILIA	1	0%
CONTROL DISCIPLINARIO	2	1%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DESARROLLO INSTITUCIONAL	4	2%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	6	3%
SECRETARIA DE GOBIERNO PAZ CONVIVENCIA CIUDADANA	12	6%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	1	0%
SECRETARIA LOCAL DE SALUD	5	2%
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA	1	0%

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	2	1%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	142	69%
SECRETARIA DEPLANEACION Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y VIVIENDA	11	5%
SECRETARIA DE FOMENTO ECONOMICO Y AGROAMBIENTAL	2	1%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO MUNICIPAL	1	0%
TESORERIA	7	3%
VENTANILLA UNICA	8	4%
DIRECCION TECNICA DE VIVIENDA Y HABITAT	1	0%
TOTAL	**206**	**100%**

Fuente: Departamento Administrativo de desarrollo institucional – DADI.

Durante el primer semestre del año, se registraron un total de **206 PQRSD** recibidas a través del enlace disponible en la página web institucional, según reporte del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional (DADI).

La **Secretaría de Movilidad** fue la dependencia con mayor número de registros, con **142 solicitudes**, lo que representa el **69%** del total. Le siguen:

- Secretaría de Gobierno, Paz y Convivencia Ciudadana con 12 solicitudes **(**6%**),**
- Secretaría de Planeación, Ordenamiento Territorial y Vivienda con 11 solicitudes **(**5%**),**
- y otras dependencias con porcentajes significativamente menores.

Las demás dependencias recibieron entre 1 y 8 solicitudes, representando porcentajes que oscilan entre el 0% y el 4%.

Tabla Nro. 2. PQRSD contestadas por la página web.

REPORTE DE LA WEB POR DEPENDENCIAS	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	NO RESPONDIDAS
COMISARIA DE FAMILIA	1	0	0
CONTROL DISCIPLINARIO	1	1	0
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA - FISCALIZACION	6	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO PAZ CONVIVENCIA CIUDADANA	4	6	2
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	0	0	1
SECRETARIA LOCAL DE SALUD	0	0	5
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA	0	0	1

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	0	0	2
SECRETARIA DE MOVILIDAD	30	5	107
SECRETARIA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y VIVIENDA	3	5	3
SECRETARIA DE FOMENTO ECONOMICO Y AGROAMBIENTAL	0	0	2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO MUNICIPAL	0	0	1
TESORERIA	5	0	2
VENTANILLA UNICA	8	0	
DIRECCION TECNICA DE VIVIENDA Y HABITAT	0	0	1
TOTAL	**58**	**17**	**131**
TOTAL PORCENTAJE	**28%**	**8%**	**64%**

Del total de 206 PQRSD recibidas a través de la página web:

- **58 fueron respondidas dentro del tiempo establecido** (28%),
- **17 se respondieron fuera del tiempo** (8%),
- **131 no fueron respondidas** (64%).

Esto evidencia un **alto porcentaje de no respuesta**, lo que indica una oportunidad de mejora significativa en el proceso de atención a las solicitudes ciudadanas.

Las PQRSD recibidas son trasladadas a través de correo electrónico a cada dependencia responsable para su respectivo trámite. Sin embargo, el **seguimiento del reporte mensual de PQRS** muestra que no todas las áreas han gestionado sus solicitudes de manera oportuna ni efectiva.

6.2 PQRSD recibidas y registradas a través del sistema de información BPM

Durante el primer semestre de 2025, la entidad recibió un total de **7.025** comunicaciones oficiales y documentos a través del aplicativo **BPM**, los cuales fueron radicados, escaneados y distribuidos internamente para su respectiva gestión.

El proceso de radicación inició el **1 de enero de 2025** con el radicado **205142 CR 1** y concluyó el **26 de junio de 2025** con el radicado **223077 CR 7025**, lo que confirma el volumen total de documentos gestionados durante este periodo.

La distribución física de las comunicaciones fue realizada por el personal de mensajería de la entidad, garantizando que cada unidad administrativa recibiera los documentos correspondientes para su revisión o respuesta oportuna.

La totalidad de las **PQRSD** recibidas en este periodo fueron gestionadas y reportadas a través del sistema **BPM**, específicamente por la Ventanilla Única, consolidando así el control y trazabilidad del proceso.

Según su naturaleza, las comunicaciones recibidas a través del sistema BPM se clasifican en las siguientes categorías**:**

- **Comunicaciones que requieren trámite de respuesta:** incluyen peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, tutelas, procesos de contratación, trámites de movilidad y traslados de cuenta relacionados con movilidad.
- **Traslados de cuenta:** hacen referencia a carpetas de vehículos remitidas desde otras secretarías de tránsito para ser registradas y matriculadas en la Secretaría de Movilidad local**.**
- **Trámites de movilidad**: comprenden procesos como el cambio de tarjeta de entidad a cédula y la prescripción de comparendos en el SIMIT. Además, se gestionan directamente en la Secretaría de Movilidad otros trámites como la expedición de tarjetas de operación, vinculadas a los vehículos públicos y respaldadas por el certificado de tradición.
- **Comunicación simple**: documentos que no requieren respuesta, enviados únicamente para conocimiento y archivados como comunicaciones informativas.

Se presenta a continuación la información discriminada de los registros efectuados a través del **correo electrónico** y del **sistema de información BPM**, permitiendo visualizar el flujo de correspondencia recibida y su respectiva asignación a las dependencias responsables:

Tabla Nro. 3 . PQRSD recibidas tanto en físico como por ventanilla única y registradas a través sistema de información BPM.

DEPENDENCIAS	COMUNICACIÓN SIMPLE	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	QUEJAS	SOLICITUD	TRAMITES MOVILIDAD	TRASLADOS A MOVILIDAD	TUTELAS	TOTAL	PORCENTAJE %
COMISARIA DE FAMILIA	5	0	9	0	321	0	0	9	344	5%
CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	2	4	5	0	0	0	11	0%
CONTROL INTERNO	0	0	0	1	18	0	0	0	19	0%
DEPARTAMENTO DE HACIENDA	2	0	4	0	48	0	0	0	54	1%
HACIENDA - FISCALIZACION	1	0	5	0	137	0	0	0	143	2%
INSPECCIÓN DE POLICÍA	4	4	10	2	224	0	0	13	257	4%
INSPECCIÓN DE POLICÍA - MONDOMO	1	0	0	0	31	0	0	1	33	0%

OFICINA DE RIESGOS	1	0	2	276	0	0	0	4	283	4%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	12	2	310	0	1098	119	44	105	1690	24%
DESPACHO DEL ALCALDE	3	0	0	0	20	0	0	0	23	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	8	2	3	1	160	0	0	39	213	3%
SECRETARIA SALUD	6	0	10	1	354	0	0	11	382	5%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DESARROLLO INSTITUCIONAL	11	0	3	1	228	0	0	10	253	4%
SECRETARÍA DE BIENESTAR	4	0	101	0	0	0	0	2	107	2%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	16	1	8	0	234	0	0	10	269	4%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	34	3	15	0	1142	0	0	8	1202	17%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	20	0	23	0	512	0	0	5	560	8%
SECRETARIA FOMENTO ECONOMICO Y AMBIENTAL	18	0	3	0	321	0	0	0	342	5%
SECRETARÍA INFRAESTRUCTURA	2	0	4	0	130	0	0	0	136	2%
SECRETARÍA PRIVADA	42	0	0	0	80	0	0	0	122	2%
TESORERÍA - PREDIAL	5	0	69	0	396	0	0	2	472	7%
VIVIENDA - PLANEACION	2	0	1	0	106	0	0	1	110	2%
TOTAL	**197**	**12**	**582**	**286**	**5565**	**119**	**44**	**220**	**7025**	**100%**

Fuente de información: Sistema BPM módulo de ventanilla única.

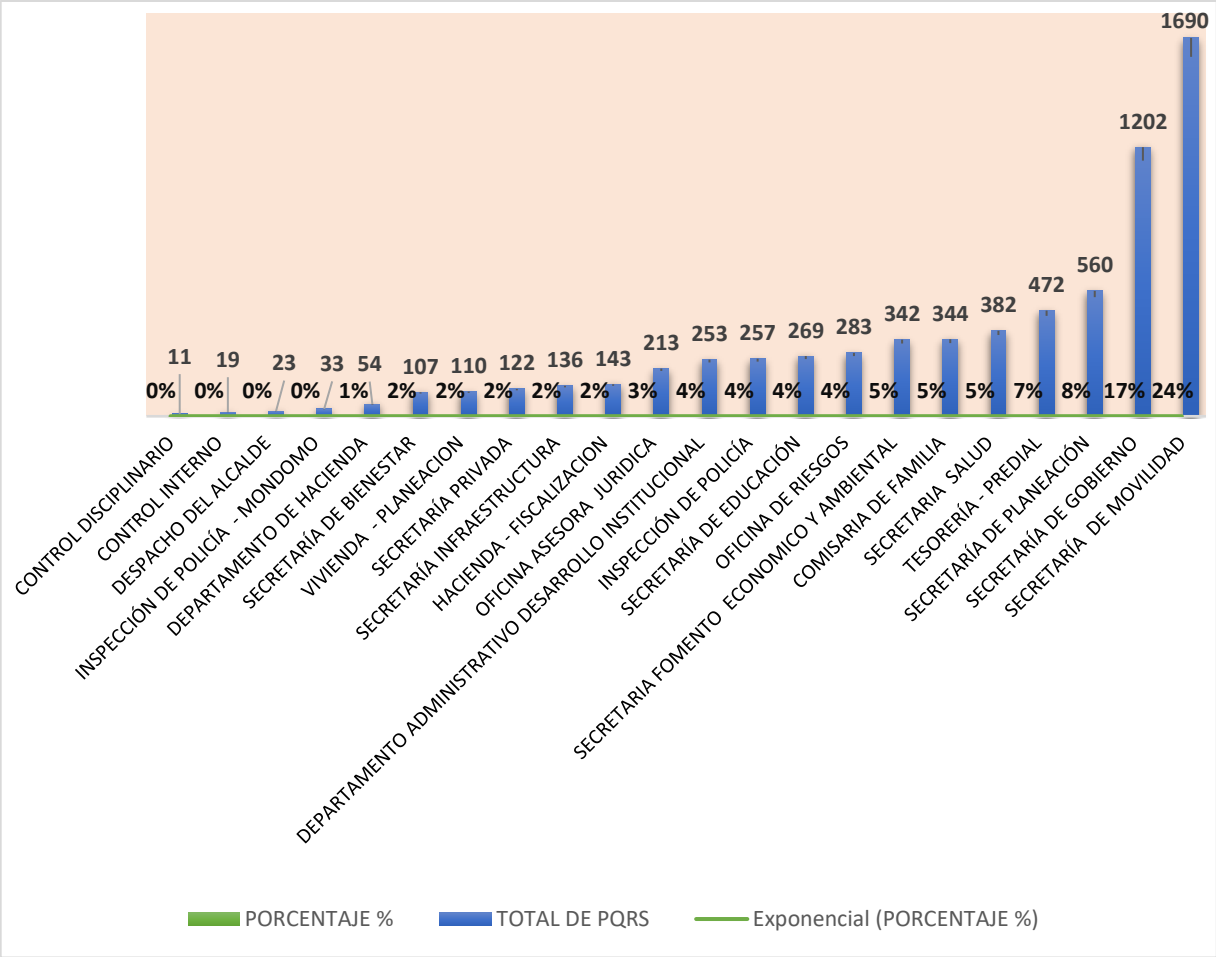
Durante el primer semestre de 2025, se registraron un total de **7.025 PQRSD** en el sistema de información **BPM**, lo que representa el **100% de las solicitudes ingresadas a través de este canal**. Este conteo no incluye las solicitudes recibidas por la página web, ya que estas generan su propio radicado y se gestionan por un canal independiente.

Los procesos con mayor volumen de solicitudes fueron:

- **Secretaría de Movilidad**, con **1.690 PQRSD**, equivalente al **24%** del total. Las solicitudes más frecuentes estuvieron relacionadas con prescripción de comparendos, pagos de impuestos, trámites de movilidad y tutelas.
- **Secretaría de Gobierno**, con **1.202 registros** (**17%**), concentrando solicitudes como **cer**tificados de vecindad, permisos para eventos y trámites administrativos ciudadanos.
- **Secretaría de Planeación**, con **560 PQRSD**, que representan el **8%** del total, centradas en mejoramientos de vivienda, líneas de paramento, licencias de construcción y nomenclaturas**.**

En la siguiente gráfica se muestra la distribución porcentual de las Pqrsd recibidas en el primer semestre por secretaría

Imagen Nro. 4- Distribución porcentual por dependencias de las PQRSD registradas en BPM



Fuente de información: Modulo de ventanilla única, sistema de información BPM

En la gráfica se observa el desglose porcentual de las solicitudes según el proceso al que están dirigidas.

Se presentan gráficamente las cuatro dependencias con mayor ingreso de solicitudes a través de la unidad de correspondencia, de la siguiente manera:

- **Secretaría de Movilidad:** Participación del 24%.
- **Secretaría de Gobierno:** Participación del 17%.
- **Secretaría de Planeación:** Participación del 8%.
- **Secretaria de Salud:** Participación del 7%.

En cuanto al estado de gestión de las PQRSD registradas en el BPM, a continuación, se relaciona la oportunidad del trámite dado por cada secretaría.

Tabla Nro. 4 . Trámite dado a las PQRSD recibidas tanto en físico como por ventanilla única y registradas a través sistema de información BPM

TREMITE DE LAS PQRSDF					
DEPENDENCIAS	RECIBIDAS	RESPONDIDAS		TRASLADADAS	PENDIENTES NO CONTESTADAS
		EN TIEMPO	FUERA TIEMPO		
COMISARIA DE FAMILIA	344	80	161	23	80
CONTROL DISCIPLINARIO	11	3	3	1	4
CONTROL INTERNO	19	18			1
DEPARTAMENTO DE HACIENDA	54	54			0
HACIENDA - FISCALIZACION	143	140	3		0
INSPECCIÓN DE POLICÍA	257	93	6	18	140
INSPECCIÓN DE POLICÍA - MONDOMO	33	15	6	1	11
OFICINA DE RIESGOS	283	191	83	7	2
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1690	560	602	12	516
DESPACHO DEL ALCALDE	23	23			
OFICINA ASESORA JURIDICA	213	48	26	23	116
SECRETARIA SALUD	382	190	27	13	152
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DESARROLLO INSTITUCIONAL	253	168	48	19	18
SECRETARÍA DE BIENESTAR	107	43	31	7	26
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	269	131	97	4	37
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1202	607	448	34	113
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	560	398	97	22	43
SECRETARIA FOMENTO ECONOMICO Y AMBIENTAL	342	165	97	17	63
SECRETARÍA INFRAESTRUCTURA	136	102	26	2	6
SECRETARÍA PRIVADA	122	65	17	38	2
TESORERÍA - PREDIAL	472	467	5		0
VIVIENDA - PLANEACION	110	86	17	3	4
TOTAL	**7.025**	**3.647**	**1.800**	**244**	**1.334**

Fuente: Proceso atención al ciudadano.

Con base en la tabla se evidencia que:

- **3.647 trámites (52%)** fueron respondidos dentro del plazo establecido, lo que refleja un buen desempeño en términos de oportunidad en la atención al ciudadano.

- **1.800 trámites (26%)** fueron respondidos **fuera del tiempo estipulado**, evidenciando una proporción significativa de incumplimiento en los plazos normativos.
- **244 trámites (3%)** fueron **trasladados** a otras dependencias para su gestión. Aunque su volumen es bajo, se requiere seguimiento para garantizar su adecuado cierre.

- **1.334 trámites (19%)** permanecen **pendientes por responder**, situación crítica que afecta directamente la percepción del servicio y revela una brecha importante en la capacidad institucional de atención.

- El cuadro también evidencia que el Departamento Administrativo de Hacienda ha sido 100% eficiente en cuanto al trámite de las PQRSD ya que a la fecha del presente seguimiento, no tiene ninguna por contestar con corte al 30 de Junio de 2025.

Si bien una parte considerable de las solicitudes fue gestionada oportunamente, el informe también señala dentro del grupo de trámites marcados como “respondidos” se identificó que **1.800 pqrds fueron resueltas fuera de los términos legales**. Esta situación pone en evidencia demoras en los tiempos de respuesta lo cual conlleva a la implementación de acciones correctivas inmediatas.

En resumen, los datos reflejan un desempeño aceptable en cuanto a volumen de respuesta, pero también revelan la necesidad urgente de fortalecer los mecanismos de seguimiento**,** ajustar los procesos de registro**,** y priorizar la atención de trámites pendientes, con el fin de mejorar la eficiencia institucional y la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

6.2.1 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, registradas en el sistema de información BPM, dentro de las cuales se encuentran las comunicaciones simples, denuncias, derechos de petición entre otros.

Tabla Nro. 5 Clasificación de las PQRS por tipo de solicitud en BPM

LISTA DESPLEGABLE	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJAS	10	0.14%
DENUNCIA	13	0.13%
TRASLADO DE CUENTAS MOVILIDAD	44	0.63%
TRAMITES DE MOVILIDAD	119	1.69%
COMUNICACIÓN SIMPLE	198	2.82%
TUTELAS	220	3.13%
DERECHOS DE PETICION	481	6.85%
SOLICITUDES	5940	84.56%
TOTAL	**7025**	**100%**

Fuente: informe de PQRSD del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional

Durante el primer semestre de 2025, se registraron un total de 7.025 comunicaciones a través del módulo de ventanilla única del sistema de información BPM, clasificadas según su tipología, tal como se muestra en la Tabla Nro. 5.

Se evidencia que la categoría de **solicitudes** concentra el mayor volumen de registros, con 5.940 comunicaciones, lo que representa el **84.56% del total**. Dentro de esta categoría se agrupan requerimientos como certificados laborales, constancias de vecindad, solicitudes de préstamo de recintos, mejoramiento de vivienda, entre otros trámites administrativos.

En segundo lugar, se encuentran los **derechos de petición**, con 481 registros (**6.85%**), seguidos por las **tutelas**, con 220 comunicaciones (**3.13%**). Las demás categorías —comunicación simple, trámites de movilidad, traslado de cuentas de movilidad, denuncias y quejas— presentan un volumen significativamente menor, representando cada una entre el 0.1% y el 3.1% del total.

Este comportamiento evidencia que la ciudadanía utiliza mayoritariamente el canal institucional para gestionar solicitudes administrativas, por lo que se recomienda fortalecer la capacidad de respuesta frente a este tipo de requerimientos y garantizar un tratamiento diferenciado para las solicitudes de carácter legal o judicial.

6.3 PQRS recibidas a través del correo electrónico *alcaldia@santanderdequilichao*

Durante el primer semestre de 2025, se recibieron **2.914 comunicaciones** directamente en el correo institucional *alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co*, las cuales hacen parte del total de **7.025 registros** ingresados en el sistema de información BPM, previamente mencionado.

El procedimiento para el manejo de esta correspondencia inicia con la **impresión del documento** por parte del equipo de Atención al Ciudadano. Posteriormente, se **radica en la plataforma BPM** para generar el número correspondiente y se **registra en las planillas de entrega**, que son distribuidas a las dependencias destinatarias. Estas planillas son devueltas firmadas como constancia de recibido por parte de cada oficina.

En cuanto a los **anexos electrónicos**, no se imprimen. En su lugar, se reenvían digitalmente a las dependencias respectivas, acompañados de una nota en la que se informa que el documento físico será entregado posteriormente con la planilla correspondiente, especificando el número de radicado y la fecha de entrega.

6.4 PQRS recibidas a través de los buzones

La Administración Municipal cuenta con 6 buzones ubicados en diferentes instalaciones de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao. En el periodo evaluado se registraron un total de dos (2) PQRSD a través de los buzones las cuales fueron remitidas a las dependencias correspondientes para su respectivo trámite.

En la siguiente tabla se relaciona la distribución de las PQRSD recibidas a través de los buzones así:

Tabla Nro. 6. PQRSD recibidas a través de los buzones.

DEPENDENCIA	TIPO DE PQRSD		CONTESTASDAS
	QUEJA	SUGERENCIAS	
COMISARIA DE FAMILIA	0	0	
SECRETARIA DE BIENESTAR	0	0	
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	2	2
SECRETARIA DE FOMENTO	0	0	
SECRETARIA DE INFRAESTUCTURA	0	0	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	
TOTAL RECIBIDO	**0**	**2**	**2**

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional – Atención al ciudadano

Durante el primer semestre de 2025, se recibieron únicamente dos sugerencias a través de los buzones físicos instalados en la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao. Estas comunicaciones fueron registradas en el sistema de información BPM, módulo PQRS, y remitidas a las dependencias correspondientes para su respectivo trámite. No se recibieron quejas ni otro tipo de solicitudes por este medio durante el periodo reportado, lo que evidencia un uso muy limitado de este canal por parte de la ciudadanía. Las dos sugerencias fueron respondidas oportunamente.

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 recibida

VENTANILLA UNICA	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	BUZONES	TOTAL PQRSD	TOTAL RESPONDIDAS	NO CONTESTADAS	% CUMPLIMIENTO
4.111	2914	206	2	**7.233**	5.768	1.465	80%

Según el consolidado general, durante el primer semestre de 2025 la entidad recibió un total de **7.233 PQRSD** a través de los diferentes canales habilitados: ventanilla única, correo electrónico, página web y buzones. El control y seguimiento de estas solicitudes está a cargo del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, bajo la supervisión directa del funcionario responsable de Atención al Ciudadano.

Del total de comunicaciones recibidas, **5.768** fueron respondidas, lo que representa un **cumplimiento del 80%**. Por otra parte, **1.465 solicitudes** permanecieron sin respuesta, equivalentes al **20%**, lo que pone en evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias internas para mejorar los tiempos de atención y lograr una mayor cobertura de respuesta oportuna a los ciudadanos.

8. Recomendaciones:

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

✓ **Implementar mecanismos de alerta para trámites sin respuesta (20% del total):** Se registraron **1.465 PQRSD sin contestar**, lo cual representa una **brecha** en la gestión institucional. Se recomienda configurar en el sistema BPM alertas automáticas o semáforos que notifiquen a cada dependencia sobre los trámites próximos a vencer o vencidos sin respuesta.

✓ **Mejorar el formulario de la página web para evitar el 64% de no respuesta en ese canal:** De las 206 solicitudes recibidas por la página web, solo el 36% fue respondido, mientras que el **64% no fue atendido**. Esto puede estar asociado a fallas en la captura de datos personales, redireccionamiento ineficiente o falta de trazabilidad del canal. Se recomienda rediseñar el formulario para que sea obligatorio diligenciar datos de contacto, y que se integre automáticamente al BPM.

✓ **Revaluar el uso de buzones físicos como canal de recepción** Solo se recibieron **2 sugerencias en todo el semestre** por este medio, lo cual representa una **utilización marginal (0.03%)**. Es recomendable:

- Reubicar o retirar buzones poco utilizados.
- Sustituirlos por puntos digitales con acceso a formularios virtuales.

✓ **Definir metas mensuales de mejora progresiva en % de cumplimiento** Actualmente el cumplimiento general es del **80%**, pero con un 20% de no respuesta que debe reducirse. Se recomienda establecer metas graduales por trimestre, por ejemplo:

- Reducción al 15% en el siguiente trimestre.
- Reducción al 10% al cierre del segundo semestre.

Atentamente,

ANGELICA MARIA ZUÑIGA TRUJILLO
Jefe Oficina de Control Interno
Redactora/ transcriptora: Laura Marcela Zapata, Secretaria OCI
Reviso: Angélica María Zúñiga Trujillo Jefe Oficina de Control interno
Serie y/o sub serie documental: Informes