

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 Alcaldía Municipal OFICINA DE CONTROL INTERNO	 INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA: 10-01-2024

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

PERIODO ENERO A JUNIO 2024

ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANDER DE QUILICHAO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Santander de Quilichao, 15 de julio de 2024

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 Alcaldía Municipal OFICINA DE CONTROL INTERNO	 INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA:10-01-2024

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:	7
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.....	9
6.2.1 Consolidado de las PQRSD por tipo de solicitud.....	13
6.2.2 Información registrada en el módulo de ventanilla única por tipo de solicitud.	14
6.3 PQRS recibidas a través del correo electrónico ventanilla única.....	14
6.4 PQRS recibidas a través de los buzones	15
7. Consolidado de PQRSD recibidas por los diferentes canales.....	16
8. Conclusiones y Recomendaciones:.....	17

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>Alcaldía Municipal OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA: 10-01-2024

Introducción.

La oficina de Control Interno de la Administración Municipal de Santander de Quilichao, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 presenta a continuación el informe semestral en el seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de la entidad.

La finalidad del presente informe, es determinar la oportunidad de respuesta a las peticiones recibidas de la ciudadanía en general por los diferentes canales de comunicación, contribuyendo al mejoramiento continuo.

Así las cosas, en el presente informe se detallan los diferentes canales de recepción establecidos por el municipio, la cantidad de PQRSD recibidas por cada uno, así como el porcentaje de respuesta.

A continuación, se presenta el informe por el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2024, 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.
- Ley 1712 de 2015, *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>Alcaldía Municipal</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA: 10-01-2024
OFICINA DE CONTROL INTERNO		

- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- 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:

Realizar el seguimiento en el trámite dado por la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias (PQRSd) recibidas a través de los diferentes canales de recepción habilitados para tal efecto y efectuar las recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

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 2024.

4. Metodología:

Para la realización del presente informe, se verificaron las bases de datos del software INTEGRASOFT, modulo 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 pagina web enlace de PQRSd y correo electrónico 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 ha puesto a disposición de la ciudadanía seis (6) buzones para la recepción de PQRS distribuidos en las diferentes dependencias así:



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
NIT 891.500.269-2

Alcaldía Municipal

OFICINA DE CONTROL INTERNO

mipg | modelo integrado
de planeación
y gestión

INFORMES

CÓDIGO: F15-MC-
1060

VERSIÓN: 3

FECHA:10-01-2024

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.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 Alcaldía Municipal OFICINA DE CONTROL INTERNO	 modelo integrado de planeación y gestión INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA: 10-01-2024

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 Alcaldía Municipal DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	 modelo integrado de planeación y gestión 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: <input type="checkbox"/>	Dirección: <input type="checkbox"/>		
Correo electrónico: <input type="checkbox"/>	e-mail: <input type="checkbox"/>		
Telefónico: <input type="checkbox"/>	N° Celular o fijo: <input type="checkbox"/>		
II. GRUPO POBLACIONAL (Elija con una X)			
Discapitado <input type="checkbox"/>	Menor de Edad <input type="checkbox"/>	Fuerza Pública <input type="checkbox"/>	Adulto Mayor <input type="checkbox"/>
Víctima del Conflicto <input type="checkbox"/>	Mujer Gestante <input type="checkbox"/>	Ninguno <input type="checkbox"/>	
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”, adscrita al Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional - DADI, donde la ciudadanía puede acercarse de manera presencial para radicar sus PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Estas solicitudes una vez radicadas, son remitidas a las oficinas correspondientes para ser tramitadas por la administración.

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 integra procesos, documentos, datos, transacciones, mediante la tecnología en internet. Facilita el seguimiento y control, logrando así una gestión pública de calidad y eficiente.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 Alcaldía Municipal	 modelo integrado de planeación y gestión INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA: 10-01-2024
OFICINA DE CONTROL INTERNO		

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-Anonima.aspx>.

Estas solicitudes son direccionadas a la Unidad de Correspondencia y redistribuidas a las oficinas correspondientes de la administración municipal para ser tramitadas.

Imagen Nro. 4- Formulario PQRSD página web

PQRD Anónima

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



5.4 Correo electrónico.

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

A través de este correo, los ciudadanos pueden realizar sus PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Estas solicitudes son ingresadas al sistema de información BPM y, posteriormente, la Unidad de Correspondencia las direcciona a las dependencias correspondientes para su 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 2024 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.

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

DEPENDENCIAS	PQRS RECIBIDAS PAGINA WEB	PORCENTAJE	Contestadas	NO contestadas
CONTROL DISCIPLINARIO	1	1%	1	
OFICINA DE GESTION DEL RIESGO	1	1%		1
SECRETARIA DE BIENESTAR	2	1%	1	1
SECRETARIA DE EDUCACION	2	1%		2
SECRETARIA DE FOMENTO	2	1%	1	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2	1%	2	
SECRETARIA DE SALUD	4	3%	1	3
TESORERIA	4	3%	4	
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	4%	3	3
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	10	7%	10	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	15	11%	15	
SECRETARIA DE PLANEACION	22	16%	15	7
SECRETARIA DE MOVILIDAD	63	47%	43	20
TOTAL	134	100%	96	38

Fuente: Departamento Administrativo de desarrollo institucional – DADI.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 Alcaldía Municipal	 INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA: 10-01-2024
OFICINA DE CONTROL INTERNO		

En el primer semestre, se recibieron un total de 134 registros realizados por la comunidad a través del enlace de la página web. De estos, se respondieron 96, lo que equivale al 72%, y quedaron pendientes de contestar 38, correspondientes al 28%.

La secretaría que presentó mayor ingreso de solicitudes a través de la página web fue Movilidad, con 63 solicitudes, lo que representa el 47%. En segundo lugar, se encuentra la Secretaría de Planeación, con 22 solicitudes, que equivalen al 16%. Estas solicitudes se trasladan por correo electrónico a la dependencia responsable para que se les dé el trámite correspondiente. No obstante, al realizar la revisión del formato mensual de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

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

Durante el primer semestre de 2024, la entidad recibió un total de 5914 comunicaciones oficiales y documentos a través del aplicativo BPM. Estos documentos fueron radicados y escaneados dentro del mismo aplicativo, y posteriormente distribuidos a cada unidad administrativa mediante planillas. Los mensajeros de la entidad se encargan de asegurar que cada unidad reciba las comunicaciones para su revisión o para proceder con su respuesta correspondiente.

El proceso de radicación comenzó el 2 de enero de 2024 con el radicado inicial 175331 CR 1, y concluyó el 30 de junio de 2024 con el radicado final 189579 CR 5914. Este análisis estadístico revela que la totalidad de las PQRSD recibidas fueron gestionadas y reportadas a través del aplicativo BPM por ventanilla única durante el primer semestre del año

Las comunicaciones oficiales recibidas y demás documentos que ingresan a la entidad, según el aplicativo BPM se clasifican de la siguiente manera:

Comunicaciones que requieren trámite de respuesta: Peticiónes, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, tutelas, procesos de contratación, trámite de movilidad, traslado de cuenta de movilidad.

Traslados de cuenta: son carpetas de vehículos que vienen de otra secretaria de tránsito, para ser registradas y matriculadas en la secretaria.

Trámite de Movilidad: Cambio de tarjeta de entidad a cedula y prescripción de comparendos se realiza en el SIMIT. Los trámites de movilidad se realiza directamente en la secretaria de tránsito, como tarjetas de operación que se basa con cada una de las carpetas de los vehículos públicos y el certificado de tradición del vehículo.

Comunicación simple: Son comunicaciones en su mayoría informativas o invitaciones por lo tanto se clasifican como comunicación simple.



A continuación, se muestra discriminada la información recibida a través del correo electrónico, y sistema de información BPM el cual permite visualizar la correspondencia recibida y asignada a cada así:

Tabla Nro. 2 . PQRSD recibidas tanto en físico como por ventanilla única y registradas a través sistema de información BPM.

DEPENDENCIAS	COMUNICACIÓN SIMPLE	DENUNCIAS	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	SOLICITUD	TRAMITE DE MOVILIDAD	TRASLADOS DE CUENTA	TUTELA	TOTAL POR DEPENDENCIAS	PORCENTAJE %
CONTROL DISCIPLINARIO		1		3	2				6	0%
INSPECCIÓN DE POLICÍA - MONDOMO		2	4	1	8				15	0%
CONTROL INTERNO					17				17	0%
DESPACHO	2		1		20				23	0%
DEPARTAMENTO DE HACIENDA	4		1		26				31	1%
TECNICO DE VIVIENDA			3		90				93	2%
SECRETARIA OFICINA JURIDICA	4		2		91				97	2%
SECRETARÍA PRIVADA	27	1			120				148	3%
SECRETARÍA DE BIENESTAR	6		4		139				149	3%
OFICINA DE RIESGOS	6		1		149				156	3%
INSPECCIÓN DE POLICÍA		11	11	3	167				192	3%
HACIENDA - FISCALIZACION	3		3		190				196	3%
SECRETARÍA INFRAESTRUCTURA	7	1	11		179				198	3%
SECRETARIA SALUD	10	2	8		226				246	4%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	17		2		228				247	4%
COMISARIA DE FAMILIA	1	4	9		237				251	4%
SECRETARIA FOMENTO	29	2	4		314				349	6%
SECRETARIA DADI	18	1	15	1	327				362	6%
TESORERIA	2		73		577				652	11%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	22	4	31	1	656				714	12%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	10	1	99	1	474	143	42	3	773	13%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	25	9	34		929			2	999	17%
TOTAL	193	39	316	10	5166	143	42	5	5914	100%

Fuente de información: Sistema BPM módulo de ventanilla única.

En la tabla se muestra un total de 5,914 PQRSD registradas en el aplicativo BPM. Este conteo no incluye las solicitudes recibidas a través de la página web, ya que estas generan su propio radicado.

Los procesos con el mayor número de PQRSD son los siguientes:

En primer lugar, se encuentra la Secretaría de Gobierno con 999 PQRSD, equivalente al 17% del total registrado en el aplicativo, siendo las solicitudes más comunes certificaciones de vecindad y permisos dentro del municipio.

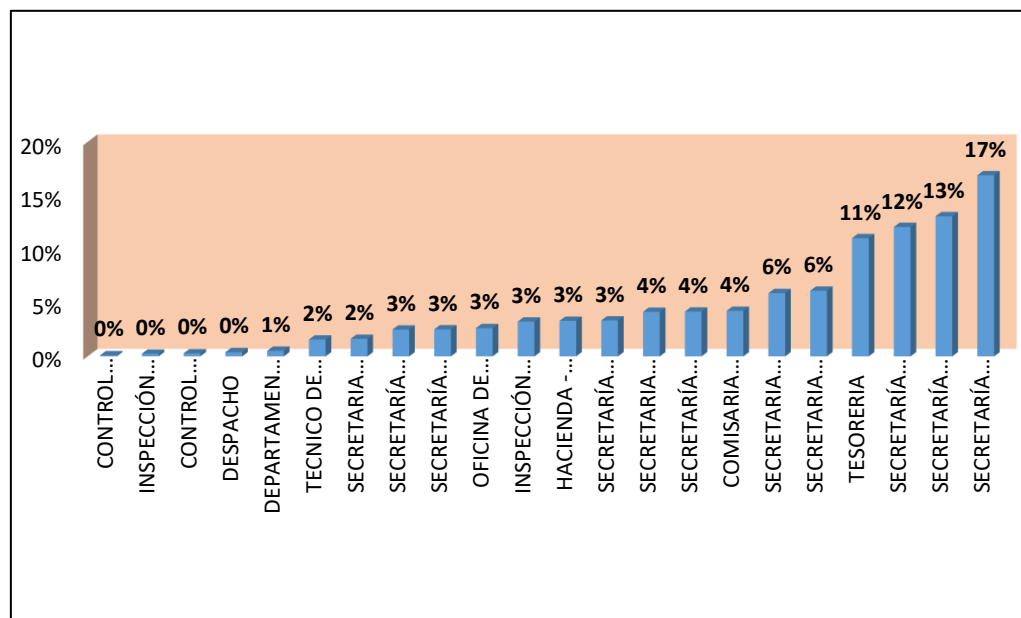


En segundo lugar, la Secretaría de Movilidad con un total de 773 PQRSD, lo que representa el 13% del total registrado en BPM, principalmente por solicitudes relacionadas con trámites de tránsito en general.

En tercer lugar, la Secretaría de Planeación reporta 714 registros, relacionados en su mayoría con solicitudes de mejoramientos de vivienda, líneas de paramento, licencias de construcción, nomenclaturas, y otras solicitudes, que representan el 12% del total de las solicitudes recibidas.

En cuarto lugar, con una participación del 11%, se encuentra la Oficina de Tesorería, que recibió un total de 652 solicitudes, especialmente relacionadas con prescripciones o acuerdos de pago por impuesto predial.

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 Gobierno:** Participación del 17%.
- **Secretaría de Movilidad:** Participación del 13%.
- **Secretaría de Planeación:** Participación del 12%.
- **Tesorería:** Participación del 11%.



Las PQRSD recibidas en el aplicativo BPM, reportadas al momento del análisis estadístico, suman un total de 5,914 radicados en el primer semestre del 2024 por la unidad de Ventanilla Única.

De estos 5.914, un total de 5,729 documentos radicados, equivalentes al 97%, requieren respuesta la cual se da desde la administración municipal a través de las diferentes dependencias y los radicados se gestionan a través de la plataforma BPM. Los restantes 185 radicados, que representan el 3%, la respuesta debe ser dada a través de las plataformas del RUNT y SIMIT, por lo tanto, no se genera radicado a través del BPM. No obstante, el cierre se da en la plataforma BPM para no generar pendientes.

Tabla Nro. 2 Radicados totales que requieren respuesta:

DEPENDENCIAS	RECIBIDAS	RESPONDIDAS EN EL TIEMPO	RESPONDIDAS PENDIENTES DE PROTOCOLIZAR	RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO	TRASLADADAS	PENDIENTES	EN TRAMITE X TIEMPO VIGENTE
DESPACHO	23	19		2		2	0
SECRETARÍA DE BIENESTAR	149	65		32		40	12
COMISARIA DE FAMILIA	251	19		2		195	35
CONTROL DISCIPLINARIO	6	2		0		2	2
CONTROL INTERNO	17	16		0		0	1
DEPARTAMENTO DE HACIENDA	31	26		0		1	4
DEPARTAMENTO DE HACIENDA-FISCALIZACION	196	190		0		3	3
INSPECCIÓN DE POLICÍA	192	32		5		130	25
INSPECCIÓN DE POLICÍA - MONDOMO	15	5		0		9	1
OFICINA DE RIESGOS	156	105		5		38	8
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	773	489		102		129	53
OFICINA JURIDICA	97	11		1		71	14
SECRETARIA SALUD	246	89		25		119	13
SECRETARIA DADI	362	252		63		35	12
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	247	160		47		35	5
SECRETARÍA DE GOBIERNO	999	541		127		263	68
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	714	486		91		90	47
SECRETARIA FOMENTO ECONOMICO Y AMBIENTAL	349	103		76		112	58
SECRETARÍA INFRAESTRUCTURA	198	101		58		21	18
SECRETARÍA PRIVADA	148	121		5	10		12
TESORERIA	652	591	21	37			3
TECNICO DE VIVIENDA	93	67		15		5	6
TOTAL	5914	3490	21	693	10	1300	400

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 Alcaldía Municipal OFICINA DE CONTROL INTERNO	 INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA: 10-01-2024

En el primer semestre, se registraron un total de 5,914 trámites en el BPM, representando el 100% de los recibidos a través del aplicativo. A continuación, se detallan los estados de estos trámites:

- **Respondidas en el tiempo:** 3,490 trámites, equivalentes al 59.02%, fueron respondidos dentro del tiempo estipulado.
- **Respondidas fuera de tiempo:** 693 trámites, equivalentes al 11.72%, fueron respondidos fuera de tiempo, indicando que una parte significativa de las solicitudes no se gestionó en los plazos esperados.
- **Trasladadas:** 10 trámites, equivalentes al 0.17%, son comunicaciones que no corresponden a la alcaldía municipal por lo tanto fueron trasladados a otras entidades como Emquilichao, Imder, lo que representa una mínima cantidad del total.
- **En trámite dentro del tiempo legal:** 400 trámites, equivalentes al 6.76%, están aún en proceso de respuesta, pero dentro del tiempo legal permitido, lo que sugiere que están siendo gestionados conforme a los plazos establecidos.
- **Pendientes por responder:** 1,300 trámites, equivalentes al 21.98%, no han sido contestados y están pendientes de respuesta, lo cual es un área crítica que requiere atención para mejorar la eficiencia y la satisfacción del usuario.
- **Respondidas a tiempo Pendientes de protocolizar:** 21 trámites de tesorería equivalentes al 0.36% del total recibido, están relacionados con solicitudes de prescripciones, las cuales ya cuentan con resolución, ya fueron informadas a los contribuyentes, pero hasta tanto no se notifiquen personalmente, no se pueden cerrar en la plataforma BMP.

Al analizar la información arrojada por el BPM, se evidencia que, durante el primer semestre de 2024, dentro de los 3,490 trámites respondidos, se registraron 688 peticiones resueltas fuera de los términos de ley. Este dato es relevante y debe ser considerado para implementar mejoras en los procesos y ajustarse a los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

En resumen, aunque una gran parte de los trámites se gestionaron adecuadamente, existe una necesidad clara de enfocarse en reducir los tiempos de respuesta fuera del plazo y atender los pendientes para mejorar la oportunidad de la respuesta.

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,

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 Alcaldía Municipal OFICINA DE CONTROL INTERNO	 modelo integrado de planeación y gestión INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA: 10-01-2024

comunicaciones recibidas de los entes de control, comunicaciones simples, denuncias, derechos de petición entre otros.

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

Tabla Nro. 3 Clasificación de las PQRS por tipo de solicitud sistema de información BPM

LISTADO DESPLEGABLE	TOTAL	PESO PORCENTUAL
COMUNICACIÓN SIMPLE	193	3%
DENUNCIAS	39	1%
DERECHO DE PETICIÓN	316	5%
QUEJA	10	0%
SOLICITUD	5168	87%
TRAMITE DE MOVILIDAD	141	2%
TRASLADOS DE CUENTAS	42	1%
TUTELA	5	0%
TOTAL	5914	100%

Fuente: informe de PQRS del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional

En la tabla se evidencia un total de 5914 comunicaciones recibidas y registradas a través del módulo de ventanilla única en el sistema de información BPM, clasificadas según su tipología durante el primer semestre de la vigencia 2024.

Se observa que las solicitudes representan el peso porcentual más alto, con un total de 5168 comunicaciones, equivalentes al 87% del total de información ingresada por estos canales. Bajo esta categoría se incluyen documentos como solicitudes de certificados laborales, certificados de vecindad, préstamos de recintos para reuniones, mejoramiento de vivienda, entre otros.

En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición, con un total de 316 comunicaciones, lo que equivale al 5%. En tercer lugar, se ubican las comunicaciones simples, con un total de 193 recibidas durante el periodo evaluado, equivalentes al 3%. La información registrada bajo este concepto no requiere respuesta, ya que incluye felicitaciones, agradecimientos e invitaciones, entre otros, que por su naturaleza no demandan una respuesta.

6.3 PQRS recibidas a través del correo electrónico ventanilla única

Durante el primer semestre de 2024, se recibieron 1,327 comunicaciones directamente en el correo ventanillaunica@santanderdequilichao-cauca.gov.co, las cuales forman

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 Alcaldía Municipal OFICINA DE CONTROL INTERNO	 modelo integrado de planeación y gestión INFORMES	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA: 10-01-2024

parte integral del total recibido en el BPM (5,914 registros mencionados anteriormente).

Con respecto a la correspondencia recibida en este correo, desde atención al ciudadano se imprime el documento, se radica en la plataforma BPM para obtener un número de radicado, y se registra en las planillas de entrega que son distribuidas a los destinatarios correspondientes. Estas planillas son luego retornadas con las firmas de recibido de cada una de las dependencias.

Los anexos de estos correos no se imprimen, sino que se reenvían a las diferentes dependencias de destino junto con una nota indicando que el documento físico será entregado con la planilla correspondiente el día y con el radicado especificado.

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 8 PQRS 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 PQRS recibidas a través de los buzones así:

Tabla Nro. 4. PQRS recibidas a través de los buzones.

DEPENDENCIA	TIPO DE PQRS	
	QUEJA	SUGERENCIAS
COMISARIA DE FAMILIA	1	
SECRETARIA DE BIENESTAR	1	
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	
SECRETARIA DE FOMENTO	1	
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL		1
TOTAL RECIBIDO	6	2

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional – Atención al ciudadano

Durante el primer semestre de 2024, las PQRS recibidas a través de los buzones en la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao se distribuyeron en 6 quejas y 2 sugerencias. Estas fueron registradas en el sistema de información BPM, módulo PQRS, y remitidas a las dependencias correspondientes para su respectivo trámite.



7. Consolidado de PQRSD recibidas por los diferentes canales

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

Tabla Nro. 5. Consolidado PQRS recibida

BPM VENTANILLA	CORREO ELECTRONICO VENTANILLA	PAGINA WEB	BUZONES	TOTAL PQRSD	TOTAL RESPONDIDAS BPM Y OTRAS PLATAFORMAS	EN TIEMPOS DE RESPUESTA	NO CONTESTADAS
4.587	1.327	134	8	6056	4310	400	1.346
76%	22%	2%	0%	100%	71%	7%	22%

Según los resultados de la tabla Nro. 5, se observa que durante el primer semestre de 2024, la entidad recibió un total de 6,056 PQRSD a través de diversos canales de recepción dispuestos a la ciudadanía.

De estas solicitudes, se contestaron un total de 4,310, representando un cumplimiento del 71%, y quedaron sin contestar 1,346 PQRSD, lo que equivale al 22%, siendo un porcentaje considerable dentro del total general.

Las cuatrocientas (400) PQRSD que están dentro de los tiempos de respuesta, no son tenidas en cuenta dentro de los porcentajes de cumplimiento, no obstante, a nivel general tienen un peso porcentual del 7%.

El control y seguimiento de estas solicitudes se lleva a cabo desde el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, bajo la supervisión del funcionario encargado de atención al ciudadano. Este seguimiento se está haciendo semanal lo cual ha permitido que se mejore los tiempos de respuesta.

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>Alcaldía Municipal</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
		VERSIÓN: 3
		FECHA: 10-01-2024
OFICINA DE CONTROL INTERNO		

8. Conclusiones y Recomendaciones:

1. Durante el periodo evaluado, la administración municipal recibió en total 6.056 PQRSD. De este total, la mayor cantidad de PQRSD, se recibieron en las secretarías de gobierno con 999 equivalentes al 17%, movilidad con 773 equivalentes al 13% planeación con 714 equivalentes al 12% , tesorería con 652 equivalentes al 11%. De igual manera con porcentajes del 6% se encuentran el departamento administrativo de desarrollo institucional con 362 PQRSD y secretaria de fomento con 349 PQRSD.
2. El medio por el cual se recibió la mayor cantidad de PQRSD fue ventanilla única la cual presentó 4.587 registros equivalentes al 76%, seguido del correo electrónico con 1.327 registros equivalentes al 22%.
3. Según la clasificación general los ciudadanos se observan que las solicitudes representan el peso porcentual más alto, con un total de 5168 comunicaciones, equivalentes al 87% del total de información ingresada por estos canales. Bajo esta categoría se incluyen documentos como solicitudes de certificados laborales, certificados de vecindad, préstamos de recintos para reuniones, mejoramiento de vivienda, entre otros
4. Se recomienda continuar con el diligenciamiento del formato F2-RC-1050 para el registro, seguimiento y control de las PQRSD, reportándolo mensualmente a la Oficina de Control Interno. Este formato consolida las PQRSD que ingresan por diversos canales (sistema de información BPM, buzones, correo, solicitudes verbales), incluyendo sus fechas de vencimiento y estado. Esto permite a las unidades administrativas tener un control y seguimiento eficaz de las solicitudes recibidas por los diferentes canales de comunicación de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao
5. Se recomienda al Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional revisar del micrositio de PQRS en la página web, ya que actualmente solo permite recibir peticiones anónimas con información adjunta, limitando el diligenciamiento de la información para aquellos usuarios que si desean dejar sus datos de contacto.
6. Se recomienda al Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional gestionar estímulos para los funcionarios o procesos que reciben felicitaciones a través de los canales de comunicación, promoviendo así un servicio de calidad.
7. Se recomienda elaborar un plan de acción para tomar medidas correctivas frente a las PQRSD que sean reiterativas por parte del mismo peticionario, con especial atención a la Secretaría de Movilidad.

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>Alcaldía Municipal</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	 <p>INFORMES</p>	CÓDIGO: F15-MC-1060
			VERSIÓN: 3
			FECHA: 10-01-2024

Para finalizar desde la oficina de control interno se emite alerta sobre presunta materialización de riesgo teniendo en cuenta el alto porcentaje de incumplimiento frente a los tiempos de respuesta a las PQRDS. Actualmente ya hay hallazgo administrativo con connotación disciplinaria por no responder dentro de los tiempos establecidos las PQRSD que llegan a la entidad. Situación que podría presentarse nuevamente en caso de no tomar las acciones correctivas que permitan mejorar la oportunidad en la respuesta a las PQRSD.

Atentamente,



ANGÉLICA MARIA ZUÑIGA TRUJILLO
Jefe Oficina de Control Interno

Redactora/ transcriptora: Laura Marcela Zapata, Secretaria OCI
Revisó: Angélica María Zúñiga Trujillo Jefe Oficina de Control interno
Serie y/o sub serie documental: Informes