



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

NOMBRE UNIDAD ADMINISTRATIVA



INFORMES

CÓDIGO: F15-MC-1060

VERSIÓN: 3

FECHA:10-01-2024

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

PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2023

ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANDER DE QUILICHAO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

30 DE ENERO DE 2024



SC-CERES19037



## Tabla de contenido

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



## 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 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 el informe por el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2023, 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:

Verificar la efectividad en el 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 segundo semestre de 2023.

### 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](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 ha 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.
- Secretaría de Gobierno
- Oficina de Gestión del Riesgo
- Oficina del Sisbén
- Secretaría de Salud
- Biblioteca Municipal
- Infraestructura y Equipamiento Municipal
- Casa de justicia
- Secretaría de Movilidad



Imagen Nro. 1- Buzón secretaría de movilidad



Fuente: Departamento Administrativo de desarrollo Institucional - Ventanilla única.

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

 REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 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: 3 FECHA: 01-04-2022

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"/>		
Teléfono: <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"/>
Victima 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](http://www.santanderdequilichao-cauca.gov.co), Correo Electrónico: [alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co)  
 Calle 3 9-75 - CAM, PBX+57 2 8443000, línea gratuita 01-8000-180213 Código Postal 191030, Colombia  
 "Quilichao, ¡Vível!"



Fuente: Departamento Administrativo de desarrollo Institucional - Ventanilla única.

## 5.2 Unidad de Correspondencia

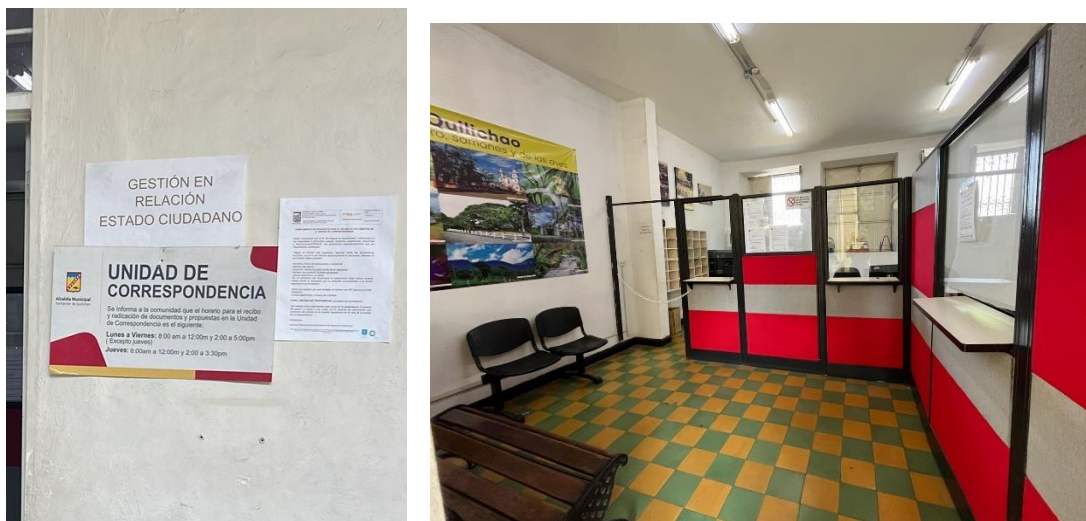
La Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao cuenta con la Oficina denominada “Unidad de Correspondencia” donde la ciudadanía puede



acercarse de manera presencial y radicar sus PQRSD para que sean tramitadas en la administración 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>).

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.

### Imagen Nro. 3- Unidad de correspondencia, Alcaldía Municipal



Fuente: Registro fotográfico oficina control interno.

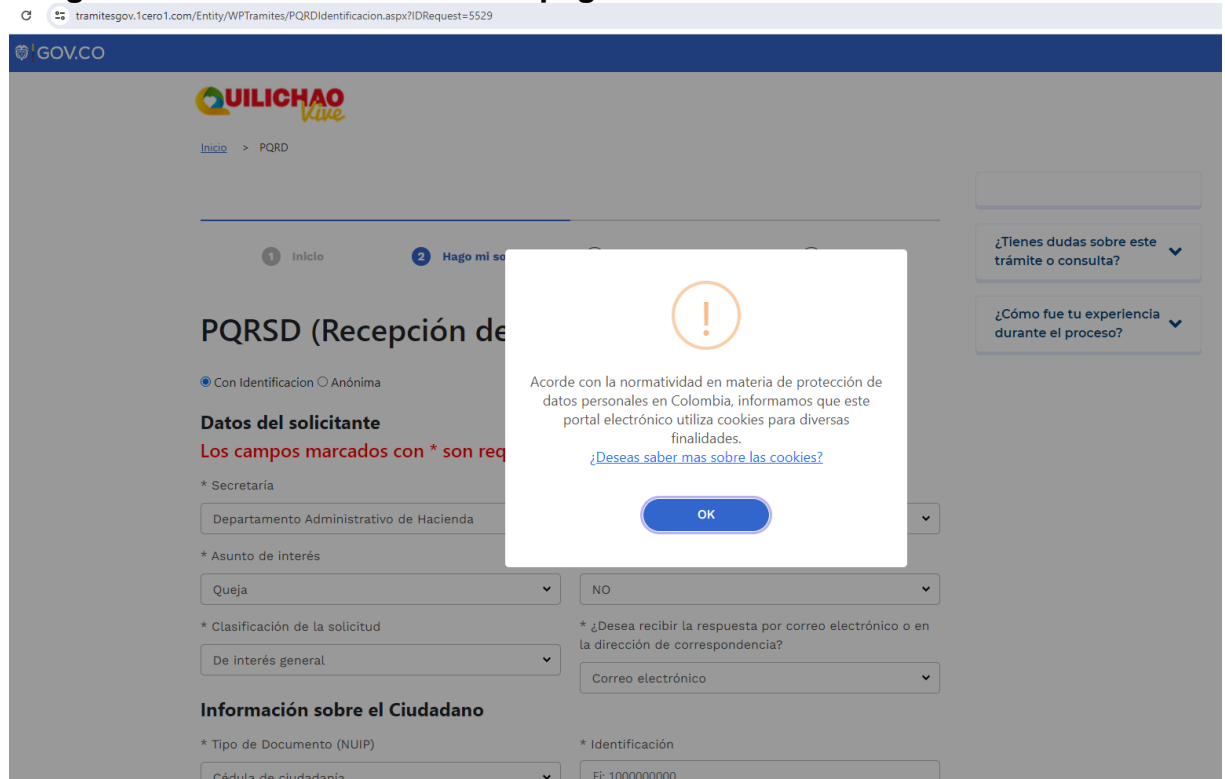
### 5.3 Página web de la Alcaldía:

<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.

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

## Imagen Nro. 4- Formulario PQRSD pagina web



Fuente: Imagen tomada de la pagina web: [Santanderdequilichao-cauca.gov.co](http://Santanderdequilichao-cauca.gov.co)

### 5.4 Correo electrónico.

Desde la administración municipal se cuenta con el siguiente 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 segundo semestre del 2023 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.**

PQRSD PAGINA WEB				observaciones
DEPENDENCIA DIRECCIONADA	CANTIDAD REGISTRADAS	CONTESTADAS	PESO PORCENTUAL	
DPTO Administrativo de Desarrollo Institucional	3	3	5%	
Secretaría de Movilidad	37	23	63%	
Secretaría de Gobierno Paz y Convivencia	1	1	2%	
Departamento Administrativo de Hacienda (Industria y comercio)	3	3	5%	
Planeación	4	1	7%	1 sin identificar, 1 dentro de términos
Privada	1	1	2%	
Educación y cultura	4	1	7%	3 sin información clara para dar respuesta
Vivienda	1	1	2%	
Despacho	1	1	2%	
Riesgos	1	1	2%	
Sin información clara	3		7%	No se responden por carecer de información
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>36</b>	<b>36%</b>	

Fuente: Departamento Administrativo de desarrollo institucional – DADI.

En el segundo semestre se recibieron en total 59 registros realizados por la comunidad a través del enlace de la página web de los cuales se respondieron 35 equivalentes al 61%.

La secretaría que presenta mayor ingreso de solicitudes por la pagina web es la de movilidad. Estas solicitudes son trasladadas por correo electrónico a la dependencia responsable para que de el trámite correspondiente, no obstante al realizar la revisión del formato mensual de pqrSD, se evidencia que del total trasladadas le han dado tramite a 23 solicitudes.

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

Las comunicaciones oficiales recibidas y demás documentos que ingresan a la entidad por el aplicativo BPM se radican, se escanean por este mismo aplicativo





y se distribuyen a través de planillas a cada unidad administrativa para conocimiento o trámite de respuesta, con los mensajeros de la entidad.

Se recibieron en el segundo semestre del 2023, 5748 comunicaciones oficiales y demás documentos, las cuales fueron radicadas en el aplicativo BPM iniciando con el radicado 162539 CR 5678 del 4 de julio del 2023 y terminado el 29 diciembre del 2023 con el radicado 175330 CR 11425.

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:** Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, tutelas, procesos de contratación, trámite de movilidad, traslado de cuenta de movilidad. En el segundo semestre se registraron en total 5.335 solicitudes con trámite de respuesta.

*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.

**Comunicaciones que no requieren respuesta:** Son comunicaciones que simplemente es para conocimiento se clasifican como comunicación simple, factura y cuenta de cobro.

En el segundo semestre se registraron 413 comunicaciones que no requieren respuesta.

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. 1. PQRSD recibidas tanto en físico como por ventanilla única y registradas a través sistema de información BPM.**

DEPENDENCIA	COMUNICACIONES DE	COMUNICACIONES SIMPLE	COTIZACION	DENUNCIAS	DERECHO DE PETICIÓN	FACTURA Y CUENTAS DE	PROCESOS DE CONTRATACIÓN	PROYECTOS	QUEJA RECLAMOS	SOLICITUD	TRAMITE DE MOVILIDAD	TRASLADO DE CUENTAS DE MOVILIDAD	TUTELA	TOTAL	%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	3	16		6	177					485	109	70	5	871	15%
SECRETARIA DE GOBIERNO PAZ Y CONVIVENCIA	5	35		12	11			1		668			1	733	13%



SECRETARIA PRIVADA	7	127	1	7	20					547				709	12%
SECRETARIA DE PLANEACION		20		2	33				1	452			1	509	9%
CASA DE JUSTICIA				1	2			361		13				377	7%
DPTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	31		3	17				2	295			2	351	6%
TESORERÍA		17		2	16	8				303				346	6%
COMISARIA DE FAMILIA	2	14		8	8					243				275	5%
SECRETARIA LOCAL DE SALUD		37		4	7	1				216			2	267	5%
INSPACCION URBANA DE POLICIA	2	3		9	18					185				217	4%
DPTO ADMINISTRATIVO HACIENDA		49		1	11	2				142				205	4%
OFICINA GESTIÓN DEL RIESGO		3			4					180				187	3%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO MUNICIPAL		11		1	11					160				183	3%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	3	15		1	8					113			5	145	3%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE VIVIENDA		2			3					81				86	1%
SECRETARIA DE FOMENTO ECONÓMICO Y AGROAMBIENTAL		8			4					68				80	1%
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		5		2	5	1				64				77	1%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1			1	2					45				49	1%
DESPACHO ALCALDESA		6		1	2					37				46	1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO										20				20	0%
FAMILIA ACCION		1								8				9	0%
ALMACÉN										3			1	4	0%
COLOMBIA MAYOR										2				2	0%
<b>TOTAL RECIBIDO EN SEGUNDO SEMESTRE</b>	<b>24</b>	<b>400</b>	<b>1</b>	<b>61</b>	<b>359</b>	<b>12</b>	<b>361</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4330</b>	<b>109</b>	<b>70</b>	<b>17</b>	<b>5748</b>	<b>100%</b>

Fuente de información: Sistema BPM módulo de ventanilla única.

En la tabla se observa un total 5.748 PQRSD registradas en el aplicativo BPM. Este registro no incluye las solicitudes que se reciben a través de la pagina web ya que la pagina arroja su propio radicado.

Los procesos con el mayor número de PQRSD son:

En primer lugar, se encuentra la secretaria de movilidad con un total de 871 PQRSD equivalentes al 15% del total registrado en BPM, representada mayor mente por solicitudes de tramites de tránsito en general.

En segundo lugar, se encuentra la secretaria de gobierno con un total de 733 PQRSD equivalentes al 13% del total registrado en el aplicativo, siendo las solicitudes en general sobre certificaciones de vecindad y permisos dentro del municipio.



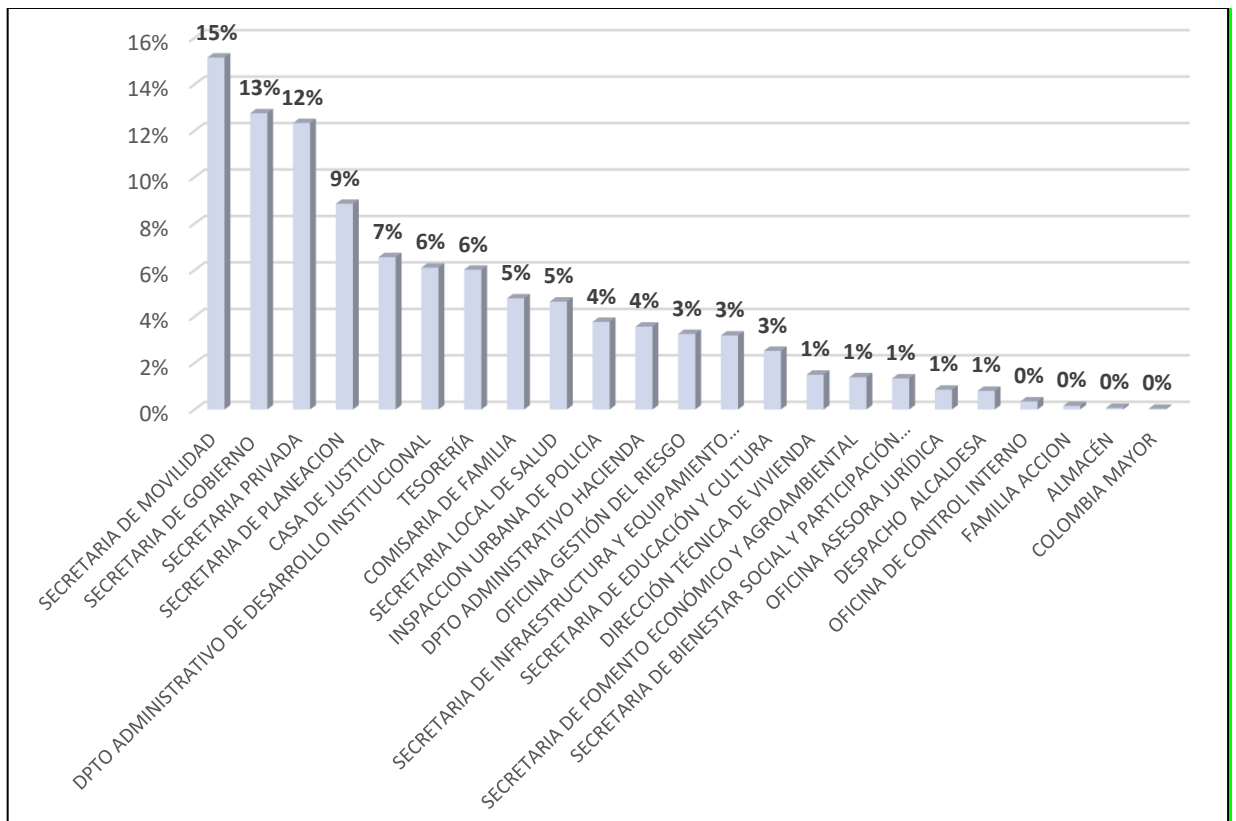
En tercer lugar, se encuentra la secretaria privada con 709 registros de información representadas en su gran mayoría por solicitudes diversas las cuales equivalen al 77% del total de la información recibida.

En cuarto lugar, con un porcentaje de participación del 9% se encuentra la secretaría de planeación la cual recibió en total 509 solicitudes, especialmente relacionadas con solicitudes diversas de información, tramites de licencias de construcción, líneas paramentos entre otras.

Las solicitudes que llegan al Departamento Administrativo de Hacienda son relacionadas con información de ingresos bancos y solicitudes de prescripciones.

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

**Imagen Nro. 5- Distribución porcentual por dependencias de las PQRSD registradas en BPM**



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



En la gráfica se observa desagregada porcentualmente según el proceso al cual van 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 movilidad con el 15%
- Secretaria de Gobierno con un porcentaje de participación de 13%.
- Secretaría privada con el 12%
- Y secretaría de planeación con un 9%

Los registros que están a cargo de la secretaria Privada son en su mayoría registros que llegan al correo electrónico [contactenos@santanderdequilichao.gov.co](mailto:contactenos@santanderdequilichao.gov.co) y [alcaldia@santanderdequilichao.gov.co](mailto:alcaldia@santanderdequilichao.gov.co). Gran parte de las solicitudes son redireccionadas a los demás procesos de la entidad para lograr dar una respuesta al ciudadano según su

Como ya se explicó, del total de solicitudes recibidas, no todas requieren respuesta. En el periodo evaluado se recibieron 413 bajo esta condición las cuales se detallan a continuación.

**Tabla Nro. 2 Radicados totales que NO requieren respuesta:**

LISTADO DESPLEGABLE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL POR LISTA DEPLEGABLE
COMUNICACIÓN SIMPLE	96	90	106	59	41	8	400
COTIZACION	1						1
FACTURA Y CUENTAS DE COBRO	8		2			2	12
SUGERENCIAS	0						0
TOTAL							413

Fuente de información: Sistema BPM módulo de ventanilla única.

Por otro lado, del total recibido en el aplicativo, 5.335 radicados que requieren respuesta, en total fueron tramitadas por las diferentes dependencias 4.165 equivalente al 78.06%



### Tabla Nro. 3 Radicados totales que requieren respuesta:

LISTADO DESPLEGABLE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL POR LISTA DEPLEGABLE
COMUNICACIÓN ENTES DE CONTROL	10	6	4	3	1	0	24
DERECHO DE PETICIÓN	86	58	56	48	70	41	359
DENUNCIAS	7	14	12	11	4	13	61
PROCESOS DE CONTRATACIÓN	38	92	131	72	24	4	361
PROYECTOS			1				1
QUEJA RECLAMOS	1	1				1	3
SOLICITUD	638	779	745	726	827	615	4330
TRAMITE DE MOVILIDAD	44	20	25	13	3	4	109
TRASLADO DE CUENTAS DE MOVILIDAD	7	18	16	13	7	9	70
TUTELA	4	1	1	11			17
TOTAL							5335

Fuente de información: Sistema BPM módulo de ventanilla única.

Los registros realizados con el nombre de tramite movilidad y traslado cuentas a movilidad que sumados dan **179** solicitudes, las respuestas se realizan a través de la plataforma del RUNT y no a través del BPM. Según los registros de este total fueron respondidos **93** PQRSD.

Los **361** registros radicados con el nombre de proceso de contratación con un equivalente a **6,8%** que se contestan por plataforma del SECOPI.

Tomando como base el seguimiento realizado a la plataforma BPM, se evidencia un total de **4.612** equivalente al **86.44%** de respuestas dadas a los demás radicados los cuales fueron respondidos directamente en la plataforma, o por correos electrónicos, por correo certificado y en físico. Desde el proceso de atención al ciudadano, se hace seguimiento diario a las respuestas dadas a través del aplicativo BPM, y se envían alertas a las secretarías sobre tiempos de respuesta.

Se evidencia entonces que quedaron en total **269** PQRSD registradas en BPM sin respuesta al ciudadano equivalentes al **5%** del total registrado en el segundo semestre de 2023.

#### 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, 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. 4 Clasificación de las PQRS por tipo de solicitud sistema de información BPM**

LISTADO DESPLEGABLE	TOTAL	PESO PORCENTUAL
SOLICITUD	4330	75%
COMUNICACIÓN SIMPLE	400	7%
PROCESOS DE CONTRATACIÓN	361	6%
DERECHO DE PETICIÓN	359	6%
TRAMITE DE MOVILIDAD	109	2%
TRASLADO DE CUENTAS DE MOVILIDAD	70	1%
DENUNCIAS	61	1%
COMUNICACIÓN ENTES DE CONTROL	24	0%
TUTELA	17	0%
FACTURA Y CUENTAS DE COBRO	12	0%
QUEJA RECLAMOS	3	0%
COTIZACION	1	0%
PROYECTOS	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5748</b>	<b>100%</b>

Fuente: informe de PQRS del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional

En la tabla se evidencia un total de 5748 comunicaciones recibidas y registradas a través del módulo de ventanilla única en el sistema de información BPM y clasificada según su tipología durante el segundo 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 4330 equivalentes a un 75% del total de la información que ingresó por estos canales. Por esta opción se ingresan documentos como solicitudes de certificados laborales, solicitud de certificados de vecindad, solicitud de préstamos de recinto para reuniones, solicitud de mejoramiento de vivienda entre otros.

En el segundo lugar de registro, se encuentran las comunicaciones simples con un total de 400 recibidas en el periodo evaluado, equivalentes a un 7%. 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 procesos de contratación con un total de 361 registros. 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 por BPM ya que todo se registra en la plataforma SECOP.

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

En cuarto lugar, se encuentran los derechos de petición con un total de 359, equivalentes a un 6%, las cuales requieren respuestas en los términos establecidos por la ley 1755 de 2015.

Con la información analizada se puede definir que existe un total de 413 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.

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

Durante el segundo semestre de 2023, se recibieron 1362 comunicaciones de manera directa en el correo [ventanillaunica@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:ventanillaunica@santanderdequilichao-cauca.gov.co), los cuales hacen parte integral del total de recibido en BPM ( 5.748 registros antes mencionados)

Respecto a la correspondencia que se recibe en este correo, desde atención al ciudadano se imprime el documento se radica en la plataforma BPM dando un radicado y es registrado en las planillas de entrega, distribuidas a los destinatarios correspondientes y retornadas con las firmas de recibido de cada una de las dependencias. Los anexos de estos correos no se imprimen se reenvían a las diferentes dependencias de destino con una nota, (el físico de este documento será entregado con planilla xx el día xx con radicado xx).

En las dependencias se socializo el procedimiento que deben de realizar si llegan solicitudes de manera directa a los correos, esto se hizo por medio de la circular ID:152.134/Con: 707, “reitera que todas las PQRS que lleguen internamente a los correos deben de remitirse a ventanilla única para el radicado” Esta circular se socializo con el fin de tener más control y unificar los informes requeridos de la PQRS y tener un control de las respuestas.

### 6.4 PQRS recibidas a través de los buzones

Como ya se explicó, la Administración Municipal cuenta con 9 buzones ubicados en diferentes instalaciones de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao. En el periodo evaluado se registraron en total 27 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. 5. PQRSD recibidas a través de los buzones.

DEPENDENCIA	TIPO DE PQRSD			TOTAL
	QUEJA	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	
DADI	1	1		2
BIENESTAR	3			3
PLANEACION - SISBEN			1	1
GOBIERNO	5			5
MOVILIDAD	10	1	3	14
SALUD		2		2
<b>TOTAL RECIBIDO</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>27</b>

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional – Atención al ciudadano

En la tabla Nro. 5 se relacionan las 27 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 27 solicitudes, existen 4 felicitaciones para diferentes funcionarios por su gestión en el proceso que desarrollan y los 23 restantes presentan respuesta en el sistema de información y se encuentran consolidados en el total de recibidas del segundo 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. 6. Consolidado PQRS recibida

BPM, correo ventanilla y buzón	Página web	Total, PQRSD	Total, no requieren respuesta	Respondidas por SECOP	Total, respondidas BPM y otras plataformas	No contestadas	% cumplimiento
5.748	59	5.807	413	361	4.741	292	95%

En la tabla 7 se evidencia que durante el segundo semestre del 2023 se recibieron un total de 5.807 PQRSD a través de los diferentes canales que tiene dispuestos la entidad. El control y seguimiento se realiza desde el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional a través del funcionario encargado de atención al ciudadano de las cuales se quedaron sin contestar 292 PQRSd.





## 8. Recomendaciones:

Durante en este periodo continuó con la implementación del 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 comunicación de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao.

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

- Continuar con el diligenciamiento del formato para el registro, seguimiento y control de las PQRSD y reportarlo mensualmente a la Oficina de Control Interno.
- Realizar 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.
- Elaborar un plan de acción que permita tomar correctivos frente a las PQRSD que sean reiterativas por parte del mismo petionario, especialmente en la secretaría de movilidad.

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