

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

**INFORME DE SEGUIMIENTO: “ PQRD EN EL MUNICIPIO DE SAN LUIS DE PALENQUE “; EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2.011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN.**

**ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS DE PALENQUE**

**SAN LUIS DE PALENQUE, ENERO DE 2020**

*“COMPROMISO DE TODOS 2020-2023”*

*San Luis de Palenque, Barrio Centro Calle 2 No.5 - 58.Codigo Postal 853030*

*Teléfono: (098) 6370011, Fax: (098) 6370017  
planeacion@sanluisdepalenque-casanare.gov.co*



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

## TABLA DE CONTENIDO

1. **CONTENIDO DEL INFORME TRIMESTRAL (OCTUBRE-DICIEMBRE) 2019 DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)**
  - 1.1 Análisis informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias: Alcaldía Municipal
    - 1.1.1 Peticiones
      - 1.1.1.1 Términos de respuesta a Peticiones
    - 1.1.2 Quejas
    - 1.1.3 Reclamos
    - 1.1.4 Denuncias
    - 1.1.5 Asuntos más frecuentes que la comunidad solicita
2. CONCLUSIONES
3. DEBILIDADES ENCONTRADAS
4. ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

## INDICE DE GRÁFICAS

- Gráfica No.1.** Derechos de Petición Recibidos por Dependencias
- Gráfica No.2** Términos de Respuesta a Peticiones IV Trimestre (Octubre-Diciembre) 2019

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

## INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN LUIS DE PALENQUE

PERIODO: OCTUBRE - DICIEMBRE DEL 2019

### 1. CONTENIDO DEL INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)

Dentro de lo establecido por la Ley 1474 de 2011 en su art.76, al seguimiento de las PQRD, manifiesta como deber de la Oficina de Control Interno, el garantizar un buen servicio a la comunidad por medio de un informe frente al trámite y oportunidad del servicio ofrecido por la Entidad de acuerdo a la naturaleza de la misma. Corresponde en virtud de lo anterior presentar informe trimestral de PQRD:

La Alcaldía Municipal de San Luis de Palenque, cuenta con diversos mecanismos para que los usuarios comuniquen y expongan sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias, solicitudes y sugerencias:

- **Recepción-Atención Personal.** El ciudadano puede presentar verbalmente o de forma escrita una PQRD a la Entidad, a través de la ventanilla única ubicada en la Secretaria de Gobierno.
- **Página Web:** La persona natural o jurídica puede ingresar a la página web de la entidad: <https://www.sanluisdepalenque-casanare.gov.co/feedback/222/formulario-de-pqrsdf>, este link pertenece a Peticiones, Quejas y Denuncias
- **Línea Telefónica:** Desde cualquier lugar del país el ciudadano puede acceder a la línea: 637 00 11
- **Correos Electrónicos** institucionales de cada dependencia, [alcaldia@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:alcaldia@sanluisdepalenque-casanare.gov.co) y [contactenos@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:contactenos@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)

1. [gobierno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:gobierno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
2. [obras@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:obras@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
3. [desarrollosocial@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:desarrollosocial@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
4. [hacienda@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:hacienda@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
5. [contactenos@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:contactenos@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
6. [alcaldia@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:alcaldia@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
7. [controlinterno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:controlinterno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
8. [agro@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:agro@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
9. [almacen@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:almacen@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
10. [planeacion@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:planeacion@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
11. [indersan@sanluisdepalenque.gov.co](mailto:indersan@sanluisdepalenque.gov.co)
12. [inspeccionurbana@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:inspeccionurbana@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
13. [bancoproyectos@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:bancoproyectos@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
14. [comisariadefamilia@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:comisariadefamilia@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
15. [admin\\_gelt@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:admin_gelt@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
16. [victimas@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:victimas@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
17. [sisben@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:sisben@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
18. [ambiental@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:ambiental@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)

“COMPROMISO DE TODOS 2020-2023”

San Luis de Palenque, Barrio Centro Calle 2 No.5 - 58.Codigo Postal 853030

Teléfono: (098) 6370011, Fax: (098) 6370017

[planeacion@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:planeacion@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

### 1.1 Análisis Informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias: Alcaldía Municipal de San Luis de Palenque.

A continuación, se presenta una valoración cuantitativa de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, presentadas y respondidas durante el periodo Octubre-Diciembre del 2019 (IV Trimestre), radicados en los diversos mecanismos con que cuenta la entidad ya mencionados anteriormente, de la cual se extrae lo siguiente:

#### DERECHOS DE PETICION POR DEPENDENCIAS Octubre a Diciembre-2019

ITEM	NOMBRE DE LA DEPENDENCIA	NUMERO DE PETICIONES RADICADAS	PORCENTAJE (%)
1	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	22	9
2	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	31	12
3	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	11	4
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	54	22
5	SECRETARIA DE HACIENDA	21	8
6	OFICINA JURIDICA	18	7
7	INSTITUTO PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN (INDERSAN)	4	2
8	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	84	34
	<b>TOTAL DE SOLICITUDES Y PETICIONES RECIBIDAS</b>	<b>245</b>	<b>100</b>

“COMPROMISO DE TODOS 2020-2023”

San Luis de Palenque, Barrio Centro Calle 2 No.5 - 58.Codigo Postal 853030

Teléfono: (098) 6370011, Fax: (098) 6370017

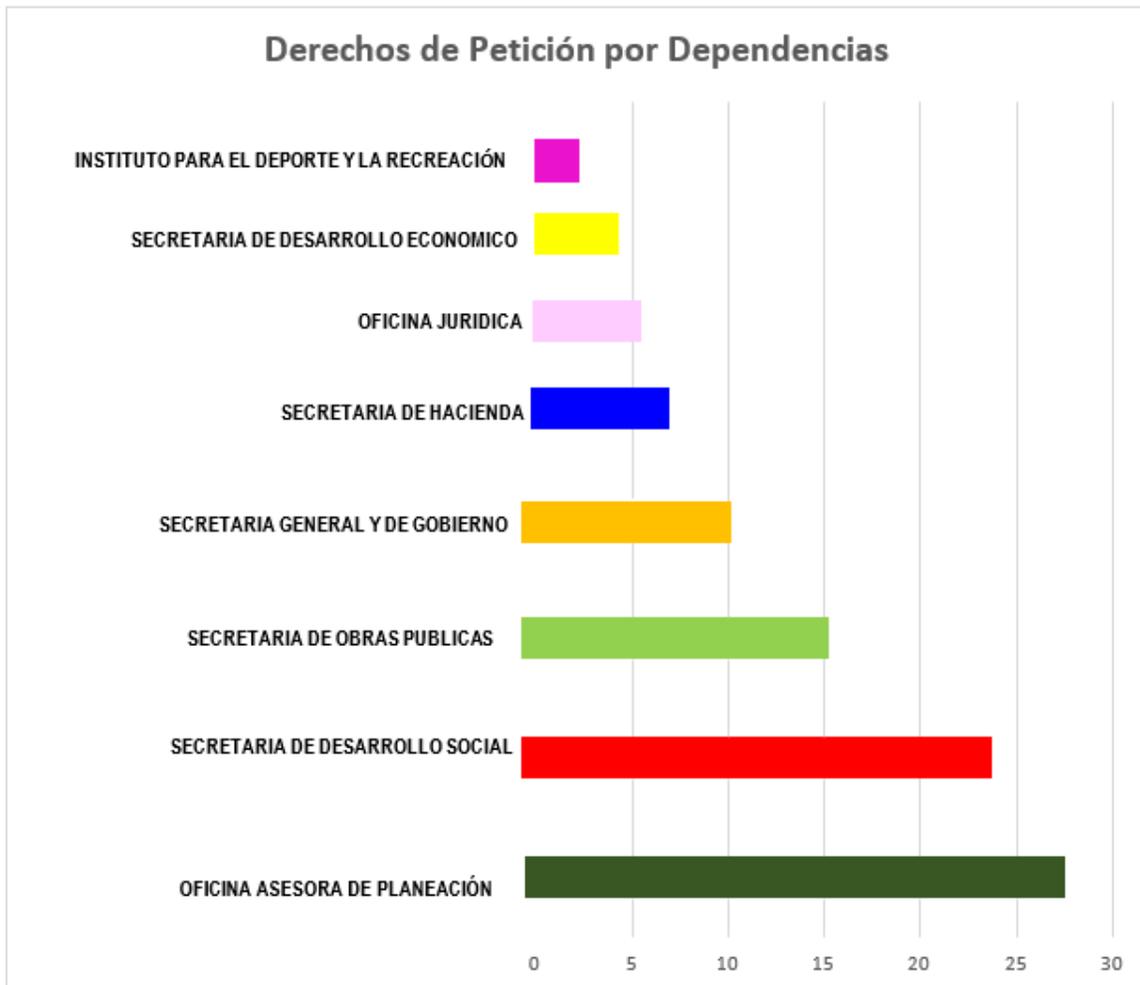
planeacion@sanluisdepalenque-casanare.gov.co



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

### Gráfica No.1

De acuerdo con la matriz donde se reporta las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), para el periodo comprendido entre los meses de Octubre-Diciembre de 2019, en la Entidad se registraron un total de 245 Derechos de Petición y Solicitudes, aquí se evidencia la Secretaria en donde más se solicitó información.



“COMPROMISO DE TODOS 2020-2023”

San Luis de Palenque, Barrio Centro Calle 2 No.5 - 58.Codigo Postal 853030

Teléfono: (098) 6370011, Fax: (098) 6370017  
[planeacion@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:planeacion@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

**TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES INFORME (octubre- diciembre) 2019**

ITEM	NOMBRE	RESPUESTA DENTRO DEL TERMINO	RESPUESTA FUERA DEL TERMINO	SIN RESPUESTA	TOTAL
1	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	22	0	0	22
2	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	31	0	0	31
3	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	11	0	0	11
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	54	0	0	3
5	SECRETARIA DE HACIENDA	21	0	0	3
6	OFICINA JURIDICA	18	0	0	5
7	INSTITUTO PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN (INDERSAN)	4	0	0	4
8	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	84	0	0	84
	<b>TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS</b>	<b>245</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>245</b>

**Resumen total de respuesta a las Peticiones Recibidas en la Entidad (octubre-diciembre) 2019:**

	RESPUESTA DENTRO DEL TERMINO	RESPUESTA FUERA DEL TERMINO	SIN RESPUESTA	TOTAL
TOTAL, DE PETICIONES RECIBIDAS POR TODA LA ENTIDAD IV Trimestre	245	0	0	245
PORCENTAJE %	99,9%	0,1%	0%	100%

“COMPROMISO DE TODOS 2020-2023”

San Luis de Palenque, Barrio Centro Calle 2 No.5 - 58.Codigo Postal 853030

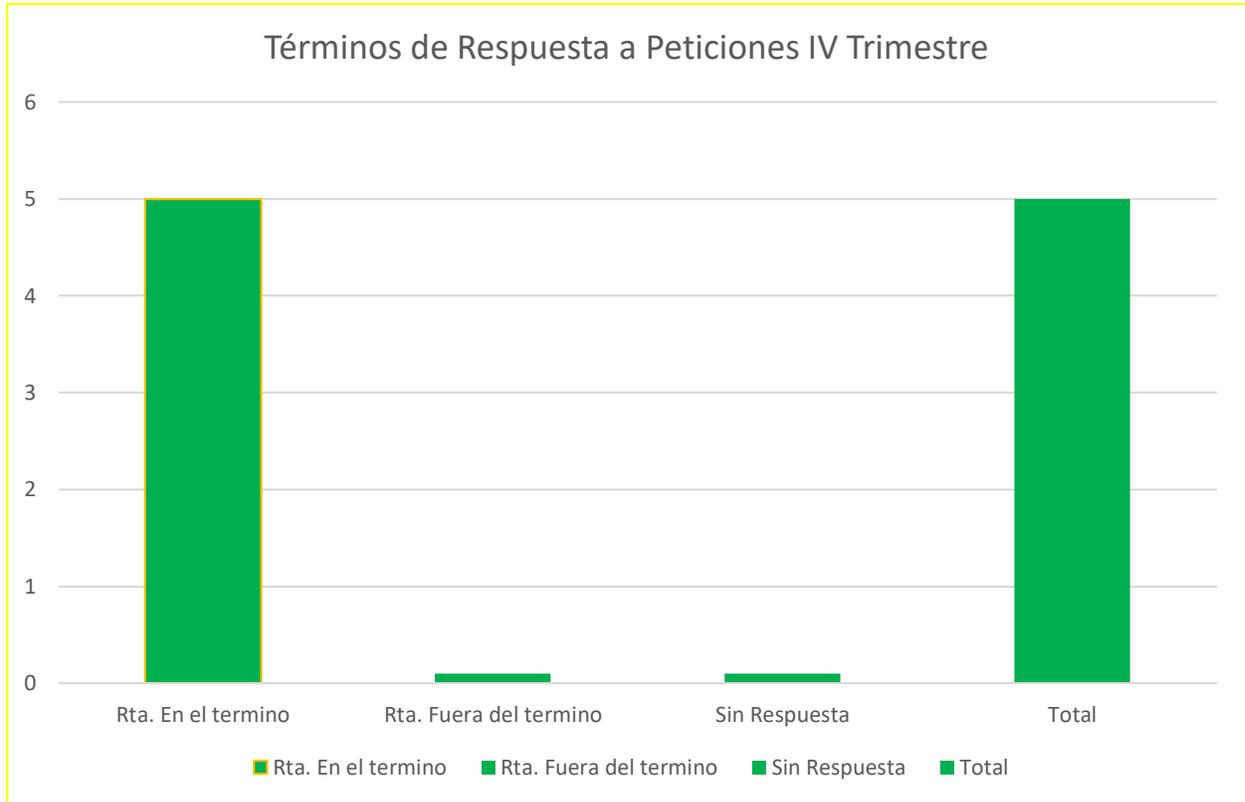
Teléfono: (098) 6370011, Fax: (098) 6370017

planeacion@sanluisdepalenque-casanare.gov.co



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

**Gráfica No.2**



### 1.1.1 Quejas

En este cuarto trimestre, no se recibieron quejas.

### 1.1.2 Reclamos

En este cuarto trimestre, no se recibieron reclamos.

### 1.1.3 Denuncias

En este cuarto trimestre, no se recibieron denuncias.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

### 1.1.5 Las solicitudes más frecuentes que la comunidad impetro en el periodo citado:

Se relacionan las secretarias donde más se recepcionaron solicitudes y peticiones:

- **Secretaria de Desarrollo Social:**

- Solicitud de subsidios adulto mayor.
- Solicitud de inclusión a programas sociales.
- Solicitud de programas recreativos
- Solicitud de intervención de salud pública para el control de plagas, insectos y roedores.
- Solicitud de intervención a las Entidades Promotoras de Salud para agilidad en entrega de medicamentos y autorización de procedimientos médicos.

- **Oficina Asesora de Planeación:**

- Solicitud uso de suelos.
- Certificado de estratificación socioeconómica
- Licencia urbanística
- Certificado de Sisben
- Solicitud mejoramiento de vivienda
- Solicitud vivienda de Interés Social

- **Secretaria de Obras:**

- Solicitud instalación de reductores pertinentes con el fin de mejorar las condiciones tanto de seguridad vial, para el peatón
- Solicitud de apoyo maquinaria amarilla
- Solicitud de subsidio pozos profundos.
- Solicitud de mejoramiento de vías terciarias.

---

“COMPROMISO DE TODOS 2020-2023”

San Luis de Palenque, Barrio Centro Calle 2 No.5 - 58.Codigo Postal 853030

Teléfono: (098) 6370011, Fax: (098) 6370017  
planeacion@sanluisdepalenque-casanare.gov.co



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

## 2. CONCLUSIONES

Según los resultados se puede concluir que en el período de octubre-diciembre del 2019 se recibieron:

- Peticiones y solicitudes recibidas: **245**
- Quejas: 0
- Reclamos: 0
- Denuncias: 0

### Derechos de Petición y Solicitudes:

- 245 Respuesta dentro de los términos
- 0 Respuesta por fuera de Términos
- 0 Sin respuesta

Total, de **PQRD** recibidas en el cuarto trimestre (octubre-diciembre del 2019) :**245** Respuesta Oportuna dentro del término legal (**Peticiones + Quejas+ Reclamos+ Denuncias**):

**Porcentaje IV Trimestre-2019: 99,9%**

*Con relación al cuarto trimestre del 2019 se evidencio un porcentaje de **99.9 %**, en lo que se refiere a la contestación de la forma oportuna de PQRD , observándose un resultado positivo.*

- Las Dependencias con mayor número de **Peticiones recibidas en este cuarto trimestre d e 2 0 1 9** fueron:
  - Secretaria de Desarrollo Social: 54
  - Oficina Asesora de Planeación: 84
  - Secretaria de Obras: 31

El medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones y solicitudes fue a través de recepción, donde fueron recibidas las 245 PQRD registradas, correspondientes al 100%

---

“COMPROMISO DE TODOS 2020-2023”

San Luis de Palenque, Barrio Centro Calle 2 No.5 - 58.Codigo Postal 853030

Teléfono: (098) 6370011, Fax: (098) 6370017  
 planeacion@sanluisdepalenque-casanare.gov.co



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	INFORME	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

### 3. DEBILIDADES ENCONTRADAS

- La Entidad no cuenta con un software que permita registrar la información de forma oportuna, con el fin de obtener datos de forma rápida.
- En la entidad se registra la correspondencia de forma manual en el libro diario que pertenece a la ventanilla única de correspondencia, lo anterior con el fin de llevar un control de las PQRD, que se radiquen en la Entidad, pero este sistema no permite tener un control efectivo de las comunicaciones oficiales, por lo tanto se sigue recomendando la adopción de un software de “ Administrador de documentos” para obtener información en tiempo real y de manera oportuna.

### 4. ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

1. Para este cuarto trimestre se recomienda seguir realizando seguimiento de manera continua a las PQRD a través del envío de alertas de vencimientos a los correos institucionales, con el fin de evitar que se dé contestación por fuera de los términos legales, así mismo que no se presente PQRD sin respuesta.

**(ORIGINAL FIRMADO)**

Elaboró: Abg. **WILLIAN ALEXANDER PAN MONROY**  
 Profesional de Apoyo a Control  
 Interno de Gestión, Alcaldía del  
 Municipio de San Luis de  
 Palenque.