

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CODIGO FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	VERSION: 001
	INFORME	FECHA VIGENCIA 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, JULIO 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	CODIGO FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	VERSION: 001
	INFORME	FECHA VIGENCIA 22-02-2012

TABLA DE CONTENIDO

1. CONTENIDO DEL INFORME SEMESTRAL (ENERO - JUNIO) 2020 DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)

1.1 Análisis informe semestral 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 I Semestre (Enero-Junio) 2020

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

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

PERIODO: ENERO – JUNIO DEL 2020

1. CONTENIDO DEL INFORME SEMESTRAL 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 semestral 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.
- **Buzón De Sugerencias.** Ubicado en la entrada principal del edificio de la Alcaldía Municipal.
- **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 y contactenos@sanluisdepalenque-casanare.gov.co

1. gobierno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
2. obras@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
3. desarrollosocial@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
4. hacienda@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
5. contactenos@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
6. alcaldia@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
7. controlinterno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
8. agro@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
9. almacen@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
10. planeacion@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
11. indersan@sanluisdepalenque.gov.co
12. inspeccionurbana@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
13. bancoproyectos@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
14. comisariadefamilia@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
15. admin_gelt@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
16. victimas@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
17. sisben@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



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

18. ambiental@sanluisdepalenque-casanare.gov.co

1.1 Análisis Informe semestral 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 Enero – Junio del 2020 (I semestre), 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 Enero a Junio -2020

ITEM	NOMBRE DE LA DEPENDENCIA	NUMERO DE PETICIONES RADICADAS	PORCENTAJE (%)
1	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	361	53
2	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	69	10
3	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	15	2
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	31	5
5	SECRETARIA DE HACIENDA	29	4
6	OFICINA JURIDICA	18	3
7	INSTITUTO PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN (INDERSAN)	2	0,3
8	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	146	21
	TOTAL DE SOLICITUDES Y PETICIONES RECIBIDAS	671	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

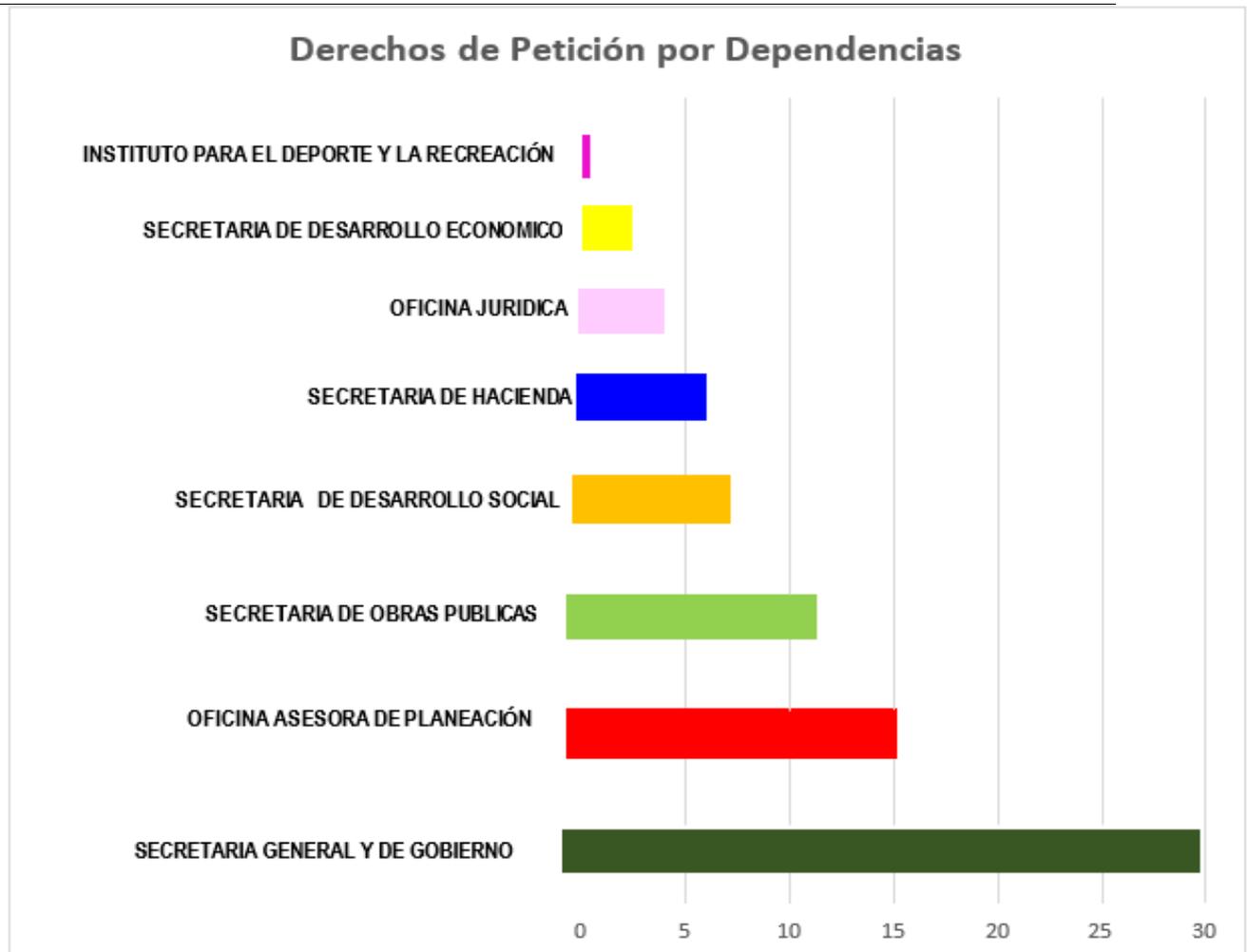
planeacion@sanluisdepalenque-casanare.gov.co



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CODIGO FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	VERSION: 001
	INFORME	FECHA VIGENCIA 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 Enero-Junio de 2020, en la Entidad se registraron un total de 671 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



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

TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES INFORME (enero- junio 2020)

ITEM	NOMBRE	RESPUESTA DENTRO DEL TERMINO	RESPUESTA FUERA DEL TERMINO	SIN RESPUESTA	TOTAL
1	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	356	3(Divulgación)	2 (Invitación a seminarios).	361
2	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	69	0	0	69
3	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	14	0	1(Solicitud por escrito de Pozo Profundo)	15
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	30	0	1(Medidas choque emergencia S.)	31
5	SECRETARIA DE HACIENDA	29	0	0	29
6	OFICINA JURIDICA	18	0	0	18
7	INSTITUTO PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN (INDERSAN)	2	0	0	2
8	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	144	1(Solicitud de Desenglobe-Solicitud de Información)	1(Reductores de V. Barquereña)	146
TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS		671	4	5	

“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

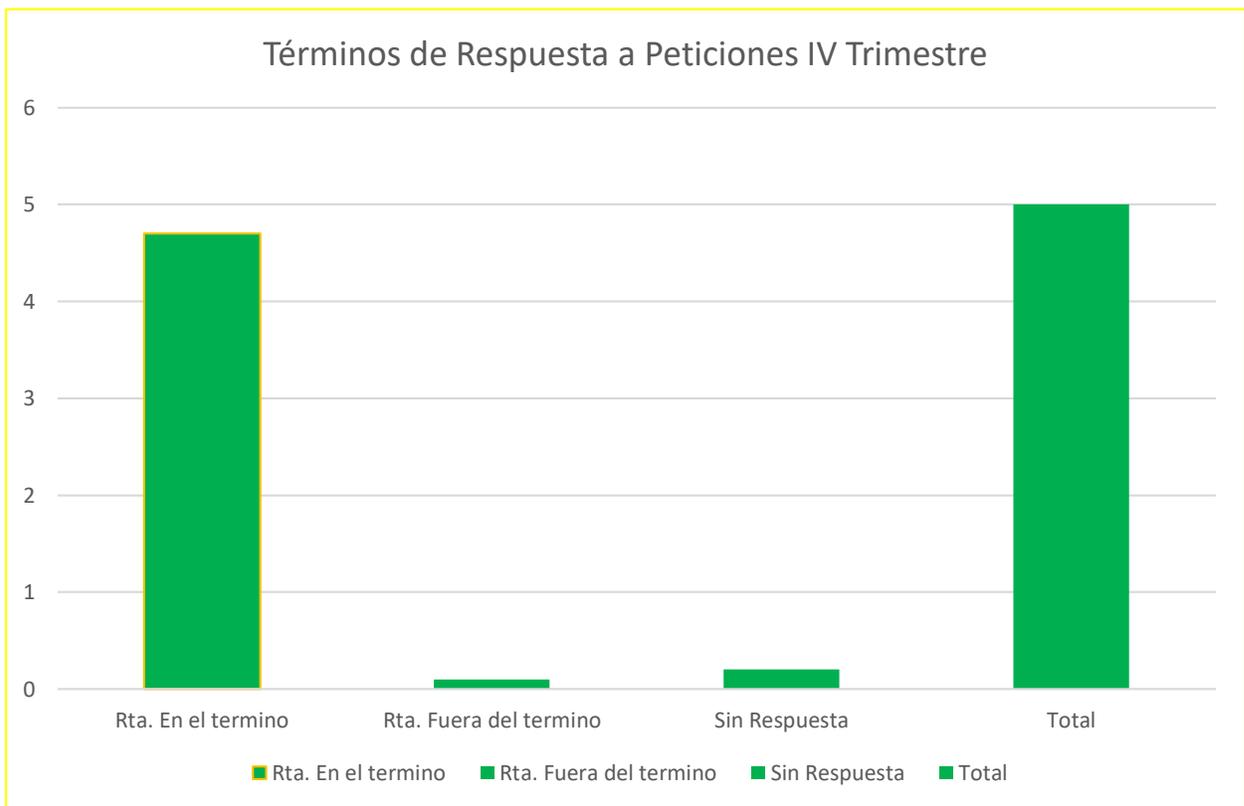


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CODIGO FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	VERSION: 001
	INFORME	FECHA VIGENCIA 22-02-2012

RESUMEN TOTAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD (ENERO - JUNIO) 2020:

	RESPUESTA DENTRO DEL TERMINO	RESPUESTA FUERA DEL TERMINO	SIN RESPUESTA	TOTAL
TOTAL, DE PETICIONES RECIBIDAS POR TODA LA ENTIDAD I Semestre	662	4	5	671
PORCENTAJE %	98%	1%	1,3%	100%

Gráfica No.2



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

CONTROL A PETICIONES Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR CORREO ELECTRONICO (LEY 1474/2011) MARZO A MAYO.

ITEM	NOMBRE DE LA DEPENDENCIA	# de Peticiones Radicadas	# de Respuestas Dentro del Terminio	# de Respuestas Fuera del Terminio	# de Peticiones sin Responder	Total
1	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	25	25	0	0	25
2	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	24	24	1	0	24
3	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	40	39	0	1	39
4	SECRETARIA DE HACIENDA	150	145	5	0	150
5	OFICINA JURÍDICA	3	3	0	0	3
6	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	100	97	3	0	100
7	INSTITUTO PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	2	2	0	0	2
8	ENLACE MUNICIPAL DE VICTIMAS	1	1	0	0	1
9	JEFE DE ALMACEN	0	0	0	0	0
10	INSPECCIÓN DE POLICIA	10	10	0	0	10
11	SALUD PUBLICA	40	38	2	0	40
12	ENLACE MUNICIPAL DE SISBEN	3	3	0	0	3
14	TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS.	398				

“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	CODIGO FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	VERSION: 001
	INFORME	FECHA VIGENCIA 22-02-2012

1.1.1 Quejas

En este primer semestre, no se recibieron quejas.

1.1.2 Reclamos

En este primer semestre, no se recibieron reclamos.

1.1.3 Denuncias

En este primer semestre, no se recibieron denuncias.

El día 23 de julio de 2020 en presencia del señor Alcalde Municipal, la Secretaria General y de Gobierno, el Personero Municipal y el suscrito Referente de Control Interno en la oficina de Secretaria de Gobierno siendo las 11:50 a.m. se procedió darle apertura al buzón de sugerencias de la Alcaldía, en donde se evidencio que no existen **PQRD**, depositadas por los usuarios durante este semestre.

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

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

- **Secretaria General y de gobierno:**
 - Solicitud de Certificados de Residencia.
 - Solicitud de Sana Posesión.
 - Solicitud de Permiso para movilización Intermunicipal e Interdepartamental. (Protocolos de Bioseguridad)
 - Solicitud de ayuda para cumplimiento de Necesidades Básicas Insatisfechas de la comunidad.
- **Secretaria de Obras Publicas:**
 - Mejoramiento de Vías Terciarias
 - Solicitud de pozo profundo
 - Solicitud de unidades sanitarias
 - Cobertura gas natural
 - Iluminación Alumbrado Publico
- **Oficina Asesora de Planeación:**
 - Seguimiento impacto ambiental

“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	CODIGO FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	VERSION: 001
	INFORME	FECHA VIGENCIA 22-02-2012

- Vivienda de interés social
- Licencia de Construcción
- Subdivisiones bienes inmuebles.

2. CONCLUSIONES

Según los resultados se puede concluir que en el período de enero-junio del 2020 se recibieron:

- Peticiones y solicitudes recibidas: **671**
- Quejas: 0
- Reclamos: 0
- Denuncias: 0

Derechos de Petición y Solicitudes:

- 662 Respuestas dentro de los términos
- 4 Respuesta por fuera de Términos
- 5 Sin respuesta

Total, de **PQRD** recibidas en primer semestre (enero –junio) del 2020) : **662** Respuestas Oportunas dentro del término legal (**Peticiones + Quejas+ Reclamos+ Denuncias**):

Porcentaje I Semestre-2020: 98,9%

*Con relación al cuarto trimestre del 2019 lo cual fue un porcentaje del **99%.9** en comparación con el año 2020 que es de un **98.9%**, en lo que se refiere a la contestación de la forma oportuna de PQRD , observándose un resultado positivo, reflejando efectividad en los controles.*

- Las Dependencias con mayor número de **Peticiones recibidas en este primer semestre de 2020** fueron:
 - Secretaria General y de Gobierno: 361
 - Secretaria de Obras Publicas: 69
 - Oficina Asesora de Planeación:146

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 10

“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	CODIGO FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	VERSION: 001
	INFORME	FECHA VIGENCIA 22-02-2012

3. DEBILIDADES ENCONTRADAS

- Se sigue presentando como una debilidad, que en la Entidad no se 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 siguen registrando las PQRD de forma manual en una matriz en Excel, 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 segundo semestre se recomienda seguir realizando seguimiento de manera continua a las PQRD a través del envío de alertas de vencimientos a los correos institucionales y mediante circular, 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.