	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, ENERO DE 2021

“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 (JULIO-DICIEMBRE DE 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 II Semestre (Julio-Diciembre) 2020

VALORES INSTITUCIONALES:

“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. **RESPETO:** Es la capacidad de colocarse en la posición del otro para poder entender y valorar no solo su punto de vista sino su campo de acción.

El Servidor público del Municipio de San Luís de Palenque brinda a sus usuarios una atención cortés y considerada, orientándolos de manera clara y precisa en el trámite de sus asuntos ante la entidad.


2. **RESPONSABILIDAD:** Consiste en asumir los compromisos con seriedad, siempre con la visión de contribuir al bienestar y desarrollo de la comunidad. Los servidores públicos del Municipio de San Luís de Palenque se caracterizan por su compromiso con las obligaciones adquiridas y aplican los procedimientos de la Entidad en el desarrollo de sus labores, teniendo en cuenta y priorizando las necesidades de la comunidad, para contribuir a su satisfacción de manera diligente.
3. **HONRADEZ:** Rectitud de ánimo, Integridad en el obrar. Los integrantes de la Administración Municipal de San Luís de Palenque, actúan en coherencia con la función que desempeñan, respondiendo a cabalidad con los compromisos adquiridos y en plena concordancia con los beneficios que perciben en forma lícita de su vínculo laboral.
5. **COMPAÑERISMO:** Es la capacidad de trabajar en equipo, anteponiendo la búsqueda del bien común al beneficio personal. Los servidores públicos municipales obran en constante comunicación y están siempre dispuestos a colaborar con los demás miembros del equipo de trabajo, para lograr el cumplimiento de los objetivos estatales.
6. **SOLIDARIDAD:** Disposición constante de adherirse a la causa o empresa de nuestros semejantes, especialmente de los menos favorecidos. Las acciones de los integrantes de la Administración Municipal muestran un alto grado de identificación con las necesidades más sentidas de los administrados y se enfocan a obtener soluciones prontas y oportunas para las mismas.
7. **SINCERIDAD:** Sencillez, veracidad, modo de expresarse libre de fingimiento. Los funcionarios municipales generan confianza y credibilidad, brindando siempre respuestas claras y precisas a los planteamientos y requerimientos que realizan los usuarios de los servicios de la Entidad.
8. **TOLERANCIA:** Es el respeto activo que posibilita la convivencia y el descubrimiento de nuevos horizontes, teniendo en cuenta que nadie tiene el punto de vista absoluto y que todas las perspectivas son parciales y limitadas. Todos los servidores públicos del Municipio de San Luís de Palenque actúan frente a los particulares de manera dinámica, sin incurrir en confrontaciones o actitudes discriminatorias hacia los usuarios por razones de raza, religión, filiación política, género o cualquier otro factor que ubique a ciudadanos o compañeros de trabajo en posiciones o estilos de vida diferentes a los propios.
9. **EFICIENCIA:** Es la virtud del trabajo realizado con resultados positivos en el Cumplimiento de las metas institucionales logrando a la vez el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles. Cada uno de los miembros de la Administración Municipal utiliza los recursos que le proporciona la Institución buscando su mejor uso en beneficio de las funciones y objetivos del cargo que desempeña, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de los objetivos y metas contenidos en los planes de desarrollo.

“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

- 10. LEALTAD:** Capacidad de adherirse o entregarse con autenticidad a una causa determinada. Todos los miembros de la Administración Municipal de San Luís de palenque muestran fidelidad a la función social que cumplen como servidores públicos, a la entidad de la que derivan su sustento y a los compromisos éticos plasmados en este código.
- 11. CIVISMO:** Saber convivir como integrante de una sociedad civilizada, Observando las normas mínimas requeridas para tal fin. Los funcionarios municipales muestran un alto grado de respeto hacia sus conciudadanos, hacia los objetos y espacios públicos y en general hacia el entorno natural, constituyéndose en ejemplo para la sociedad Sanluisenseña.



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

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 Secretaría 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-pgrsdf>, 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
 18. 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



	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 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, recibidas y respondidas durante el periodo Julio – Diciembre del 2020 (II semestre), radicados en los diversos mecanismos con que cuenta la entidad ya mencionados anteriormente, de la cual se extrae lo siguiente:

PETICIONES POR DEPENDENCIAS Julio – Diciembre de 2020


ITEM	NOMBRE DE LA DEPENDENCIA	NUMERO DE PETICIONES RADICADAS	PORCENTAJE (%)
1	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	260	42%
2	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	54	8%
3	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	10	2%
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	25	4%
5	SECRETARIA DE HACIENDA	18	3%
6	OFICINA JURIDICA	0	0%
7	INSTITUTO PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN (INDERSAN)	0	0%
8	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	255	41%
	TOTAL DE SOLICITUDES Y PETICIONES RECIBIDAS	622	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

FUNDAMENTO LEGAL DEL DERECHO DE PETICIÓN

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

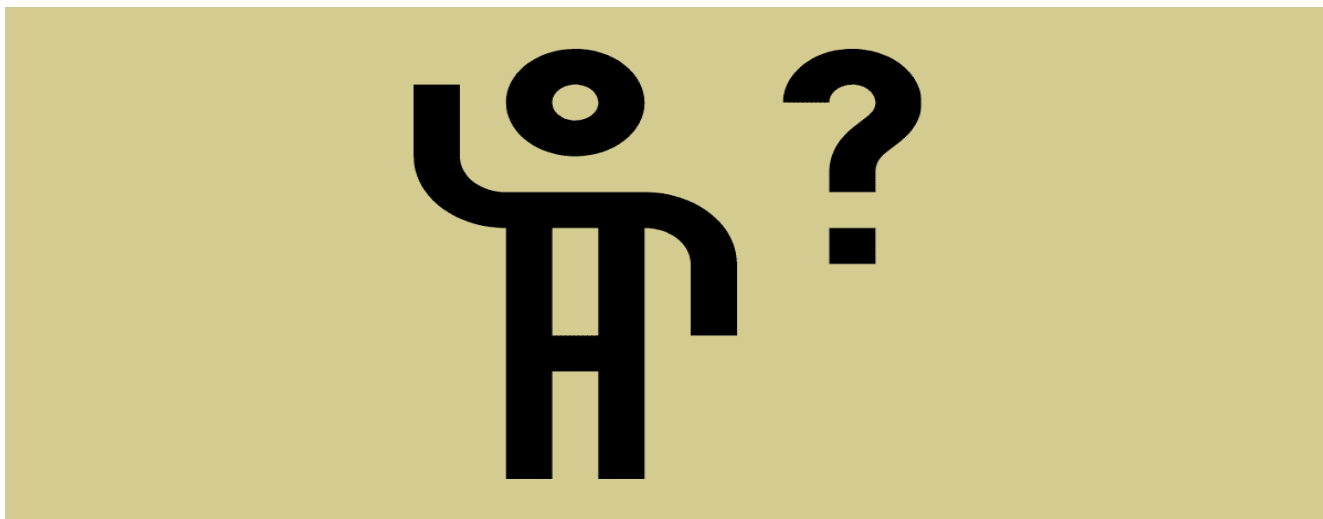
El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.




“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

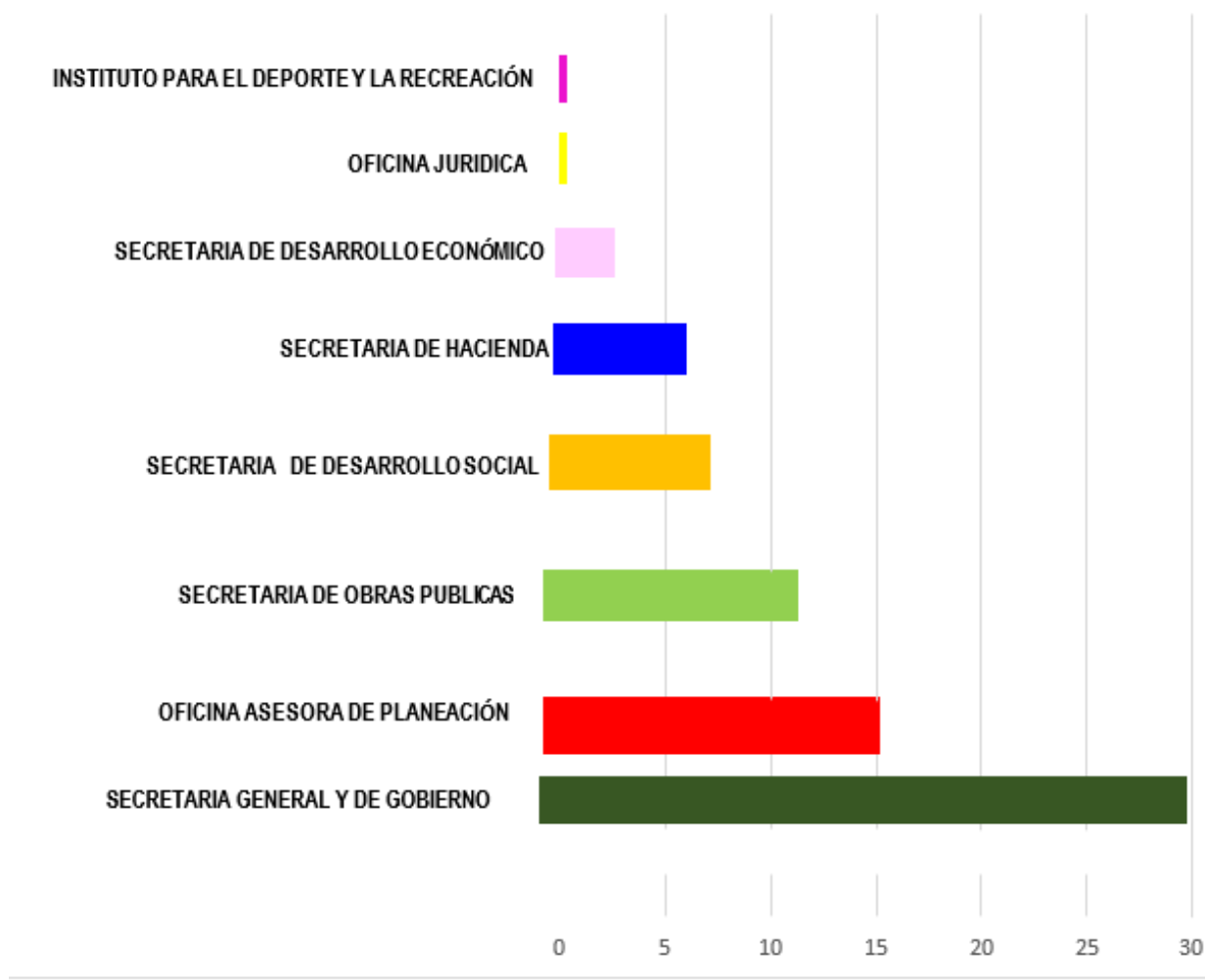


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CODIGO FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	VERSION: 001
	INFORME	FECHA VIGENCIA 22-02-2012

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 Julio-Diciembre de 2020, en la Entidad se registraron un total de 622 Derechos de Petición y Solicitudes, aquí se evidencia la Secretaria en donde más se solicitó información.

Derechos de Petición por Dependencias




“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 FISICAS INFORME (Julio- Diciembre 2020)

ITEM	NOMBRE	RESPUESTA DENTRO DEL TERMINO	RESPUESTA FUERA DEL TERMINO	SIN RESPUESTA	TOTAL
1	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	260	0	0	260
2	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	54	0	0	54
3	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	10	0	0	10
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	25	0	0	25
5	SECRETARIA DE HACIENDA	18	0	0	18
6	OFICINA JURIDICA	0	0	0	8
7	INSTITUTO PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN (INDERSAN)	0	0	0	0
8	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	255	0	0	255
	TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS	622	0	0	622

RESUMEN TOTAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES FISICAS RECIBIDAS EN LA ENTIDAD (JULIO-DICIEMBRE) 2020:


	RESPUESTA DENTRO DEL TERMINO	RESPUESTA FUERA DEL TERMINO	SIN RESPUESTA	TOTAL
TOTAL, DE PETICIONES RECIBIDAS POR TODA LA ENTIDAD I Semestre	662	0	0	622
PORCENTAJE %	100%	0%	0%	100%

“COMPROMISO DE TODOS 2020-2023”

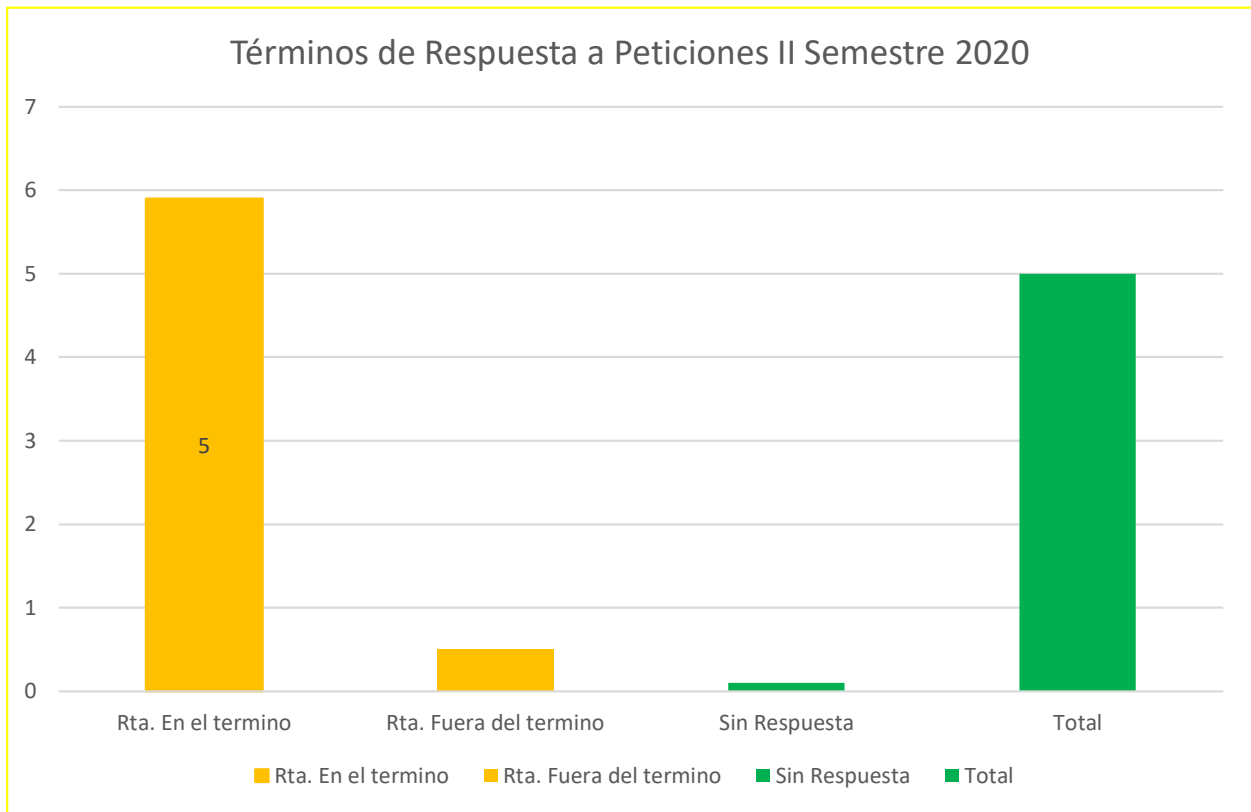
San Luis de Palenque, Barrio Centro Calle 2 No.5 - 58.Codigo Postal 853030

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



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


Gráfica No.2



En esta grafica se evidencia que en su totalidad las peticiones allegadas a la alcaldía municipal de San Luis de Palenque, se respondieron todas, sin embargo, algunas se respondieron fuera del término legal, incurriendo así en una falencia que debe ser subsana en un plan de mejora.

Como consecuencia a lo anterior se inició por parte de la Procuraduría Departamental y a petición del interesado una investigación disciplinaria.



	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) JULIO-DICIEMBRE DE 2020

ITEM	NOMBRE DE LA DEPENDENCIA	Peticiones Radicadas	Respuestas Dentro del Terminio	Respuestas Fuera del Terminio	Peticiones sin Responder	Total
1	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	123	122	01	0	123
2	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	29	28	0	0	28
3	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	30	30	0	0	39
4	SECRETARIA DE HACIENDA	150	145	5	0	150
5	OFICINA JURÍDICA	10	10	0	0	10
6	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	100	97	3	0	100
7	INSTITUTO PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	4	0	0	0	4
8	ENLACE MUNICIPAL DE VICTIMAS	0	0	0	0	0
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 segundo semestre, no se recibieron quejas.

1.1.2 Reclamos

En este segundo semestre, no se recibieron reclamos.

1.1.3 Denuncias

En este segundo semestre, no se recibieron denuncias.

En el segundo semestre del año 2020 se evidencio que no se recibieron **PQRD**, depositadas por los usuarios en el buzón de sugerencias.

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 realizar eventos públicos con 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
- Vivienda de interés social
- Licencia de Construcción
- Subdivisiones bienes inmuebles.

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

2. CONCLUSIONES

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

- Peticiones y solicitudes: 1137
- Quejas: 0
- Reclamos: 0
- Denuncias: 0

Derechos de Petición y Solicitudes:

- 1126 Respuestas dentro de los términos
- 11 Respuesta por fuera de Términos
- 0 Sin respuesta

Total, de **PQRD** recibidas en segundo semestre (julio-diciembre) del 2020: 1137 de las cuales se respondieron oportunamente 1126 Respuestas dentro del término legal (**Peticiones + Quejas+ Reclamos+ Denuncias**):

Porcentaje II Semestre-2020: 99,0%

*Con relación al primer semestre del 2020 lo cual fue un porcentaje del **98%.9** en comparación con el segundo semestre 2020 que es de un **99.9 %**, 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 segundo semestre de 2020** fueron:
 - Secretaria General y de Gobierno: 383
 - Secretaria de Obras Publicas: 84
 - Oficina Asesora de Planeación:395

El medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones y solicitudes fue a través de recepción física, donde se recibieron las 622 PQRD registradas, y 519 por medio electrónico correspondientes, el cual el medio físico equivale al 60 % del 100 % de todas las solicitudes recibidas en la entidad Territorial.

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.

“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

- 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 el primer semestre de 2021 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**
Control Interno de Gestión,
Alcaldía del Municipio de San Luis
de Palenque.