

# Informe de PQRS

Junio 2022



**MUNICIPIO DE FONSECA, DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA**

**DANIZA MARIA BOLIVAR TORRES**  
Jefe de Control Interno

**Fecha Elaboración: Julio de 2022**

## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES PRIMER SEMESTRE 2022 ALCALDIA MUNICIPIO DE FONSECA LA GUAJIRA**

### **Presentación**

La Administración Municipal de Fonseca, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía. Es por esto que, este documento se constituye como una herramienta para fortalecer las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Ley Transparencia, así como el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

### **Objetivo:**

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. “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”.

### **Control de Legalidad:**

La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido entre el 1º de enero a 30 de junio de 2022 dando cumplimiento a: Ley 1474 del 2011, Artículo 76. Ley 1437 de 2011, Título 2 Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

### **Alcance:**

Identificar tiempos de respuesta en los requerimientos realizados a la Administración Municipal, en lo relacionado a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes para determinar si se está cumpliendo con lo establecido en la norma. La Administración Municipal ha establecido canales de atención, a disposición de la ciudadanía para el acceso a trámites, servicios e información y recepción de las PQRS:

1. Atención telefónica
2. Atención directa y personalizada, Número de solicitudes recibidas, Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, Tiempo de respuesta a cada solicitud, Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información
3. Derechos de petición, Quejas y Reclamos
4. Oportunidad de respuesta: dentro y fuera del término.
5. Solicitudes de derechos de petición y sugerencias ingresados o realizados a través del Link Quejas y Reclamos de la página WEB de la Alcaldía.

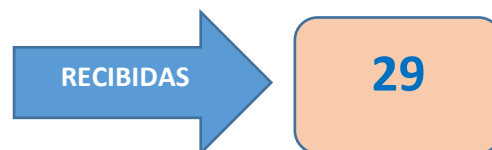
La oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, presenta el informe semestral de las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes durante el primer semestre de 2022.

En el contenido del presente documento se relaciona información consolidada de las actividades realizadas por las diferentes dependencias.

### 1. Gestión de Solicitudes (PQRS – Tramites)

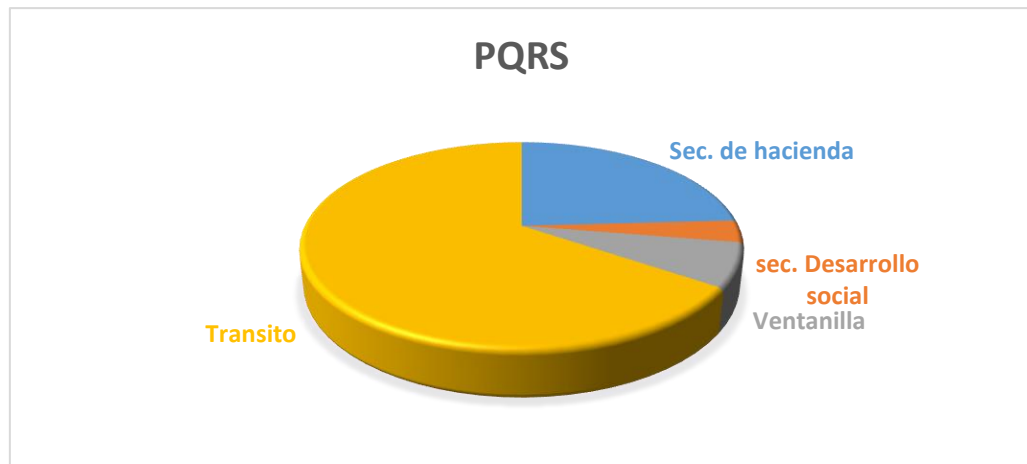
A continuación, se detalla la información de las solicitudes recibidas y atendidas de los clientes, las cuales se radican por los diferentes flujos que se encuentran creados y de acuerdo a cada una de las tipologías establecidas en la Entidad.

#### Total de peticiones ciudadanas recibidas



Para efectos de este informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en la página web y físicas para los meses de enero a junio, un total 29.

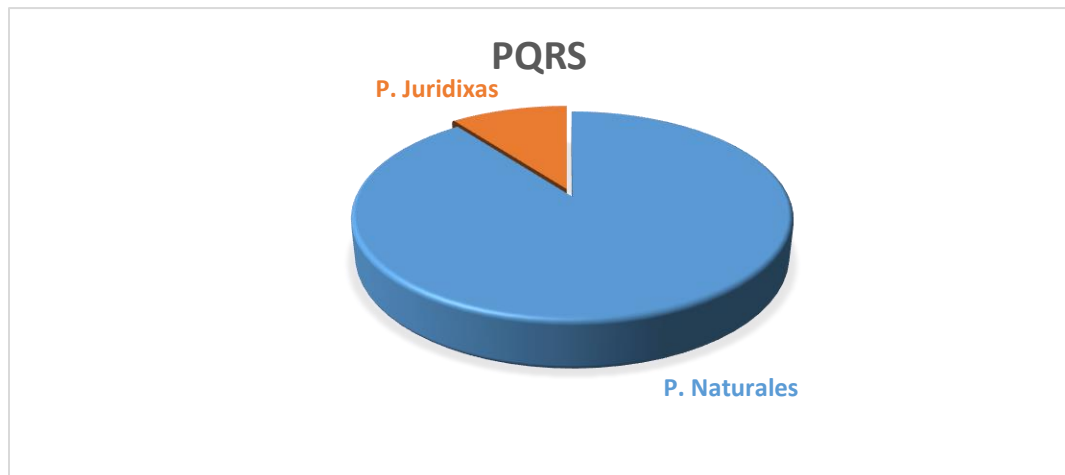




### Tipología del Usuario

Para el análisis de la información, las PQRS se han clasificado en dos grupos, de acuerdo a su naturaleza (personas naturales y personas jurídicas), observándose un mayor número de PQRS de personas naturales, como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

Tipología de Usuario	Total	% por tipología
Personas Naturales	26	89.6%
Personas Jurídicas	3	10.4%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

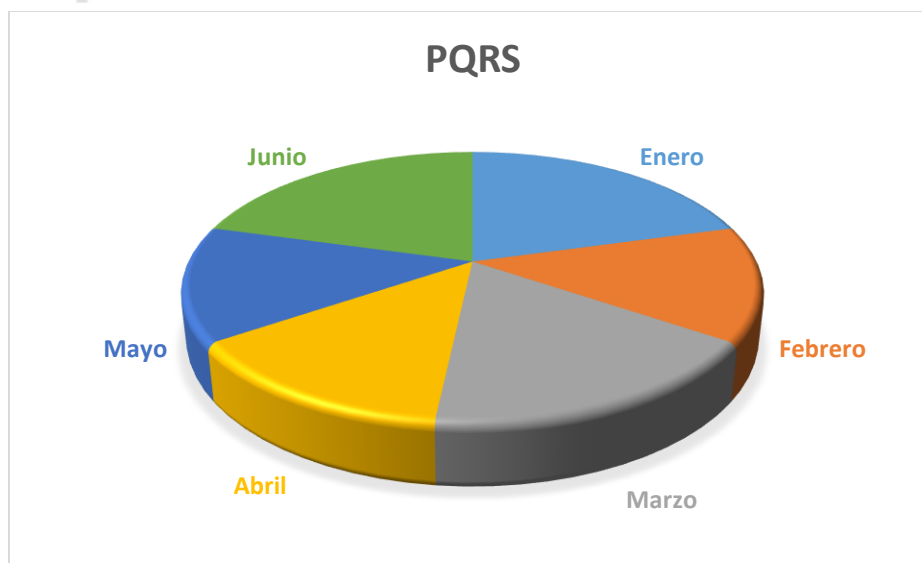


## 2. Detalle de las Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS – Ley 1712 de 2014 y Decreto 102 de 2015.

Tipología de la Solicitud	Motivo	Cantidad
Petición	<ul style="list-style-type: none"> <li>Particular</li> <li>De interés general</li> <li>Consulta de información</li> </ul>	19 65.6%
Queja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Particular</li> <li>De interés general</li> <li>Consulta de información</li> </ul>	3 10.3%
Reclamo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Particular</li> </ul>	1 3.4%
Solicitud de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>De interés general</li> <li>Consulta de información</li> </ul>	2 6.9%
Solicitud documentos o copias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Particular</li> <li>Solicitud de Documentos</li> </ul>	4 13.8%

## 3. Traslados por Competencia.

En el primer semestre de 2022, se radicaron con el código de traslado por competencia 29 documentos, siendo el mes de enero y junio con el de mayor volumen de traslados, como se evidencia en la siguiente gráfica:



### Recomendaciones y/o Sugerencias:

De acuerdo a la Ley 1474 de 2011, Art. No. 76, "Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad". Por lo anterior se recomienda:

- Mejorar el seguimiento que se realiza semanalmente a las PQRS.
- Revisión constante del link de las PQRS y del correo electrónico de institucional de la Alcaldía para llevar mejor control en los requerimientos realizados por la ciudadanía.
- Continuar respondiendo de forma continua de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes del ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la entidad.
- Seguir haciendo seguimiento sobre las PQRS, tabulando tales actividades



*Daniza Maria Bolivar Torres*  
**DANIZA MARIA BÓLIVAR TORRES**  
Jefe de Control Interno  
Alcaldía Municipal de Fonseca.