



**2018**

**INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
(PQRS)**

Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011

**Generalidades**

**FECHA: 31 de Enero de 2019.**

**REFERENCIA: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y  
Sugerencias.(PQRS)**

**Vigencia 2018-2**

**Responsable del Informe: Jefe de Control Interno**

**Proceso: Autoevaluación del Proceso**

**Dependencia que lo emite: Oficina Asesora de Control Interno**

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de Julio de 2011, presenta el informe de las PQRS que recibió y tramitó el Municipio de San Jerónimo de manera presencial y por escrito correspondiente al Segundo semestre de 2018.

El presente informe contiene las peticiones, quejas, reclamos y querellas recibidos en las diferentes dependencias de la Alcaldía de San Jerónimo durante el primer semestre del año 2018.

Mediante este informe podremos determinar las PQRS recibidas correspondientes a cada dependencia así como las más frecuentes, con el fin de identificar las que permitan coadyuvar a las unidades de decisión de la alcaldía de San Jerónimo para formular las respectivas acciones correctivas.

Esta información fue solicitada por la oficina de control interno a la Oficina de Gestión Documental.

#### **Resultado de las PQRS:**

Durante el Segundo semestre de 2018, se recibieron en total en la Alcaldía de San Jerónimo 248 PQRS presenciales y por escrito, con destino a las diferentes dependencias del Municipio.

#### **Tipo de Solicitudes Recibidas:**

Del total de 248 PQRS recibidas en el Segundo semestre del año 2018 la mayoría se concentra en peticiones con un total de 121, seguido por las solicitudes 94, 14 tutelas, 5 Quejas y querellas 14.

TIPOS DE PQRS	CANTIDAD
DERECHOS DE PETICION	121
QUEJAS	5
QUERELLAS	14
SOLICITUDES	94
TUTELAS	14
TOTAL PQRS	248

A continuación se describe los medios utilizados por la comunidad para hacer uso de las PQRS, lo hicieron por correo certificado y 5 por correo electrónico.

Correo certificado	94
Página web	96
Entrega personal	58
Sugerencias	0
	<b>248</b>

### **PQRS por dependencia de manera escrita:**

La relación a continuación muestra la cantidad de PQRS que las diferentes secretarías de la alcaldía de San Jerónimo recibieron en el Segundo semestre del 2018.

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Alcaldía	4
Hacienda	98
Planeación	14
Gobierno	2
Catastro	1
Inspección Segunda	4
Inspección	3
Talento Humano	1
Protección Social	30
Humata	2
Educación	89
	<b>248</b>

### **Oportunidad de respuesta a las PQRS**

Las PQRS en el segundo semestre de la vigencia 2018, tuvieron una respuesta positiva y a tiempo disminuyendo los tiempos de extemporaneidad, ya que se creó una política interna sobre el cumplimiento en el tiempo estimado y establecido por la alcaldía en todos los temas relevantes de PQRS.

Se puede observar la dinámica de la tabla anterior donde se ve visualiza el 98 % de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con respuesta en el término establecido.

Atentamente,



**ERIKA BERMUDEZ CARRILLO**  
Jefe de Oficina de Control Interno