



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) EN EL MUNICIPIO DE SAN JERONIMO.**

**PRIMER SEMESTRE DE 2019**

**ALCALDIA DE SAN JERONIMO  
OFICINA CONTROL INTERNO**

**31 DE JULIO DE 2019**

## PRESENTACION

La Alcaldía Municipal de San Jerónimo, a través de la Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención que dispone la administración, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2019.

Este informe da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*. Así como también lo consagrado en la ley 1712 de 2014 *“por medio de la cual también se crea la ley de transparencia y del derecho al acceso de la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”* en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Alcaldía Municipal durante el primer semestre del 2019 en materia de cumplimiento a la PQRS.

Este informe, se realiza con base a estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la entidad durante el primer semestre de 2019, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que tramito.

### 1. OBJETIVOS

Cumplir a cabalidad con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 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. *“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. En la página web de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”*

Identificar debilidades y amenazas en el contexto de atención, con el fin de aplicar correctivos, aumentar nuestras fortalezas y oportunidades, con el propósito de mejorar la calidad del servicio de atención al ciudadano, así como también los tramites y solicitudes realizadas por estos.

Lograr la participación activa de los funcionarios de la administración Municipal para mejorar progresivamente los diferentes procesos de recepción, trámite y seguimiento a las PQRS presentadas a las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de San Jerónimo.

## 2. ALCANCE

Con base a las normas mencionadas se pretende informar al señor Alcalde Municipal como máxima autoridad en la entidad, sobre el funcionamiento y estado del proceso de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, a fin de tomar decisiones que con lleven al proceso de mejora de atención, participación y acceso, a la información, para los ciudadanos y entidades.

## 3. METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tuvo en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas tales como la observación, revisión selectiva y comprobación.

## 4. MEDIOS DE RECEPCION DE LAS COMUNICACIONES.

*Atención personalizada:* el ciudadano puede presentar una PQRS a la entidad a través del área de la unidad de correspondencia y archivo de la Alcaldía, ya sea en forma escrita o verbal.

*Correo certificado:* el ciudadano puede presentar una PQRS por medio de correos certificados, los cuales son radicados en la oficina de archivo.

*Correo electrónico:* el ciudadano puede presentar PQRS por medio de los correos electrónicos institucionales de cada una de las secretarías y oficinas de la administración municipal.

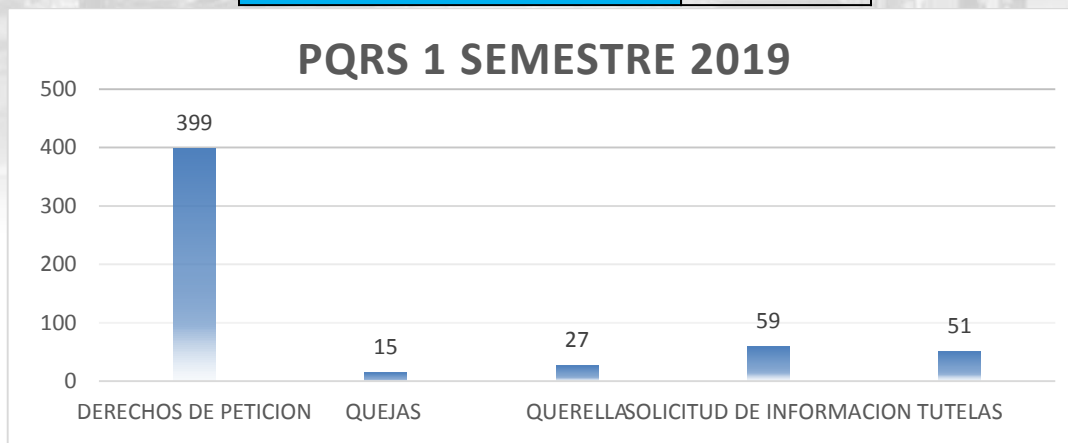
*Buzón de sugerencia:* el ciudadano puede presentar una PQRS por medio de los buzones destinados para tal fin.

## 5. INFORME DE RADICACION DE DOCUMENTOS

### 5.1 Desarrollo

En el primer semestre de la vigencia 2019 se recibieron en la administración Municipal 551 PQRS, entre Derechos de Petición, Quejas, Querrelas, Solicitud de información y Tutelas, representados de la siguiente manera el recuadro adjunto.

GENERAL	
DERECHOS DE PETICION	399
QUEJAS	15
QUERRELLA	27
SOLICITUD DE INFORMACION	59
TUTELAS	51



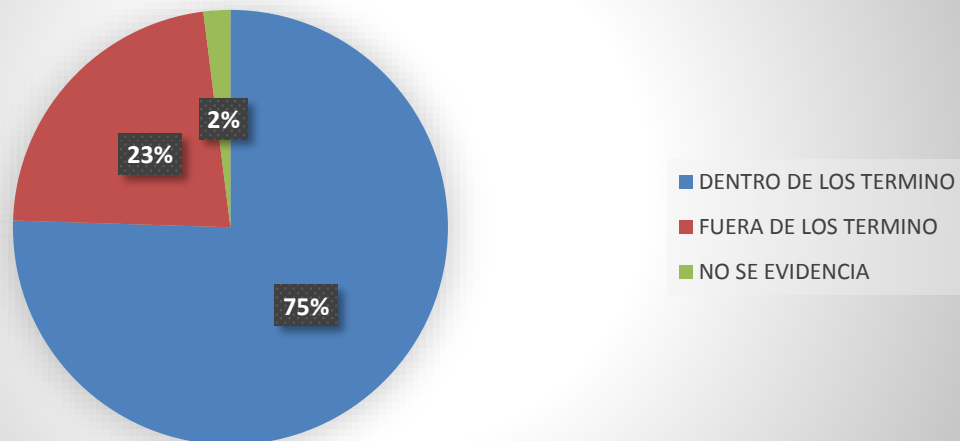
En este recuadro se clasifica por dependencia las PQRS, que ingresaron a la Alcaldía de San Jerónimo, en los diferentes canales de atención.

COMPORTAMIENTO SEMESTRAL DE RESPUESTA						
PQRS						
DEPENDENCIAS	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	QUERRELLAS	SOLICITUD DE INFORMACION	TUTELAS	TOTAL
ALCALDIA 200	9	0	0	3	33	45
GOBIERNO 210	18	6	0	7	0	31
HACIENDA 220	262	0	0	7	3	272
PLANEACION 230	40	5	0	16	2	63
PROTECCION 240	4	0	0	6	0	10
COMISARIA	7	0	0	2	0	9
INSPECCION DE POLICIA	34	0	0	8	10	52
INSPECCION DE POLICIA SEGUNDA	10	4	27	3	0	44
SISBEN	0	0	0	1	0	1
TALENTO HUMANO	8	0	0	4	3	15
CATASTRO	7	0	0	2		9

DENTRO DE LOS TERMINO	FUERA DE LOS TERMINO	NO SE EVIDENCIA
416	124	11

COMPORTAMIENTO SEMESTRAL DE RESPUESTA			
PQRS			
	DENTRO DE LOS TERMINO	FUERA DE LOS TERMINO	NO SE EVIDENCIA
DEPENDENCIAS			
ALCALDIA 200	37	8	0
GOBIERNO 210	25	6	0
HACIENDA 220	212	58	2
PLANEACION 230	46	15	2
PROTECCION 240	5	5	0
COMISARIA	9	0	0
INSPECCION DE POLICIA	37	15	0
INSPECCION DE POLICIA SEGUNDA	29	8	7
SISBEN	0	1	0
TALENTO HUMANO	11	4	0
CATASTRO	5	4	0
	416	124	11

### COMPORTAMIENTO DE RESPUESTAS



Como se puede observar el 75% de las PQRS, fueron respondidas a tiempo según la ley 1774 de 2011, en los parámetros de dicha ley.

El 23% de las PQRS, fueron respondidas fuera de los términos, lo que conlleva a un plan de mejoramiento para la verificación de este incumplimiento.

## RECOMENDACIONES

Se recomiendan cambiar los buzones de sugerencias porque están en mal estado, uno para el ingreso de la Alcaldía, otro para la inspección de policía y tránsito y Inspección de policía, lo que permitirá conocer las inquietudes que los ciudadanos deseen interponer, especialmente si son de manera anónima.

Al mismo tiempo se recomienda mejorar, establecer y tener a disposición formularios físicos de PQRS, en los buzones de sugerencias que se establezcan.

Incentivar a los ciudadanos el uso de página web como medio de recepción de comunicaciones, así como también establecer una comunicación más fluida por medio de las redes sociales.