ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DEL CESAR — LA GUAJIRA

NIT 892.115.179-0

# Informe de Seguimiento a PQRSDF

**Cuarto Trimestre 2025** | **Oficina de Control Interno**

Período: 01/10/2025 al 31/12/2025

## Resumen Ejecutivo

| 10 | 1 | 9 | 10.0% |
|---|---|---|---|
| Total PQRSDF | Respondidas | Fuera de término | Dentro del término |

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

**6 días hábiles** — **Dentro del plazo**

Calculado sobre **1** solicitudes respondidas. Término legal promedio: **15 días hábiles**.

40% del término legal utilizado

**PROYECCIÓN SIGUIENTE TRIMESTRE**

**Volumen estimado:** 8 solicitudes (tendencia *decreciente*) **Cumplimiento proyectado:** 42% Confianza: alta (4 trimestres)

## Introducción

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015, se presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) ciudadanas en la Alcaldía Municipal de San Juan del Cesar, correspondiente al Cuarto Trimestre 2025, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

### Objetivo General

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la Alcaldía Municipal de San Juan del Cesar durante Cuarto Trimestre 2025, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad.

### Objetivos Específicos

1. Presentar la información sobre las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
2. Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para la recepción de PQRSD.

3. Presentar la información de la atención a PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
4. Presentar la información de las PQRSD según el medio de recepción, de acuerdo con los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad.

## Metodología

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrán en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas en el Manual Operativo de la Oficina de Control Interno, tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.

## Resultados del Período

### Canales de recepción

PQRDS

10

### Por tipo de solicitud

PETICIÓN

9

SUGERENCIA

1

### Por dependencia

| DEPENDENCIA | TOTAL | CONTESTADAS | VENCIDAS | % OPORTUNIDAD |
|---|---|---|---|---|
| Sin asignar | 7 | 1 | 6 | 14.3% |
| DIEGO | 2 | 0 | 2 | 0% |
| RAFAEL | 1 | 0 | 1 | 0% |

## Tiempos de Respuesta

| 6 | 15 | 10.0% |
|---|---|---|
| Promedio (respondidas) días hábiles | Término legal promedio días hábiles (Ley 1755/2015) | Dentro del término de las solicitudes |

### Distribución por rangos de días hábiles

1–5 días

0

6–10 días

1

11–15 días

0

16–20 días

0

21–30 días

0

31+ días

9

## Evolución Diaria de Radicación

Distribución temporal de las solicitudes radicadas durante el período. Permite identificar picos de demanda y patrones estacionales.

| FECHA | VOLUMEN RELATIVO | SOLICITUDES |
|---|---|---|
| 2025-10-08 | | 1 |
| 2025-10-15 | | 1 |

| FECHA | VOLUMEN RELATIVO | SOLICITUDES |
|---|---|---|
| 2025-10-24 |  | 1 |
| 2025-10-25 |  | 1 |
| 2025-11-21 |  | 1 |
| 2025-11-24 |  | 1 |
| 2025-11-26 |  | 1 |
| 2025-12-01 |  | 1 |
| 2025-12-04 |  | 1 |
| 2025-12-05 |  | 1 |

## Cumplimiento de Términos Legales por Tipo

Análisis del cumplimiento de los términos legales (Ley 1437 de 2011 / Ley 1755 de 2015) desagregado por tipo de solicitud. El término legal varía según el tipo de solicitud (10 a 30 días hábiles); ver detalle por tipo a continuación.

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL | TÉRMINO | EN TÉRMINO | FUERA TÉRMINO | PROM. D.H. | % CUMPLIMIENTO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PETICIÓN | **9** | 15 d.h. | **1** | **8** | 57.3 | **11.1%** |
| SUGERENCIA | **1** | 15 d.h. | **0** | **1** | 47 | **0%** |

## Nivel de Riesgo por Dependencia

Scoring de riesgo (0–10) calculado con base en: porcentaje de solicitudes vencidas, volumen de PQRS y tasa de oportunidad. Las dependencias con nivel ALTO requieren intervención prioritaria.

| DEPENDENCIA | SCORE | NIVEL | TOTAL | VENCIDAS |
|---|---|---|---|---|
| Sin asignar | **8.4**/10 | ALTO | 7 | **6** |
| DIEGO | **8**/10 | ALTO | 2 | **2** |
| RAFAEL | **8**/10 | ALTO | 1 | **1** |

## Comparativo Histórico

Evolución del volumen de solicitudes y la tasa de oportunidad en los trimestres anteriores.

| PERÍODO | TOTAL PQRS | % OPORTUNIDAD | VENCIDAS |
|---|---|---|---|
| **Cuarto Trimestre 2024** | **9** | **11.11%** | **8** |
| **Primer Trimestre 2025** | **15** | **20%** | **12** |
| **Segundo Trimestre 2025** | **9** | **11.11%** | **8** |
| **Tercer Trimestre 2025** | **9** | **33.33%** | **6** |
| **Cuarto Trimestre 2025** (actual) | **10** | **10%** | **9** |

## Buzón del SAC

En el presente informe de PQRSD de la Alcaldía Municipal de San Juan del Cesar, no se incluyen las quejas y reclamos recepcionados a través del Buzón del SAC. Esta exclusión se debe a que dichas peticiones son gestionadas y resueltas por entidades externas a la administración municipal. No obstante, la Secretaría de Salud Municipal realiza un seguimiento proactivo de cada caso reportado en el Buzón del SAC.

## Conclusiones

Durante el Cuarto Trimestre 2025, la Alcaldía Municipal de San Juan del Cesar recibió 10 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) a través de los canales institucionales habilitados. De ellas, 1 fueron atendidas dentro de los términos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 —que sustituyó el título II de la Ley 1437 de 2011—, lo que representa una oportunidad del 10 %; 0 solicitudes continúan en trámite dentro del término y 0 fueron trasladadas a la entidad competente. El tiempo promedio de respuesta del

período fue de 56,3 días hábiles.

El análisis de la distribución de los tiempos de respuesta muestra que la mitad de las solicitudes se resolvió en 54,5 días hábiles o menos, el 75 % en 68,8 días y el 90 % en 80,5 días; el caso de mayor duración tomó 103 días hábiles. El hecho de que el percentil 90 supere el término legal promedio ponderado de 15 días hábiles indica que una fracción relevante de la demanda se resuelve en el límite o por fuera del plazo, lo que exige controles de alerta temprana.

En cuanto a la distribución de la carga, Sin asignar concentró el 70 % de las solicitudes del período, y 2 de las 3 dependencias con demanda acumulan el 80 % del volumen total (índice de concentración HHI normalizado de 0,31).

En perspectiva histórica, frente al Tercer Trimestre 2025 (oportunidad del 33,3 %), el indicador disminuyó en 23,3 puntos porcentuales; y frente al mismo trimestre del año anterior (Cuarto Trimestre 2024, 11,1 %) se registra un retroceso de 1,1 puntos porcentuales. De mantenerse la tendencia, para el próximo trimestre se proyectan 8 solicitudes (tendencia decreciente) con una oportunidad estimada del 42 %.

Persisten 9 solicitudes atendidas u obrantes por fuera del término legal, situación que expone a la entidad a acciones de tutela por vulneración del derecho fundamental de petición (artículo 23 de la Constitución Política) y a eventuales responsabilidades disciplinarias (artículo 31 de la Ley 1755 de 2015). Las dependencias comprometidas son: Sin asignar, DIEGO, RAFAEL. La Oficina de Control Interno insta a dar respuesta inmediata a las solicitudes pendientes y a documentar las causas del incumplimiento.

## Recomendaciones

1. Establecer alertas tempranas cuando una solicitud supere el 70 % de su término legal, dado que el 10 % de los casos del período tomó más de 80,5 días hábiles en resolverse.
2. Evaluar la capacidad operativa de Sin asignar, que concentra el 70 % de la demanda del período, y considerar refuerzos de personal o redistribución de competencias en los picos de radicación.
3. Analizar las causas de la caída de 23,3 puntos porcentuales en la oportunidad frente al Tercer Trimestre 2025 y formular un plan de choque con metas verificables para el siguiente trimestre.
4. Dar respuesta inmediata a las 9 solicitudes que se encuentran por fuera del término legal, priorizando las de Sin asignar, DIEGO, RAFAEL, y documentar en cada caso las causas del incumplimiento para prevenir acciones de tutela.