

# Informe de Seguimiento a PQRSDF

Cuarto Trimestre 2025

Oficina de Control Interno

Período: 01/10/2025 al 31/12/2025

## Resumen Ejecutivo

10

Total PQRSDF

10

Respondidas

0

Fuera de término

100.0%

Dentro del término

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

57.2 días hábiles

Excede el plazo

Calculado sobre 10 solicitudes respondidas. Término legal: 15 días hábiles.

100% del término legal utilizado (42.2 días por encima)

### PROYECCIÓN SIGUIENTE TRIMESTRE

Volumen estimado: 8 solicitudes (tendencia *decreciente*)

Cumplimiento proyectado: 100%

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 PQRSDF 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 PQRSDF.
- 3 Presentar la información de la atención a PQRSDF 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**

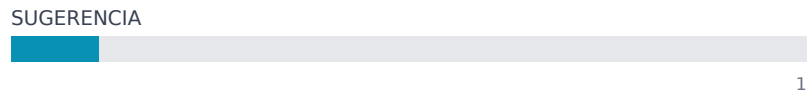
Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrán en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas en el Manual Operativo de la Oficina de Control Interno, tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.

# Resultados del Período

## Canales de recepción



## Por tipo de solicitud



## Por dependencia

DEPENDENCIA	TOTAL	CONTESTADAS	VENCIDAS	% OPORTUNIDAD
Sin asignar	7	7	0	100%
DIEGO	2	2	0	100%
RAFAEL	1	1	0	100%

## Tiempos de Respuesta

<b>57.2</b> Promedio (respondidas) días hábiles	<b>15</b> Término legal días hábiles (Ley 1755/2015)	<b>100.0%</b> Dentro del término de las solicitudes
---	--	---



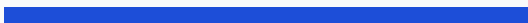

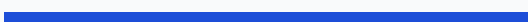

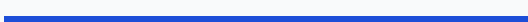
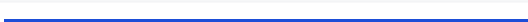
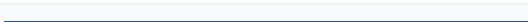
## Distribución por rangos de días hábiles



## 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

FECHA	VOLUMEN RELATIVO	SOLICITUDES
2025-10-15		1
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 general es de 15 días hábiles.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	TÉRMINO	EN TÉRMINO	FUERA TÉRMINO	PROM. D.H.	% CUMPLIMIENTO
PETICIÓN	9	15 d.h.	9	0	58.2	100%
SUGERENCIA	1	15 d.h.	1	0	48	100%

## 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	1/10	BAJO	7	0
DIEGO	0/10	BAJO	2	0
RAFAEL	0/10	BAJO	1	0

## 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	100%	0
Primer Trimestre 2025	15	100%	0
Segundo Trimestre 2025	9	100%	0
Tercer Trimestre 2025	9	100%	0
Cuarto Trimestre 2025 (actual)	10	100%	0

## Buzón del SAC

En el presente informe de PQRS 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 período Cuarto Trimestre 2025, la Alcaldía Municipal de San Juan del Cesar recibió un total de 10 solicitudes ciudadanas (PQRS), de las cuales el 100% fueron respondidas dentro del término legal establecido (Ley 1437 de 2011). El promedio de respuesta fue de 57.2 días hábiles.

Las dependencias con mayor carga de PQRS son: Sin asignar, DIEGO, RAFAEL. Estas dependencias requieren mayor capacidad de respuesta y seguimiento.

Recomendaciones: (1) Fortalecer el uso del sistema de seguimiento ORFEO NG; (2) capacitar a los servidores públicos sobre los términos legales de respuesta (Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015); (3) establecer alertas tempranas cuando una PQRS supere el 70% del término legal; (4) realizar seguimiento quincenal al tablero de PQRS por dependencia; (5) implementar indicadores de gestión por tipo de solicitud en los informes de Control Interno.

## Recomendaciones

- 1 Profundizar en el mejoramiento del servicio de atención al ciudadano de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, garantizando un servicio con calidad y efectividad.
- 2 Que cada Secretaría de Despacho y oficina del ente territorial presente un informe detallado de PQRSDF.
- 3 Crear una tabla para términos de respuesta a los PQRSDF donde se determinen los tiempos y modos de respuesta dependiendo del tipo de solicitud.
- 4 Realizar seguimiento y control a los correos institucionales de todas las Secretarías y dependencias.
- 5 Implementar un sistema o herramienta de control de las PQRS dentro de cada Secretaría de Despacho que centralice todas las peticiones que ingresan por los canales de atención presencial y digital.

Alcaldía Municipal de San Juan del Cesar — La Guajira | NIT 892.115.179-0

Publicado en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 — Transparencia y Acceso a la Información Pública