

# Informe de Seguimiento a PQRSDF

Tercer Trimestre 2025

Oficina de Control Interno

Período: 01/07/2025 al 30/09/2025

## Resumen Ejecutivo

9

Total PQRSDF

9

Respondidas

0

Fuera de término

100.0%

Dentro del término

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

**41.1 días hábiles**

Excede el plazo

Calculado sobre 9 solicitudes respondidas. Término legal: 15 días hábiles.

100% del término legal utilizado (26.1 días por encima)

### PROYECCIÓN SIGUIENTE TRIMESTRE

Volumen estimado: 2 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 Tercer 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 Tercer 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**

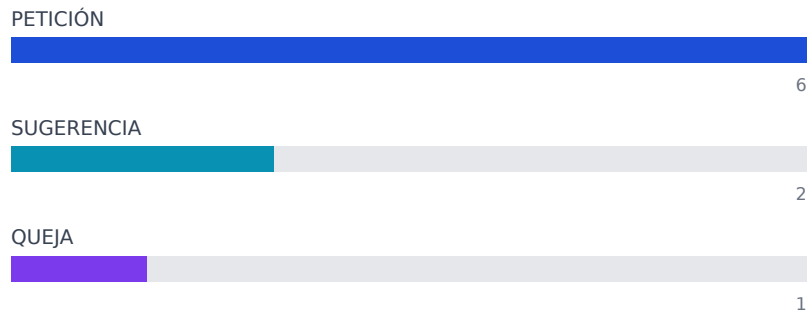
Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrán en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas en el Manual Operativo de la Oficina de Control Interno, tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.

# Resultados del Período

## Canales de recepción



## Por tipo de solicitud



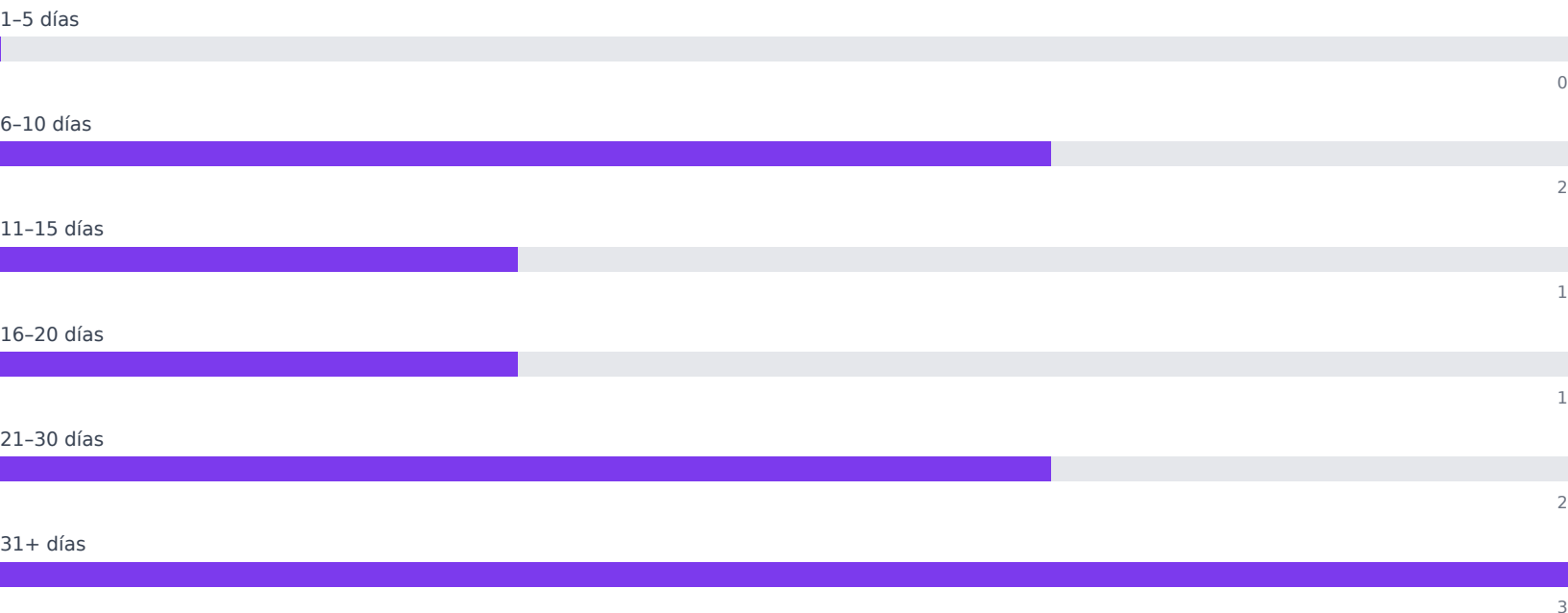
## Por dependencia

DEPENDENCIA	TOTAL	CONTESTADAS	VENCIDAS	% OPORTUNIDAD
Sin asignar	9	9	0	100%

## Tiempos de Respuesta



## 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
2025-07-24		1

FECHA	VOLUMEN RELATIVO	SOLICITUDES
2025-07-28		1
2025-08-09		1
2025-08-14		1
2025-08-21		1
2025-09-05		1
2025-09-17		1
2025-09-24		1
2025-09-30		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	6	15 d.h.	6	0	42	100%
SUGERENCIA	2	15 d.h.	2	0	17	100%
QUEJA	1	15 d.h.	1	0	84	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	9	0

## Comparativo Histórico

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

PERÍODO	TOTAL PQRS	% OPORTUNIDAD	VENCIDAS
Tercer Trimestre 2024	20	100%	0
Cuarto Trimestre 2024	9	100%	0
Primer Trimestre 2025	15	100%	0
Segundo Trimestre 2025	9	100%	0
Tercer Trimestre 2025 (actual)	9	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 Tercer Trimestre 2025, la Alcaldía Municipal de San Juan del Cesar recibió un total de 9 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 41.1 días hábiles.

Las dependencias con mayor carga de PQRS son: Sin asignar. 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