

Informe de Seguimiento a PQRSDF

Segundo Trimestre 2025

Oficina de Control Interno

Período: 01/04/2025 al 30/06/2025

Resumen Ejecutivo

9

Total PQRSDF

9

Respondidas

0

Fuera de término

100.0%

Dentro del término

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

68.7 días hábiles

Excede el plazo

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

100% del término legal utilizado (53.7 días por encima)

PROYECCIÓN SIGUIENTE TRIMESTRE

Volumen estimado: 12 solicitudes (tendencia estable)

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 Segundo 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 Segundo 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

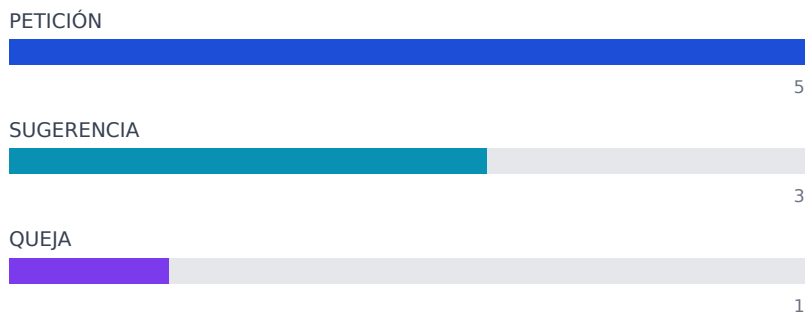
Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrán en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas en el Manual Operativo de la Oficina de Control Interno, tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.

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

| | | |
|---|--|---|
| 68.7 Promedio (respondidas) días hábiles | 15 Término legal días hábiles (Ley 1755/2015) | 100.0% 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 |
|------------|------------------|-------------|
| 2025-04-07 | | 1 |

| FECHA | VOLUMEN RELATIVO | SOLICITUDES |
|------------|--|-------------|
| 2025-04-10 |  | 1 |
| 2025-04-29 |  | 1 |
| 2025-05-03 |  | 1 |
| 2025-05-09 |  | 1 |
| 2025-05-16 |  | 1 |
| 2025-06-16 |  | 1 |
| 2025-06-19 |  | 1 |
| 2025-06-27 |  | 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 | 5 | 15 d.h. | 5 | 0 | 83 | 100% |
| SUGERENCIA | 3 | 15 d.h. | 3 | 0 | 52.3 | 100% |
| QUEJA | 1 | 15 d.h. | 1 | 0 | 46 | 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 |
|---------------------------------|------------|---------------|----------|
| Segundo Trimestre 2024 | 13 | 100% | 0 |
| Tercer Trimestre 2024 | 20 | 100% | 0 |
| Cuarto Trimestre 2024 | 9 | 100% | 0 |
| Primer Trimestre 2025 | 15 | 100% | 0 |
| Segundo 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 Segundo 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 68.7 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