

INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
Ley 1474 de 2011

PERIODO EVALUADO: De julio a diciembre de 2024

ALCALDIA MUNICIPAL DE PAZ DE ARIPORO - CASANARE

GINNA MILENA OTALORA ARANGUREN
JEFE DE CONTROL INTERNO DE GESTION

OFICINA DE CONTROL INTERNO

PAZ DE ARIPORO – CASANARE

7 DE FEBRERO DE 2025

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y con el fin de garantizar el principio de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, la Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento y evaluación al procedimiento de las peticiones, quejas y reclamos presentada por la ciudadanía ante la Entidad.

De acuerdo a las normas establecidas este informe deberá ser publicado en la Página Web del municipio para conocimiento de la ciudadanía en general y de la misma entidad como mecanismo de transparencia y acceso a la información.

En el presente documento se encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos para la atención de PQRS correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024 de las peticiones, quejas y reclamos y del Servicio de Atención al Ciudadano en servicios de salud.

INFORME

Del total de las quejas, reclamos, sugerencias, comentarios, derechos de petición, solicitud de información y consultas interpuestas por la comunidad en el periodo reportado fueron setecientos cincuenta y ocho (758) de las cuales al corte del informe NO fueron resueltas doscientos seis (206) que corresponden a un 27,17 % del total recibidas.

De los requerimientos sin resolver reportados por dependencias fueron:

- Secretaria de Desarrollo Social y Cultural con setenta y cuatro (74) requerimientos que corresponde al 35.9%.
- Secretaria de Gobierno con treinta y seis (36) requerimientos que corresponde al 17.5%.
- Secretaria de Hacienda con treinta (30) requerimientos que corresponde al 14.6%.
- Despacho Municipal con dieciocho (18) requerimientos que corresponde al 8,7%.
- Secretaria General con catorce (14) requerimientos que corresponde al 6,8%.
- Oficina Asesora Jurídica con trece (13) requerimientos que corresponde al 6,3%.
- Oficina Asesora de Planeación con doce (12) requerimientos que corresponde al 5,8%.
- Secretaria de infraestructura con siete (07) requerimientos que corresponde al 3,4%.
- Secretaria de Desarrollo económico y Ambiental con dos (02) requerimientos que corresponde al 1,0%.

A su vez, por parte del SAC se recibieron en el periodo reportado ciento sesenta y siete (167) requerimientos de los cuales cuarenta y nueve (49) no se habían cerrado al corte del informe, conformando un 29,34% del total recibidas.

Las EPS que no resolvieron los requerimientos fueron: CAPRESOCA con treinta (30) requerimientos que conforma el 61.0%, NUEVA EPS con diecisiete (17) requerimientos que conforma el 35.0% y SANITA con dos (02) requerimientos que conforma el 4.0%.

Tabla No. 1: Consolidado de PQRS recibidos por EPS.

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR ENTIDAD										
AÑO 2024										
FECHA DEL CORTE DEL INFORME :31-12-2024										
A. DATOS ESTADÍSTICOS DEL SEMESTRE										
Por favor consigne en las casillas y de acuerdo a la descripción, la cantidad recibida en el mes en estudio y su relación porcentual sobre el total recibidas en el mes en estudio.										
ENTIDAD	DENUNCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	FELICITACIONES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIAS	Total	PORCENTAJE
CAPRESOCA	0	0	0	0	111	0	0	1	111	66%
LA NUEVA EPS	0	0	0	1	47	1	0	0	48	29%
SANITAS	0	0	0	0	7	0	0	0	7	4%
TOTALES	0	0	0	1	165	1	0	1	167	100%
TOTAL CONSOLIDADO										

Fuente: Reporte profesional SAC.

Tabla No. 2: Consolidado de PQRS recibidos por Dependencias.

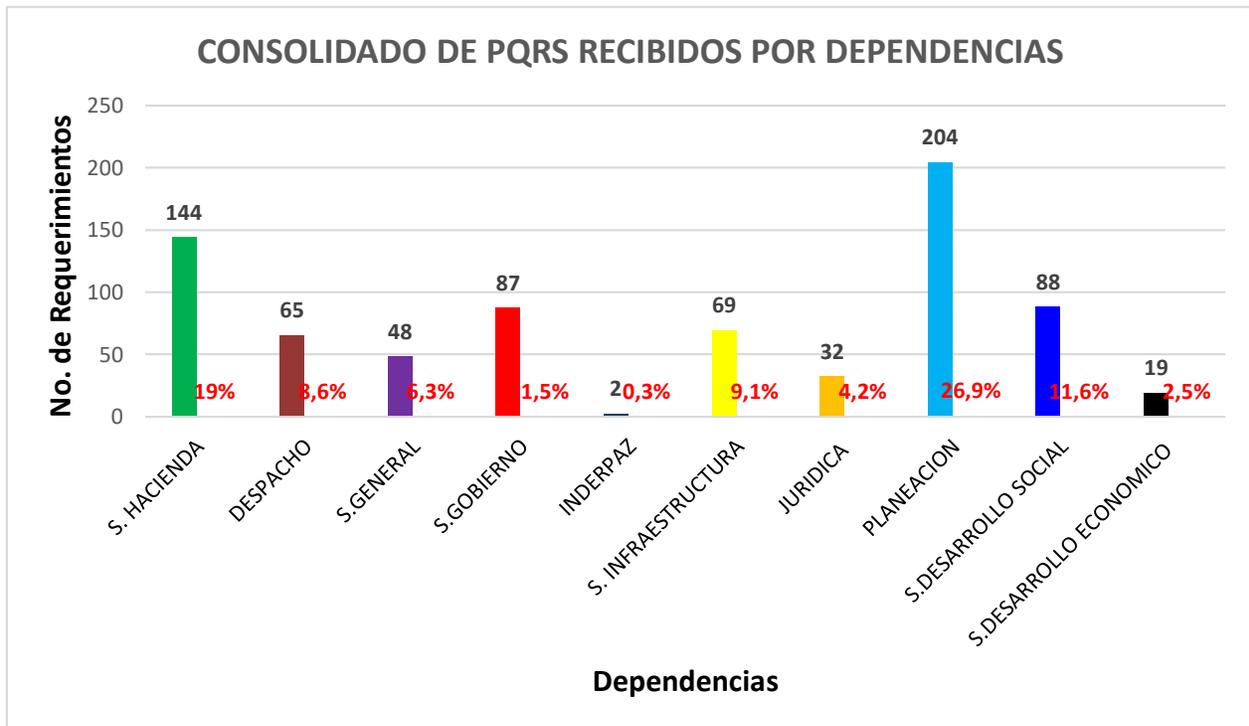
INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA												
AÑO 2024												
FECHA DEL CORTE DEL INFORME :31-12-2024												
A. DATOS ESTADÍSTICOS DEL SEMESTRE												
Por favor consigne en las casillas y de acuerdo a la descripción, la cantidad recibida en el mes en estudio y su relación porcentual sobre el total recibidas en el mes en estudio.												
DEPENDENCIA	AGRADECIMIENTOS	COMENTARIOS	CONSULTAS	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIONES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIAS	Total	PORCENTAJE
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	19	0	0	2	0	123	0	144	19%
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	5	0	0	5	4	73	0	87	11,5%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y CULTURAL	0	0	0	0	0	0	1	0	87	0	88	11,6%

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	0	4	0	0	1	2	62	0	69	9,1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	15	0	0	1	0	188	0	204	26,9%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y AMBIENTAL	0	0	0	1	0	0	0	0	18	0	19	2,5%
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	4	0	0	1	0	43	0	48	6,3%
INDERPAZ	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0,3%
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	2	0	0	1	0	29	0	32	4,2%
DESPACHO	0	0	0	8	0	1	0	0	56	0	65	8,6%
TOTALES	0	0	0	58	0	1	12	6	681	0	758	100

Fuente: Reporte profesional PQR'S.

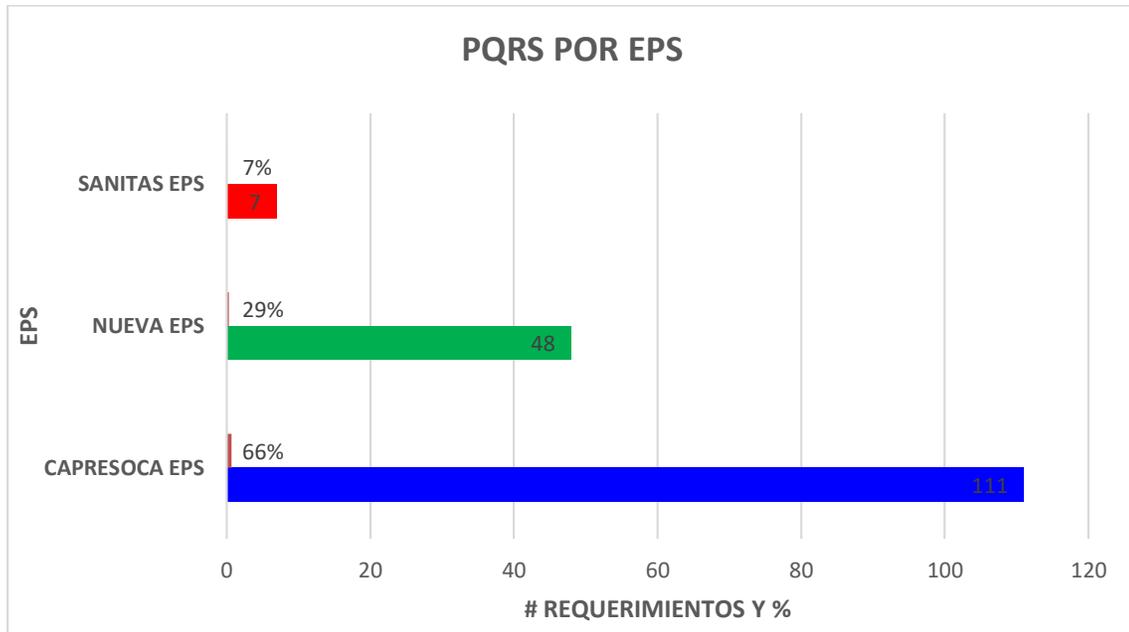
1. Gráficos porcentajes de PQRS por dependencia y por EPS.

Gráfico No. 1: Porcentaje de PQRS por dependencias



Fuente: Reporte profesional PQR'S.

Gráfico No. 2: Porcentaje de PQRS por entidad.



Fuente: Reporte profesional SAC.

2. Consolidado por requerimiento.

Tabla No. 3: Consolidado por Requerimientos PQR'S.

INFORME CONSOLIDADO POR REQUERIMIENTO SEGUIMIENTO A PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024				
A. DATOS ESTADÍSTICOS DEL SEMESTRE				
CLASE DE SOLICITUD				
DESCRIPCIÓN	RECIBIDOS		RESUELTOS	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
AGRADECIMIENTOS	0	0%	0	0%
COMENTARIOS	0	0%	0	0%
PETICIÓN	1	0%	5	0,9%
DERECHOS DE PETICION	58	8%	40	7,2%
FELICITACIONES	0	0%	0	0%
QUEJAS	12	2%	6	1,1%
RECLAMOS	6	1%	3	1%
SOLICITUDES DE INFORMACION	681	90%	501	90,8%
TOTALES	758	100%	552	100%

Fuente: Reporte profesional PQR'S.

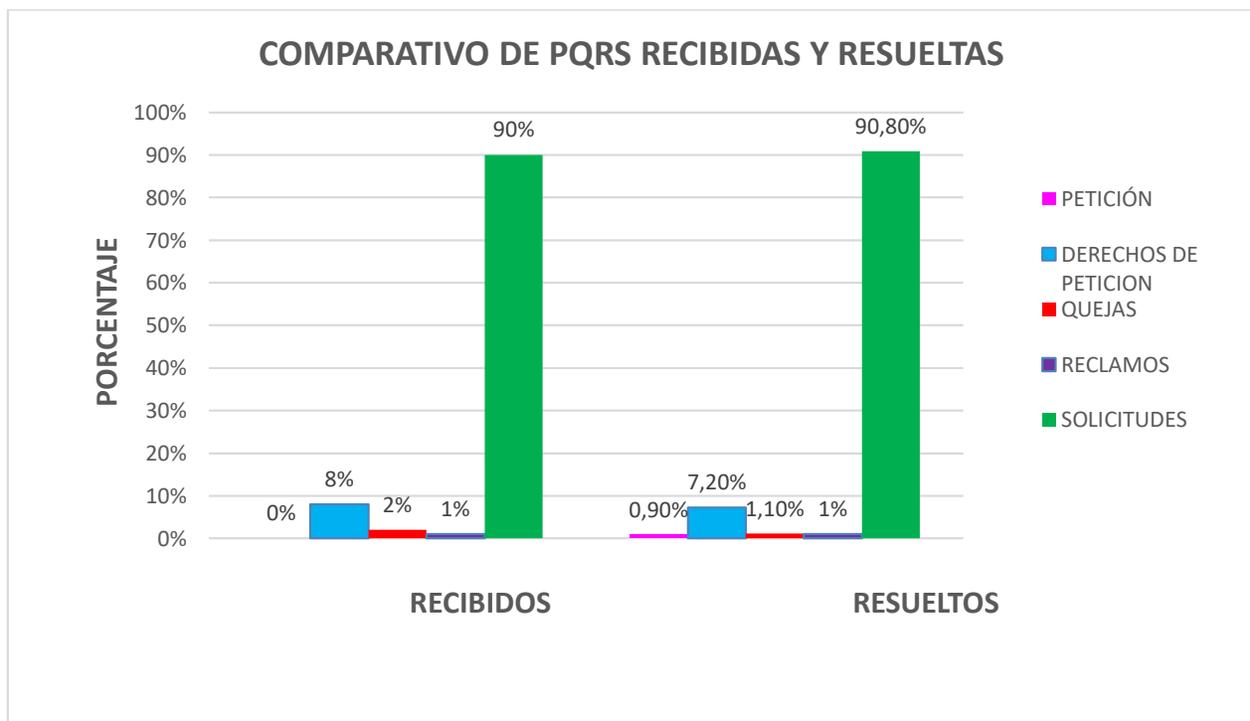
Tabla No. 4: Consolidado por Requerimientos SAC.

INFORME CONSOLIDADO POR REQUERIMIENTO SEGUIMIENTO PQRS SAC SEGUNDO SEMESTRE DE 2024				
A. DATOS ESTADÍSTICOS DEL SEMESTRE				
CLASE DE SOLICITUD				
DESCRIPCIÓN	RECIBIDOS		RESUELTOS	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
FELICITACIONES	0	0%	0	0%
RECLAMO	1	0,6%	0	0%
QUEJA	165	98,8%	117	99,2%
SUGERENCIAS	1	0,6%	1	0,8%
TOTALES	167	100%	118	100%

Fuente: Reporte profesional PQR'S.

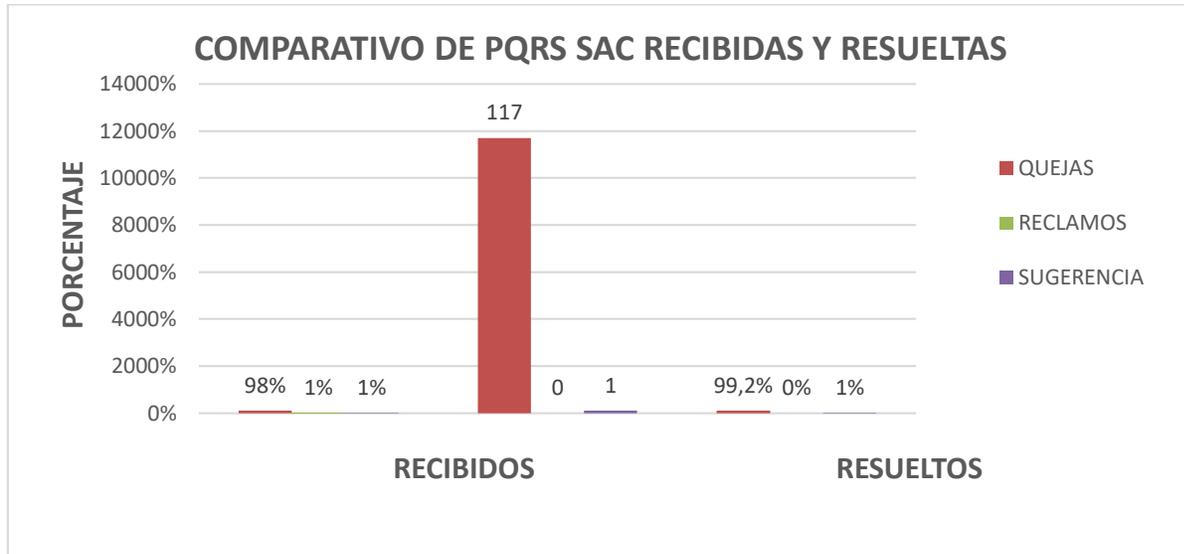
3. Gráficos por tipo de requerimiento recibidos y resueltos.

Gráfico No. 3: Porcentaje de requerimientos recibidos y resueltos.



Fuente: Reporte profesional PQR'S.

Gráfico No. 4: Porcentaje de requerimientos recibidos y resueltos SAC.



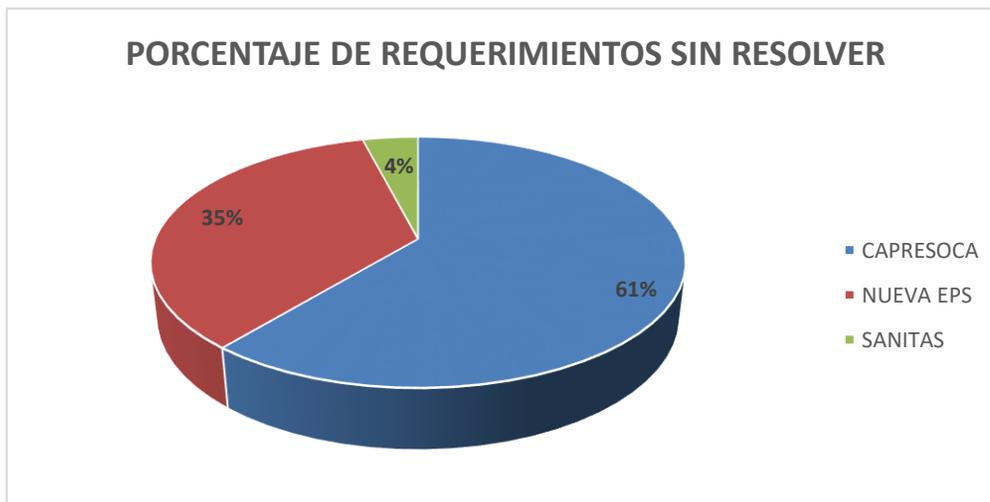
Fuente: Reporte profesional PQR'S SAC.

Tabla No. 5: Consolidado por EPS con requerimientos sin resolver.

EPS	REQUERIMIENTOS SIN RESOLVER	PORCENTAJE
CAPRESOCA	30	61,0%
NUEVA EPS	17	35,0%
SANITAS	2	4,0%

Fuente: Reporte profesional SAC.

Gráfico No. 5: Porcentaje de requerimientos sin resolver por EPS.



Fuente: Reporte profesional SAC.

5. Canales utilizados.

Tabla No. 6: Canales utilizados PQR'S.

RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		
A. DATOS ESTADÍSTICOS DEL SEMESTRE		
MEDIO POR EL CUAL SE RECIBIO EL REQUERIMIENTO		
Por favor consigne en las casillas y de acuerdo a la descripción, el medio utilizado en el mes en estudio .		
DESCRIPCIÓN	TOTAL RECIBIDOS	
	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUZON	0	0%
CHAT INSTITUCIONAL	0	0%
CORREO ELECTRÓNICO	162	21%
PAGINA WEB	0	0%
PERSONALMENTE	596	79%
T O T A L E S	759	100%

Fuente: Reporte profesional PQRS.

Tabla No. 7: Canales utilizados SAC.

RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS OFICINA SAC		
A. DATOS ESTADÍSTICOS DEL SEMESTRE		
MEDIO POR EL CUAL SE RECIBIO EL REQUERIMIENTO		
Por favor consigne en las casillas y de acuerdo a la descripción, el medio utilizado en el mes en estudio		
DESCRIPCIÓN	TOTAL RECIBIDOS	
	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUZON	3	2%
CORREO ELECTRÓNICO	1	1%
PAGINA WEB	0	0%
PERSONALMENTE	163	98%
TELÉFONO	0	0%
T O T A L E S	167	100

Fuente. Reporte profesional del SAC.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Es importante que cada vez que dependencia responsable emita respuesta a un requerimiento informen la respuesta del mismo con el fin de actualice la base de datos de recepción de PQRS respectivamente.
2. Se recomienda que las respuestas a las peticiones sean de forma oportuna, claras, precisas, coherentes y que le permitan resolver de fondo el asunto solicitado por el peticionario.

3. Se sugiere realizar campañas de sensibilización a los funcionarios sobre la importancia de atender las quejas y reclamos en tiempos y las consecuencias que conlleva la no respuesta oportuna y el incumplimiento de términos legales.
4. Igualmente se solicita realizar llamados de atención a las dependencias responsables de los requerimientos sin respuesta para que éstos lo haga de forma inmediata y en lo posible esta situación no se repita, toda vez que es deber del funcionario público, so pena de incurrir en falta disciplinaria, atendiendo los lineamientos constitucionales y legales sobre la materia. *“constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes”* artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
5. Por el ultimo se le recuerda que el plazo que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas por la ciudadanía para lo cual se recomienda el cumplimiento del artículo 14 de la ley 1755 de 2015:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.*

6. Es indispensable que se dinamice los canales dispuestos para interponer los requerimientos y los puntos de atención y recepción de los requerimientos con el fin de prestar una mejor atención al ciudadano realizando actividades a su vez socialización del proceso de atención a las PQRS.

Original Firmada
GINNA MILENA OTÁLORA ARANGUREN
Jefe de Control Interno de Gestión