



ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2

SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS- PQRSD

PERIODO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2024
JULIO A DICIEMBRE

ANA LIDIA PEREZ QUIÑONEZ
Asesora de Control Interno

Bolívar Cauca

Enero de 2025



ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2

1. INTRODUCCIÓN

La Asesora de Control Interno en cumplimiento de su rol de “Evaluación y Seguimiento” y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de los distintos grupos de valor con acceso a la información, gestionadas durante el primer semestre periodo comprendido de julio a diciembre 2024, con el propósito de verificar el cumplimiento y trámite de las comunicaciones que se radican ante la entidad, la calidad y oportunidad de la gestión sobre las PQRSD.

El presente seguimiento, contiene el análisis cualitativo y cuantitativo de las peticiones recibidas y la calidad de las mismas; para tal efecto, se tomó el informe entregado por la unidad de correspondencia y como responsable del proceso la Secretaría de Gobierno Participación, Convivencia Ciudadana, se revisa el control que se lleva en la unidad de correspondencia en una tabla de Excel, ingresando la información de manera manual; a partir de los resultados obtenidos, se presentan recomendaciones, dirigidas al representante legal y a los líderes de los procesos secretarios de despacho y jefes de oficina de la entidad.

2. OBJETIVO

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de la Alcaldía Municipal de Bolívar Cauca, presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, mediante el análisis de datos registrados en la unidad de correspondencia, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua de la entidad.

3. ALCANCE

El informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante los meses de julio a – diciembre de 2024, con base en la información registrada en la unidad de Correspondencia en la tabla de Excel de la Alcaldía Municipal de Bolívar Cauca.

4. NORMATIVIDAD

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011
- Ley 1755 de 2015



ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2

- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011

4.1 términos de atención al ciudadano

NÚMERO	MODALIDAD	DEFINICIÓN	LEY 1437 DE 2011
1	Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días
2	Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días
3	Derecho de Petición	Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado)	15 días
4	Peticiones entre Autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días
5	Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios	15 días
6	Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	15 días
7	Solicitud de documentos	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.	10 días
8	Solicitud de información	Es la petición que realizan las personas a los sujetos obligados sobre información que está contenida en escritos, mapas, fotografías, grabaciones, soporte informático o digital, o en cualquier otro elemento técnico que haya sido creado u obtenido por el sujeto obligados, en el ejercicio de sus funciones y que se encuentre en su posesión y bajo su control	10 días
9	Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días

Fuente: Ley 1437 de 2011

5. FUENTES DE INFORMACION



ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2



ALCALDIA MUNICIPAL - BOLIVAR CAUCA

SECRETARIA DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONVIVENCIA CIUDADANA

NIT 800.095.961-2

130 - 0159

Bolívar Cauca, 23 de enero de 2025

Señora
ANA LIDIA PÉREZ QUIÑÓNEZ
Asesora de Control Interno
Bolívar Cauca

Asunto: Respuesta a oficio consecutivo No.0002 de 03 de enero de 2025. Informe sobre las PQRS recibidas en esta entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024

Atento saludo

Adjunto al presente la relación de solicitudes recibidas en esta Unidad de Correspondencia durante el periodo señalado en el asunto y tramitadas de acuerdo al siguiente cuadro:

DEPENDENCIAS	No. Solicitudes recibidas	Informativas	No Respondidas	Respondidas	Remitidas a otra dependencia
Alcaldía	204	110	39	55	00
Secretaría de Gobierno	285	129	27	129	00
Comisaría de Familias	29	12	00	17	00
Inspección de Policía	61	15	01	44	01
Secretaría de Planeación	231	28	49	154	00
Secretaría Local de Salud	414	09	159	246	00
Secretaría de Hacienda	22	08	05	09	00
Almacén	05	02	02	01	00
Tesorería General	83	28	01	51	01
Secretaría de Tránsito y Transporte	104	14	20	70	00

Cordialmente,


IRMA PATRICIA MUÑOZ ZUÑIGA
Secretaría de Gobierno Municipal

Elaboró: Melba Stella Enriquez Muñoz, 
Operario Glada 11

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL Calle 6 N° 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES
Código Postal 195001 – Página Web: www.bolivar-cauca.gov.co
Correo electrónico: alcaldia@bolivar-cauca.gov.co

La secretaría de Gobierno, Participación y Convivencia ciudadana y correspondencia hace entrega del siguiente informe



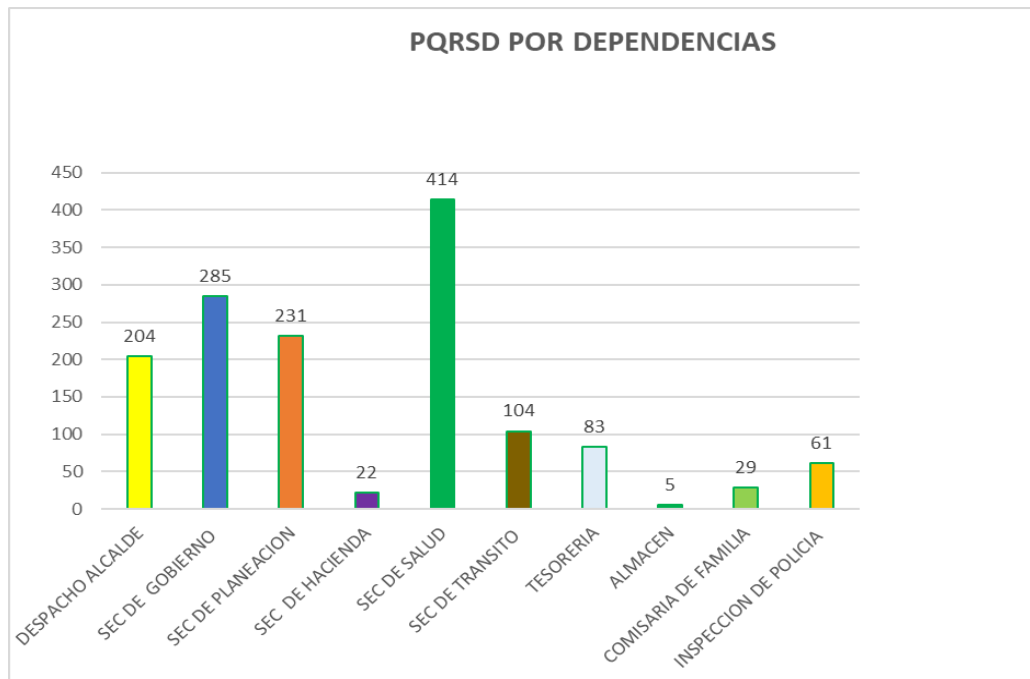
ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2

DEPENDENCIA	N° DE PQRS POR DEPENDENCIA O AREA	RESPONDIDAS	NO RESPONDIDAS	INFORMATIVAS	REMITIDAS A OTRO DESPACHO
DESPACHO ALCALDE	204	55	39	110	
SECRETARIA DE GOBIERNO	285	129	27	129	
SECRETARIA DE PLANEACION	231	154	49	28	
SECRETARIA DE HACIENDA	22	9	5	8	
SECRETARIA LOCAL DE SALUD	414	246	159	9	
SECRETARIA DE TRANSITO	104	70	20	14	
TESORERIA	83	51	1	29	1
ALMACEN	5	1	2	2	
COMISARIA DE FAMILIA	29	17	0	12	
INSPECCION DE POLICIA	61	44	1	15	1
TOTAL	1437	776	303	356	

Fuente: Informe secretaría de Gobierno Radicado Interno No. 0159 del 23 de enero de 2025



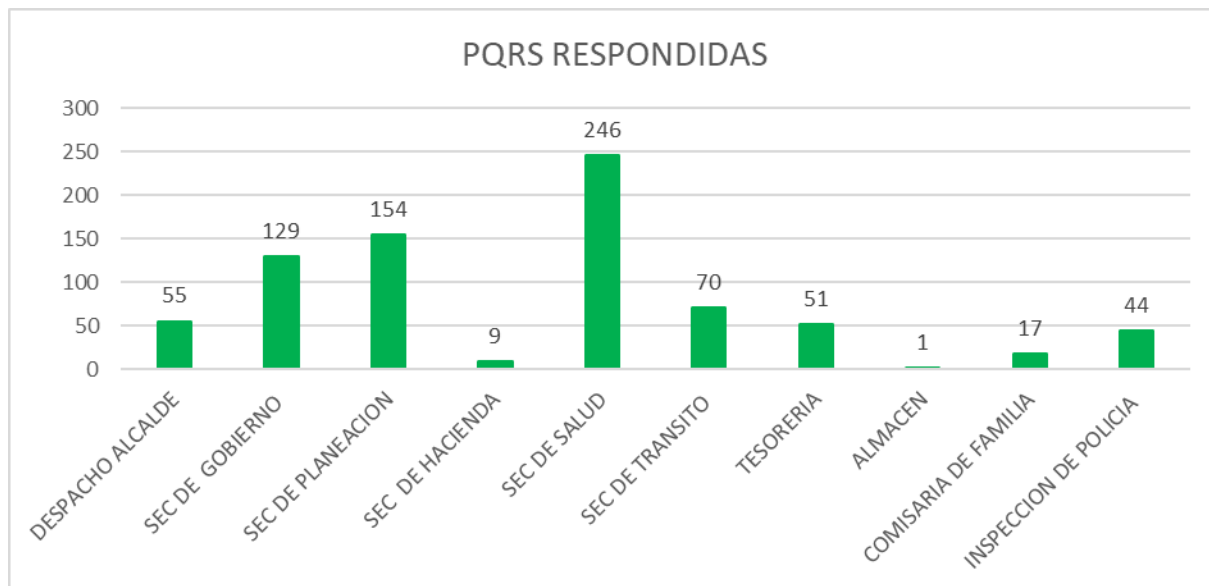
❖ PQRSD – RESPONDIDAS



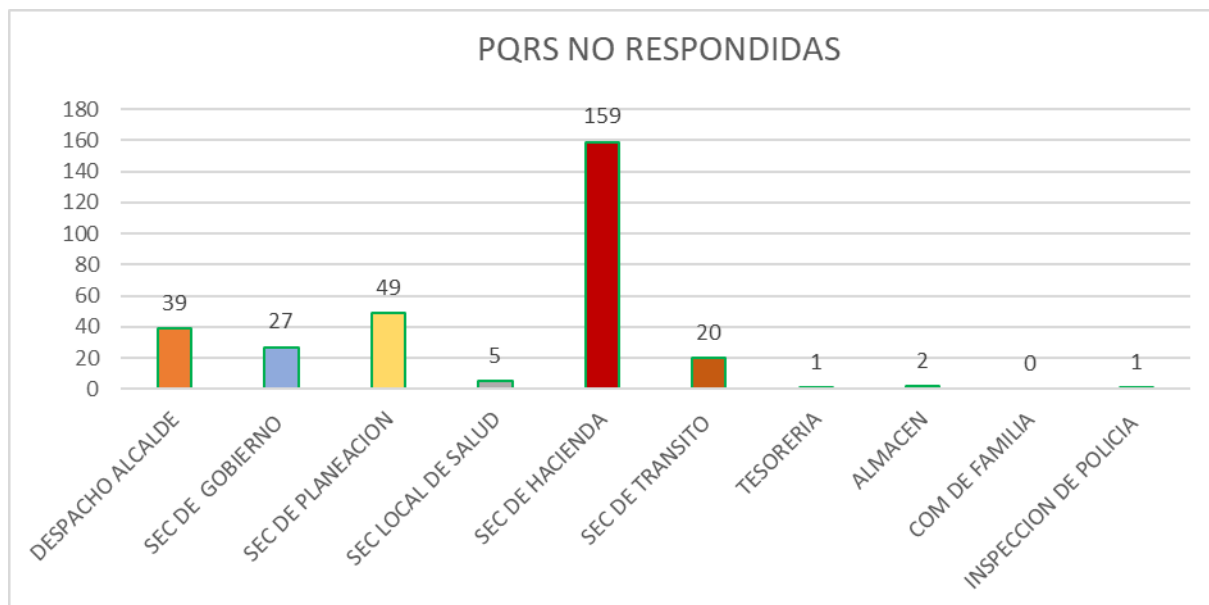
ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2



❖ PQRS – NO RESPONDIDAS



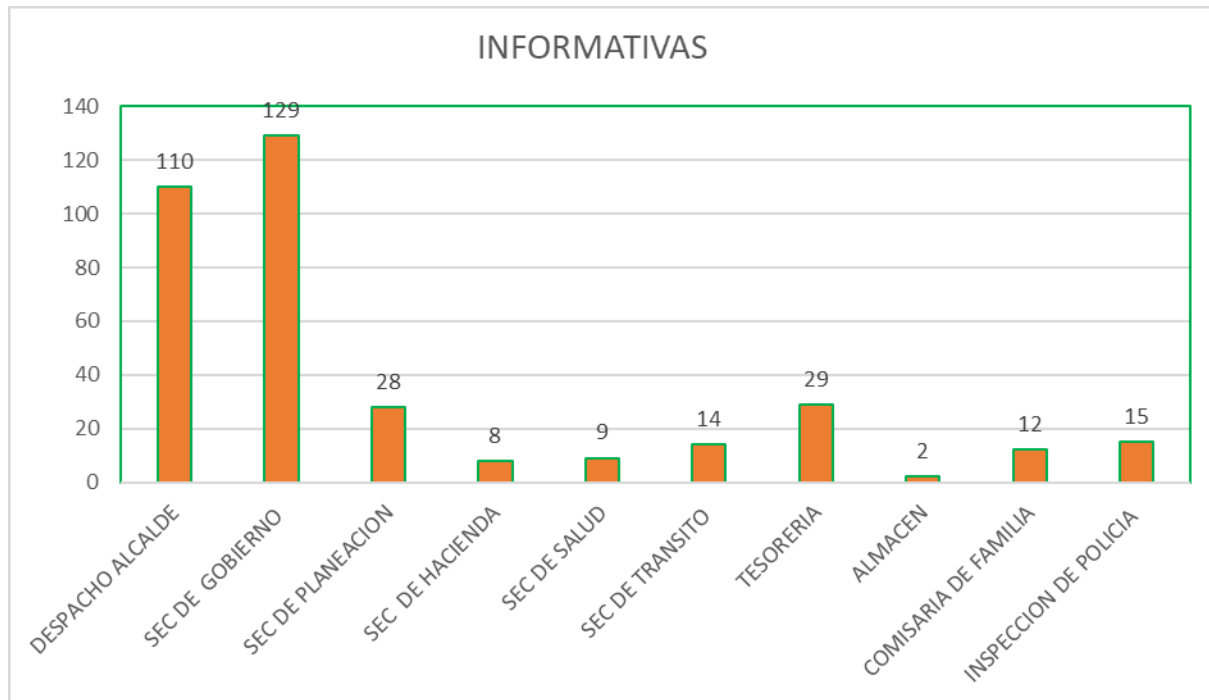
PQRS – INFORMATIVAS



ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2



Análisis del Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) para el periodo, segundo semestre 2024 existen PQRSD sin respuesta, donde los responsables, de manera extemporánea deberán dar la respuesta a los peticionarios.

CONCLUSIONES

Con lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición” Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Art.23 de la Constitución Política de Colombia, sin que sea necesario invocarlo, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: Reconocimiento de un derecho la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio,



ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2

requerir información , consultar examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a todos los secretarios de Despacho, jefes de dependencia incluido el despacho de la Alcaldía municipal de Bolívar Cauca, es responsabilidad dar respuesta en los términos explícitos en la norma a cada una las PQRSD-

Las PQRSD, allegadas a la Alcaldía Municipal de Bolívar Cauca, por medio (físico, por el correo institucional, o por la página web) se debe radicar y dar respuesta en los términos que señala la ley 1437 de 2011, es obligatoriedad del servidor público, responsable recibirlas y firmar la tabla de control que se lleva para determinar el control de la respuesta en los términos que señala la Ley.

Las dependencias que no han dado respuesta a las comunicaciones (PQRSD) a llegadas a la fecha, y no se ha dado respuesta es obligatoriedad dar respuesta de manera extemporánea a cada uno de los peticionarios: secretaria Local de Salud, secretaria de planeación, Despacho del alcalde, secretaria de Gobierno, Secretario de Transito

ANA LIDIA PEREZ QUIÑONEZ
Asesora de Control Interno

Anexo: Informe de PQRSD secretaria de Gobierno Radicado Interno No. 0159 del 23 de enero de 2025