



República de Colombia  
Departamento de Córdoba  
Alcaldía de Sahagún  
NIT: 800.096.777-8



## **INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2020**

### **PRESENTACIÓN**

Las oficinas de control interno tiene responsabilidad de ejercer en las entidades públicas el deber de efectuar seguimiento a las Peticiones, quejas y requerimientos ciudadanos, a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011; en consecuencia, El jefe de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y debe elaborar un informe semestral sobre el tema, ponerlo en conocimiento del representante legal, en este caso, del alcalde municipal y publicarlo en la página web institucional. El período evaluado corresponde al comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020. La información que es entregada por las dependencias de acuerdo con el número total de PQRS presentadas por cada una de ellas durante el PRIMER semestre del año 2020, discriminadas por modalidad y canal de atención, fue solicitada a las Secretarías y dependencia Municipal. A partir de las recomendaciones que se formulan en este documento, la administración municipal, en cabeza del alcalde, tiene la responsabilidad de diseñar y aplicar estrategias o acciones dirigidas a mejorar la atención al ciudadano.

### **OBJETIVO:**

Dar Cumplimiento al desempeño a uno de los Roles y Responsabilidades de la Oficina de Control Interno, como es el seguimiento y la evaluación independiente, en este caso el seguimiento a las PQRS y cumplir con lo estipulado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

### **CRITERIOS NORMATIVOS**

**"Mi Compromiso es con Sahagún"**

Calle 14 N°. 10-30 Palacio Municipal. Teléfonos 7587161. CÓDIGO POSTAL 232540  
[www.sahagun-cordoba.gov.com](http://www.sahagun-cordoba.gov.com) - [alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co](mailto:alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co)



Centro Administrativo Central  
Departamento de Estudios  
Alcaldía - Sabagún  
NIT: 891.096.777-8

Mi compromiso  
con el desarrollo de  
**SAHAGÚN**

- Constitución Nacional Artículos 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley 962 de 2005 artículo 6 inciso 3 sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- Ley 1437 de 2011, artículo 7: Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:
  - Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos así como para la atención cómoda y ordenada del público.
  - Ley 1755 de 2015, artículo 13: 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, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, consultar, examinar, y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
  - Ley 1755 de 2015, artículo 14: 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:
    - Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
    - 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 (31) días siguientes a su recepción.

**"Mi Compromiso es con Sahagún"**

Calle 14 N°. 10-30 Palacio Municipal. Teléfonos 7587161. CÓDIGO POSTAL 232540  
[www.sahagun-cordoba.gov.com](http://www.sahagun-cordoba.gov.com) - [alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co](mailto:alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co)



Alcaldía Municipal  
Sahagún - Córdoba  
Calle 14 N° 10-30  
Tel: 7587161

Mi compromiso  
SAHAGÚN

- Ley 1755 de 2015, artículo 15: Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación transferencia de datos.
- Ley 1755 de 2015, artículo 20: Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

#### CONCEPTOS GENERALES:

Inicialmente y como información General se presenta la definición propia de cada concepto.

- **PETICIÓN:** toda solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés general o particular, tal como está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.
- **QUEJA:** "es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones" (Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21.
- **RECLAMO:** "es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud" (Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21.
- **SUGERENCIAS:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo

"Mi Compromiso es con Sahagún"

Calle 14 N°. 10-30 Palacio Municipal. Teléfonos 7587161. CÓDIGO POSTAL 232540  
www.sahagun-cordoba.gov.com - alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co



República de Colombia  
Departamento de Córdoba  
Alcaldía de Sahagún  
NIT: 809.036.777-8

Mi compromiso  
con el municipio de SAHAGÚN

objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben resolver o contestar siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Según el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 del CCA, los períodos de tiempo para responder las PQRS son los siguientes:

1. Derecho de petición de interés particular y general: 15 días contados a partir del día siguiente de su recepción.
2. 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.
3. 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.
4. Quejas, reclamos y sugerencias, son clasificados como derechos de petición de interés particular y general, por lo tanto, son 15 días contados a partir del día siguiente de su recepción. Para dar respuesta, cada organización define las características de proceso interno, teniendo en cuenta los principios de claridad, imparcialidad, confidencialidad, accesibilidad, equidad, exhaustividad y sensibilidad, cuyo cumplimiento es la base para garantizar un proceso transparente, equitativo y eficiente para todas las partes.

**"Mi Compromiso es con Sahagún"**

Calle 14 N°. 10-30 Palacio Municipal. Teléfonos 7587161. CÓDIGO POSTAL 232540  
[www.sahagun-cordoba.gov.com](http://www.sahagun-cordoba.gov.com) - [alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co](mailto:alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Córdoba  
Alcaldía de Sahagún  
NIT: 809.096.777-8

Mi compromiso  
CON LA CIUDAD DE SAHAGUN

Por lo tanto, se debe tener un sistema que permita resolver estas incidencias, resultando en un aumento de la satisfacción del cliente, cumpliendo con las características de:

- **Visibilidad:** demostrando su compromiso para hacer que sus procedimientos de gestión de quejas y sugerencias se vean ampliamente difundidos, promocionándolos de forma interna y externa.
- **Accesibilidad:** ser fácilmente accesibles para todos los clientes y usuarios.
- **Respuestas diligentes:** las información tratarse con prontitud, cortesía y de acuerdo con su urgencia.
- **Objetividad:** debe ser justo y objetivo tanto para el usuario que accede al sistema como para la persona, organización o área sobre la que recae.

En este contexto, una PQRS es un mecanismo para identificar oportunidades de mejora en los procesos y servicios de LA ENTIDAD, de forma que satisfaga a los clientes (CIUDADANO) y las partes interesadas, son la mejor oportunidad que nos dan los PERSONAS para saber con certeza en qué estamos obrando mal como empresa y cómo podemos solucionarlo.

## **ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS**

El informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes (PQRS), por parte de Control Interno durante el PRIMER semestre de la vigencia 2020.

Hace referencia a las actividades que la entidad viene desarrollando por medio del mecanismo establecido por Ley, para dar el trámite respectivo a todas las Peticiones, Quejas y Reclamos presentados por los sujetos de Control y Comunidad en General.

**"Mi Compromiso es con Sahagún"**

Calle 14 N°. 10-30 Palacio Municipal. Teléfonos 7587161. CÓDIGO POSTAL 232540  
[www.sahagun-cordoba.gov.com](http://www.sahagun-cordoba.gov.com) - [alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co](mailto:alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co)



Excmo. Concejo Municipal  
 Departamento de Ciudadanía  
 Alcaldía de Sahagún  
 NIT: 800.096.777-8



La información contenida en el presente informe ha sido obtenida a través de la entrevista e información suministrada por los funcionarios que manejan las PQRS en las distintas dependencias o que reciben la documentación de cada una de las dependencias.

**CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO**

- CORREO ELECTRÓNICO ([alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co](mailto:alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co))
- PAGINA WEB
- ATENCION PERSONALIZADA EN LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS

**PÁGINA WEB**

Mediante oficio se solicitó información al funcionario en-cargado de la página web nos dio los siguientes datos.

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes
ENERO				4
FEBRERO				7
MARZO				19
ABRIL				5
MAYO				16
JUNIO				16
TOTAL				67

Total PQRS Radicados Por Canal A La Fecha	
PERSONAL	
WEB	67
FAX	
TELEFONICO	
CORREO ELETRONICO	
TOTAL	67



República de Colombia  
Departamento de Córdoba  
Municipio de Sahagún  
NIT: 800 036.7 1-8



## DESPACHO DEL ALCALDE

Se repite lo dicho en informes anteriores en el cual se evidencia que la Alcaldía de Sahagún no cuenta con dependencia de Atención al Usuario claramente establecida, lo cual tendría que organizarse con el propósito de brindar un espacio para que se cree esta oficina.

La correspondencia es recibida por el jefe de archivo y subida por el funcionario, el cual la envía al despacho del Alcalde donde se hace el reparto a las distintas dependencias o secretaria para su trámite y respuesta; además, se recibe la que viene directamente de la ciudadanía en general (persona natural y jurídica). Este procedimiento no se encuentra sistematizado y solo se llevan registros en libros y carpetas y es muy difícil consolidar la información y verificar que número de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos fue radicado y respondido a tiempo en el periodo evaluado ya que la información también llega información a las distintas dependencia en forma directa .

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes
ENERO	4	3	0	60
FEBRERO	4	0	0	27
MARZO	5	1	0	39
ABRIL	0	0	0	3
MAYO	0	0	0	5
JUNIO	1	1	0	12
TOTAL	14	5	0	146 ✓

Total PQRS Radicados Por Canal A La Fecha	
PERSONAL	165
WEB	0
FAX	0
TELEFONICO	0

**"Mi Compromiso es con Sahagún"**

Calle 14 N°. 10-30 Palacio Municipal. Teléfonos 7587161. CÓDIGO POSTAL 232540  
www.sahagun-cordoba.gov.com - alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co



República de Colombia  
Departamento de Córdoba  
Alcaldía de Sahagún  
NIT. 800.098.277.0

Mi compromiso  
con el SAHAGÚN

CORREO ELETRONICO	0
TOTAL	165

#### - SECRETARIA DE EDUCACIÓN:

La Secretaría de Educación Municipal está certificada desde el año 2004, cuenta con el macro proceso de atención al ciudadano, en el cual este es misional y al tiempo transversal con el resto de las diferentes áreas que conforman la entidad territorial. Dentro de las funciones del macroproceso se encuentra el proceso E01, que consiste en recibir los PQRS de la ciudadanía en general (persona natural y jurídica) y se hace por medio de una herramienta de apoyo que consiste en un sistema de información S.A.C. (aplicativo web) donde se radican dichas peticiones, quejas y reclamos, de acuerdo al tema se le asigna al área que le compete dar respuesta de acuerdo al tiempo que establece la ley.

A continuación, veremos un resumen de la información que es recolectada en la Secretaría de Educación por medio de S.A.C y, por los canales por donde radica la información los usuarios.

La Secretaría de Educación ha radicado en el SAC 2085 requerimientos en el periodo de enero a junio de 2020 discriminado de la siguiente forma.

Mes	Peticiones	Quejas	Consultas	Solicitudes
ENERO	22			69
FEBRERO	147	2		191
MARZO	134		1	136
ABRIL	8			66
MAYO	99	1	2	95
JUNIO	93			181
TOTAL	503	3	3	738

**"Mi Compromiso es con Sahagún"**

Calle 14 N°. 10-30 Palacio Municipal. Teléfonos 7587161. CÓDIGO POSTAL 232540  
www.sahagun-cordoba.gov.com - alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co





República de Colombia  
 Departamento de Córdoba  
 Alcaldía de Sahagún  
 TEL: 301 999 7772



Total PQRS Radicados por canal a la fecha	
Personal	662
Web	446
Fax	0
Telefónico	0
Correo Electrónico	139
<b>Total</b>	<b>1247</b>

Nota: La información anteriormente anotada fue suministrada SAC de la Secretaria de Educación municipal, reflejo del aplicativo que emplea para Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes (PQRS).

**SECRETARIA DE SALUD.**

El proceso de las Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes PQRS no está totalmente sistematizado, tiene sus puntos de control que genera el sistema implementado en la Secretaria de Salud con el fin de hacerle seguimiento a las entidades prestadoras de salud al régimen subsidiado.

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes
ENERO	0	17	0	0
FEBRERO	0	9	0	0
MARZO	0	7	0	0
ABRIL	0	2	0	0
MAYO	0	6	0	0
JUNIO	0	4	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Total PQRS Radicados Por Canal A La Fecha	
PERSONAL	15
WEB	
FAX	
TELEFONICO	30
CORREO ELETRONICO	
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

**"Mi Compromiso es con Sahagún"**

Calle 14 N°. 10-30 Palacio Municipal. Teléfonos 7587161. CÓDIGO POSTAL 232540  
[www.sahagun-cordoba.gov.com](http://www.sahagun-cordoba.gov.com) - [alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co](mailto:alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Córdoba  
Alcaldía de Sahagún  
NIT: 803.098.777.8



En cuanto a la documentación recibida del Despacho del Alcalde a esta secretaria se recibe de forma manual y se transcribe el recibido en un libro donde se lleva el control de la documentación recibida en ésta y, se le da el trámite correspondiente

### OFICINA DE JURIDICA

En relación con esta dependencia recibe es la información que llega del reparto del despacho del alcalde y de los oficios que radican personalmente la ciudadanía en general (persona natural y jurídica) ante esta dependencia, a continuación, se refleja en una tabla las Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes PQRS correspondiente al área de jurídica .

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes
ENERO	2	0	0	15
FEBRERO	1	0	0	5
MARZO	2	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0
JUNIO	3	0	0	0
TOTAL	8	0	0	20

Total PQRS Radicados Por Canal A La Fecha	
PERSONAL	28
WEB	
FAX	
TELEFONICO	
CORREO ELETRONICO	
TOTAL	

**"Mi Compromiso es con Sahagún"**

Calle 14 N°. 10-30 Palacio Municipal. Teléfonos 7587161. CÓDIGO POSTAL 232540.  
[www.sahagun-cordoba.gov.com](http://www.sahagun-cordoba.gov.com) - [alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co](mailto:alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co)



## - SECRETARIA PLANEACIÓN

En concordancia con las otras dependencias recibe es la información que llega del reparto del despacho del alcalde y de los oficios que radican personalmente ante esta dependencia, a continuación, se refleja en una tabla las Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes PQRS correspondiente a esta secretaria.

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes
ENERO	3	8		34
FEBRERO	1	9		85
MARZO	2	10		56
ABRIL				6
MAYO				198
JUNIO				157
TOTAL	5	27		537

Total PQRS Radicados Por Canal A La Fecha	
PERSONAL	187
WEB	0
FAX	0
TELEFONICO	0
CORREO ELETRONICO	382
TOTAL	

## - SECRETARIA DE GOBIERNO

En lo que corresponde con esta dependencia también recibe es la información que llega del reparto del despacho del alcalde y de los oficios que radican personalmente ante esta dependencia, a continuación, se refleja en una tabla las Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes PQRS correspondiente al área de esta secretaria.



República de Colombia  
Departamento de Córdoba  
Alcaldía de Sahagún  
NIT: 800 098.777-8



Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes
ENERO	0	0	0	28
FEBRERO	0	0	0	50
MARZO	0	0	0	103
ABRIL	0	10	0	104
MAYO	1	60	0	262
JUNIO	6	77	0	251
TOTAL	7	147	0	798

Total PQRS Radicados Por Canal A La Fecha	
PERSONAL	65
WEB	
FAX	
TELEFONICO	87
CORREO ELETRONICO	800
TOTAL	952

## SECRETARIA DE OBRAS

En lo que concierne con esta dependencia también recibe es la información que llega del reparto del despacho del alcalde y de los oficios que radican personalmente ante esta dependencia, a continuación, se refleja en una tabla las Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes PQRS correspondiente al área de esta secretaria.

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes
ENERO	0	0	0	8
FEBRERO	0	0	0	5
MARZO	0	0	0	3
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	2	0	0	0
JUNIO	1	0	0	5
TOTAL	3	0	0	24



República de Colombia  
Departamento de Córdoba  
Alcaldía de Sahagún  
NIT: 800.096.777-8

Mi compromiso  
con el pueblo  
**SAHAGUN**

Total PQRS Radicados Por Canal A La Fecha	
PERSONAL	16
WEB	
FAX	
TELEFONICO	3
CORREO ELETRONICO	5
TOTAL	24

### - SECRETARIA DE TRÁNSITO Y TRASPORTE

En lo que corresponde con esta dependencia también recibe es la información que llega del reparto del despacho del alcalde y de los oficios que radican personalmente ante esta dependencia, a continuación, se refleja en una tabla las Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes PQRS correspondiente al área de esta secretaria.

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes
ENERO	20			28
FEBRERO	21			26
MARZO	4			15
ABRIL	0			0
MAYO	7			8
JUNIO	11			9
TOTAL	63			86

Total PQRS Radicados Por Canal A La Fecha	
PERSONAL	119
WEB	10
FAX	
TELEFONICO	
CORREO ELETRONICO	20
TOTAL	149

**"Mi Compromiso es con Sahagún"**

Calle 14 N°. 10-30 Palacio Municipal. Teléfonos 7587161. CÓDIGO POSTAL 232540  
[www.sahagun-cordoba.gov.com](http://www.sahagun-cordoba.gov.com) - [alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co](mailto:alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co)



Procedimientos Gobierno  
Distrito de Córdoba  
Alcaldía de Sahagún  
NIT: 800.000.777-8



#### - SECRETARIA DE HACIENDA

En lo que concierne con esta dependencia igualmente recibe es la información que llega del reparto del despacho del alcalde, de los oficios que radican personalmente ante esta dependencia y los que llegan por medio del correo de la secretaria, a continuación, se refleja en una tabla las Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes PQRS correspondiente al área de esta secretaria.

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes
ENERO	12	0	0	59
FEBRERO	8	0	0	7
MARZO	5	0	0	7
ABRIL	10	0	0	1
MAYO	0	0	0	1
JUNIO	9	0	0	4
TOTAL	44	0	0	79

Total PQRS Radicados Por Canal A La Fecha	
PERSONAL	37
WEB	0
FAX	0
TELEFONICO	0
CORREO ELETRONICO	86
TOTAL	123

#### - UMATA

En lo que concierne con esta dependencia recibe la información que llega del reparto del despacho del alcalde, de los oficios que radican personalmente ante esta dependencia y los que llegan por medio del correo; según la información suministrada por UMATA en el periodo de enero a junio no llego ninguna PQRS a la dependencia.



República de Colombia  
Departamento de Córdoba  
Alcaldía de Sahagún  
NIT: 800.090.777-8

Mi compromiso  
con el pueblo  
**SAHAGUN**

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes
ENERO	0	0	0	10
FEBRERO	0	0	0	30
MARZO	0	0	0	30
ABRIL	0	0	0	70
MAYO	0	0	0	80
JUNIO	0	0	0	100
TOTAL	0	0	0	320

Total PQRS Radicados Por Canal A La Fecha	
PERSONAL	200
WEB	0
FAX	0
TELEFONICO	100
CORREO ELETRONICO	20
TOTAL	320

### CONCLUSIONES

De acuerdo con la información suministrada por las secretarías y dependencias de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Alcaldía de Sahagún por los diferentes canales si siendo débil por lo cual podemos concluir que:

1. Que las PQRS fueron recibidas y puesta en Conocimiento en las diferentes secretarías y dependencias correspondientes, las mayorías no llevan un organización al momento de hacer la registro y clasificación de PQRS lo cual se observa que no realicen control de ellas.
2. Que los procedimientos que se están realizando para las P.Q.R.S. de la alcaldía municipal no se están realizando de la mejor forma en las mayorías de las secretarías y dependencias.
3. En el primer semestre del año 2020, el medio de recepción más utilizado fue la presencial.

"Mi Compromiso es con Sahagún"

Calle 14 N°. 10-30 Palacio Municipal. Telefonos 7587161. CÓDIGO POSTAL 232540  
www.sahagun-cordoba.gov.com - alcaldia@sahagun-cordoba.gov.co



República de Colombia  
Departamento de Córdoba  
Municipio de Sahagún  
TEL: 004 095 777-B

Mi compromiso  
con el SAHAGÚN

4. En el primer semestre del año 2020, la dependencia con más P.Q.R.S. según la información suministrada es la secretaria de educación el cual es la secretaria que tiene un proceso establecido y organizada lo cual lleva un control eficiente de las PQRS.

5- se sigue concluyendo lo de informes anteriores que el proceso está débil, no hay homogeneidad e integralidad en la información, lo cual significa que se requiere adquirir con urgencia una herramienta de Ofimática (Software) para el manejo del proceso de las PQRS y establecer la ventanilla única a la vez en la Administración Municipal, con la finalidad de prestar un servicio con calidad, lo que nos permitirá ser más eficientes y eficaces.

6- La administración municipal requiere mejorar la atención al ciudadano y este mejor organizada en todas la dependencia de la entidad, se hace necesario crear la oficina de Atención al Ciudadano y designar un funcionario para el manejo de ésta, con el fin de ejercer un mejor control sobre las diferentes solicitudes que la ciudadanía necesita que la entidad le resuelva en el menor tiempo posible.

#### **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que todas las dependencias cuenten con Un registro ordenado de las peticiones quejas y reclamos recibidas, que les permita realizar un seguimiento y control de las peticiones en tiempos reales e Implementar el procedimiento adecuado para radicación de PQRS en el SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIA, de modo que todo documento de este tipo tenga la trazabilidad indicada para evitar vencimiento de términos.
- Crear controles para PQRS que garanticen la trazabilidad desde cada Secretaría, Oficina o Dependencia y Establecer un sistema de





República de Colombia  
Departamento de Córdoba  
Alcaldía de Sahagún  
NIT: 860.086.777-8

Mi compromiso  
con el pueblo de SAHAGÚN

Correspondencia que permita monitorear las actuaciones de los funcionarios implicados en el trámite y las alerte sobre los tiempos de la respuesta en cada Secretaría, Oficina o Dependencia.

- Se sugiere que cada secretaria o dependencia organice un sistema de registro de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y quejas con el fin de obtener estadísticas de la cantidad de acciones interpuestas y resueltas y del estado de cada una de las acciones de forma que estén en concordancia con las normas de archivísticas existentes.
- Se reitera que la implementación de la Oficina de PQRS (Ley 1474 de 2011, Art. No. 76) no solo es una necesidad de la comunidad, además, es un requerimiento legal de la estrategia del Gobierno Nacional en la lucha contra la corrupción y la democratización de la función pública.

En este proceso, y dentro las competencias pertinentes, esta oficina realizará su labor de acompañamiento y atención de manera oportuna a las solicitudes realizadas por la Oficina Asesora de Control Interno, para la realización de los informes de Ley.

**CARLOS MAURICIO SOLANO DURANGO**  
Jefe de la oficina Control Interno  
Apoyo Nilson Cárdenas