



## INFORME SEMESTRAL

### PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS “P.Q.R.S.D”

1



**Puerto Carreño-(Vichada), Junio de 2020**

Cra. 9 No.18 - 87 Barrio El Centro “Palacio Municipal” Puerto Carreño  
Celular: 311-2195114 Código Postal 990001 Nit 892099305- 3

[www.puertocarreno-vichada.gov.co](http://www.puertocarreno-vichada.gov.co) / [despacho@puertocarreno-vichada.gov.co](mailto:despacho@puertocarreno-vichada.gov.co)

## TABLA DE CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN.	3
OBJETIVO GENERAL.	4
ALCANCE	4
MARCO NORMATIVO.	4
PQRSD RECIBIDAS SEMESTRE ENERO- JUNIO DE 2020.	5
Peticiones y/o solicitudes recibidas	5
Comparativo Peticiones Recibidas por Dependencia	6
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>7</b>



## 1. INTRODUCCION

La Alcaldía de Puerto Carreño-(Vichada), por medio de la Oficina de Control Interno y en cumplimiento del parágrafo segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” presenta el Informe Semestral de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias correspondiente al Periodo 1° de Enero de 2020 a 30 de Junio de 2020.

A través de la Ventanilla Única de Correspondencia-VUC, durante el Primer Semestre de la vigencia 2020, se registraron 2.505 documentos los cuales comprenden los siguientes:

Descripción	Total
Recepción de Documentos	1.305
Cuentas de Cobro	8
Derechos de Petición	49
Querellas	10
Solicitudes	962
Tutelas	18
Invitaciones	153
<b>TOTAL</b>	<b>2.505</b>

Este informe se basa en el seguimiento, verificación y comprobación de las respuestas que dan los funcionarios responsables y la cual las respuestas son dadas en los términos de la normatividad vigente de manera eficaz.

## 2. OBJETIVO GENERAL.

Realizar un seguimiento a cada uno de los radicados de las Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-(P.Q.R.S.D), recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia durante el periodo de 02 de Enero de 2020 a 30 de Junio de 2020. Verificando que los términos de respuesta estén de acuerdo con la normatividad vigente.

4

## 3. ALCANCE.

Efectuar el seguimiento y Verificación del formato establecido para el registro de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- (P.Q.R.S.D) durante el periodo de análisis.

## 4. NORMATIVIDAD

- ✓ Constitución Política de Colombia Artículo 23 y 74.
- ✓ Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- ✓ Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Artículo 76.
- ✓ Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- ✓ Decreto 019 de 2015 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

## 5. PQRSD RECIBIDAS SEMESTRE ENERO-JUNIO DE 2020.

En la siguiente información se observa el consolidado de las Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- (P.Q.R.S.D), recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2020, en cada una de las Dependencias de la Alcaldía Municipal de Puerto Carreño-(Vichada).

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Despacho del alcalde	638
Secretaria de Gobierno y Administración	340
Secretaria de Desarrollo Social	316
Secretaria de Hacienda	207
Secretaria de Planeación e Infraestructura	506
Dirección de Desarrollo Agropecuario y Gestión Ambiental	90
Contratación	10
Comisaria de Familia	71
Inspección de Policía	306
Inspección de Transito	21
<b>TOTAL</b>	<b>2.505</b>

5

Durante el periodo de análisis en la Ventanilla Única de Correspondencia-(VUC), se radicaron 2.505, Documentos en Diez Dependencias de la Alcaldía Municipal de Puerto Carreño-(Vichada).

Dependencias de la Alcaldía Municipal de Puerto Carreño-(Vichada) con mayor número de radicados son:

- ✓ Despacho del alcalde
- ✓ Secretaria de Planeación e Infraestructura
- ✓ Secretaria de Gobierno y Administración
- ✓ Secretaria de Desarrollo Social
- ✓ Secretaria de Hacienda
- ✓ Inspección de Policía

## 5.1 Peticiones y/o Solicitudes Recibidas

### ENERO-JUNIO DE 2020

RADICADOS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
CUENTAS DE COBRO	8	0.34
DERECHOS DE PETICION	49	2.10
QUERRELLA	10	0.43
RECEPCION DOCUMENTOS	1,305	55.91
SOLICITUDES	962	41.22
<b>TOTAL, PQRS</b>	<b>2,334</b>	<b>100</b>

En el anterior cuadro se observan los radicados recibidos de acuerdo con lo establecido en la entidad.

Los documentos más elevada con respecto a radicados recibidos es la de "Recepción de Documentos" la cual está relacionada con Recepción De Documentos y Solicitudes.

Con respecto de Derecho de Petición, se radicaron un total de 49, a la siguientes de Dependencias:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Despacho del alcalde	10
Secretaria de Gobierno y Administración	3
Secretaria de Desarrollo Social	3
Secretaria de Hacienda	17
Secretaria de Planeación e Infraestructura	11
Dirección de Desarrollo Agropecuario y Gestión Ambiental	0
Contratación	1
Comisaria de Familia	0
Inspección de Policía	2
Inspección de Transito	1
Derecho de Petición sin Información	1
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

## 6. RECOMENDACIONES.

Las recomendaciones presentadas en el informe se realizarán con el fin de fortalecer la mejora continua en los Procesos y Procedimientos de la entidad y en beneficio de los usuarios y la comunidad en general, por lo que se requiere:

- ✓ Cumplir con los tiempos de respuesta de los Derechos de Petición a fin de evitar a futuro apertura de procesos judiciales y/o disciplinarios.
- ✓ Realizar seguimiento y control permanente a las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias por parte de los Jefes de Dependencia, verificando que las respuestas se den de manera oportuna y acorde a los requerimientos de los usuarios.
- ✓ Mantener en la Dependencias un estricto orden, organización y custodia de los oficios recibidos evitando de esta manera que se traspapelen o extravíen y así dar una respuesta oportuna.
- ✓ Mantener el hábito de clasificar, organizar y archivar la información que reposa en so archivos de gestión de las dependencias de acuerdo con la normatividad vigente.
- ✓ Tramitar en su totalidad las columnas del formato en Excel establecidos, como control y seguimiento de las Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- (P.Q.R.S.D).
- ✓ Establecer adecuado seguimiento y control al tiempo de respuesta cuando el oficio radicado y recibido es remitido a otra oficina de la misma dependencia, por esta razón, es prioritario realizar el seguimiento en la oficina responsable.

**CIELO PRADA RUIZ**  
Jefe de Oficina de Control Interno

**Proyectó:** Cielo Prada Ruiz