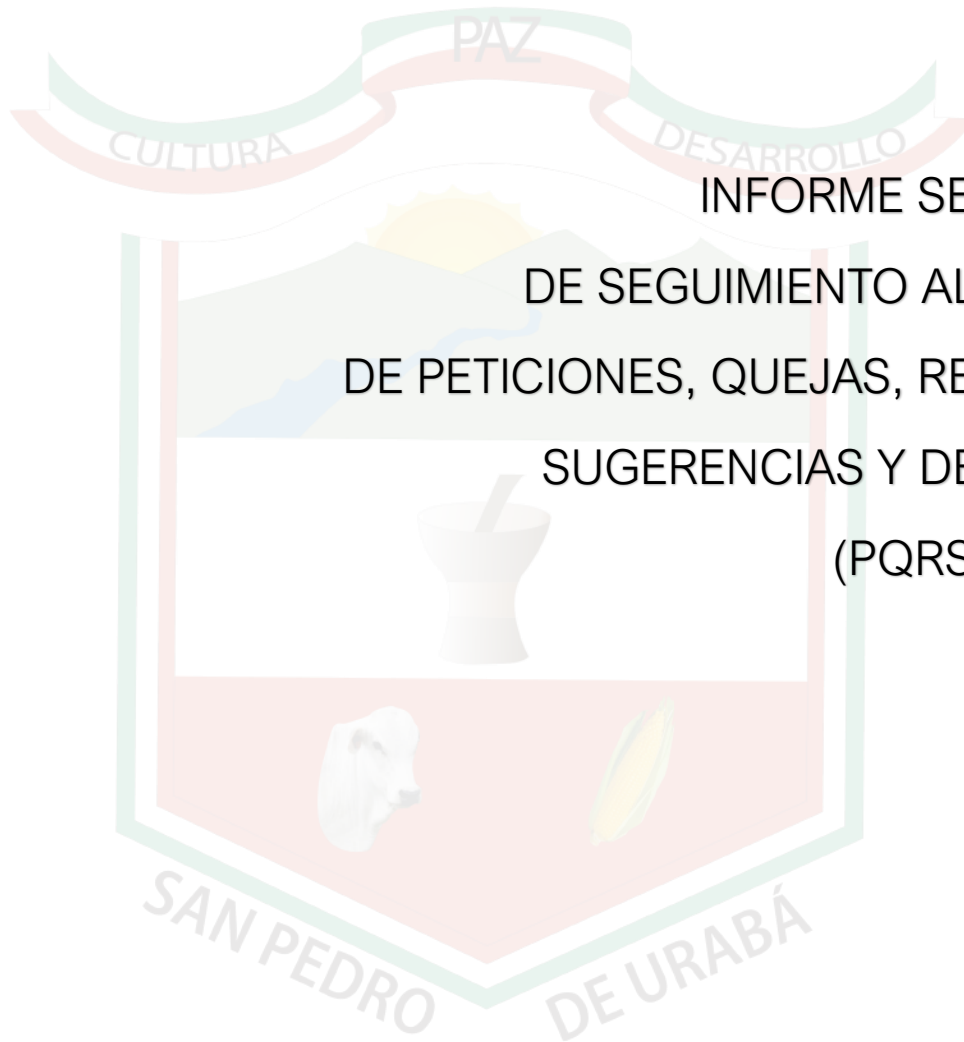




Alcaldía Municipal
San Pedro de Urabá
NIT: N° 890 983 814-5



INFORME SEMESTRAL
DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE
DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRSD 1-2025)

Dirección de Control Interno: Gloria Estela Medina Galván

Fecha emisión: 23/07/2025

PALACIO MUNICIPAL

☎ Teléfono: 820 55 02 - 820 55 03 Alcaldía extensión 101

📍 Dirección: Carrera 50N° 52-114 Barrio: Centro / Código Postal: 057830
San Pedro de Urabá - Antioquia- Colombia



INFORME FRENTE A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Ley 1474 de 2011, art. 76

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”

La Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2025; con el objetivo de hacer referencia a las actividades que la entidad viene desarrollando por medio de los mecanismos establecidos por Ley, para dar el trámite respectivo a todas las Peticiones, Quejas y Reclamos presentados por los sujetos de Control y Comunidad en General y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno solicitó mediante radicado 2167 del 8 de julio de 2025; y tiene como fuentes de información oficio con radicado 2230 del 22 de julio de 2025 con información suministrada por el secretario de gobierno a través de la persona encargada de la oficina de archivo, entrevistas e información suministrada por quienes tienen acceso a la recepción de correspondencia.

La recepción de solicitudes, peticiones, quejas, etc. en la alcaldía del Municipio se realiza mediante correo electrónico, correspondencia física y página web de la entidad, para este informe ya se cuenta con la información consolidada de solicitudes realizadas desde el link de la web, el cual ha sido habilitado.



PÁGINA WEB

En la página Web oficial existe un canal de Atención a la Ciudadanía y en esta sección se encuentra un ítem especial de Peticiones, Quejas y Reclamos, el cual permite recibirlas de forma anónima o bien identificándose con nombres, número de identificación y datos de contacto.

Es importante mencionar que para este periodo ya se cuenta con informes consolidados desde la página web a través del link dispuesto en la misma.

Las solicitudes o peticiones generadas a través de la página web se redirigen al correo: gestionadministrativa@sanpedrodeuraba-antioquia.gov.co a cargo del contratista de apoyo a la gestión en la oficina de archivo.

Luego de revisar la información recibida mediante oficio del 22 de julio de 2025, la dependencia de control interno, realizó revisión y análisis donde se observó lo siguiente:

CONSOLIDADO DEL ESTADO DE LAS PQRS

PQRS	PQRS usuarios identificados	PQRS anónimas	Tramites recaudo sin	Tramites con recaudo	Total
En Proceso	0	2	4	0	6
Finalizadas	86	52	141	7	286
Sin Iniciar	6	1	20	2	29
Total	92	55	165	9	321

Número de solicitudes recibidas en la página web. Elaboración propia. Julio 2025

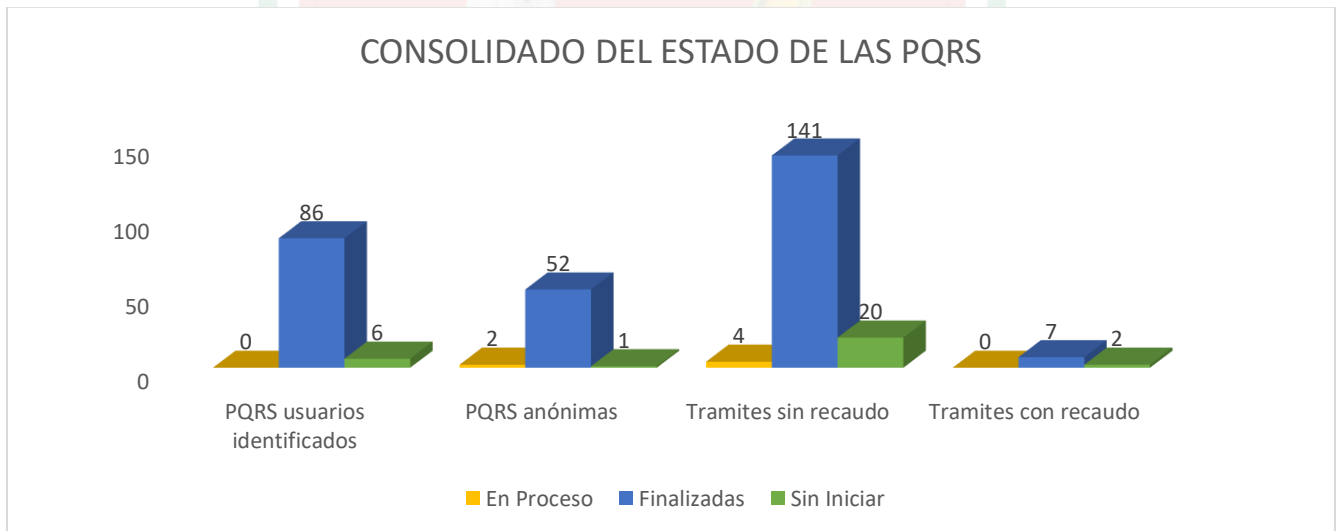
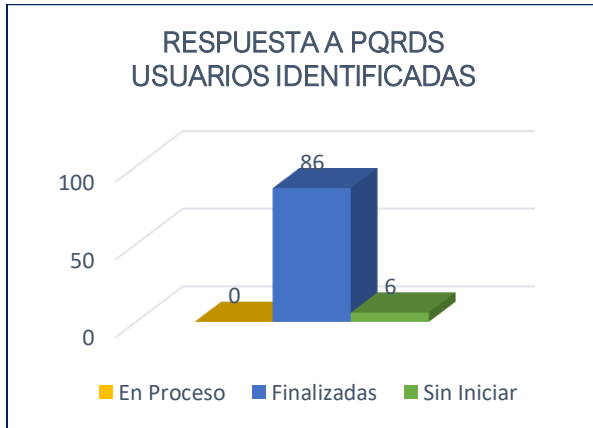


Gráfico de solicitudes recibidas en la página web. Elaboración propia. Julio 2025



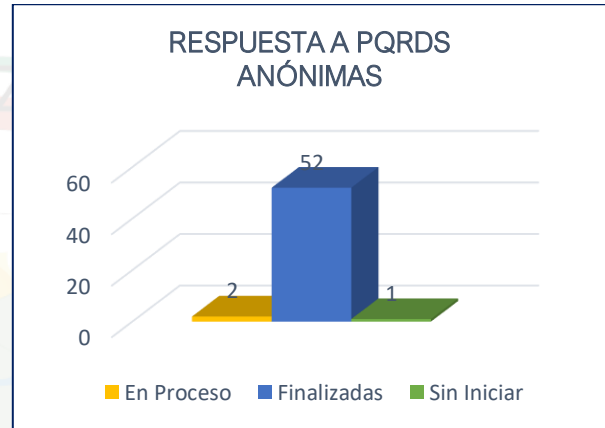
Se detalla a continuación de la siguiente manera:

Identificadas



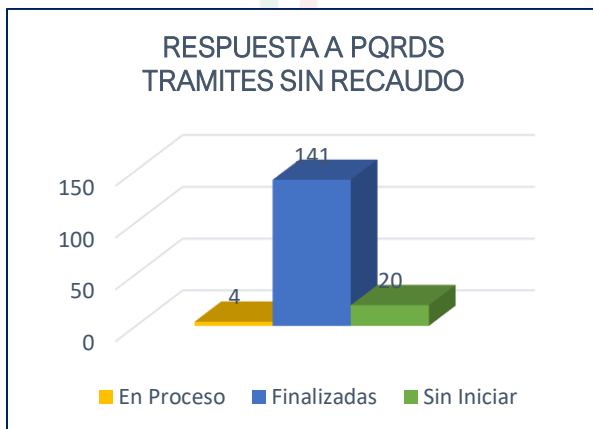
De las 86 solicitudes recibidas, se encuentran finalizadas 86 y sin iniciar se encuentran 6.

Anónimas



De las 55 solicitudes recibidas, se encuentran finalizadas 52; en proceso se encuentran 2 y 1 sin iniciar.

Tramites sin Recaudo



De las 165 solicitudes recibidas, se encuentran finalizadas 141; en proceso se encuentran 4 y 20 sin iniciar.

Tramites con Recaudo



De las 9 solicitudes recibidas, se encuentran finalizadas 7 y sin iniciar se encuentran 2.

Gráficos de evaluación de la respuesta a PQRS usuarios identificados. Elaboración propia. Julio 2025



En el siguiente link se pueden evidenciar las respuestas a las PQRS anónimas <http://www.sanpedrodeuraba-antioquia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Notificaciones-a-Terceros.aspx>

CORRESPONDENCIA

Toda la correspondencia es recibida en la oficina de archivo para ser radicada y posteriormente ser distribuida a las distintas dependencias o secretarías para su trámite y respuesta. Este procedimiento no se encuentra sistematizado; se realiza llevando registros en libros físicos, el radicado consecutivo se asigna con sellos de tinta manuales y se usa una planilla en Excel controlada por la persona encargada de recibir y radicar la correspondencia, por lo que se dificulta consolidar la información y verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta según sea el tipo de solicitud del usuario.

La oficina de Control Interno solicitó mediante oficio radicado 2167 de fecha 8 de julio de 2025 a la Secretaría General y de Gobierno, la información sobre la gestión a las PQRS en la oficina de archivo en el periodo de enero a junio de 2025 y se recibió respuesta mediante oficio radicado No. 2518 del 6 agosto de 2025 remitido por el secretario de Gobierno, donde reportan lo siguiente.

CORRESPONDENCIA EXTERNA E INTERNA RECIBIDA DE ENERO A JUNIO DE 2025

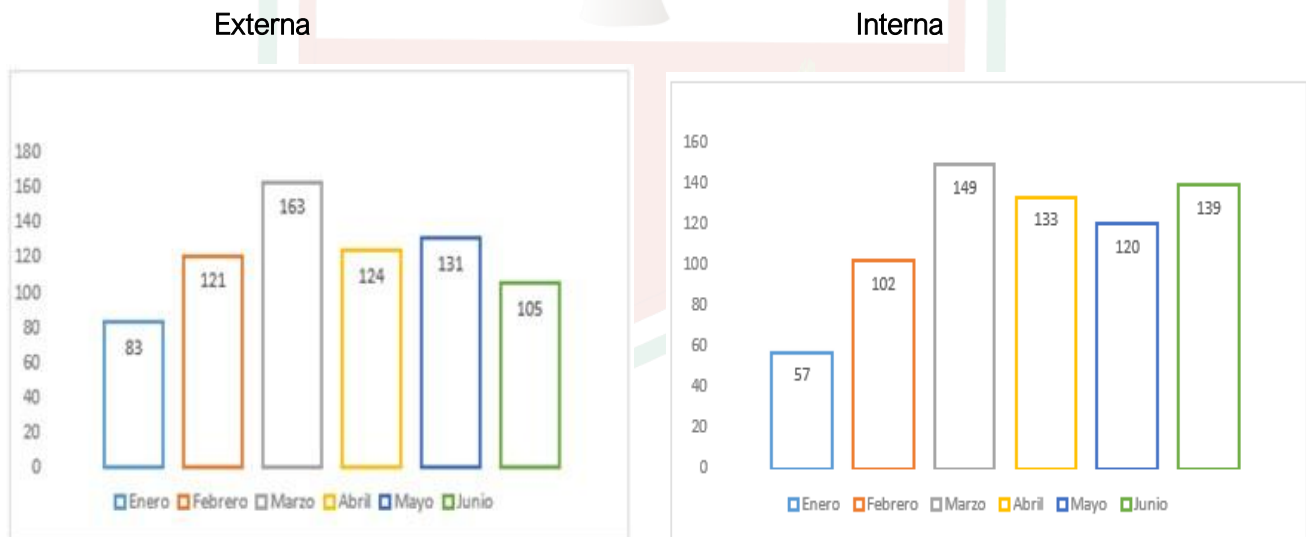


Gráfico de evaluación de la respuesta a PQRS Correspondencia externa e interna. Elaboración propia. 2025

Tomado del Oficio No. 2518 del seis (6) de agosto de 2025, elaborado por la Oficina de Archivo y la persona encargada de revisar la plataforma de las pqs de la secretaria de Gobierno Municipal.



Según lo anterior se puede observar que, desde 1 de enero al 30 de junio de 2025, hubo una totalidad de 1.427 documentos radicados, clasificados como se observa en las imágenes. Estos documentos fueron direccionados a las dependencias correspondientes para su respectivo trámite y respuesta.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se destaca que para este periodo ya se encuentra funcionando correctamente el link de PQRS de la página web donde se reciben todas las solicitudes en la oficina de archivo, ubicada en el primer piso de la entidad, la cual funciona como ventanilla única, adscrita a la Secretaría General y de Gobierno y es la encargada de recibir, radicar y distribuir todas las comunicaciones internas que se generen por parte de la entidad, las externas en cumplimiento de sus actividades administrativas y misionales y las recibidas desde la página web.

Es necesario implementar medidas para la socialización con la comunidad en general sobre el uso del link dispuesto en la página web para dar respuesta a sus trámites, debido a que no es utilizado.

Se recomienda a cada líder de proceso en cada secretaria, ejercer actividades de control y seguimiento permanente y garantizar que se atiendan debida forma las solicitudes o sugerencias de los ciudadanos o entes de control, logrando con esta actividad evitar que se materialice el riesgo de responder extemporáneamente las peticiones que llegan a su dependencia y en lo posible llevar un registro que al mismo tiempo ayude a tener un consolidado y estadístico preciso de las PQRS de la entidad cada periodo.

Revisado el informe suministrado me permito recomendar revisar detalladamente las veintinueve (29) peticiones que se encuentran en estado (sin Iniciar) y darles una respuesta oportuna.

Se recomienda realizar una jornada de socialización y sensibilización a los funcionarios y servidores de la Alcaldía Municipal sobre la importancia de la atención con calidad oportuna al ciudadano y acerca de los términos legales de respuesta a las PQRS, los efectos legales y administrativos generados por la omisión de respuesta o demora de la misma. Así como fomentar el compromiso y responsabilidad de los funcionarios.

Elaboro: Gloria Estela Medina Galván
Directora de Control Interno
(Original Firmado)

Radicado en original
Rad. -2518 06-08-2025