



ALCALDÍA MUNICIPAL DE GUATEQUE BOYACÁ

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD MARZO 2020

SECRETARIA DE PLANEACIÓN INFRAESTRUCTURA Y CONTROL INTERNO.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, INFRAESTRUCTURA Y CONTROL INTERNO

Tel. (098) 7540321 Ext. 107 Código Postal 153050 Urbano Correo: gobierno@guateque-boyaca.gov.co
Alcaldía Municipal de Guateque Carrera 6 No. 9-18 Centro <http://www.guateque-boyaca.gov.co> Correo: planeacion@guateque-boyaca.gov.co



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 20111 , que dispone: “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.”, el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 20152 , que ordena: “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.”,

Se presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias(PQRSD), ciudadanas en la alcaldía municipal de Guateque Boyacá presentados de forma Virtual a través de la Página web de la entidad y de forma presencial a través de la ventanilla única de atención al ciudadano , el cual sirve como herramienta de gerencia y de control, permitiendo conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por esta Secretaría, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas. A continuación, se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la alcaldía Municipal de Guateque Boyacá, por los diferentes canales dispuestos para tal fin, gestionados durante el mes de marzo de 2020, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las peticiones ciudadanas, las cuales se decepcionan, clasifican y se asignan a la dependencia correspondiente, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

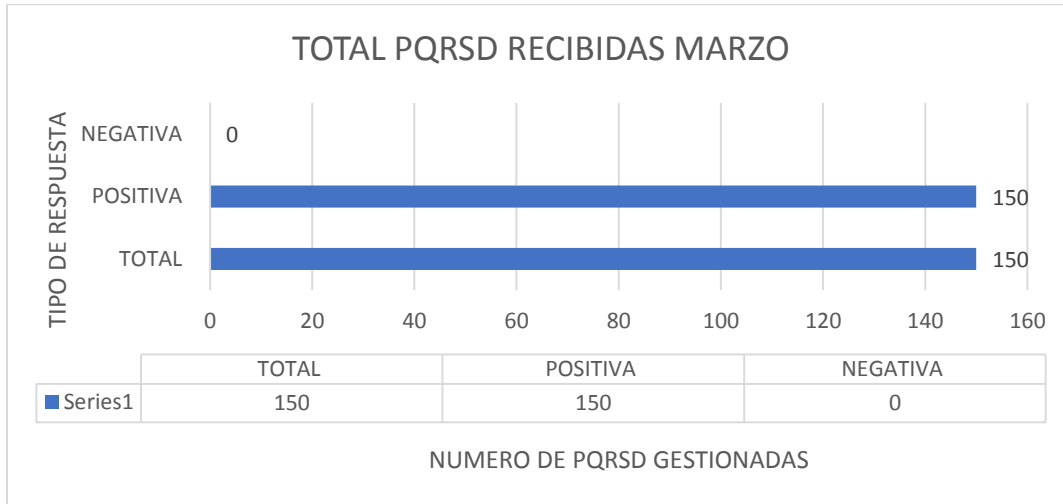
Total, de Peticiones Recibidas

A continuación, se relación el total de Peticiones, quejas, reclamos, Sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la Información Presentadas en el mes de marzo.

TIPO DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
POSITIVA	150	100%
NEGATIVA	0	0%
TOTAL	190	100%

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, INFRAESTRUCTURA Y CONTROL INTERNO

Tel. (098) 7540321 Ext. 107 Código Postal 153050 Urbano Correo: gobierno@guateque-boyaca.gov.co
Alcaldía Municipal de Guateque Carrera 6 No. 9-18 Centro <http://www.guateque-boyaca.gov.co> Correo: planeacion@guateque-boyaca.gov.co



En el mes de marzo se presentaron por parte de la Ciudadanía un total de 150 mediante la ventanilla única de atención al ciudadano, a la cuales se les dio gestión al 100%. Mediante el canal virtual dispuesto no se presentó ninguna PQRS D

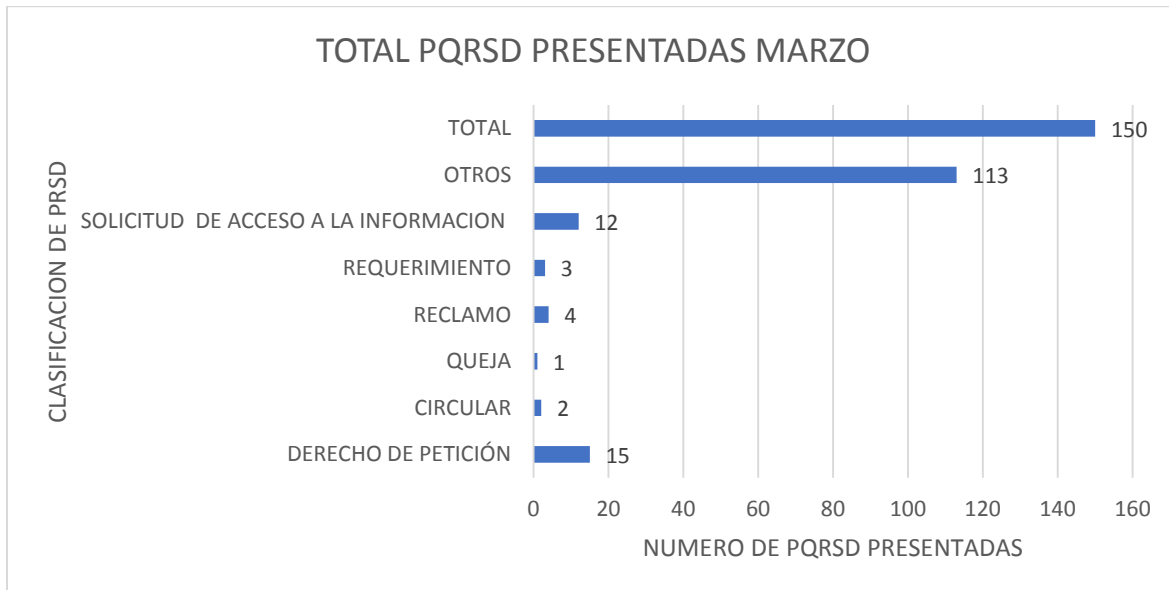
Tipo de Peticiones presentadas

A continuación, se presenta el número de PQRS D presentadas por parte de la ciudadanía a la alcaldía municipal del Municipio de guateque Boyacá según su clasificación, esta información es registrada en la ventanilla única de atención al usuario dispuesta por la entidad y en la plataforma virtual dispuesta para tal fin.

CLASIFICACIÓN DE PQRS D	PQRS D PRESENTADAS	% PQR
DERECHO DE PETICIÓN	15	10,0%
CIRCULAR	2	1,3%
QUEJA	1	0,7%
RECLAMO	4	2,7%
REQUERIMIENTO	3	2,0%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	12	8,0%
OTROS	113	75,3%
TOTAL	150	100,0%

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, INFRAESTRUCTURA Y CONTROL INTERNO

Tel. (098) 7540321 Ext. 107 Código Postal 153050 Urbano Correo: gobierno@guateque-boyaca.gov.co
Alcaldía Municipal de Guateque Carrera 6 No. 9-18 Centro <http://www.guateque-boyaca.gov.co> Correo: planeacion@guateque-boyaca.gov.co



Peticiones Verbales

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016, “*por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*”. La entidad cuenta con la ventanilla única de atención al usuario, donde se recibe las peticiones verbales presentadas de forma presencial o telefónica, mediante un formato dispuesto para la recepción de capción de estas el cual cumple con los requisitos establecidos por la ley.

- Número de radicado o consecutivo.
- Fecha y hora de la presentación.
- Datos del peticionario, o de su apoderado si se realizó a través de este, entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia, que podrá ser física o electrónica.
- El objeto y las razones de la petición: es importante aclarar que, si bien el Decreto 1166 del 2016 pide indicar las razones, la falta de estas no es motivo para rechazar su recepción.
- Documentos anexos: si comprenden información necesaria y requerida por ley, la autoridad puede rechazar la petición por la falta de estos.
- Información de quien recibe la petición.
- Indicación de que la petición se realizó de manera verbal.

Tipo de Peticiones presentadas por dependencia de la Administración Municipal

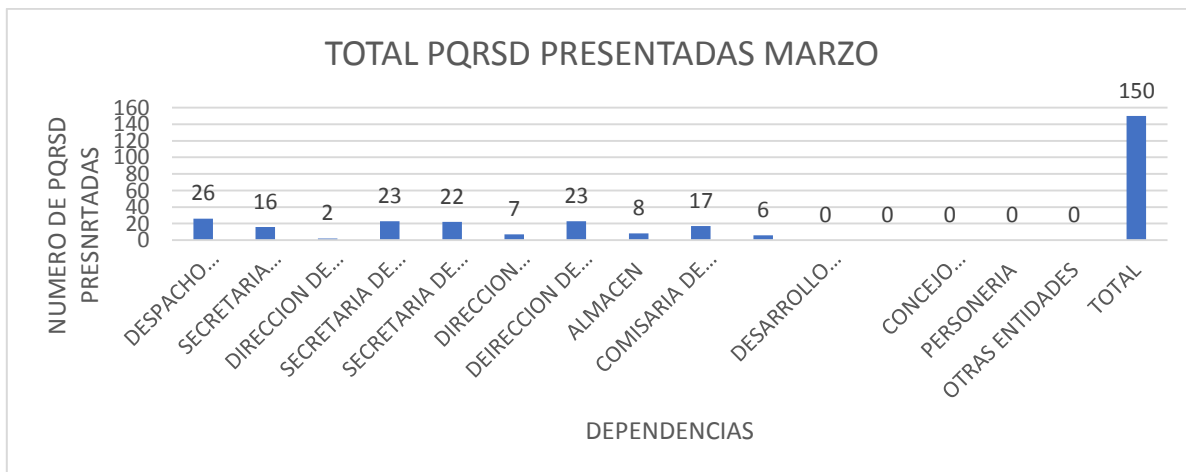
A continuación, se relacionan las PQRSD presentadas a cada una de las dependencias de la administración municipal a través de la ventanilla única de atención a usuario

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, INFRAESTRUCTURA Y CONTROL INTERNO

Tel. (098) 7540321 Ext. 107 Código Postal 153050 Urbano Correo: gobierno@guateque-boyaca.gov.co
Alcaldía Municipal de Guateque Carrera 6 No. 9-18 Centro <http://www.guateque-boyaca.gov.co> Correo: planeacion@guateque-boyaca.gov.co



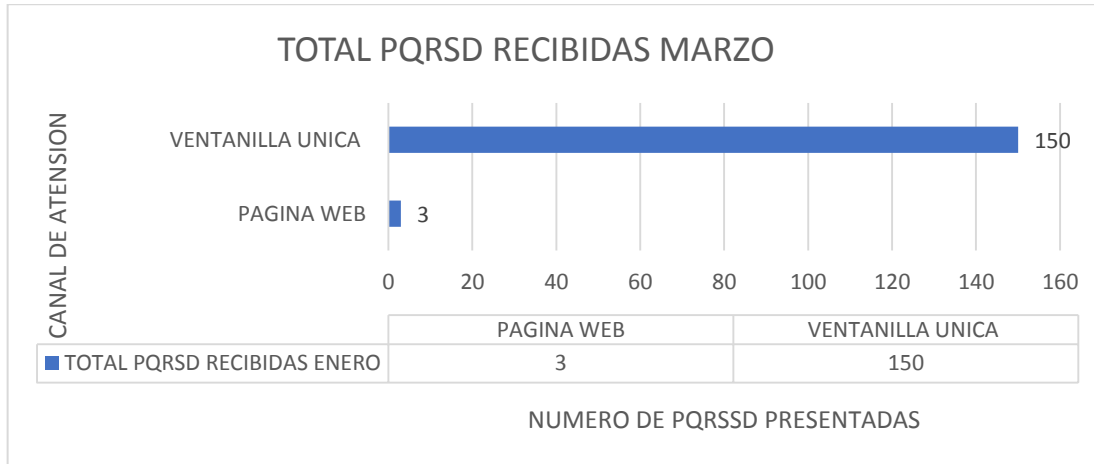
DEPENDENCIA	PQRSD PRESENTADAS	%
DESPACHO ALCALDE	26	17%
SECRETARIA GENERAL	16	11%
DIRECCION DE CULTURA	2	1%
SECRETARIA DE PLANEACION	23	15%
SECRETARIA DE HACIENDA	22	15%
DIRECCION LOCAL DE SALUD	7	5%
DEIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS	23	15%
ALMACEN	8	5%
COMISARIA DE FAMILIA	17	11%
INSPECCION DE POLICIA	6	4%
DESARROLLO AGROPECUARIO	0	0%
TODAS LAS DEPENDENCIAS	0	0%
CONCEJO MUNICIPAL	0	0%
PERSONERIA	0	0%
OTRAS ENTIDADES	0	0%
TOTAL	150	100%



A continuación, se presenta la cantidad de PQRSD presentadas a través de la ventanilla única de atención al usuario y la página web de la entidad negativa.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, INFRAESTRUCTURA Y CONTROL INTERNO

Tel. (098) 7540321 Ext. 107 Código Postal 153050 Urbano Correo: gobierno@guateque-boyaca.gov.co
Alcaldía Municipal de Guateque Carrera 6 No. 9-18 Centro <http://www.guateque-boyaca.gov.co> Correo: planeacion@guateque-boyaca.gov.co



El presente informe se sustenta en información suministrada por la ventanilla única de atención al ciudadano dispuesta por la alcaldía Municipal del Municipio de Guateque Boyacá. Y la información registrada en la página web de la entidad la cual es suministrada por la secretaria de Gobierno

RUBÉN DARÍO RUIZ OTÁLORA

Secretario de Planeación Infraestructura y control Interno

Elaboro: Julio Alberto Salcedo Bueno
Cargo: Profesional de apoyo