



**INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
(PQRS).**

PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2025

**EFRAIN ALFONSO MÁRQUEZ MARTÍNEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO**

**ALCALDÍA MUNICIPAL
LA PAZ – CESAR**



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de La Paz Cesar, se permite presentar el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS-, recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la administración Municipal, para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025, generando recomendaciones que fortalezcan el proceso interno.

En observancia de lo dispuesto en el la Ley 1474 de 2011, artículo 76, el cual estipula: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, 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...”*; nos permitimos presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

La Alcaldía Municipal de La Paz - Cesar, cuenta con una oficina física encargada de recepcionar las PQRS (Ventanilla Única) ubicada en el primer piso de la alcaldía municipal - carrera 7 8ª 09.



PQRS POR RECIBIDAS

El total de la PQRS recibidas durante el periodo mencionado asciende a 604.

DEPENDENCIA	No PQRS	PORCENTAJE
GOBIERNO	148	24,50
DESPACHO	116	19,21
SALUD	112	18,54
PLANEACIÓN	95	15,73
HACIENDA	40	6,62
OFICINAS VARIAS	24	3,97
RECURSOS HUMANOS	18	2,98
SIN CLASIFICAR	14	2,32
COMISARÍA DE FAMILIA	12	1,99
GESTIÓN SOCIAL	7	1,16
JURIDICA	6	0,99
VÍCTIMA	3	0,50
EMPRENDIMIENTO	2	0,33
ADULTO MAYOR	1	0,17
CULTURA	1	0,17
ASOJUNTA	1	0,17
CONTROL INTERNO	1	0,17
PRESUPUESTO	1	0,17
SISBEN	1	0,17
RECEPCIÓN	1	0,17
TOTAL	604	100,00



CONCLUSIONES

Del total de PQRS recibidas, podemos identificar que el mayor número iban dirigidas a la Secretaría de gobierno, con un 24,5%, seguido del despacho municipal con un 19.21%, secretaría de Salud 18.54% y la Secretaría de Planeación con 15,73%, Secretaría de Hacienda, 6.62%, resto de dependencias 13,08%

Se pudo identificar que 14 PQRS, que corresponden al 2.32%, no existe claridad de la dependencia a la cual se remitieron.

Con la información suministrada no fue posible comprobar el tiempo de respuesta para cada una de las PQRS, esto con la finalidad de evaluar el cumplimiento de la oportunidad de respuesta por parte de cada dependencia.

No se encuentra debidamente implementada la ventanilla única donde se pueda facilitar y agilizar los trámites y procesos para ciudadanos, centralizando servicios en un solo punto (físico o digital) para mejorar la eficiencia, reducir la burocracia, ahorrar tiempo y costos, y promover la transparencia, donde se garantice condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información de acuerdo con los estándares que defina el Gobierno Nacional.

Las PQRS recibidas en el periodo evaluado, tuvieron como mecanismo de recepción, requerimientos y preguntas de los ciudadanos, llegan solicitudes, los cuales son reenvían a las secretarías y oficinas correspondientes para su debida atención y respuesta, pero no se lleva control de estas, indicadores y si se dio o no respuesta.

La Secretaría de Tránsito Municipal, no presentó el respectivo informe de PQRS, por lo tanto, no se encuentra inmerso en este informe.



RECOMENDACIONES

Ya que las comunicaciones juegan un papel esencial en cualquier entidad, es fundamental la implementación eficiente del instrumento de la ventanilla única, para así gestionar de manera eficiente los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales, de tal manera que se contribuya al desarrollo del Programa de Gestión Documental de la entidad, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, para así estandarizar el procedimiento en cuanto al manejo de las comunicaciones oficiales, distribución y trámite.

