

2024



Municipio de Sabaneta
Concejo Municipal

Pasión por

Sabaneta

Cra. 45 N° 68 Sur 61 Tercer Piso Palacio de Justicia – Tel. (604) 288 12 87 – (604) 301 30 23
Página Web: www.concejodesabaneta.gov.co E-mail: info@concejodesabaneta.gov.co



SC-CER474877



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDEF
TERCER TRIMESTRE DE 2024**

ANGEL FABRICIO HENAO ÁNGEL
Presidente

GABRIEL ARTURO VANEGAS
Secretario

Documentó
PATRICIA CARVAJAL VARGAS
Líder de Calidad

OCTUBRE 4 DE 2024



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD TERCER TRIMESTRE DE 2024

OBJETIVO

Verificar que el trámite de las PQRSD recibidas en la entidad a través de la Oficina de Gestión Documental, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, a través de la revisión de la base de datos donde se lleva la trazabilidad de la gestión dada a cada petición, para rendir el informe trimestral sobre el particular.

METODOLOGÍA

Para el cumplimiento del objetivo, se verificó el 100% de las PQRSD que ingresaron a la entidad, recepcionadas durante el tercer trimestre de 2024. Esta información fue obtenida de la base de datos suministrada por Gestión Documental.

A continuación, se presenta el informe respecto a las PQRSD que ingresaron al Concejo Municipal de Sabaneta, durante el tercer trimestre del año 2024.

COMPARATIVO PQRSD	VIGENCIA		Variación
	2023	2024	
TOTAL RECIBIDAS ENERO A MARZO	43	69	62,31%
TOTAL RECIBIDAS ABRIL A JUNIO	32	57	65%
TOTAL RECIBIDAS JULIO A SEPTIEMBRE	23	51	45%
TOTAL RECIBIDAS	98	177	55%

Durante la vigencia reportada, llegaron a la entidad 51 requerimientos. Si se compara con el periodo anterior, en el que llegaron 23, se identifica un crecimiento del 45% en la cantidad recibida para la presente vigencia.

Acumulado entonces sería: 98 de la vigencia 2023; y, 177 de la vigencia 2024, en el período de tiempo comprendido entre los meses de enero a junio de cada vigencia, un incremento de 55% en la cantidad de solicitudes recibidas en el Concejo Municipal de Sabaneta.

Clasificación de las PQRSD

ANÁLISIS TIPO DE SOLICITUD Enero a Marzo de 2024			
ITEM	Cantidad	Tipo de Solicitud	% de participación
PQRSDF	1	Tutela	1,7%
	2	Queja	3,5%
	5	Derecho petición	8,7%
	10	Felicitaciones	17,5%
	51	Solicitud Información	89,94%
TOTAL RECIBIDAS	57		100%

Análisis:

Del total de solicitudes recibidas, el 89,94% son Solicitudes de Información y representan la mayor cantidad de participación, el 17,5% son Felicitaciones, el 8,7% son Derechos de Petición, un 3,5% son Quejas, el último 1,7% Tutela.



ANÁLISIS TIPO DE SOLICITUD Abril a Junio de 2024			
ITEM	Cantidad	Tipo de Solicitud	% de participación
PQRSDF	1	Tutela	1,4%
	2	Queja	2,8%
	5	Derecho petición	21,7%
	10	Felicitaciones	14,4%
	51	Solicitud Información	73,90
TOTAL RECIBIDAS	69		100%

Análisis:

Del total de solicitudes recibidas, el 89,94% son Solicitudes de Información y representan la mayor cantidad de participación, el 17,5% son Felicitaciones, el 8,7% son Derechos de Petición, un 3,5% son Quejas, el último 1,7% Tutela.

ANÁLISIS TIPO DE SOLICITUD Julio a Septiembre de 2024			
ITEM	Cantidad	Tipo de Solicitud	% de participación
PQRSDF	3	Tutela	6%
	1	Queja	2%
	6	Derecho petición	12%
	41	Solicitud Información	80%
TOTAL RECIBIDAS	51		100%

Es de anotar que el tipo de requerimiento es debidamente analizado en el Concejo Municipal de Sabaneta, por la oficina Jurídica, lo que ha permitido que se dé una mejor clasificación a las PQRSDF que ingresan a la Corporación.

Comportamiento Mensual de las PQRSDF:

Se puede evidenciar que el mes que más presentó PQRSDF fue enero

43 solicitudes recibidas.

Comportamiento Mensual de las PQRSD	2023	2024
Enero	11	43
Febrero	15	10
Marzo	17	16
Abril	19	9
Mayo	4	18
Junio	9	9
Julio	3	18
Agosto	5	14
Septiembre	6	19
Total	89	156



Los siguientes son los canales de atención oficiales de la entidad:

Canales de Atención Ciudadano	
Correo Electrónico	info@concejodesabaneta.gov.co
Portal Web	http://www.concejodesabaneta.gov.co/ "Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias hechos de corrupción", y realizar el registro"
Medio Escrito	Dirección: Carrera 45 # 68 Sur 61 Tercer Piso, Palacio de Justicia Horario de atención: Lunes a Jueves: 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm, Viernes de 8 am a 12 m y 2 pm a 4 pm. Teléfono Conmutador: +576042881287
Personalmente Instalaciones del Concejo Municipal de Sabaneta	Dirección: Carrera 45 # 68 Sur 61 Tercer Piso, Palacio de Justicia Horario de atención: Lunes a Jueves: 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm, Viernes de 8 am a 12 m y 2 pm a 4 pm. Teléfono Conmutador: +576042881287 Dirección: Carrera 45 # 68 Sur 61 Tercer Piso, Palacio de Justicia
No presencial.	Redes sociales:
	Instagram, Facebook, Tweet
	Página web: www.concejodesabaneta.gov.co



CONCLUSIONES

Continuar con la Mejora Continua, a través del seguimiento permanente de las PQRSD, con el fin de evitar cualquier tipo de riesgo de extemporaneidad.

Mantener eficientes los canales de recepción de PQRSD, para garantizar una comunicación fluida con los usuarios del Concejo Municipal de Sabaneta y brindar un servicio de calidad.

