



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

JUAN DAVID MONTOYA ARBELÁEZ
Presidente

GABRIEL ARTURO VANEGAS
Secretario

Documentó
PATRICIA CARVAJAL VARGAS
Líder de Control Interno

ENERO DE 2024



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF
CUARTO TRIMESTRE DE 2024**

OBJETIVO

Verificar que el trámite de las PQRSDF 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 PQRSDF que ingresaron a la entidad, recepcionadas durante el cuarto 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 PQRSDF que ingresaron al Concejo Municipal de Sabaneta, durante el cuarto trimestre del año 2024.

COMPARATIVO PQRSDF	VIGENCIA	
	2023	2024
TOTAL RECIBIDAS ENERO A MARZO	43	69
TOTAL RECIBIDAS ABRIL A JUNIO	32	57
TOTAL RECIBIDAS JULIO A SEPTIEMBRE	23	51
TOTAL RECIBIDAS OCTUBRE A DICIEMBRE	14	15
TOTAL RECIBIDAS	112	192



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: 112 de la vigencia 2023; y, 192 de la vigencia 2024, un incremento de 58,33% en la cantidad de solicitudes recibidas en el Concejo Municipal de Sabaneta.

ANÁLISIS TIPO DE SOLICITUD Octubre a Diciembre de 2024			
ITEM	Cantidad	Tipo de Solicitud	% de participación
PQRSDF	1	Queja	7,1%
	6	Derecho petición	42,8%
	7	Solicitud Información	50%
TOTAL RECIBIDAS	14		100%

Análisis:

El 7.1%, corresponde a quejas, el 42.8% de mayor participación, corresponde a Derechos de Petición y el 50% restante fueron solicitudes de información.

Comportamiento Mensual de las PQRSDF:

Se puede evidenciar que el mes que más presentó PQRSDF fue enero 43 solicitudes recibidas.



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 PQRSD que ingresan a la Corporación.

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

Canales de Atención al Ciudadano	
Correo Electrónico	info@concejodesabaneta.gov.co
Portal Web	http://www.concejodesabaneta.gov.co/ "Petición, Quejas, Reclamo 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.