	<b>INFORME DE PQRS</b>	Código F-DPE-03	Versión 001
	<i>CONCEJO MUNICIPAL DE POPAYÁN</i> <i>NIT. 817.005.028- 2</i>		Página 1 de 6

## INFORME DE PQRS




Honorable Concejo Municipal de Popayán  
Ejecución año 2021

Diciembre 2021  
Popayán Cauca



SC-CER588736

	<b>INFORME DE PQRS</b>	Código F-DPE-03	Versión 001
	<i>CONCEJO MUNICIPAL DE POPAYÁN</i> <i>NIT. 817.005.028- 2</i>		Página 2 de 6

## INTRODUCCIÓN

La constitución política de Colombia en sus artículos 23 y 74, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta respuesta.

La ley 1474 en el artículo 76 establece que 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 relacione con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En el Concejo Municipal de Popayán, las peticiones, quejas y reclamos son una herramienta de control y mejoramiento continuo, ya que permite obtener información de lo que sucede, de la realidad y de actuar debidamente ante cada situación presentada.

## OBJETIVO GENERAL

Conocer y tabular el registro de solicitudes, quejas o reclamos recibidos en el Concejo Municipal de Popayán.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS


- Identificar si las solicitudes en su totalidad están atendidas
- Identificar qué servicio es el de mayor relevancia.

## CONCEPTOS BÁSICOS

**Peticiones:** es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.



SC-CER588736

	<b>INFORME DE PQRS</b>	Código F-DPE-03	Versión 001
	<i>CONCEJO MUNICIPAL DE POPAYÁN</i> <i>NIT. 817.005.028- 2</i>		Página 3 de 6

**Quejas:** es una expresión verbal o escrita que denota molestia o disgusto ante la actitud, servicio producto prestado por parte de un área o trabajador.

**Reclamos:** demostración verbal o escrita de oposición contra una decisión o asunto que se considera injusto o insatisfactorio.


**Sugerencias:** idea verbal o escrita que se propone a un área o colaborador para el mejoramiento de los servicios.

**Felicitación o elogio:** manifestación de agrado o congratulación por la labor realizada por un colaborador o área de manera verbal o escrita.

**Servicio al usuario:** conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece el Concejo Municipal con el fin de que el usuario ya sea interno o externo, obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.



SC-CER588736

	<b>INFORME DE PQRS</b>	Código F-DPE-03	Versión 001
	<i>CONCEJO MUNICIPAL DE POPAYÁN</i> <i>NIT. 817.005.028- 2</i>		Página 4 de 6

## INFORME DE REGISTRO DE PQRS ENERO A DICIEMBRE

El Concejo Municipal recibe las PQRS por medio de cuatro modalidades: buzón de sugerencias, página web, correo electrónico y radicación en ventanilla única.


En la verificación que se realizó al buzón de sugerencias, se observó que durante la vigencia 2021 no se realizó ningún tipo de solicitud.

Por las demás modalidades se radicaron las siguientes PQRS

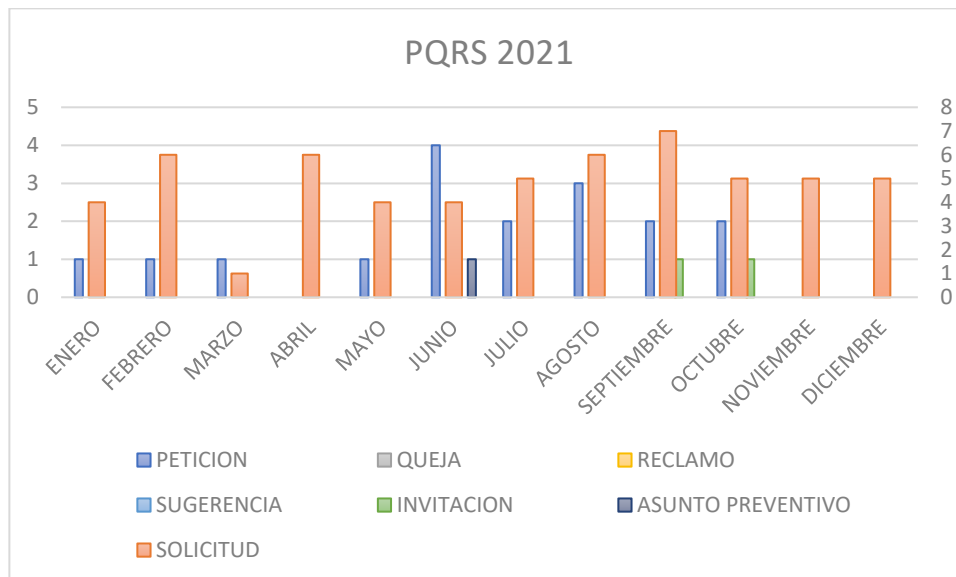
SEGUIMIENTOS PQRS 2021	
PQRS	CANTIDAD
ENERO - MARZO	14
ABRIL - JUNIO	20
JULIO - SEPTIEMBRE	26
OCTUBRE – DICIEMBRE	18
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>



SC-CER588736

	<b>INFORME DE PQRS</b>	Código F-DPE-03	Versión 001
	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE POPAYÁN</b> <i>NIT. 817.005.028- 2</i>		Página 5 de 6

TABULACIÓN PQRS 2021													
TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	1	1	1		1	4	2	3	2	2			17
Solicitud de información	4	6	1	6	4	4	5	6	7	5	5	5	58
Quejas													
Reclamos													
Sugerencias													
Invitaciones									1	1			2
Asunto preventivo						1							1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>78</b>




### CONCLUSIONES:

1. Para la vigencia 2021, la entidad recibió un total de **78 PQRS**, de las cuales **17** fueron peticiones, **58** Solicitudes, **2** invitaciones y **1** Asunto preventivo

De las PQRS recibidas, las respuestas fueron las siguientes:

- Respuesta: 78
- En trámite: 0
- No competencia: 0
- Sin respuesta: 0



	<b>INFORME DE PQRS</b>	Código F-DPE-03	Versión 001
	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE POPAYÁN</b> <i>NIT. 817.005.028- 2</i>		Página 6 de 6

2. El servicio que presta mayor relevancia es la solicitud de información que para la vigencia 2021, hubo un total de 58 solicitudes

### Recomendaciones de mejora:

Trazabilidad: El ciclo de vida de las PQR empieza con su recepción y radicación hasta su cierre con el envío de una respuesta que resuelve la solicitud.

Etapas del proceso:

- Recepción y Radicación
  - Asignación
  - Gestión y trámite
  - Resolución y cierre
  - Reportes
- Fortalecer el servicio al ciudadano implementando estrategias que permitan el mejoramiento del servicio, logrando así mejores resultados
  - Ejecutar anualmente la medición de satisfacción del ciudadano para tener comparativos año tras año frente a la percepción del servicio prestado por el Concejo Municipal.
  - Que se realice la clasificación de pqr, cuales son informativas, cuales peticiones internas, externas.
  - Que la bitácora cuente con una casilla de tiempo de respuesta, esto permite un mayor control y vigilancia de las mismas, además de que se asigne el responsable de la solución
  - Envío de encuesta de satisfacción al cliente al final de proceso
  - Consolidado de Quejas y Reclamos semaforizados por tipo, prioridad y fecha de vencimiento.



**MILENA MELENJE**

Control Interno



SC-CER588736