



ALCALDÍA DE  
**GALAPA**  
PROGRESO PARA TODOS

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GALAPA  
NIT. 890102472-0

OFICINA CONTROL INTERNO

ALCALDIA MUNICIPAL DE GALAPA  
NIT: 890102472-0

INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS “PQR’S”  
VIGENCIA 2 SEMESTRE 2021.

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
ALECYS ORTIZ ORELLANO  
Jefe Oficina de Control Interno

Galapa, 31 de enero de 2022

Calle 13 No. 17-117 Teléfonos: (5) 3086231 / 3086358 / 3086529 / 3086536

Fax: (57-6) 3086231 / 3086529 / 3086888

[www.galapa-atlantico.gov.co](http://www.galapa-atlantico.gov.co) - [alcaldia@galapa-atlantico.gov.co](mailto:alcaldia@galapa-atlantico.gov.co)

Galapa, Atlántico

## INTRODUCCION

El presente informe de análisis a las P.Q.R.S (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) de la Alcaldía Municipal de Galapa, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de diciembre del 2020, de acuerdo a los datos arrojados en los distintos canales de atención y los reportados por las dependencias en el cual fue radicado el trámite.

La oficina de Control Interno en cumplimiento de las directrices emanadas de la presidencia de la república y en especial el Artículo 76 de la ley 1474 de 2001, en donde se dan las pautas para que sea la Oficina de Control Interno quien ejercerá monitoreo permanente y elaborara un informe con periodicidad semestral en donde se refleje el comportamiento durante este periodo, con el objetivo de identificar las falencias y destacar las fortalezas detectadas; este informe será presentado a la alta dirección y publicado en la página web institucional.

## OBJETIVOS

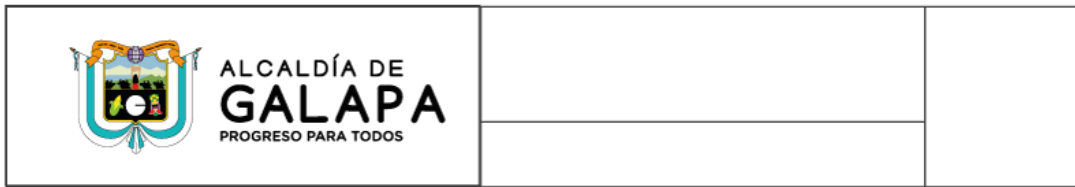
- Vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y se rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Identificar los tiempos de respuesta en los requerimientos presentados ante la Administración Municipal, en lo relacionado a Peticiónes, Quejas, Y Reclamos.
- Determinar el cumplimiento o no de los plazos establecidos por la Ley para cada uno de los trámites.
- Presentar el consolidado de la información obtenida a través del Proceso de recepción y trámite para cada una de las PQRS en la Alcaldía de Galapa durante el segundo semestre de 2020.
- Recibir, tramitar y resolver de forma electrónica o física las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Calle 13 No. 17-117 Teléfonos: (5) 3086231 / 3086358 / 3086529 / 3086536

Fax: (57-6) 3086231 / 3086529 / 3086888

**[www.galapa-atlantico.gov.co](http://www.galapa-atlantico.gov.co) - [alcaldia@galapa-atlantico.gov.co](mailto:alcaldia@galapa-atlantico.gov.co)**

Galapa, Atlántico



## OBJETIVO DEL TRÁMITE

La Administración Municipal ha establecido canales de atención, a disposición de la ciudadanía para el acceso a trámites, servicios e información y recepción de cada uno de los requerimientos enmarcados en las PQR'S.

El objetivo del trámite es medir la eficiencia, eficacia y el nivel de satisfacción del servicio prestado por la entidad.

## REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA PQRS

La política de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Galapa, está enfocada en proporcionar a la ciudadanía a través de la plataforma (página web) y personalmente en las oficinas asignadas para este fin; siendo el objetivo principal brindar a los ciudadanos un proceso de atención, para ello debe garantizar como entidad pública, el acceso a la información, no sensible, por los canales de atención establecidos de forma ágil, rápida y segura.

Es así, como la Alcaldía Municipal de Galapa en aras de dar una efectiva y pronta resolución a las peticiones, informa a la ciudadanía, mediante publicación permanente en la página web institucional (link: <http://www.galapa-atlantico.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-Denuncias.aspx>). En el mismo se hace énfasis y/o claridad, que los datos de cada uno de los ciudadanos son protegidos de acuerdo a la Ley del Habeas Data – Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, en la misma se genera un link, en caso de que el ciudadano requiera mayor información al particular.

Se entrega la posibilidad que el ciudadano registre sus PQR'S de manera anónima o con identificación, dependiendo de lo anterior se solicitan los datos requeridos para el trámite; esto para las PQR'S presentadas por el canal de la web y para las presentadas físicamente se estableció procedimientos.

Ampliamente divulgados y/o conocidos por la comunidad; en el caso de carecer de la misma, esta se brinda por intermedio de un funcionario ubicado a la entrada de la Alcaldía Municipal de Galapa.

Calle 13 No. 17-117 Teléfonos: (5) 3086231 / 3086358 / 3086529 / 3086536

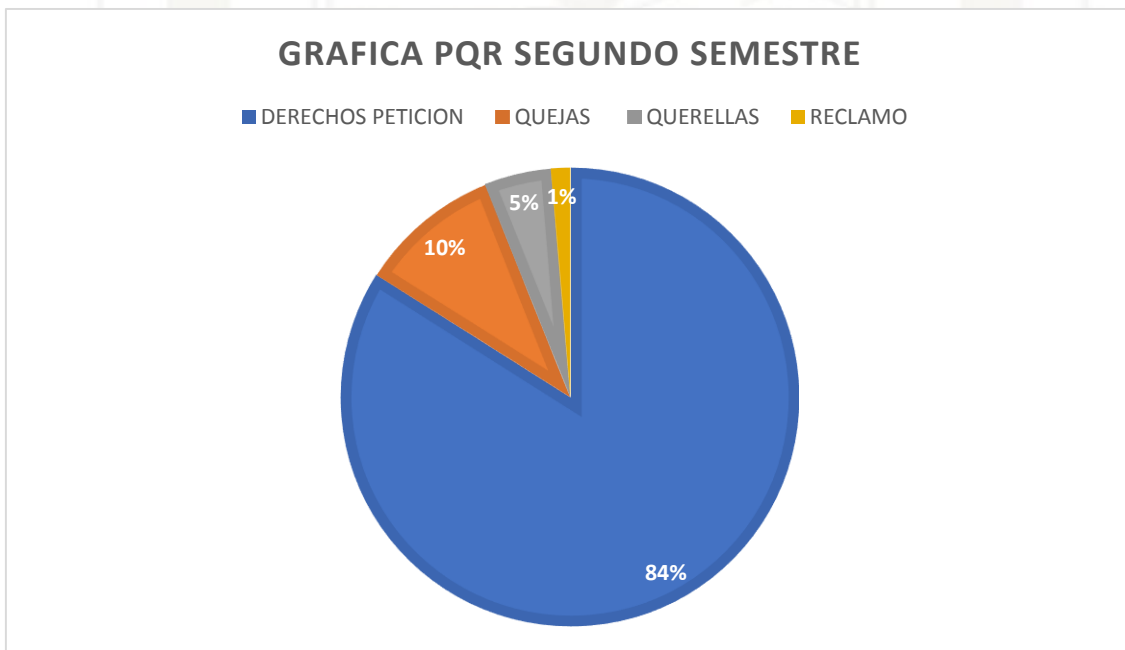
Fax: (57-6) 3086231 / 3086529 / 3086888

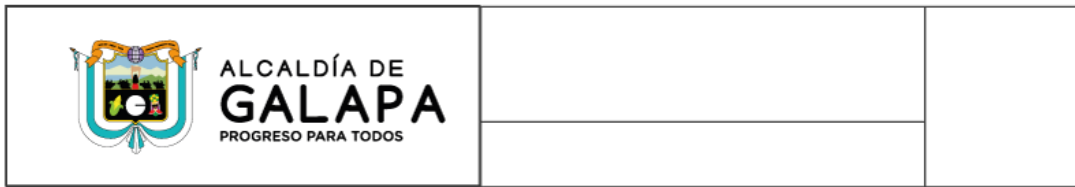
**[www.galapa-atlantico.gov.co](http://www.galapa-atlantico.gov.co) - [alcaldia@galapa-atlantico.gov.co](mailto:alcaldia@galapa-atlantico.gov.co)**

Galapa, Atlántico

## CONSOLIDADO PQRS SEGUNDO SEMESTRE - AÑO 2021.

<b>PQR II SEMESTRE 2021</b>		
TIPO DE PQR	No	%
DERECHOS PETICION	320	84
QUEJAS	38	10
QUERELLAS	18	4,7
RECLAMO	5	1,3
<b>TOTAL PQR:</b>	<b>381</b>	<b>100</b>





Teniendo en cuenta las PQR'S presentadas durante el SEGUNDO semestre de 2021, presentamos su consolidado por dependencia y reflejando el número de trámites solicitados en cada una de ellas.

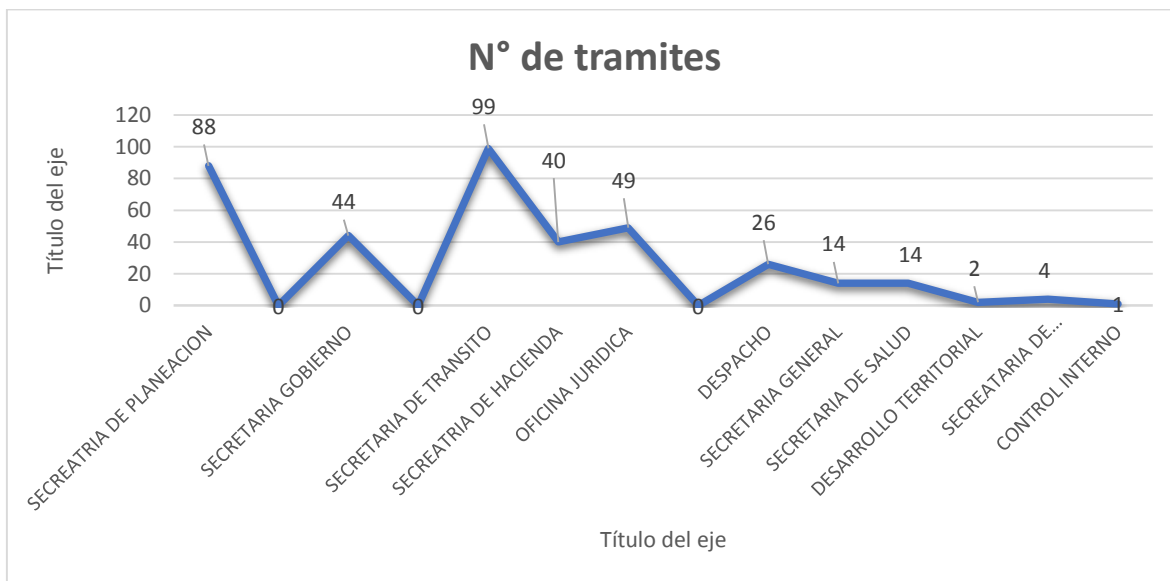
DEPENDENCIA	No TRAMITES	%
SECRETARIA DE PLANEACION	88	23,09
SECRETARIA GOBIERNO	44	11,5
SECRETARIA DE TRANSITO	99	25,9
SECRETARIA DE HACIENDA	40	10,4
OFICINA JURIDICA	49	12,8
DESPACHO	26	6,8
SECRETARIA GENERAL	14	3,7
SECRETARIA DE SALUD	14	3,7
DESARROLLO TERRITORIAL	2	0,5
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIOECONOMICA	4	1,0
CONTROL INTERNO	1	0,3
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100</b>

Observamos un incremento en el número de PQRS con respecto al primer semestre; y esto es debido al fortalecimiento en el uso de los distintos canales de atención y la participación ciudadana.



ALCALDÍA DE  
**GALAPA**  
PROGRESO PARA TODOS

## REPRESENTACIÓN DE PQR'S POR DEPENDENCIAS



De lo anterior podemos concluir que la secretaria sobre la cual ha recaído el mayor número de trámites es la secretaria de tránsito, con un total de 99 trámites, lo que corresponde al 25,9 %; se ha hecho seguimiento a cada una de ellas arrojando un cumplimiento en términos de respuesta del 97%; cabe anotar que este seguimiento se realiza con frecuencia diaria y se gestiona con cada una de las secretarías para cumplir dentro de los términos de conformidad a la ley. Se entrará a detallar las motivaciones de cada uno de los trámites solicitados al Despacho del alcalde, con el objetivo de entrar a determinar si son por falencias en la prestación del servicio o solo se constituyen dentro del deber ser de la entidad.

Es de resaltar que por la crisis que estamos pasando a nivel mundial, debido a la emergencia sanitaria producto del COVID 19, se ha generado una disminución de los trámites requeridos por los ciudadanos de del total recibido con referencia al año pasado en el mismo semestre y un aumento con respecto al semestre anterior de la misma anualidad.

Calle 13 No. 17-117 Teléfonos: (5) 3086231 / 3086358 / 3086529 / 3086536

Fax: (57-6) 3086231 / 3086529 / 3086888

[www.galapa-atlantico.gov.co](http://www.galapa-atlantico.gov.co) - [alcaldia@galapa-atlantico.gov.co](mailto:alcaldia@galapa-atlantico.gov.co)

Galapa, Atlántico

 <p><b>ALCALDÍA DE GALAPA</b> PROGRESO PARA TODOS</p>		

## CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- Se debe trazar como objetivo el alcanzar mayor difusión de la herramienta que tienen los ciudadanos, como lo es la página web institucional, en donde además de realizar consultas y pagos en línea; tienen la posibilidad de direccionar sus PQR'S sin necesidad de desplazarse a la entidad.
- Se deja la observación de consolidar mediante un software, integrado a la página web las PQR'S y de esta manera monitorear de manera permanente cada uno de los trámites, al igual que los tiempos de repuesta y aplicar los requerimientos a las dependencias que así lo ameriten; y de esta manera garantizar con mayor eficacia la satisfacción por los tiempos de respuesta y contenido acertado de las mismas.
- Se reitera la necesidad de utilizar los espacios asignados para tal fin en las carteleras ubicadas en la entidad, y la multiplicación de los canales informativos como lo son: página web [www.galapa-atlantico.gov.co](http://www.galapa-atlantico.gov.co), líneas telefónicas fijas (5) 3086358 – (5) 3086529 – (5) 3086888 (5) 3086536, de manera presencial Calle 13 N° 17 – 117 Galapa, Atlántico Código Postal 082001; Redes Sociales Facebook [Alcaldía de Galapa](https://www.facebook.com/Alcaldia-de-Galapa) – Twitter [@alcaldiadegalapa](https://twitter.com/alcaldiadegalapa). Y la activación del servicio de chat, cabe resaltar que este es ofrecido en la web; pero a la fecha no hay una persona desarrollando tal actividad.
- Se invita a la ciudadanía a seguir utilizando nuestros servicios, utilizando la página web de la entidad, o respetando el pico y cedula del Municipio.

**ALECYS ORTIZ ORELLANO**  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO.**

PROYECTO:  
RICARDO LEAL  
Apoyo Profesional