

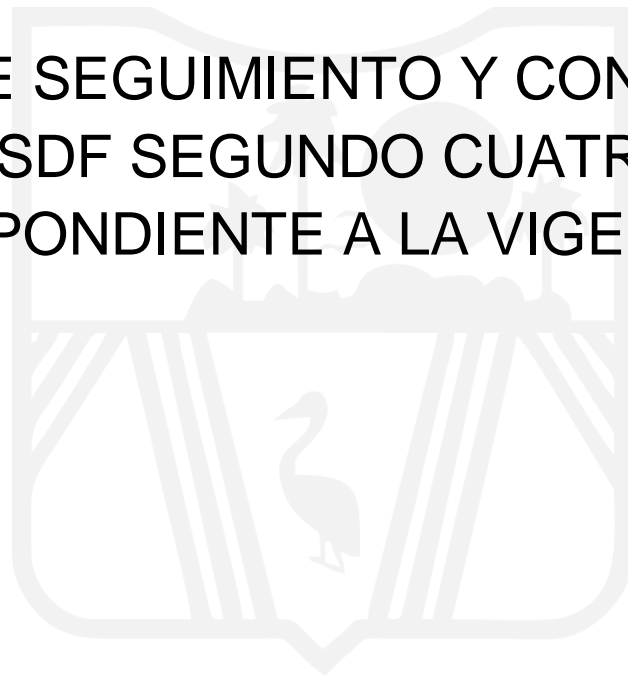


Municipio de
Arauca

NIT. 800.102.504-0

INFORME ATENCION AL CIUDADANO

INFORME SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSDF SEGUNDO CUATRIMESTRE CORRESPONDIENTE A LA VIGENCIA 2025



Centro Administrativo Municipal(CAM)
Cra. 24 Entre Calles 18 y 20 PBX: 8853156
Línea Gratuita Nacional 018000 977781
www.arauca-arauca.gov.co
Correo: contactenos@arauca-arauca.gov.co
Código Postal: 810001- Arauca – Arauca (Colombia)



Teniendo en cuenta los datos registrados en el Sistema de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Arauca, se presenta el siguiente informe relacionado con el seguimiento y control de las PQRSDF, correspondiente al segundo cuatrimestre de la vigencia 2025.

REQUERIMIENTOS INGRESADOS

Durante el segundo cuatrimestre, la Alcaldía Municipal de Arauca recibió un total de 4.053 requerimientos, según lo registrado en el sistema. Estos requerimientos incluyen diferentes categorías, tales como trámites, peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.

Se observa un notable incremento en el volumen de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDF) radicados durante el mes de mayo. La mayoría de estos correspondieron a requerimientos clasificados como trámites y peticiones. Estas solicitudes se refieren principalmente a la solicitud y entrega de información por parte de la ciudadanía a las distintas secretarías de la Entidad Territorial, ya sea para cumplir con una obligación, obtener un beneficio o acceder a un servicio.

Un alto porcentaje de estos PQRSDF se relacionan con asuntos de competencia de la Secretaría de Planeación, incluyendo solicitudes de estratificación, licencias de construcción, legalización de terrenos, y licencias de contratos o encierro, entre otros. La gestión de estos requerimientos es realizada por los funcionarios de las áreas correspondientes.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Según los datos del sistema de atención al ciudadano, correspondiente al segundo cuatrimestre, se registraron 3.919 peticiones, 34 quejas o reclamos, 9 felicitaciones, 13 sugerencias y 78 trámites. De estos, 30 requerimientos fueron finalizados fuera de tiempo, lo que representa un porcentaje de efectividad del 99.25 %.

Es importante destacar que esta administración municipal tiene como meta mantener un registro de cero requerimientos vencidos. Para lograrlo, estamos trabajando en concienciar a los funcionarios públicos sobre la importancia de gestionar diligentemente la plataforma SAC V2.0. Esto incluye la revisión diaria para asegurar que todos los PQRSDF se manejen con anticipación y se evite esperar hasta la fecha límite, garantizando respuestas de alta calidad.



Adjunto también el enlace al informe trimestral de PQRSD, correspondiente al segundo trimestre, que ha sido publicado en el portal web institucional para su consulta:

[\(<https://www.arauca-arauca.gov.co/ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>\)](https://www.arauca-arauca.gov.co/ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx).

A continuación, se presentan las conclusiones de la revisión y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSD) a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC V2.0):

* Notificaciones por Incumplimiento: Se ha notificado formalmente por escrito a los servidores públicos que respondieron fuera del plazo establecido. Se les ha recordado que "Todos los requerimientos deben ser atendidos en su totalidad al corte del mes. Si al finalizar el mes un funcionario tiene al menos un requerimiento vencido o finalizado fuera de tiempo en el Sistema de Atención al Ciudadano, se le notificará por escrito por parte del técnico administrativo del SAC. Si reincide en tres notificaciones de requerimientos vencidos, el caso será remitido a la oficina de control interno Disciplinario de la Alcaldía Municipal de Arauca.

* Alertas Preventivas: Se están enviando alertas vía WhatsApp a cada servidor público para prevenir el vencimiento de los requerimientos y asegurar respuestas oportunas.

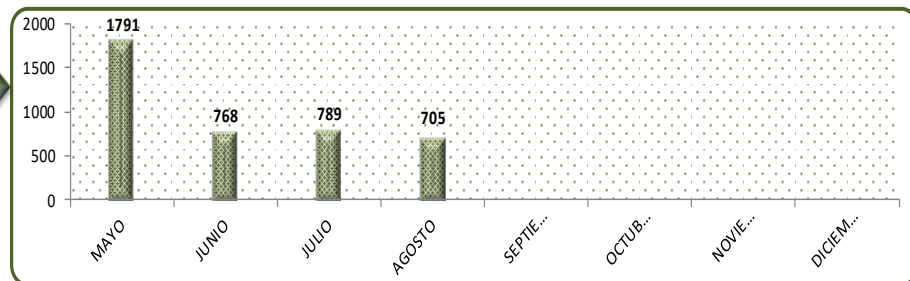
* Monitoreo Diario: Diariamente, se verifica la plataforma SAC para revisar el estado de los requerimientos asignados a cada servidor público de la Entidad Territorial.

Para complementar este informe, se adjunta archivo Excel con los datos detallados para facilitar su interpretación y comparación.

Catalina Mejía Díaz
Técnico Administrativo
Ventanilla única

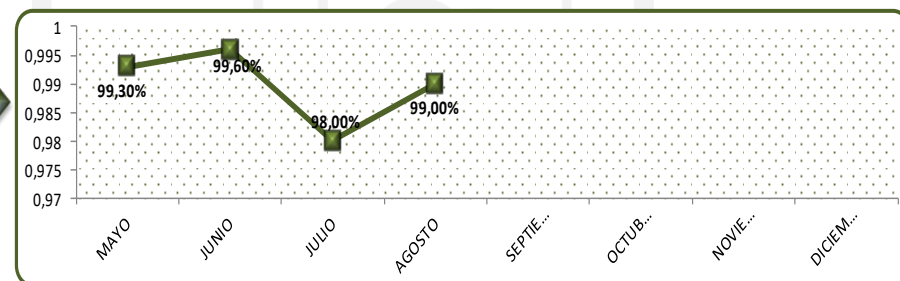


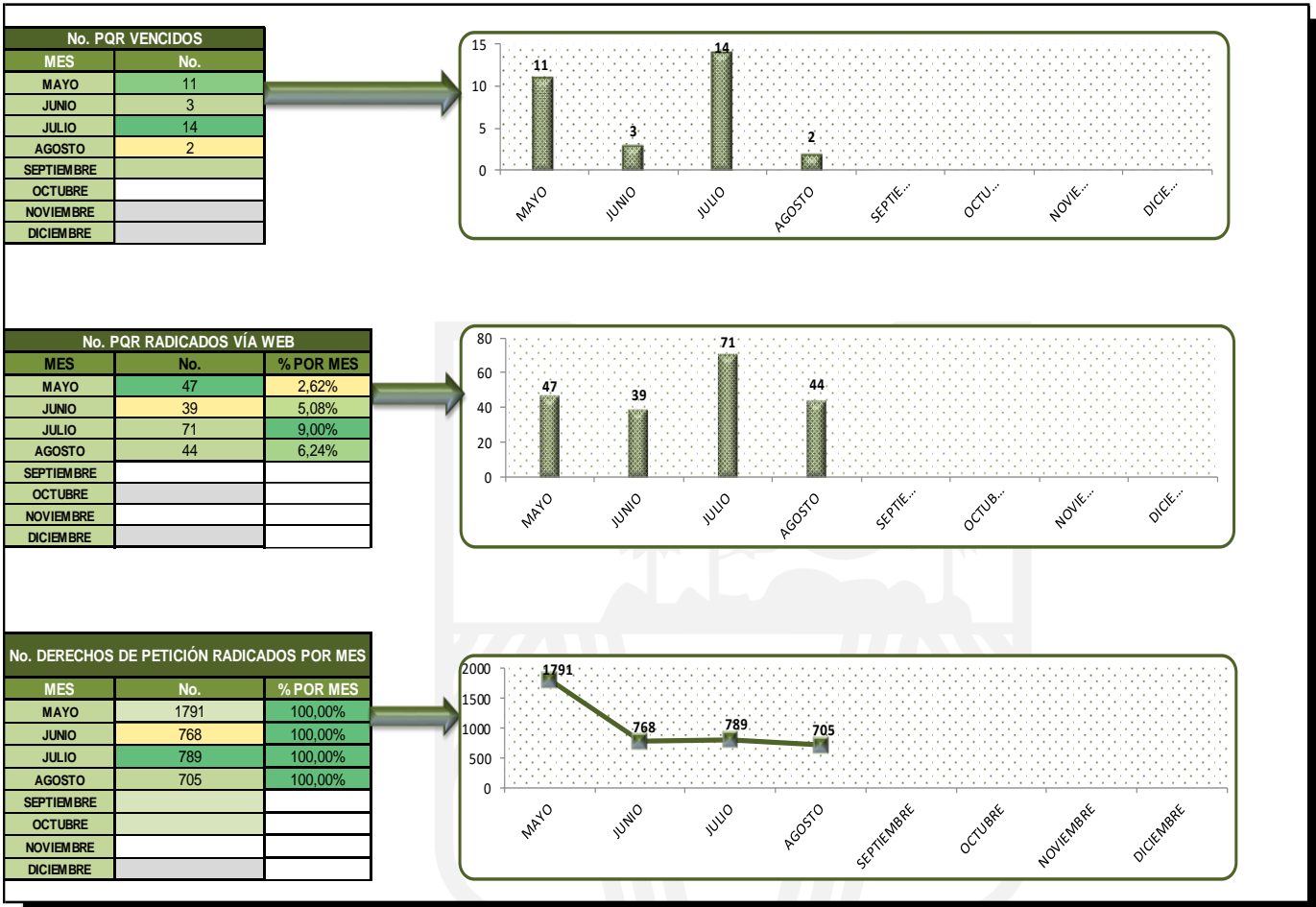
No. PQR RADICADOS	
MES	No.
MAYO	1791
JUNIO	768
JULIO	789
AGOSTO	705
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	
TOTAL	7295



PROMEDIO PQR RADICADO POR MES	2431,67
PROMEDIO PQR RADICADO POR DIA	81,06

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
MES	No.
MAYO	99,30%
JUNIO	99,60%
JULIO	98,00%
AGOSTO	99,00%
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	

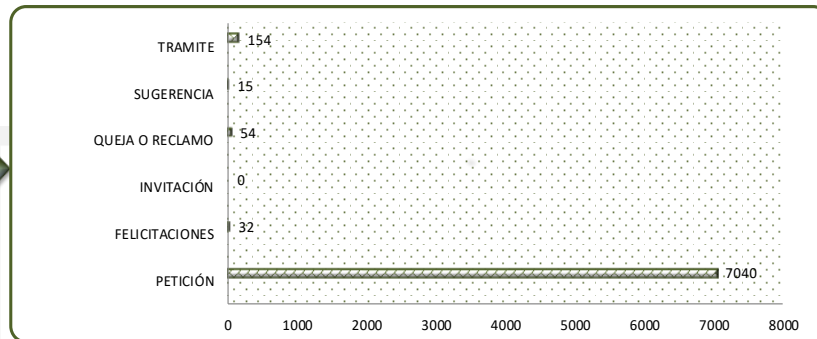






PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO MES A MES												
TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
PETICIÓN	673	903	804	741	1757	747	725	690				
FELICITACIONES	2	9	7	5	6	2	1	0				
INVITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0				
QUEJA O RECLAMO	0	6	11	3	5	4	22	3				
SUGERENCIA	0	2	0	0	0	0	13	0				
TRAMITE	11	33	12	20	23	15	28	12				
TOTAL	686	953	834	769	1791	768	789	705	0	0	0	0

TOTAL PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
PETICIÓN	7040
FELICITACIONES	32
INVITACIÓN	0
QUEJA O RECLAMO	54
SUGERENCIA	15
TRAMITE	154
TOTAL	7295

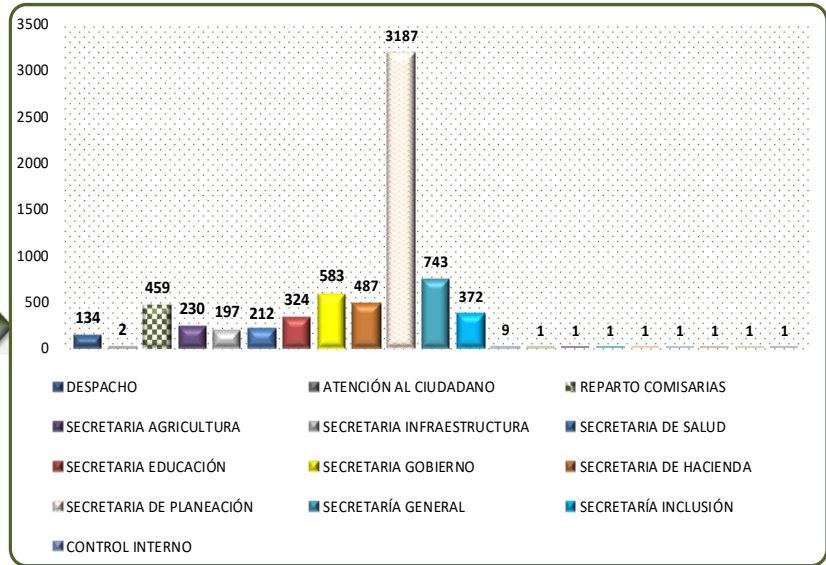


NÚMERO DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA MES A MES												
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
DESPACHO	18	12	19	21	23	15	27	26				
ASESORIA JURIDICA	61	35	22	17	12	15	45	39				
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	0	0	0	0	0	0				
REPARTO COMISARIAS	32	47	44	54	63	93	63	63				
SECRETARIA AGRICULTURA	18	43	23	62	15	21	16	32				
SECRETARIA INFRAESTRUCTURA	25	29	22	14	51	18	16	22				
SECRETARIA DE SALUD	11	25	24	27	33	26	37	29				
SECRETARIA EDUCACIÓN	24	62	42	49	37	31	24	55				
SECRETARIA GOBIERNO	52	65	82	69	78	82	85	70				
SECRETARIA DE HACIENDA	82	86	55	73	78	60	83	53				
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	253	335	364	240	1259	276	246	214				
SECRETARIA GENERAL	64	133	97	101	90	88	109	61				
SECRETARIA INCLUSIÓN	45	80	39	41	46	43	37	41				
CONTROL INTERNO	0	0	1	1	6	0	1	0				
TOTAL	686	953	834	769	1791	768	789	705	0	0	0	0



TOTAL NÚMERO DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA A LA FECHA

DEPENDENCIA	No.
DESPACHO	134
ASESORIA JURIDICA	201
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2
REPARTO COMISARIAS	459
SECRETARIA AGRICULTURA	230
SECRETARIA INFRAESTRUCTURA	197
SECRETARIA DE SALUD	212
SECRETARIA EDUCACIÓN	324
SECRETARIA GOBIERNO	583
SECRETARIA DE HACIENDA	487
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	3187
SECRETARIA GENERAL	743
SECRETARIA INCLUSIÓN	372
CONTROL INTERNO	9
TOTAL	7295



DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
DESPACHO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
ASESORIA JURIDICA	100%	91%	90%	88%	91%	93%	77%	100%				
ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	100%	100%	NA	100%	NA	100%	NA				
REPARTO COMISARIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
SECRETARIA AGRICULTURA	100%	100%	100%	100%	93%	100%	93%	100%				
SECRETARIA INFRAESTRUCTURA	100%	96%	100%	100%	98%	100%	100%	95%				
SECRETARIA DE SALUD	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%				
SECRETARIA EDUCACIÓN	100%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%				
SECRETARIA GOBIERNO	96%	95%	100%	98%	96%	100%	98%	100%				
SECRETARIA DE HACIENDA	100%	97%	100%	100%	100%	98%	98%	98%				
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%				
SECRETARIA GENERAL	100%	99%	100%	100%	98%	100%	100%	100%				
SECRETARIA INCLUSIÓN	100%	98%	100%	100%	100%	100%	97%	100%				
CONTROL INTERNO	NA	NA	100%	100%	NA	NA	100%	NA				

* NA= No Tiene PQR radicados en el mes



PQR RADICADOS POR CANAL MES A MES

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
PERSONAL	579	759	702	628	1646	633	599	563				
WEB	34	83	50	49	49	39	71	44				
CORREO ELECTRONICO	66	103	67	70	77	81	103	82				
CORREO CERTIFICADO	7	8	15	22	19	15	16	16				
TOTAL	686	953	834	769	1791	768	789	705	0	0	0	0

TOTAL PQR RADICADOS POR CANAL A LA FECHA	
CANAL	No.
PERSONAL	6109
WEB	419
CORREO ELECTRONICO	649
CORREO CERTIFICADO	118
	0
	0
TOTAL	7295

