

INFORME PQRS I TRIMESTRE 2020

1. PQRS RECIBIDAS

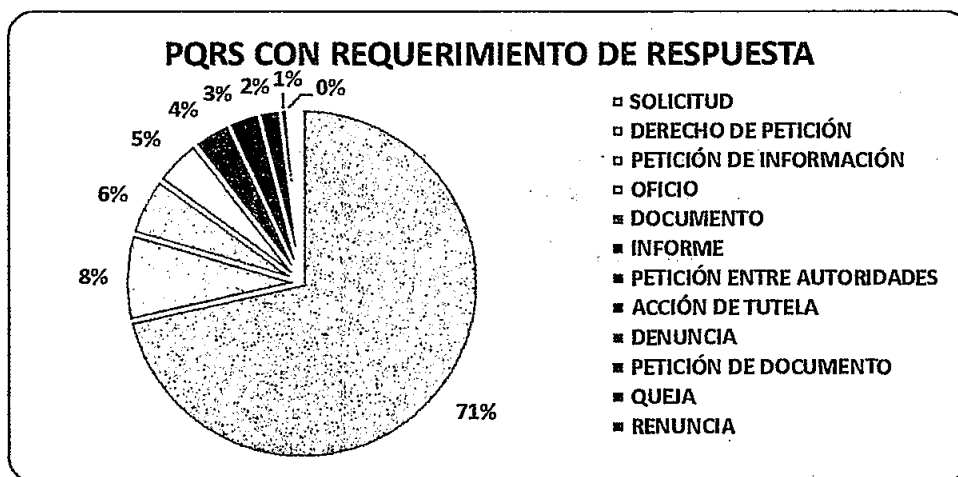
Durante el primer trimestre de la vigencia 2020 se recibieron 725 requerimientos, a través de la ventanilla única de atención al ciudadano, tipificadas así:

PQRS: ENERO A MARZO DE 2020	
TIPO	CANTIDAD
ACCIÓN DE TUTELA	2
AGRADECIMIENTO	1
CUENTA DE COBRO	22
DENUNCIA	2
DERECHO DE PETICIÓN	25
DOCUMENTO	155
INFORME	78
INVITACIÓN	29
NOTIFICACIÓN	16
OFICIO	121
PETICIÓN DE DOCUMENTO	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	17
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	6
QUEJA	1
RECURSO DE REPOSICIÓN	1
RENUNCIA	3
REQUERIMIENTO	3
SOLICITUD	242
TOTAL	725

De las 725 PQRS recibidas durante el trimestre en revisión 308 requerían respuesta, están fueron tipificadas así:

TIPO	CANTIDAD
ACCIÓN DE TUTELA	2
DENUNCIA	1
DERECHO DE PETICIÓN	25
DOCUMENTO	11
INFORME	9
OFICIO	14
PETICIÓN DE DOCUMENTO	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	17
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	6
QUEJA	1
RENUNCIA	1
SOLICITUD	220
TOTAL	308

A continuación se presenta la distribución porcentual de dicha tipificación.



A continuación se muestra las áreas responsables de las PQRS recibidas durante el primer trimestre de la vigencia, que requerían respuesta.

Responsable	Acción de tutela	Denuncia	Derecho de petición	Documento	Informe	Oficio	Petición de documento	Petición de información	Petición entre autoridades	Queja	Renuncia	Solicitud	Total
Alcalde	1		10	3	1	7	1	8	3	1	1	64	100
Archivo												1	1
Catastro												1	1
Comisaria de familia		1		2		3		1	3			9	19
Deportes												1	1
Educación					4	2						8	14
Gobierno				1				3				13	17
Hacienda			1	1		1						33	36
Inspección	1		4	2				2				22	31
Salud					1							5	6
Sisben												2	2
T.O. S. administrativos												1	1
T.O. R. humano			1					1				3	5
Tránsito												1	1
Planeación			9	2	3	1		2				56	73
Total general	2	1	25	11	9	14	1	17	6	1	1	220	308

2. PQRS TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

Durante el trimestre en revisión no hubo traslado a otras entidades de las PQRS recibidas por el municipio de Salgar, a través de la ventanilla única de atención.

3. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRS

A continuación se presenta el tiempo promedio de respuesta para cada tipificación de PQRS, comparándolo con el tiempo de vencimiento establecido normativamente.

TIPO DE CORRESPONDENCIA	TIEMPO DE VENCIMIENTO (Días)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (Días)
ACCIÓN DE TUTELA	3	3,5
DENUNCIA	15	14,0
DERECHO DE PETICIÓN	15	21,2
DOCUMENTO	N/A(*)	18,3
INFORME	N/A(*)	21,0
OFICIO	10	32,1
PETICIÓN DE DOCUMENTO	10	-2,0
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	10	30,9
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	9,8
QUEJA	15	2,0
RENUNCIA	N/A(*)	1,0
SOLICITUD	15	24,1

(*) Normativamente no está definido el tiempo de respuesta

4. SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el trimestre en revisión no se evidenció desde los registros de la ventanilla única de atención cuáles ni a cuántos requerimientos (PQRS) se les negó el acceso a la información.

ELABORÓ: Técnico Administrativo (Archivo)

Justave A. Zúñiga M.

REVISÓ: Secretaria General y de Gobierno

Danufasaf M.

INFORME PQRS II TRIMESTRE 2020

1. PQRS RECIBIDAS

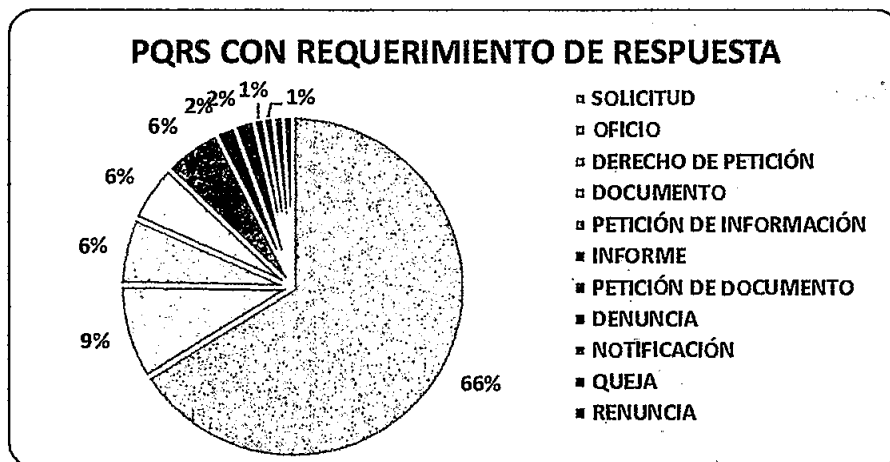
Durante el segundo trimestre de la vigencia 2020 se recibieron 384 requerimientos, a través de la ventanilla única de atención al ciudadano, tipificadas así:

TIPO	CANTIDAD
CUENTA DE COBRO	13
DENUNCIA	4
DERECHO DE PETICIÓN	9
DOCUMENTO	109
INFORME	74
INVITACIÓN	9
NOTIFICACIÓN	7
OFICIO	50
PETICIÓN DE DOCUMENTO	2
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	6
QUEJA	3
RENUNCIA	2
REQUERIMIENTO	1
SOLICITUD	94
FELICITACIÓN	1
TOTAL	384

De las 384 PQRS recibidas durante el trimestre en revisión 109 requerían respuesta, están fueron tipificadas así:

TIPO	CANTIDAD
DENUNCIA	1
DERECHO DE PETICIÓN	7
DOCUMENTO	6
INFORME	2
NOTIFICACIÓN	1,0
OFICIO	10
PETICIÓN DE DOCUMENTO	2
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	6
QUEJA	1
RENUNCIA	1
SOLICITUD	72
TOTAL	109

A continuación se presenta la distribución porcentual de dicha tipificación.



A continuación se muestra las áreas responsables de las PQRS recibidas durante el segundo trimestre de la vigencia, que requerían respuesta.

Responsable	Denuncia	Derecho de petición	Documento	Informe	Notificación	Oficio	Petición de documento	Petición de información	Queja	Renuncia	Solicitud	Total
Alcalde		1	2		1	3		2			14	23
Comisaria de familia							1	1			2	4
Educación											1	1
Gobierno		2						1	1		7	11
Hacienda						1					9	10
Inspección	1	2	1	1		1	1	1			4	12
Planeación		2	3	1		5		1			31	43
Salud										1	3	4
Sisben											1	1
Total	1	7	6	2	1	10	2	6	1	1	72	109

2. PQRS TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

Durante el trimestre en revisión no hubo traslado a otras entidades de las PQRS recibidas por el municipio de Salgar, a través de la ventanilla única de atención.

3. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRS

A continuación se presenta el tiempo promedio de respuesta para cada tipificación de PQRS, comparándolo con el tiempo de vencimiento establecido normativamente.

TIPO DE CORRESPONDENCIA	TIEMPO DE VENCIMIENTO (Días)	TIEMPO PROMEDIÓ DE RESPUESTA (Días)
DENUNCIA	15	8
DERECHO DE PETICIÓN	15	2
DOCUMENTO	N/A(*)	29
INFORME	N/A(*)	15
NOTIFICACIÓN	N/A(*)	21
OFICIO	10	25
PETICIÓN DE DOCUMENTO	10	5
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	10	13
QUEJA	15	7
SOLICITUD	15	34

(*) Normativamente no está definido el tiempo de respuesta

4. SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

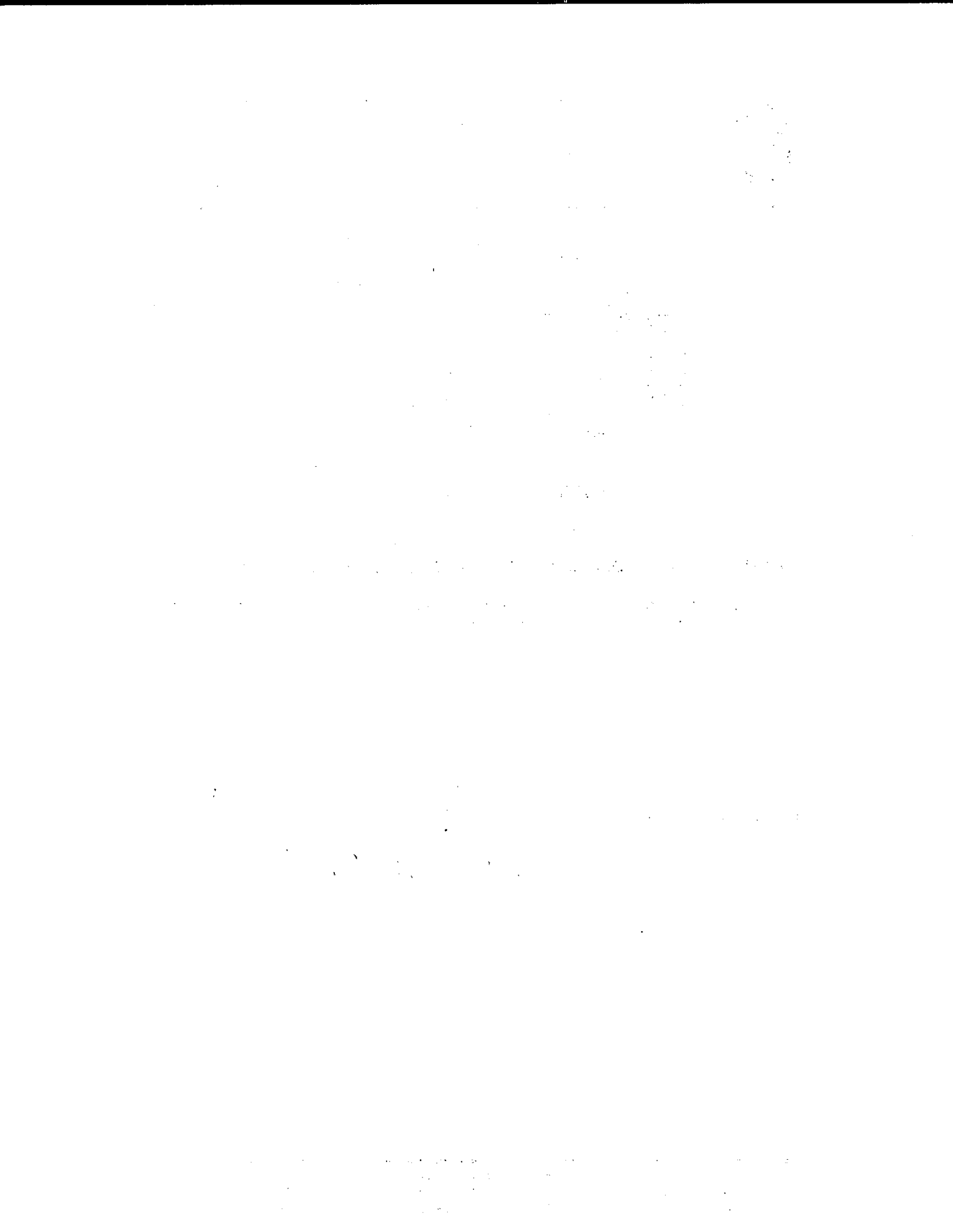
Durante el trimestre en revisión no se evidenció desde los registros de la ventanilla única de atención cuáles ni a cuántos requerimientos (PQRS) se les negó el acceso a la información.

ELABORÓ: Técnico Administrativo (Archivo)

Justino A. Zuleta M.

REVISÓ: Secretaria General y de Gobierno

Danusa Sif M.



INFORME PQRS III TRIMESTRE 2020

1. PQRS RECIBIDAS

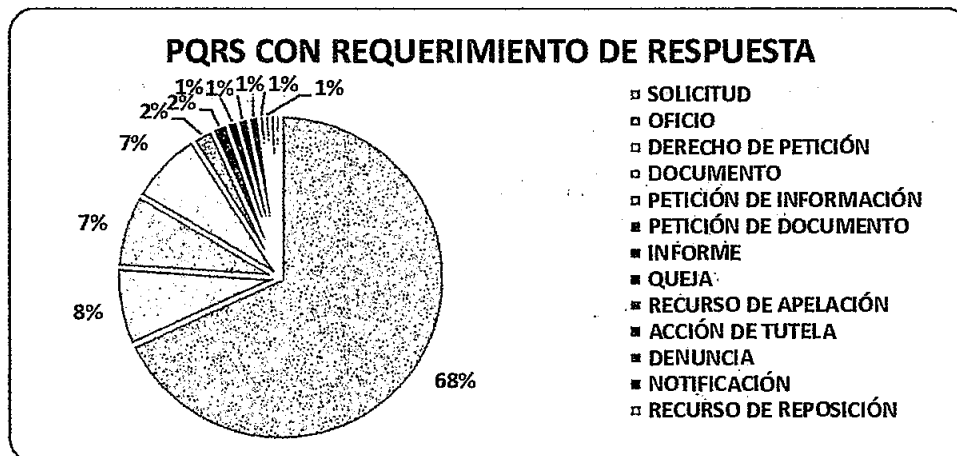
Durante el tercer trimestre de la vigencia 2020 se recibieron 594 requerimientos, a través de la ventanilla única de atención al ciudadano, tipificadas así:

TIPO DE CORRESPONDENCIA	CANTIDAD
ACCIÓN DE TUTELA	1
CUENTA DE COBRO	20
DENUNCIA	5
DERECHO DE PETICIÓN	14
DOCUMENTO	238
INFORME	39
INVITACIÓN	8
NOTIFICACIÓN	6
OFICIO	111
PETICIÓN DE DOCUMENTO	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	4
QUEJA	3
RECURSO DE REPOSICIÓN	2
RENUNCIA	2
REQUERIMIENTO	1
SOLICITUD	134
RECURSO DE APELACIÓN	3
TOTAL	594

De las 594 PQRS recibidas durante el trimestre en revisión, 188 requerían respuesta, estas fueron tipificadas así:

TIPO DE CORRESPONDENCIA	CANTIDAD
ACCIÓN DE TUTELA	1
DENUNCIA	1
DERECHO DE PETICIÓN	14
DOCUMENTO	14
INFORME	2
NOTIFICACIÓN	1
OFICIO	15
PETICIÓN DE DOCUMENTO	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	4
QUEJA	2
RECURSO DE REPOSICIÓN	1
SOLICITUD	128
RECURSO DE APELACIÓN	2
TOTAL	188

A continuación se presenta la distribución porcentual de dicha tipificación.



A continuación se muestra las áreas responsables de las PQRS recibidas durante el tercer trimestre de la vigencia, que requerían respuesta.

Responsable	Acción de tutela	Denuncia	Derecho de petición	Documento	Informe	Notificación	Oficio	Petición de documento	Petición de información	Queja	Recurso de reposición	Solicitud	Recurso de apelación	Total
Alcalde	1		2		1				3			31	1	39
Archivo												2		2
Comisaria de familia			2				1					4		7
Gobierno							1	1		2		5		9
Hacienda			1	1			6	1				11		20
Inspección		1	5	3			2		1		1	15	1	29
Planeación			2	9	1	1	5	1				45		63
S.D.A.G.A			1									1		2
Salud			1	1								12		14
Sisben												1		1
T.O.R. humano												1		1
Total	1	1	14	14	2	1	15	3	4	2	1	128	2	188

2. PQRS TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

Durante el trimestre en revisión no hubo traslado a otras entidades de las PQRS recibidas por el municipio de Salgar, a través de la ventanilla única de atención.

3. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRS

A continuación se presenta el tiempo promedio de respuesta para cada tipificación de PQRS, comparándolo con el tiempo de vencimiento establecido normativamente.

TIPO DE CORRESPONDENCIA	TIEMPO DE VENCIMIENTO (Días)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (Días)
ACCIÓN DE TUTELA	3	(**)
DENUNCIA	15	1
DERECHO DE PETICIÓN	15	8
DOCUMENTO	N/A(*)	13
INFORME	N/A(*)	2
NOTIFICACIÓN	N/A(*)	1
OFICIO	10	13
PETICIÓN DE DOCUMENTO	10	2
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	10	2
QUEJA	15	2
SOLICITUD	15	75

(*) Normativamente no está definido el tiempo de respuesta
(**) Al corte del 30 de septiembre no se tenía respuesta

4. SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el trimestre en revisión no se evidenció desde los registros de la ventanilla única de atención cuáles ni a cuántos requerimientos (PQRS) se les negó el acceso a la información.

ELABORÓ: Técnico Administrativo (Archivo)

Justino R. Zúñiga M.

REVISÓ: Secretaría General y de Gobierno

Danyela Safo M.