

**INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°024**

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>Día:</b>	23	<b>Mes:</b>	07	<b>Año:</b>	2024
-------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<b>Seguimiento:</b>	Informe semestral de gestión y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf- Semestre 1- 2024
<b>Secretaría y/o dependencia(s):</b>	Secretaría General- Subdirección de Atención al Ciudadano
<b>Objetivo del seguimiento:</b>	Realizar seguimiento y control al estado de las PQRSDf interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas a través de los diferentes canales oficiales de atención, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y efectuar las recomendaciones necesarias a los responsables de los procesos, buscando el mejoramiento continuo de la Administración Municipal.
<b>Alcance del seguimiento:</b>	Realizar seguimiento a los informes sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf presentados por la Subdirección de Atención al Ciudadano, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024.
<b>Marco Normativo:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley 87 de 1993</li><li>• Constitución Política de Colombia Arts. 1, 2, 13, 15, 20, 23, 270.</li><li>• Ley 190 de 1995</li><li>• Ley 962 de 2005</li><li>• Ley 1266 de 2008</li><li>• Ley 1437 de 2011</li><li>• Ley 1474 de 2011</li><li>• Ley 1581 de 2012</li><li>• Ley 1712 de 2014</li><li>• Ley 1755 de 2015</li><li>• Ley 2166 de 2008</li><li>• Decreto 1166 de 2016</li><li>• Decreto Municipal 328 del 14 de agosto de 2008</li><li>• Decreto Municipal 316 del 5 de agosto de 2020</li></ul>

<b>Representante Alta Dirección</b>	<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditores</b>
Alder Cruz Ocampo	Lina María Muñoz Vásquez	Carlos Mario Osorio Ramírez – Asesor Control Interno Natalia Andrea Castañeda Ríos – Profesional Universitario



## 1. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se expresa *"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 relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."*; la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y evaluación al tratamiento y trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSDF que fueron interpuestas por la ciudadanía en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del año 2024, teniendo en cuenta que los tiempos legales vigentes para dar las respuestas a las PQRSDF están regidos por la Ley 1755 de 2015.

Para la presentación de este informe se realizó seguimiento y trazabilidad a las PQRSDF tanto en el Sistema de Información G+ en el módulo de reporte de PQRSDF, como a los informes de gestión correspondientes al trimestre I y II del año 2024, enviados por la Subdirección de Atención al Ciudadano, con los cuales se analizaron factores como tiempo de respuesta, remisión por competencia, canales de atención, acceso a la información, tipo de PQRSDF; con el objetivo primordial de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente y la oportuna atención al Ciudadano.

Las PQRSDF son ingresadas y atendidas a través de la ventanilla única de correspondencia y a través del sitio web de la administración municipal, desde allí la Subdirección de Atención al Ciudadano es la encargada de asignar las PQRSDF registradas a las diferentes dependencias, quienes son los encargados de proceder a dar respuesta oportuna en los términos legales vigentes (Ley 1755 de 2015) a los requerimientos de la comunidad.

Las estadísticas son presentadas de acuerdo al número total de PQRSDF ingresadas ante la entidad durante el primer semestre del año 2024, con el apoyo de la Subdirección de Atención al Ciudadano, quienes se encargaron de clasificar la información de acuerdo a: Tipo de respuesta (afirmativa /negativa), tipo de requerimiento (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitaciones), también se realiza un análisis de los datos que son descargados del Sistema de Información G+ para presentar información que permita entender el comportamiento de las PQRSDF durante el primer semestre del año, además de permitir la toma de decisiones oportunas en caso de evidenciar fallas en el proceso.



Tipos de peticiones y tiempos de respuesta

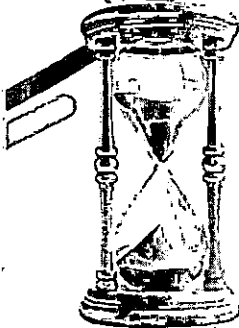


# Funcionarios,




¡estamos para servirle a nuestra comunidad!

Conoce algunos tips e información clave para brindar una respuesta oportuna a las





**PQRSD.**



## Tiempos de respuesta según la Ley 1755 de 2015:

-  **Petición general, quejas, reclamos y sugerencias:** 15 días hábiles.
-  **Solicitud de información o documentación:** 10 días hábiles.
-  **Petición de consulta:** 30 días hábiles.

### ¡Ten en cuenta!

-  **Claridad:** tu respuesta debe ser clara, completo y debe proporcionar toda la información necesaria.
-  **Competencia:** si la PQRSD no es de tu competencia, remítela para que llegue al área responsable.
-  **Extensión de tiempo:** puedes solicitar una extensión de tiempo para responder, siempre y cuando la solicitud no esté vencida.
-  **Responsabilidad:** no responder puede desencadenar una investigación disciplinaria.

**¡La eficiencia y transparencia en nuestras respuestas construyen la confianza de nuestra comunidad!**



Alcaldía de Sabaneta

Fuente: Basada en datos de la Ley 1755 de 2015



## INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°024

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

### Tipos de peticiones:

- Peticiones de 10 días: Estas son, las solicitudes de información y /o documentación, solicitudes de copias, consultas de datos personales, solicitudes de información entre autoridades, peticiones por personas en estado de vulnerabilidad.
- Peticiones de 15 días: Estas son peticiones generales, denuncias, reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones
- Peticiones de 30 días: Estas son las peticiones de consulta.

### Histórico de PQRSDf recibidas desde el año 2021 hasta el año 2024

MESES	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD
	2021	2022	2023	2024
Enero	1111	2356	2711	4788
Febrero	1561	2108	2895	5191
Marzo	1301	2295	3420	3513
Abril	1139	1824	2576	4099
Mayo	1344	2314	3427	3902
Junio	1322	2279	3367	3680
Julio	1414	2256	3227	NA
Agosto	1838	2038	3863	NA
Septiembre	3048	2719	4058	NA
Octubre	2425	2257	3262	NA
Noviembre	2053	2340	3179	NA
Diciembre	1733	2097	2514	NA
TOTAL	20289	26883	38499	25173

Como se pudo evidenciar en la tabla anterior, las PQRSDf han venido incrementando año tras año con los siguientes porcentajes:

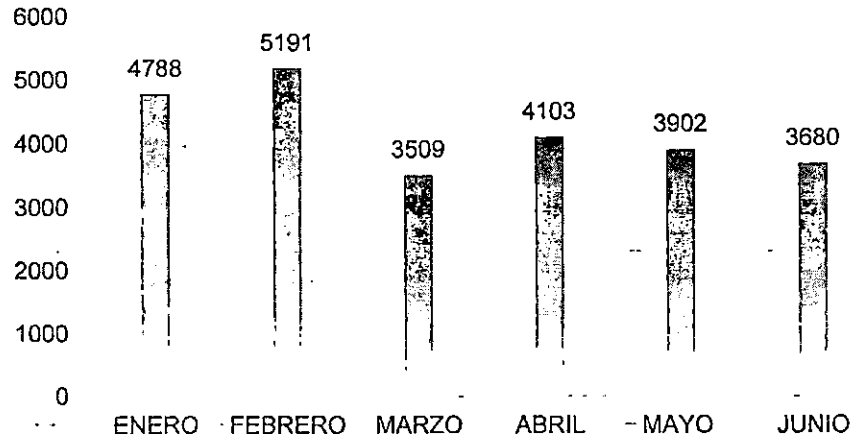
- Año 2021 al Año 2022: Aumento del 32.50%
- Año 2022 al 2023: Aumento del 43.29%
- Primer semestre de 2023 respecto al primer semestre del 2024: Aumento de 36.83%

### PQRSDf Recibidas Durante el Primer Semestre del Año 2024

Durante el primer semestre del año 2024, se recibieron 25.173 PQRSDf por medio de la Ventanilla Única de Correspondencia y el sitio web de la Administración Municipal.



PQRSDF POR MES SEMESTRE 1- 2024

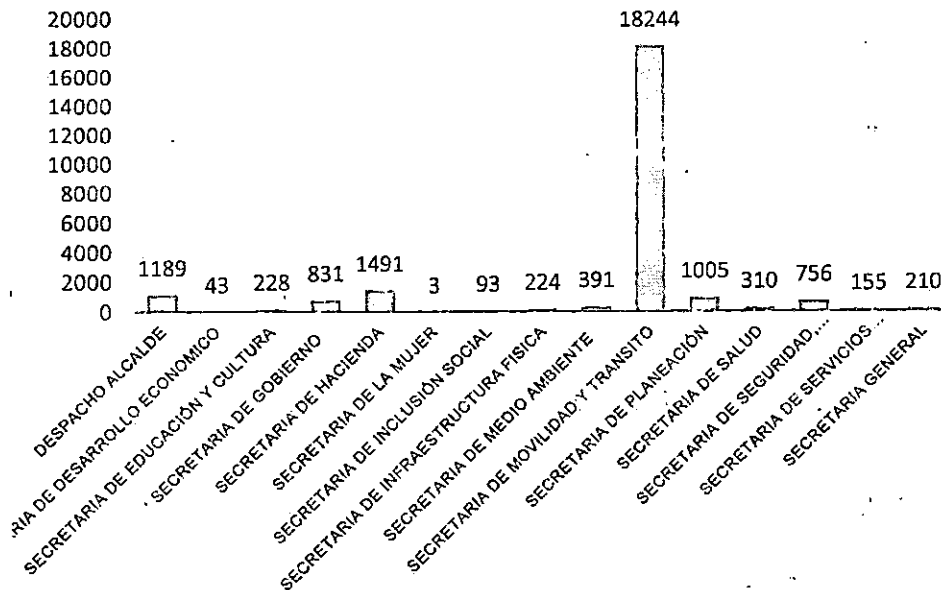


Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G+, 2024

Como se pudo observar en el gráfico anterior, durante el primer semestre del año 2024, el mes en el cual se radicaron más PQRSDF fue febrero con el 20.62%, seguido de enero 19,02%.

Consolidado de PQRSDF ingresadas por dependencias semestre 1-2024

PQRSDF POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2024



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G+, 2024



# INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°024

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

En la gráfica anterior, se observó el consolidado por dependencias, las PQRSDf se distribuyeron de mayor a menor números de PQRSDf recibidas de la siguiente manera durante el primer semestre del año 2024:

1. Secretaría de Movilidad y Tránsito: 18.244 PQRSDf recibidas, normalmente la Secretaría de Movilidad y Tránsito recibe el mayor porcentaje de PQRSDf que ingresan a la administración, debido a que casi todos los trámites que se realizan en dicha secretaría se deben hacer por medio de derechos de petición, por ejemplo, excepción de pico y placa, solicitudes prescripción multas de tránsito, consulta de historial de vehículos, indebidas notificaciones, actualización de información, y entre otros temas que hacen que el volumen de peticiones recibidas sea tan alto. Las PQRSDf recibidas por las diferentes dependencias estuvieron distribuidas así:

OFICINA Y/O DEPENDENCIA	#PQRSDf RECIBIDAS
Despacho del secretario	1234
Dirección de Gestión Técnica de Movilidad	233
Subdirección de Gestión de Trámites de Tránsito	1285
Cobro Coactivo Secretaría de Movilidad	1045
Dirección de Asuntos Legales de Tránsito	13994
Subdirección de Seguridad y Control vial	453
Total	18.244

2. Secretaría de Hacienda: 1491 PQRSDf recibidas, entre los asuntos de los derechos de petición recibidos por esta secretaría están inscripciones al RIT, dudas sobre el impuesto predial, solicitud de facturas y de estados de cuenta. Las PQRSDf recibidas por las diferentes dependencias estuvieron distribuidas así:

OFICINA Y/O DEPENDENCIA	#PQRSDf RECIBIDAS
Área de impuestos	959
Área de Contabilidad	35
Subdirección de Cobranzas	135
Despacho del secretario	315
Dirección de Tesorería	45
Área de fiscalización	2
Total	1.491

3. Despacho del alcalde: 1189 PQRSDf recibidas, el despacho del alcalde está conformado por Despacho, Oficina Privada, Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno Disciplinario de Instrucción, Oficina de Control Interno Disciplinario de Juzgamiento, Oficina Jurídica y Oficina TIC, de acuerdo a esto, cada una de las oficinas mencionadas recibió peticiones, pero la mayor parte de PQRSDf recibidas fue por parte de la Oficina Jurídica tras implementar para el primer semestre del año 2024, la solicitud de certificados laborales por medio de G+, lo cual aumentó las cifras considerablemente, las PQRSDf recibidas por las diferentes dependencias estuvieron distribuidas así:



## INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°024

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

OFICINA Y/O DEPENDENCIA	#PQRSDF RECIBIDAS
Despacho del alcalde	23
Oficina Privada	30
Oficina de Control Interno	1
Oficina de Control Interno Disciplinario de Instrucción	48
Oficina de Control Interno Disciplinario de Juzgamiento	0
Oficina Jurídica	1069
Oficina TIC	18
Total	1.189

Para el caso de la Oficina Jurídica con el tema de los certificados laborales se evidenció una situación particular y es que las solicitudes de certificados laborales fueron tipificadas como Petición General y no como Solicitud de información y/o documentación, incumpliendo de esta manera con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, donde se estipula que el tiempo legal vigente para dar respuesta a la solicitud de información y/o documentación es de diez (10) días hábiles, y no quince (15) como fueron contestadas estas peticiones. Por lo tanto, se hace necesario que estas peticiones se tipifiquen tal como la expresa la Ley, y se responda en el tiempo estipulado por la misma.

4. Secretaría de Planeación: 1005 PQRSDF recibidas, los temas de radicación de las PQRSDF ingresadas a la Secretaría de Planeación fueron solicitudes de respuesta sobre el uso del suelo, solicitudes de visita de inspección y vigilancia de edificaciones, información sobre licencias de construcción. Las PQRSDF recibidas por las diferentes dependencias estuvieron distribuidas así:

OFICINA Y/O DEPENDENCIA	#PQRSDF RECIBIDAS
Despacho del secretario	978
Dirección del Desarrollo Organizacional	1
Subdirección de Control y vigilancia del Desarrollo Urbanístico	2
Subdirección de Sistemas de Información Municipal	1
Total	1.005

5. Secretaría de Gobierno: 831 PQRSDF recibidas, esta secretaría recibió peticiones para renovaciones de permisos para ventas en espacio público, actualizaciones de personas jurídicas, solicitudes de certificados de representación legal, solicitud de ayudas humanitarias. Las PQRSDF recibidas por las diferentes dependencias estuvieron distribuidas así:

OFICINA Y/O DEPENDENCIA	#PQRSDF RECIBIDAS
Despacho del secretario	176
Subdirección de Participación Ciudadana	87
Subdirección de Espacio Público	483
Subdirección de Gestión del Riesgo de desastres	62
Subdirección de Derechos Humanos	23
Total	831

6. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia: 756 PQRSDF recibidas, estas fueron radicadas principalmente por quejas contra inmobiliarias, solicitud de audiencias virtuales, solicitud de copias



## INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°024

F-EM-14 Versión: 01

Fecha: 20/05/2021

de expedientes de comisaría, solicitud de copia de videos de las cámaras de seguridad del municipio. Las PQRSDf recibidas por las diferentes dependencias estuvieron distribuidas así:

ORIGINA Y/O DEPENDENCIA	#PQRSDf RECIBIDAS
Despacho del secretario	182
Comisaría 1	4
Comisaría 2	15
Comisaría 3	4
Dirección de Convivencia y acceso a la Justicia	333
Directora Administrativa de Seguridad	21
Subdirección de Operación y Control	149
Inspección de Policía Primer Turno	4
Inspección de Policía Segundo turno	15
Inspección de Policía Tercer Turno	15
Inspección de Policía Cuarto Turno	9
Inspección de Policía Quinto Turno	5
Total	756

7. Secretaría de Medio Ambiente: 391 PQRSDf recibidas, entre los motivos más relevantes de las peticiones recibidas fueron quejas por malos olores, quejas por ruido excesivo, reporte de casos de maltrato animal, solicitud de poda de árboles. Las PQRSDf recibidas por las diferentes dependencias estuvieron distribuidas así:

ORIGINA Y/O DEPENDENCIA	#PQRSDf RECIBIDAS
Despacho del secretario	343
Subdirección de Gestión Ambiental	9
Subdirección de Bienestar y Protección Animal	17
Subdirección de Recursos Naturales	22
Total	391

8. Secretaría de Salud: 310 PQRSDf recibidas, están fueron radicadas por diferentes temas como, solicitud de información general, y se presentó un caso especial con una persona en situación de discapacidad que durante el primer semestre del año radicó 48 PQRSDf dirigidas a la Secretaría de Salud por sentirse discriminado o vulnerado sus derechos. Las PQRSDf recibidas por las diferentes dependencias estuvieron distribuidas así:

ORIGINA Y/O DEPENDENCIA	#PQRSDf RECIBIDAS
Despacho del secretario	126
Subdirección de Factores del Riesgo	165
Dirección de Salud Pública	17
Dirección de Aseguramiento y Prestación de Servicios en Salud	2
Total	310

9. Secretaría de Educación y Cultura: 228 PQRSDf recibidas, los motivos más relevantes de las peticiones recibidas fueron solicitudes de cupos y traslados escolares, solicitudes de préstamos de espacios. Las PQRSDf recibidas por las diferentes dependencias estuvieron distribuidas así:





## INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°024

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

ORIGEN Y/O DEPENDENCIA	#PQRSDF RECIBIDAS
Dirección de Cultura	34
Despacho del Secretario	173
Dirección de Cobertura Educativa	8
Dirección de Gestión del Recurso Educativo	8
Dirección de Calidad Educativa	2
Subdirección del CEOGET	1
Subdirección de Bibliotecas	1
Subdirección de Arte y Cultura	1
Total	228

Además, se debe tener en cuenta que la Secretaría de Educación y Cultura cuenta con su propio sistema de información SAC – el cual es un aplicativo para radicación de solicitudes no solo de la ciudadanía sino también de los docentes y administrativos, el SAC lo tienen todas las Secretarías de Educación del país que se encuentren certificadas, este aplicativo fue entregado por el Ministerio de Educación Nacional – MEN.

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
109	150	101	131	134	103

El cuadro anterior muestra el flujo de las peticiones recibidas por el SAC, durante el primer semestre del año 2024, se registraron 728 peticiones, de las cuales el 68.68% (500) peticiones, fueron radicadas de manera física por los peticionarios, las diferentes peticiones entre trámites y solicitudes de información fueron gestionadas con su respectiva respuesta.

10. Secretaría de Infraestructura Física: 224 PQRSDF recibidas, están fueron radicadas por diferentes temas como, solicitud de certificados de obra, derechos de petición sobre huecos en las vías del municipio, solicitudes de vías y ampliación de estas, Las PQRSDF recibidas por las diferentes dependencias estuvieron distribuidas así:

ORIGEN Y/O DEPENDENCIA	#PQRSDF RECIBIDAS
Despacho del secretario	192
Dirección de Infraestructura y Desarrollo Físico	20
Dirección Operativa de Infraestructura	12
Total	224

11. Secretaría General: 210 PQRSDF recibidas, los motivos más relevantes de las peticiones recibidas fueron solicitudes de información sobre las líneas de atención, se evidenciaron muchos temas que no eran de competencia de la Secretaría General, pero desde la Subdirección de Atención al Ciudadano fueron remitidos a las dependencias correspondientes. Las PQRSDF recibidas por las diferentes dependencias estuvieron distribuidas así:

ORIGEN Y/O DEPENDENCIA	#PQRSDF RECIBIDAS
Subdirección de Atención al ciudadano	129
Subdirección de Gestión Documental	67

**INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°024 .**

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

OFICINA Y/O DEPENDENCIA	#PQRSDF RECIBIDAS
Despacho del secretario	7
Dirección de Comunicaciones	7
Total	210

12. Secretaría de Servicios Administrativos: 155 PQRSDF recibidas, los motivos más relevantes de las peticiones recibidas fueron: solicitud de información sobre el concurso, plazas, niveles salariales, manuales de funciones de los empleados de la administración. Las PQRSDF recibidas por las diferentes dependencias estuvieron distribuidas así:

OFICINA Y/O DEPENDENCIA	#PQRSDF RECIBIDAS
Despacho del secretario	90
Dirección de Talento Humano	37
Subdirección de Nómina y Prestaciones Sociales	13
Subdirección de Suministros	2
Subdirección de Bienes	12
Subdirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Total	155

13. Secretaría de Inclusión Social: 93 PQRSDF Recibidas, estas fueron recibidas por solicitudes de ayuda, solicitudes de espacio, solicitudes de información sobre los programas del adulto mayor. Las PQRSDF recibidas por las diferentes dependencias estuvieron distribuidas así:

OFICINA Y/O DEPENDENCIA	#PQRSDF RECIBIDAS
Dirección del Adulto Mayor	11
Dirección de Inclusión Social	8
Dirección de Infancia, Adolescencia y Juventud	6
Despacho del Secretario	68
Total	93

14. Secretaría de Desarrollo Económico: 43 PQRSDF recibidas, entre las peticiones recibidas se destacan las solicitudes de apoyo para iniciar emprendimientos, solicitudes de empleo y solicitudes para participar en las ferias que realiza el municipio. Las PQRSDF recibidas por las diferentes dependencias estuvieron distribuidas así:

OFICINA Y/O DEPENDENCIA	#PQRSDF RECIBIDAS
Despacho del Secretario	40
Subdirección de Fortalecimiento empresarial	3
Total	432

15. Secretaría de la Mujer: 3 PQRSDF, realmente esta secretaría no recibe peticiones, las únicas que recibió durante el semestre fueron una solicitud de acompañamiento psicológico por vulneración de derechos de la mujer, solicitud de espacio para emprendimiento, y presentación de información sobre la señora Antioquia. Todas fueron dirigidas al despacho de la Secretaría de la Mujer.



Con esta información se pudo evidenciar que la dependencia con más PQRSDF recibidas fue la Secretaría de Movilidad y Tránsito con 18.244 (85.96%) del total de las PQRSDF del primer semestre del año 2024, mientras que la dependencia con menos flujo de PQRSDF fue la Secretaría de la Mujer con solo 3 peticiones recibidas.

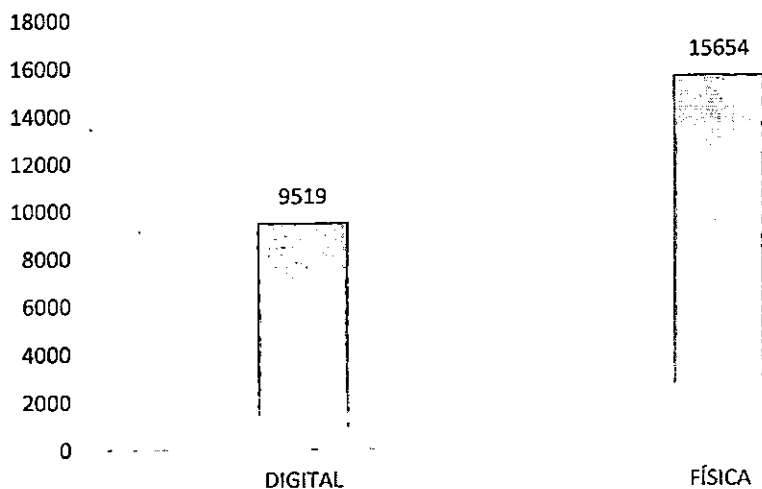
### Efectividad en el Tiempo de Respuesta

DEPENDENCIA	TOTAL PQRSDF	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	% EFECTIVIDAD EN RESPUESTAS
Despacho del Alcalde	1189	1144	45	96,22%
Secretaría de Desarrollo Económico	43	42	1	97,67%
Secretaría de Educación y Cultura	228	214	14	93,86%
Secretaría de Gobierno	831	765	66	92,06%
Secretaría de Hacienda	1491	1105	386	74,11%
Secretaría de La Mujer	3	1	2	33,33%
Secretaría de Inclusión Social	93	91	2	97,85%
Secretaría de Infraestructura Física	224	204	20	91,07%
Secretaría de Medio Ambiente	391	336	55	85,93%
Secretaría de Movilidad Y-Tránsito	18244	17497	747	95,91%
Secretaría de Planeación	1005	736	269	73,23%
Secretaría de Salud	310	298	12	96,13%
Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia	756	647	109	85,58%
Secretaría de Servicios Administrativos	155	138	17	89,03%
Secretaría General	210	182	28	86,67%

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G+, 2024

Para el primer semestre del año ninguna dependencia tuvo 100% de efectividad en el promedio de respuestas de las PQRSDF. En la tabla anterior se observaron todos los porcentajes de promedio de respuesta a las PQRSDF, según los términos legales vigentes, Ley 1755 de 2015, destacándose las Secretarías de Inclusión Social y Desarrollo Económico con una efectividad en respuestas del 97.85% y 97.67% respectivamente, caso contrario se presentó con la Secretaría de la Mujer, con un menor porcentaje de efectividad en respuestas con el 33.33%, es decir que de las 3 PQRSDF que recibió durante el primer semestre de 2024, dejó de contestar a tiempo 2 peticiones.

### Canales de Atención

**CANALES DE ATENCIÓN PQRSDF**

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G+, 2024

Con la información descargada del sistema de información G+, se evidenció, que el canal de recepción más usado por la comunidad para la radicación de PQRSDF, fue la entrega física en la Ventanilla Única de Correspondencia que hace parte de la Subdirección de Gestión Documental con el 72.56% de las peticiones ingresadas durante el primer semestre del año 2024.

**Clasificación de las PQRSDF**

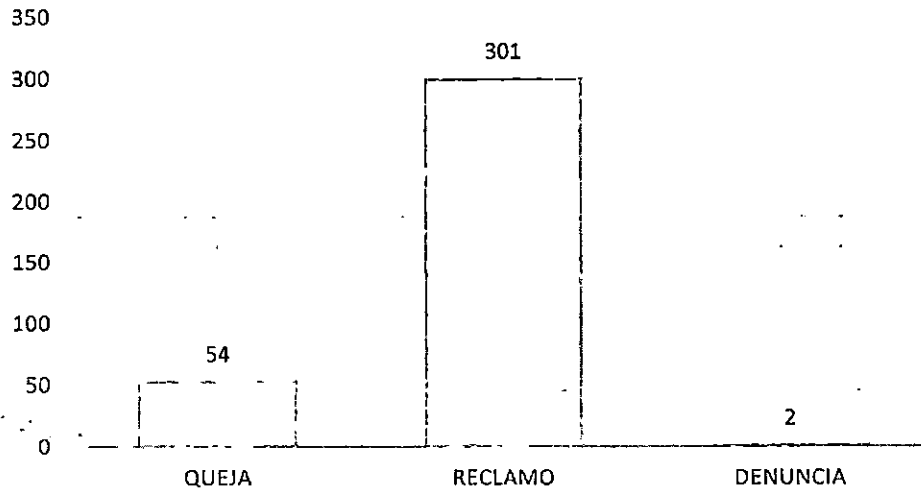
TIPIFICACIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2024		
TIPO DE REQUERIMIENTO	CLASIFICACIÓN	RECLASIFICACIÓN
Denuncia	14	2
Felicitaciones	37	40
Petición de consulta	1418	51
Petición general	18107	21028
Queja	676	54
Reclamo	510	301
Solicitud información	4370	3658
Sugerencia	41	39
Total	25173	25173

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano 2024

En cuanto al tipo de requerimiento de las PQRSDF se observó la clasificación y posterior reclasificación realizada desde la Subdirección de Atención al Ciudadano, esta reclasificación se llevó a cabo debido a que algunos ciudadanos no tienen claro los diferentes tipos de PQRSDF radicadas, sin embargo, para este semestre también se observaron fallas en la reclasificación por parte de la Subdirección de Gestión Documental.

Quejas Reclamos y Denuncias

## QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS



Fuente: Elaboración propia Elaboración propia, basada en datos de G+, 2024

Si bien, la clasificación de las PQRSDF muestra que, para el primer semestre de 2024, se presentaron 54 quejas, 301 reclamos y 2 denuncias por corrupción, la Oficina de Control Interno revisó los asuntos relacionados en cada una de estas con el objetivo de verificar si eran o no denuncias, quejas o reclamos según el caso, evidenciando que:

- De las 2 denuncias por corrupción una es una petición para inspección de un edificio abandonado, por lo que no es una denuncia de corrupción y estuvo mal clasificada y mal reclasificada, en cuanto a la otra PQRDF es una queja anónima sobre una contratista, pero sin ninguna evidencia que soporte el caso.
- De las 54 quejas que fueron reclasificadas, se evidenció que hubo PQRSDF tipificadas como quejas, pero realmente eran peticiones generales y reclamos por inconformidad con fotomultas, quedando así un total de 43 quejas.

Los motivos más recurrentes por los que se presentaron quejas fueron:

- Queja contra funcionarios y contratistas
- Queja por malos tratos por parte de los subdirectores a los equipos de trabajo
- Queja por no responder de fondo las peticiones.
- En cuanto a los reclamos, para el primer semestre de 2024, se evidenciaron 301 PQRSDF clasificadas como reclamos, sin embargo, al hacer la revisión se evidenciaron peticiones generales, solicitudes de información, recursos de reconsideración, que fueron tipificadas como reclamos, pero no lo eran, por lo que, para el primer semestre de 2024, se pudo evidenciar que 154 PQRSDF fueron reclamos; entre los temas más relevantes se encontró:



## INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°024

F-EM-14 Versión: 01

Fecha: 20/05/2021

- Reclamos por no poner los descuentos de los comparendos a tiempo para que las personas puedan hacer el pago en el SIMIT
- Mala notificación de comparendos
- Respuestas emitidas por la Secretaría de Movilidad y Tránsito con números de placa mal escritos
- Cámaras de seguridad sin funcionamiento
- Reclamos por no responder a tiempo las PQRSDf
- Reclamos por respuestas no claras

### Comparativo entre semestre 2-2023 y semestre 1-2024 en Quejas y denuncias

TIPO PQRSDf	SEMESTRE 2 2023	SEMESTRE 1 2024
Quejas	122	43
Denuncias	3	1

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 2024

Si bien, para este semestre se observó una disminución en el número de quejas recibidas respecto al semestre 2 de 2023, con un porcentaje del 64.75%, esta cifra puede ser diferente debido a que se evidenciaron peticiones mal clasificadas.

### PQRSDf Anónimas

PQRSDf ANÓNIMAS		
TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TOTAL
528	731	1259

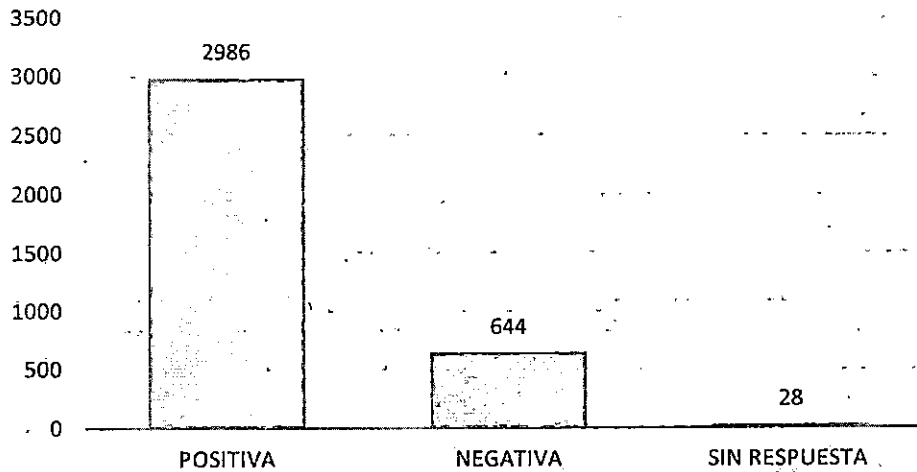
Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 2024

En lo relacionado con las PQRSDf ingresadas como anónimas, para el primer semestre del año 2024, fueron radicadas 1259 de forma anónima, y se evidenció la respectiva respuesta a tiempo de cada una de ellas.

### Tipo de Respuesta



### Acceso a la Información



Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la Subdirección de Atención al Ciudadano, 2024

Para dar cumplimiento al Decreto 103 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que se debe divulgar el informe de solicitudes de acceso a la información, de acuerdo con los datos arrojados por el sistema de información G+, durante el primer semestre fueron recibidas 3658 solicitudes de información y documentación de las cuales, el 81.63% tuvieron acceso a la información y al 17.6% de las peticiones les fue negado; en algunos casos se negó la petición de acceso a la información debido a la "reserva legal de información" según la normatividad vigente el artículo 24 de la Ley 1755 del 2015.

### Seguimiento a las respuestas

DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	RANGO 0-15 DIAS	RANGO 16-30 DIAS	RANGO MAS DE 30 DIAS	EN PROCESO	TOTAL	TOTAL
DESPACHO ALCALDE	Denuncia	0	0	0	0	0	1189
	Felicitaciones	5	1	1	0	7	
	Petición De Consulta	2	0	0	0	2	
	Petición General	780	89	14	3	886	
	Queja	38	2	0	0	40	
	Reclamo	8	0	0	0	8	
	Solicitud Información	231	10	1	0	242	
	Sugerencia	3	1	0	0	4	
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	Denuncia	0	0	0	0	0	43
	Felicitaciones	2	0	0	0	2	
	Petición De Consulta	0	0	0	0	0	
	Petición General	22	3	0	0	25	
	Queja	0	0	0	0	0	
	Reclamo	0	0	0	0	0	
	Solicitud Información	16	0	0	0	16	
	Sugerencia	0	0	0	0	0	
	Denuncia	0	0	0	0	0	228
	Felicitaciones	5	0	0	0	5	



## INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°024

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	RANGO 0-15 DÍAS	RANGO 16-30 DÍAS	RANGO MAS DE 30 DÍAS	EN PROGRESO	TOTAL	TOTAL
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	Petición De Consulta	0	0	0	0	0	
	Petición General	135	18	2	0	155	
	Queja	1	0	0	0	1	
	Reclamo	1	2	0	0	3	
	Solicitud Información	55	5	2	0	62	
	Sugerencia	2	0	0	0	2	
SECRETARÍA GENERAL	Denuncia	0	0	0	0	0	210
	Felicitaciones	3	1	0	0	4	
	Petición De Consulta	0	0	1	0	1	
	Petición General	91	22	10	1	124	
	Queja	1	0	0	0	1	
	Reclamo	0	0	0	0	0	
	Solicitud Información	63	7	1	2	73	
	Sugerencia	5	2	0	0	7	
SECRETARÍA DE GOBIERNO	Denuncia	0	0	0	0	0	831
	Felicitaciones	1	1	0	0	2	
	Petición De Consulta	0	0	0	0	0	
	Petición General	445	257	15	5	722	
	Queja	0	1	0	0	1	
	Reclamo	2	4	0	0	6	
	Solicitud Información	73	23	1	1	98	
	Sugerencia	1	1	0	0	2	
SECRETARÍA DE HACIENDA	Denuncia	0	0	0	0	0	1491
	Felicitaciones	1	0	3	0	4	
	Petición De Consulta	0	0	0	0	0	
	Petición General	424	304	59	27	814	
	Queja	1	0	0	0	1	
	Reclamo	8	13	1	0	22	
	Solicitud Información	466	155	17	8	646	
	Sugerencia	2	2	0	0	4	
SECRETARÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL	Denuncia	0	0	0	0	0	93
	Felicitaciones	2	0	0	0	2	
	Petición De Consulta	0	0	0	0	0	
	Petición General	63	5	0	0	68	
	Queja	0	0	0	0	0	
	Reclamo	2	0	0	0	2	
	Solicitud Información	14	2	0	0	16	
	Sugerencia	5	0	0	0	5	
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Denuncia	0	0	0	0	0	224
	Felicitaciones	2	0	0	0	2	
	Petición De Consulta	1	0	0	0	1	
	Petición General	147	33	1	4	185	
	Queja	0	0	0	0	0	
	Reclamo	0	0	0	0	0	
	Solicitud Información	28	5	1	1	35	
	Sugerencia	1	0	0	0	1	
SECRETARÍA DE LA MUJER	Denuncia	0	0	0	0	0	3
	Felicitaciones	0	0	0	0	0	
	Petición De Consulta	0	0	0	0	0	
	Petición General	1	1	1	0	3	
	Queja	0	0	0	0	0	
	Reclamo	0	0	0	0	0	





**INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°024**

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	RANGO 0-15 DIAS	RANGO 16-30 DIAS	RANGO MAS DE 30 DIAS	EN PROCESO	TOTAL	TOTA:
	Solicitud Información	0	0	0	0	0	
	Sugerencia	0	0	0	0	0	
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	Denuncia	0	0	0	0	0	391
	Felicitaciones	0	0	0	0	0	
	Petición De Consulta	1	0	0	0	1	
	Petición General	181	143	4	8	336	
	Queja	2	0	0	0	2	
	Reclamo	9	6	0	0	15	
	Solicitud Información	19	15	3	0	37	
	Sugerencia	0	0	0	0	0	
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO	Denuncia	0	0	0	0	0	18244
	Felicitaciones	10	1	0	0	11	
	Petición De Consulta	41	0	0	0	41	
	Petición General	15025	962	233	14	16234	
	Queja	4	0	0	0	4	
	Reclamo	173	17	2	0	192	
	Solicitud Información	1564	165	27	2	1758	
	Sugerencia	2	2	0	0	4	
SECRETARIA DE PLANEACION	Denuncia	0	1	0	0	1	1005
	Felicitaciones	0	0	0	0	0	
	Petición De Consulta	1	1	2	0	4	
	Petición General	348	209	67	29	653	
	Queja	1	0	0	0	1	
	Reclamo	18	8	7	0	33	
	Solicitud Información	201	76	26	9	312	
	Sugerencia	0	1	0	0	1	
SECRETARIA DE SALUD	Denuncia	0	1	0	0	1	310
	Felicitaciones	0	0	0	0	0	
	Petición De Consulta	0	0	0	0	0	
	Petición General	228	50	2	0	280	
	Queja	1	1	0	0	2	
	Reclamo	4	0	0	0	4	
	Solicitud Información	17	3	1	0	21	
	Sugerencia	2	0	0	0	2	
SECRETARIA DE SEGURIDAD	Denuncia	0	0	0	0	0	756
	Felicitaciones	1	0	0	0	1	
	Petición De Consulta	1	0	0	0	1	
	Petición General	317	140	15	2	474	
	Queja	0	0	0	0	0	
	Reclamo	10	2	0	1	13	
	Solicitud Información	200	55	9	2	266	
	Sugerencia	1	0	0	0	1	
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Denuncia	0	0	0	0	0	155
	Felicitaciones	0	0	0	0	0	
	Petición De Consulta	0	0	0	0	0	
	Petición General	57	11	2	0	70	
	Queja	1	0	0	0	1	
	Reclamo	1	1	0	0	2	
	Solicitud Información	64	12	0	0	76	
	Sugerencia	4	2	0	0	6	
<b>TOTAL</b>		<b>21653</b>	<b>2353</b>	<b>531</b>	<b>119</b>	<b>25173</b>	<b>25173</b>

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G+, 2024



# INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°024

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

De las 25.173 PQRSDf ingresadas durante el primer semestre del año 2024, se observó lo siguiente:

- El 86.07% (21668 peticiones) PQRSDf fueron contestadas en entre 0 y 15 días hábiles.
- El 13.23% (2855 peticiones) PQRSDf fueron contestadas entre 16 a 30 días hábiles.
- El 2.10% (531 peticiones) PQRSDf fueron contestadas en un tiempo mayor a 30 días hábiles.
- El 0.47% (119 peticiones) PQRSDf están en proceso de respuesta.

## Seguimiento mensual a las PQRSDf vencidas

DEPENDENCIA	VENIDAS POR MES						TOTAL VENIDAS POR DEPENDENCIA
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Despacho del Alcalde	6	4	3	0	1	0	14
Secretaría de Desarrollo Económico	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Educación y Cultura	0	1	2	0	0	1	4
Secretaría General	0	3	2	3	2	2	12
Secretaría de Gobierno	2	13	1	4	5	1	26
Secretaría de Hacienda	4	17	23	28	34	12	118
Secretaría de Inclusión Social	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Infraestructura Física	0	1	2	2	0	0	5
Secretaría de La Mujer	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Medio Ambiente	0	3	0	1	0	0	4
Secretaría de Movilidad y Tránsito	2	50	47	114	6	6	225
Secretaría de Planeación	10	29	16	28	17	27	127
Secretaría de Salud	0	2	0	1	0	0	3
Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia	6	3	0	3	4	12	28
Secretaría de Servicios Administrativos	0	4	1	0	1	0	6
<b>Total venidas por mes</b>	<b>30</b>	<b>130</b>	<b>97</b>	<b>184</b>	<b>70</b>	<b>51</b>	<b>572</b>

Fuente: Elaboración propia, Elaboración propia, basada en datos de G+, 2024

Dando cumplimiento al procedimiento P-TS-003 "Procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones", la Oficina de Control Interno realiza el informe mensual de seguimiento a las PQRSDf vencidas, enviando memorandos a los responsables de las PQRSDf que presenten vencimiento, para el primer semestre de 2024, se evidenciaron 572 vencidas, de las cuales a la fecha de cierre de este informe siguen pendiente por respuesta 9 PQRSDf con hasta 139 días sin recibir respuesta, lo que puede considerarse un riesgo y más teniendo en cuenta que para el primer semestre del año se presentó una acción de tutela por no responder una solicitud de información a tiempo.

## 2. HALLAZGOS

La Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento y consolidado de las PQRSDf del primer semestre del año 2024, evidenciando los siguientes hallazgos:

**1) Efectividad en el tiempo de respuesta**

**Evidencia:** Se realizó seguimiento y verificación al tiempo efectivo de respuesta, arrojando como resultado las Secretarías con mejor y promedio de respuesta.

**Hallazgo:** Se evidenció que la Secretaría con el promedio más bajo de respuesta efectiva a las PQRSDF fue la Secretaría de la Mujer con el 33.33% de efectividad en respuestas, de 3 PQRSDF que recibieron, respondieron 2 por fuera de tiempo.

**2) Clasificación de las PQRSDF**

**Evidencia:** Se realizó revisión a la clasificación y reclasificación de las PQRSDF que es responsabilidad de la Subdirección de Atención al Ciudadano

**Hallazgo:** Se evidenciaron PQRSDF mal clasificadas, por lo que los datos con los que se realizó el informe no son verídicos, se evidenciaron peticiones generales que eran quejas, quejas que eran peticiones, entre otros casos, lo que denota falta de conocimiento del proceso por parte de las personas encargadas de la clasificación y reclasificación.

**3) PQRSDF Vencidas**

**Evidencia:** La Oficina de Control Interno realiza informe mensual de seguimiento a las PQRSDF vencidas

**Hallazgo:** Se evidenciaron PQRSDF hasta con 139 días sin recibir respuesta.

**4) Asignación de las PQRSDF**

**Evidencia:** Se revisó y analizó la información de las PQRSDF descargada del Sistema de Información G+.

**Hallazgo:** Se evidenciaron PQRSDF que por clasificación y tema fueron asignadas a personas que no les correspondían.

**5) PQRSDF con número de radicado repetido**

**Evidencia:** Se revisó y analizó la información de las PQRSDF descargada del Sistema de Información G+.

**Hallazgo:** Se evidenciaron PQRSDF con número de radicado repetido, como ejemplo, se puede observar el siguiente pantallazo



# INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°024

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

PQ020402001	24/06/2024	JUNIO	Petición General	Petición General	DES-PACHO	[MARIA ALEJANDRA MONTOYA ORTIZDestinatari o Principal, CAMILO BERMUDEZ RUIZDestinatari o Principal]	[OFICINA JURÍDICA, OFICINA JURÍDICA]	PQ020402002	24/06/2024	JUNIO	Petición General	Petición General	PLANEACIÓN	[JAVIER HUMBERTO VEGA MEZADRESURFUTURO PRINCIPAL, DIEGO ALEJANDRO SCHEVERRY VILLADRESURFUTURO PRINCIPAL]	[DES-PACHO SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA DEL DESARROLLO URBANÍSTICO]
PQ020402001	24/06/2024	JUNIO	Petición General	Petición General	DES-PACHO	[MARIA ALEJANDRA MONTOYA ORTIZDestinatari o Principal, FABIAN DARIO ARAQUE GALLEGODElega	[OFICINA JURÍDICA, OFICINA JURÍDICA]	PQ020402002	24/06/2024	JUNIO	Solicitud de información o documentación	Solicitud de información o documentación	PLANEACIÓN	[JAVIER HUMBERTO VEGA MEZADRESURFUTURO PRINCIPAL, DANIEL RICARDO GOMEZ ROADRESURFUTURO PRINCIPAL]	[DES-PACHO SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, DIRECCION DE PLANEACION]

## 6) Fallas en las respuestas

**Evidencia:** Se revisaron algunas respuestas aleatoriamente, con el objetivo de verificar que cumplieran con lo pedido por el peticionario.

**Hallazgo:** Se evidenciaron memorandos con respuestas enviadas como comunicaciones oficiales sin contenido a los peticionarios, con datos erróneos y sin lenguaje claro.

## 7) Informe de encuestas de satisfacción PQRSDF

**Evidencia:** Por normativa, calidad y transparencia de la información, la Subdirección de Atención al Ciudadano debe presentar informe trimestral sobre la satisfacción del ciudadano respecto a las PQRSDF.

**Hallazgo:** Para este semestre no se recibió informes de satisfacción del ciudadano, que permitieran evaluar la satisfacción de los ciudadanos con las PQRSDF.

Con el propósito de poder verificar la eficacia (cumplimiento) y la efectividad de las acciones incluidas en el seguimiento y poder determinar si eliminaron las causas que originaron los hallazgos detectados en cumplimiento de la vigilancia y control a la gestión que realiza la Oficina de Control Interno, se hace necesario la entrega de las respectivas evidencias. Cabe resaltar que la Secretaría y las áreas que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades conforme a lo establecido en el Modelo de Planeación y Gestión – MIPG y las tres líneas de defensa. Así mismo, es responsabilidad del área la información suministrada por cualquier medio, la realización de las actividades propuestas de manera oportuna, completa, integra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de cada actividad.


Es relevante advertir que la acción de control que ejerce la Oficina de Control Interno en los seguimientos, no implica en modo alguno la coadministración o injerencia en las decisiones administrativas, financieras, técnicas o jurídicas de la dependencia auditada, por lo tanto, no expide conceptos, avales o aprobaciones frente a documentos producidos o actuaciones desplegadas por los sujetos de control. Así mismo, que a causa de las limitaciones propias de una auditoría y al control interno, existe el riesgo inevitable de que algunas incorrecciones materiales puedan no ser detectadas por el equipo auditor, a pesar de que la auditoría esté correctamente planificada. Por lo anterior, la dependencia auditada es responsable de la entrega de la información libre de errores materiales por fraude o error.

**INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°024**

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

Agradecemos la atención prestada y esperamos contar con su disposición y la de los líderes de los procesos para adelantar las acciones de mejora a que haya lugar, para corregir las situaciones presentadas en el informe y prevenir posibles desviaciones y materialización de riesgos.

<b>APROBACIÓN DEL INFORME DE SEGUIMIENTO</b>		
<b>Nombre Completo</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Firma</b>
Lina María Muñoz Vásquez	Jefe Control Interno	
Carlos Mario Osorio Ramírez	Asesor Control Interno	Carlos Mario Osorio
Natalia Castañeda Ríos	Profesional Universitario	NATALIA C