


|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>INFORME DE GESTIÓN DE ACCESO A LA SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS EN EL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA</b> |               |
| <b>Periodo del Informe:</b>   | Del 01/04/2024 al 30/06/2024  |               |
| <b>Dependencia que elabora:</b>   | Subdirección de Atención al Ciudadano   |               |
| <b>Fecha de Elaboración:</b>  | Julio 5 del 2024  | Página 1 de 8 |

## INFORME DE GESTIÓN DE ACCESO A LA SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS

### 1. GENERALIDADES.

La Subdirección de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta, es la encargada de realizar el monitoreo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y/o documentación, felicitaciones y denuncias (PQRSD), que ingresan a la administración por medio de los diferentes canales de atención; donde cada Secretaría y/o Dependencia es la encargada de realizar la gestión pertinente para dar solución a la solicitud.

Por lo cual, cada trimestre se elabora un informe con el objetivo de establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora, para dar cumplimiento a lo dispuesto por la ley 1712 de 2014, y así mismo garantizar una adecuada gestión y transparencia de las solicitudes de información y/o documentos en la Administración Municipal.


#### 1.1 Objetivo General

Informar a control interno de la Alcaldía de Sabaneta el estado de atención de las solicitudes de información y/o documentos, con el fin de establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora que permitan incrementar la satisfacción de los ciudadanos y evitar acciones sancionatorias de los entes de control municipal, departamental y nacional.

#### 1.2 Introducción

La Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional es la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia.

El objetivo de esta ley es contar con una ciudadanía bien informada acerca del cómo se hace efectivo su derecho de acceso a la información, no sólo porque fomenta la transparencia en la gestión pública, el buen gobierno y la eficiencia administrativa a través de la rendición de cuentas y la exigibilidad de resultados, sino porque una ciudadanía informada puede ejercer plenamente otros derechos fundamentales y tomar decisiones más acertadas.

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>INFORME DE GESTIÓN DE ACCESO A LA SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS EN EL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA</b> |               |
| <b>Periodo del Informe:</b>   | Del 01/04/2024 al 30/06/2024  |               |
| <b>Dependencia que elabora:</b>   | Subdirección de Atención al Ciudadano   |               |
| <b>Fecha de Elaboración:</b>  | Julio 5 del 2024  | Página 2 de 8 |

### 1.3 Alcance

El seguimiento, monitoreo y trazabilidad de las solicitudes de información y/o documentos que ingresan a la administración municipal entre el 01 de abril al 30 de junio de 2024, a través sistema Gestión Positiva G+.

### 1.4 Criterios Normativos

- **Constitución política de Colombia de 1991**

**Artículo 1.** Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.


**Artículo 15.** Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (...).

**Artículo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).

**Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

**Artículo 40.** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...)

**Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>INFORME DE GESTIÓN DE ACCESO A LA SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS EN EL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA</b> |               |
| <b>Periodo del Informe:</b>   | Del 01/04/2024 al 30/06/2024  |               |
| <b>Dependencia que elabora:</b>   | Subdirección de Atención al Ciudadano   |               |
| <b>Fecha de Elaboración:</b>  | Julio 5 del 2024  | Página 3 de 8 |

▪ **Leyes:**

**Ley 962 de 2005.** Artículo 6, inciso 3, sobre trámite de PQRSD por medios tecnológicos o electrónicos

**Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

**Ley 1712 de 2014.** El objeto de la presente ley, es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

**Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

**1.5 Metodología**


El presente informe se elaboró con la base de datos que genera el sistema G+, en el cual se visualiza el flujo y trazabilidad de las PQRSD; dicha información se obtiene de las siguientes fuentes:

- Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias que ingresan por medio de los buzones de sugerencias, pagina web, Chat Virtual, correos electrónicos, telefónico y presencial en las ventanillas de la Subdirección de Gestión Documental, la ventanilla única de movilidad y tránsito en los canales de atención de la Administración Municipal.

**2. Número de requerimientos radicados en el segundo trimestre 2024.**

A continuación, se presentan los datos estadísticos de las solicitudes y/o documentos que ingresaron a la Administración Municipal de Sabaneta, en el período comprendido entre el 01 abril al 30 de junio.

| ACCESO A LA INFORMACIÓN | TOTAL       | %              |
|-------------------------|-------------|----------------|
| POSITIVA                | 1645        | 85,14%         |
| NEGATIVA                | 227         | 11,75%         |
| SIN RESPUESTA           | 60          | 3,11%          |
| <b>TOTAL</b>            | <b>1932</b> | <b>100,00%</b> |

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>INFORME DE GESTIÓN DE ACCESO A LA SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS EN EL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA</b> |               |
| <b>Periodo del Informe:</b>   | Del 01/04/2024 al 30/06/2024  |               |
| <b>Dependencia que elabora:</b>   | Subdirección de Atención al Ciudadano   |               |
| <b>Fecha de Elaboración:</b>  | Julio 5 del 2024  | Página 4 de 8 |

## 2.1. Consolidado Total de las solicitudes de información y/o documentos:

En el segundo trimestre del año 2024 se registraron 1932 solicitudes de información y/o documentos, donde podemos observar en el cuadro anterior que el 85,14% de los ciudadanos obtuvieron de forma positiva la información solicitada y el 11,75%, no obtuvieron la información solicitada, esto debido a que es una información confidencial o que está protegida por la ley 1712 de 2014 artículos 18 y 19 información reservada o clasificada y el 3,11 que están sin responder, es porque a la fecha de este informe, aún se encuentran dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, ya que ingresaron en el mes de junio.

A continuación, se muestra el número de solicitudes de información y/o documentos que ingresaron en las diferentes secretarías de la administración municipal.

| ACCESO A LA INFORMACIÓN<br>DESPACHO ALCALDE | TOTAL      | %              |
|---|------------|----------------|
| POSITIVA                                    | 205        | %              |
| NEGATIVA                                    | 2          | %              |
| SIN RESPUESTA                               | 1          | %              |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>208</b> | <b>100,00%</b> |

| ACCESO A LA INFORMACIÓN<br>SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | TOTAL    | %           |
|---|----------|-------------|
| POSITIVA  | 7        | 100%        |
| NEGATIVA  | 0        | 0%          |
| SIN RESPUESTA   | 0        | %           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>7</b> | <b>100%</b> |

| ACCESO A LA INFORMACIÓN<br>SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA | TOTAL | %    |
|--|-------|------|
| POSITIVA   | 27    | 100% |
| NEGATIVA   | 0     | 0,0% |
| SIN RESPUESTA  | 0     | 0,0% |



**INFORME DE GESTIÓN DE ACCESO A LA SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS EN EL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

|                                 |                                       |               |
|---------------------------------|---------------------------------------|---------------|
| <b>Periodo del Informe:</b>     | Del 01/04/2024 al 30/06/2024          |               |
| <b>Dependencia que elabora:</b> | Subdirección de Atención al Ciudadano |               |
| <b>Fecha de Elaboración:</b>    | Julio 5 del 2024                      | Página 5 de 8 |


|              |    |         |
|--------------|----|---------|
| <b>TOTAL</b> | 27 | 100,00% |
|--------------|----|---------|

| <b>ACCESO A LA INFORMACIÓN SECRETARIA DE HACIENDA</b> | <b>TOTAL</b> | <b>%</b>       |
|---|--------------|----------------|
| POSITIVA  | 250          | 77,9%          |
| NEGATIVA  | 49           | 15,26%         |
| SIN RESPUESTA   | 22           | 6,85%          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>321</b>   | <b>100,00%</b> |

| <b>ACCESO A LA INFORMACIÓN SECRETARIA DE GOBIERNO</b> | <b>TOTAL</b> | <b>%</b>       |
|---|--------------|----------------|
| POSITIVA  | 39           | 90,69%         |
| NEGATIVA  | 2            | 4,6%           |
| SIN RESPUESTA   | 2            | 4,6%           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>43</b>    | <b>100,00%</b> |

| <b>ACCESO A LA INFORMACIÓN SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA FISICA</b> | <b>TOTAL</b> | <b>%</b>       |
|---|--------------|----------------|
| POSITIVA  | 19           | 76%            |
| NEGATIVA  | 5            | 20%            |
| SIN RESPUESTA   | 1            | 4%             |
| <b>TOTAL</b>  | <b>25</b>    | <b>100,00%</b> |

| <b>ACCESO A LA INFORMACIÓN SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO</b> | <b>TOTAL</b> | <b>%</b> |
|---|--------------|----------|
| POSITIVA  | 748          | 86,27%   |
| NEGATIVA  | 109          | 12,57%   |
| SIN RESPUESTA   | 10           | 1,15%    |

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>INFORME DE GESTIÓN DE ACCESO A LA SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS EN EL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA</b> |               |
| <b>Periodo del Informe:</b>   | Del 01/04/2024 al 30/06/2024  |               |
| <b>Dependencia que elabora:</b>   | Subdirección de Atención al Ciudadano   |               |
| <b>Fecha de Elaboración:</b>  | Julio 5 del 2024  | Página 6 de 8 |


|              |     |         |
|--------------|-----|---------|
| <b>TOTAL</b> | 867 | 100,00% |
|--------------|-----|---------|

| ACCESO A LA INFORMACIÓN SECRETARIA DE PLANEACION | TOTAL      | %              |
|--|------------|----------------|
| POSITIVA   | 133        | 79,64%         |
| NEGATIVA   | 23         | 13,77%         |
| SIN RESPUESTA                                    | 11         | 6,58%          |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>167</b> | <b>100,00%</b> |

| ACCESO A LA INFORMACIÓN SECRETARIA DE SALUD | TOTAL    | %              |
|---|----------|----------------|
| POSITIVA                                    | 6        | 66,6%          |
| NEGATIVA                                    | 2        | 22,22%         |
| SIN RESPUESTA                               | 1        | 11,11%         |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>9</b> | <b>100,00%</b> |

| ACCESO A LA INFORMACIÓN SECRETARIA DE SEGURIDAD- CONVIVENCIA Y JUSTICIA | TOTAL      | %              |
|---|------------|----------------|
| POSITIVA  | 118        | 83,09%         |
| NEGATIVA  | 17         | 11,97%         |
| SIN RESPUESTA   | 7          | 4,92%          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>142</b> | <b>100,00%</b> |

| ACCESO A LA INFORMACIÓN SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | TOTAL | %      |
|---|-------|--------|
| POSITIVA  | 43    | 84,31% |
| NEGATIVA  | 8     | 15,68% |
| SIN RESPUESTA   | 0     | 0,00%  |

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>INFORME DE GESTIÓN DE ACCESO A LA SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS EN EL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA</b> |               |
| <b>Periodo del Informe:</b>   | Del 01/04/2024 al 30/06/2024  |               |
| <b>Dependencia que elabora:</b>   | Subdirección de Atención al Ciudadano   |               |
| <b>Fecha de Elaboración:</b>  | Julio 5 del 2024  | Página 7 de 8 |

|              |    |         |
|--------------|----|---------|
| <b>TOTAL</b> | 51 | 100,00% |
|--------------|----|---------|

| ACCESO A LA INFORMACIÓN SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE | TOTAL | %       |
|--|-------|---------|
| POSITIVA   | 12    | 80%     |
| NEGATIVA   | 2     | 13,33%  |
| SIN RESPUESTA  | 1     | 6,11%   |
| <b>TOTAL</b>   | 15    | 100,00% |


| ACCESO A LA INFORMACIÓN SECRETARIA GENERAL | TOTAL | %       |
|--|-------|---------|
| POSITIVA                                   | 31    | 81,57%  |
| NEGATIVA                                   | 6     | 15,78%  |
| SIN RESPUESTA                              | 1     | 2,63%   |
| <b>TOTAL</b>                               | 38    | 100,00% |

### 3. CONCLUSIONES.

- La Dependencia con mayor número de solicitudes fue la Secretaría de Movilidad y Transito con 867 solicitudes de información y/o documentos.
- Es importante recalcar a los funcionarios la importancia que tienen de dar respuesta a las solicitudes de información y/o documentos en el menor tiempo posible (10 días hábiles).
- Se continuará con los seguimientos los cuales se envían por correo electrónico resaltando el estado de la solicitud así: (Verde: A tiempo, Amarillo: Próximo a vencerse y Rojo: Vencido), con el fin de recordarles el tiempo de respuestas según lo estipulado por la Ley.

### 3. SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD A PQRSD

La Subdirección de Atención al Ciudadano envía los días martes y viernes, correos electrónicos sobre el seguimiento de las PQRSD, donde se informa sobre las solicitudes que la Secretaría y/o dependencia tiene cargadas hasta la fecha de corte (el día y la hora en la

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>INFORME DE GESTIÓN DE ACCESO A LA SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS EN EL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA</b> |               |
| <b>Periodo del Informe:</b>   | Del 01/04/2024 al 30/06/2024  |               |
| <b>Dependencia que elabora:</b>   | Subdirección de Atención al Ciudadano   |               |
| <b>Fecha de Elaboración:</b>  | Julio 5 del 2024  | Página 8 de 8 |

cual se está enviando el informe). Este contiene información del funcionario que tiene cargada la solicitud, estado de la solicitud (a tiempo, próximo a vencerse y vencida).

La Subdirección de Atención al Ciudadano, con el fin de garantizar el cumplimiento de la ley 1755 de 2015, solicitando a los servidores públicos ponerse al día con las tareas asignadas en el sistema G+, dicho informe se envía al servidor público encargado de la actividad, al profesional universitario asignado de la Secretaría y Control Interno.

*Laura Carmona*

Laura Carmona Cardona

**Subdirectora de Atención al Ciudadano**