

**INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°02**

F-EM-14 Versión: 01

Fecha: 20/05/2021

FECHA DE EMISIÓN**Día:**

28

Mes:

01

Año:

2025

Seguimiento:	Informe semestral de gestión y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSD- Semestre 2- 2024
Secretaría y/o dependencia(s):	Secretaría General- Subdirección de Atención al Ciudadano
Objetivo del seguimiento:	<p>Objetivo General</p> <p>Verificar el cumplimiento de la normatividad legal vigente en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, por parte de la Administración Central del Municipio de Sabaneta</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificar el cumplimiento al interior del Municipio de Sabaneta del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Respecto a existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver PQRSD, contar con un espacio en su página web principal la gestión de PQRSD y uno para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.• Verificar el cumplimiento de los términos que la normatividad vigente establece para dar respuesta a las PQRSD, formuladas por los ciudadanos.• Verificar si las respuestas a PQRSD cumplen con los requisitos de calidad que establece la norma y la jurisprudencia.• Verificar la publicación de los informes trimestrales de PQRSD.
Alcance del seguimiento:	Realizar seguimiento a los informes sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSD presentados por la Subdirección de Atención al Ciudadano, durante el periodo comprendido entre el 1 de junio y el 31 de diciembre de 2024.
Marco Normativo:	Constitución Política de Colombia , 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..."



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°02

F-EM-14 Versión: 01

Fecha: 20/05/2021

Constitución Política de Colombia, artículo 74 "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable".

Ley 87 de noviembre de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".

Ley 190 de 1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."

Ley 1474 de 2011, artículo 76. "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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".

Ley 1437 de 2011, Título II Derecho de Petición

Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

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".

Decreto Municipal 095 de 23 de marzo de 2021, "Por medio del cual se adopta la estructura de la administración municipal de Sabaneta, se definen las funciones de sus organismos y dependencias".

Representante Alta Dirección	Jefe oficina de Control Interno	Audidores
Alder Cruz	Lina María Muñoz Vásquez	Carlos Mario Osorio Ramírez – Asesor Control Interno Ana Isabel Díaz Betancur – Profesional Universitario



1. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en cumplimiento al Plan Anual de Auditorías, la Oficina de Control Interno del Municipio de Sabaneta presenta el seguimiento realizado a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades – PQRSD, recibidas en la Administración Central de la entidad.

En el seguimiento realizado se verificó el cumplimiento de la normatividad aplicable a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, así como también, el de los lineamientos definidos en el Procedimiento para la “Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones” código P-TS-003 Versión 13 y “Manual de Atención al Ciudadano” Código M-TS-001 Versión 1, los cuales se encuentran asociados al Proceso Gestión de Trámites y Servicios.

Las fuentes de información y herramientas tecnológicas utilizadas para el análisis fueron las siguientes:

- Modelo organizacional, Sistema de Información Gmas, Componente SGDEA
- Base de datos de PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2024
- Informes de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias –PQRSD del Municipio de Sabaneta correspondientes a los trimestres tres y cuatro de 2024.

A continuación, se presenta los ítems analizados del seguimiento realizado a las PQRSD:

1. Atención y Canales de Recepción de PQRSD

CRITERIO	OBSERVACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO
Ley 1474 de 2011: "ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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 Secretaría General a través de la Subdirección de Atención al Ciudadano, es la encargada de esta función. Según lo establecido en el Decreto 095 de 2021, tendrá entre otras funciones: 4. Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de acuerdo con las atribuciones de la entidad y los términos de tiempo establecidos. Igualmente es esta dependencia quien lidera el procedimiento "Gestión a las PQRSD". Las PQRSD recibidas verbalmente, por medio de buzón de sugerencias, correo electrónico, redes sociales de la entidad o ventanilla única de correspondencia en documento físico se radican y revisan para ser direccionadas al líder del proceso o dependencia competente según la temáticas, para su gestión y envío de respuesta al peticionario.



Ley 1474 de 2011:

ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

"(...)

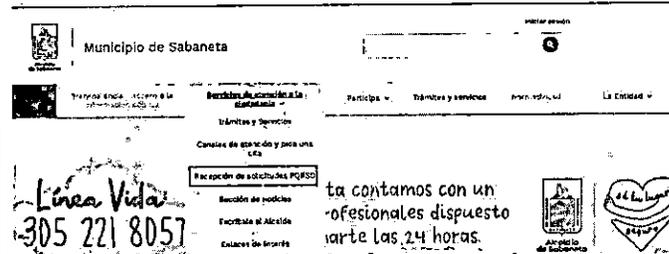
En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público."

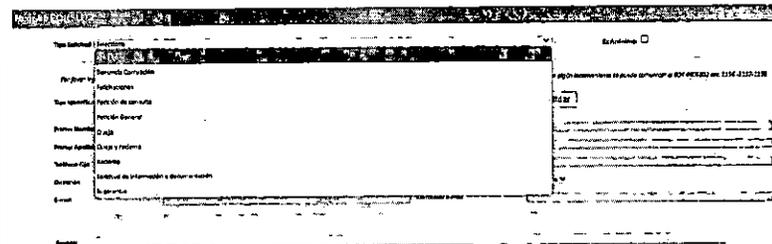
Subrayado fuera de texto.

En la página web principal del Municipio de Sabaneta se observó en el menú de navegación la opción "Servicios de Atención a la Ciudadanía" y que contiene entre otras opciones el título "Recepción de solicitudes PQRSDF", que al desplegarse presenta información pertinente que orienta al petitionario sobre cada tipología como su definición y términos para la respuesta, contando con el icono para el registro de la solicitud, que lleva al formulario:

<https://sabaneta.gov.co/servicios-de-atencion-a-la-ciudadania/>



<https://sabaneta.gov.co/pqrsd/>



El Municipio de Sabaneta tiene a disposición del público más canales de atención como son:



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°02

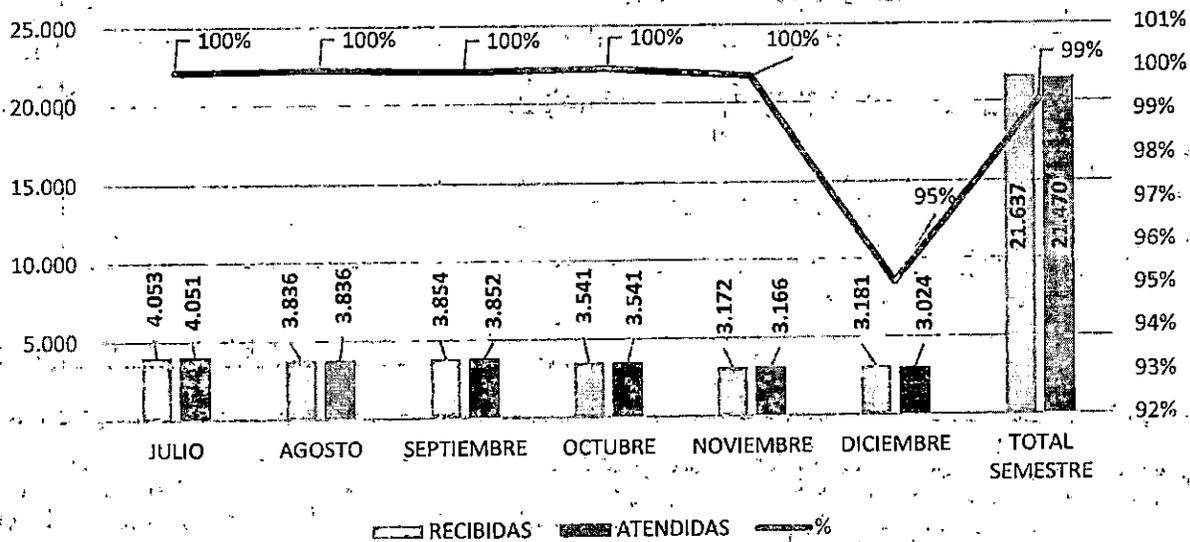
F-EM-14 Versión: 01

Fecha: 20/05/2021

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
 Presenciales	Punto de Atención.	CAM dirección Carrera 45 # 75 Sur 03 Ventanilla piso 01 - subdirección de ATG piso 04	Lunes a viernes 7:30 am a 12:00 m 01:30 pm a 5:00 pm.
	 Zonas de sugerencias y PQRSD	Centro Administrativo Municipal CAM, Secretaría de Medio Ambiente, Secretaría de Movilidad y Tránsito, Secretaría de Inclusión Social y Familia, CEDDET, Casa de la Cultura, Corredor Juvenil, CAIFD, Club del Adulto Mayor, Edificio Biblioteca Municipal piso 01, Palacio de Justicia Municipal.	
 Telefónicos	Lineas	Atención al Ciudadano (04) 4466002 extensiones 1154 a la 1159, Ventanilla extensión 1073 - 1072.	
 Virtuales	Sitio Web	https://sabana.gov.co/pqrtd/	
	Correo	contactenos@sabana.gov.co	
	Web Chat.	Ingresando a sitio web www.sabana.gov.co en la parte inferior derecha.	

2. Gestión de Peticiones - PQRSD

Revisada la gestión de peticiones ciudadanas recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, las cuales se encuentran soportadas en el Sistema de Gestión Documental - Gmas, se observó que se recibieron 21.637 PQRSD, de las cuales se atendieron 21.470 (99%), como se detalla a continuación:



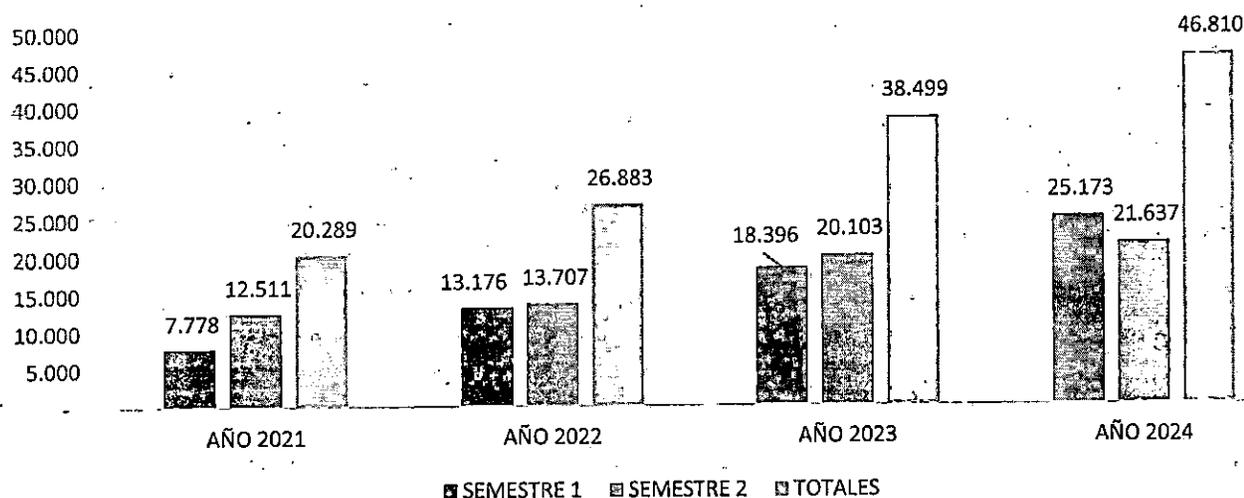
Fuente: Elaboración propia, basada en datos de G+, 2024



Para el cierre del mes de diciembre se observa que hay disminución en el porcentaje de efectividad, debido a que hay 133 PQRSDF que se encuentran en términos de ley para dar respuesta y 34 en estado vencido, conforme a los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

3. Comparativo de peticiones - PQRSD

A continuación, se presenta el resumen de las peticiones radicadas en el Municipio de Sabaneta durante las vigencias 2021, 2022, 2023 y del 2024:



La radicación de peticiones en el primer semestre (25.173) versus el segundo semestre (21.637) del 2024, se evidenció una disminución 14,05% (3.536).

Desde el contexto general de las PQRSDF, se ha identificado un aumento progresivo en su ingreso al Municipio de Sabaneta.

4. Publicación informe trimestral de PQRSDF - Informe posibles denuncias por actos de corrupción

- Informe Trimestral de PQRSDF

En atención a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 del 2014 "(...) Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (...)" y en el Anexo No 2 "Estándares de Publicación y Divulgación de Información" de la Resolución 1519 de 2020, se verificó la estandarización del contenido relacionado con la publicación de los informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos y se encontró que la Subdirección de Atención al Ciudadano, encontrando las siguientes novedades:



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°02

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

Periodo	Nombre Informe	Observaciones Oficina de Control Interno
Trimestre III 2024	Informe de gestión del acceso a la solicitud de información y/o documentos en el Municipio de Sabaneta.	Cumple el procedimiento en cuanto envío de Control Interno. No se encuentra publicado en la página web de acuerdo a la normativa.
Trimestre IV 2024	Informe de gestión del acceso a la solicitud de información y/o documentos en el Municipio de Sabaneta del 01/10/2024 al 19/12/2024	<p>El informe no se encuentra publicado el ítem 4.10 Informes trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos</p> <p>4.10. Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos</p> <p>4.10.1. Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos 4.10.2. Informe sobre solicitudes de acceso a la información</p> <p>En el ítem 4.10. 1 Direcciona a un informe semestral de seguimiento de control interno, y no al informe que realiza la Subdirección Atención al Ciudadano.</p> <p>En el ítem 4.10.2 Direcciona a los informes de Control Interno, donde fue publicado el informe de cuarto trimestre sobre acceso a la información, quejas y reclamos</p> <p>Informes de control</p> <p>Los informes de control son el resultado de las revisiones de los procesos de la Administración Municipal, que proporcionan la garantía sobre la eficacia de sus entornos de control con el fin de realizar un control efectivo de las operaciones.</p> <p>Estos informes pueden obedecer al cumplimiento de la norma o a la decisión de la Administración de verificar el estado y funcionamiento de su proceso.</p> <p>Las revisiones pueden ser realizadas por Auditores Internos o externos e incluyen los pasos para formular el alcance de la revisión de los procesos; probar los controles utranos a través de muestras; entrevistas, cuestionarios y observaciones; la documentación de las pruebas realizadas y sus resultados en los papeles de trabajo estandarizados, y comunicando los resultados.</p> <p>Listado de Informes</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe del Estado del Sistema de Control Interno - II semestre 2024 Informe de gestión de atención al ciudadano segundo semestre de 2024 Informe de gestión de atención al ciudadano segundo cuatrimestre 2024 Plan anticorrupción y de atención al ciudadano segundo semestre el 2024 Informe general de las cuentas de satisfacción al ciudadano, primer semestre el 2024 Informe semestral de gestión y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF- semestre I - 2024 Informe de gestión de acceso a la solicitud de información y/o documentos en el municipio de sabaneta segundo trimestre de 2024 Informe de la gestión y ejecución de las decisiones del comité de conciliación primer semestre 2024 Informe del Estado del Sistema de Control Interno - I Semestre 2024 Informe final del primer cuatrimestre 2024 PAAC Informe encuestas de satisfacción primer semestre 2023 Informe semestral de gestión y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF - Semestre I - 2023 Informe semestral de gestión y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF - Semestre I - 2023

**INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°02**

F-EM-14 Versión: 01

Fecha: 20/05/2021

Periodo	Nombre Informe	Observaciones Oficina de Control Interno
		Se verificó el informe de acuerdo con lo establecido en el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 encontrándose que cumple en cuanto a número de solicitudes recibidas, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes que trasladan a otra entidad, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Adicionalmente se realizó validación de la consistencia y/o calidad de la información en las bases de datos, encontrándose lo siguiente:

Fuente de Información	Julio	Agosto	Septbre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SGDEA -GMAS	4.053	3.836	3.854	3.541	3.172	3.181	21.637
Informes Trimestrales	4.053	3.836	3.854	3.541	3.172	2.507	20.963
Diferencia	0	0	0	0	0	674	674

Se evidencia que la fecha de corte del informe realizado por la Subdirección de Atención al Ciudadano fue 20 de diciembre de 2024, dando cumplimiento al informe de PQRSD para el seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y generando la diferencia en el mes de diciembre para el presente informe.

Informe posibles denuncias por actos de corrupción

Al revisar la página web de la entidad, la publicación del informe sobre posibles denuncias por actos de corrupción para la vigencia 2024, se observó que se encuentra dentro del informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias-PQRSD del Municipio de Sabaneta.

**INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°02**

F-EM-14 Versión: 01

Fecha: 20/05/2021

Periodo	Nombre del Informe	Observaciones Oficina de Control Interno
Trimestre III 2024	Informe de gestión del acceso a la solicitud de información y/o documentos en el Municipio de Sabaneta	Cumple el procedimiento en cuanto envío de Control Interno. No se encuentra publicado en la página web de acuerdo a la normativa.
Trimestre VI 2024	Informe de gestión del acceso a la solicitud de información y/o documentos en el Municipio de Sabaneta	En el ítem 4.10.2 Direcciona a los informes de Control Interno, donde fue publicado el informe de cuarto trimestre sobre acceso a la información, quejas y reclamos, este informe contiene en el punto 7. Quejas y Denuncias reportadas por control interno disciplinario del trimestre.

5. Tipo de Peticiones – PQRSD

En lo que respecta a los tipos de peticiones que se radicaron en el semestre a través del sistema Gmas de un total de 21.637, se observó que la mayor parte de éstas corresponden a Peticiones Generales (15.804; 73,04%), tales como se detallan a continuación:

TIPO DE REQUERIMIENTO	CLASIFICACIÓN	RECLASIFICACIÓN
Denuncia de corrupción	39	5
Felicitaciones	25	22
Petición de consulta	1.781	18
Petición general	13.290	15.804
Queja	480	58
Queja - Reclamo	457	2
Reclamo	286	75



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°02

F-EM-14 Versión: 01

Fecha: 20/05/2021

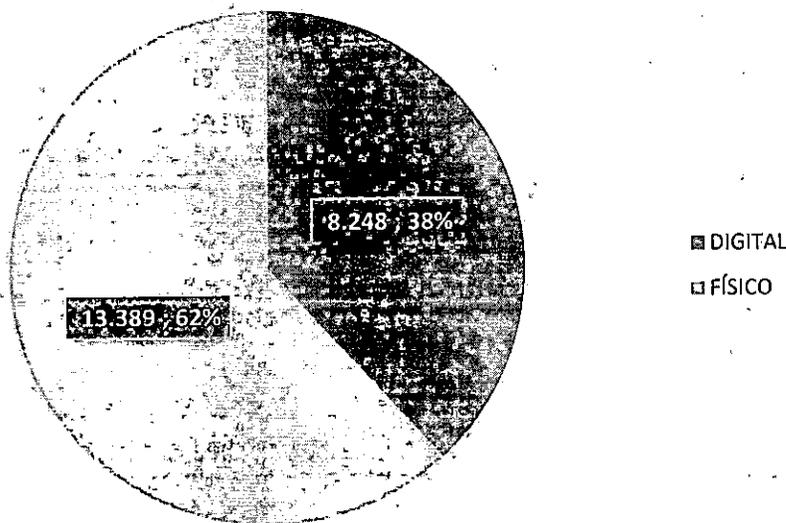
Solicitud información	5.250	5.635
Sugerencia	29	18
Total	21637	21637

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, y en otros casos por ajuste en la clasificación asignada por la ventanilla única de Gestión Documental.

6. Canales de Atención

En lo referido a los canales de comunicación dispuestos por el Municipio de Sabaneta para atender las peticiones ciudadanas, se observó que el módulo físico correspondiente a la entrega física en la Ventanilla Única de Correspondencia que hace parte de la Subdirección de Gestión Documental es el principal medio de radicación con 13.389 (62%), seguido del medio digital con 8.248 (38%), como se detalla a continuación:



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

7. Atención peticiones anónimas

Según lo establecido en la Ley 1437 de 2011 en su artículo 5 "Derechos de las personas ante las autoridades" numeral 4, -Toda persona tiene derecho a obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°02

F-EM-14 Versión: 01

Fecha: 20/05/2021

Adicionalmente, la misma Ley en su artículo 69 define - Notificación por aviso. "(...) Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso". En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal (...).

Se realizó validación en la vista pública para validar el manejo de las PQRSDF anónimas

<https://gmas.sabaneta.gov.co/gmas/ConsultaPQRSAnonima.public>

Registrar una petición de consultas

HAZLE SEGUIMIENTO A TU SOLICITUD DE PQRSDF

Consulta el estado de tu PQRSDF radicada antes o hasta el 29 de julio de 2022

Consulta el estado de tu PQRSDF radicada después del 01 de agosto de 2022

Consulta tu PQRSDF anónima

Radicación	Tipología	Asunto	Estado	Observaciones	Respuesta
PQ0201001855 18-01-2025 09:49:36	Petición General	DERECHO DE PETICION	Pendiente		
PQ0201001850 16-01-2025 08:44:43	Petición General	DERECHO DE PETICION	Pendiente		
PQ0201001847 16-01-2025 08:42:25	Petición General	DERECHO DE PETICION	Pendiente		
PQ0201001836 16-01-2025 08:33:45	Divulgación	VISITA A ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS	Pendiente		
PQ0201001812 15-01-2025 22:02:56	Petición General	Prescripción comparendo de tránsito	Asignada		
PQ0205009717 15-01-2025 14:12:42	Petición General	PRESCRIPCION COMPARENDOS DE TRANSITO	Asignada		
PQ0205009678 15-01-2025 11:43:21	Petición General	PEDIR RETIRO DE VEHICULO MAL ESTACIONADO EN AREA PUBLICA CONTUM.	Asignada		
PQ0205009666 15-01-2025 11:37:01	Petición General	DERECHO DE PETICION	Asignada		
PQ0201001558 15-01-2025 11:29:07	Petición General	EXENCIÓN A PICO Y PLACA 2025	Respondida	Respuesta con radicado CE2025002422 a las 13:52:40 del 15-01-2025	7/1
PQ0201001648 15-01-2025 11:08:54	Petición General	EXENCIÓN A PICO Y PLACA PRIMER SEMESTRE 2025	Respondida	Respuesta con radicado CE2025002416 a las 13:53:49 del 15-01-2025	7/1
PQ0201001637 15-01-2025 10:44:53	Petición General	Derecho de petición	Respondida	Respuesta con radicado CE2025002487 a las 14:51:20 del 15-01-2025	7/1
PQ0201001578 15-01-2025 09:32:26	Petición General	SOLICITUD DE PERMISO	Respondida	Respuesta con radicado CE2025002308 a las 11:39:11 del 15-01-2025	7/1
PQ0201001567 15-01-2025 08:33:54	Petición General	DERECHO DE PETICION	Respondida	Respuesta con radicado CE2025002397 a las 12:45:19 del 15-01-2025	7/1
PQ0201001572 14-01-2025 16:32:01	Petición General	SOLICITUD DE PRESCRIPCION DE COMPARENDO DE TRANSITO	Respondida	Respuesta con radicado CE2025002575 a las 08:56:02 del 16-01-2025	7/1
PQ0201001488 14-01-2025 15:26:33	Petición General	DERECHO DE PETICION	Asignada		
PQ0201001455 14-01-2025 15:06:10	Petición General	DERECHO DE PETICION	Asignada		
PQ0205004746 14-01-2025 14:45:42	Petición de consulta	SOLICITUD DE PERMISO	Respondida	Respuesta con radicado CE2025002358 a las 12:44:42 del 15-01-2025	7/1
PQ0205004738 14-01-2025 14:04:27	Petición General	SOLICITUD DE PERMISO	Respondida	Respuesta con radicado CE2025002263 a las 10:49:37 del 15-01-2025	7/1
PQ0205004422 14-01-2025 12:28:59	Petición General	SOLICITUD DE EXENCIÓN DE COMPARENDO DE TRANSITO	Respondida	Respuesta con radicado CE2025002215 a las 10:52:56 del 15-01-2025	7/1

Así las cosas, realizado seguimiento a las peticiones recibidas bajo peticionario "Anónimo", durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024 en el aplicativo Gmas, se recibieron 1.695, las cuales aumentaron en 436 (34.63%) respecto a las 1.259 radicadas en el semestre anterior, cuyas respuestas se encuentran publicadas en la página web de la Entidad.

8. Denuncias



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°02

F-EM-14 Versión: 01

Fecha: 20/05/2021

En lo referente a denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción, se observó que durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024 se radicaron 5 de las fueron atendidas por competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario de Instrucción conforme a lo establecido en la Ley 1952 de 2019 "Código General Disciplinario".

9. Quejas y Reclamos

Acorde con el procedimiento P-TS-003 Versión 13 "Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones" y "Manual de Atención al Ciudadano" Código M-TS-001 Versión 1 de la entidad las quejas y reclamos tienen la siguiente definición:

QUEJA Manifestación de protesta, censura, o descontento que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO Es el derecho que tiene toda persona natural o jurídica de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de respuesta a una solicitud.

TIPO DE REQUERIMIENTO	CLASIFICACIÓN	RECLASIFICACIÓN	%
Queja	480	58	88%
Reclamo	286	75	74%
Queja - Reclamo	457	2	100%

Se observó que la reclasificación para estas tipologías es alta 88%, 74% y 100% respectivamente, denotando que los ciudadanos ingresaron el tipo de solicitud que no corresponden.

Para la clasificación conjunta queja-reclamo se observa que genera confusión para el ciudadano es importante ajustar en el aplicativo.

Análisis cuantitativo de las quejas y reclamos – Semestre II de 2024, validando la cantidad de quejas y reclamos por mes y por dependencias, es anotar que las quejas remitidas a Control Interno de Instrucción fueron ajustadas a las dependencias que correspondían.

QUEJAS							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRÁNSITO	7	9	15	4	5	3	43
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,		1		1	1		3

**INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°02**

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

QUEJAS

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
CONVIVENCIA Y JUSTICIA							
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA					1	1	2
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1				1		2
SECRETARÍA DE SALUD	1			1			2
SECRETARÍA GENERAL		2					2
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		1					1
SECRETARÍA DE HACIENDA		1					1
OFICINA JURÍDICA	1						1
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE				1			1
Total general	10	14	15	7	8	4	58

RECLAMOS

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRÁNSITO	26	1	1	3	3	2	36
SECRETARÍA DE HACIENDA	6			3	3	7	19
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	1		1	1		6
OFICINA JURÍDICA	4				1		5
SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2	1				1	4
SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE	2						2
SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1						1
SECRETARÍA DE GOBIERNO				1			1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA				1			1
Total general	44	3	1	9	8	10	75

QUEJA Y RECLAMO

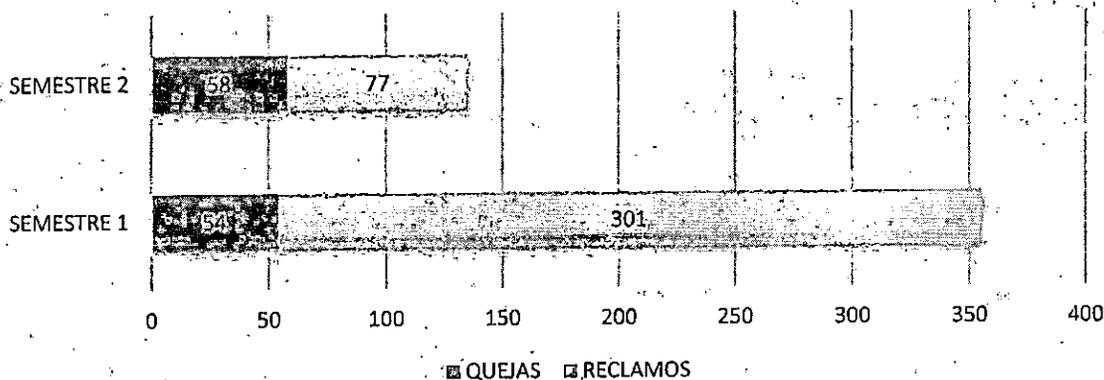
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
--	-------	--------	------------	---------	-----------	-----------	---------------



SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRÁNSITO		1					1
SECRETARÍA DE HACIENDA	1						1
Total general	1	1	0	0	0	0	2

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

Comparativo Quejas y Reclamos Semestre 1 vs Semestre 2 - 2024



Se analiza para la tipología de quejas un leve aumento del 7% pasamos de tener 54 quejas a 58 para el semestre 2 de 2024.

Y para el caso de los reclamos se refleja una notable disminución del 74%, pasamos de tener 301 reclamos a 77 reclamos para el segundo semestre de 2024.

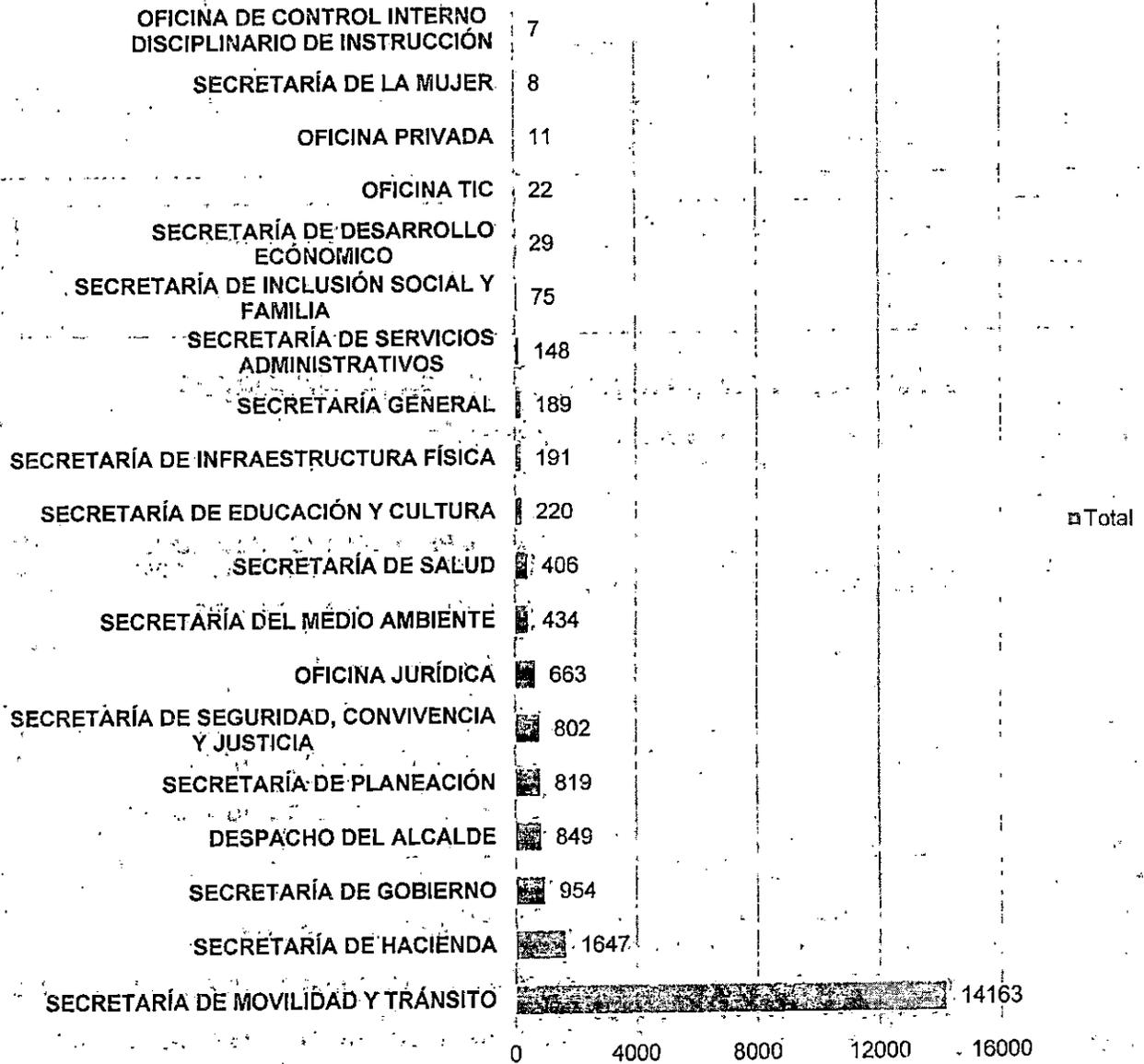
10. Consolidado de PQRSDf ingresadas por dependencias semestre 2-2024

En este punto se realizó la verificación de la cantidad de PQRSDf por dependencias, la cantidad por tipología asociado a la dependencia, el seguimiento mensual de las PQRSDf vencidas por dependencia y la oportunidad por dependencia.

En este punto también se realizó un consolidado independiente para Secretaría de Educación y Cultura teniendo en cuenta las PQRSDf que ingresaron al aplicativo Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) del Ministerio de Educación.



PQRSDF POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2024



Se pudo evidenciar que de las 19 dependencias que recibieron PQRSF radicadas a través del sistema Gmas durante el segundo semestre del año 2024, una vez más las Secretaría de Movilidad-Tránsito y Hacienda concentran la mayor cantidad de PQRSF, para este semestre representan un 72.88% de ellas.



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°02

F-EM-14 Versión: 01

Fecha: 20/05/2021

Consolidado por dependencia y tipo

SECRETARÍA/ TIPO SOLICITUD	Denuncia Corrupción	Felicitaciones	Petición de consulta	Petición General	Queja	Queja y reclamo	Reclamo	Solicitud de información o documentación	Sugerencia	Total general
DESPACHO DEL ALCALDE	2	1		76			1	768	1	849
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO DE INSTRUCCIÓN	1			3				3		7
OFICINA JURÍDICA			1	224	1		4	433		663
OFICINA PRIVADA				10				1		11
OFICINA TIC				13				7	2	22
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		2		6				21		29
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA				137	2		1	79	1	220
SECRETARÍA DE GOBIERNO		4		743	2			205		954
SECRETARÍA DE HACIENDA		2	1	928	1	1	19	694	1	1647
SECRETARÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL Y FAMILIA		4		45				25	1	75
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			1	148				41	1	191
SECRETARÍA DE LA MUJER				4				4		8
SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRÁNSITO	2	4	11	11.545	43	1	36	2.520	1	14.163
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			3	519	1		6	290		819
SECRETARÍA DE SALUD				357	2		1	44	2	406
SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA				499	3		4	295	1	802
SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS				76			1	71		148
SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE		1		383	1		2	46	1	434
SECRETARÍA GENERAL		4	1	88	2			88	6	189
Total general	5	22	18	15.804	58	2	75	5.635	18	21.637

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

Seguimiento mensual a las PQRSDf vencidas

DEPENDENCIA	VENCIDAS POR MES						TOTAL VENCIDAS POR DEPENDENCIA
	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
Despacho del Alcalde	3	1	0	0	2	0	6
Secretaría de Desarrollo Económico	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Educación y Cultura	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría General	1	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Gobierno	3	4	1	0	1	0	9
Secretaría de Hacienda	35	53	25	17	19	28	177
Secretaría de Inclusión Social	0	0	1	0	0	0	1
Secretaría de Infraestructura Física	0	4	2	4	2	0	12
Secretaría de La Mujer	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Medio Ambiente	3	3	2	1	2	0	11



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°02

F-EM-14 Versión: 01

Fecha: 20/05/2021

Secretaría de Movilidad y Tránsito	17	5	1	2	0	2	27
Secretaría de Planeación	27	13	15	10	17	4	86
Secretaría de Salud	0	0	1	0	1	0	2
Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia	2	0	1	0	3	0	6
Secretaría de Servicios Administrativos	0	0	0	0	0	0	0
Total vencidas por mes	91	83	49	34	47	34	338

Fuente: 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 segundo semestre de 2024, se evidenciaron 338 vencidas en el semestre, presentando una disminución del 40,92% con respecto al primer semestre de 2024.

Sin embargo, desde el punto de vista cualitativo y analizando la inoportunidad de la entrega de las respuestas, es preciso evidenciar lo contemplado en el informe acciones de tutela diciembre 2024 con radicado CI 2025000224 del 10 de enero de 2025, donde indican ".....se observan los fallos en contra, los cuales se presentan por la no respuesta a los Derechos de Petición y por la presunta vulneración al debido proceso" subrayado fuera de texto.

En concordancia con los vencimientos reiterados mensuales se inobserva el manejo de las PQRSDF a la luz de las salidas no conformes y la materialización del riesgo identificado en el mapa actual de riesgo "No dar respuesta oportuna a las PQRSDF"

Adicionalmente fueron analizadas a detalle las 28 PQRSDF de la Secretaría de Hacienda, encontrándose debilidades en el manejo del aplicativo por parte de los funcionarios toda vez que no fueron asociadas las respuestas a las solicitudes, generando una alerta de vencimiento que no era pertinente.

Consolidado por dependencia y oportunidad.

DEPENDENCIA	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	FUERA DE TERMINOS	% FUERA DE TERMINOS	TOTAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO DE INSTRUCCIÓN	7	100,00%	0	0,00%	7
OFICINA PRIVADA	11	100,00%	0	0,00%	11
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECÓNOMICO	29	100,00%	0	0,00%	29
SECRETARÍA DE LA MUJER	8	100,00%	0	0,00%	8
OFICINA JURÍDICA	662	99,85%	1	0,15%	663

**INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°02**

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

DEPENDENCIA	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	FUERA DE TERMINOS	% FUERA DE TERMINOS	TOTAL
SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRÁNSITO	14024	99,02%	139	0,98%	14163
DESPACHO DEL ALCALDE	840	98,94%	9	1,06%	849
SECRETARÍA DE SALUD	398	98,03%	8	1,97%	406
SECRETARÍA GENERAL	185	97,88%	4	2,12%	189
SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	144	97,30%	4	2,70%	148
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	213	96,82%	7	3,18%	220
OFICINA TIC	21	95,45%	1	4,55%	22
SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	757	94,39%	45	5,61%	802
SECRETARÍA DE GOBIERNO	881	92,35%	73	7,65%	954
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	174	91,10%	17	8,90%	191
SECRETARÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL Y FAMILIA	66	88,00%	9	12,00%	75
SECRETARÍA DE HACIENDA	1431	86,89%	216	13,11%	1647
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	671	81,93%	148	18,07%	819
SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE	350	80,65%	84	19,35%	434
Total General	20.872	94,66%	765	5,34%	21.637

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

Se realizó la revisión de 21.637 PQRSD, de las cuales 20.872 (94.66%) se atendieron de manera oportuna y **765 (5.34%) excedieron el término legal establecido**, lo cual implica incumplimiento de la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, so pena de incurrir en falta disciplinaria artículo 31. "La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código,



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°02

F-EM-14 Versión: 01

Fecha:20/05/2021

constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.

PQRSD ingresadas en el sistema SAC

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.

TIPO DE REQUIRIMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Totales
Denuncia de corrupción	0	1	1	1	0	0	3
Felicitaciones	2	1		1	1	1	6
Petición	46	36	28	38	32	30	210
Queja	7	6	7	3	7	0	30
Reclamo	0	0	1	0	0	1	2
Sugerencia	1	1	1	0	2	0	5
Trámite	61	80	103	89	90	68	491
Totales	117	125	141	132	132	100	747

Fuente: Elaboración propia Elaboración propia, basada en informes de AT

El cuadro anterior muestra el flujo de las peticiones recibidas por el SAC, durante el segundo semestre del año 2024, se registraron 747 requerimientos, de los cuales el mayor porcentaje son los trámites en un 65.72%, (491) seguido del 28,11% (210) peticiones, fueron radicadas de manera física, correo electrónico y página web por los peticionarios, las diferentes peticiones fueron gestionadas con su respectiva respuesta.

11. Acceso efectivo, Oportuno y de Calidad de las PQRSDF

En atención a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 13 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.” y la Política de Servicio al Ciudadano 3.3.1 “(...) tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado” del MIPG. (Subrayado y negrilla fuera de texto), se realizó la verificación de los siguientes atributos:

Acceso Efectivo: Se refiere a la efectividad en la radicación de las solicitudes de la ciudadanía, teniendo en cuenta la fecha de recibido de la PQRSDF, mediante los diferentes canales de comunicación y la fecha de radicación en el Sistema de Gestión Documental – GMAS.

Calidad: La calidad en la respuesta que se refiere a las que las peticiones se atiendan de manera completa y de fondo (Claridad, precisa y congruente).

Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía. (Lenguaje Claro)



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°02

F-EM-14 Versión: 01

Fecha: 20/05/2021

Precisión: la respuesta debe atender directamente lo solicitado, sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas y evitando información impertinente.

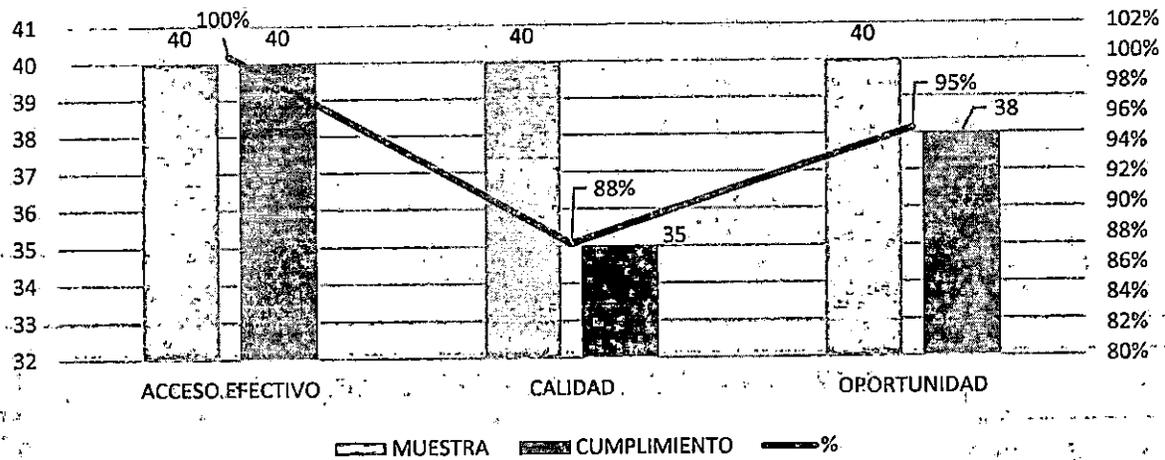
Congruencia: la respuesta debe abarcar la materia objeto de petición y estar conforme con lo solicitado.

Oportunidad: Este atributo consiste en la obligación de responder la petición en el menor plazo posible, sin que exceda los términos legales según las diferentes modalidades de petición.

Partiendo de la base de datos de PQRSD, la cual contiene un total de 21.637 radicados ingresados durante el segundo semestre de 2024, se seleccionó una muestra de 40 radicados, los cuales fueron elegidos al azar, para las siguientes tipologías:

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Denuncia de corrupción	2
Felicitaciones	1
Petición de consulta	2
Petición general	20
Queja	3
Reclamo	3
Solicitud información	7
Sugerencia	2
Total	40

Como resultado de la verificación, se concluye que el nivel de desempeño relacionado con los atributos de la muestra seleccionada fue del 94%, así:



Con base en los resultados registrados en el gráfico anterior, se observa lo siguiente:

Acceso efectivo: De la muestra de 40 radicados se observó que el 100% respecto al cumplimiento de los términos de radicación.

Con las siguientes aclaraciones verificado el P-TS-003 y de acuerdo al gestor documental actual de la administración municipal GMAS, se evidenció el paso 2 que indica: "Cuando el peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada". El acceso que presenta diferencia en la fecha de radicado es la modalidad de los buzones de sugerencias.

Revisado la fecha de radicado versus la fecha de recepción que figura en los informes y de cuenta del día en que el destinatario principal recibe la petición luego de gestionada la bolsa de PQRSDP, se evidencia una leve demora en 18 radicados de la muestra, teniendo en cuenta que unos radicados son en fin de semana y para uno de ellos la gestión fue de 4 días, se alerta posibles demoras.

Calidad

En relación con la verificación a la calidad en las respuestas dadas por la entidad a las PQRSDP de la muestra, se evidenció que se dio cumplimiento a los parámetros de lenguaje claro y de fondo para 35 del total de la muestra (40), lo cual representa un 88% de cumplimiento.

Respecto de los 5 (12%) radicados restantes de la muestra, están representados en respuesta que cumplieron al atributo de completas y lenguaje claro, sin embargo, en precisión y congruencia presentan debilidades.

Oportunidad



En lo referido al atributo de oportunidad se observó que, 38 (95%) peticiones fueron gestionadas oportunamente y las 2 (5%) restantes, excedieron los términos de respuesta establecidos en el artículo 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones" de la Ley 1755 de 2015.

Con las siguientes aclaraciones en el acápite anterior –Consolidado de PQRSDf ingresadas por dependencias semestre 2-2024- se presentó la oportunidad por dependencias, en este capítulo se analizó la oportunidad de la muestra y se hace la salvedad de que la oportunidad abarca la notificación eficaz, la cual no fue posible evaluar a través del aplicativo, toda vez que no figuraban los acuses de recibo en las comunicaciones de la muestra validadas en el aplicativo Gmas, donde es importante anexar la prueba de entrega para con ello evidencia la eficacia de la respuesta.

Es importante concluir aspectos relevantes a tener en cuenta en la gestión de las PQRSF, identificados en los informes trimestrales que pueden ser trabajados por autogestión.

Establecer los requerimientos técnicos al proveedor de las falencias del aplicativo.

Una vez más la Secretaría de Movilidad y Tránsito es la dependencia que más PQRSDf registra, se requiere realizar un análisis profundo de los tipos y razones de radicación con el fin de automatizar o propiciar la autogestión de la ciudadanía y así aportar a la descongestión del sistema de PQRSF de la municipalidad.

2. HALLAZGOS

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

1) Verificación en el cumplimiento de los términos de la normatividad vigente – Términos para dar respuesta

Evidencia: Análisis de los ítems 2 y 10 Gestión de las PQRSDf y Consolidado de PQRSF ingresadas por dependencias semestre 2-2024.

Hallazgo 1:

Según la validación de las bases de datos y el aplicativo Gmas en el módulo de PQRSDf del semestre 2-2024, se pudo identificar que no se dio estricto cumplimiento ni a la norma ni al procedimiento toda vez que se observa 765 PQRSDf gestionadas de manera extemporánea incumpliendo a los tiempos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015.

2) Verificación en el cumplimiento en los términos de calidad



Evidencia: Análisis del ítem 10 Acceso efectivo, oportuno y de calidad de las PQRSD del semestre 2-2024. También se válida los informes trimestrales de las PQRSD realizado por la Subdirección de Atención al Ciudadano, en su rol de segunda línea, proporcionado apoyo y directrices a la primera línea en lo que respecta al manejo y gestión de las PQRSD. Sin embargo, a pesar de la emisión de informes de gestión de los resultados no efectivos y generación de alertas semanales, mensuales, el proceso continúa centrándose en el cumplimiento de oportunidad, y no se evidencia un seguimiento adecuado a los criterios de claridad, oportunidad, de fondo, congruencia y eficacia en las respuestas, lo cual es importante para garantizar el cumplimiento de la Ley y el deber de la Entidad hacia la ciudadanía

Hallazgo 2:

Según la muestra el atributo de calidad en sus componentes de precisión, congruencia y entrega eficaz presenta debilidades, incumpliendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 13 y la Política de Servicio al Ciudadano.

3) Verificación de la publicación de los informes trimestrales de PQRSD

1. **Evidencia:** Análisis del ítem 4 Publicación informe trimestral de PQRSD - Informe posibles denuncias por actos de corrupción, se cumple el procedimiento P-TS-003, pero no se evidencia la publicación en la página web del trimestre 3.

Hallazgo 3:

Según la verificación en la página web municipal no se encuentra pública el informe del trimestre 3 del seguimiento sobre quejas y reclamos e informe de solicitudes de acceso a la información, tal como lo establece la Ley 1712 del 2014 "(...) Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (...)" y en el Anexo No 2 "Estándares de Publicación y Divulgación de Información" de la Resolución 1519 de 2020.

Desde la Oficina de Control Interno, se le recuerda a los auditados la importancia de aplicar en todos los procesos y procedimientos: el Autocontrol, la Autogestión y la Autorregulación, los tres (3) pilares de Control Interno, los cuales son esenciales para la satisfacción del ciudadano con el servicio prestado por la Administración Municipal.

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



INFORME SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO N°02

F-EM-14 Versión: 01

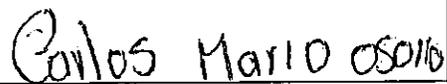
Fecha: 20/05/2021

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.

Por otra parte es importante tener presente el sistema de alertas tempranas de control interno – SACI “Insumo para la priorización y focalización en el ejercicio de seguimiento y vigilancia permanente” – Art. 62 Decreto 403 de 2020, con el fin de realizar el reporte sobre situaciones (incluye posibles actos de corrupción, irregularidades u otras) que denoten riesgo de pérdida de recursos públicos y/o afectación negativa de bienes o intereses patrimoniales de naturaleza pública, a las oficinas o unidades de control interno. Para el reporte de alertas de control interno se creó una cuenta de correo institucional, especial y exclusiva para el SACI: saci@sabaneta.gov.co.

Esta cuenta de correo electrónico es administrada por el jefe de la oficina o unidad de Control Interno del Municipio de Sabaneta y se encuentra dispuesta para las partes interesadas (grupos de interés y grupos de valor) que deseen efectuar reportes o alertas que puedan ser objeto de registro en el SACI.

Para constancia se firma en Sabaneta a los veintinueve (29) días del mes de enero de 2025

APROBACIÓN DEL INFORME DE SEGUIMIENTO		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Lina María Muñoz Vásquez	Jefe Control Interno	
Carlos Mario Osorio Ramírez	Asesor Control Interno	
Ana Isabel Díaz Betancur	Profesional Universitario	