

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 1 de 29

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

1. GENERALIDADES

La Subdirección de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta tiene a su cargo el seguimiento, monitoreo y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Administración Municipal. Cada Secretaría y/o dependencia, de acuerdo con sus competencias, es responsable de gestionar, tramitar y emitir una respuesta oportuna a los requerimientos que le son asignados.

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y como parte del fortalecimiento del servicio al ciudadano, trimestralmente se elabora el presente informe de gestión, el cual consolida el comportamiento de las PQRSD radicadas, evalúa los resultados obtenidos en su atención e identifica oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de los procesos institucionales, promoviendo la transparencia, la eficiencia administrativa y la mejora continua en la prestación del servicio a la comunidad.

1.1 Objetivo General

Presentar a la Alta Dirección el estado de la gestión y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas en la Administración Municipal de Sabaneta, con el propósito de generar información que facilite la toma de decisiones y la implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora, orientadas a fortalecer la oportunidad, eficiencia, calidad y transparencia en la atención brindada a la ciudadanía.

1.2 Objetivos Específicos

- Consolidar y presentar la información estadística correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas durante el período objeto de análisis, de acuerdo con su clasificación, canal de recepción y estado de atención.
- Analizar el comportamiento de las PQRSD a partir de la información registrada en el sistema de gestión, con el fin de identificar tendencias, aspectos relevantes y oportunidades de mejora en la atención a la ciudadanía.
- Presentar el estado de las respuestas emitidas por las Secretarías y/o Dependencias responsables, así como el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de las PQRSD.

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 2 de 29

- Identificar las principales quejas, reclamos y denuncias presentadas por la ciudadanía, con el propósito de aportar información que contribuya al fortalecimiento de los procesos de atención al ciudadano y a la mejora continua de la gestión institucional.

1.3 Alcance

El presente informe comprende el seguimiento, monitoreo y análisis de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas en la Administración Municipal de Sabaneta durante el período comprendido entre el **01 de abril y el 30 de junio de 2026**.

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 2. “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación” (...).

Artículo 13. (...) “El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados “(...)”.

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

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 3 de 29

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 45. “El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.”

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

Artículo 79. “Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)”.

Artículo 270. “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.” (Congreso, Secretaría del Senado, 1991)

▪ **Leyes:**

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, título V, aspectos institucionales y pedagógicos, apartado B, sistema de quejas y reclamos”. (Congreso, 1995)

Ley 962 de 2005. Artículo 6, inciso 3, sobre el trámite de PQRSD por medios tecnológicos o electrónicos. (CONGRESO, 2005)

Ley 1266 de 2008. Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y las proveniente de terceros países (...). (Congreso, Ley 1266 de 2008 la cual dicta las disposiciones generales del hábeas data, 2008)

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; en su título II, derecho de petición; capítulo I, derecho de petición ante autoridades reglas generales, capítulo II, derecho de petición ante autoridades reglas

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 4 de 29

especiales, Capítulo III, derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas; el cual fue modificado por la Ley 1755 de 2015.

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.

Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

A nivel interno, se ajusta a la siguiente normatividad:

- **Decreto 328 de noviembre 14 de 2008.** Por el cual se adopta el Código de Buen Gobierno del Municipio de Sabaneta. Artículo 31: “la comunidad podrá presentar peticiones, quejas, solicitudes, expectativas, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley; la administración Municipal cuenta con un procedimiento claro y público para tramitar las quejas que se instauren; y se cuenta con un ejemplar del Código de Buen Gobierno y del Código de Ética para su consulta permanente por parte de todos los interesados”.
- **Decreto No. 107 del 09 de octubre de 2014:** “Por la cual se regula el sistema de gestión integral, el funcionamiento del comité de coordinación del sistema de control interno y del equipo técnico mecí-calidad, de la Administración Municipal de Sabaneta”
- **Decreto No. 140 del 29 de diciembre de 2014.** “Por medio del cual se adopta el Reglamento Interno de los Derechos de Petición para el Municipio de Sabaneta”.

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 5 de 29

- **Decreto 272 de noviembre 22 de 2017.** “Por Medio Del Cual Se Adopta El Manual De Atención Al Ciudadano De La Administración Municipal De Sabaneta-Antioquia, el cual fue modificado por el Decreto 20240198 11-09-2024”.
- **Resolución 1988 de diciembre 26 de 2017.** “Por medio del cual se adopta el Plan Integral de Atención al Ciudadano PIAC de la Administración Municipal de Sabaneta-Antioquia”.
- **Decreto 201 de septiembre 27 de 2017.** Por Medio del Cual de Adopta la Política De Servicio Al Ciudadano En El Municipio De Sabaneta-Antioquia.
- **Decreto 20240198 del 11 de septiembre de 2024.** “Por el cual se modifica el Decreto N° 272- Manual de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal De Sabaneta-Antioquia”.
- **Decreto 20250058 del 25 de abril de 2025.** “Por medio del cual se modifica o actualiza el Manual de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta – Antioquia, adoptado por el decreto municipal N°272 del 22 de noviembre de 2017”.

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 y Denuncias que ingresan por medio de los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes sedes de la Administración Municipal.
- Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias que ingresan por la página web “Módulo para la recepción y seguimiento de las PQRSD”, y correos electrónicos habilitados: contactenos@sabaneta.gov.co, alcaldia@sabaneta.gov.co
- Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias enviadas por los ciudadanos a través del correo postal.

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 6 de 29

- Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias que los ciudadanos radican en las diferentes ventanillas únicas de la Subdirección de Gestión Documental.
- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias verbales y/o escritas que se reciben en la Subdirección de Atención al Ciudadano de forma presencial, telefónica, chat institucional.
- Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias que las diferentes secretarías y/o dependencias diligencian cuando se tiene inconvenientes técnicos y se realiza por medio del formato F-TS-13 (Formato Registro PQRSD).

2 ESTADO ACTUAL DE LAS PQRSD del 01 DE ABRIL HASTA EL 30 DE JUNIO DEL AÑO 2026.

2.1. Número de requerimientos radicados por mes.

A continuación, se presentan los datos estadísticos de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas en la Administración Municipal de Sabaneta durante el período comprendido entre el **01 de abril y el 30 de junio de 2026**. En este trimestre se registraron **12.572 PQRSD**, siendo el mes de junio el de mayor volumen de radicaciones, con **4.309 solicitudes**, equivalente al **34,3 %** del total de requerimientos recibidos.

N° PQRSD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	3991	4272	4309	12572
%	31,7 %	34%	34,3%	100.0%

Tabla 1 Requerimientos radicados por mes

2.2. Consolidado total de las PQRSD con respuesta y sin respuesta

Durante el segundo trimestre del año 2026 se registraron 12.572 PQRSD, de las cuales 12.054 contaban con respuesta al momento de la elaboración del presente informe, lo que representa un nivel de atención del 95,9 %. Las 518 solicitudes que aún no registraban respuesta corresponden, en su mayoría, a requerimientos que se encontraban dentro de los términos legales establecidos para su trámite al cierre del período evaluado, mientras que las restantes

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 7 de 29

continuaban en proceso de gestión por parte de las dependencias competentes, de conformidad con los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

N° PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
	12.054	518	12.572
%	95,9 %	4,1 %	100,0%

Tabla 2 Consolidado Total de las PQRSD con respuesta y sin respuesta

PQRSD	CON RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
	SÍ	3.991	4.262	3.801	12.054	95,9 %
	NO	0	10	508	518	4,1 %
	TOTAL	3.991	4.272	4.309	12.572	100,0%

Tabla 3 Consolidado total por mes de las PQRSD con respuesta y sin respuesta

Al cierre del segundo trimestre de 2026 se registraban 518 PQRSD pendientes de respuesta. De este total, 483 se encontraban dentro de los términos legales establecidos para su atención, mientras que 35 habían superado los plazos previstos en la Ley 1755 de 2015. Estos resultados reflejan la importancia de continuar fortaleciendo el seguimiento a los tiempos de respuesta, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales y la oportunidad en la atención de los requerimientos ciudadanos.

3 CANAL DE RECEPCIÓN PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2026.

Por medio de la Subdirección de Atención al Ciudadano, se busca fortalecer los diferentes canales de atención.

3.1 Consolidado PQRSD por canal de recepción.

CANAL DE ATENCIÓN	DIGITAL	FÍSICO	TOTAL
	5.946	6.626	12.572
%	47,3 %	52,7 %	100%

Tabla 4 Consolidado total, PQRSD por canal de recepción

El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para la radicación de las PQRSD durante el segundo trimestre de 2026 fue el **canal físico**, con una participación del **52,7 %**, lo que evidencia que la atención presencial continúa siendo el principal medio de interacción entre la ciudadanía y la Administración Municipal para la presentación de sus requerimientos.

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 8 de 29

Por su parte, el **canal digital** representó el **47,3 %** del total de las PQRSD radicadas, reflejando un uso significativo de las herramientas tecnológicas dispuestas por la Administración Municipal para facilitar el acceso a los servicios institucionales. Estos resultados evidencian la importancia de continuar fortaleciendo ambos canales de atención, garantizando su accesibilidad, calidad y oportunidad, así como promoviendo estrategias que incentiven el uso de los medios digitales sin afectar la atención presencial que demanda la ciudadanía.

4 PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO

La Administración Municipal de Sabaneta, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, pone a disposición de la ciudadanía las definiciones de los diferentes tipos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el propósito de orientar la correcta clasificación de las solicitudes al momento de su radicación. No obstante, la Subdirección de Atención al Ciudadano realiza la revisión y, cuando es necesario, la reclasificación de los requerimientos, garantizando que cada solicitud sea direccionada a la dependencia competente de acuerdo con su naturaleza.

Este proceso constituye una actividad fundamental para la gestión de las PQRSD, ya que una clasificación adecuada permite aplicar correctamente los términos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para cada tipo de solicitud, optimiza el direccionamiento de los requerimientos y facilita que las dependencias responsables adelanten su trámite de manera oportuna y conforme a sus competencias.

TIPO DE REQUERIMIENTO	CLASIFICACIÓN POR EL CIUDADANO	%	RECLASIFICACIÓN POR SUB. A.T.C.	%
PETICIÓN GENERAL	7.777	61,8%	9.915	78,9%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN	2.683	21,3%	2.496	19,9%
QUEJA	453	3,6%	16	0,1%
RECLAMO	360	2,9%	53	0,4%
SUGERENCIA	29	0,2%	46	0,4%
PETICIÓN DE CONSULTA	1.196	9,5%	14	0,1%
DENUNCIA POR CORRUPCIÓN	22	0,2%	0	0,0%
ENTES DE CONTROL	52	0,4%	32	0,3%
TOTAL	12.572	100,0%	12.572	100,0%

Tabla 5 Clasificación/Reclasificación

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 9 de 29

Como resultado del proceso de reclasificación efectuado durante el segundo trimestre de 2026, las **peticiones generales** representaron el **78,9 %** del total de los requerimientos, seguidas por las **solicitudes de información o documentación**, con un **19,9 %**. En menor proporción se registraron **reclamos (0,4 %)**, **sugerencias (0,4 %)**, **entes de control (0,3 %)**, **quejas (0,1 %)** y **peticiones de consulta (0,1 %)**. Durante el período evaluado no se registraron **denuncias por corrupción** como resultado del proceso de reclasificación.

Al comparar la clasificación inicial realizada por la ciudadanía con la clasificación definitiva efectuada por la Subdirección de Atención al Ciudadano, se evidencia un incremento en las **peticiones generales**, que pasaron de **7.777 a 9.915** registros, consolidándose como el tipo de requerimiento con mayor participación durante el trimestre. Por su parte, las **solicitudes de información o documentación** disminuyeron de **2.683 a 2.496** registros; las **quejas**, de **453 a 16**; los **reclamos**, de **360 a 53**; las **peticiones de consulta**, de **1.196 a 14**; y las **denuncias por corrupción**, de **22 a 0**. En contraste, las **sugerencias** aumentaron de **29 a 46** registros, mientras que las solicitudes clasificadas como **entes de control** pasaron de **52 a 32**.

Respecto a la serie documental "**Entes de Control**", esta se utiliza exclusivamente para los requerimientos formulados por organismos de control y otras autoridades cuando el término otorgado para su respuesta es igual o inferior a cinco (5) días. Cuando el plazo establecido es superior, dichas solicitudes se clasifican como "**Solicitud de información o documentación**". Este criterio de clasificación permite identificar los requerimientos sujetos a términos especiales de respuesta, priorizar su gestión y fortalecer el seguimiento al cumplimiento de los plazos fijados por la autoridad competente.

5 QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y de los lineamientos establecidos en el procedimiento interno para la atención de PQRSD (P-TS-003), la Administración Municipal de Sabaneta realiza la revisión y validación de las solicitudes clasificadas inicialmente por los ciudadanos como **quejas, reclamos o denuncias por corrupción**, con el fin de verificar que correspondan a las definiciones legales de cada tipología.

Este proceso de validación permite garantizar una adecuada clasificación de los requerimientos, evitando que solicitudes que, por su contenido, corresponden a derechos de petición, solicitudes de información u otros tipos de PQRSD sean tramitadas bajo categorías que tienen un tratamiento jurídico y administrativo diferente. De esta manera, se asegura la correcta aplicación de los términos de respuesta, el direccionamiento a las dependencias competentes y la adecuada consolidación de la información estadística institucional.

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 10 de 29

Como resultado de la revisión realizada durante el segundo trimestre de 2026, se estableció que **53** requerimientos correspondían a **reclamos**, **16** a **quejas** y **no se registraron denuncias por corrupción**. La diferencia entre la clasificación inicial realizada por los ciudadanos y la clasificación definitiva obedece a que algunos requerimientos fueron radicados en categorías que no correspondían a su naturaleza, siendo reclasificados conforme a los criterios establecidos por la normatividad vigente y el procedimiento institucional.

Entre las solicitudes que fueron reclasificadas se identificaron, principalmente:

- Derechos de petición de carácter general.
- Solicitudes relacionadas con la Secretaría de Movilidad y Tránsito.
- Solicitudes de información o documentación.

Por lo anterior, los principales asuntos que sí se ajustaron a las definiciones legales de **queja** y **reclamo** se presentan a continuación.

5.1 Reclamos.

- Inconformidad con la atención o servicios prestados.
- Reclamos por respuestas emitidas por las diferentes secretarías.

ASUNTO	RECLAMOS				
Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a una solicitud.	PQ2026012302	PQ2026015188	PQ2026017654	PQ2026019700	PQ2026023582
	PQ2026012500	PQ2026015221	PQ2026017979	PQ2026020208	PQ2026023628
	PQ2026013699	PQ2026015346	PQ2026018033	PQ2026020682	PQ2026023704
	PQ2026013748	PQ2026015648	PQ2026018087	PQ2026020993	PQ2026023705
	PQ2026013909	PQ2026015943	PQ2026018224	PQ2026021296	PQ2026023889
	PQ2026014290	PQ2026016084	PQ2026018245	PQ2026021538	PQ2026023972
	PQ2026014467	PQ2026016193	PQ2026018265	PQ2026021661	PQ2026024191
	PQ2026014689	PQ2026016695	PQ2026018552	PQ2026022157	PQ2026024230
	PQ2026014769	PQ2026017077	PQ2026018953	PQ2026022820	PQ2026024536
	PQ2026014889	PQ2026017254	PQ2026019607	PQ2026023212	TOTAL
	PQ2026015092	PQ2026017617	PQ2026019633	PQ2026023500	53

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 11 de 29

Tabla 6 Reclamos

5.2 Quejas.

- Mala gestión y atención a los ciudadanos.
- Indebida prestación del servicio.

ASUNTO	QUEJAS		
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.	PQ2026013306	PQ2026017045	PQ2026019704
	PQ2026014271	PQ2026017059	PQ2026021184
	PQ2026014337	PQ2026017524	PQ2026023462
	PQ2026014377	PQ2026017590	PQ2026023676
	PQ2026014878	PQ2026018228	PQ2026024418
	PQ2026015827	TOTAL	16

Tabla 7 Quejas

6. QUEJAS Y DENUNCIAS REPORTADAS POR CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO EN EL TRIMESTRE.

Informes de funcionarios públicos para conocimiento, por posible incumpliendo de la ley 1755 de 2015 o la Ley 1437 de 2011.

ÍTEM	NÚMERO DE LA QUEJA	TIPO DE PETICIÓN	RAD. PQRS	FECHA	ESTADO DE LA QUEJA
30	030-2026	DIRECTA OCIDI	-	14/04/2026	TURNO DE ANALISIS
31	031-2026	CR	2026016489	09/04/2026	TURNO DE ANALISIS
32	032-2026	PQ	2026013306	13/04/2026	TURNO DE



**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE
SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 12 de 29

					ANALISIS
33	033-2026	PQ	2026014271	19/04/2026	TURNO DE ANALISIS
34	034-2026	CI	2026007415	28/04/2026	TURNO DE ANALISIS
35	035-2026	CR	2026021819	29/04/2026	TURNO DE ANALISIS
36	036-2026	PQ	2026015827	29/04/2026	TURNO DE ANALISIS
37	037-2026	DE OFICIO	PQ2026013798 PQ2026011675 PQ2026022148 PQ2026021940 PQ2026020871 PQ2026020576	30/04/2026	TURNO DE ANALISIS
38	038-2026	DE OFICIO	PQ2026012526	30/04/2026	TURNO DE ANALISIS
39	039-2026	CI	2026007673	30/04/2026	TURNO DE ANALISIS
40	040-2026	CI	2026007760	04/05/2026	TURNO DE ANALISIS
41	041-2026	PQ	2026014878	23/04/2026	TURNO DE ANALISIS
42	042-2026	PQ	2026017045	08/05/2026	TURNO DE ANALISIS
43	043-2026	CR	2026017955	11/05/2026	TURNO DE ANALISIS
		PQ	2026018228	19/05/2026	TURNO DE ANALISIS - ACUMULADA
		CR	2026029298	04/06/2026	TURNO DE ANALISIS - ACUMULADA



**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE
SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 13 de 29

44	044-2026	CI	2026008344	11/05/2026	TURNO DE ANALISIS
45	045-2026	CI	2026008345	11/05/2026	TURNO DE ANALISIS
46	046-2026	R-PERSONERIA	CR2026024656	11/05/2026	TURNO DE ANALISIS
47	047-2026	R-PERSONERIA	CR2026024661	11/05/2026	TURNO DE ANALISIS
48	048-2026	R-PERSONERIA	CR2026024671	11/05/2026	TURNO DE ANALISIS
49	049-2026	R-PERSONERIA	CR2026024678	11/05/2026	TURNO DE ANALISIS
50	050-2026	R-PERSONERIA	CR2026024682	11/05/2026	TURNO DE ANALISIS
51	051-2026	R-PERSONERIA	CR2026024683	12/05/2026	TURNO DE ANALISIS
52	052-2026	R-PERSONERIA	CR2026024686	12/05/2026	TURNO DE ANALISIS
53	053-2026	R-PERSONERIA	CR2026024989	12/05/2026	TURNO DE ANALISIS
54	054-2026	R-PERSONERIA	CR2026024991	12/05/2026	TURNO DE ANALISIS
55	055-2026	DE OFICIO	-	12/05/2026	TURNO DE ANALISIS
56	056-2026	CI	2026008807	19/05/2026	TURNO DE ANALISIS
57	057-2026				ANULADA
58	058-2026		-		ANULADA
59	059-2026	CI	2026009898	01/06/2026	TURNO DE ANALISIS
60	060-2026	PQ	2026021184	04/06/2026	TURNO DE ANALISIS

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 14 de 29

61	061-2026	CI	2026011650	26/06/2026	TURNO DE ANALISIS
62	062-2026	CI	2026011776	30/06/2026	TURNO DE ANALISIS
63	063-2026	CI	2026011776	30/06/2026	TURNO DE ANALISIS
64	064-2026	DE OFICIO	PQ2026016998	30/06/2026	TURNO DE ANALISIS
65	065-2026	DE OFICIO	PQ2026021378	30/06/2026	TURNO DE ANALISIS

Tabla 8 Reporte Oficina Control Interno Disciplinario de Instrucción

Los radicados pueden corresponder (comunicaciones recibidas, comunicaciones internas y PQRSD).

7. PQRSD ANÓNIMAS.

Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 1.454 PQRSD anónimas. En todos los casos se garantizó la reserva de la identidad de los peticionarios, de conformidad con la normatividad vigente, permitiendo el trámite de los requerimientos y protegiendo la confidencialidad de la información suministrada por la ciudadanía.

ANÓNIMAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIÓN GENERAL	471	484	427	1.382
SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN	14	12	12	38
QUEJA	1	3	1	5
RECLAMO	5	2	2	9
PETICIÓN DE CONSULTA	6	0	0	6
SUGERENCIA	3	5	5	13
ENTES DE CONTROL	1	0	0	1
TOTAL	501	506	447	1.454

Tabla 9 PQRSD Anónimas

De acuerdo con la tabla anterior, durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 1.454 PQRSD anónimas. El mayor número de requerimientos se presentó en el mes de mayo, con 506 solicitudes, seguido de abril con 501. En junio se evidenció una disminución, registrándose

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 15 de 29

447 PQRSD anónimas. Este comportamiento refleja una variación moderada en el volumen de solicitudes anónimas durante el período evaluado.

8. SEGUIMIENTO DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD.

8.1. Tiempos promedio de respuesta por Secretaría.

Con el propósito de analizar la oportunidad en la atención de las PQRSD, a continuación, se presenta el consolidado por Secretarías y dependencias de la Administración Municipal, en el que se clasifican los requerimientos según los rangos de tiempo empleados para la emisión de las respuestas durante el segundo trimestre de 2026.

SECRETARÍA	Tipo Solicitud	De 0-15 Días	16 a 30 Días	de más 31 Días	TOTAL
DESPACHO DEL ALCALDE	Entes de Control	6	0	0	6
	Petición de consulta	1	0	0	1
	Petición General	18	0	0	18
	Queja	6	0	0	6
	Reclamo	2	0	0	2
	Solicitud de información o documentación	929	0	0	929
	Sugerencia	1	0	0	1
TOTAL		963	0	0	963
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Entes de Control	1	0	0	1
	Petición General	2	0	0	2
	Solicitud de información o documentación	7	0	0	7
TOTAL		10	0	0	10
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	Entes de Control	3	0	0	3



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 16 de 29

	Petición de consulta	1	0	0	1
	Petición General	67	1	0	68
	Queja	3	0	0	3
	Solicitud de información o documentación	32	0	0	32
	Sugerencia	12	0	0	12
TOTAL		118	1	0	119
SECRETARÍA DE GOBIERNO	Entes de Control	5	0	0	5
	Petición General	325	4	0	329
	Reclamo	3	0	0	3
	Solicitud de información o documentación	67	0	0	67
	Sugerencia	3	0	0	3
TOTAL		403	4	0	407
SECRETARÍA DE HACIENDA	Entes de Control	4	0	0	4
	Petición de consulta	1	0	0	1
	Petición General	458	124	1	583
	Queja	3	0	0	3
	Reclamo	6	2	0	8
	Solicitud de información o documentación	330	6	0	336
	Sugerencia	4	1	0	5
TOTAL		806	133	1	940
SECRETARÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL Y FAMILIA	Entes de Control	1	0	0	1
	Petición de consulta	1	0	0	1
	Petición General	190	0	0	190



**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE
SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026		
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano		
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 17 de 29	

	Queja	1	0	0	1
	Reclamo	1	0	0	1
	Solicitud de información o documentación	23	0	0	23
	Sugerencia	5	0	0	5
TOTAL		222	0	0	222
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Petición General	98	0	0	98
	Reclamo	1	0	0	1
	Solicitud de información o documentación	32	1	0	33
	Sugerencia	5	0	0	5
TOTAL		136	1	0	137
SECRETARÍA DE LA MUJER	Petición General	1	0	0	1
	Solicitud de información o documentación	2	0	0	2
TOTAL		3	0	0	3
SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRÁNSITO	Entes de Control	1	0	0	1
	Petición de consulta	4	0	0	4
	Petición General	7397	11	0	7408
	Queja	2	0	0	2
	Reclamo	23	0	0	23
	Solicitud de información o documentación	424	0	0	424
	Sugerencia	9	0	0	9

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 18 de 29

TOTAL		7860	11	0	7871
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	Petición de consulta	3	0	0	3
	Petición General	318	15	2	335
	Reclamo	5	2	0	7
	Solicitud de información o documentación	217	4	0	221
	Sugerencia	1	0	0	1
TOTAL		544	21	2	567
SECRETARÍA DE SALUD	Entes de Control	1	0	0	1
	Petición General	290	0	0	290
	Reclamo	1	0	0	1
	Solicitud de información o documentación	22	0	0	22
TOTAL		314	0	0	314
SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Entes de Control	7	0	0	7
	Petición de consulta	3	0	0	3
	Petición General	242	6	0	248
	Queja	1	0	0	1
	Reclamo	3	0	0	3
	Solicitud de información o documentación	265	0	0	265
	Sugerencia	1	0	0	1
TOTAL		522	6	0	528

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA			
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026			
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano			
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 19 de 29		

SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Entes de Control	1	0	0	1
	Petición General	43	1	0	44
	Reclamo	1	0	0	1
	Solicitud de información o documentación	81	0	0	81
	Sugerencia	1	0	0	1
TOTAL		127	1	0	128
SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE	Petición General	240	20	0	260
	Reclamo	1	2	0	3
	Solicitud de información o documentación	44	0	0	44
	Sugerencia	2	0	0	2
TOTAL		287	22	0	309
SECRETARÍA GENERAL	Entes de Control	2	0	0	2
	Petición General	41	0	0	41
	Solicitud de información o documentación	10	0	0	10
	Sugerencia	1	0	0	1
TOTAL		54	0	0	54
SUMA TOTAL		12369	200	3	12572

Tabla 10 Tiempos de respuesta por dependencia

El análisis de los tiempos de respuesta evidencia que la gestión de las PQRSD por parte de las Secretarías y dependencias de la Administración Municipal se concentró, en su gran mayoría, dentro de los primeros quince (15) días, período en el cual fueron atendidos 12.369 requerimientos, equivalentes al 98,4 % del total registrado durante el segundo trimestre de 2026.

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 20 de 29

Al revisar la distribución por dependencias, se observa que los registros ubicados entre 16 y 30 días se concentran principalmente en la Secretaría de Hacienda, la Secretaría del Medio Ambiente, la Secretaría de Planeación y la Secretaría de Movilidad y Tránsito, lo que sugiere la necesidad de fortalecer el seguimiento a aquellos procesos que, por su complejidad o volumen de gestión, pueden requerir mayores tiempos de respuesta. Asimismo, durante el período evaluado únicamente se registraron tres (3) requerimientos con tiempos superiores a 31 días, correspondientes a la Secretaría de Hacienda y la Secretaría de Planeación, lo que representa una proporción mínima frente al total de las PQRSD tramitadas.

En términos generales, los resultados reflejan una gestión adecuada de los tiempos de respuesta por parte de la Administración Municipal; sin embargo, es recomendable continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control, especialmente en aquellas dependencias que concentran un mayor volumen de solicitudes y en los requerimientos sujetos a términos legales más exigentes, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno del derecho fundamental de petición.

9.CONOLIDADO DE PQRSD POR SECRETARÍA ENCARGADA DE DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS.

SECRETARÍAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	%	TOTAL
DESPACHO DEL ALCALDE	102	341	520	7,7 %	963
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	3	6	1	0,1 %	10
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	39	33	47	0,9 %	119
SECRETARÍA DE GOBIERNO	107	147	153	3,2 %	407
SECRETARÍA DE HACIENDA	312	304	324	7,5 %	940
SECRETARÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL Y FAMILIA	94	60	68	1,8 %	222
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	55	36	46	1,1 %	137
SECRETARÍA DE LA MUJER	0	2	1	0 %	3
SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRÁNSITO	2733	2666	2472	62,6 %	7.871
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	111	215	241	4,5 %	567
SECRETARÍA DE SALUD	100	121	93	2,5 %	314
SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	189	181	158	4,2 %	528
SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	25	40	63	1,0 %	128
SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE	104	100	105	2,5 %	309
SECRETARÍA GENERAL	17	20	17	0,4 %	54
TOTAL	3.991	4.272	4.309	100,0%	12572

Tabla 11 Consolidado de PQRSD-F trimestral por secretaría

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 21 de 29

Conforme a la distribución de las PQRSD por dependencia, durante el segundo trimestre de 2026 la Secretaría de Movilidad y Tránsito concentró el mayor número de requerimientos, con 7.871 PQRSD, equivalentes al 62,6 % del total radicado en la Administración Municipal. Este comportamiento obedece a la naturaleza de los servicios que presta dicha Secretaría y al alto volumen de trámites y actuaciones administrativas que son de interés para la ciudadanía.

En segundo lugar, se ubicó el Despacho del Alcalde, con 963 PQRSD (7,7 %). Es importante precisar que este consolidado incluye los requerimientos asignados a la Oficina Jurídica, la Oficina Privada, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y la Oficina de Control Interno Disciplinario de Instrucción, dependencias adscritas al Despacho del Alcalde. Le siguió la Secretaría de Hacienda, con 940 PQRSD (7,5 %), la Secretaría de Planeación, con 567 (4,5 %), la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, con 528 (4,2 %), y la Secretaría de Gobierno, con 407 (3,2 %).

Las demás dependencias registraron una participación inferior al **3 %** del total de las PQRSD, evidenciando una distribución acorde con las competencias y funciones propias de cada Secretaría. En términos generales, los resultados reflejan que la mayor demanda de atención ciudadana continúa concentrándose en aquellas dependencias que administran servicios, trámites y actuaciones con mayor interacción directa con la comunidad.

10 INFORME SAC- SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA.

En cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional (MEN), la Secretaría de Educación y Cultura gestiona la recepción, trámite, respuesta y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). Debido a que este aplicativo opera de manera independiente al sistema de gestión de PQRSD de la Administración Municipal, se presenta un reporte específico de las solicitudes registradas durante el período evaluado, consolidando la información correspondiente a los diferentes canales de atención habilitados por la Secretaría.

A continuación, se presenta el informe consolidado de las PQRSD gestionadas por la Secretaría de Educación y Cultura mediante el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). Es importante mencionar, que dicho informe es suministrado por la Secretaría de Educación y Cultura.

10.1 PQRSD ingresadas en el sistema SAC:

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 22 de 29

La Secretaría de Educación y Cultura realizó la gestión de las PQRSD radicadas a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), las cuales fueron clasificadas y tramitadas de conformidad con los ejes temáticos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional (MEN), garantizando una adecuada atención de los requerimientos presentados por la ciudadanía.

TIPO DE REQUERIMIENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
DENUNCIA	1	2	0	3	0,5%
PETICIÓN	52	38	62	152	25,9%
QUEJA	3	6	1	10	1,7%
RECLAMO	0	0	1	1	0,2%
SUGERENCIA	0	0	3	3	0,5%
TRÁMITE	73	77	267	417	71,2%
TOTAL	129	123	334	586	100,0%

Tabla 12 Tipo de requerimientos SAC

Durante el segundo trimestre de 2026, la Secretaría de Educación recibió un total de 586 solicitudes a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). El tipo de requerimiento con mayor participación fue trámite, con 71,2 % del total, correspondiente a las diferentes gestiones y servicios disponibles a través de la plataforma institucional. En segundo lugar, se ubicaron las peticiones, con una participación del 25,9 %, seguidas por las quejas con 1,7 %. Las denuncias y sugerencias representaron cada una el 0,5 %, mientras que los reclamos correspondieron al 0,2 % del total de solicitudes recibidas durante el período analizado.

10.2 Canales de recepción de las PQRSD al sistema SAC

Durante el segundo trimestre de 2026, la Secretaría de Educación y Cultura recibió un total de 586 solicitudes a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). El 82,4 % de los requerimientos ingresó por los canales clasificados como PQRS Física, que incluyen la atención personal, el correo certificado y el correo electrónico, mientras que el 17,6 % restante fue radicado a través del canal PQRSD Digital, correspondiente al portal web del SAC. Estos resultados evidencian una mayor utilización de los canales clasificados como físicos para la presentación de solicitudes durante el período analizado.

TIPO DE REQUERIMIENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PQRS FÍSICA	103	90	290	483	82,4 %
PQRSD DIGITAL	26	33	44	103	17,6 %
TOTAL	129	123	334	586	100,0%

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 23 de 29

Tabla 13 Canales de recepción SAC

Durante el segundo trimestre de 2026, las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias registradas a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) estuvieron relacionadas principalmente con procesos administrativos de instituciones educativas, actuaciones de docentes y situaciones asociadas a la convivencia escolar. De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría de Educación y Cultura, estos requerimientos fueron remitidos a las dependencias competentes para su correspondiente análisis, trámite y gestión.

11. ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Durante el segundo trimestre del año 2026, la Administración Municipal de Sabaneta registró un total de **2.496 solicitudes** de información y/o documentación a través del sistema Gestión Positiva G+. De acuerdo con los datos consolidados, el comportamiento de la gestión se resume en los siguientes aspectos:

ACCESO A LA INFORMACIÓN	TOTAL	%
Respuestas con acceso a la información	2273	91,1%
Respuestas sin acceso a la información	150	6,0%
Solicitudes sin respuesta en tiempo de ley (Menos de 10 días hábiles)	47	1,9%
Solicitudes sin respuesta por fuera tiempo de ley (Más de 10 días hábiles)	26	1,0%
TOTAL	2496	100,0%

Tabla 14 Acceso a la información

- **Efectividad en el acceso a la información:** El **91,1%** de los requerimientos (**2.273 casos**) recibió respuesta con acceso a la información solicitada. Este resultado demuestra un desempeño institucional sólido en la garantía del derecho de acceso a la información pública, permitiendo que la ciudadanía obtenga respuestas efectivas a sus solicitudes.
- **Gestión de solicitudes sin acceso:** El **6.0%** de las solicitudes (**150 casos**) no obtuvo acceso a la información por causas justificadas. Esta situación responde al cumplimiento de la normatividad vigente, principalmente por:
 - La inexistencia de la información requerida.

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 24 de 29

- El incumplimiento de los requisitos mínimos de identificación del peticionario, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.
- La aplicación de disposiciones previstas en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, relacionadas con la gestión de solicitudes incompletas.
- **Cumplimiento de Términos Legales:** El 1.9 % de las solicitudes (47) se encontraba sin respuesta, dentro del término legal de diez (10) días hábiles, por lo cual no constituyen incumplimiento normativo.
- **Identificación de casos sin respuesta por fuera de los tiempos de ley:** El 1.0 % de las solicitudes (26 casos) permanecía sin respuesta por fuera del tiempo de ley, al superar el término máximo establecido para dar respuesta, lo que representa un incumplimiento puntual frente a la normatividad vigente.

En una mirada integral al periodo evaluado, se observa que la Administración Municipal de Sabaneta ha consolidado una dinámica de respuesta ágil y eficiente frente a las solicitudes ciudadanas. El reducido índice de trámites extemporáneos, sumado a la coherencia con las leyes de protección de datos e información clasificada, confirma que la entidad opera bajo estándares de transparencia y legalidad. Este escenario estadístico no solo ratifica la capacidad operativa de las dependencias, sino que sirve como base para implementar ajustes precisos que optimicen los tiempos de resolución y perfeccionen la calidad del servicio de acceso a la información pública.

12. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES.

REMISIONES POR COMPETENCIA	TOTAL
TOTAL	30

Tabla 15 Traslados por competencia

Durante el segundo trimestre de 2026 se realizaron 30 traslados por competencia, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que, cuando una autoridad carezca de competencia para resolver una petición, deberá remitirla a la entidad competente e informar de ello al peticionario dentro de los términos legales. Esta actuación garantiza que los requerimientos sean atendidos por la autoridad facultada para resolverlos, salvaguardando el derecho fundamental de petición y la oportunidad en la respuesta.

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 25 de 29

13. OBSERVACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS PQRSD DE TODA LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.

Como resultado del seguimiento realizado a la gestión de las PQRSD durante el segundo trimestre de 2026, la Subdirección de Atención al Ciudadano identificó los siguientes aspectos susceptibles de fortalecimiento, con el propósito de optimizar la atención a la ciudadanía y garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente:

- Se evidencian oportunidades para fortalecer el conocimiento y manejo del aplicativo **G +** por parte de algunos servidores públicos responsables de gestionar las PQRSD, especialmente en lo relacionado con el trámite, seguimiento y cierre adecuado de los requerimientos.
- Se continúa identificando que algunos ciudadanos clasifican sus solicitudes en tipologías que no corresponden a la naturaleza del requerimiento presentado, a pesar de que la página web institucional dispone de las definiciones de cada tipo de PQRSD. Esta situación hace necesario que la Subdirección de Atención al Ciudadano realice un proceso de revisión y reclasificación, con el fin de garantizar el direccionamiento adecuado de las solicitudes y la correcta aplicación de los términos legales de respuesta.
- En la revisión de las respuestas emitidas por algunas dependencias se identificaron oportunidades de mejora en la aplicación de los principios de lenguaje claro y en la elaboración de respuestas de fondo, completas, precisas y congruentes con lo solicitado por el ciudadano, conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

14.CONCLUSIONES.

- Durante el segundo trimestre de 2026, la Administración Municipal de Sabaneta gestionó un total de 12.572 PQRSD, evidenciándose que las peticiones generales continuaron siendo el tipo de requerimiento con mayor participación, representando el 78,9 % del total de las solicitudes reclasificadas por la Subdirección de Atención al Ciudadano, seguidas por las solicitudes de información o documentación, con un 19,9 %. Las demás tipologías correspondieron a una proporción significativamente menor, lo que refleja que la mayor demanda ciudadana se concentra en estas dos clases de requerimientos.

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 26 de 29

- Al momento de la elaboración del presente informe, 12.054 PQRSD contaban con respuesta, equivalente al 95,9 % del total de solicitudes radicadas, mientras que 518 permanecían pendientes de respuesta. De estas, 483 se encontraban dentro de los términos legales establecidos para su atención y 35 presentaban vencimiento de los plazos definidos en la Ley 1755 de 2015, lo que evidencia la importancia de continuar fortaleciendo el seguimiento y control de los tiempos de respuesta por parte de las dependencias responsables.
- En cuanto a los canales de atención, el canal físico fue el más utilizado por la ciudadanía, con una participación del 52,7 %, seguido del canal digital, con el 47,3 %, lo que demuestra que ambos mecanismos continúan siendo ampliamente utilizados y requieren mantenerse fortalecidos para garantizar una atención accesible, eficiente y oportuna.
- Finalmente, la Secretaría de Movilidad y Tránsito concentró el mayor volumen de PQRSD durante el período evaluado, con 7.871 requerimientos, equivalentes al 62,6 % del total registrado en la Administración Municipal. Este comportamiento confirma que dicha dependencia continúa siendo la de mayor interacción con la ciudadanía, razón por la cual resulta fundamental mantener estrategias de seguimiento, fortalecimiento operativo y mejora continua que permitan garantizar la calidad y oportunidad en la atención de los requerimientos.
- Con el propósito de conocer la percepción de la ciudadanía frente a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), la Administración Municipal de Sabaneta implementa la encuesta de satisfacción, la cual se remite de manera conjunta con las respuestas emitidas a través del aplicativo G+. Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 12.572 PQRSD, constituyéndose esta cifra como la población objeto de estudio. De conformidad con el Procedimiento P-EM-012 para la Medición de la Satisfacción al Ciudadano, para poblaciones entre 10.001 y 20.000 registros se establece una muestra mínima equivalente al 1,9 % de la población. En este sentido, se evaluaron 447 encuestas, superando el tamaño mínimo requerido y garantizando un nivel de confianza del 95 % y un margen de error aproximado del 5 %, lo que otorga representatividad y confiabilidad a los resultados obtenidos.

Los resultados evidencian una percepción favorable de la ciudadanía frente al servicio de PQRSD. El 67 % de los encuestados manifestó que la respuesta recibida resolvió completamente su solicitud, el 72 % consideró que la respuesta fue clara y el 75 % calificó su experiencia con el servicio entre buena y excelente, indicadores que reflejan un adecuado desempeño institucional en la atención de los requerimientos ciudadanos. De igual manera, la encuesta permitió identificar oportunidades de mejora relacionadas con la claridad y profundidad de algunas respuestas, así como con la oportunidad en la atención,

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 27 de 29

aspectos que constituyen insumos para la formulación de acciones de mejoramiento continuo orientadas a fortalecer la calidad del servicio y la satisfacción de la ciudadanía.

- Con el propósito de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, la Subdirección de Atención al Ciudadano realiza un seguimiento permanente a las PQRSD mediante el envío de reportes periódicos a las diferentes dependencias, utilizando un sistema de alertas tipo semáforo (verde: dentro del término, amarillo: próximo al vencimiento y rojo: vencido). Adicionalmente, brinda acompañamiento y orientación jurídica cuando se requiere, con el fin de fortalecer la gestión oportuna de los requerimientos y prevenir el vencimiento de los plazos legales.
- La Subdirección de Atención al Ciudadano continúa desarrollando jornadas de capacitación, sensibilización y asesoría dirigidas a los servidores públicos responsables de la gestión de las PQRSD, con el propósito de fortalecer el conocimiento de la normatividad vigente, el adecuado manejo del aplicativo G+ y la elaboración de respuestas claras, de fondo y oportunas. Estas acciones han contribuido a consolidar una cultura institucional orientada al mejoramiento continuo y al seguimiento permanente del estado de los requerimientos en cada dependencia.
- La información contenida en el presente informe fue obtenida del Sistema de Gestión Positiva (G+), módulo PQRSD, con corte al 7 de julio de 2026 a las 9:40 a. m., fecha y hora en la cual se realizó la descarga de la base de datos utilizada para el análisis del segundo trimestre de 2026.

15. RECOMENDACIONES

- **Fortalecer las jornadas de capacitación dirigidas a los servidores públicos responsables de la gestión de las PQRSD**, con énfasis en el adecuado manejo del aplicativo G+, la correcta clasificación de los requerimientos, el registro del tipo de respuesta (positiva o negativa), la finalización de los trámites en el sistema y el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Continuar promoviendo el uso de los diferentes canales de atención** mediante estrategias de divulgación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía, incentivando la

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 28 de 29

utilización de los canales digitales y brindando orientación sobre la correcta clasificación de las PQRSD al momento de su radicación.

- **Fortalecer la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias**, promoviendo el uso del lenguaje claro y garantizando que las contestaciones sean completas, precisas, congruentes y resuelvan de fondo las solicitudes presentadas por los ciudadanos, conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.
- **Mantener el seguimiento permanente a los tiempos de respuesta** mediante las alertas preventivas implementadas por la Subdirección de Atención al Ciudadano, priorizando aquellos requerimientos sujetos a términos legales más cortos y promoviendo acciones preventivas que eviten el vencimiento de los plazos establecidos.
- **Recomendar a las Secretarías con mayor volumen de PQRSD**, especialmente la **Secretaría de Movilidad y Tránsito**, la **Secretaría de Hacienda**, la **Secretaría de Planeación**, la **Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia** y el **Despacho del Alcalde**, realizar análisis periódicos de los requerimientos más recurrentes con el fin de identificar oportunidades para optimizar procedimientos, fortalecer la oferta de trámites y servicios y reducir la presentación de solicitudes reiterativas.
- **Reforzar los mecanismos de revisión y control de calidad de las respuestas** antes de su firma y envío al ciudadano, verificando la coherencia entre lo solicitado y lo respondido, la resolución integral de todos los puntos planteados en la petición y el cumplimiento de los términos legales establecidos.
- **Continuar fortaleciendo la cultura institucional orientada al cumplimiento oportuno del derecho fundamental de petición**, sensibilizando a los servidores públicos sobre la importancia de atender las PQRSD dentro de los términos legales, contribuyendo así a prevenir acciones constitucionales, disminuir el número de quejas y reclamos, mejorar la satisfacción ciudadana y fortalecer la confianza de la comunidad en la Administración Municipal.
- **Mantener procesos de capacitación y mejora continúa dirigidos al equipo de la Subdirección de Atención al Ciudadano**, orientados al fortalecimiento de las competencias técnicas, la estandarización de criterios, la optimización de los procesos y la implementación de buenas prácticas que contribuyan al mejoramiento permanente de la gestión institucional.

16.SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD A PQRSD

- La Subdirección de Atención al Ciudadano realiza, los días martes y viernes, el envío de correos electrónicos de seguimiento a las PQRSD, en los cuales se informa a cada Secretaría y/o dependencia sobre las solicitudes registradas a la fecha de corte (correspondiente al día y hora de generación del informe). Este reporte incluye información

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/04/2026 al 30/06/2026	
Dependencia que elabora:	Subdirección de Atención al Ciudadano	
Fecha de Elaboración:	Julio de 2026	Página 29 de 29

sobre el funcionario responsable, así como el estado de cada solicitud (a tiempo, próxima a vencerse o vencida).

- De igual manera, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, la Subdirección envía el último día de cada mes envía un memorando acompañado de un informe consolidado de las solicitudes vencidas, mediante el cual se hace un llamado a los servidores públicos para ponerse al día con las tareas asignadas en el sistema Gestión Positiva G+. Dicho informe es remitido al alcalde, a los secretarios de despacho que presenten PQRSD en estado de vencimiento a la fecha de corte, así como a las dependencias de control interno disciplinario y control interno disciplinario de instrucción.

Revisó:

Laura Carmona

Laura Carmona Cardona
Subdirectora de Atención al Ciudadano

Proyectó:

Manuela Franco Espinel

Manuela Franco Espinel
Apoyo profesional Subdirección de Atención al Ciudadano