



Alcaldía de
Caldas

200 - 07 - 07

Caldas Antioquia, 23/07/2024



Memorando

Julio 23, 2024 10:03

Radicado 2024-001851



Para: **Jorge Mario Rendón Vélez**
Alcalde Municipal
Alcaldía Municipal de Caldas (Ant)

De: **Carlos Mario Henao Vélez**
Jefe Oficina
Oficina de Control Interno

Asunto: Remisión informe de PQRSFD del primer semestre de 2024

Repetado Dr. Jorge Mario, reciba un cordial saludo

Dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 648 de 2017, hago entrega del primer informe semestral que realiza la oficina de control interno sobre la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Entidad.

Espero que la información sea tenida en cuenta para la mejora de los procesos.

Atento a cualquier inquietud o socialización.

Atentamente,


Carlos Mario Henao Vélez
Jefe Oficina
Oficina de Control Interno

Anexo: 15 folios

Copia Digital: Astrid Fadelly Velasquez Molina, Secretaría de Despacho, Servicios Administrativos.

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó:	José Fernando Angel V	Contratista	José Fernando Angel V	23/07/2024
Revisó:	Hilda Janed Vélez Torres	Contratista	Hilda Janed	23/07/2024
Aprobó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe Oficina de Control Interno	[Firma]	23/07/2024



Alcaldía de
Caldas

INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

22 de julio de 2024

INFORME PRIMER SEMESTRE DE 2024 PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE CALDAS

MARCO JURÍDICO

La Constitución Política de Colombia, en su Art. 23 establece que "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

De la misma forma, la Constitución Política, en su Art. 74, señala que "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable".

La Ley 1474 de 2011 señala la responsabilidad de las Oficinas de Control Interno y de la rendición de informes trimestrales por parte de esta oficina, entre ellos los que hacen referencia a la vigilancia de la atención al ciudadano. Sobre ese tema en particular se debe **rendir informe semestral a la Administración**, en nuestro caso al Alcalde Municipal, sobre el cumplimiento de las normas legales vigentes en cuanto a la recepción, trámite y resolución de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Así dispone la norma:

"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 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.

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



Alcaldía de
Caldas

INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción."

De conformidad con la mencionada norma, la Oficina de Control Interno de la Administración de Caldas debe rendir dos (2) informes al año, sobre el cumplimiento de la normatividad vigente en la recepción, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

La 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":

Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. *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.*

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

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", hace mención al conducto regular por medio del cual se recepciona y se da tratamiento a las peticiones de carácter verbal.



INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

Mediante Decreto 051 del 8 de abril de 2019, "Por medio del cual se adopta el procedimiento y protocolo de atención al ciudadano PQRSFD".

El anterior decreto da cumplimiento a la Ley 1437 de 2011, donde establece los criterios para la implementación del sistema de peticiones y el uso de medios electrónicos, adicionalmente se da aplicación al Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, respecto al Servicio al Ciudadano y la necesidad de gestionar de forma eficiente y eficaz las PQRSDF.

En el proceso de Gestión Documental de la carpeta SIG (Sistema Integrado de Gestión) se encuentra el **PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S) - Código: P-GD-06, Versión 8 (Fecha actualización: 2019-03-27)**, el cual contiene todo el procedimiento desde el inicio hasta el fin para gestionar las PQRSDF.

La Administración de Caldas por su parte, cuenta con una oficina encargada de administrar la plataforma de las PQRSDF adscrita a la Secretaría de Servicios Administrativos, que se constituye en la fuente de información para el insumo final de este informe que elabora la oficina de Control Interno.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSDF recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Administración Municipal de Caldas Antioquia durante el período comprendido de enero a junio del año 2024.

ALCANCE

El actual informe emitido por la Oficina de Control Interno contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas en la administración por los diferentes canales de comunicación, durante el período comprendido de enero a junio del año 2024, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por la Ley.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

De conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Cliente y los procedimientos incorporados por el Departamento Nacional de Planeación, se define:

→ **Canales para la recepción de PQRSDF:** Son los canales establecidos por la Función Pública, a través de los cuales la Administración Municipal, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre temas de competencia del Municipio, mediante los canales de atención.



INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

- **Derecho de Petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23, Ley 1755 de 2015).
- **Edicto:** Cartel expuesto en un lugar público con un aviso o disposición oficial.
- **Petición:** Es un derecho que supone que toda persona puede acudir a las autoridades competentes por algún motivo de interés colectivo o general.
- **PQRSDF:** Hace referencia a las Peticiones, (Derechos de Petición) Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones que instaura un ciudadano ante una entidad prestadora de Servicio.
- **Queja:** Es el medio a través del cual una persona o usuario, pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario, con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
- **Reclamo:** Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica, con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende, a través de la misma, que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.
- **Sugerencia:** Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública, adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

CANALES DE ATENCIÓN

La Administración Municipal de Caldas Antioquia, tiene habilitados varios canales, a través de los cuales se pueden interponer las PQRSDF:

1. Línea telefónica: (57) 604 378 85 00.
2. Atención por medio físico: El peticionario deberá radicar en la unidad de correspondencia del Archivo Municipal su petición.
3. Buzón de sugerencias: El peticionario debe diligenciar formato y depositarlo en los buzones habilitados en las distintas dependencias de la Administración Municipal. (Las PQRSDF encontradas en los buzones serán registradas en el sistema de información dispuesto para ello).
4. Formulario electrónico de PQRSDF Ingresar a la página web en el link PQRSDF <http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/> y diligenciar la información requerida en el formulario de registro.
5. El correo electrónico: contactenos@caldasantioquia.gov.co

Todos los medios electrónicos están asociados a la Secretaría de Servicios Administrativos del Municipio, en donde se recopilan, se receptionan, se asignan a las diferentes dependencias, se realiza la marcación de envío de las PQRSDF y se hace el respectivo seguimiento.

Enlace para el ciudadano: <http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/>



INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

ANÁLISIS DEL INFORME DE LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CALDAS

Con fundamento en las facultades que le otorga el parágrafo segundo del Artículo 209 de la Constitución Política, el Artículo 12 de la Ley 87 de 1993, Artículo 8 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes, la Oficina de Control Interno del Municipio de Caldas Antioquia efectúa el **seguimiento semestral de enero a junio del 2024** a las "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES".

Como fuente de información directa y verídica, la Oficina de Control Interno empleó el archivo en Excel entregado por la oficina de PQRSDF de la entidad.

Se obtiene la información del **Primer Semestre de 2024**, lo que conllevará a un análisis completo de este período, con el fin de determinar el número de PQRSDF allegadas al Municipio, las dependencias implicadas, el número de entradas por mes, el medio y finalmente, cuántas han sido respondidas dentro de los términos de ley, adicionalmente de establecer un punto de comparación, extraer conclusiones, proponer acciones de mejora, y asegurar la trazabilidad del proceso.

Se debe tener en cuenta que según el **Decreto 051 del 8 de abril de 2019** "por medio del cual se adopta el procedimiento y protocolo de atención al ciudadano", a todos los funcionarios de la Administración Municipal de Caldas se les dieron los parámetros sobre el trámite a las PQRSDF, con la respuesta de fondo a la petición teniendo en cuenta los fundamentos de hecho y de derecho, así:

→ Denuncia	(15) Quince días hábiles.
→ Felicitación	(15) Quince días hábiles
→ Petición de Consulta	(30) Treinta días hábiles.
→ Petición de Documentación	(10) Diez días hábiles.
→ Petición de Información	(10) Diez días hábiles.
→ Petición ordinaria	(15) Quince días hábiles.
→ Queja	(15) Quince días hábiles.
→ Reclamo	(15) Quince días hábiles.
→ Sugerencia	(15) Quince días hábiles.



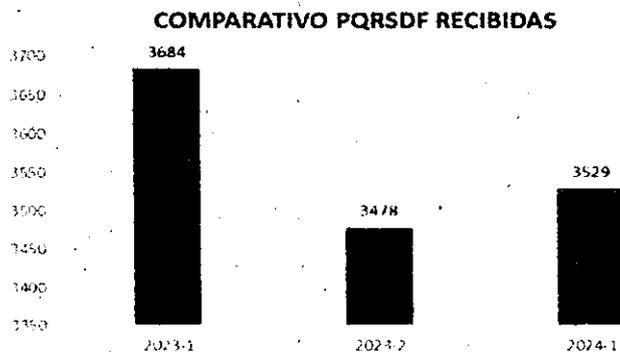
INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) PRIMER SEMESTRE DE 2024

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSDF

1. CANTIDAD DE PETICIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024 Y PERIODOS ANTERIORES.

Para el primer semestre del 2024 se recibieron 3.529 PQRSDF, evidenciando una reducción del 4% frente a las peticiones recibidas en el primer semestre del año 2023.



Gráfica 1: Construcción propia

2. TIPOS DE PETICIONES Y CANTIDADES

El tipo de solicitud más representativo registrado en la plataforma para el periodo 2024-1 son las denominadas **peticiones ordinarias**, en segundo lugar, se ubica las solicitudes de **prescripciones de movilidad** que corresponde al 9% y que también obedecen a una petición ordinaria y en tercer lugar se encuentra las **denuncias**, tal como se observa la tabla contigua:

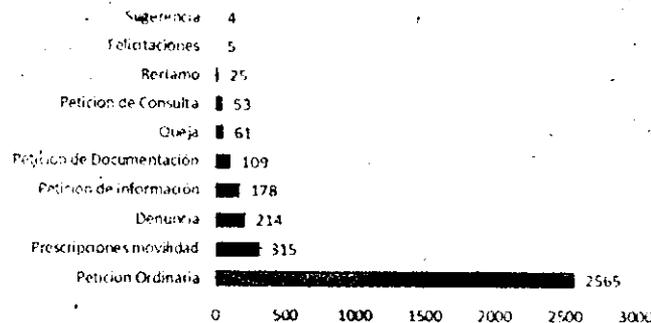


INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tipos de PQRSDF					
Tipo	Total	Física	Formulario Web	Correo Electrónico	%
Petición Ordinaria	2565	1018	1189	358	73%
Prescripciones movilidad	315	93	174	48	9%
Denuncia	214	49	154	11	6%
Petición de Información	178	15	88	75	5%
Petición de Documentación	109	3	100	6	3%
Queja	61	11	48	2	2%
Petición de Consulta	53	0	50	3	2%
Reclamo	25	0	25	0	1%
Felicitaciones	5	3	2	0	0%
Sugerencia	4	0	4	0	0%
TOTAL	3529	1192	1834	503	100%

Tabla 1: Construcción propia

TIPOS DE PETICIONES Y CANTIDAD



Gráfica 2: Construcción propia

3. MEDIOS DE RECEPCIÓN

Durante el primer semestre de 2024 se evidencia que el medio más utilizado por los ciudadanos para instaurar PQRSDF, fue el formulario dispuesto en el sitio web de la alcaldía, ingresando por esta herramienta el 52% de las peticiones, el 14% vía correo electrónico, en tanto que las PQRSDF interpuestas por los ciudadanos de forma física en la taquilla del Archivo Municipal tuvo una participación del 34%.

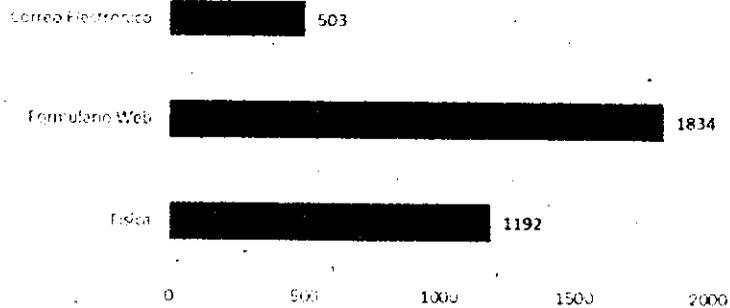
Medio	Cantidad	%
Correo Electrónico	503	14%
Formulario Web	1834	52%
Medio físico taquilla	1192	34%
TOTAL	3529	100%

Tabla 2: Construcción propia



INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSDF



Gráfica 3: Construcción propia

4. CANTIDAD DE PETICIONES GESTIONADAS POR ÁREA Y/O DEPENDENCIAS

En la siguiente gráfica se puede evidenciar que las dependencias, procesos y/u oficinas de la Administración Municipal de Caldas que más atendieron PQRSDF en el primer semestre del año 2024 son: Secretaría de Movilidad, Cobro Coactivo, Secretaría de Planeación, Secretaría de Seguridad y Convivencia, Inspección Urbanística y Tesorería.



INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

Cantidad de Peticiones / Responsable (Dependencia)	
Dependencia	Cantidad
Secretaría de Movilidad	1720
Cobro Coactivo - Secretaría de Movilidad	487
Secretaría de Planeación	184
Inspección Urbanística	152
Tesorería	149
Secretaría de Seguridad y Convivencia	113
Secretaría de Desarrollo Económico y Social	97
Secretaría de Infraestructura Física	90
Inspección Tránsito	69
Secretaría de Salud	63
Inspección Segunda	59
Unidad de Gestión del Riesgo	58
Comisaría de Familia	47
Inspección Primera	39
Inspección Tercera	32
Secretaría de Educación	31
Secretaría de Servicios Administrativos	28
Catastro Municipal	27
Trámites Tránsito	21
Archivo Central	13
Secretaría General	13
Subsecretaría de Control Interno Disciplinario	12
Despacho Alcaldía	5
Secretaría de Mujer y Familia	5
(en blanco)	5
Presupuestos y Financiera	4
Oficina de Comunicaciones y Tecnologías de la Información	3
Secretaría de Hacienda	3
TOTAL	3529

Tabla 3: Construcción propia

5. PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA

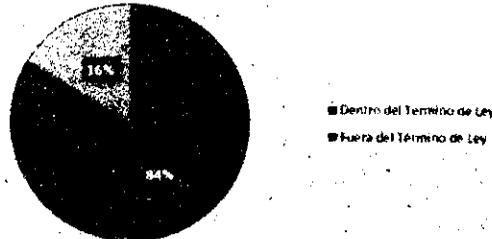
De las 3529 PQRSDF que ingresaron a la Administración Municipal en el primer semestre de 2024, se dio respuesta oportuna, dentro de los términos establecidos por normativa al 84%, que corresponde a 2947 PQRSDF, el 16% restante que representa 582 peticiones, fueron respondidas fuera del tiempo, evidenciando así un incremento en las respuestas fuera de rango con respecto al primer semestre de 2023 que fue del 11%.



Alcaldía de Caldas

INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

Cantidad de Peticiones con Respuestas dentro del término Legal



Gráfica 4: Construcción propia

Con respecto al total de PQRSDf respondidas fuera del rango, se evidenció que la dependencia con mayor número de peticiones con respuesta inoportuna fue la Secretaría de Movilidad con relación a solicitudes de **EXONERACIÓN DE PICO Y PLACA**.

6. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS

De 3529 PQRSDf recibidas durante el primer semestre del año 2024, el 47% fueron solicitudes para resolver en la **SECRETARÍA DE MOVILIDAD**, seguidamente el tema de mayor petición en la Alcaldía de Caldas es **COBRO COACTIVO** con una participación del 17% e Inspección Urbanística y Tesorería con una participación del 8% tal como se muestra en la siguiente tabla:

Dependencia	Peticiones con respuesta extemporánea	Porcentaje
Archivo Central	1	0%
Cobro Coactivo	98	17%
Despacho Alcaldía	1	0%
Inspección de tránsito	11	2%
Inspección Primera de policía	1	0%
Inspección tercera de policía	4	1%
Inspección Urbanística	47	8%
Presupuestos y Finandera	1	0%
Desarrollo Económico y Social	14	2%
Salud	3	1%
Seguridad y Convivencia	2	0%
Servicios Administrativos	4	1%
General	8	1%
Educación	7	1%
Infraestructura Física	20	3%
Tesorería	49	8%
Movilidad	271	47%
Planeación	27	5%
Unidad de Gestión del Riesgo	13	2%
TOTAL	982	100%

Tabla 5: Construcción propia



INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

7. TEMAS DE PETICIONES

De las 3529 PQRSDF recibidas durante el primer semestre del año 2024, el 74% se refieren a los temas que se listan en la siguiente tabla:

Tema	Cantidad	Porcentaje
Exoneración de pico y placa	1520	43%
Solicitud prescripciones	365	10%
Planeación	168	5%
Solicitud de información	128	4%
Construcción ilegal	114	3%
Falta de ejecución del título	91	3%
Consultas relacionadas con Bienestar animal	88	2%
Explanación sin autorización	68	2%
Reclamos o Solicitudes	48	1%
Queja sanitaria de establecimientos	38	1%
Total general		74%

Tabla 4: Construcción propia

Se puede resaltar que el tema más predominante en la gestión de PQRSDF en el primer semestre del año, corresponde a solicitudes de **EXONERACIÓN DE PICO Y PLACA** con una participación del 43% y seguidamente el tema de mayor solicitud es la **PRESCRIPCIÓN** de deudas con el Municipio, en tanto que el resto de las peticiones, es decir el 26% son solicitudes de temas muy diferentes con porcentajes mínimos para clasificar.

8. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS

Teniendo en cuenta la definición de queja y denuncia, "**Queja**: Es el medio a través del cual una persona o usuario, pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario, con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio" y "**Denuncia**: Acto de poner en conocimiento del funcionario competente, la comisión de un hecho delictuoso, sujeto acción pública, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio." y el registro de este tipo de peticiones gestionadas en el primer semestre de 2024 en la Alcaldía del Municipio de Caldas Antioquia, se identificaron 61 quejas en los siguientes temas:



Alcaldía de
Caldas

INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tema de la Queja	Cantidad	Porcentaje
Infracción Urbanística	6	10%
Pico y Placa	5	8%
Convivencia	4	7%
Derecho de petición	4	7%
Planeación Administrativa	4	7%
Bienestar Animal	3	5%
Derechos de petición Inspección de tránsito	2	3%
Equipamiento Comunitario	2	3%
Indebida ocupación de espacio público	2	3%
Instituciones Educativas	2	3%
Predial	2	3%
Prescripción de comparendos	2	3%
Quejas sanitarias	2	3%
Solicitudes	2	3%
Cierres de vías	1	2%
Construcciones ilegales	1	2%
Demora en Trámites	1	2%
Derechos de petición Cobro Coactivo	1	2%
Evaluación y Mejora	1	2%
Información Restablecimientos	1	2%
Liquidaciones	1	2%
Perturbación	1	2%
Perturbación de Ruido	1	2%
Servicios Públicos	1	2%
Situaciones presentadas	1	2%
Solicitud de información Jurídica	1	2%
Trámites	1	2%
Vías (en blanco)	1	2%
Total	61	100%

Tabla 6: Construcción propia

Se identifican como principales temas de las quejas la **Infracción Urbanística** con un **10%**, exoneración de **Pico y Placa** con un **8%**, perturbación a la **Convivencia**, **Derecho de Petición** y temas de **Planeación** con un **7%** cada una.

Se evidencia una disminución del **50%** del número de las solicitudes clasificadas como quejas respecto al periodo anterior, denotando mejora en la clasificación de este tipo de peticiones.

DENUNCIAS

También se relacionan los principales temas de las **214 denuncias** registradas en el sistema de PQRSFD:

Se evidencia que los temas objeto de denuncias por parte de los ciudadanos son: **Bienestar Animal** con **56 denuncias** y representado con un **26%**, **infracciones Urbanísticas** con una participación del **11%**, **Invasión de zonas laterales o retiros obligatorios de vía nacional** y **Perturbación de Ruido** contribuyen con **6%** cada uno con **13 y 12 denuncias** respectivamente, tal como se muestra en la tabla 7:



INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tema de la Denuncia	Cantidad	Porcentaje
Bienestar Animal	56	26%
(en blanco)	32	15%
Infracción Urbanística	23	11%
Invasión de zonas laterales o retiros obligatorios de vía nacional	13	6%
Perturbación de Ruido	12	6%
Planeación Administrativa	11	5%
Indebida ocupación de espacio público	9	4%
Derecho de petición	8	4%
Quejas sanitarias	7	3%
Solicitudes Inp.1	6	3%
Derechos de petición Inspección de tránsito	5	2%
Solicitud de visita	5	2%
Convivencia	3	1%
Instituciones Educativas	3	1%
Control establecimientos de comercio	2	1%
Equipamiento Comunitario	2	1%
Información Violencia Intrafamiliar	2	1%
Situaciones presentadas	2	1%
Vivienda	2	1%
Asuntos generales	1	0%
Control Interno Disciplinarios	1	0%
Copias Condiaciones	1	0%
Información Restablecimientos	1	0%
Pico y Placa	1	0%
Por Inseguridad	1	0%
Servicios Públicos	1	0%
Sisben	1	0%
Solicitud ocupación de vía	1	0%
Solicitudes	1	0%
Total	234	100%

Tabla 7: Construcción propia

De las 3529 PQRSFD, doce (12) peticiones se clasificaron como quejas, reclamos y denuncias y fueron dirigidas a la Subsecretaría de Control Interno Disciplinario para su gestión

TIPICACIÓN TEMA	TIPICACIÓN SUBTEMA	TIPO DE PETICIÓN	Cantidad
Control Interno Disciplinario	Registro de Queja	Petición Ordinaria	6
Control Interno Disciplinario	Registro de Queja	Queja	4
Control Interno Disciplinario	Registro de Queja	Reclamo	1
Control Interno Disciplinario	Registro de Queja	Denuncia	1
TOTAL			12

Tabla 8: Construcción propia

9. TRASLADOS

Si bien actualmente la plataforma WEB de PQRSFD cuenta con la opción de realizar **TRASLADO** de las peticiones, se identificó que estas se refieren en gran medida a traslados entre dependencias en la Administración Municipal, concluyendo después de entrevista con el personal de la oficina de PQRSFD que los funcionarios que



Alcaldía de
Caldas

INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

tramitan estas solicitudes no tienen claro el concepto de traslado de peticiones por competencia, por tanto, no es posible la identificación real del número de PQRSFD que ingresan al municipio y que deben ser trasladadas a otras entidades dando aplicación a los establecido por la Ley 1755 de 2015 en el Artículo 21 así:

"Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente".

10. CONCLUSIONES:

- Se evidencia durante el primer semestre de 2024 la disminución de un 11% de las peticiones que fueron gestionadas dentro de los términos que establece la normativa, aumentando el riesgo de incurrir en faltas que puedan dar lugar a sanciones de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.
- La Entidad dispone de una plataforma electrónica para la gestión de las PQRSFD, a la cual se le ha realizado mejoras durante este primer semestre; igualmente se identificaron cambios en el procedimiento de gestión de las PQRSFD introduciendo mejoras y controles para clasificar y aprobar las respuestas a las diferentes peticiones.

11. RECOMENDACIONES

- Mejorar los tiempos de resolución de las PQRSFD especialmente en la secretaría de Movilidad, de manera que no se infrinja el Artículo 14 de la ley 1755 de 2015 que establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, evitando así incurrir en faltas que puedan dar lugar a sanciones de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.
- Instruir a los funcionarios que atienden la taquilla del Archivo Municipal con el fin de que orienten a los ciudadanos que se acercan a consultar, radicar o interponer una petición verbal y que no pueden tener claro el tipo de petición que van a realizar, de manera que se realice una adecuada clasificación de las mismas.



Alcaldía de
Caldas

INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Implementar en la plataforma electrónica de gestión de las PQRSFD un mecanismo que permita registrar el traslado de las PQRSFD a otras entidades cuando se identifique que la Administración Municipal de Caldas Antioquia no es competente para resolver solicitudes ya radicadas, observando el procedimiento establecido en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 norma que regula el derecho fundamental de petición.
- Diseñar en la encuesta web de la plataforma electrónica para la gestión de las PQRSFD, un mecanismo de alerta que motive y despierte el interés de los ciudadanos a contestar la encuesta.

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó:	José Fernando Angel Vanegas	Contratistas de Control Interno	José Fernando Angel V.	18/07/2024
	Beatriz Elena Correa Henao			
Revisó:	Hilda Janed Vélez Torres	Contratista de Control Interno	Hilda Vélez	22/07/2024
Aprobó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe Oficina de Control Interno		22/07/2024