

200 - 07 - 07



202502061541224233

Memorando  
Febrero 06, 2025 15:41  
Radicado 2025-000233



Caldas Antioquia, 06/02/2025

Para: **Jorge Mario Rendón Vélez**  
Alcalde

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

Asunto: Remisión informe de PQRSFD del primer semestre de 2024.

Respetado Dr. Jorge Mario Rendón, reciba un cordial saludo

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

Atento a cualquier inquietud o socialización.

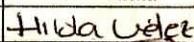
Cordialmente,



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

Anexo: 08 folios

Copia Digital: Astrid Fadelly Velásquez Molina, Secretara de Despacho, Servicios Administrativos.

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó:	Hilda Janed Vélez Torres	Contratista		06/02/2025
Revisó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe Oficina de Control Interno		06/02/2025
Aprobó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe Oficina de Control Interno		06/02/2025





## INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

06 de febrero de 2025

### INFORME SEGUNDO 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 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*





## 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 Servicio a la Ciudadanía del Modelo de Operación por Procesos de la Alcaldía Municipal de Caldas Antioquia, se encuentra el **procedimiento para la gestión de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF, CÓDIGO P-SC-13 Versión 1** (Fecha actualización: 04/12/2024).

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 julio a diciembre 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 julio a diciembre 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 al usuario 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:** Es una notificación sucedánea a la personal, es decir, que primero debe intentarse la personal, y en caso de no poderse surtir, se hará mediante edicto en los términos del artículo 45 del anterior Código Contencioso Administrativo.
- **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 o servidor público ante una entidad prestadora de Servicio.
- **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **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 o presentarla de forma verbal.
3. Buzón de sugerencias: El peticionario debe diligenciar formato y depositarlo en los buzones habilitados en la Administración Municipal. (Las PQRSDF encontradas en los buzones serán registradas en el sistema de información).
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](mailto:contactenos@caldasantioquia.gov.co)

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



## INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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

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 julio a diciembre de 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.

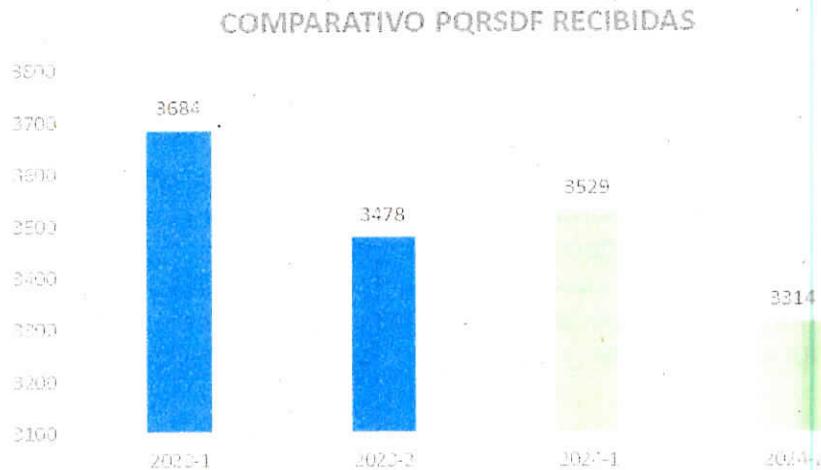
Se obtiene la información del **Segundo Semestre de 2024**, lo que conllevará a un análisis completo de este período, con el fin de determinar el número de PQRSDF allegadas al Municipio, las dependencias implicadas, el número de entradas por mes, el medio y finalmente, cuántas han sido respondidas dentro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

→ 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.

**COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSDF**

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

Para el segundo semestre del 2024 se recibieron **3.314 PQRSDF**, evidenciando una reducción del 4.71% frente a las peticiones recibidas en el segundo semestre del año 2023 y del 6% con relación a las peticiones recibidas en el primer semestre del año 2024.



Gráfica 1: Construcción propia

**2. TIPOS DE PETICIONES**

Se evidencia que el tipo de petición que más interponen los ciudadanos ante la Alcaldía del Municipio de Caldas Antioquia, es la **Petición Ordinaria**, con un total de 2.230 que corresponde al 67,29% del total de las PQRSDF, en segundo lugar, se encuentra la **Denuncia** con una participación del 13,91% tal como se muestra en la siguiente tabla:

<b>2. Tipos de Petición</b>		
<b>Tipo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Petición ordinaria	2230	67,29%
Solicitud de Prescripción de cartera	461	13,91%
Denuncia	232	7,00%
Petición de documentación	103	3,11%
Queja	95	2,87%
Petición de información	93	2,81%
Petición de consulta	61	1,84%
Reclamo	29	0,88%
Sugerencia	6	0,18%
Felicitación	4	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>3314</b>	<b>100%</b>

Tabla 1: Construcción propia

### 3. MEDIOS DE RECEPCIÓN

Durante el segundo semestre de 2024 se evidencia que el medio más utilizado por los ciudadanos para instaurar PQRSDf en la alcaldía del Municipio de Caldas Antioquia, es el **formulario dispuesto en el sitio web [www.caldasantioquia.gov.co](http://www.caldasantioquia.gov.co)** por medio del cual ingresaron 1.832 peticiones que corresponden al 55.28%, seguidamente el 27% de las peticiones se reciben de manera presencial en la taquilla del Archivo y el tercer medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios es el correo electrónico, con una participación del 17.44%, tal como se muestra en la siguiente tabla:

<b>3. Medios de recepción</b>		
<b>Medio de Recepción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Formulario Web	1832	55,28%
Personalmente	895	27,01%
Correo Electrónico	578	17,44%
Correo Certificado	3	0,09%
Telefónicamente	3	0,09%
Buzón	2	0,06%
Verbalmente	1	0,03%
(en blanco)	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>3314</b>	<b>100%</b>

Tabla 2: Construcción propia



## INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

En la siguiente tabla se puede evidenciar que las dependencias, procesos y/u oficinas de la Administración Municipal de Caldas que más atendieron PQRSDF en el segundo semestre del año 2024 son: Secretaría de Movilidad, Secretaría de Planeación, Inspección Urbanística, Tesorería y Secretaría de Desarrollo Económico y Social.

4. RESPONSABLES DE ATENCIÓN DE LAS PQRS		
Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Secretaría de Movilidad	2080	62,8%
Secretaría de Planeación	176	5,3%
Inspección Urbanística	143	4,3%
Tesorería	143	4,3%
Secretaría de Desarrollo Económico y Social	113	3,4%
Inspección Tránsito	99	3,0%
Secretaría de Seguridad y Convivencia	82	2,5%
Secretaría de Infraestructura Física	81	2,4%
Secretaría de Salud	60	1,8%
Inspección Segunda	42	1,3%
Inspección Primera	41	1,2%
Comisaría de Familia	40	1,2%
Unidad de Gestión del Riesgo	39	1,2%
Catastro Municipal	32	1,0%
Inspección Tercera	29	0,9%
Archivo Central	24	0,7%
Despacho Alcaldía	19	0,6%
Secretaría de Educación	18	0,5%
Trámites Tránsito	15	0,5%
Secretaría de Servicios Administrativos	14	0,4%
Secretaría General	10	0,3%
Secretaría de Hacienda	3	0,1%
Secretaría de Mujer y Familia	3	0,1%
Subsecretaría de Control Interno Disciplinario	3	0,1%
Presupuestos y Financiera	1	0,0%
Total	3310*	100%

Tabla 3: Construcción propia

\* Las cuatro (4) PQRS que faltan en el total de peticiones recibidas corresponden a equivocaciones y por tal motivo no fueron contestadas (nota descrita por el área de atención al ciudadano)

### 5. PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA

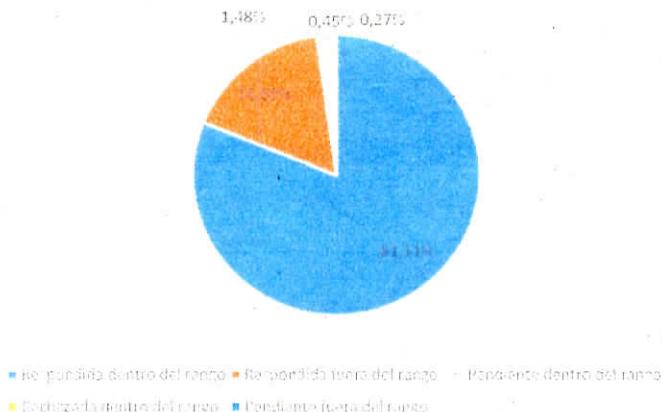
De las 3314 PQRSDf recibidas en la Administración Municipal de Caldas Antioquia durante el **segundo semestre de 2024**, se dio respuesta oportuna (dentro de los términos establecidos por normativa) al **81,11%**, que corresponde a **2.688 PQRSDf**, porcentaje que disminuyó con relación al primer semestre del año que fue del 84%.

El **16,69%** de las PQRSDf recibidas fueron respondidas fuera del tiempo, a este porcentaje se debe sumar el 0.27% de las peticiones que están pendientes de dar respuesta y que se encuentran por fuera de los términos para darla.

5. TIEMPO DE RESPUESTA		
Estado de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Respondida dentro del rango	2688	81,11%
Respondida fuera del rango	553	16,69%
Pendiente dentro del rango	49	1,48%
Rechazada dentro del rango	15	0,45%
Pendiente fuera del rango	9	0,27%
<b>Total</b>	<b>3314</b>	<b>100%</b>

Tabla 4: Construcción propia

Porcentaje de PQRSDf respondidas dentro del término



Gráfica 2: Construcción propia

## 6. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS

De las **3314 PQRSD**F recibidas durante el segundo semestre del año 2024 en la alcaldía del Municipio de Caldas Antioquia, 553 fueron respondidas por fuera de los términos que establece la Ley, de estas últimas se evidencia que la Secretaría de Movilidad presentó el mayor número de peticiones con respuestas extemporáneas seguida de la Secretaría de Seguridad y Convivencia, tal como se evidencia en la siguiente tabla.

DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	CANTIDAD DE PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORANEA
Secretaría de Movilidad	274
Inspección Urbanística	67
Secretaría de Planeación	44
Tesorería	37
Inspección Tránsito	24
Secretaría de Seguridad y Convivencia	20
Secretaría de Infraestructura Física	19
Unidad de Gestión del Riesgo	15
Secretaría de Desarrollo Económico y Social	11
Secretaría de Salud	8
Secretaría de Educación	7
Secretaría de Servicios Administrativos	5
Secretaría General	5
Inspección Segunda	4
Despacho Alcaldía	3
Comisaría de Familia	2
Inspección Primera	2
Inspección Tercera	2
Trámites Tránsito	2
Archivo Central	1
Catastro Municipal	1
<b>TOTAL</b>	<b>553</b>

Tabla 5: Construcción propia

## 7. TEMAS DE PETICIONES

De las **3314 PQRSD**F recibidas durante el segundo semestre del año 2024 se evidenció que 755 peticiones están relacionadas con la solicitud de **EXENCIÓN DE LA MEDIDA DE PICO Y PLACA** que corresponde al 22,7%.



## INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

No fue posible identificar otros temas recurrentes de las peticiones, ya que la mayoría son identificadas con asunto de: **adjunto derecho de petición** y otra cantidad de peticiones **no cuentan con descripción** en el ítem asunto, tal como se muestra en la tabla contigua.

Asunto	Cantidad
Solicitud de Exención medida de Pico y Placo	755
Adjunto Derecho de petición	1463
En Blanco	678
<b>Total</b>	<b>2896</b>

Tabla 6: Construcción propia

### 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 segundo semestre de 2024 en la Alcaldía del Municipio de Caldas Antioquia, se registraron 95 quejas distribuidas para gestionar en las siguientes dependencias:

Dependencia	Cantidad de Quejas
Archivo Central	1
Comisaría de Familia	1
Despacho de la Alcaldía	3
Inspección primera	5
Inspección segunda	5
Inspección tercera	8
Inspección de tránsito	5
Inspección urbanística	14
Secretaría de Desarrollo Económico y Social	7
Secretaría de Educación	2
Secretaría de infraestructura	5
Secretaría de Movilidad	8
Secretaría de Planeación	10
Secretaría de Salud	6
Secretaría de Seguridad y Convivencia	8





## INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

Dependencia	Cantidad de Denuncias
Secretaría de Educación	0
Secretaría de infraestructura	6
Secretaría de Movilidad	7
Secretaría de Planeación	10
Secretaría de Salud	17
Secretaría de Seguridad y Convivencia	24
Secretaría de Servicios Administrativos	1
Subsecretaría de Control Interno Disciplinario	0
Tesorería	0
Unidad de Gestión del Riesgo	7
<b>Total</b>	<b>232</b>

Tabla 8: Construcción propia

En la tabla número 8 se pudo evidenciar que el mayor número de denuncias (72) fueron instauradas para la **Secretaría de Desarrollo Económico y Social** y el principal tema se relaciona con **maltrato o abandono animal** con un total de **64** denuncias, en segundo lugar se observa a la **inspección urbanística** como destinatario de **26** denuncias y el principal tema es la **presunta construcción ilegal** en tercer lugar se identifica a la secretaria de Seguridad y Convivencia con denuncias relacionadas con eventos de **seguridad** y de **ocupación del espacio público**.

### 9. TRASLADOS

El traslado de peticiones por competencia, conforme lo establece Ley 1755 de 2015 en el Artículo 21:

*“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 remititorio 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”.*

Durante el segundo semestre del año 2024, la Alcaldía Municipal de Caldas Antioquia dio traslado a 63 peticiones que equivalen al 2% de las PQRSDf recibidas tal como se muestra en la siguiente tabla en la fila con la opción “sí”.



## INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

6. TRASLADO DE PETICION EN CASO DE SER UNA ENTIDAD DIFERENTE	
¿Se da traslado a otra entidad?	Cantidad
No	3179
Sí	63
(en blanco)	72

### 10. CONCLUSIONES:

- Se evidencia que la Administración Municipal de Caldas Antioquia cuenta con diferentes canales para la recepción de PQRSDf, los cuales son apropiados y socializados a la comunidad por medio del sitio web y de otros medios de comunicación, también se resalta la disposición de personal y de la oficina para la atención al ciudadano ubicada en el piso 1 del Centro Administrativo.
- Se evidencia durante el segundo semestre de 2024 la disminución del número de PQRSDf gestionadas dentro de los términos que establece la Ley, encontrando que el 16.69 % de las peticiones fueron atendidas por fuera de los términos, lo que aumentando el riesgo de incurrir en faltas que puedan dar lugar a sanciones de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

### 11. RECOMENDACIONES

- Mejorar los tiempos de resolución de las PQRSDf 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.
- Determinar estrategias para conseguir que los usuarios describan concretamente el **tema de la petición** y no simplemente referir: "**Adjunto derecho de petición**," lo anterior, con el propósito de contar con información específica de los principales temas por los cuales la comunidad interpone peticiones para realizar análisis y permita la toma de decisiones en la mejora de los procesos.



## INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Instruir a los ciudadanos sobre las diferentes peticiones que se pueden hacer ante la Administración Municipal de Caldas, ya el peticionario es quien identifica en los diferentes medios de recepción la tipología de las mismas, lo anterior, dado que al verificar algunas peticiones se identificó que no es coherente el contenido con la clasificación, lo que dificulta el análisis de la información en el presente informe que debe servir para análisis y toma de decisiones que mejoren los procesos.
- Capacitar al personal de la Entidad que es responsable de gestionar las PQRSDf en las diferentes secretarías, en el manejo de la opción de *traslado de peticiones* cuando no son competencia de la Alcaldía de Caldas, toda vez, que al verificar las solicitudes clasificadas como trasladadas, se encontró que algunas no corresponden efectivamente a lo que establece la Ley 1755 de 2015 en el Artículo 21.

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó:	Hilda Janed Vélez Torres	Contratista Control Interno	Hilda Vélez	06-02-2025
Revisó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe Oficina de Control Interno		06-02-2025
Aprobó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe Oficina de Control Interno		06-02-2025