

200 - 07 - 07

Caldas Antioquia, 01/08/2025

Memorando
Agosto 01, 2025 14:37
Radicado 2025-002232



PARA: Jorge Mario Rendón Vélez
Alcalde

DE: Carlos Mario Henao Vélez
Jefe de Oficina
Oficina de Control Interno

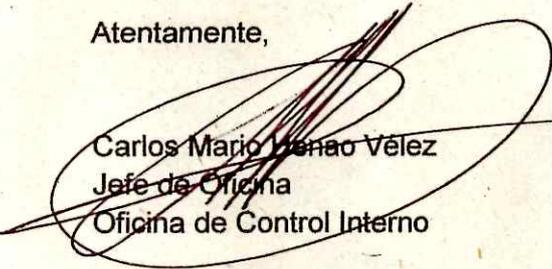
ASUNTO: Remisión informe de PQRSFD del Primer semestre de 2025

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 Primer informe semestral que realiza la oficina de control interno sobre la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Entidad para los fines pertinentes.

Atento a cualquier inquietud o socialización.

Atentamente,



Carlos Mario Henao Vélez
Jefe de Oficina
Oficina de Control Interno

Anexos: 8 Folios

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

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó:	Hilda Janed Vélez Torres	Contratista oficina control interno	Hilda Vélez	01/08/2025
Revisó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe oficina control interno	[Firma]	01/08/2025
Aprobó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe oficina control interno	[Firma]	01/08/2025



INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

31 de julio de 2025

INFORME PRIMER SEMESTRE DE 2025 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, 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



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 recibe y se da tratamiento a las peticiones de carácter verbal.



INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el proceso de Servicio a la Ciudadanía del SIG (Sistema Integrado de Gestión) se encuentra el **MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO (P.Q.R.S.D.F) - Código: M-SC-01, Versión 1 (Fecha actualización: 2025-06-13)**, y en el Procedimiento – **Código F-SC-13, Versión 1 (Fecha actualización: 2024-04-12)**, desde el inicio hasta el fin para gestionar las PQRSDF.

Los anteriores documentos dan cuenta del **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.

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 2025.

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 2025, 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.
- **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).



INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

- **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 ext. 160
2. Atención por medio físico: El peticionario deberá radicar su petición en la unidad de correspondencia del Archivo Municipal ubicada en el primer piso del Centro Administrativo.
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 DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) PRIMER SEMESTRE DE 2025

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSDF

1. CANTIDAD DE PETICIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025 Y PERIODOS ANTERIORES.

Para el primer semestre del 2025 se recibieron **3.851 PQRSDF**, evidenciando un aumento de 9.13% frente a las peticiones recibidas en el primer semestre del año 2024.

Gráfica 1.
Cantidad de PQRSDF recibidas en los semestres 2024-1 y 2025-1



Gráfica 1: Construcción propia

2. TIPOS DE PETICIONES Y CANTIDADES

El tipo de petición más representativo registrado en la plataforma de gestión PQRSDF para el período 2025-1 son las denominadas **peticiones ordinarias** con un 81%, en segundo lugar, se ubicaron las **denuncias** que corresponde al 6% y en tercer lugar se identificaron las **peticiones de documentación** con un 4%, tal como se observa la tabla contigua:

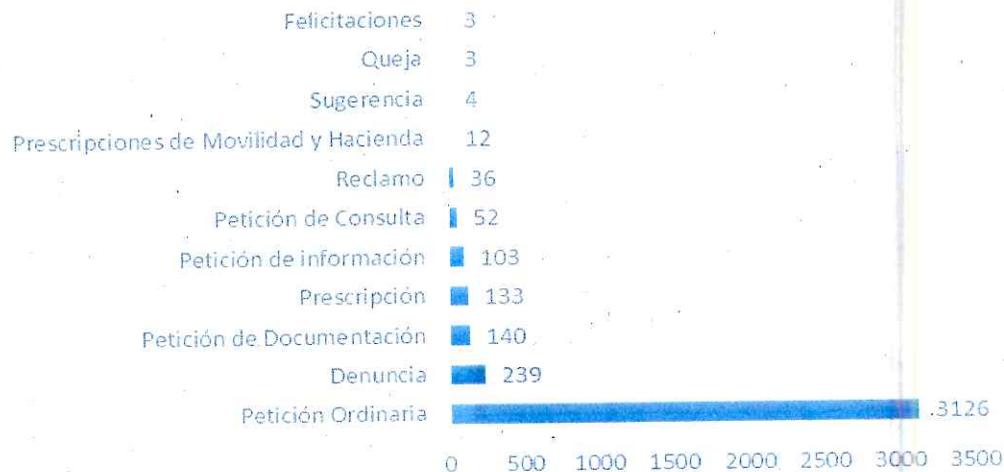
Tabla 1.
Tipos de PQRSDF

TIPO DE PETICIÓN		
TIPO DE PETICION	No. Total	Porcentaje
Petición Ordinaria	3126	81%
Denuncia	239	6%
Petición de Documentación	140	4%
Prescripción	133	3%
Petición de Información	103	3%
Petición de Consulta	52	1%
Reclamo	36	1%
Prescripciones de Movilidad y Hacienda	12	0%
Sugerencia	4	0%
Felicitación	3	0%
Queja	3	0%
Total general	3851	100%

Tabla 1: Construcción propia

Gráfica 2.
Tipos de Peticiones y Cantidades

TIPOS DE PETICIONES Y CANTIDAD



Gráfica 2: Construcción propia

3. MEDIOS DE RECEPCIÓN

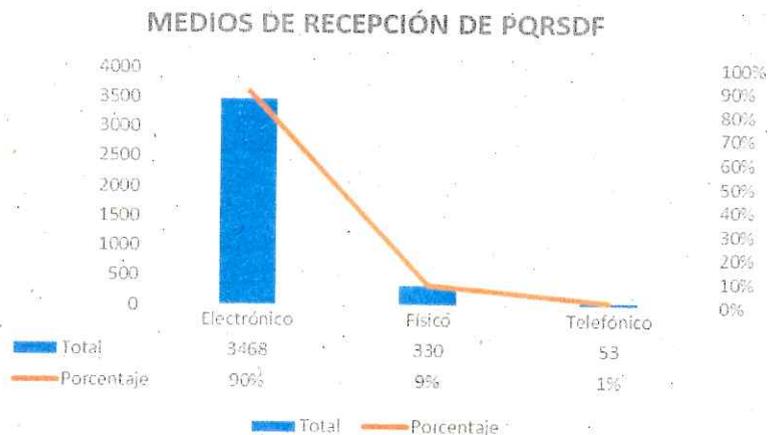
Durante el primer semestre de la vigencia fiscal 2025 se evidenció que el medio más utilizado por los ciudadanos para instaurar PQRSDF en la Alcaldía de Caldas Antioquia, fue el formulario dispuesto en el sitio web o correo electrónico, ingresando por estas herramientas el 90% de las peticiones, en tanto, que las peticiones interpuestas por los ciudadanos de forma física en la taquilla del Archivo Municipal representa el 9% del total de las PQRSDF y solo el 1% de las solicitudes se realiza de manera telefónica.

Tabla 2.
Medios de Recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	No. Total	Porcentaje
Electrónico	3468	90%
Físico	330	9%
Telefónico	53	1%
Total general	3851	100%

Tabla 2: Construcción propia

Gráfica 3.
Medios de Recepción



Gráfica 3: 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 primer semestre del año 2025 son: la Secretaría de Movilidad, la Secretaría de Planeación, la Tesorería, la Inspección Urbanística y la Secretaría de Desarrollo Económico y Social.

Tabla 3.
Cantidad de Peticiones / Responsable (Dependencia)

Cantidad de Peticiones / Responsable (Dependencia)	
Dependencia	Cantidad
Secretaría de Movilidad	2405
Secretaría de Planeación	210
Tesorería	171
Inspección Urbanística	155
Secretaría de Desarrollo Económico y Social	141
Inspección de Tránsito	117
Secretaría de Seguridad y Convivencia	107
Secretaría de Infraestructura Física	95
Secretaría de Salud	63
Comisaría de Familia	51
Inspección Primera	51
Inspección Segunda	42
Inspección Tercera	40
Unidad de Gestión del Riesgo	36
Catastro Municipal	36
Trámites Tránsito	29
Secretaría de Servicios Administrativos	22
Secretaría de Educación	19
Archivo Central	19
Secretaría General	15
Despacho Alcaldía	12
Secretaría de la Mujer y Familia	8
Control Interno Disciplinario	3
Secretaría de Hacienda	3
Oficina de Control Interno	1
TOTAL	3851

Tabla 3: Construcción propia

5. PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA

De las **3851** PQRSDf que ingresaron a la Administración Municipal en el **primer semestre de 2025** se identificaron **298** peticiones que a 30 de junio se encontraban dentro de los términos de ley para ser gestionadas, de igual manera se identificaron **2** peticiones reasignadas; por tanto, se concluye que de **3.551** PQRSDf se dio respuesta dentro de los términos establecidos por ley, a **2.616** PQRSDf que corresponde al **74%** y el **26%** de las peticiones (**935**) fueron respondidas por fuera del término, evidenciando un incremento del 10% de peticiones gestionadas por fuera del rango con respecto al primer semestre de 2024.

Gráfica 4.
Cantidad de Peticiones con respuestas dentro del término legal



Gráfica 4: Construcción propia

6. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS

De las **935** PQRSDf identificadas como respondidas por fuera del término, se pudo determinar que el **82%** se refirieron a solicitudes de exoneración de pico y placa que deben resolverse desde la Secretaría de Movilidad, en segundo lugar, se encontró que las respuestas que se dieron de manera extemporánea corresponden a solicitudes por infracciones urbanísticas que deben resolverse desde la Inspección Urbanística, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 4.
Tiempo de respuesta fuera del rango

TIEMPO DE RESPUESTA FUERA DEL RANGO		
DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Total	Porcentaje
Secretaría de Movilidad	770	82%
Inspección Urbanística	29	3%
Tesorería	24	3%
Inspección Tránsito	20	2%
Secretaría de Planeación	20	2%
Secretaría de Desarrollo Económico y Social	14	1%
Secretaría de Seguridad y Convivencia	14	1%
Secretaría de Infraestructura Física	13	1%
Unidad de Gestión del Riesgo	12	1%
Inspección Tercera	4	0%
Secretaría de Educación	3	0%
Secretaría de Mujer y Familia	3	0%
Catastro Municipal	2	0%
Inspección Primera	2	0%
Secretaría de Salud	2	0%
Secretaría de Servicios Administrativos	1	0%
Secretaría General	1	0%
Trámites Tránsito	1	0%
TOTAL	935	100%

Tabla 4: Construcción propia

7. TEMAS DE PETICIONES

De las 3851 PQRSDF recibidas durante el primer semestre del año 2025, el 57% se refieren a solicitudes de exoneración de pico y placa, en segundo lugar, se encuentra el tema de planeación y en tercer lugar solicitudes relacionadas con infracciones urbanísticas, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 5.
Temas de las diferentes peticiones

TEMAS DE LAS DIFERENTES PETICIONES		
TIPIFICACION TEMA	Total	Porcentaje
Pico y Placa	2203	57%
(en blanco)	300	8%
Planeación Administrativa	186	5%
Infracción Urbanística	144	4%
Bienestar Animal	128	3%
Derechos de petición Inspección de tránsito	112	3%
Liquidaciones	74	2%
Predial	64	2%
Quejas sanitarias	51	1%
Solicitudes inp.1	43	1%



Alcaldía de
Caldas

INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

TEMAS DE LAS DIFERENTES PETICIONES		
TIPIFICACION TEMA	Total	Porcentaje
Espacio Público	37	1%
Servicios Públicos	36	1%
Solicitudes inp. 3	36	1%
Catastro	34	1%
Otros trámites	28	1%
Equipamiento Comunitario	27	1%
Información Restablecimientos	24	1%
Trámites	22	1%
Por Inseguridad	20	1%
Demora en Trámites	19	0%
Solicitud de visita	19	0%
Convivencia	18	0%
Instituciones Educativas	17	0%
Situaciones presentadas	16	0%
Derecho de petición	15	0%
Cierres de vías	14	0%
Personería Jurídica	14	0%
Copias Conciliaciones	12	0%
Derechos de Petición	12	0%
Evaluación y Mejora	12	0%
Información Violencia Intrafamiliar	12	0%
Perturbación de Ruido	12	0%
Solicitudes	11	0%
Solicitud de información IS	8	0%
Inscripciones	7	0%
Edificios Públicos	5	0%
Participación Ciudadana	5	0%
Sisben	5	0%
Vivienda	4	0%
Control Interno Disciplinarios	3	0%
Historia Laboral	3	0%
Quejas por Invasiones Varias	3	0%
Requerimientos a establecimientos por exceso de volumen	3	0%
Solicitud de información	3	0%
Solicitud de información Jurídica	3	0%
Concepto de Seguridad	2	0%



Alcaldía de
Caldas

INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

TEMAS DE LAS DIFERENTES PETICIONES		
TIPIFICACION TEMA	Total	Porcentaje
Consulta Archivo	2	0%
Copias Violencia Intrafamiliar	2	0%
Derechos de Petición Financiera	2	0%
Perturbación	2	0%
Solicitud de información Trámites	2	0%
Acceso a programas y proyectos para mujeres, niños y población LGTBI	1	0%
Asesoría y Acompañamiento	1	0%
Autorización sanitaria	1	0%
Consulta Bienes	1	0%
Consulta pensiones	1	0%
Consultas	1	0%
Consultas relacionadas al empleo	1	0%
Control establecimientos de comercio	1	0%
Establecimientos Comerciales	1	0%
Información de pagos	1	0%
Información Estadística - SIMAT	1	0%
Información maltrato a adolescente con discapacidad	1	0%
Información sobre Política Pública	1	0%
Petición de información	1	0%
Unidad Ambiental	1	0%
Total general	3851	100%

Tabla 5: 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 primer semestre de 2025 en la Alcaldía del Municipio de Caldas Antioquia, se identificaron 3 quejas y 239 denuncias, tal como se muestra en las siguientes dos (2) tablas, se precisa que según la base de datos del sistema de información de Gestión de PQRSFD, las quejas fueron direccionadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Entidad.

Tabla 6.
Temas y Subtemas de Quejas

QUEJA	TIPIFICACION TEMA	TIPIFICACION SUBTEMA
1	Espacio Público	Ocupación del espacio público
2	Demora en Trámites	Falta de trámites a tiempo en diferentes casos
3	Espacio Público	Ocupación indebida del espacio Público

Tabla 6: Construcción propia

Tabla 7.
Quejas a Control Disciplinario

QUEJAS A CONTROL DISCIPLINARIO		
Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO	Porcentaje
Queja	3	0,1%

Tabla 7: Construcción propia

Se evidencia una disminución del 75% del número de las solicitudes clasificadas como quejas respecto al periodo anterior (12), denotando mejora en la clasificación de este tipo de peticiones.

Se relacionan las dependencias que gestionaron las **239 denuncias** registradas en el sistema de PQRSFD, encontrando que los temas objeto de denuncias por parte de los ciudadanos son: Bienestar Animal con 101 denuncias y representado el 42% del total de las denominadas denuncias, en segundo lugar se encuentra la temática de infracciones urbanísticas con una participación del 11% con 26 denuncias y en tercer y cuarto lugar aspectos como espacio público y seguridad, temas que atiende la secretaría de Seguridad y Convivencia con 17 denuncias y con una participación del 7%, tal como se muestra en la tabla N° 8.

Tabla 8.
Tipos de Petición

TIPO DE PETICIÓN		
TIPO DE PETICION	No. Total	Porcentaje
Secretaría de Desarrollo Económico y Social	101	42%
Inspección Urbanística	26	11%
Secretaría de Seguridad y Convivencia	17	7%
Inspección Tránsito	16	7%
Secretaría de Planeación	16	7%
Inspección Primera	14	6%
Secretaría de Salud	13	5%
Inspección Segunda	8	3%
Inspección Tercera	6	3%
Comisaría de Familia	5	2%
Unidad de Gestión del Riesgo	5	2%
Secretaría de Movilidad	4	2%
Secretaría de Educación	2	1%
Secretaría de Infraestructura Física	2	1%
Despacho Alcaldía	1	0%
Secretaría de Control Interno Disciplinario	1	0%
Secretaría de Servicios Administrativos	1	0%
Trámites Tránsito	1	0%
Total general	239	100%

Tabla 8: Construcción propia

9. TRASLADOS

El Municipio de Caldas durante el año 2025 realizó acciones de mejora para que la opción del sistema de realizar **TRASLADO** de las peticiones, se realizara solo cuando aplique el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

“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”.

Sin embargo, se identificó que, de las 52 peticiones marcadas con la opción de traslado, nueve (9) se refirieron a traslados internos y las restantes 43 peticiones cuentan con evidencia de traslado por competencia a otras entidades como: Instituto de Deporte INDEC, Policía Nacional, Servicios Públicos Rios Aburrá, Concejo Municipal y Cuerpo de Bomberos.



INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

10. CONCLUSIONES:

- Se evidencia durante el primer semestre de 2025 un aumento del 10% de las peticiones que fueron gestionadas por fuera de los términos que establece la normativa.
- Se resalta la disminución de las peticiones clasificadas como quejas que pasaron de 61 en el primer semestre de la vigencia 2024, a tres (3) en el primer semestre de la vigencia actual, disminuyendo en un 95% estas peticiones.
- Se concluye que los ciudadanos del Municipio de Caldas utilizan medios electrónicos para interponer peticiones al ente municipal; durante el primer semestre del año 2025, el 90% de las PQRSFD se recibieron por correo electrónico o por el formulario dispuesto en la Página Web de Municipio.
- La temática mas predominante en las peticiones realizadas por los ciudadanos en la Alcaldía del Municipio de Caldas, es la solicitud de exoneración de la medida de la medida de Pico y Placa, solicitudes que representan el 57% del total de las peticiones recibidas en el primer semestre del año.

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.
- Continuar instruyendo a los funcionarios públicos en la utilización efectiva de la opción de traslado de PQRSFD del sistema de información, de manera que se realice tal como lo establece el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 norma que regula el derecho fundamental de petición.

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó:	Hilda Janed Vélez Torres José Fernando Ángel Vanegas	Contratistas oficina control interno	Hilda U Vélez José Fernando Ángel V	31/07/2025
Revisó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe oficina control interno		31/07/2025
Aprobó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe oficina control interno		31/07/2025