



## **INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ENERO A JUNIO 2025**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: *“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...”*; Por lo anterior, la Oficina de Control Interno elabora y presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025

Para la elaboración de este informe se tomó como fuente de información el informe presentado por la oficina de Atención al ciudadano, el cual contiene la información de las PQRSDC entrantes en la entidad en el tercer y cuarto trimestre, a través de los diferentes medios de recepción, así como, la atención dada para su respuesta oportuna.

De igual forma, este informe tiene como objeto determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta gerencia y a los responsables de los procesos, aportando al mejoramiento continuo de la Entidad.

### **DOCUMENTACION RECEPCIONADAS EN LA ENTIDAD DE ENERO A JUNIO DE 2025**

De conformidad a la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano, se recibieron en la entidad 901 documentos, de enero a junio 2025, así:

**TABLA 1**

TIPO	TOTAL, RECIBIDOS DE ENERO – MARZO 2025	TOTAL, RECIBIDOS DE ABRIL A JUNIO 2025	TOTAL
DENUNCIA	3	7	10
NOTIFICACION	74	133	207
PETICION	9	3	12
QUEJA	23	18	41
RECLAMO	3	3	6
SUGERENCIA	0	0	0
Solicitud de información entre entidades publicas	12	29	41
Solicitud de información (consulta)	280	304	584
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>497</b>	<b>901</b>



**MEDIOS POR LOS CUALES SE RECIBEN**

De conformidad con el informe suministrado por la oficina de atención al ciudadano, se evidencia que, durante el primer y segundo trimestre 2025, el correo electrónico, es el medio por el cual se recibió el mayor número de documentos (PQRSDC) en la entidad como se describe a continuación:

**TABLA 2**

MEDIO	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE
	TOTAL	TOTAL
CORREO ELECTRÓNICO	196	250
PRESENCIAL	196	247
PÁGINA WEB	12	0
TOTAL	404	497

Lo anterior de conformidad con el total de recibidas, evidenciadas en la tabla 1.

**DOCUMENTACION RECIBIDA QUE REQUIERE RESPUESTA (PQRSDC)**

De conformidad con la información recibida por la oficina de atención al ciudadano, encontramos que del total de documentación recibida en el primer y segundo trimestre es de 901 y no requieren respuesta por ser informativas, invitaciones, notificaciones 677. Solo 224 requirieron respuesta de acuerdo con lo establecido por ley Como se describe a continuación:

**TABLA 3**

ESTADO	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL
EN PROCESO AL MOMENTO DEL INFORME TRIMESTRAL	6	11	17
FINALIZADO	100	107	207
NO REQUIERE RESPUESTA	298	379	677
TOTAL, RECIBIDAS	404	497	901



**PORCENTAJE DE ATENCION OPORTUNA****PRIMER TRIMESTRE**

ESTADOS POR TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL	%
FINALIZADOS EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	91	85,8%
FINALIZADOS EXTEMPORANEOS	9	8,5%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	6	5,7%
PENDIENTES EXTEMPORANEOS	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

Durante el primer trimestre, de las 106 que requirieron respuesta (PQRSDC) recibidas, 91 fueron respondidas oportunamente de enero a marzo de 2025 y 9 con fecha extemporánea de respuesta. Así mismo, se reportaron 0 pendiente por responder extemporáneo, para un total de extemporáneos de 9 respuestas extemporáneas y 6 pendientes por responder dentro del tiempo de respuesta al momento del reporte del primer trimestre- Lo anterior, arrojando un porcentaje de atención oportuna del 92.25%. Al momento de generar el reporte trimestral.

Se evidencia además la siguiente información por dependencias así:

**TABLA 4: PRIMER TRIMESTRE 2025**

DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQRSDC RESPONDIDAS	%	PQRSDC PENDIENTE	%
GERENCIA	11	11	3%	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0%	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	45	41	10%	4	1,0%
OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE Y GESTION DOCUMENTAL	35	35	9%	0	0,0%
SUBGERENCIA DE PLANEACION Y DE LAS TIC S	4	4	1%	0	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE SISTEMA	1	1	0%	0	0,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	103	103	25%	0	0,0%
OFICINA DE CONTABILIDAD	3	3	1%	0	0,0%
OFICINA DE PRESUPUESTO	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE TESORERIA	7	7	2%	0	0,0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	131	131	32%	0	0,0%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	13	13	3%	0	0,0%
SUBGERENCIA OPERATIVA	50	48	12%	2	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>398</b>	<b>99%</b>	<b>6</b>	<b>1%</b>





PQRSDC	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCIÓN	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

De la tabla 4, se observa que, del total de las PQRSDC, en el primer trimestre 2025, 6 se encontraban pendientes por responder a corte del informe trimestral.

- Secretaria general: 4
- Subgerencia operativa:2

De estos 6 pendientes a fecha de este informe, se evidenció por información de la jefatura de atención al ciudadano y gestión documental que 4 fueron respondidas dentro de los términos y 2 fueron respondidos extemporáneos.

### **SEGUNDO TRIMESTRE**

ESTADOS POR TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL	%
FINALIZADOS EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	93	78,8%
FINALIZADOS EXTEMPORANEOS	14	11,9%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	11	9,3%
PENDIENTES EXTEMPORANEOS	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

Durante el segundo trimestre, de las 118 que requirieron respuesta (PQRSDC) recibidas, 93 fueron respondidas oportunamente de abril a junio y 14 con fecha extemporánea de respuesta. Así mismo, se reportaron 0 pendiente por responder extemporáneo, para un total de extemporáneos de 14 respuestas extemporáneas y 11 pendientes por responder dentro del tiempo de respuesta al momento del reporte del segundo trimestre- Lo anterior arrojando un porcentaje de atención oportuna del 78.81%. Al momento de generar el reporte trimestral.





Se evidencia además la siguiente información por dependencias así:

**TABLA 5: SEGUNDO TRIMESTRE 2025**

DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQRSDC RESPONDIDAS	%	PQRSDC PENDIENTE	%
GERENCIA	5	5	1%	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	3	1%	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	33	31	6%	2	0,4%
OFICINA DE ATENCIONAL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	40	39	8%	1	0,2%
SUBGERENCIA DE PLANEACION Y DE LAS TIC S	4	4	1%	0	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	2	2	0%	0	0,0%
OFICINA DE SISTEMA	2	2	0%	0	0,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	156	156	31%	0	0,0%
OFICINA DE CONTABILIDAD	6	6	1%	0	0,0%
OFICINA DE PRESUPUESTO	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE TESORERIA	5	5	1%	0	0,0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	179	176	35%	3	0,6%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	13	12	2%	1	0,2%
SUBGERENCIA OPERATIVA	49	45	9%	4	0,8%
<b>TOTAL</b>	<b>497</b>	<b>486</b>	<b>98%</b>	<b>11</b>	<b>2%</b>

PQRSDC	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCIÓN	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

De la tabla 5, se observa que, del total de las PQRSDC, 11 se encontraban pendientes por responder de la siguiente oficina:

- Secretaria general: 2
- Oficina de atención al ciudadano y gestión documental: 1
- Oficina de talento humano: 3
- Oficina de servicios administrativos y logísticos: 1
- Subgerencia Operativa: 4





**ATENCIÓN A PQRS POR SEMESTRE**

<b>ENE A JUN 2023</b>	
DOCUMENTOS RECIBIDOS EN EL SEMESTRE	946
TOTAL, DOCUMENTACION QUE REQUIERE RESPUESTA (PQRSDC)	262
TOTAL, DE DOCUMENTACION (PQRSDC) RESPONDIDA OPORTUNAMENTE	159
TOTAL, PQRSCD RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	85
DE ENERO A MARZO DE 2023 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESUESTA)	9
DE ABRIL A JUNIO DE 2023 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	9

Se evidencia durante el primer semestre 2023 un porcentaje de atención oportuno del 60.68%.

<b>JUL A DIC 2023</b>	
DOCUMENTOS RECIBIDOS EN EL SEMESTRE	1186
TOTAL, DOCUMENTACION QUE REQUIERE RESPUESTA (PQRSDC)	306
TOTAL, DE DOCUMENTACION (PQRSDC) RESPONDIDA OPORTUNAMENTE	181
TOTAL, PQRSCD RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	91
DE JULIO A SEPT DE 2023 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	12
DE OCT A DIC DE 2023 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	22

Se evidencia un porcentaje de atención oportuno del 59.150% durante el segundo semestre 2023.





<b>ENERO A JUNIO 2024</b>	
DOCUMENTOS RECIBIDOS EN EL SEMESTRE	951
TOTAL, DOCUMENTACION QUE REQUIERE RESPUESTA (PQRSDC)	224
TOTAL, DE DOCUMENTACION (PQRSDC) RESPONDIDA OPORTUNAMENTE	186
TOTAL, PQRSCD RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	39
DE ENERO A MARZO DE 2024 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	11
DE ABRIL A JUNIO DE 2024 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	1

Para el primer semestre 2024, se evidencia un porcentaje de atención oportuno del 83.035%, lo que evidencia un aumento con respecto al porcentaje de atención oportuna del primer semestre de 2023 que fue del 60.68%

<b>JUL A DIC 2024</b>	
DOCUMENTOS RECIBIDOS EN EL SEMESTRE	958
TOTAL, DOCUMENTACION QUE REQUIERE RESPUESTA (PQRSDC)	255
TOTAL, DE DOCUMENTACION (PQRSDC) RESPONDIDA OPORTUNAMENTE	238
TOTAL, PQRSCD RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	2
DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2024 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	10
DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2024 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	5

Se evidencia un aumento en el porcentaje de PQRSD atendidas oportunamente en el último semestre de 2024 (93.33%), en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2023 (59.15%).





<b>ENERO A JUNIO 2025</b>	
DOCUMENTOS RECIBIDOS EN EL SEMESTRE	901
TOTAL, DOCUMENTACION QUE REQUIERE RESPUESTA (PQRSDC)	224
TOTAL, DE DOCUMENTACION (PQRSDC) RESPONDIDA OPORTUNAMENTE	188
TOTAL, PQRSCD RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	25
DE ENERO A MARZO DE 2025 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	6
DE ABRIL A JUNIO DE 2025 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	11

Para el primer semestre 2025, se evidencia un porcentaje de atención oportuno del 83.92 % lo que evidencia un aumento con respecto al porcentaje de atención oportuna del primer semestre de 2024 que fue del 83.035%, sin embargo, se evidencia en el primer semestre 2025 aumento de respuestas extemporáneas con respecto al último semestre de la vigencia 2024.





## **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

- ✓ Se evidencia en el primer trimestre de 2025 un porcentaje de atención oportuno del 83.92%, evidenciando con respecto al mismo periodo de enero a junio de 2024 un aumento en el porcentaje oportuno ya que fue del 83.035% y con respecto al último semestre de 2024 se evidencia una disminución ya que para este periodo fue del 93.33%.
- ✓ Para el primer trimestre de 2025, se evidencia un aumento en las respuestas extemporáneas con respecto al último semestre de la vigencia 2024. Se reitera la importancia de identificar por dependencias las respuestas dentro del término, así como, las extemporáneas, con el fin de evidenciar los procesos que no están cumpliendo con la atención oportuna de las PQRSDC de conformidad con lo establecido por ley o aquellos que no han dado respuesta, analizando las razones o las causas del incumplimiento y poder así, tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias con base a la normatividad en esta materia.
- ✓ Es importante y necesario identificar las quejas más repetitivas recibidas en la entidad, con la finalidad de analizar su causa raíz y de esta manera tomar las acciones preventivas y correctivas pertinentes.
- ✓ Se recuerda que dentro de las responsabilidades de la primera línea de defensa (jefes y equipos de trabajo) del MECI (Modelo Estándar de Control Interno), se encuentra la de realizar un seguimiento y control estricto a la atención a las PQRSDC no solo por parte de la oficina encargada de llevar las estadísticas, sino de las dependencias encargadas de dar respuesta.
- ✓ Con el fin de generar conciencia a los líderes y sus equipos de trabajo referente al trámite y plazos para contestar oportunamente las PQRSD de conformidad con la ley, así como, las sanciones que acarrea el incumplimiento, se reitera la importancia de sensibilizarlos continuamente acerca de la normatividad en esta materia, teniendo en cuenta lo siguiente:





- El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia dice textualmente: “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”. La ley 1437 de 2011, precisa que toda petición deberá ser resuelta máximo dentro de los siguientes 15 días hábiles, con algunas excepciones como solicitud de documentos que deberán ser resueltos durante los 10 días hábiles siguientes a la recepción. Las peticiones relacionadas con asuntos de los cargos cuentan con 30 días hábiles para su respuesta.
- La ley 1755 de 2015 Art 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- El Código Contencioso Administrativo en su artículo 31 establece: “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria”.

**EDILSA VEGA PEREZ**

Asesor Oficina Control Interno

