



INFORME DE SEGUIMIENTO

PETICIONES – QUEJAS – RECURSOS – SUGERENCIAS - DENUNCIAS

PQRS

MUNICIPIO CARMEN DE APICALA - TOLIMA

PERIODO

01/07/2024 AL 31/12/2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO
ENERO 2025



INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1757 de 2015, el Decreto 1030 de 2020, la Ley 1437 de 2011 y la Norma Técnica de Calidad en la Atención al Ciudadano, toda entidad pública debe garantizar el derecho fundamental de petición y contar con un Sistema de Atención al Ciudadano robusto, eficaz y accesible. Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) son una herramienta esencial para la participación ciudadana, la transparencia, la rendición de cuentas y el mejoramiento continuo de la administración pública.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de sus funciones de evaluación y seguimiento conferidas por el artículo 9 de la Ley 87 de 1993, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y los lineamientos de la Contraloría General de la República, realiza el presente informe de seguimiento. Este documento tiene como propósito evaluar la gestión, eficiencia y efectividad del Sistema de PQRSD de la Alcaldía Municipal de Carmen de Apicalá durante el segundo semestre del año 2024, analizando el cumplimiento de los plazos legales, la calidad en las respuestas y la satisfacción del ciudadano, con el fin de emitir hallazgos y recomendaciones que fortalezcan la gestión pública municipal.

INFORME DE SEGUIMIENTO	
Aspecto Evaluable	informe de seguimiento peticiones – quejas – recursos – sugerencias – denuncias - PQRSD
Periodo del seguimiento	Del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024.

OBJETIVO

Evaluar el desempeño, la eficacia y el cumplimiento normativo del Sistema de PQRSD de la Alcaldía Municipal de Carmen de Apicalá durante el segundo semestre de 2024, para determinar su contribución al mejoramiento de la atención al ciudadano y la gestión institucional.

ALCANCE

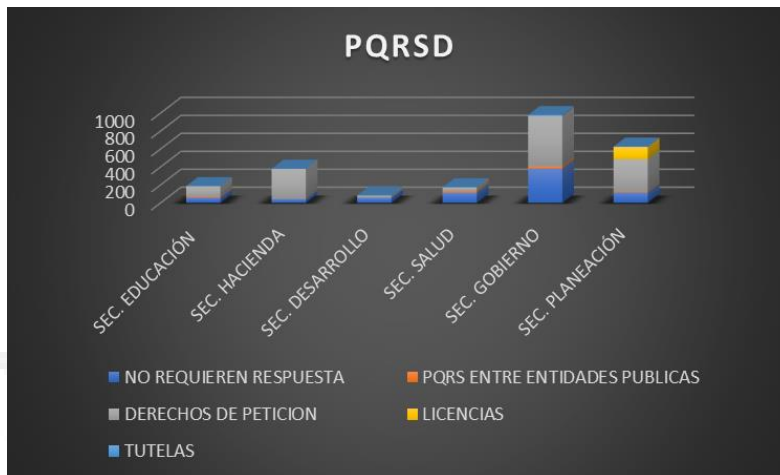
Evaluar la gestión del Sistema de PQRSD de todas las dependencias de la Alcaldía Municipal de Carmen de Apicalá, para el período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024, analizando el proceso completo desde la recepción a través de todos los canales habilitados, con base en la información registrada en el sistema de información oficial, con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente y la eficacia del sistema, sin auditar la veracidad de los hechos relatados por los ciudadanos en sus peticiones.

INFORME EJECUTIVO

Durante el segundo semestre de 2024, la Alcaldía Municipal de Carmen de Apicalá gestionó un volumen significativo de interacciones ciudadanas, con un total de **2,429 radicados de PQRSD**. Reflejando una demanda activa de servicios, información y resolución de problemáticas por parte de la comunidad.

La distribución global por tipo de radicado se presenta en la siguiente tabla y gráfica:

DEPENDENCIA	NO REQUIEREN RESPUESTA	PQRS ENTRE ENTIDADES PUBLICAS	DERECHOS DE PETICION	LICENCIAS	TUTELAS
SEC. EDUCACIÓN	58	9	119	0	1
SEC. HACIENDA	42	2	335	0	1
SEC. DESARROLLO	57	2	23	0	0
SEC. SALUD	115	14	44	0	1
SEC. GOBIERNO	382	25	563	0	9
SEC. PLANEACIÓN	116	9	361	138	3
TOTAL	770	61	1445	138	15



Grafica N°1.

De acuerdo con la información reportada por cada una de las secretarías, a nivel global se observa que el 59.5% del total de radicados con 1,445 casos corresponde a Derechos de Petición. Esto indica que la principal interacción ciudadana es de carácter formal y requiere una respuesta motivada por escrito dentro de estrictos plazos legales (15 días hábiles). Dentro de esta categoría se engloban las Solicitudes de Acceso a la Información Pública.

El significativo volumen de casos que No Requieren Respuesta con una representación del 31.7% del total de los PQRS, sugiere una gestión positiva en la etapa inicial de contacto. Este ítem se encuentra conformado por orientaciones, quejas resueltas de inmediato, consultas aclaradas en el acto o solicitudes que no cumplen con los requisitos mínimos.

En cuanto a las acciones de tutela tiene una representación del 15, 0.6%, lo cual es relativamente bajo en proporción al total. Por ultimo se evidencian las PQRS entre Entidades Públicas con una participación del 2.5%, reflejan los procesos de traslado y comunicación formal con otras instituciones del Estado, un mecanismo previsto en la ley para dirigir las solicitudes al ente competente.

ANÁLISIS DE PQRS POR DEPENDENCIAS

1. SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO

SEC. GOBIERNO	
NO REQUIEREN RESPUESTA	382
PQRS ENTRE ENTIDADES PUBLICAS	25
DERECHOS DE PETICION	563
TUTELAS	9
TOTAL	979

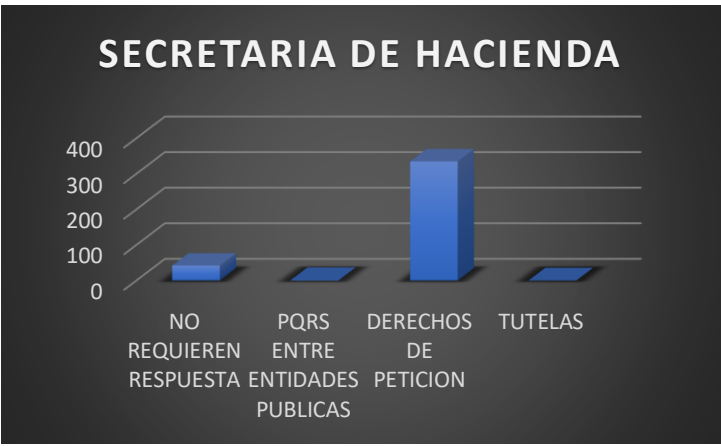


Grafica N°2.

La secretaria general y de gobierno es la dependencia que soporta la mayor carga operativa del municipio; se puede observar un alto volumen de derechos de petición con 563 casos, este comportamiento se encuentra ligado a sus competencias en convivencia, seguridad, control político, inspección de policía y gestión de trámites como expedición de paz y salvos, permisos, etc. Las 9 Tutelas representan el 60% del total municipal, concentrando el mayor riesgo de judicialización. En cuanto a la alta cifra de "No Requieren Respuesta" representa una importante labor de orientación y conciliación inicial.

SECRETARIA DE HACIENDA Y TESORERIA

SEC. HACIENDA	
NO REQUIEREN RESPUESTA	42
PQRS ENTRE ENTIDADES PUBLICAS	2
DERECHOS DE PETICION	335
TUTELAS	1
TOTAL	380



Grafica N°3.



Como se evidencia en la gráfica los derechos de petición son los más representativos en esta dependencia con un 88.2%, dentro de los cuales se encuentran solicitudes de información tributaria de impuesto predial, industria y comercio, certificados, paz y salvos, consultas pago a proveedores, entre otros. El siguiente ítem representativo son los que no requieren respuesta que se evidencia son oficios informativos que llegan a la dependencia.

SECRETARIA DE SALUD

SEC. SALUD	
NO REQUIEREN RESPUESTA	115
PQRS ENTRE ENTIDADES PUBLICAS	14
DERECHOS DE PETICION	44
TUTELAS	1
TOTAL	174



Grafica N°4.

Es la única dependencia donde los casos que no requieren respuesta con una participación del 66.1%, superan ampliamente a los Derechos de Petición. Esto es muy positivo y podría indicar una eficiente gestión, orientación en salud, o la resolución inmediata de quejas sobre IPS o EPS. Los 44 Derechos de Petición se relacionan con solicitudes de información epidemiológica, programas de salud pública o autorizaciones, entre otras, con un porcentaje de representación de 25.3%.

SECRETARIA DE DESARROLLO Y BIENESTAR SOCIAL

SEC. DESARROLLO	
NO REQUIEREN RESPUESTA	57
PQRS ENTRE ENTIDADES PUBLICAS	8
DERECHOS DE PETICION	23
TUTELAS	0
TOTAL	88



Grafica N°5.

La secretaria de desarrollo y bienestar social es la dependencia con la menor carga de PQRSD registrada, observando que el porcentaje más representativo es 64.8% de los documentos radicados que no requieren respuesta. Los 23 Derechos de Petición se encuentran asociados a programas sociales, atención a población vulnerable, víctimas del conflicto, etc.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN, DEPORTE Y CULTURA

SEC. EDUCACIÓN	
NO REQUIEREN RESPUESTA	58
PQRS ENTRE ENTIDADES PUBLICAS	9
DERECHOS DE PETICION	119
TUTELAS	1
TOTAL	187



Grafica N°6.

La Secretaría de Educación gestionó 187 radicados de PQRSD durante el segundo semestre de 2024, representando el 7.7% de la carga total municipal. El análisis revela que el 63.6% correspondieron a derechos de petición, lo que evidencia una importante demanda formal de información sobre cobertura educativa, procesos de matrícula, alimentación escolar (PAE), transporte estudiantil y situación de la infraestructura educativa. Un 31% se resolvieron bajo la categoría "No requieren

respuesta". La dependencia registró 9 PQRS entre entidades públicas (4.8%), sugiriendo procesos de derivación a instituciones como la Secretaría de Educación departamental. La baja cifra de tutelas 1 caso, demuestra que los mecanismos internos de resolución han sido efectivos para prevenir la judicialización de conflictos. Por lo tanto muestra una dependencia con gestión eficiente en la etapa inicial de atención, aunque con una demanda sustancial de respuestas formales especializadas en materia educativa que requieren cumplimiento estricto de plazos legales.

SECRETARIA DE PLANEACIÓN INFRAESTRUCTURA Y TICS

SEC. PLANEACIÓN	
NO REQUIEREN RESPUESTA	116
PQRS ENTRE ENTIDADES PUBLICAS	9
DERECHOS DE PETICION	361
LICENCIAS	138
TUTELAS	3
TOTAL	627



Grafica N°7.

El hallazgo más significativo es el volumen de derechos de petición con 361 casos, que constituye el 57.6% de la carga total de la dependencia, este ítem representa la segunda cifra más alta del municipio, indica una demanda ciudadana sostenida y formal de información altamente técnica. Este volumen está directamente asociado a las funciones misionales de la Secretaría:

- ✓ Consultas sobre el Plan de Ordenamiento Territorial (POT): Normas urbanísticas, usos del suelo, delimitación de perímetros urbanos y rurales.
- ✓ Solicitudes sobre Proyectos de Infraestructura: Estado, diseños, impactos de obras públicas.
- ✓ Información Catastral y Predial: Avalúos, linderos y actualización de datos catastrales.

La magnitud de este ítem genera un riesgo alto de incumplimiento de los plazos legales establecidos en el artículo 14 de la Ley 1757 de 2015 y el Código de



Procedimiento Administrativo de 15 días hábiles. La complejidad técnica de las respuestas requiere análisis especializado, lo que tensiona la capacidad institucional para responder de manera oportuna.

La Secretaría reporta 138 radicados por concepto de licencias y trámites, lo que representa el 22.0% de su gestión. Si bien este ítem corresponde a funciones misionales propias tales como licencias de construcción, licencias de subdivisión, legalización de lotes, etc, su inclusión en el reporte de PQRSD indica que son canalizados a través del mismo sistema de radicación, posiblemente como "solicitudes" ciudadanas. Evidenciando que la Secretaría de Planeación es un eje

fundamental del desarrollo municipal, siendo la entidad encargada de materializar las iniciativas de construcción y ordenamiento del territorio. La gestión eficiente de estos trámites impacta directamente en la dinámica económica del municipio.

Es del caso mencionar que las solicitudes de acceso a la información pública no se encuentran categorizadas de forma independiente, sino que están incorporadas dentro de la figura genérica del **"Derecho de Petición - Ley 1757 de 2015"**. Por lo tanto, partiendo de un principio de máxima publicidad y considerando que un ciudadano puede ejercer su derecho de acceso a la información mediante un derecho de petición, se puede inferir que el universo potencial de solicitudes de acceso a la información recibidas por la administración municipal en el semestre es de 1,445 casos.

Realizando un análisis global de las secretarías se logra evidenciar que el tiempo de respuesta a las solicitudes oscilan entre los 15 a 25 días hábiles, generando riesgos en cuanto al incumplimiento normativo para dar respuesta, además se evidencio que no todas las dependencias hacen uso del sistema de radicación para emitir las respuestas a las solicitudes, por lo tanto, existen solicitudes que en el programa aparecen sin responder, pero fueron resueltas por otro medio de comunicación.

CONCLUSIÓN

El informe de seguimiento al Sistema de PQRSD de la Alcaldía Municipal de Carmen de Apicalá, correspondiente al segundo semestre de 2024, evidencia una gestión activa y compleja en la interacción con la ciudadanía, con un total de 2.429 radicados procesados.

Se destaca el predominio de los Derechos de Petición con un 59.5%, lo que refleja una demanda significativa de acceso a la información pública y respuestas formales sujetas a plazos legales estrictos.

La Secretaría de Gobierno concentró la mayor carga de PQRSD, seguida de Planeación con un 25.8%, esta última con un alto riesgo de incumplimiento debido a la complejidad técnica de sus respuestas. Si bien se observa una gestión eficiente en la resolución inicial de casos, persisten desafíos críticos, como la falta de categorización específica para solicitudes de acceso a la información, la ausencia de datos cualitativos sobre tiempos de respuesta y negativas, y la heterogeneidad en el uso del sistema de radicación. La baja



Judicialización, sugiere que los mecanismos internos son efectivos, pero la falta de estandarización en los procesos y la sobrecarga en dependencias clave exigen intervenciones urgentes para garantizar el cumplimiento normativo, la transparencia y la eficiencia en la atención al ciudadano.

RECOMENDACIONES

1. Implementar una subclasificación explícita en el sistema de radicación para identificar de manera específica las "Solicitudes de Acceso a la Información Pública", conforme a la Ley 1712 de 2014.
2. Establecer mecanismos para el cumplimiento de plazos de respuesta (15 días hábiles) establecidos por la Ley.
3. Realizar toda la trazabilidad del proceso de la PQRSD por medio del sistema de radicación en todas las dependencias para garantizar trazabilidad y evitar respuestas por canales no oficiales.
4. Fortalecer la capacitación en normativa de PQRSD y técnicas de respuesta para funcionarios de dependencias con alta carga operativa.
5. Desarrollar protocolos para la gestión ágil de consultas técnicas recurrentes mediante formatos estandarizados.
6. Promover canales de orientación previa como página web, línea telefónica para reducir la radicación innecesaria de derechos de petición.
7. Elaborar y adoptar el Manual de PQRSD como herramienta para la mejora en los procesos y procedimientos en materia de atención de las Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, que se presentan ante la Administración Municipal.
8. Promover la cultura de autocontrol por dependencias aplicada al trámite de las PQRSD, realizando las acciones de verificación del cumplimiento de los términos de respuesta con el ánimo de minimizar la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas a los ciudadanos que puedan generar acciones legales por parte de los peticionarios con las consecuentes sanciones y pérdida de imagen institucional.

WENDY ESMERALDA YEPES BARRAGAN
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO