

101.1.39.08.00000006.101.2025000014

Palmira, 11 /septiembre / 2025

**INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS**

PERIODO: ENERO - JUNIO DE 2025
Proceso Evaluación Independiente

Auditores:

ELIANA CORRAL ARAMBURO
TULLIO ERNESTO BURGOS MEJIA

ALCALDIA MUNICIPAL DE PALMIRA
Septiembre del 2025

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO	3
1.1 Objetivo General.....	3
1.2 Objetivos Específicos.	3
2. ALCANCE.....	3
3. FECHA DE LA AUDITORÍA.....	4
4. CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	4
5. METODOLOGÍA	4
6. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	5
7. RIESGOS DE LA AUDITORÍA	5
8. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	5
8.1 Análisis en la Atención a las PQRSFD.....	5
8.2 Estado General de las PQRSFD.....	7
8.3 Canales de Recepción de las PQRSFD.....	10
8.4 Verificación de PQRSFD.....	20
8.5 Funcionamiento del Control Interno en el Procedimiento de Atención al Ciudadano.....	34
9. MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO EN TUTELAS.....	35
10. CUMPLIMIENTO A LAS ACCIONES DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.	36
10.1 Plan de Mejoramiento por autoevaluación (Julio del 2025).....	36
10.2 Cumplimiento a las Acciones del Plan de Mejoramiento Contraloría Municipal.....	36
10.3 Análisis de los Planes de Mejoramiento.....	39
11. RESUMEN DE OBSERVACIONES.....	40
12. CONCLUSIONES	41
13. RECOMENDACIONES.....	41

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su rol de Evaluación y Seguimiento establecido por el decreto 1537 de 2001, que reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993, y dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011: *“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”*, de conformidad con el Plan Anual de Auditoría Interna (PAAI) vigencia 2025, aprobado el 28 de Febrero del 2025 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno CIOCI, realizó la Auditoría de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) gestionadas durante el periodo de 01 de Enero a 30 de junio de 2025, proceso en el cual la Secretaría de Participación Comunitaria ejerce como segunda línea de defensa dentro del Sistema de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Palmira.

El presente informe se realiza con el propósito de velar por el cumplimiento normativo y la minimización de riesgos en la atención al ciudadano, analizando la gestión desde que se radica ante la entidad, y la calidad y oportunidad de la gestión que sobre ellas se adelanta.

Este informe se realiza con base en los reportes realizados por la segunda línea de defensa del proceso la Secretaría de Participación Comunitaria, los planes de mejoramiento vigentes y el análisis del reporte generado en el Módulo de Gestión documental SISDOC; a partir de los resultados obtenidos, se presentan las principales recomendaciones dirigidas a Alta Dirección y a los líderes de los procesos para su fortalecimiento.

1. OBJETIVO

1.1 Objetivo General

Verificar el cumplimiento normativo frente a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) interpuestas por los ciudadanos ante la Administración Municipal de Palmira, en términos de oportunidad y calidad de la respuesta.

1.2 Objetivos Específicos.

- Analizar la Atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) en términos de oportunidad y calidad, así como la existencia y funcionalidad de los diferentes canales de recepción y comunicación con los ciudadanos.
- Verificar el funcionamiento en el Procedimiento de Atención al Ciudadano, el seguimiento realizado por la segunda línea de defensa basado a la normatividad vigente.
- Evaluar el avance de las acciones planteadas en los Planes de Mejoramiento internos y externos, su efectividad y eficacia en la subsanación de las causas que dieron origen a los hallazgos encontrados.

2. ALCANCE

La evaluación y el seguimiento se realizarán en la Secretaría de Participación Comunitaria, y demás dependencias que les aplique. El periodo objeto de Auditoría será del 01 de enero al 30 de junio de 2025.

3. FECHA DE LA AUDITORÍA

El procedimiento de auditoría se realizó desde el 08 de agosto hasta el 10 de septiembre de 2025, utilizando como insumo los datos generados en el Módulo de Gestión Documental y Correspondencia SISDOC e información suministrada desde la primera y segunda línea de defensa.

El equipo auditor de la Oficina revisó in situ los riesgos del proceso y los controles empleados para minimizar la materialización de los mismos, y se evaluaron la efectividad de las acciones planteadas en los planes de mejoramiento que se encontraban en ejecución.

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 23 y Artículo 74.
- 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"*.
- Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*.
- Ley 734 de 2002 *"Por la cual se expide el Código Disciplinario Único"* Artículo 34 y 35.
- Circular TRD-2022-130.2.2.4 del 29 de agosto de 2022 *"Lineamientos Sobre El Derecho De Petición, Contenido Y Oportunidad De Las Respuestas A Las Solicitudes De Acceso A La Información Pública."*
- MPAMN-001 Manual de Atención al Ciudadano.
- MPAPT-001 Política de Atención al Ciudadano.

5. METODOLOGÍA

Se elaboró un plan de trabajo que incorporó procedimientos y pruebas específicas dirigidas a evaluar el cumplimiento normativo y lineamientos establecidos y la calidad de la gestión de las PQRSFD. Dentro de este enfoque, se contempló la revisión de una muestra de radicados a través de los sistemas de información, así como la realización de entrevistas a los responsables del proceso y análisis documental.

Tabla 1 Actividades Desarrolladas

Etapa	Actividad Desarrollada	Fecha
Planeación	Aviso de Auditoría de Seguimiento a las PQRSFD	11 de Agosto de 2025
Ejecución	Reunión de Apertura Auditoría de Seguimiento a las PQRSFD	20 de Agosto de 2025
	Auditoría In Situ (Procedimiento de Auditoría: Entrevista con Segunda Línea)	25 – 27 Agosto de 2025

Etapas	Actividad Desarrollada	Fecha
	Auditoría A Distancia (Procedimiento de Auditoría: Análisis de los soportes entregados por las fuentes de información y confirmación con las mismas)	01- 05 de Septiembre de 2025
	Reunión de Cierre Auditoría de Seguimiento a las PQRSFD	02 de Septiembre de 2025
Informe	Entrega del Informe Preliminar	03 de Septiembre de 2025
	Entrega del Informe Final	10 de Septiembre de 2025

Fuente: Construcción Propia. - Las fechas se encuentran ajustadas a la planeación presentada en la reunión Inicial o de apertura realizada el 20 de Agosto de 2025.

6. FUENTES DE INFORMACIÓN

Informes y Reportes de la Secretaría de Participación Comunitaria como segunda línea de defensa del proceso.

Información entregada por la Secretaría General, Secretaría de Educación, Secretaria de Tránsito y Transporte, Secretaria de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda, Secretaría de Hacienda y Secretaría de Salud.

Reporte del Módulo de Gestión Documental y Correspondencia del Sistema SISDOC, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo, canal de Whatsapp, el formulario PQRSFD, buzón de sugerencias y las radicadas personalmente en Ventanilla Única.

Información Reportada por Secretaría Jurídica sobre las Tutelas

7. RIESGOS DE LA AUDITORÍA

Los Riesgos de Auditoría, están asociados a las actividades del equipo, entre los cuales, se menciona el no detectar los errores o irregularidades importantes que lo harían modificar su opinión.

A continuación, se presenta la matriz de riesgos de la auditoría.

RIESGO	DESCRIPCION
Riesgo de Desarrollo de Auditoría	Que no se tengan controles sobre el desarrollo de la auditoría
Riesgo de Control	Que no se supervisen las actividades de la auditoría
Riesgo de Detección	Que no se detecten errores en la actividad de auditoría

8. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Verificación de términos de Atención de PQRSFD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y Denuncia) el sistema de Información SISDOC.

8.1 Análisis en la Atención a las PQRSFD

La entidad registró durante el periodo de auditoría, en el Sistema de Información SISDOC, **18.685** PQRSFD, con tipo Petición, Queja, Reclamo, Sugerencias, Felicitación y Denuncia, por su parte la



Alcaldía de Palmira
Nº: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

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" en su Artículo 14. Establece "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.", así como la Circular TRD-2022-130.2.2.4 del 29 de agosto de 2022 donde se aclaran los términos de atención de peticiones, y determinan lo siguiente:

Tabla 2 Términos de Atención de Peticiones

Modalidad	Definición	Ley 1755 de 2015
Peticiones (Generales o De Interés Particular)	Son aquellas solicitudes verbales o escritas, usualmente relacionadas con la función de la entidad	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.
Peticiones (de Consulta)	Mediante estas peticiones se puede requerir a la entidad para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones (Solicitud de documentos o de información)	A través de estas peticiones se puede solicitar a la autoridad competente que informe cómo ha actuado en un caso concreto, permitiendo el acceso a los documentos públicos que tiene en su poder, a su vez se pueden requerir la expedición de copias	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones (Solicitudes Entre Autoridades y Entes de Control)	Son aquellas solicitudes que se hacen entre entidades públicas a modo ejemplo: Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Concejo Municipal, entre otros.	Dentro de los diez (10) días hábiles después de la recepción y debe tenerse en cuenta que es posible que se fijen tiempos en la solicitud para que la misma sea atendida.
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	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.
Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.
Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

Fuente: Circular TRD-2022-130.2.2.4 del 29 de agosto de 2022 y Ley 1755 de 2015.

Se observó que los parámetros de los términos de respuesta, se encuentran ajustados, asumiendo una tipología de peticiones las cuales son generales, documentales o de consulta, reflejando un término de ley diferente.

Para la verificación y el análisis de los reportes de recepción de las PQRSFD, la auditoría se fundamentó en los informes correspondientes al primer y segundo trimestre de 2025, presentados por la Secretaría de Participación Comunitaria en calidad de Segunda Línea de Defensa. Dichos informes comprenden el periodo de enero a junio de 2025.

8.2 Estado General de las PQRSFD.

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se generaron un total de 18.685 registros acumulados distribuidos por dependencias. Este total representa 7.582 registros en el primer trimestre y 11.103 en el segundo trimestre. Los registros incluyen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, como se presenta en la siguiente tabla:

PQRSFD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIAS	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	ACUMULADO	%
Secretaría de Tránsito y Transporte	1973	2381	4354	23,3%
Secretaría de Gobierno	1337	2182	3519	18,8%
Secretaría de Hacienda	1021	1562	2583	13,8%
Secretaría de Educación	795	1316	2111	11,3%
Secretaría de Planeación	239	1021	1260	6,7%
Secretaría de Desarrollo Institucional	439	583	1022	5,5%
Secretaría de Infraestructura	284	400	684	3,7%
Secretaría de Salud	280	411	691	3,7%
Dirección de Gestión del Medio Ambiente	243	327	570	3,1%
Dirección de Contratación pública	197	79	276	1,5%
Secretaría de Integración Social	120	136	256	1,4%
Secretaría de Cultura	115	88	203	1,1%
Secretaría Agropecuaria y de Desarrollo Rural	108	81	189	1,0%
Secretaría de Seguridad y Convivencia	86	123	209	1,1%
Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial	67	34	101	0,54%
Secretaría Jurídica	63	50	113	0,60%
Secretaría de Participación Comunitaria	55	93	148	0,79%
Dirección de Gestión de Riesgos y Desastres	51	86	137	0,73%
Secretaría General	45	93	138	0,74%
Despacho del Alcalde	40	33	73	0,39%
Dirección de Control Interno Disciplinario	11	10	21	0,11%
Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia	6	8	14	0,07%
Dirección de Comunicaciones	5	6	11	0,06%
Oficina de Control Interno	2	0	2	0,01%
TOTAL	7582	11103	18685	100%

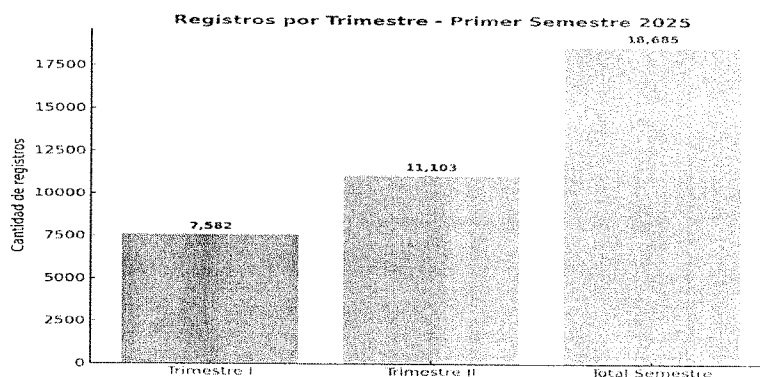
Fuente: Construcción propia, informe de seguimiento PQRSFD, Secretaría de Participación Comunitaria

DISTRIBUCCION PQRSFD POR TIPO DE SOLICITUD			
TIPO DE SOLICITUD	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TOTAL SEMESTRE
PETICIONES	7532	11082	18614
QUEJAS	18	7	25
RECLAMOS	31	5	36
SUGERENCIAS	0	1	1
FELICITACIONES	0	7	7
DENUNCIAS POR PRESUNTO HECHO DE CORRUPCION	1	1	2
TOTAL	7582	11103	18685

Análisis de los datos Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, se recibieron un total de 18,685 PQRSFD, donde aproximadamente el 80% de estas, equivalentes a 14,849 solicitudes, concentradas en seis secretarías, donde se reflejó la mayor recepción, como se describe a continuación:

- Secretaría de Tránsito y Transporte: 23,3%
- Secretaría de Gobierno: 18,8%

- Secretaría de Hacienda: 13.8%
- Secretaría de Educación: 11.3%
- Secretaría de Planeación: 6.7%
- Secretaría de Desarrollo Institucional: 5.5%



El número de registros aumentó aproximadamente un 46.43% del Trimestre I al Trimestre II. Esto indica un crecimiento significativo en los registros durante el segundo trimestre del año.

• Peticiones

El número de peticiones recibidas pasó de 7.532 en el primer (I) Trimestre a 11.082 en el segundo (II) Trimestre, con un crecimiento del 47,1%.

Este aumento refleja una mayor apropiación de los canales de atención por parte de la ciudadanía, responde a los principios de accesibilidad y transparencia, ya que las personas confían en la entidad para gestionar sus trámites y solicitudes.

• Quejas

QUEJAS POR DEPENDENCIAS

Dependencia	I Trimestre	II Trimestre	Total Quejas al 30 De Junio	Porcentaje
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	8	2	10	40%
SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	3	6	24%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	4	1	5	20%
SECRETARÍA DE SALUD	1	1	2	8%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	0	1	4%
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	1	0	1	4%
TOTAL	18	7	25	100%

Fuente: Informe unificado de Análisis a las PQRSFD y Percepción de los Ciudadanos – Semestre II – Secretaría de Participación Comunitaria.

Las quejas recibidas disminuyeron de 18 quejas en el primer (I) trimestre a 7 en el segundo (II) Trimestre, lo que equivale a una reducción del 61,1%. Este descenso sugiere una mejora en la satisfacción ciudadana y en la percepción de calidad del servicio, desde la Política de Atención al Ciudadano, reflejando avances en el principio de calidad y mejora continua, al disminuir los motivos de inconformidad.

- **Reclamos**

RECLAMOS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
SEC. DE HACIENDA	8	1	9	25%
SEC. DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	6	0	6	17%
SEC. GOBIERNO	4	0	4	11%
SEC. TRANSITO Y TRANSPORTE	3	1	4	11%
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	2	1	3	8%
SEC. DE EDUCACION	3	0	3	8%
SEC. CULTURA	1	1	2	6%
DIR. DE GESTIÓN DE RIESGOS Y DESASTRES	1	1	2	6%
SEC. DE PLANEACIÓN	1	0	1	3%
SEC. SALUD	1	0	1	3%
DIR. DE MEDIO AMBIENTE	1	0	1	3%
TOTAL	31	5	36	100%

Fuente: Informe unificado de Análisis a las PQRSFD y Percepción de los Ciudadanos – Semestre II – Secretaría de Participación Comunitaria.

Los reclamos recibidos pasaron de 31 en el primer (I) trimestre a 5 en el segundo (II) Trimestre, con una disminución del 83,9%.

Este resultado muestra una eficacia en la resolución de problemáticas recurrentes y una reducción de errores en la prestación de los servicios, en el marco de la política de Atención al Ciudadano, evidenciando el principio de responsabilidad y efectividad en la gestión pública.

- **Sugerencias**

En el primer (I) trimestre no se recibieron sugerencias, mientras que en el segundo (II) trimestre se registró una sugerencia.

Aunque es un número bajo, representa un avance en la participación ciudadana constructiva, en línea con el principio de colaboración y diálogo social de la Política de Atención al Ciudadano. Este indicador muestra que la ciudadanía no solo reacciona frente a inconformidades, sino que también se generan propuestas de mejoras al servicio.

- **Felicitaciones**

En el primer (I) trimestre no se recibieron felicitaciones, mientras que en el segundo (II) trimestre se presentaron 7 felicitaciones.

Este cambio refleja una valoración positiva del servicio recibido y un reconocimiento ciudadano hacia la gestión de la entidad. Desde la Política de Atención al Ciudadano, se conecta con el principio de cercanía y confianza institucional.

- **Denuncias por presunto hecho de corrupción**

Se recibió una (1) denuncia en cada trimestre, manteniéndose estable. Si bien el número es bajo, evidencia la necesidad de mantener canales de denuncia confiables y accesibles que fortalezcan la lucha contra la corrupción.

8.3 Canales de Recepción de las PQRSFD

Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales la ciudadanía interactúa con las entidades de la Administración Municipal para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el hacer de la entidad y del Estado. La Administración Municipal de Palmira tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

▪ Canal Presencial:

Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC

Es un espacio físico destinado únicamente para la atención presencial y personalizada de los ciudadanos que requieren asesoría o gestión por parte de un funcionario sobre un tema, trámite o servicio en específico. Este espacio está ubicado en el primer piso del Edificio del CAMP, cuenta con una estructura física confortable y su respectiva sala de espera, turnero electrónico y más de 25 funcionarios.

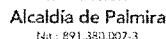
DIRECCIÓN	DÍAS DE ATENCIÓN	HORARIOS
Calle 30 # 29-39 Edificio CAMP Piso 1	Lunes a Viernes	8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 4:00 pm
SERVICIOS DISPONIBLES EN EL CIAC		
• Atención al ciudadano • Ventanilla Única (Radicación y seguimiento de PQRSFD) • Programa Sociales (Colombia Mayor, Renta Ciudadana, Devolución de IVA, Renta Joven) • Población en situación de discapacidad • Población Migrante Venezolana y Población Refugiada • Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda • Servicios y trámites de Planeación • Certificado de residencia y otros servicios de la Secretaría de Gobierno • Emprendimiento, empleabilidad y competitividad		

La auditoría evidenció que los servicios disponibles en el Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC), se están realizando con normalidad.

La ventanilla de Radicación y Seguimiento a las PQRSFD, debe garantizar que la recepción, radicación y seguimiento de las PQRSFD en el Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) se realicen en cumplimiento de los plazos y condiciones definidas por la Ley 1755 de 2015, asegurando trazabilidad, oportunidad y conformidad con la normatividad vigente.

• Radicación de Solicitud presencial

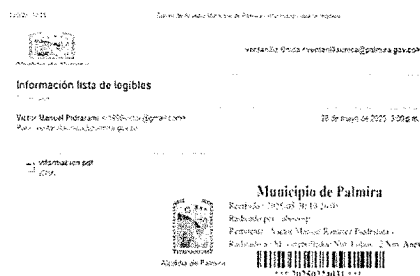
Durante la auditoría se verificó que, si bien los servicios del CIAC se están prestando con normalidad, en la ventanilla de Radicación y Seguimiento a las PQRSFD se presentaron inconsistencias en la radicación de documentos, evidenciando incumplimiento de los tiempos de respuesta y trámite estipulados en la Ley 1755 de 2015. Como se evidencia en la radicación NO 20250224031, del 30 de Mayo de 2025, petición de documentos e información de 10 días y fue radicada como una petición de interés general de 15 días hábiles.



Anexo: Registro de Consulta SISDOC – Radicación No. 20250224031

Detalle Comunicación 20250224031

Información General	Usuarios	Colaboración	Documentos	
HISTORICO				
Usuario Actual	Juan Carlos Sandoval Lopez	Proceso Actual	SS Administrativa Y Financiera	
Usuario Indicador	Aracelia María Horta Paz	Proceso Radicación	Secretaría General	
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO				
Dependencia	Fecha y Hora	Transacción	Us. Origen	Comentario
SS Administrativa Y Financiera Despacho Asistido	2025-07-11 15:14:51	Responso Revisión	jsandoval velazquez	Comunicación Certificada mediante Radicado No. 2025-0459702 Comunicación Recibida.
SS Administrativa Y Financiera	2025-07-11 08:47:16	Aprobación	jsandoval	El usuario Velazquez, envió el No. de documento 203.115.001.000.0201.10.20250459702
SS Asesoramiento Y Financiera	2025-06-03 10:15:49.34	Clasificación TIR	jsandoval	Clasificación Comunicacion en TIR 18. Derechos De Publicacion en -01. Derechos De Publicacion.21
SS Asesoramiento Y Financiera	2025-06-03 10:22:31	Revisión	jsandoval	Comunicación Recibida.
Secretaría De Educación Secretaría De Educación	2025-06-03 11:42:15	Proseguir Revisión	estebanovic estebanovic	Solicitud de Informacion lista de legibles Comunicación Recibida
Secretaría De Educación	2025-06-03 11:44:51	Transferir	estebanovic	Comunicación Centrada Trámite
Secretaría General	2025-06-03 13:01:37	Radicación	amendez	Radicación Correspondencia Recibida, en planilla ltr 20250504539
Secretaría General	2025-05-20 10:56:42	Radicación	ahoyne	Se Radicación Recibida. Usuario Principal correspondencia Usados Con Copia

[illegible]

Observación No. 1

Criterio de Evaluación: De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, artículo 14, los tiempos de respuesta para las peticiones de información y de documentos son de **10 días hábiles**, mientras que para las peticiones de interés general o particular el término de respuesta es de **15 días hábiles**. La entidad debe garantizar la clasificación adecuada de las solicitudes para cumplir los plazos estipulados en la normatividad vigente.

Condición: Durante la auditoría se evidenció que, aunque los servicios del CIAC se prestan con normalidad, en la ventanilla de *Radicación y Seguimiento a las PQRS*, se presentaron inconsistencias en el proceso de radicación de documentos. Específicamente, se encontró el caso de la radicación No. **20250224031**, del **30 de mayo de 2025**, en el cual una **petición de documentos e información** (plazo legal de 10 días hábiles) fue registrada incorrectamente como una **petición de interés general** (plazo de 15 días hábiles).

Se identificó una deficiencia en la verificación y clasificación del tipo de petición al momento de la radicación, lo cual puede deberse a la debilidad en la capacitación del personal, ausencia de controles

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2856121



de validación en el sistema de información y debilidades en los lineamientos internos del proceso, incumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente.

Impacto: El registro inadecuado de las solicitudes genera el riesgo de incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos por la ley, lo cual puede ocasionar:

- Afectación en la oportunidad del servicio al ciudadano.
- Riesgo de quejas y reclamos por incumplimiento normativo.
- Pérdida de confianza en la gestión institucional.

Resultado del criterio evaluado: No conforme

• **Buzón de sugerencias.**

Herramienta de recepción sugerencias y felicitaciones en el que el ciudadano puede depositar directamente y a través de un formato su percepción. Los buzones están distribuidos en los diferentes pisos del CAMP a las afueras de las Dependencias, en los puntos de atención a la ciudadanía y en el CIAC.

Para el periodo auditado se registró una sugerencia.

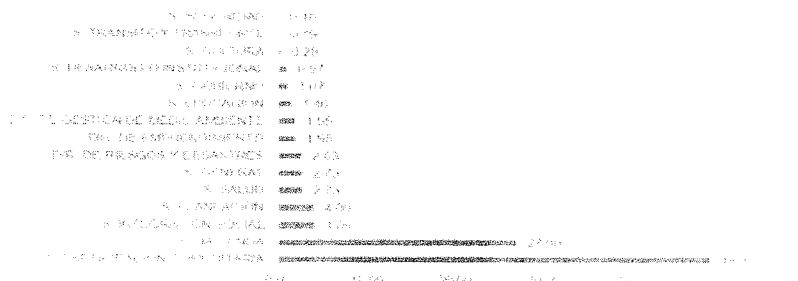
• **Canal Telefónico.**

Canal que permite resolver dudas e inquietudes vía telefónica y a través de un contacto directo con los funcionarios de la Administración. Por medio de este canal, se resuelven solicitudes e inquietudes referente a respuesta de PQRSFD radicadas en ventanilla única u otras inquietudes relacionadas con las diferentes Dependencias. Tanto el canal Telefónico como el WhatsApp son manejados bajo la plataforma ONE BOX,

CONTACTO	DIAS DE ATENCION	HORARIOS
(602) 8912312	Lunes a Viernes	8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 4:00 pm

Para las 1.026 llamadas asignadas por las Dependencias en el periodo comprendido entre el 1 y 30 de junio de 2025, se evidencia que la dependencia que más llamadas recibió fue la Secretaría de Participación Comunitaria con el 48,83%, seguido por la Secretaría de Hacienda con el 27%, la Secretaría de Integración Social con el 4,09% y la Secretaría de Planeación con el 4% de las llamadas.

PORCENTAJE DE LLAMADAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA





Alcaldía de Palmira
Nº: 891.380.007.3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

Tabla 2. Medición de la gestión de los funcionarios de cada Dependencia responsables de la atención de la línea telefónica

USUARIO	LLAMADAS ASIGNADAS	ATENIDAS	CORTE REPENTINO	ABANDONADA	NO RESPONDIDAS	% NO RESPONDIDAS
Sec. PLANEACIÓN SISBEN 1	28	12			16	57,1%
Sec. EDUCACIÓN 2	12	6			6	50,0%
Sec. SALUD SAC 1	28	14	5		9	32,1%
Dir. DE EMPRENDIMIENTO 1	20	11	2	1	6	30,0%
Sec. GOBIERNO 3	11	8			3	27,3%
Sec. PLANEACIÓN 2	13	8	2		3	23,1%
S. DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	9	6	1		2	22,2%
Sec. INTEGRACIÓN SOCIAL 1	42	33			9	21,4%
Sec. HACIENDA 2	103	72	5	5	21	20,4%
ATENCIÓN 5	67	51		5	11	16,4%
Sec. HACIENDA 3	100	79	3	2	16	16,0%
Dir. MEDIO AMBIENTE 1	20	16	1		3	15,0%
Dir. RIESGOS Y DESASTRES 2	27	21	1	1	4	14,8%
Sec. GENERAL 1	28	23		1	4	14,3%
Sec. HACIENDA 1	74	63	3	1	7	9,5%
ATENCIÓN 1	237	212	2	5	18	7,6%
ATENCIÓN 3	67	62		2	3	4,5%
ATENCIÓN 2	80	76		1	3	3,8%
ATENCIÓN 4	41	39		2		0,0%
Sec. CULTURA 1	3	1	2			0,0%
Sec. DESARROLLO INSTITUCIONAL 1	10	3	7			0,0%
Sec. EDUCACIÓN 1	3	3				0,0%
Sec. SEGURIDAD 1	1	1				0,0%
Sec. TRANSITO Y TRANSPORTE 1	2		2			0,0%
TOTAL	1026	820	27	26	144	

Durante el mes de junio, se evidenció un bajo rendimiento en la gestión de llamadas asignadas a ciertas Secretarías. La **Secretaría de Planeación**, en su trámite de **SISBÉN**, no respondió al 57,1 % de las llamadas, mientras que la **Secretaría de Salud**, con su trámite **SAC/SALUD**, no contestó el 32,1 %. Ambas dependencias muestran un patrón de ineficiencia, ya que en mayo también obtuvieron un **NIVEL DE GESTIÓN MEDIO**, con un 32,9 % y un 41,7 % de llamadas sin respuesta, respectivamente. Se insta a estas Secretarías a optimizar sus procesos internos para garantizar la atención total de las llamadas.

Además, la **Secretaría de Educación**, en su trámite de **inspección y vigilancia**, no respondió el 50% de las llamadas, ubicándose también en un **NIVEL DE GESTIÓN MEDIO**. Esto representa una alerta para los líderes del proceso, quienes deben asegurar una gestión oportuna de todas las solicitudes.

Dentro de las Secretarías clasificadas con un **NIVEL DE GESTIÓN ALTO**, se destacan los siguientes porcentajes de llamadas no contestadas:

- **Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial:** 30 %
- **Secretaría de Gobierno:** 27,3 %
- **Secretaría de Planeación** (trámites generales): 23,1 %

Aunque su nivel es alto, estos resultados también son un llamado de atención para que estas dependencias mejoren la respuesta a las llamadas que reciben.

Observación No. 2

Se evidenció durante el mes de junio, una gestión deficiente en la atención de llamadas telefónicas asignadas a las dependencias mencionadas. Se confirmó un bajo rendimiento al no lograr la atención de un porcentaje significativo de las solicitudes ciudadanas recibidas por esta vía:

- La Secretaría de Planeación no respondió al 57,1 % de sus llamadas.
- La Secretaría de Salud no contestó el 32,1 % de las llamadas asignadas.

- La Secretaría de Educación no atendió el 50 % de las solicitudes telefónicas.

Se recomienda a las Secretarías de Planeación, Salud y Educación tomar medidas correctivas inmediatas. Es fundamental que optimicen sus procesos internos y se aseguren de que el personal asignado para la gestión de llamadas cumpla con el 100 % de su gestión, para así garantizar un servicio de calidad en la atención a la ciudadanía.

▪ Chat BOOT

Recurso virtual para la atención al ciudadano disponible para orientación y obtener respuestas a sus consultas en cualquier momento, incluso fuera del horario laboral.

CHAT BOOT	JORNADA DE ATENCIÓN	ENLACE
Ingresar al portal: www.palmira.gov.co opción "Palmira te escucha" https://acortar.link/bHmboF	Lunes a viernes de 8:00am a 12:00m y de 2:00 pm a 5:00 pm	

Durante el período evaluado (1 al 30 de junio de 2025) la Alcaldía de Palmira recibió un total de 593 casos por WhatsApp, distribuidos para la siguientes Dependencias:

DEPENDENCIA	TRÁMITE Y SERVICIO	No. DE CASOS POR WHATSAPP	PORCENTAJE DE CASOS POR SERVICIO
Secretaría de Hacienda	Área predial	132	22,26%
	Área cobro coactivo	23	3,88%
	Área ICA	49	8,26%
TOTAL		204	34,40%
Secretaría de Participación Comunitaria	Atención y re direccionamiento de llamadas	89	15,01%
TOTAL		89	15,01%
Secretaría de Gobierno	Trámites Secretaría de Gobierno	87	14,67%
TOTAL		87	14,67%
Secretaría de Tránsito y Transporte	Trámites Secretaría de Tránsito	70	11,80%
TOTAL		70	11,80%
Secretaría de Educación	Historias laborales	35	5,90%
	Inspección y vigilancia	8	1,35%
TOTAL		43	7,25%
Secretaría de Integración Social	Trámites Secretaría de Integración Social	23	3,88%
TOTAL		23	3,88%
Secretaría de Salud	Trámites Secretaría de Salud	18	3,04%
TOTAL		18	3,04%
Dirección de Gestión del Medio Ambiente	Trámites Dirección de Ambiente	15	2,53%

DEPENDENCIA	TRÁMITE Y SERVICIO	No. DE CASOS POR WHATSAPP	PORCENTAJE DE CASOS POR SERVICIO
TOTAL		15	2,53%
Secretaría de Planeación	Trámites Secretaría de Planeación	12	2,02%
TOTAL		12	2,02%
Dirección de Gestión de Riesgos y Desastres	Trámites Dirección de Riesgos	8	1,35%
TOTAL		8	1,35%
Secretaría General	Radicación y seguimiento de ventanilla única	7	1,18%
TOTAL		7	1,18%
Secretaría de Cultura	Servicios Secretaría de Cultura	7	1,18%
TOTAL		7	1,18%
Secretaría de Infraestructura	Servicios Secretaría de Infraestructura	6	1,01%
TOTAL		6	1,01%
Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial	Trámites Dirección de Emprendimiento	2	0,34%
TOTAL		2	0,34%
Secretaría de Desarrollo Institucional	Trámites Secretaría de Desarrollo Institucional	2	0,34%
TOTAL		2	0,34%
TOTAL DE CASOS ATENDIDOS POR ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL		593	100%

Fuente: Informe Seguimiento Canales Virtuales Secretaría de Participación Comunitaria.

Gestión de los casos en cada dependencia:

USUARIO	TRÁMITE Y/O SERVICIO	CASOS ATENDIDOS	ABIERTO	CERRADO	RESUELTO
S. INFRAESTRUCTURA 1	Trámites Secretaría Infraestructura	5	5		1
S. DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	Trámites Secretaría de Participación	2	1	1	
S. HACIENDA 3	Area ICA	49	18		31
S. GENERAL 1	Radicación y seguimiento de ventanilla única	7	1	6	
ATENCIÓN4	Orientación y direccionamiento	8	1	6	1
S. HACIENDA 1	Area predial	132	5		127
S. EDUCACIÓN 1	Historias laborales	35	1	23	11
ATENCIÓN1	Orientación y direccionamiento	25		25	
ATENCIÓN2	Orientación y direccionamiento	13		13	
ATENCIÓN3	Orientación y direccionamiento	18		18	
ATENCIÓN5	Orientación y direccionamiento	23		22	1
DIR. DE EMPRENDIMIENTO	Trámites Dirección de Emprendimiento	2		1	1
DIR. AMBIENTE 1	Trámites Dirección de Ambiente	15		15	
DIR. RIESGOS Y DESASTRES 2	Trámites Dirección de Riesgos	8		7	1
S. CULTURA 1	Servicios de Secretaría de Cultura	7		7	
S. DESARROLLO INSTITUCIONAL 1	Trámites Secretaría de Desarrollo	2		2	
S. EDUCACIÓN 2	Inspección y Vigilancia	8		8	
S. GOBIERNO 3	Trámites Secretaría de Gobierno	67		61	6
S. HACIENDA 2	Area cobro coactivo	23		23	
S. INTEGRACIÓN SOCIAL 1	Servicios de Secretaría de Integración	23		23	
S. PLANEACIÓN 2	Trámites Secretaría de Planeación	12		7	5
S. SALUD SAC 1	Trámites Secretaría de Salud	18		18	
S. TRANSITO Y TRANSPORTE 1	Trámites Secretaría de Tránsito	70		65	5
TOTAL		593	32	371	190



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

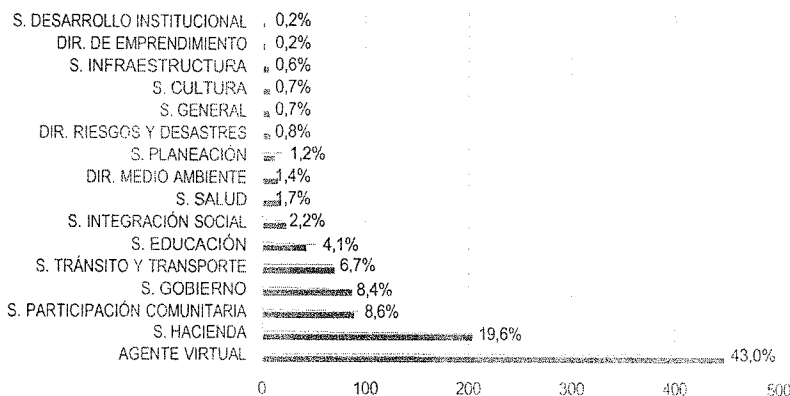
Fuente: Informe Seguimiento Canales Virtuales Secretaría de Participación Comunitaria.

La tabla resume la gestión de **593 casos atendidos** en total. De estos, **371 casos fueron cerrados** y **190 se resolvieron** con éxito. A pesar de la alta tasa de cierre, aún quedan **32 casos pendientes**, lo que representa un punto clave para mejorar.

Gestión de casos por Dependencia:

- **Secretaría de Infraestructura:** Esta dependencia muestra la mayor dificultad para resolver sus trámites. De 6 casos, 5 siguen abiertos, equivalente al 83.3%, lo que sugiere que sus procesos son complejos y requieren una atención prioritaria para evitar retrasos.
- **Secretaría de Participación:** el 50% de sus trámites aún están en proceso. La resolución de estos dos casos debería ser una prioridad para mejorar su rendimiento.
- **Secretaría de Hacienda - Área ICA:** Esta área maneja un alto volumen de trabajo, con 49 casos atendidos. Aunque ha cerrado 31, todavía tiene 18 casos abiertos, equivalentes a un 36.7%, lo que representa una carga de trabajo considerable y un punto de atención para la secretaría.
- **Secretaría de Hacienda - Área Predial:** Esta es la dependencia más productiva en términos de volumen, con 132 casos atendidos. Su eficiencia es muy alta, ya que ha cerrado 127 de ellos, con solo 5 casos pendientes, que equivalen a un 3.8%.
- **Secretaría de Gobierno:** Con 87 casos atendidos, esta es otra de las áreas con mayor carga de trabajo. Su desempeño es notable, con 81 casos cerrados, lo que demuestra una gestión muy eficiente.
- **Dependencias con 100% de Casos Cerrados:** Varias dependencias como la Dirección de Emprendimiento, Dirección de Medio Ambiente y las Secretarías de Salud, Cultura e Integración Social, entre otras, han logrado cerrar todos sus casos. Esto puede ser resultado de procesos muy fluidos o de la naturaleza de los trámites que gestionan.

PORCENTAJE DE CASOS POR WHATSAPP ATENDIDOS POR DEPENDENCIA



Del total de casos atendidos por las dependencias en el periodo comprendido entre el 1 al 30 de junio de 2025, se evidencia que el 43% de los casos recibidos por WhatsApp fueron gestionados por el agente virtual (CHATBOT), seguido por la Secretaria de Hacienda quien atendió el 19,6% de los casos recibidos por este canal, la Secretaria de Participación Comunitaria con un total de 8,6% de los casos atendidos y la Secretaria de Gobierno con un total del 8,4% de los casos recibidos.

Horas de Conexión por dependencias

USUARIO	TRÁMITE Y/O SERVICIO	HORAS DE CONEXIÓN	HORAS EN ESTADO DISPONIBLE	PORCENTAJE DE CONECTIVIDAD
Sec. EDUCACIÓN 3	Pensiones	0	0	
Sec. GOBIERNO 1	Comisaría de familia	0	0	
Sec. GOBIERNO 2	Casa de justicia	0	0	
Sec. INFRAESTRUCTURA 1	Trámites Secretaria Infraestructura	0	0	
Sec. SEGURIDAD 1	Trámites Secretaria de Seguridad	0,25	0,25	
Sec. TRÁNSITO Y TRANSPORTE 1	Trámites Secretaria de Tránsito	32	32	
Sec. CULTURA 1	Servicios Secretaria de Cultura	39	39	
Sec. EDUCACIÓN 1	Historias laborales	55	55	
Sec. PLANEACIÓN 2	Trámites de Secretaria de Planeación	65	64	
Sec. HACIENDA 1	Area predial	72	47	
Sec. AGROPECUARIA 1	Trámites Secretaria Agropecuaria	78	75	
Sec. HACIENDA 3	Area ICA	84	58	69%
ATENCIÓN 2	Atención y direccionamiento	93	71	66%
ATENCIÓN 3	Atención y direccionamiento	103	92	74%
Dir. DE EMPRENDIMIENTO 1	Trámites Dirección de Emprendimiento	112	111	80%
Sec. EDUCACIÓN 2	Inspección y vigilancia	113	113	81%
Dir. MEDIO AMBIENTE 1	Trámites Dirección de Ambiente	114	113	81%
ATENCIÓN 5	Atención y direccionamiento	117	91	84%
Sec. GOBIERNO 3	Trámites de Secretaria de Gobierno	122	119	87%
Sec. DESARROLLO INSTITUCIONAL 1	Trámites Secretaria de Desarrollo	128	126	90%
ATENCIÓN 1	Atención y direccionamiento	128	81	91%
Sec. GENERAL 1	Radicación y seguimiento de ventanilla única	128	110	91%
Sec. PLANEACIÓN SISBEN 1	SISBEN	131	131	94%
Sec. HACIENDA 2	Area cobro coactivo	132	111	94%
ATENCIÓN 4	Atención y direccionamiento	70	53	100%
DIR. RIESGOS Y DESASTRES 2	Trámites Dirección de Riesgos	155	118	100%
Sec. SALUD SAC 1	Trámites Secretaria de Salud	142	132	100%
Sec. INTEGRACIÓN SOCIAL 1	Trámites de Secretaria de Integración	144	141	100%
S DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	Trámites Secretaria de Participación	140	140	100%

Fuente: Informe Seguimiento Canales Virtuales Secretaria de Participación Comunitaria.

Se evidencia una brecha crítica en la conectividad del canal de orientación al ciudadano, la segunda línea de defensa que este caso es la Secretaria de participación Comunitaria, ha realizado capacitaciones a los enlaces designados por cada dependencia para el manejo del canal basadas en la carta de trato digno y de la responsabilidad de permanecer conectados en el horario establecido para la atención del mismo.

Observación No. 3.

Se evidenció una debilidad en la conectividad entre el canal de orientación y las dependencias responsables de la atención al ciudadano. A pesar de que la Secretaria de Participación Comunitaria, como segunda línea de defensa, ha cumplido con su rol de capacitación y difusión de la Carta del Trato Digno, las dependencias no han asegurado la conexión operativa, lo que incumple su responsabilidad y compromete la calidad del servicio.

Se recomienda que las Secretarías que presentaron porcentajes por debajo del 60%, apunten a la disminución de la brecha de conectividad para la mejor prestación del servicio y atención al ciudadano, dando cumplimiento los lineamientos entregados por parte de la Secretaria Comunitaria a las dependencias para aplicar en el marco de la carta de trato digno al ciudadano como se describe a continuación:

- Desconexión Total (0% de Conectividad):



Alcaldía de Palmira
Nº.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

Secretaría de Educación (Pensiones)
Secretaría de Gobierno (Comisaría de familia y Casa de Justicia)
Secretaría de Infraestructura (Trámites Secretaría de Infraestructura)
Secretaría de Seguridad (Trámites Secretaría de Seguridad)

- Conectividad Deficiente (menos del 30%):
Secretaría de Tránsito y Transporte (23%)
Secretaría de Cultura (28%)
- Conectividad Inconsistente (entre 39% y 56%):
Secretaría de Educación (Historias laborales)
Secretaría de Planeación (Trámites de Secretaría de Planeación)
Secretaría de Hacienda (Área predial y Área ICA)
Secretaría Agropecuaria (Trámites Secretaría Agropecuaria)

Resultado del criterio evaluado: Oportunidad de Mejora

Canal Virtual:

Página Web, espacio virtual por el cual, el ciudadano puede navegar y consultar información de utilidad.

URL	SERVICIOS
www.palmira.gov.co	• Descripción de Secretarías, Direcciones y Oficinas • Transparencia: Repositorio de documentos públicos • Formatos y requisitos para algunos trámites • Formulario radicación y seguimiento de PQRSFD • Encuesta de percepción y satisfacción • Directorio • Noticias e informativos de la Administración

The screenshot shows the official website of the Municipality of Palmira. At the top, there is a navigation bar with the logo and name of the municipality. Below this, there is a section titled 'Formulario de PQRSFD (Recepción de Solicitudes)'. The page is currently displaying a message indicating that the PQRSFD channel is being updated to provide a better service. The message is in Spanish and mentions that the update is being done to improve the service for citizens.

Observación No 4.

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2856121

Página 18 de 42



Criterio de evaluación: De conformidad con la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición), Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública, que establecen la obligación de las entidades públicas de garantizar a los ciudadanos un canal permanente, accesible y en funcionamiento para la radicación y seguimiento de PQRSDF.

El sistema de PQRSDF debe estar disponible de manera continua y sin interrupciones que limiten el acceso de los ciudadanos a ejercer su derecho de petición y a realizar trámites o solicitudes ante la entidad.

Condición: En la verificación del portal institucional www.palmira.gov.co, sección de PQRSDF administrado por la Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia (TlyC), se evidenció que el canal de radicación se encuentra fuera de servicio por actualización, mostrando un mensaje informativo y redirigiendo al correo electrónico institucional para radicación manual. Esta situación afecta la disponibilidad, trazabilidad y accesibilidad del canal electrónico exigido normativamente.

El canal electrónico de recepción de PQRSDF no se encuentra habilitado de forma permanente, lo que incumple con los requisitos legales de disponibilidad y acceso oportuno de los ciudadanos al derecho de petición y a los mecanismos de participación ciudadana.

Impacto: La no disponibilidad continua del canal electrónico de PQRSDF genera un incumplimiento normativo frente a la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición), la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública), afectando la eficacia y oportunidad en la atención de solicitudes ciudadanas.

Resultado del criterio evaluado: No conforme.

- **Correo electrónico**

Recurso virtual destinado para que los ciudadanos eviten desplazamientos, costos asociados al mismo y de una manera directa y desde el lugar que lo deseen dirijan sus requerimientos a través del correo.

CORREO	SERVICIOS
atencionciudadano@palmira.gov.co	• Consultas y/o solicitudes de información
ventanillaunica@palmira.gov.co	• Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSDF)
notificacionesjudiciales@palmira.gov.co	• Para notificaciones judiciales

En el primer semestre de 2025, se registraron un total de **18,685** comunicaciones por PQRSDF. El canal más utilizado fue el **correo electrónico**, con 11,559 registros, lo que representa el **61.9%** del total, seguido del canal **presencial**, con 7,115 comunicaciones (38.1%), y en menor medida, el canal **telefónico**, con solo 11 comunicaciones (0.1%), atendidas en la ventanilla única ubicada en el Centro Integral de Atención al Ciudadano.



Alcaldía de Palmira
Nº.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

8.4 Verificación de PQRSO.

8.4.1 PQRD Gestionados por Fuera de los Tiempos

DEPENDENCIA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL PQRD AL 30 DE JUNIO	%
Secretaría de Tránsito y Transporte	187	285	472	19,72%
Secretaría de Educación	134	295	429	17,92%
Secretaría de Planeación	89	283	372	15,54%
Dirección de Gestión del Medio Ambiente	45	202	247	10,32%
Secretaría de Desarrollo Institucional	111	91	202	8,44%
Dirección de Contratación	158	2	160	6,68%
Secretaría de Infraestructura	44	88	132	5,51%
Secretaría de Gobierno	54	46	100	4,18%
Secretaría de Salud	26	39	65	2,72%
Secretaría de Hacienda	32	24	56	2,34%
Secretaría Jurídica	30	14	44	1,84%
Dirección de Emprendimiento	10	24	34	1,42%
Secretaría de Cultura	20	13	33	1,38%
Secretaría de Integración Social	9	10	19	0,79%
Secretaría General	5	2	7	0,29%
Secretaría de Seguridad y Convivencia	2	5	7	0,29%
Despacho Alcalde	5	0	5	0,21%
Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia	3	1	4	0,17%
Oficina de Control Interno	2	0	2	0,08%
Dirección de Comunicaciones	1	1	2	0,08%
Secretaría Agropecuaria y Desarrollo Rural	1	0	1	0,04%
Dirección de Gestión de Riesgos y Desastres	0	1	1	0,04%
TOTAL	968	1426	2.394	100,00%

Fuente: Informe unificado de Análisis a las PQRSO y Percepción de los Ciudadanos – Semestre II – Secretaría de Participación Comunitaria.

Para el II trimestre de 2025 se observa un incremento en el número de PQRD gestionadas fuera de los términos, lo que representa un aumento del 47,31%, frente al trimestre anterior, representado en las secretarías que se describen a continuación:

Dependencia	Total de PQRD Vencidas	Porcentaje (%) de Representación
Secretaría de Tránsito y Transporte	472	19,72
Secretaría de Educación	429	17,92%
Secretaría de Planeación	372	15,54%
Dirección de Gestión del Medio Ambiente	247	10,32%

Dependencias de Participación Media

Dependencia	Total de PQRD Vencidas	Porcentaje (%) de Representación
Desarrollo Institucional	202	8,44%



Dirección de Contratación	160	6,68%
Secretaría de Infraestructura	132	5,51%

Dependencias con menor número de PQRD

Dependencia	Total de PQRD Vencidas	Porcentaje (%) de Representación
Secretaría de Gobierno	100	4,18%
Secretaría de Salud	65	2,72%
Secretaría de Hacienda	56	2,34%
Secretaría Jurídica	44	1,84%

Para el segundo (II) trimestre de 2025 se observa una reducción en el número de PQRD gestionadas fuera de los términos del 47,31% al ser comparado con el I trimestre del 2025.

2.1.1. PQRD Vencidos sin Gestión

DEPENDENCIA	TOTAL VENCIDOS	%
SECRETARIA DE EDUCACION	32	30.8%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	14	13.5%
SECRETARIA DE PLANEACION	13	12.6%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	9	8.7%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	9	8.7%
SECRETARIA DE SALUD	8	7.6%
SECRETARIA DE JURIDICA	8	7.6%
SECRETARIA GENERAL	4	3.9%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	2.8%
SECRETARIA DE CULTURA	2	1.9%
DIRECCION DE CONTRATACION	2	1.9%
TOTAL ALCALDIA	104	100%

Fuente: Informe unificado de Análisis a las PQRSFD y Percepción de los Ciudadanos – Semestre II – Secretaría de Participación Comunitaria

DISTRIBUCION PQRD			
TIPO DE SOLICITUD	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TOTAL SEMESTRE
PETICIONES	7532	11082	18614
QUEJAS	18	7	25
RECLAMOS	31	5	36
DENUNCIAS POR PRESUNTO HECHO DE CORRUPCION	1	1	2
TOTAL	7582	11095	18677

Fuente: Construcción propia, informe de seguimiento PQRSFD, Secretaría de Participación Comunitaria

En el primer semestre de 2025 (de enero a junio), se recibieron 18,677 PQRD (peticiones, quejas, reclamos y denuncias). De estas, 16,201 requerían ser gestionadas, y de esa cantidad, 104 no recibieron ninguna gestión. Esto representa un 0.64% del total de las que debían ser gestionadas.

Se evidencia que, a pesar de los robustos mecanismos de seguimiento implementados por la Secretaría de Participación Comunitaria, algunas PQRD (Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias) continúan venciéndose.

La Secretaría ha establecido un sistema de alertas oportuno, el cual incluye:

- **Estrategia Semáforo:** Un informe semanal y quincenal de seguimiento de PQRD.
- **Alertas de PQRD por vencer:** Comunicaciones semanales, quincenales y mensuales.

Estos reportes son remitidos a todos los Directivos, Jefes de oficina y enlaces de PQRD de cada dependencia, junto con un análisis trimestral detallado sobre la gestión de las solicitudes.

A pesar de la existencia de estos controles y la comunicación constante, se sigue presentando el vencimiento de algunas PQRD, lo que representa una inconsistencia entre los procesos de seguimiento y la gestión efectiva de las solicitudes ciudadanas.

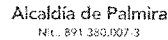
Se incumple el requisito de gestión efectiva y oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), lo cual compromete la calidad de la atención al ciudadano y la efectividad de los procesos internos de seguimiento.

La auditoría tomando como base la información registrada por parte de la segunda línea en el informe de seguimiento del segundo semestre de la vigencia 2025, para las dependencias con PQRD, vencidas y sin gestión, realizó una muestra de registro en el aplicativo de Información SISDOC, la cual arrojó lo siguiente:

▪ **Radicado 20250218561 del 27 de mayo de 2025**

La comunicación con el número de radicación 20250218561, radicada por la Personería Municipal a nombre de la peticionaria Flor Adriana Herrera, el 27 de mayo de 2025. De acuerdo con los términos de la Ley 1755 de 2015, el plazo para dar respuesta vence el 12 de junio de 2025. Se evidenció que no se realizó respuesta en los términos de la ley 1755 de 2015, solo hasta el día 02 de julio se remitió a la peticionaria una solicitud de Prórroga para dar respuesta de fondo.

Se evidencia un incumplimiento con el Numeral 5.16 de la política operativa del Procedimiento Atención al Ciudadano (MPAPR-002), el cual establece 'El Incumplimiento en la respuesta oportuna a las PQRSFD por parte de los funcionarios responsables constituye falta disciplinaria según artículo 26 de la Ley 1952 de 2019 y 5.8 donde establece 'Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos, establecidos por la ley se debe informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder doble del inicialmente previsto'."



Se anexa reporte sistema de Información SISDOC.

[illegible]



Alcaldía de Palmira
Nº.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

SISDOC 2.0

Detalle Comunicación 20250218561

Dependencia	Fecha y Hora	Transacción	Est. Origen	Extratexto
Secretaría de Educación	2025-07-02 14:30:00	Recepción	Envío	Comunicación de la Secretaría de Educación Municipal de Palmira a la Secretaría de Planeación Municipal de Palmira.
Secretaría de Planeación	2025-07-02 14:30:00	Envío	Recepción	Comunicación de la Secretaría de Planeación Municipal de Palmira a la Secretaría de Educación Municipal de Palmira.
Secretaría de Educación	2025-07-02 14:30:00	Recepción	Envío	Comunicación de la Secretaría de Educación Municipal de Palmira a la Secretaría de Planeación Municipal de Palmira.
Secretaría de Planeación	2025-07-02 14:30:00	Envío	Recepción	Comunicación de la Secretaría de Planeación Municipal de Palmira a la Secretaría de Educación Municipal de Palmira.
Secretaría de Educación	2025-07-02 14:30:00	Recepción	Envío	Comunicación de la Secretaría de Educación Municipal de Palmira a la Secretaría de Planeación Municipal de Palmira.
Secretaría de Planeación	2025-07-02 14:30:00	Envío	Recepción	Comunicación de la Secretaría de Planeación Municipal de Palmira a la Secretaría de Educación Municipal de Palmira.
Secretaría de Educación	2025-07-02 14:30:00	Recepción	Envío	Comunicación de la Secretaría de Educación Municipal de Palmira a la Secretaría de Planeación Municipal de Palmira.
Secretaría de Planeación	2025-07-02 14:30:00	Envío	Recepción	Comunicación de la Secretaría de Planeación Municipal de Palmira a la Secretaría de Educación Municipal de Palmira.
Secretaría de Educación	2025-07-02 14:30:00	Recepción	Envío	Comunicación de la Secretaría de Educación Municipal de Palmira a la Secretaría de Planeación Municipal de Palmira.
Secretaría de Planeación	2025-07-02 14:30:00	Envío	Recepción	Comunicación de la Secretaría de Planeación Municipal de Palmira a la Secretaría de Educación Municipal de Palmira.



República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

OFICIO

Palmira, 02 de julio de 2025

TRD-2025-18-01-00000001-10-2025-000523

Señora
FLOR ADRIANA HERRERA SEPÚLVEDA
Calle 30 No. 29 - 39
Palmira

ASUNTO: Prorroga para contestación de fondo
Cordial Saludo.

Por medio del presente oficio nos permitimos manifestarle que una vez se cumple el periodo vacacional de las instituciones educativas oficiales de la ciudad, nos disponemos a nombrar un comisión de veido para llevar a cabo la correspondiente investigación dentro de la competencia del área de Inspección y Vigilancia de conformidad a lo conferido por la Ley 115 de 1994, la Ley 715 de 2001 y el Decreto 1075 de 2015, en ese sentido le solicitamos una prorroga para dar nuevamente contestación a lo solicitado mediante POR2024042325 en aras de garantizar el derecho de petición dando una respuesta más clara de fondo frente a las pretensiones manifestadas en el escrito.

Atentamente

EDWIN REBOLLEDO CAICEDO
Secretario de Educación Municipal

Proyecto: Ley de Puente Milla Viquez - Profesional Universitaria G. 2025
Revisó: Edwin Rebollo Caicedo - Secretario de Educación Municipal
Aprobó: Edwin Rebollo Caicedo - Secretario de Educación Municipal

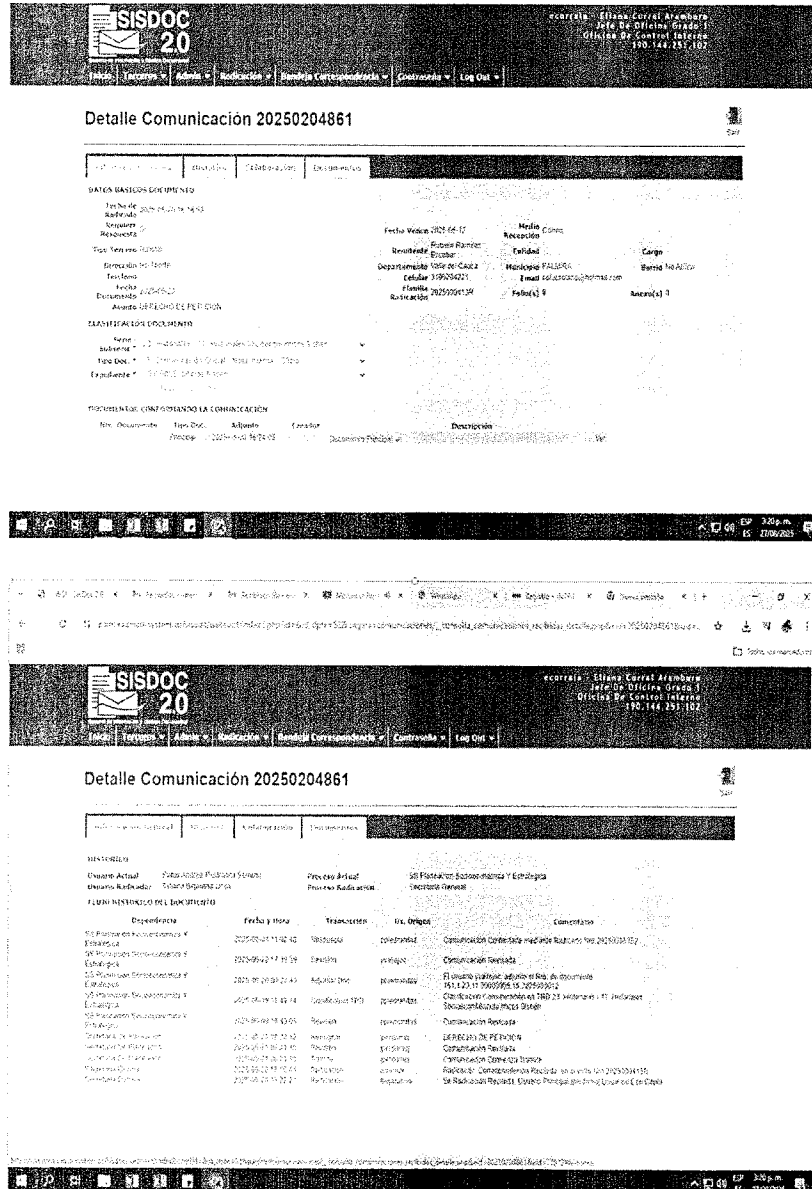
▪ Radicado 20250204861 del 20 de mayo de 2025

Durante la revisión del radicado en sistema de información SISDOC, se identificó un incumplimiento en la atención al Derecho de Petición con el **Radicado No. 20250204861**, presentado por la señora **Rubiela Ramírez Escobar**, ante la Secretaría de Planeación, que a pesar de que la fecha límite para la respuesta era el **12 de junio de 2025**, se encontró que la respuesta fue enviada de manera extemporánea el **19 de junio de 2025**. Esta demora de siete días representa una desviación de los plazos establecidos.



Se evidencia un incumpliendo el Numeral 5.16 del Procedimiento Atención al Ciudadano (MPAPR-002), el cual establece 'El Incumplimiento en la respuesta oportuna a las PQRSFD por parte de los funcionarios responsables constituye falta disciplinaria según artículo 26 de la Ley 1952 de 2019'.

Se anexa reporte sistema de Información SISDOC.





Palmira, 19/ junio 2025

Sistema
RUBIELA RAMÍREZ ESCOBAR
66772610
3106204221

Palmira - Valle del Cauca

Asunto: Respuesta a solicitud Encuesta por insatisfacción

Cordial saludo,

En respuesta a la solicitud realizada ante la Alcaldía Municipal, la cual fue trasladada a la Oficina de Sisen Palmira con el propósito de dar trámite a la misma, la Secretaría de Planeación informa que se prosiguerá la visita el día 26 de julio del 2025. Por lo anterior se informa a esta alzada al momento por parte de la Oficina del Sisen, en el cual se le darán detalles de la encuesta.

Atentamente,


YESSICA VALLEJO CATANO
Subsecretaria de Planeación Socioeconómica y Estratégica

Proyecto:
Rector:
Alcaldía:

Florencia Pineda Esteban - Contralora
Alfonso Cortés Martínez - Contralora
Yessica Vallejo Catano - Subsecretaria de Planeación Socioeconómica y Estratégica

Observación No 5.

Criterio de Evaluación:

- **Numeral 5.16 del Procedimiento de Atención al Ciudadano (MPAPR-002):** "El Incumplimiento en la respuesta oportuna a las PQRSFD por parte de los funcionarios responsables constituye falta disciplinaria según artículo 26 de la Ley 1952 de 2019".
- **Numeral 5.8 del Procedimiento de Atención al Ciudadano (MPAPR-002):** "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos, establecidos por la ley se debe informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder doble del inicialmente previsto".

Condición: Se evidenció que la comunicación con número de radicación 20250218561, radicada por la Personería Municipal a nombre de la peticionaria Flor Adriana Herrera el 27 de mayo de 2025, no fue respondida en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, por parte de la Secretaría de Educación. El plazo legal para dar respuesta vencía el 12 de junio de 2025. Solo hasta el 02 de julio de 2025 se remitió a la peticionaria una solicitud de prórroga para dar respuesta de fondo, lo que constituye un incumplimiento del plazo y del procedimiento interno para la gestión de PQRSFD.

Impacto: Este incumplimiento normativo frente a la Ley 1755 de 2015 y al procedimiento interno MPAPR-002, refleja debilidades en el control institucional sobre la gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. Esta situación afecta la eficiencia y eficacia administrativa de la entidad al no

garantizar la satisfacción oportuna del derecho fundamental de petición, generando a su vez riesgos de tramitación judicial a través de tutelas, como acción legal.

Resultado de la evaluación: No conforme

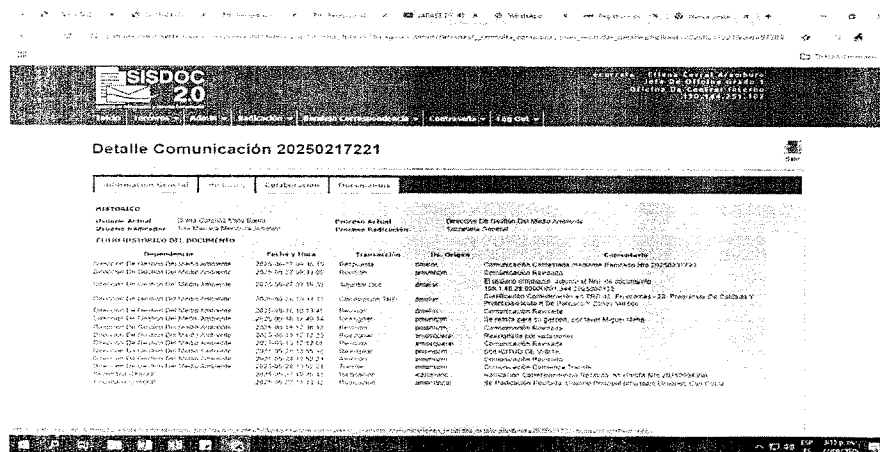
Incumplimiento en tiempos de respuesta.

▪ **Radicado 20250217221 del 27 de mayo de 2025**

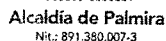
La revisión de este radicado en el sistema de información SISDOC, evidenció que este fue radicado el día 27 de mayo de 2025, por la señora Fabiola De Jesús Castaño Orozco, ante la Dirección de Gestión del Medio Ambiente, con fecha de vencimiento el día 19 de junio de 2025, pero se generó respuesta el día 26 de junio de 2025, 7 días después del plazo establecido, lo cual se identifica que no se le remitió respuesta oportuna a su solicitud.

Evidenciando un incumpliendo el Numeral 5.16 del Procedimiento Atención al Ciudadano (MPAPR-002), el cual establece "El Incumplimiento en la respuesta oportuna a las PQRSFD por parte de los funcionarios responsables constituye falta disciplinaria según artículo 26 de la Ley 1952 de 2019".

Se anexa reporte del sistema Información SISDOC



Detalle Comunicación 20250217221					
Información General	Procedimiento	Características	Procesamiento	Estado	Observaciones
REQUERIDO Ciudadano: Fabiola De Jesús Castaño Orozco Ciudadanía: Colombiana Fecha de Radicación: 2025-05-27 09:10:00 Fecha de Vencimiento: 2025-06-19 09:10:00	Procedimiento Atención al Ciudadano	Características Tipo: Petición Prioridad: Normal	Procesamiento Estado: En Proceso Responsable: [Nombre]	Estado Pendiente	Observaciones [Detalles de la comunicación y acciones tomadas]



República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

[illegible]

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Municipio de Buenaventura
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO
AMBIENTE**

674-76-162

TRC-108.1 48 28 DEC 2001 3:44 PM/250011Z

Received 28 February 2015

Summary

FABOLA DE JESUS CASTAÑO OROZCO
AV 4 #3-14 Potosí
01/8015572

Asunto: [Kontakointi ja palvelu](#) 28/02/2023 17:22:29

12062101 5020-4200

[illegible]

Cuando la independencia se identifica con el total de especies (hábitats), el cual presenta una distribución siempre conservadora que algunas veces se encuentran en ciudades, se dan en algunas localidades del sector, lo que puede representar un riesgo. Por las razones del conservadismo en la reducción de una parte de mantenimiento como medida preventiva.

En cualquier caso, es importante señalar que el hecho de mensionar en el presente documento sobre la violación y el correspondiente a través de un grupo de propiedad privada, sin ser admitido, la Dirección de Comercio del Medio Ambiente no tiene implicaciones directas para asignar dicho responsabilidad sobre la responsabilidad de su manejo y mantenimiento recae en el propietario del medio, quien debe adoptar las acciones necesarias.

Agradecemos su compromiso con el mundo del deporte y su activa participación ciudadana. Gracias a nuestra dependencia continuaremos trabajando por una Palermo más verde y saludable. Si usted desea tener una excelente atención, se informa que en nuestra institución lo atenderá una de las personas ya sea presencial en la Carrera 25 entre 30 esquina o a través del correo electrónico vegetacion@palermo.gov.co.

2. *Abstracting and Indexing*

PATRICIA MUÑOZ MUÑOZ
 Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Exactas y Naturales
 Pregrado: Doctorado en Ciencias Exactas y Naturales, Universidad de Chile
 Doctorado: Doctorado en Ciencias Exactas y Naturales, Universidad de Chile

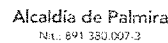
- Radicado 20250216741 del 27 de mayo de 2025

Se realizó un análisis de la comunicación con radicado **20250216741**, la cual fue realizada por el canal telefónico y que corresponde a un Derecho de Petición presentado por la señora Berly Lozano Covalada con fecha del 27 de mayo de 2025 ante la Secretaría de Salud. El documento tenía una fecha límite de respuesta estipulada para el 19 de junio de 2025, la respuesta a la petición fue emitida el 02 de julio de 2025, lo cual constituye un incumplimiento de los términos de ley, al ser entregada 13 días después de la fecha de vencimiento.

Evidenciando un incumpliendo en el Numeral 5.16 del Procedimiento Atención al Ciudadano (MPAPR-002), el cual establece "El Incumplimiento en la respuesta oportuna a las PQRSFD por parte

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP
Calle 30 No. 29 - 39; Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2856121





Se anexa soporte de reporte generado por el sistema de información SISDOC:

[illegible][illegible]



Alcaldía de Palmira
Nº: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME



República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA
OFICIO

Palmira, 2 de julio de 2025

191.1.16.61.00660001.10.20250198681

Señora
BERYLY LOZANO COVALEDA
Ciudadana
Avenida 4ª # 1-250 Casa 6 Callejon Fajardo, Corregimiento de Palmira
Correo electrónico: berylylozano-covaleda@gmail.com
Palmira

ASUNTO: Respuesta a solicitud sobre canina agresiva en situación de abandono.

Cordial saludo,

En atención a su solicitud radicada en la Secretaría de Salud de Palmira con el número 20250216741 el pasado 27 de mayo de 2025 referente a una canina agresiva en situación de abandono, nos permitimos informarle lo siguiente:

El día 2 de julio de 2025, personal de la Secretaría de Salud, en compañía de la Policía Ambiental, realizó una visita de observación al animal agresivo en el Callejon Fajardo del corregimiento de Palmira. La visita fue realizada por la señora Diana Meneses, representante del sector.

- En la visita se constató lo siguiente:
- **Estado del animal:** Se evidenció que la canina presenta un comportamiento agresivo, se encuentra en situación de abandono y su estado de salud es deficiente, mostrando señales de desnutrición y signos de estrés y ansiedad.
 - **Comportamiento y antecedentes:** La comunidad del sector ha estado alimentando a la canina y manifiestan que su agresividad se manifestó después de desear de autos, los cuales fueron dañados en algunas ocasiones y a pesar de las medidas tomadas, aún no ha mejorado su comportamiento. La persona que lo alimenta vive en el sector, generando preocupación en la comunidad que asustadamente asume su actitud.
 - **Conclusiones y recomendaciones:** Se evidenció que el municipio no cuenta con un área o persona encargada de animales. Sin embargo, desde la Secretaría de Salud se promueve la esterilización de la canina, lo primero se dispuso de los recursos necesarios. Para ello, se requiere que una persona se haga responsable del cuidado de la perra una vez sea esterilizada, comprometiéndose a cuidar y mantenerla en el lugar a donde se encuentre.

Adicionalmente, se compartió información con la señora Diana Meneses sobre jornadas de esterilización privadas con costos económicos, ante lo que manifestó su disposición a asumir dicho costo si no es enviado. Se le sugirió también la adquisición de un bozal para la canina, con el fin de prevenir futuras agresiones mientras se continúa el proceso de esterilización, esperando que este procedimiento contribuya a calmar su comportamiento.

La Policía Ambiental también realizó acciones educativas relacionadas con la situación observada.

Atentamente,

▪ **Radicado 20250198681 del 13 de mayo de 2025**

Al realizar un análisis en el sistema de información SISDOC del radicado **20250198681**, se evidenció que la fecha de radicación, por parte de la empresa Gases de Occidente, ante la Secretaría de Seguridad y Convivencia fue el 13 de mayo de 2025.

El documento tenía una fecha de vencimiento del 10 de junio de 2025. Sin embargo, la respuesta se generó el 02 de septiembre de 2025. Esto representa un incumplimiento de 84 días de la Ley 1755 de 2015, la cual regula el derecho de petición.

Se Anexa reposte SISDOC.

1. WIP - Sufruto 2.0

2. Búsqueda: Microsoft Bing

3. Pre: Tabla de contenidos

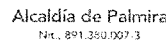
4. https://palmira.gov.co/sistema/sisdoc/ver/ver?id=20250198681&date=52&tag=se-comunicaciones-revistas-detallado-se-2025

Detalle Comunicación 20250198681

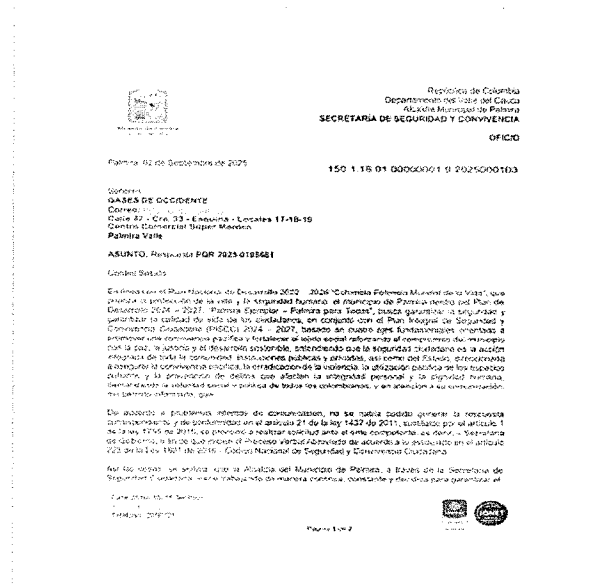
Información	Historial	Colaboración	Documentos
DATOS BÁSICOS DOCUMENTO Fecha de Radicación: 2025-05-16 12:15:19 Requiere SI: Respuesta Tipo: Tercero Jurídico Dirección: C/ Chiriquito Sur 2 Teléfono: 3103995605 Fecha: 2025-05-16 Documento: Asunto: Gases de Occidente - Denuncia de Usuario que Causa Riesgo a la Comunidad por RPTD	CLASIFICACIÓN DOCUMENTO Tema: 10. Derechos de Petición y/o Derechos de Petición Tipo Doc: 10. Respuesta a Derecho de Petición Expediente: 30260501. DERECHOS DE PETICIÓN	DOCUMENTOS CONFORMAN LA COMUNICACIÓN Nro. Documento: 2025-05-16 12:17:35 Tipo Doc: Documento Principal Adjunto: Documento Principal	Fecha Venc: 2025-06-10 Remite: Gases de Occidente Remite: GOC Departamento: Valle del Cauca Celular: 3103995605 Radicación: 2025051605

17564 m
1.06.2025





Fecha de Emisión Original	Fecha de Actualización	Actualizaciones		
HISTORIO				
Ultima Actual	Arturo Siles Torres	Primera Actual		
Ultima Modificación	JUAN CARLOS CHAVEZ	Primera Redacción		
FLUJO HISTORIO DEL DOCUMENTO		Secretaría Da Seguridad y Convivencia Secretaría General		
Diferencia	Fecha y Hora	Transacción	Us. Origen	Comentario
Secretaría Da Seguridad y Convivencia Secretaría Da Seguridad y Convivencia	2025-09-22 18:15:31	Revisión Revisión	essex essex	Comunicación Recibida Comunicación Recibida
Secretaría Da Seguridad y Convivencia	2025-09-23 10:10:33	Ajustar Doc	essex	El usuario cambiar adjunto el tipo de documento ISO 11610 4000000 9704000103
Secretaría Da Seguridad y Convivencia	2025-09-23 09:05:07	Calificación TRD	essex	Clasificación Comunicacion en TRD No. Derechos De Participación- RI. Derechos De Participación
Secretaría Da Seguridad y Convivencia	2025-09-23 08:51:39	Stamping	essex	Comunicación Recibida
Secretaría Da Seguridad y Convivencia	2025-09-23 10:38:32	Stamping	essex	Me pongo a enviar correo para solicitar respuesta
Secretaría Da Seguridad y Convivencia	2025-09-23 14:25:03	Revision	essex	Comunicación Recibida
Secretaría Da Seguridad y Convivencia	2025-09-23 18:10:09	Revisión	essex	Pasa su comunicación
Secretaría Da Seguridad y Convivencia	2025-09-23 11:15:32	Stamping	essex	Comunicación Recibida
SE Remite al Subcomité de Vigilancia	2025-09-26 09:57:40	Recepción	myonibac	Saludos, comunicación dirigida a INSPECTOR DE POLICIA por favor revisar el adjunto de la competencia, NO hacer parte de evaluaciones de la Sec de
SE Remite al Subcomité de Vigilancia	2025-09-26 09:55:10	Recepción	myonibac	Comunicación Recibida
SE Remite al Subcomité de Vigilancia	2025-09-26 09:49:13	Recepción	chamendez	Favor enviar y revisar
SE Remite al Subcomité de Vigilancia	2025-09-26 09:48:47	Recepción	chamendez	Comunicación Recibida
SE Remite al Subcomité de Vigilancia	2025-09-26 11:27:00	Recepción	chamendez	Redacción y correspondencia interna en agenda hora 20250926112700
Secretaría Da Seguridad y Convivencia	2025-09-26 10:32:30	Recepción	essex	Envío de Oficio de Ordenes de Usados que causen Riesgo a la Comunidad por MPD.
Secretaría Da Seguridad y Convivencia	2025-09-26 10:32:30	Recepción	essex	Comunicación Recibida



- Al realizar la trazabilidad en el sistema de información SISDOC del radicado **20250190531**, se evidenció que la solicitud de intervención, con fecha de radicación el 13 de mayo de 2025 y





Alcaldía de Palmira
N.º: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

vencimiento el 05 de junio de 2025, no fue atendida de manera oportuna por la Subsecretaría de Renovación Urbana, perteneciente a la Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda. La respuesta fue generada el 25 de julio de 2025, lo cual constituye una extemporaneidad de 50 días que vulnera directamente la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho de petición.

Se anexa Reporte de Información SISDOC:

Detalle Comunicación 20250190531

Información General | Historico | Colaboración | Documentos

DATOS BÁSICOS DOCUMENTO

Fecha de Radicación: 2025-05-15 15:15:35
 Requerente: [Redacted]
 Tipo Tercero: Natural
 Dirección: No Aplica
 Teléfono: [Redacted]
 Fecha Documento: 2025-05-15
 Asunto: SOLICITUD DE INTERVENCIÓN

Fecha Vence: 2025-06-05
 Remite: Jairo Fajardo Quiroz
 Correo: [Redacted]
 Departamento: Valle del Cauca
 Celular: 3119302908
 Planilla Radicación: 2025002919

Medio de Radicación: Correo
 Ciudad: [Redacted]
 Municipio: Palmira
 Barrio: Palmira
 Email: JERREY2416@GMAIL.COM
 Foto(s): 1
 Anexo(s): 0

CLASIFICACIÓN DOCUMENTO

Serie: 46 - Programas - 2º - Programas de Intervención Social y Política
 Subserie: 1 - Comunicación Social - Atención al Ciudadano
 Expediente: 00000001 - SOLICITUD DE INTERVENCIÓN

DOCUMENTOS CONFORMANDO LA COMUNICACIÓN

Nro. Documento	Tip. Doc.	Adjunto	Crear	Descripción
Principal	Principal	2025-05-15 15:15:35	Documento Principal	1

Detalle Comunicación 20250190531

Información General | Historico | Colaboración | Documentos

HISTORICO

Usuario Actual: Diana Fajardo Hernández Rodríguez
 Usuario Radicador: Ana Marcela Hernández Amador
 Proceso Actual: 55 Renovación Urbana y Vivienda
 Proceso Radicación: Secretaría General

FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO

Dependencia	Fecha y Hora	Transacción	Uc. Origen	Comentarios
30 Renovación Urbana y Vivienda	2025-05-15 15:15:35	Respuesta	demandante	Comunicación Comunicada por Jairo Fajardo Quiroz 2025050427
30 Renovación Urbana y Vivienda	2025-05-15 15:15:35	Atención al Ciudadano	demandante	El usuario adjunta en su solicitud documento 1021180-52 y en el mismo se encuentra la información
55 Renovación Urbana y Vivienda	2025-05-15 15:15:35	Clasificación IRD	demandante	Clasificación Comunicada en TRH 46 - Programas - 2º - Programas de Intervención Social y Política
55 Renovación Urbana y Vivienda	2025-05-15 15:15:35	Revisión	demandante	Comunicación Revisada
55 Renovación Urbana y Vivienda	2025-05-15 15:15:35	Revisión	demandante	Se remite para su gestión
55 Renovación Urbana y Vivienda	2025-05-15 15:15:35	Revisión	demandante	Comunicación Revisada
55 Renovación Urbana y Vivienda	2025-05-15 15:15:35	Revisión	demandante	Se remite para su gestión
55 Renovación Urbana y Vivienda	2025-05-15 15:15:35	Revisión	demandante	Comunicación Revisada
55 Renovación Urbana y Vivienda	2025-05-15 15:15:35	Revisión	demandante	Favor revisar y responder
55 Renovación Urbana y Vivienda	2025-05-15 15:15:35	Revisión	demandante	Comunicación Revisada
Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda	2025-05-14 09:01:20	Respuesta	demandante	INFORMACIÓN PROBLEMAS DE ALICANTABILIDAD
Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda	2025-05-14 09:01:20	Revisión	demandante	Comunicación Revisada
Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda	2025-05-14 09:01:20	Revisión	demandante	Comunicación Comunicada Trámite
Secretaría General	2025-05-12 15:50:55	Radicación	demandante	Radicación Comunicada Radicada en planilla No. 2025002919
Secretaría General	2025-05-12 15:50:55	Radicación	demandante	Se Radica en Planilla Urbana y Vivienda 2025002919




República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SUBSECRETARÍA DE RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA
OFICIO

TRAF: 182 148 52 99200001 15 20250006022

Palmira, 25 de 07 de 2025

Señor:
JOSÉ FERNY DAGUA COVARIA
Calle 14 No. 4 - 15
Callejón Santa Rita, Barrio La Virgen - Rolo,
Palmira

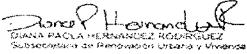
ASUNTO: Respuesta a solicitud de repotencialización de alcantarillado - Callejón Santa Rita, con número de radicado 20250190531

Cordial saludo,

En atención a la solicitud relacionada con la repotencialización del alcantarillado en el Callejón Santa Rita, me permito informar que la Administración Municipal se encuentra actualmente adelantando un diagnóstico general de las necesidades de la comunidad en el municipio de Palmira, con énfasis en este caso, en el estado de las vías.

En ese marco, la visita realizada a la Comuna 8, conglomerado de Rolo, tuvo como propósito identificar y evaluar las condiciones actuales de los callejones así como sus principales requerimientos. Esta información está siendo recopilada y será analizada por el equipo técnico de la Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda, con el fin de definir posibles intervenciones futuras. Agradecemos su compromiso e interés en contribuir al mejoramiento de la infraestructura del municipio.

Atentamente


Diana Paola Hernández Rodríguez
Subsecretaria de Renovación Urbana y Vivienda

Elaboró: Diana Paola Hernández Rodríguez - Subsecretaria de Renovación Urbana y Vivienda
Revisó: Diana Paola Hernández Rodríguez - Subsecretaria de Renovación Urbana y Vivienda
Aprobó: Diana Paola Hernández Rodríguez - Subsecretaria de Renovación Urbana y Vivienda

Observación No 6.

Criterio de Auditoría: El proceso de gestión de peticiones de la Subsecretaría de Renovación Urbana se evalúa con base en la Ley 1755 de 2015, que establece el derecho fundamental a la pronta respuesta. Dicho marco normativo exige el cumplimiento de los plazos legales para la atención de solicitudes ciudadanas.

Condición: Durante la revisión sistemática de los registros del sistema de información SISDOC, en la gestión del Derecho de Petición con Radicado No. **20250204861**, presentado por la señora Rubiela Ramírez Escobar se identificó que el documento fue radicado con fecha de vencimiento del 12 de junio de 2025. Sin embargo, se constató que la respuesta oficial de la dependencia fue enviada el 19 de junio de 2025, lo que representa un retraso de siete (7) días hábiles más allá del término legal de respuesta.

De igual forma, se identificó una demora por parte de la Dirección de Gestión del Medio Ambiente en la gestión de la petición radicada con el número **20250217221**, presentada por la señora Fabiola De Jesús Castaño Orozco. Dicha petición, con fecha de radicado del 27 de mayo de 2025, tenía como fecha de vencimiento para su respuesta el 19 de junio de 2025. Sin embargo, la respuesta se brindó el día 26 de junio de 2025, es decir, 7 días calendario después del plazo establecido.

En cuanto a la comunicación con radicado número **20250216741**, de fecha 27 de mayo de 2025, : La respuesta a la petición fue emitida el 02 de julio de 2025, por parte de la Secretaría de Salud, lo cual excede el plazo de 15 días hábiles estipulado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y

El retraso en la emisión de las respuestas generó inconsistencias en los procedimientos internos de gestión documental, lo que se refleja en el incumplimiento de los plazos establecidos por la normativa vigente.

El radicado del radicado **20250198681**, se evidenció que la fecha de radicación, por parte de la empresa Gases de Occidente, ante la Secretaría de Seguridad y Convivencia fue el 13 de mayo de 2025. El documento tenía una fecha de vencimiento del 10 de junio de 2025. Sin embargo, la respuesta se generó el 02 de septiembre de 2025. Esto representa un incumplimiento de 84 días de la Ley 1755 de 2015, la cual regula el derecho de petición.

El radicado **20250190531**, se evidenció que la solicitud de intervención, con fecha de radicación el 13 de mayo de 2025 y vencimiento el 05 de junio de 2025, no fue atendida de manera oportuna por la Subsecretaría de Renovación Urbana, perteneciente a la Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda. La respuesta fue generada el 25 de julio de 2025, lo cual constituye una extemporaneidad de 50 días que vulnera directamente la Ley 1755 de 2015.

Impacto: Este incumplimiento normativo vulnera el derecho fundamental de petición del ciudadano, generando insatisfacción y afectando negativamente la imagen de la gestión pública. La extemporaneidad expone a la entidad a posibles acciones legales y podría dar lugar a un proceso disciplinario para el funcionario responsable, conforme a la Ley 1952 de 2019.

La siguiente tabla representa los procesos misionales, que atienden grupos de valor, que incumplieron en las respuestas dadas a los ciudadanos.

No.	Dependencia	Respuesta Extemporánea
1	Secretaría de Educación	X
2	Secretaría de Infraestructura	X
3	Secretaría de Planeación	X
4	Dirección de Gestión de Medio Ambiente	X
5	Secretaría de Salud	X
6	Secretaría de Seguridad y Convivencia	X

Resultado de la evaluación: No conforme.

8.5 Funcionamiento del Control Interno en el Procedimiento de Atención al Ciudadano.

El Control Interno sobre trámite a las PQRSFD radicada ante la Administración se encuentra operando con la funcionalidad de las tres líneas de defensa:

Primera Línea: son todas las dependencias de la Administración Municipal, responsables de dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se radiquen en la entidad. Los controles de primera línea son los definidos por cada Secretario, Subsecretario, Director y Jefe de Oficina. Así mismo cada dependencia tiene un funcionario enlace que se encarga de realizar el seguimiento a las PQRSFD.

Segunda Línea: de acuerdo con la resolución 092 de diciembre de 2023 que modifica el decreto 079 de 2018, es la Secretaría de Participación Comunitaria quien ejerce como segunda línea en el trámite a las PQRS. Los controles de segunda línea que ha implementado la secretaria son:

- Interacción permanente con los enlaces de PQRSFD designados por las dependencias.
- Capacitar a todos los enlaces de PQRSFD, en temas relacionados con la ley 1755 del 2015 y el Decreto legislativo No 491 DE 2020, modifico tiempos de respuestas.
- Seguimiento a las respuestas de las PQRSFD, aplicando una estrategia de vencimientos que consta de 4 etapas:

- fase 1 Alerta Semáforo
- fase 2 Análisis de Vencimiento
- fase 3 Intervención en las dependencias con mayor número de vencimiento
- fase 4 Reporte para disposiciones sancionatorias

La Secretaría de Participación Comunitaria, actuando como segunda línea de defensa del proceso, demostró un alto nivel de compromiso e innovación en la implementación de la estrategia semáforo. Al completar satisfactoriamente todas las fases, la Secretaría evidenció su capacidad para aplicar controles de forma efectiva, garantizando el cumplimiento de los objetivos planteados y fortaleciendo la gestión interna.

Tercera Línea: Es la Oficina de Control Interno, quien ejecuta dos auditorías de seguimiento en la vigencia, en su proceso de evaluación independiente.

9. MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO EN TUTELAS.

ACCION DE TUTELA	JULIO – DICIEMBRE 2024	ENERO – JUNIO 2025	VARIACION %
No Acciones de Tutela Radicadas por PQRS	300	441	47%
No de acciones de Tutela con Fallo Favorable	188	286	52%
No de acciones de Tutela con Fallo Desfavorable	112	154	38%

Analizando los datos aportados, se desglosa a continuación la variación de "Acción de Tutela" desde el segundo semestre de 2024 al primer semestre de 2025.

- Aumento general de tutelas

Hubo un aumento significativo en el número de "acciones de tutela" interpuestas. El número total de tutelas iniciadas aumentó de 300 en el período julio-diciembre de 2024 a 441 en el período enero-junio de 2025, lo que representa una variación de 141 casos adicionales.

- Resultados favorables y desfavorables

Los datos muestran un aumento correspondiente de sentencias favorables y desfavorables. El número de tutelas con fallo favorable aumentó en 98, pasando de 188 a 286. Asimismo, el número de casos con fallo desfavorable creció en 42 fallos, de 112 a 154.

- Proporción de sentencias favorables

Si bien el número de sentencias favorables aumentó, la proporción de resultados favorables siguió siendo bastante alta. En el primer período (julio-diciembre de 2024), el 62,7% (188 de 300) de las tutelas tuvieron un resultado favorable. Esta proporción mejoró ligeramente en el segundo período (enero-junio de 2025) hasta el 64,8% (286 de 441).

El aumento de **141** tutelas radicadas por PQRS en el periodo de enero a junio de 2025, junto con el alto porcentaje de fallos favorables, refuerza la hipótesis de que un gran número de estas peticiones iniciales no estaban siendo resueltas de manera oportuna o de fondo. Esto obliga a los ciudadanos a buscar la protección de sus derechos fundamentales a través de la vía judicial.

En resumen, la variación indica una posible falla sistémica en la atención de las PQRS, lo que indirectamente aumenta la carga judicial a través de las acciones de tutela.

10. CUMPLIMIENTO A LAS ACCIONES DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.

10.1 Plan de Mejoramiento por autoevaluación (Julio del 2025).

Item	Acción Correctiva	Descripción	Cumplimiento	Efectividad
1	Realizar un plan de mejoramiento que dé respuesta al origen del vencimiento de las PQRSFD de la Dependencia	Plan de mejoramiento que dé respuesta al origen del vencimiento de las PQRSFD de la Dependencia que incluyan acciones que se puedan ejecutar y cerrar a corto y mediano plazo.	Sí	Acción vigente en el tiempo

Fuente: Formato PM de la Contraloría y Soportes Presentados por los Responsables.

Acción 1: La Secretaría de Participación Comunitaria soportó la acción con los planes de mejoramiento suscritos por las 5 dependencias que presentaron mayor vencimiento, así como el seguimiento realizado por ellos al cumplimiento de las acciones.

Sin embargo, teniendo en cuenta que a la fecha de la auditoria se sigue evidenciando la demora en la atención a la respuesta oportuna de las solicitudes realizadas por los ciudadanos ante la Administración Municipal, lo cual no refleja efectividad en las acciones revisadas, y se debe continuar con las acciones propuestas en busca de lograr la efectividad que subsane la causa raíz.

10.2 Cumplimiento a las Acciones del Plan de Mejoramiento Contraloría Municipal.

➤ Plan de Mejoramiento Interno de la Secretaría de Educación

Item	Acción Correctiva	Meta	Cumplimiento	Efectividad
1.	Realizar seguimiento desde cada proceso a las PQRSDF que ingresan a la Secretaría de Educación, con el fin de generar las alertas y establecer los controles necesarios para programar una gestión oportuna.	Disminuir la cantidad de PQRSDF Vencidas o sin respuesta de fondo para evitar incumplimiento de respuesta en los términos establecidos por la Ley	SI	Acción vigente en el tiempo
1.	Realizar campañas por medios institucionales y canales de comunicación para socializar información de interés para los grupos de valor de la Secretaría de Educación, con el objetivo de optimizar la radicación de solicitudes.		SI	Acción vigente en el tiempo
2.	Articular acciones con la Secretaría de Participación Comunitaria y/o Oficina de TIC's para solicitar a los operadores de la plataforma CINCO, módulo SISDOC, la habilitación en los usuarios existentes que sean		SI	Acción vigente en el tiempo



Alcaldía de Palmira
N.º: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

Item	Acción Correctiva	Meta	Cumplimiento	Efectividad
	de nivel jerárquico, los permisos pertinentes para realizar el seguimiento oportuno y el fortalecimiento de controles dentro de cada proceso.			
3.	Fortalecer las acciones de monitoreo y generación de alertas diarias al vencimiento de las PQRSDF desde cada proceso de la SEM.		SI	Acción vigente en el tiempo
4.	Solicitar a la Secretaría General la generación de directrices para la Ventanilla Única, con el fin de mejorar la tipificación de los radicados, incluyendo las tutelas, trámites y OPAS.		SI	Acción vigente en el tiempo
5.	Continuar con el proceso de racionalización de trámites, la identificación de los OPAS de la SEM y el reporte a la Secretaría General para conocimiento de las personas que operan en la Ventanilla Única, mejorando la tipificación de los radicados.		NO	Acción vigente en el tiempo
6.	Aumento del personal para la atención de PQRSDF y gestión de firmas en la Secretaría de Educación.		SI	Acción vigente en el tiempo

Fuente: Formato PM Interno y Soportes Presentados por los Responsables

➤ Plan de Mejoramiento Interno de la Secretaría de Infraestructura

Item	Acción Correctiva	Meta	Cumplimiento	Efectividad
1	Inducción a todo el personal de SIRUV incluyendo el manejo del módulo de Gestión Documental	Reportes de seguimiento a cada funcionario del estado de las PQRSFD a su cargo,	SI	Acción vigente en el tiempo
2	Designación de una persona que realice el seguimiento diario de las PQRSFD de cada funcionario anticipación a los términos establecidos por la Ley.	con anticipación de acuerdo a los términos por la ley		

➤ Plan de Mejoramiento Interno de la Secretaría de Tránsito

Item	Acción Correctiva	Meta	Cumplimiento	Efectividad
1	Seguimiento mensual de la gestión de las PQRS de la dependencia	Actas de seguimiento en los comités de calidad de la gestión de las PQRS.	SI	Acción vigente en el tiempo

Fuente: Formato PM Interno y Soportes Presentados por los Responsables.

➤ Plan de Mejoramiento Interno de la Secretaría de Hacienda

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2856121





Alcaldía de Palmira
Nº.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

Item	Acción Correctiva	Meta	Cumplimiento	Efectividad
1	Realizar seguimiento diario al estado de PQRSFD y su respectivo término de vencimiento.	Concientizar a los funcionarios y contratistas de la importancia de atender los requerimientos de los ciudadanos en los tiempos establecidos en la normatividad actual.	SI	Acción vigente en el tiempo
2	Realizar comunicación oficial a los funcionarios y contratistas, con el fin de que conozcan los tiempos establecidos de respuesta y la importancia de la atención oportuna a los requerimientos recibidos.		SI	Acción vigente en el tiempo
3	Se alertará a los funcionarios y contratistas a través del correo electrónico sobre los vencimientos cercanos con el fin de dar prioridad a dichos requerimientos.		SI	Acción vigente en el tiempo
4	En el momento en que se incurra en vencimientos, se realizará reporte de los funcionarios o contratistas a la oficina de Control Interno para lo de su competencia.	Lograr atender todos los requerimientos asociados a la dependencia de Cobro Coactivo dentro de los términos legales y sin vencimientos registrados.	SI	Acción vigente en el tiempo
5	Se remitió a Secretaría General el listado de trámites y servicios de la dependencia, con el fin de que el equipo de Ventanilla Única tenga información actualizada sobre los responsables de los trámites.		NO	Acción vigente en el tiempo
1	Revisión diariamente al nuevo módulo de Gestión Documental SISDOC por parte de los líderes de los Procesos Recibidos.	Atender todos los requerimientos asociados a la dependencia de la Subsecretaría financiera dentro de los términos legales y sin vencimientos registrados.	SI	Acción vigente en el tiempo
2	Re direccionar en el menor tiempo posible a los funcionarios y contratistas o quien corresponda dar respuesta a la solicitud, con el fin de que se cumplan los tiempos establecidos de respuesta y la importancia de la atención oportuna a los requerimientos		NO	Acción vigente en el tiempo
3	Proyectar nota interna a la oficina de Control Interno la relación de los funcionarios y/o contratistas que hayan gestionado PQRSFD con términos vencidos de acuerdo al informe de participación comunitaria.		SI	Acción vigente en el tiempo

Fuente: Formato PM Interno y Soportes Presentados por los Responsables.

➤ Plan de Mejoramiento Interno de la Secretaría de Salud

Item	Acción Correctiva	Meta	Cumplimiento	Efectividad
1	Seguimiento a la gestión de PQRS por parte de un profesional enlace asignado.	Recordatorio diario de PQRS vencidas y próximas a vencer por correo electrónico.	SI	Acción vigente en el tiempo

Fuente: Formato PM Interno y Soportes Presentados por los Responsables.

10.3 Análisis de los Planes de Mejoramiento

1. Secretaría de Educación:

Se evidencia un alto nivel de cumplimiento en las acciones propuestas, orientadas principalmente al seguimiento de PQRSDF, socialización de información, fortalecimiento de controles y articulación interinstitucional, sin embargo, dos acciones dave aparecen sin cumplimiento (NO): la racionalización de trámites (ítem 6) y el reporte de OPAS a la Secretaría General.

Estas acciones están en ejecución ("vigente en el tiempo"), sin embargo no se evidenció soporte de avance de seguimiento para la acción planteada, lo cual puede afectar la trazabilidad y eficiencia de la gestión.

2. Secretaría de Infraestructura:

El plan contempla la capacitación en gestión documental y la designación de un responsable del seguimiento diario. El primer ítem está cumplido; sin embargo, el segundo (seguimiento diario) no reporta evidencia de cumplimiento, esto representa un riesgo de desatención o vencimiento de PQRSDF.

3. Secretaría de Tránsito y Transporte

Cumple con la acción de seguimiento mensual a la gestión de PQRSDF mediante actas en comités de calidad, aunque es positivo, el seguimiento mensual podría ser insuficiente frente a los plazos legales más cortos de respuesta, lo que podría requerir mayor frecuencia.

4. Secretaría de Hacienda:

Presenta un nivel de avance significativo en la implementación de acciones de seguimiento, comunicación y control, no obstante, dos acciones aparecen sin cumplimiento:

- ✓ Actualización de responsables en Ventanilla Única.
- ✓ Re direccionamiento oportuno de solicitudes.

Estas acciones están en ejecución ("vigente en el tiempo"), sin embargo no se evidenció soporte de avance de seguimiento para la acción planteada, lo cual puede afectar la trazabilidad y eficiencia de la gestión.

Lo Positivo: existe un esquema de alertas y reportes a Control Interno Disciplinario, lo cual fortalece la responsabilidad disciplinaria.

5. Secretaría de Salud

Cuenta con un mecanismo de seguimiento diario mediante profesional enlace y recordatorios electrónicos. Este esquema permite mayor control preventivo, evitando la acumulación de vencimientos.

Del análisis efectuado a los Planes de Mejoramiento Interno presentados por las Secretarías de Educación, Infraestructura, Tránsito y Salud, en cumplimiento a las acciones derivadas de

la Contraloría Municipal, se evidencia que las dependencias han implementado actividades orientadas principalmente al fortalecimiento del seguimiento de las PQRSDF, la generación de alertas preventivas, la socialización de información y la articulación interinstitucional para optimizar la gestión administrativa.

Se resalta que, en términos generales, las entidades muestran un avance positivo y sostenido, con la mayoría de acciones en estado de cumplimiento y vigencia en el tiempo. No obstante, se identifican debilidades recurrentes en algunos casos, tales como:

- Acciones reportadas como "vigentes en el tiempo" pero sin evidencia de cumplimiento efectivo, particularmente en las Secretarías de Educación, Hacienda e Infraestructura.
- Falta de avance en la racionalización de trámites y actualización de responsables en Ventanilla Única.
- Debilidad en la periodicidad del seguimiento en la Secretaría de Tránsito, al limitarse al ámbito mensual frente a términos legales más cortos.
- Riesgo de desactualización y demoras en la canalización de solicitudes en la Secretaría de Hacienda.

En consecuencia, el nivel de cumplimiento global puede calificarse como parcialmente satisfactorio, toda vez que se advierte un compromiso institucional con la mejora continua, pero persisten brechas que requieren atención prioritaria.

Se recomienda a las dependencias:

1. Fortalecer la trazabilidad y periodicidad en el seguimiento de PQRSDF, garantizando la prevención de vencimientos.
2. Culminar oportunamente las acciones aún no cumplidas, en especial las relacionadas con la racionalización de trámites y la actualización de información en Ventanilla Única.
3. Implementar mecanismos de verificación independientes, que permitan asegurar que las acciones vigentes realmente generen resultados efectivos en la disminución de PQRSDF vencidas o sin respuesta de fondo.

De esta manera, la Contraloría Municipal podrá concluir que los avances alcanzados contribuyen al fortalecimiento de la gestión institucional de la entidad, siempre que se mantenga un adecuado nivel de control y verificación que garantice un cumplimiento integral y sostenible en el tiempo.

11. RESUMEN DE OBSERVACIONES.

Observación No.	Resultado de la Evaluación		
	Conformidad	Oportunidad de mejora	No conformidad
1			X
2	X		
3		X	
4			X
5			X

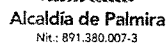
Observación No.	Resultado de la Evaluación		
	Conformidad	Oportunidad de mejora	No conformidad
6			X
Total	1	1	4

12. CONCLUSIONES

- La gestión de las PQRSFD en la Administración Municipal de Palmira evidencia un avance en la implementación de controles y canales de atención al ciudadano, lo cual ha fortalecido la accesibilidad y la confianza en la entidad. Sin embargo, persisten brechas significativas en la oportunidad de respuesta, lo que genera incumplimiento de la Ley 1755 de 2015, en especial del artículo 14 sobre los términos para resolver las peticiones.
- Se identificaron casos de clasificación inadecuada de solicitudes y respuestas extemporáneas, lo cual contraviene lo establecido en el Procedimiento de Atención al Ciudadano (MPAPR-002) y configura posibles faltas disciplinarias, de acuerdo con el artículo 26 de la Ley 1952 de 2019 y el artículo 39, numeral 8, sobre prohibiciones a los servidores públicos.
- Los canales de atención, tanto presencial como virtual, presentan deficiencias en la trazabilidad, disponibilidad y conectividad, situación que vulnera los principios de eficacia, continuidad y transparencia previstos en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011.
- El incremento en las acciones de tutela derivadas de la falta de respuesta oportuna a las PQRSFD evidencia un riesgo institucional y una carga judicial innecesaria para la entidad, lo cual refleja debilidades en la gestión administrativa.
- Los planes de mejoramiento implementados por las diferentes dependencias muestran avances, pero su efectividad aún es parcial. Existen acciones en estado de cumplimiento formal, sin evidencia de impacto real en la reducción de vencimientos o en la calidad de la atención al ciudadano.

13. RECOMENDACIONES

- Fortalecer el Procedimiento de Atención al Ciudadano: Garantizar la correcta clasificación de las solicitudes desde la radicación con el fin de facilitar su adecuada gestión, trámite y respuesta oportuna.
- Mejorar la trazabilidad y disponibilidad de los canales de atención, asegurando que los portales web, CHATBOOT y sistemas electrónicos funcionen de manera continua, evitando interrupciones que limiten el ejercicio del derecho fundamental de petición.
- Fortalecer los mecanismos de monitoreo y seguimiento diseñados, con el fin de garantizar el cumplimiento efectivo, reducir los tiempos de respuesta y prevenir vencimientos, implementando alertas tempranas de supervisión directa desde cada dependencia.
- Reforzar la responsabilidad disciplinaria, aplicando lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019 frente a funcionarios que incumplen los términos legales, garantizando la trazabilidad de las acciones correctivas.



INFORME

5. Optimizar la gestión de llamadas y canales alternativos: Exigir a las Secretarías con bajo nivel de respuesta (Educación, Planeación y Salud) la adopción de medidas correctivas inmediatas que aseguren un servicio de calidad y continuo.
6. Consolidar la efectividad de los planes de mejoramiento: Realizar verificaciones independientes que garanticen resultados medibles, con reportes de avance que reflejen disminución real en los índices de PQRSFD vencidas y tuteladas.

TULIO ERNESTO BURGOS MEJIA
Profesional Universitario Gr 01