

## INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO

**Fecha:** 06 de Junio de 2022

**Ciudad:** Acacías – Meta

**Nombre de Seguimiento:** Seguimiento al proceso de PQRSD, Alcaldía Municipal de Acacías-Meta

**Vigencia de Seguimiento:** del 01 de enero de 2022 al 01 de junio de 2022.

### Introducción

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*

El presente seguimiento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (**PQRSD**) recibidas y atendidas por las dependencias de la Alcaldía Municipal de Acacías-Meta, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 01 de junio del 2022, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas, así como formular las recomendaciones pertinentes a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

### 1. Objetivo General

Informar a la alta dirección el estado de las PQRSD, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que permitan incrementar la satisfacción de los ciudadanos, e igualmente informar la gestión adelantada desde la Oficina de Control Interno para la vigencia del 01 de enero al 01 de junio del 2022.

### 2. Objetivos Específicos

- Generar estadísticas referentes a la clasificación.
- Verificar el trámite de las PQRSD en los tiempos y mecanismos de monitoreo de garantía de respuesta oportuna.
- Evidenciar la eficacia de las dependencias y/o de las áreas de dar respuesta a los derechos de petición y las PQRSD.





### 3. Alcance

El seguimiento y la trazabilidad a los derechos de petición y las PQRSD abarca el periodo comprendido entre el 01 de enero al 01 de junio de 2022.

### 4. Metodología

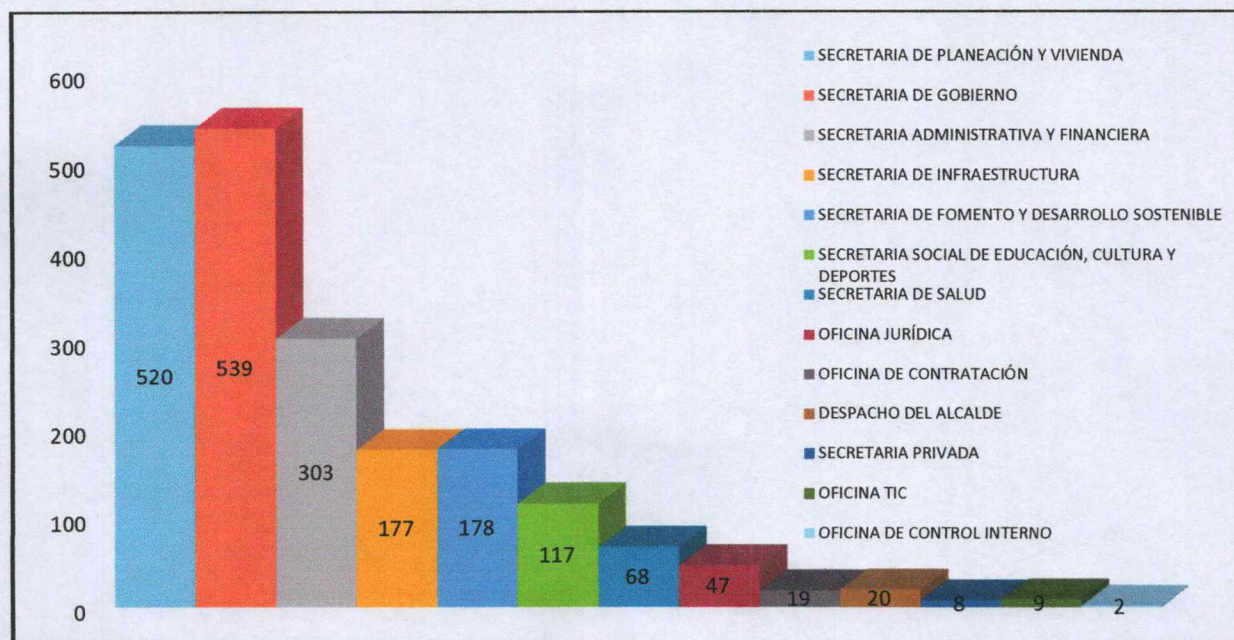
El presente informe se elaboró con base en la información compilada y registrada en el software ControlDoc a corte del 01 de junio del 2022, el cual es el programa digital de la Alcaldía de Acacias implementado para el control y seguimiento de las PQRSD. Esta información se contrasta con los reportes allegados a la Oficina de Control Interno por la Secretaria Administrativa y Financiera – Unidad de Correspondencia, dependencia responsable de recibir, direccionar y tramitar las PQRSD.

### 5. Resultados

A continuación, se presenta el informe general de seguimiento a las PQRSD, competencia de la Alcaldía Municipal de Acacias-Meta, radicadas por la ciudadanía en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 01 de junio del 2022.

#### 5.1 Peticiones recepcionadas

De acuerdo con la información contenida en el sistema de gestión documental “ControlDoc”, se pudo establecer que dentro del periodo objeto de evaluación, la Alcaldía Municipal de Acacias recibió 2007 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas de la siguiente manera:





A 01 de junio de 2022 las dependencias que recibieron mayor número de PQRSD fueron la Secretaría de Planeación y Vivienda, la Secretaría de Gobierno y la Secretaría Administrativa y Financiera. Estos tres (03) despachos recibieron el 67.87% del total de PQRSD ingresadas al sistema ControlDoc durante el periodo analizado.

## 5.2 PQRSD con respuesta extemporánea

Durante el periodo de seguimiento, el sistema ControlDoc reporta las PQRSD que fueron resueltas fuera de los términos de ley, distribuidas así:

DEPENDENCIA	No. Rptas Extemporáneas	%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	53	38.1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	23	16.5%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	31	22.3%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	18	12.9%
SECRETARIA DE SALUD	4	2.9%
OFICINA JURÍDICA	3	2.2%
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	5	3.6%
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	1	0.7%
DESPACHO DEL ALCALDE	1	0.7%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.0%</b>

Respecto a la vigencia analizada, se contabilizaron **139 PQRSD** tramitadas fuera de los términos de ley. Así mismo, la dependencia que presentó la mayoría de respuestas extemporáneas fue la Secretaría de Planeación y Vivienda con 53 PQRSD (**38.1% del total**).

## 5.3 PQRSD vencidos sin respuesta.

DEPENDENCIA	No. PQRSD vencidos sin RPTA	%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	52	60.5%
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	10.5%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21	24.4%
OFICINA DE CONTRATACIÓN	1	1.2%
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	3	3.5%
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100.0%</b>



Una vez efectuada la consulta en el sistema ControlDoc, se totalizan ochenta y seis (86) radicados sin respuesta y vencidos en su fecha límite de trámite, a continuación se relaciona los pqrds vencidos sin respuestas por dependencia:

PQRSD VENCIDOS SIN RESPUESTAS, 01 DE ENERO AL 01 DE JUNIO DEL 2022, SECRETARIA PLANEACIÓN Y VIVIENDA, VIGENCIA 2022.							
ITEM	Control ID	Fecha de radicado	Tipología	Asunto o resumen	Responsable	# DE DIAS DEL TRAMITE	FECHA DE VENCIMIENTO
1	1110689	11/01/2022 11:03:09	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICIÓN - DOCUMENTO RECIBIDO SIN ANEXOS	DIGNA MERCEDES RODRIGUEZ CASTILLO. AUXILIAR	99	21/02/2022 11:03:09
2	1111218	21/01/2022 10:58:58	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD EJECUTORIA	DIGNA MERCEDES RODRIGUEZ CASTILLO. AUXILIAR	91	03/03/2022 10:58:58
3	1111359	25/01/2022 7:11:16	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE CONSTANCIA EJECUTORIA LICENCIA	DIGNA MERCEDES RODRIGUEZ CASTILLO. AUXILIAR	89	07/03/2022 7:11:15
4	1111436	25/01/2022 16:27:38	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD EJECUTORIA	DIGNA MERCEDES RODRIGUEZ CASTILLO. AUXILIAR	89	07/03/2022 16:27:38
5	1111473	26/01/2022 15:07:26	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD CERTIFICACIÓN EJECUTORIA	DIGNA MERCEDES RODRIGUEZ CASTILLO. AUXILIAR	88	08/03/2022 15:07:26
6	1111570	27/01/2022 15:34:32	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD VERIFICACION TRAMITE RADICADO 380 DE 2018	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	87	09/03/2022 15:34:32
7	1111741	29/01/2022 7:53:04	PETICION GENERAL WEB	SOLICITUD INFORMACIÓN NORMATIVA PARA LA INSTALACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES Y PROPUESTA DE DESPLIEGUE DE INFRAESTRUCTURA.	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	85	11/03/2022 7:53:04
8	1112222	07/02/2022 16:06:15	SOLICITUD GENERAL	CAMBIO DE FECHA LIQUIDACION	JESUS CAMILO HORTUA PINZON. CONTRATISTA	80	18/03/2022 16:06:14
9	1122725	15/02/2022 16:01:30	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE PRORROGA PARA LA RESOLUCION NO. 0131 DEL 12 DE ABRIL DE 2019	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	74	29/03/2022 16:01:30
10	1142866	17/02/2022 16:00:25	SOLICITUD GENERAL	CERTIFICADO DE PLANEACION RADICADO: 506-0-21-0390	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	72	31/03/2022 16:00:25
11	1143201	24/02/2022 8:42:21	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD EJECUTORIA	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	67	07/04/2022 8:42:21
12	1143252	24/02/2022 14:58:59	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD EJECUTORIA	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	67	07/04/2022 14:58:59
13	1143274	24/02/2022 16:35:50	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD EJECUTORIA	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	67	07/04/2022 16:35:50
14	1143806	04/03/2022 11:10:27	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD EJECUTORIA	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	61	19/04/2022 11:10:27
15	1143871	04/03/2022 16:23:19	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	61	19/04/2022 16:23:19



16	1143940	07/03/2022 10:33:07	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE EJECUTORIA	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	60	20/04/2022 10:33:07
17	1144052	08/03/2022 10:07:31	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD EJECUTORIA	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	59	21/04/2022 10:07:31
18	1144059	08/03/2022 10:37:29	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD EJECUTORIA	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	59	21/04/2022 10:37:29
19	1144155	08/03/2022 16:12:32	DERECHO DE PETICION	CORREO: DERECHO DE PETICIÓN	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	59	21/04/2022 16:12:32
20	1144165	08/03/2022 16:41:37	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACION	OMAR ALEJANDRO RODRIGUEZ PARDO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	59	21/04/2022 16:41:36
21	1144166	08/03/2022 16:43:29	SOLICITUD GENERAL	INFORMACION Y DOCUMENTACION FISICA	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	59	21/04/2022 16:43:28
22	1144176	08/03/2022 17:43:23	SOLICITUD GENERAL	CORREO: SOLICITAR SOCUMENTOS NECESARIOS PARA PODER PARTICIPAR Y SALIR BENEFICADO EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	59	21/04/2022 17:43:23
23	1144285	09/03/2022 14:48:15	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE EJECUTORIA	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	58	22/04/2022 14:48:15
24	1144656	15/03/2022 9:31:36	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	54	28/04/2022 9:31:35
25	1144932	17/03/2022 11:13:34	DERECHO DE PETICION	SOLICITUD DE REVISION POT- RESPECTO A UBICACION DE PLANTEL EDUCATIVO	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	52	02/05/2022 11:13:33
26	1145092	18/03/2022 14:43:10	SOLICITUD GENERAL	CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	JESUS CAMILO HORTUA PINZON. CONTRATISTA	51	03/05/2022 14:43:09
27	1145095	18/03/2022 14:59:46	SOLICITUD GENERAL	LICENCIA DE CONSTRUCCION	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	51	03/05/2022 14:59:46
28	1145193	22/03/2022 15:34:28	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD INFORMACION	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	50	04/05/2022 15:34:28
29	1145241	23/03/2022 10:41:52	SOLICITUD GENERAL	LICENCIA DE CONSTRUCCION	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	49	05/05/2022 10:41:52
30	1145273	23/03/2022 15:23:21	SOLICITUD GENERAL	EJECUTORIA	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	49	05/05/2022 15:23:21
31	1145274	23/03/2022 15:25:11	SOLICITUD GENERAL	EJECUTORIA	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	49	05/05/2022 15:25:11
32	1145327	24/03/2022 9:42:49	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE CAMBIO DE CUBIERTA EN MAL ESTADO	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	48	06/05/2022 9:42:48
33	1145615	29/03/2022 10:19:32	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD EJECUTORIA	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	45	11/05/2022 10:19:32
34	1145732	30/03/2022 10:28:05	SOLICITUD GENERAL	COPIA DE RESOLUCION DE LICENCIA DE CONSTRUCCION	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	44	12/05/2022 10:28:05





35	1145777	30/03/2022 14:52:50	SOLICITUD GENERAL	CONSTANCIA EJECUTORIA	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	44	12/05/2022 14:52:50
36	1145839	31/03/2022 10:39:43	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD CONSTANCIA EJECUTORIA	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	43	13/05/2022 10:39:43
37	1145900	01/04/2022 9:36:33	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD EJECUTORIA	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	42	16/05/2022 9:36:32
38	1146025	04/04/2022 13:45:01	SOLICITUD GENERAL	INFORMACION	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	41	17/05/2022 13:45:01
39	1146036	04/04/2022 14:28:37	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	OMAR ALEJANDRO RODRIGUEZ PARDO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	41	17/05/2022 14:28:37
40	1156095	05/04/2022 14:22:33	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	40	18/05/2022 14:22:33
41	1156122	05/04/2022 15:40:08	DERECHO DE PETICION	C@RREO DERECHO DE PETICION BARRIO LA TIZA	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	40	18/05/2022 15:40:08
42	1156142	05/04/2022 16:46:24	SOLICITUD GENERAL	C@RREO CELERIDAD DE ATENCION DE EMERGENCIA BANCADA DE RIO ACACIAS Y EVALUACION DE EMERGENCIA RIO PLAYON	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	40	18/05/2022 16:46:24
43	1156155	06/04/2022 8:48:50	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE EJECUTORIA RESOLUCION N° 0162 DEL 04 DE ABRIL DE 2022	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	39	19/05/2022 8:48:50
44	1156173	06/04/2022 10:48:19	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD ENTREGA DE DOCUMENTOS	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	39	19/05/2022 10:48:19
45	1156175	06/04/2022 10:49:34	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD ENTREGA DE DOCUMENTOS	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	39	19/05/2022 10:49:34
46	1156176	06/04/2022 10:52:17	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD ENTREGA DE DOCUMENTOS	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	39	19/05/2022 10:52:16
47	1156178	06/04/2022 10:53:18	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD ENTREGA DE DOCUMENTOS	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	39	19/05/2022 10:53:18
48	1156180	06/04/2022 10:54:36	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD ENTREGA DE DOCUMENTOS	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	39	19/05/2022 10:54:35
49	1156211	06/04/2022 15:34:37	SOLICITUD GENERAL	LICENCIA DE CONSTRUCCION	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	39	19/05/2022 15:34:36
50	1156251	07/04/2022 9:42:37	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD CERTIFICACION	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	38	20/05/2022 9:42:37
51	1156267	07/04/2022 11:11:15	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DESGLOSE	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	38	20/05/2022 11:11:15
52	1156327	07/04/2022 18:17:35	SOLICITUD GENERAL	C@RREO REMISION SOLICITUD - TICKET N° GSC-2022-79533 - ATENCIÓN AL CIUDADANO UNGRD.	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	38	20/05/2022 18:17:35



PQRS VENCIDOS SIN RESPUESTAS, 01 DE ENERO AL 01 DE JUNIO DEL 2022, SECRETARÍA DE GOBIERNO, VIGENCIA 2022.							
ITEM	Control ID	Fecha de radicado	Tipología	Asunto o resumen	Responsable	# DE DIAS DEL TRAMITE	FECHA DE VENCIMIENTO
1	1110991	18/01/2022 9:46:45	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	WILLIAM FABIAN VARGAS ORJUELA. INSPECTOR DE POLICIA (1)	94	28/02/2022 9:46:45
2	1111691	28/01/2022 11:16:27	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION ART. 23 C.N.C SOLICITUD RECUPERACION RONDA RIO ACACIAS	WILLIAM FABIAN VARGAS ORJUELA. INSPECTOR DE POLICIA (1)	86	10/03/2022 11:16:27
3	1122627	14/02/2022 11:08:57	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	LICET BAUTISTA MORALES. SECRETARIO DE GOBIERNO	75	28/03/2022 11:08:57
4	1142908	18/02/2022 11:04:08	QUEJAS	QUEJA	WILLIAM FABIAN VARGAS ORJUELA. INSPECTOR DE POLICIA (1)	71	01/04/2022 11:04:08
5	1143013	21/02/2022 14:12:08	QUEJAS	QUEJA	WILLIAM FABIAN VARGAS ORJUELA. INSPECTOR DE POLICIA (1)	70	04/04/2022 14:12:08
6	1143179	23/02/2022 14:47:32	DERECHO DE PETICION	C@RREO ANEXO. VIDEOS PARA DERECHO DE PETICIÓN	WILLIAM FABIAN VARGAS ORJUELA. INSPECTOR DE POLICIA (1)	68	06/04/2022 14:47:31
7	1145857	31/03/2022 11:39:35	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	WILLIAM FABIAN VARGAS ORJUELA. INSPECTOR DE POLICIA (1)	43	13/05/2022 11:39:34
8	1156351	08/04/2022 9:19:55	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD AUTORIZACIÓN PARA REVISAR CÁMARAS DE SEGURIDAD	LICET BAUTISTA MORALES. SECRETARIO DE GOBIERNO	37	23/05/2022 9:19:54
9	1156848	19/04/2022 9:15:48	SOLICITUD GENERAL	C@RREO - AL RESPONDER CITAR OT. 496247; 496233; 496785; 496250 SOLICITUD INFORMACIÓN EVALUACIONES DE RIESGO	LICET BAUTISTA MORALES. SECRETARIO DE GOBIERNO	32	31/05/2022 9:15:48

PQRS VENCIDOS SIN RESPUESTAS, 01 DE ENERO AL 01 DE JUNIO DEL 2022, SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, VIGENCIA 2022.							
ITEM	Control ID	Fecha de radicado	Tipología	Asunto o resumen	Responsable	# DE DIAS DEL TRAMITE	FECHA DE VENCIMIENTO
1	1110578	05/01/2022 10:57:04	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD CANCELACIÓN SERVICIO DE ACUEDUCTO. INSTALACIONES DE POLICIA DE DINAMARCA	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	102	16/02/2022 10:57:04
2	1111009	18/01/2022 14:25:03	SOLICITUD GENERAL	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN RESOLUCIÓN N° 0351 DEL 03 DE NOVIEMBRE DE 2021	OSCAR JAVIER VACA. CONTRATISTA	94	28/02/2022 14:25:03





3	1111357	24/01/2022 16:43:55	DERECHO DE PETICION	PRESCRIPCION DERECHO DE PETICION ART. 23 CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA	OSCAR JAVIER VACA. CONTRATISTA	90	04/03/2022 16:43:55
4	1112024	03/02/2022 10:38:33	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE RESPUESTA DEL RECURSO DE RECONSIDERACION INTERPUESTO EN RELACION AL AUTO ADMISORIO NO.003(16 DE MAYO DE 2019) Y EXONERACION DEL IMPUESTO PREDIAL NO. CATASTRAL 01-00-0105-0001-000	OSCAR JAVIER VACA. CONTRATISTA	82	16/03/2022 10:38:33
5	1143131	22/02/2022 16:29:50	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD CANCELACION SERVICIOS DE ACUEDUCTO, INSTALACIONES DE POLICIA DINAMARCA	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	69	05/04/2022 16:29:50
6	1143181	23/02/2022 14:57:18	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	68	06/04/2022 14:57:18
7	1143583	02/03/2022 10:52:23	SOLICITUD GENERAL	RECURSO DE REPOSICION	OSCAR JAVIER VACA. CONTRATISTA	63	13/04/2022 10:52:23
8	1143770	04/03/2022 9:34:12	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	MARIA XIMENA FARELO ROMERO. CONTRATISTA	61	19/04/2022 9:34:12
9	1144161	08/03/2022 16:30:22	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD INFORMACION SOBRE PRACTICAS EMPRESARIALES	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	59	21/04/2022 16:30:21
10	1144273	09/03/2022 14:21:37	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	OMAR CHAVEZ CLAVIJO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	58	22/04/2022 14:21:37
11	1144291	09/03/2022 15:37:36	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE MATRICULA DE SERVICIOS PUBLICOS PARA EL PARQUE PRINCIPAL DEL MUNICIPIO DE ACACIAS	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	58	22/04/2022 15:37:36
12	1144360	10/03/2022 14:43:07	SOLICITUD GENERAL	COBRO DE PRIMA SEGÚN RP N° 2022000001	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	57	25/04/2022 14:43:06
13	1144626	14/03/2022 15:45:48	SOLICITUD GENERAL	C@RREO SOLICITUD INFORMACION DE PROGRAMAS Y PROYECTOS PARA CON LAS VICTIMAS	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	55	27/04/2022 15:45:47
14	1145199	22/03/2022 15:48:16	SOLICITUD GENERAL	C@RREO REITERACIÓN DE LA INVITACIÓN A PARTICIPAR EN LA CONSOLIDACIÓN DEL SIECI – DANE MUNICIPIO DE ACACIAS - META 22.03.22	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	50	04/05/2022 15:48:15
15	1145300	23/03/2022 16:52:46	DERECHO DE PETICION	C@RREO DERECHO DE PETICIÓN COLARTEC SAS NIT 900.034.730-1	MARIA XIMENA FARELO ROMERO. CONTRATISTA	49	05/05/2022 16:52:46





16	1145566	28/03/2022 15:57:31	PETICION DE INFORMACION	PETICION DE INFORMACION	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	46	26/04/2022 15:57:30
17	1145578	28/03/2022 16:31:39	SOLICITUD GENERAL	C@RREO SOLICITUD HORAS SOCIALES	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	46	10/05/2022 16:31:38
18	1145827	31/03/2022 9:53:13	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD CANCELACION SERVICIO DE ACUEDUCTO, INSTALACIONES DE POLICIA DE DINAMARCA	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	43	13/05/2022 9:53:12
19	1156193	06/04/2022 11:30:53	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD REVOCATORIA LIQUIDACION	MONICA PAOLA CARDENAS ROMERO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	39	04/04/2023 0:00:00
20	1156675	18/04/2022 11:23:54	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE RENDIMIENTOS FINANCIEROS.	LUCY YOLANDA GUERRERO REYES. TECNICO OPERATIVO	33	27/05/2022 11:23:54
21	1156678	18/04/2022 11:28:49	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE RENDIMIENTOS FINANCIEROS.	LUCY YOLANDA GUERRERO REYES. TECNICO OPERATIVO	33	27/05/2022 11:28:49

**PQRS VENCIDOS SIN RESPUESTAS, 01 DE ENERO AL 01 DE JUNIO DEL 2022,  
OFICINA DE CONTRATACIÓN, VIGENCIA 2022.**

ITEM	Control ID	Fecha de radicado	Tipología	Asunto o resumen	Responsable	# DE DIAS DEL TRAMITE	FECHA DE VENCIMIENTO
1	1156288	07/04/2022 15:28	DERECHO DE PETICION	REMISIÓN POR COMPETENCIA: REITERACIÓN DERECHO DE PETICIÓN - CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES DEL CONTRATO DE OBRA N° 663 DE FECHA DE 2021.	RODRIGO GARAVITO AMARILES. JEFE DE OFICINA	38	20/05/2022 15:28

**PQRS VENCIDOS SIN RESPUESTAS, 01 DE ENERO AL 01 DE JUNIO DEL 2022,  
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES, VIGENCIA 2022.**

ITEM	Control ID	Fecha de radicado	Tipología	Asunto o resumen	Responsable	# DE DIAS DEL TRAMITE	FECHA DE VENCIMIENTO
1	1156715	18/04/2022 15:18:19	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE APOYO	DANIEL OCTAVIO ACOSTA MEJIA. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	33	27/05/2022 15:18:19
2	1156866	19/04/2022 10:24:09	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	DANIEL OCTAVIO ACOSTA MEJIA. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	32	31/05/2022 10:24:08
3	1156987	20/04/2022 11:56:43	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD APOYO	DANIEL OCTAVIO ACOSTA MEJIA. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	31	01/06/2022 11:56:43





Se observa que la **Secretaría de Planeación y Vivienda** es la dependencia con mayor cantidad de PQRSD vencidas sin respuesta, representando el **60.5 %** del total, evidenciándose una demora de cincuenta (50) días aproximadamente.

#### 5.4 PQRSD por tipo de petición

TIPOLOGÍA	Total Radicados	%
Solicitud General	1638	81.61%
Derecho de Petición	231	11.51%
Petición General Web	13	0.65%
Solicitud Entes de Control	26	1.30%
Quejas	31	1.54%
Denuncias	37	1.84%
Petición de Información Web	4	0.20%
Petición de Entidades de la Administración	3	0.15%
Queja Web	9	0.45%
Petición de Información	9	0.45%
Reclamo Web	3	0.15%
Petición de Consulta	1	0.05%
Petición de Consulta Web	1	0.05%
Recurso de reposición y apelación	1	0.05%
<b>TOTAL</b>	<b>2007</b>	<b>100.0%</b>

De acuerdo a la información anterior, se evidencia que para el presente periodo de seguimiento, encabezan la lista las solicitudes generales (**1638**) y los derechos de petición (**231**) que fueron los más tramitados en la Alcaldía de Acacías a través de las diferentes dependencias. Entre estas dos tipologías corresponden al **93.12%** del total de PQRSD registradas.

#### 5.5 Medios de recepción

TOTAL DE PQRSD POR MEDIOS DE RECEPCIÓN PRIMER SEMESTRE 2022		
Canal	Cantidad	%
Presencial	1606	80.0%
Correo Electrónico	326	16.2%
Mensajería Privada	75	3.7%
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100.0%</b>





De los canales de atención disponibles dispuestos por la Alcaldía Municipal para la radicación de PQRSD, la ciudadanía utilizó el correo electrónico (contactanos@acacias.gov.co), la mensajería privada y la entrega personal (radicación en ventanilla). Respecto del medio de recepción preferido por los usuarios sobresale la entrega personal, con una utilización del **80%**.

## 5.6 Estado de las PQRSD

ESTADO DE PQRSD			
Mes	Gestión Exitosa	Sin Tramitar	TOTAL
ENERO	352	12	364
FEBRERO	420	13	433
MARZO	454	36	490
ABRIL	286	53	339
MAYO	193	174	367
JUNIO	0	14	14
<b>TOTAL</b>	<b>1705</b>	<b>302</b>	<b>2007</b>
<b>%</b>	<b>85.0%</b>	<b>15.0%</b>	<b>100.0%</b>

Al término del 01 de junio de 2022 las PQRSD radicadas se encuentran en un **85%** tramitadas de manera exitosa (**1705**); mientras que el 15% restante están sin iniciar trámite, lo cual corresponde a PQRSD que no se han respondido (302).

## 5.7 Oportunidad en la Respuesta.

Para el presente análisis se tiene en cuenta el **decreto nacional 491 de 2020**, dada la emergencia sanitaria nacional se ampliaron los términos de respuesta para atender las PQRSD radicadas a partir del 30/03/2020, ahora con vencimiento a 30 días calendario.

DEPENDENCIA	Respuestas Oportunas	%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	363	23.2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	442	28.2%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	223	14.2%
SECRETARIA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	154	9.8%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	125	8.0%
SECRETARIA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	103	6.6%



SECRETARIA DE SALUD	64	4.1%
OFICINA JURÍDICA	40	2.6%
DESPACHO DEL ALCALDE	19	1.2%
SECRETARIA PRIVADA	8	0.5%
OFICINA DE CONTRATACION	16	1.0%
OFICINA TIC	8	0.5%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1566</b>	<b>100.0%</b>

Teniendo en cuenta los resultados consignados en el cuadro anterior, se evidencian **1566 PQRSD** resueltas dentro de los términos de Ley durante el periodo analizado, respecto del total de 2007 PQRSD recibidas. Por tanto, la oportunidad en la respuesta en el periodo analizado fue del **78.03%**.

## 6. Conclusiones

- Se reitera la importancia de verificar los controles definidos para el tiempo de respuesta de las PQRSD, puesto que, para el periodo evaluado se encontraron 139 PQRSD contestadas de manera extemporánea.
- Se evidencian 86 PQRSD vencidas sin respuesta correspondientes a los siguientes despachos:
  - Secretaría de Planeación y Vivienda (52)
  - Secretaría de Gobierno (09)
  - Secretaría Administrativa y Financiera (21)
  - Oficina de Contratación (1)
  - Secretaría de Social de educación, cultura y deportes (03)
- La Oficina de Control Interno continúa alertando sobre el estado de las PQRSD a la Alta Dirección, mediante la entrega de informes semestrales.

## 7. Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados anteriores la Oficina de Control Interno se permite hacer las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a todas las dependencias fortalecer las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de calidad a las PQRSD, teniendo en cuenta las respuestas extemporáneas observadas durante el periodo analizado.
- Después de contestar la PQRSD al ciudadano, cerrar el trámite en la bandeja de gestión del ControlDoc para que no continúen corriendo los días de respuesta en el sistema. De igual modo, las dependencias que afirman manejar documentación de reserva, cerrar el





trámite en la bandeja de gestión del ControlDoc, indicando la fecha en que se le dio respuesta al ciudadano con el número de radicado.


- Se recomienda que los líderes de procesos, supervisen el cumplimiento de los plataformas ControlDoc de sus profesionales, auxiliares y técnicos a su cargo, con el fin de garantizar repuestas oportunas a todos los pqrsc que ingresen a la administración central.



**Albeiro Humberto Sánchez Medina**  
Jefe de Oficina Control Interno

*Proyectó: Camilo Vega Vasquez. Contratista en OCI.*

*Revisó: Albeiro Humberto Sánchez Medina - Jefe de Oficina en Control Interno.*



**Camilo Vega Vasquez.**  
Responsable de Seguimiento

