

## INFORME AUDITORÍA O SEGUIMIENTO

**Fecha:** 05 de diciembre del 2023

**Ciudad:** Acacias – Meta

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

**Vigencia de Seguimiento:** 01 de enero al 04 de diciembre del 2023.

### 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 Acacias-Meta, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 04 de diciembre del 2023, 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 04 de diciembre del 2023.

### 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 04 de diciembre del 2023.

#### 4. Metodología

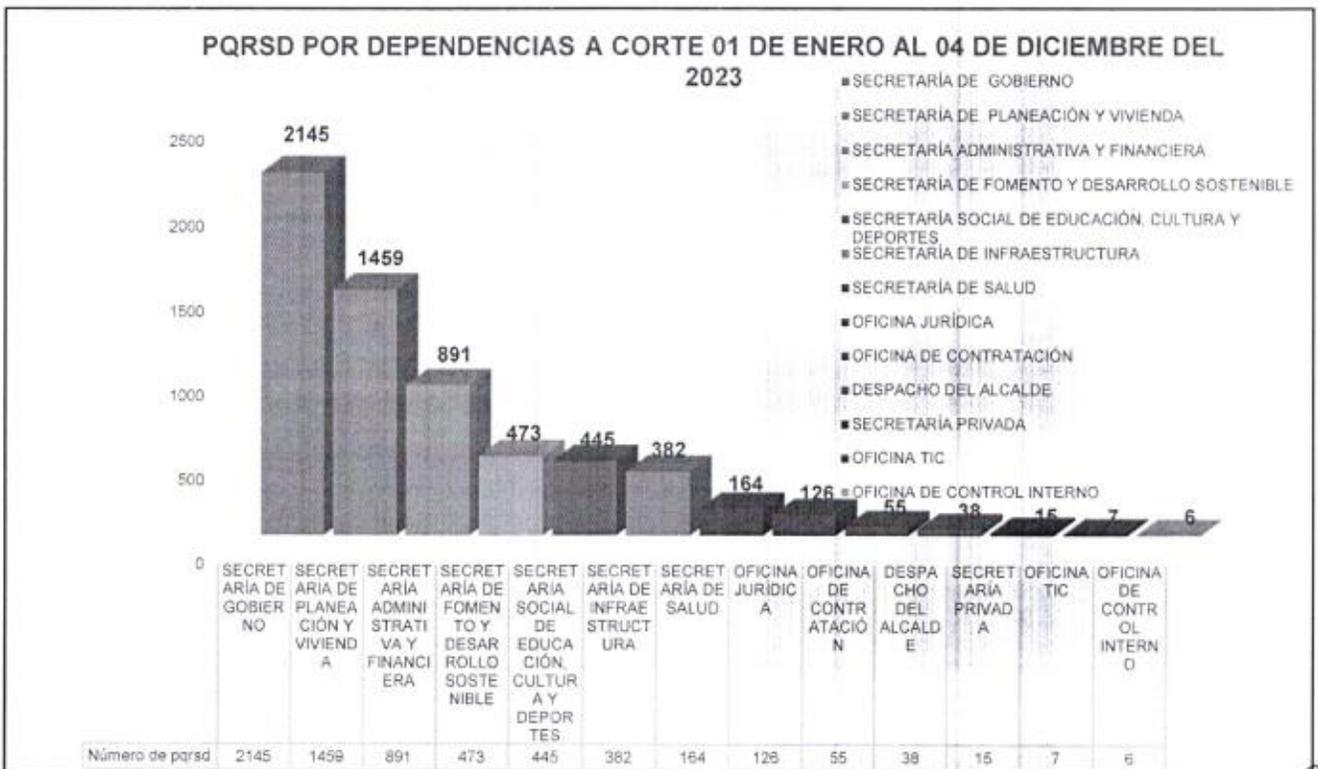
El presente informe se elaboró con base en la información compilada y registrada en el software ControlDoc a corte del 04 de diciembre del 2023, el cual es el programa digital de la Alcaldía de Acacias implementado para el control y seguimiento de las PQRSD. Esta información se contrasta con los reportes allegados a la Oficina de Control Interno por la Secretaría 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 04 de diciembre del 2023

##### 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 6.206 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas de la siguiente manera:



Al 04 de diciembre del 2023 las dependencias que recibieron mayor número de PQRSD fueron la Secretaría de Gobierno, la Secretaría de Planeación y Vivienda y la Secretaría Administrativa y Financiera. Estos tres (03) despachos recibieron el 73% 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	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	346	27,5%
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	289	23,0%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	284	22,6%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	169	13,5%
SECRETARÍA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	74	5,9%
SECRETARÍA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	57	4,5%
OFICINA JURÍDICA	23	1,8%
SECRETARÍA DE SALUD	9	0,7%
OFICINA DE CONTRATACIÓN	3	0,2%
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>1256</b>	<b>100,0%</b>

Respecto a la vigencia analizada, se contabilizaron **1.256 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 346 PQRSD (**27.5% del total**).

### 5.3 PQRSD vencidos sin respuesta.

DEPENDENCIA	No. PQRSD vencidos sin RPTA	%
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	82	76,6%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	14	13,1%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	8	7,5%
SECRETARÍA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2	1,9%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	0,9%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100,0%</b>

1001-42.6

Una vez efectuada la consulta en el sistema ControlDoc, se totalizan ciento siete (107) radicados sin respuesta y vencidos, a continuación se relaciona los pqrds vencidos sin respuestas por dependencia:

PQRS D VENCIDOS SIN RESPUESTAS, 01 de enero AL 04 de diciembre 2023							
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, VIGENCIA 2023.							
ITEM	Control ID	Fecha de radicado	Tipología	Asunto o resumen	Responsable	# DE DIAS DEL TRAMITE	FECHA DE VENCIMIENTO
1	1284325	08/02/2023 15:46:31	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DEYANIRA HERNANDEZ ALMARIO. CONTRATISTA	199	28/02/2023 15:46:31
2	1274627	14/02/2023 10:45:42	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD REDUCCION DE INTERESES MORATORIOS	OMAR CHAVEZ CLAVIJO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	195	06/03/2023 10:45:41
3	1296756	10/03/2023 9:40:47	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE REVOCATORIA DE LA LIQUIDACION NO. 22102111000157, DE FECHA 12 DE AGOSTO DE 2022	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	177	31/03/2023 9:40:47
4	1297076	14/03/2023 12:06:53	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE REVOCATORIA	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	175	04/04/2023 12:06:53
5	1297872	23/03/2023 14:34:37	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	169	14/04/2023 14:34:37
6	1297887	23/03/2023 15:47:45	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	169	14/04/2023 15:47:45
7	1307864	27/03/2023 15:58:50	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD REVOCATORIA LIQUIDACION OFICIAL NO. 20100110000329 PREDIAL	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	167	18/04/2023 15:58:49
8	1317681	29/03/2023 10:24:25	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	165	20/04/2023 10:24:25
9	1317730	29/03/2023 14:51:11	PETICION DE CONSULTA	CORREO: PROCESO COACTIVO	OMAR CHAVEZ CLAVIJO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	165	20/04/2023 14:51:10
10	1318264	11/04/2023 10:22:20	SOLICITUD GENERAL	CORREO:	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	158	02/05/2023 10:22:20
11	1318297	11/04/2023 14:17:05	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	OSCAR JAVIER VACA. CONTRATISTA	158	02/05/2023 14:17:04
12	1318416	12/04/2023 14:12:42	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD REVOCATORIA	LINA HAIDY RAMIREZ PERILLA. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	157	11/04/2024 0:00:00
13	1318580	13/04/2023 16:14:48	SOLICITUD GENERAL	CORREO: RECURSO DE REPOSICIÓN AUTO INADMISORIO 0017	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	156	04/05/2023 16:14:48

1001-42.6

14	1339213	20/04/2023 15:21:02	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	OMAR CHAVEZ CLAVIJO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	151	11/05/2023 15:21:02
15	1349159	24/04/2023 11:05:53	SOLICITUD GENERAL	CORREO: SOLICITUD DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AGUA PERMANENTE EN LA COMISARIA DE FAMILIA	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	149	15/05/2023 11:05:53
16	1349332	25/04/2023 15:04:20	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD REVOCATORIA PARCIAL VIGENCIA 2019 Y 2020	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	148	16/05/2023 15:04:20
17	1349335	25/04/2023 15:11:56	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD REVOCATORIA PARCIAL VIGENCIA 2019 Y 2020	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	148	15/05/2024 0:00:00
18	1349336	25/04/2023 15:18:50	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD REVOCATORIA PARCIAL VIGENCIA 2019 Y 2020	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	148	15/05/2024 0:00:00
19	1349338	25/04/2023 15:22:09	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD REVOCATORIA PARCIAL VIGENCIA 2019 Y 2020	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	148	15/05/2024 0:00:00
20	1349349	25/04/2023 15:53:08	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD REVOCATORIA PARCIAL VIGENCIA 2019 Y 2020	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	148	15/05/2024 0:00:00
21	1349351	25/04/2023 15:57:09	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD REVOCATORIA PARCIAL VIGENCIA 2019 Y 2020	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	148	15/05/2024 0:00:00
22	1389658	02/05/2023 16:58:29	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE RENOVACION	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	144	23/05/2023 16:58:28
23	1399625	03/05/2023 9:30:32	SOLICITUD GENERAL	CORREO: SOLICITUD INFORME EJECUCION PRESUPUESTAL INGRESOS	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	143	24/05/2023 9:30:32
24	1419647	04/05/2023 10:39:00	DERECHO DE PETICION	CORREO: DERECHO DE PETICIÓN ARTICULO 23 COPIA DEL DECRETO MUNICIPAL 076 DEL 15 DE ABRIL DE 2020 Y OTROS	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	142	25/05/2023 10:38:59
25	1419648	04/05/2023 10:43:44	DERECHO DE PETICION	CORREO: DERECHO DE PETICIÓN DE COPIAS EN MEDIO ELECTRONICO. DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS (DECRETOS Y/O RESOLUCIONES) EXPEDIDOS DESDE EL	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	142	25/05/2023 10:43:44

1001-42.6

				AÑO 2013 HASTA EL AÑO 2022			
26	1429833	08/05/2023 14:55:55	PETICION GENERAL WEB	<p>BUEN DÍA, COMO PARTE DE LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS DEL PREGRADO EN GOBIERNO Y RELACIONES INTERNACIONALES QUE ACTUALMENTE CURSO, SE DECIDIÓ INVESTIGAR SOBRE ALGUNOS ASPECTOS FINANCIEROS DE DISTINTOS MUNICIPIOS DE COLOMBIA, POR LO QUE SOLICITO AMABLEMENTE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN QUE ME PUEDAN BRINDAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿QUÉ PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL SE HAN EJECUTADO EN EL MUNICIPIO?, EN UN RANGO DE TIEMPO ENTRE EL AÑO 2000 A LA ACTUALIDAD.</li> <li>SOLICITO QUE EN LA INFORMACIÓN SE PRESENTEN FUNDAMENTALMENTE LOS SIGUIENTES ITEMS (DE SER POSIBLE).</li> <li>- ESPECIFICACIÓN DE MONTOS PRESUPUESTO, FINANCIACIÓN, INGRESOS Y GASTOS) DEL PROYECTO Y EN QUÉ MONEDA SE ENCUENTRAN</li> <li>- COOPERANTES INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO</li> <li>- FICHA TÉCNICA DEL PROYECTO</li> <li>- PRINCIPAL PRODUCTO DEL PROYECTO</li> </ul> <p>AGRADEZCO SU OPORTUNA RESPUESTA.</p>	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA, SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	140	29/05/2023 14:55:54
27	1430071	10/05/2023 14:14:18	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE REVOCATORIA	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA, SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	138	31/05/2023 14:14:17
28	1430153	11/05/2023 13:08:28	DERECHO DE PETICION	CORREO: DERECHO DE PETICION SOLICITUD PAGO FINAL CONTRATO DE INTERVENTORÍA 183 DE 2018	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA, SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	137	01/06/2023 13:08:28

1001-42.6

29	1430217	12/05/2023 9:01:44	SOLICITUD GENERAL	GESTION DE CARTERA	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	136	02/06/2023 9:01:44
30	1430359	15/05/2023 9:49:26	SOLICITUD GENERAL	CORREO: SOLICITUD ARTICULO 20 LEY 1116 DE 2006; DEMANDANTE: ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE ACACIAS META; DEMANDADO: INVERSORA MANARE LTDA; COBRO COACTIVO; RADICADO: CPC-2023-0138	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	135	05/06/2023 9:49:25
31	1440878	25/05/2023 8:40:29	SOLICITUD GENERAL	CORREO: CORMACARENA - REMISION DOCUMENTO DE COBRO GR-2023 011566 POR CONCEPTO DE TASA POR UTILIZACION DE AGUA PERIODO AÑO 2022	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	128	15/06/2023 8:40:29
32	1440963	25/05/2023 14:32:43	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	LUCY YOLANDA GUERRERO REYES. TECNICO OPERATIVO	128	15/06/2023 14:32:43
33	1440984	25/05/2023 16:24:54	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE CERTIFICADO RENDIMIENTOS FINANCIEROS	LUCY YOLANDA GUERRERO REYES. TECNICO OPERATIVO	128	15/06/2023 16:24:53
34	1441081	26/05/2023 15:59:33	SOLICITUD GENERAL	RECURSO DE RECONSIDERACION	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	127	16/06/2023 15:59:33
35	1450817	29/05/2023 14:49:18	SOLICITUD GENERAL	DERECHO DE RECONSIDERACION	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	126	20/06/2023 14:49:18
36	1460826	31/05/2023 15:58:36	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	124	22/06/2023 15:58:36
37	1461084	05/06/2023 14:56:10	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	OMAR CHAVEZ CLAVIJO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	121	27/06/2023 14:56:10
38	1461229	07/06/2023 9:42:16	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	OSCAR JAVIER VACA. CONTRATISTA	119	29/06/2023 9:42:16
39	1461388	08/06/2023 15:27:12	SOLICITUD GENERAL	COBRO COACTIVO	OMAR CHAVEZ CLAVIJO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	118	30/06/2023 15:27:11

1001-42.6

40	1471682	20/06/2023 15:39:07	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	OMAR CHAVEZ CLAVIJO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	112	11/07/2023 15:39:06
41	1471695	20/06/2023 16:05:01	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD EN COMODATO DEL VEHICULO AUTOMOVIL SPRINT O2G727	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	112	11/07/2023 16:05:01
42	1471698	20/06/2023 16:20:22	SOLICITUD GENERAL	CORREO: SOLICITAR COPIA DE LA LIQUIDACIÓN REALIZADA	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	112	11/07/2023 16:20:21
43	1471796	21/06/2023 16:22:16	SOLICITUD GENERAL	CORREO: SOLICITUD INFORMACIÓN : CONTRATO PAE 289 DE 2023 Y CONTRATO 290 DE 2023	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	111	12/07/2023 16:22:15
44	1471972	26/06/2023 8:41:29	DERECHO DE PETICION	CORREO: DERECHO DE PETICION - APLICACION DE PAGOS PREDIO 010012820125801	JULIETH ZULIMA BELTRAN CUADROS. AUXILIAR ADMINISTRATIVO	108	17/07/2023 8:41:29
45	1482065	28/06/2023 11:21:49	SOLICITUD GENERAL	CORREO: : IMPUTACIÓN PAGO IMPUESTO PREDIAL VIGENCIA 2023 - PREDIO ESTACION CHICHIMENE	JULIETH ZULIMA BELTRAN CUADROS. AUXILIAR ADMINISTRATIVO	106	19/07/2023 11:21:48
46	1482068	28/06/2023 11:24:41	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE LA PRESCRIPCION DEL CANON DE ARRENDAMIENTO DE LOCAL DE LA PLAZA DE MERCADO CENTRAL	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	106	19/07/2023 11:24:41
47	1482104	28/06/2023 16:38:05	DERECHO DE PETICION	CORREO: DERECHO DE PETICION	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	106	19/07/2023 16:38:04
48	1482122	29/06/2023 7:41:42	SOLICITUD GENERAL	CORREO: SOLICITUD FORMAL INICIO, TRAMITE Y APLICACIÓN DE LO DISPUERTO EN LOS ARTICULOS 680 Y 681 DEL ESTATUTO TRIBUTARIO NACIONAL -ETN, SOBRE VIOLACIÓN MANIFIESTA A LA LEY Y PRETERMINACIÓN DE TÉRMINOS	OMAR CHAVEZ CLAVIJO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	105	21/07/2023 7:41:42
49	1492482	06/07/2023 16:10:51	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD EXONERACION D3E IMPUESTOS	OMAR CHAVEZ CLAVIJO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	101	27/07/2023 16:10:51
50	1502591	11/07/2023 19:48:43	PETICION GENERAL WEB	SE SOLICITA A LA ALCALDÍA DE ACACIAS LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN EL ARCHIVO ADJUNTO Y QUE SU RESPUESTA SE HAGA LLEGAR A LA DIRECCIÓN ELECTRÓNICA ALLÍ DISPUESTA.	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	98	01/08/2023 19:48:42

1001-42.6

51	1502838	13/07/2023 22:07:50	PETICION DE INFORMACION WEB	SE SOLICITA DAR PRONTA RESPUESTA A LO ADJUNTO	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	96	27/07/2023 22:07:50
52	1502855	14/07/2023 11:04:27	SOLICITUD GENERAL	SEGUNDO REQUERIMIENTO	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	95	04/08/2023 11:04:27
53	1502896	14/07/2023 15:51:23	SOLICITUD GENERAL	COBRO PRIMA POLIZAS PROGRAMA DE SEGUROS VIGENCIA 2023 A 2024 CONTRATO DE SEGURO NO. 452 DE 2021	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	95	04/08/2023 15:51:23
54	1543171	21/07/2023 15:00:33	SOLICITUD GENERAL	CORREO: SOLICITUD TRASLADO DE LAS INSTALACIONES D ELA SECRETARIA DE GOBIERNO	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	91	11/08/2023 15:00:33
55	1553187	25/07/2023 8:49:52	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	89	15/08/2023 8:49:52
56	1553537	28/07/2023 14:45:09	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	OMAR CHAVEZ CLAVIJO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	86	18/08/2023 14:45:08
57	1563180	31/07/2023 10:15:02	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE CERTIFICACION	LUCY YOLANDA GUERRERO REYES. TECNICO OPERATIVO	85	22/08/2023 10:15:01
58	1563275	01/08/2023 10:20:16	SOLICITUD ENTES DE CONTROL	CORREO: SOLICITUD INMUEBLE A TITULO DE COMODATO.	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	84	01/08/2023 10:20:16
59	1563464	03/08/2023 10:34:24	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD PASANTIA	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA. SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	82	25/08/2023 10:34:23
60	1564054	11/08/2023 16:55:11	SOLICITUD GENERAL	REVOCATORIA	OMAR CHAVEZ CLAVIJO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	77	01/09/2023 16:55:11
61	1564749	24/08/2023 8:21:42	SOLICITUD GENERAL	CORREO: INFORMACION GESTION Y DISEÑOS ELECTRICOS	MONICA PAOLA CARDENAS ROMERO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	69	13/09/2023 8:21:42
62	1564835	25/08/2023 8:18:12	DERECHO DE PETICION	CORREO: DERECHO DE PETICIÓN	OMAR CHAVEZ CLAVIJO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	68	14/09/2023 8:18:12
63	1574819	30/08/2023 15:54:42	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	OMAR CHAVEZ CLAVIJO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	65	19/09/2023 15:54:42
64	1575166	05/09/2023 16:53:27	SOLICITUD GENERAL	CORREO: URGENTE SOLICITUD	BRAYAN YESID CHINGATE ROJAS. CONTRATISTA	61	25/09/2023 16:53:27
65	1575472	11/09/2023 9:11:20	DERECHO DE PETICION	CORREO: DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	JULIETH ZULIMA BELTRAN CUADROS. AUXILIAR ADMINISTRATIVO	57	29/09/2023 9:11:20
66	1575719	13/09/2023 16:30:05	SOLICITUD GENERAL	CORRE: SOLICITUD DE CONFIRMACIÓN DE	LUZ EDIT CLAVIJO GUEVARA.	55	03/10/2023 16:30:05

1001-42.6

				PAGO DE FACTURA DE SYSMAN	SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
67	1575804	14/09/2023 15:33:53	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION COMPENSACION	LINA HAIDY RAMIREZ PERILLA. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	54	04/10/2023 15:33:53
68	1575869	15/09/2023 10:06:01	SOLICITUD GENERAL	CORREO: SOLICITUD DE LEVANTAMIENTO MEDIDA CAUTELAR, SEGUN MANDAMIENTO DE PAGO, MEDIANTE AUTO N° 0424 DEL 01 DE SEPTIEMBRE DEL 2022, O EN SU DEFECTO REMITIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES PARA QUE SEA INCORPORADO AL EXPEDIENTE DEL CONCURSO	DEYANIRA HERNANDEZ ALMARIO. CONTRATISTA	53	05/10/2023 10:06:00
69	1576348	21/09/2023 11:49:53	SOLICITUD GENERAL	CORREO: PETICION CUMPLIMIENTO PUNTO 2.7 ACUERDO COLECTIVO AÑO 2023	SANDRA PATRICIA RAMOS. PROFESIONAL ESPECIALIZADO	49	11/10/2023 11:49:52
70	1578026	10/10/2023 15:03:14	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	LINA HAIDY RAMIREZ PERILLA. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	36	31/10/2023 15:03:14
71	1578455	18/10/2023 13:22:02	SOLICITUD GENERAL	CORREO: TERCERA NOTIFICACION DE ACEPTACION Y FIJACION DE AUDIENCIA DE CONCILIACION PROCEDIMIENTO DE INSOLVENCIA ECONOMICA DE PERSONA NATURAL NO COMERCIANTE. DEUDOR: FABIÁN RICARDO CASALLAS GUINEA	DEYANIRA HERNANDEZ ALMARIO. CONTRATISTA	31	08/11/2023 13:22:02
72	1578476	18/10/2023 15:59:57	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	OMAR CHAVEZ CLAVIJO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	31	08/11/2023 15:59:56
73	1578661	20/10/2023 8:00:37	DERECHO DE PETICION	CORREO: DERECHO DE PETICION LEVANTAMIENTO EMBARGO CUENTA BANCARIA	OMAR CHAVEZ CLAVIJO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	29	10/11/2023 8:00:36
74	1578892	24/10/2023 8:07:42	SOLICITUD GENERAL	CORREO: PERMISO SINDICAL	SANDRA PATRICIA RAMOS. PROFESIONAL ESPECIALIZADO	27	15/11/2023 8:07:41
75	1579001	25/10/2023 10:42:45	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD GENERAL	OMAR CHAVEZ CLAVIJO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	26	16/11/2023 10:42:45
76	1579181	27/10/2023 15:20:26	SOLICITUD GENERAL	CORREO: PETICIÓN TRASLDO SECRETARÍA DE SALUD	SANDRA PATRICIA RAMOS. PROFESIONAL ESPECIALIZADO	24	20/11/2023 15:20:26
77	1579349	01/11/2023 9:17:23	SOLICITUD GENERAL	CORREO: SOLICITUD ACUERDO DE PAGO	OMAR CHAVEZ CLAVIJO.	21	23/11/2023 9:17:23

1001-42.6

					PROFESIONAL UNIVERSITARIO		
78	1579410	01/11/2023 16:13:48	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE REVOCATORIA LIQUIDACION OFICIAL NO. 23100113000059IAP	MONICA PAOLA CARDENAS ROMERO. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	21	23/11/2023 16:13:48
79	1579680	07/11/2023 9:25:39	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE CERTIFICADO	LUCY YOLANDA GUERRERO REYES. TECNICO OPERATIVO	18	28/11/2023 9:25:39
80	1579817	08/11/2023 10:14:49	SOLICITUD GENERAL	CORREO: PETICIÓN SINDICAL ACTUALIZACIÓN MANUAL DE FUNCIONES	SANDRA PATRICIA RAMOS. PROFESIONAL ESPECIALIZADO	17	29/11/2023 10:14:49
81	1579850	08/11/2023 15:41:31	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD CORRECCION IMPUESTO PREDIAL DE LOS LOTES DE LA URBANIZACION CIUDADELA BOSQUES DE SAN JUAN	LINA HAIDY RAMIREZ PERILLA. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	17	29/11/2023 15:41:31
82	1579866	08/11/2023 16:15:33	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	LINA HAIDY RAMIREZ PERILLA. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	17	29/11/2023 16:15:33

PQRSD VENCIDOS SIN RESPUESTAS, 01 de enero AL 04 de diciembre 2023							
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA, VIGENCIA 2023.							
ITEM	Control ID	Fecha de radicado	Tipologia	Asunto o resumen	Responsable	# DE DIAS DEL TRAMITE	FECHA DE VENCIMIENTO
1	1492394	06/07/2023 8:01:34	SOLICITUD GENERAL	CORREO: TRASLADO DEL RADICADO 2023E1028743 DEL 30-06-2023	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	101	27/07/2023 8:01:34
2	1553173	25/07/2023 8:05:08	DERECHO DE PETICION	CORREO: REMISION DEL RADICDO DE ENTRADA NO. 16494 DEL 29 DE JUNIO DE 2023	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	89	15/08/2023 8:05:07
3	1564843	25/08/2023 9:13:23	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	KAREN LIZETH CONTRERAS DIAZ. CONTRATISTA	68	14/09/2023 9:13:23
4	1575493	11/09/2023 10:25:40	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE CELEBRACION DE CONVENIO Y DESIGNACION DE ENTIDAD EJECUTORIA PROYECTO BPIN 2023N001920001-SGR	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	57	29/09/2023 10:25:40
5	1576375	21/09/2023 14:46:52	SOLICITUD ENTES DE CONTROL	CORREO: SOLICITUD DE INFORMACIÓN DERECHO DE PETICIÓN 2023-283004-80504-IO/RADICADO DE SOLICITUD: 2023ER0171564-2023ER0172007	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	49	21/09/2023 14:46:52

1001-42.6

6	1578023	10/10/2023 14:44:49	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	36	31/10/2023 14:44:49
7	1578412	18/10/2023 10:32:45	SOLICITUD GENERAL	AUTORIZACION REMODELACION	KAREN LIZETH CONTRERAS DIAZ. CONTRATISTA	31	08/11/2023 10:32:45
8	1578465	18/10/2023 15:05:02	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	JESUS CAMILO HORTUA PINZON. CONTRATISTA	31	08/11/2023 15:05:02
9	1578749	20/10/2023 15:19:05	SOLICITUD GENERAL	CORREO: SOLICITUD DE VERIFICACION DE PREDIO	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	29	10/11/2023 15:19:05
10	1578953	24/10/2023 15:52:00	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	JESUS CAMILO HORTUA PINZON. CONTRATISTA	27	15/11/2023 15:51:59
11	1579180	27/10/2023 15:18:20	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	KAREN LIZETH CONTRERAS DIAZ. CONTRATISTA	24	20/11/2023 15:18:20
12	1579672	07/11/2023 7:50:04	SOLICITUD GENERAL	CORREO: SOLICITUD CONCEPTO GESTION DEL RIESGO	MARIA PAULA NOVOA VANEGAS. SECRETARIA DE PLANEACION Y VIVIENDA	18	28/11/2023 7:50:03
13	1579797	08/11/2023 9:03:11	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD AUTORIZACION CANCELACION CUENTA DE AHORRO PROGRAMADO	RICARDO RONDON PROFESIONAL UNIVERSITARIO	17	29/11/2023 9:03:11
14	1579815	08/11/2023 10:06:50	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	RICARDO RONDON. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	17	29/11/2023 10:06:50

**PQRSD VENCIDOS SIN RESPUESTAS, 01 de enero AL 04 de diciembre 2023**

**SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, VIGENCIA 2023.**

ITEM	Control ID	Fecha de radicado	Tipología	Asunto o resumen	Responsable	# DE DIAS DEL TRAMITE	FECHA DE VENCIMIENTO
1	1578422	18/10/2023 10:54:17	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD DE VISITA	ALEYDA PATRICIA ASTROS MILLAN. CONTRATISTA	31	08/11/2023 10:54:17
2	1578686	20/10/2023 10:39:02	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	ALEYDA PATRICIA ASTROS MILLAN. CONTRATISTA	29	10/11/2023 10:39:01
3	1578687	20/10/2023 10:41:25	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	ALEYDA PATRICIA ASTROS MILLAN. CONTRATISTA	29	10/11/2023 10:41:25
4	1578747	20/10/2023 15:04:34	SOLICITUD GENERAL	CORREO: SOLICITUD DE LIQUIDACION DEL CONVENIO 293 DE 2016 ACACIAS - META.	YEISON WALDIR ZAMBRANO. CONTRATISTA	29	10/11/2023 15:04:34

1001-42.6

5	1578900	24/10/2023 8:50:02	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD CATRASTO DE REDES DE ALCANTARILLADO PLUVIAL Y PUNTOS DE CONEXION	ALEYDA PATRICIA ASTROS MILLAN. CONTRATISTA	27	15/11/2023 8:50:02
6	1579673	07/11/2023 8:03:54	SOLICITUD GENERAL	CORREO: CITACION AUDIENCIA DE PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE ALGUNAS DE LAS OBLIGACIONES CONTRAIDAS EN EL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE COFINANCIACION N 1901 DE 2022 CELEBRADO CON LA NACION MINISTERIO DEL INTERIOR Y EL MUNICIPIO DE ACACIAS META	VERONICA PATRICIA SANCHEZ MENESES. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	18	28/11/2023 8:03:53
7	1579686	07/11/2023 9:57:07	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	ALEYDA PATRICIA ASTROS MILLAN. CONTRATISTA	18	28/11/2023 9:57:07
8	1579795	08/11/2023 8:58:35	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD INSTALACION SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO	JHON LENNON HERRERA FIERRO. CONTRATISTA	17	29/11/2023 8:58:35

PQRS D VENCIDOS SIN RESPUESTAS, 01 de enero AL 04 de diciembre 2023

SECRETARÍA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE, VIGENCIA 2023.

ITEM	Control ID	Fecha de radicado	Tipología	Asunto o resumen	Responsable	# DE DIAS DEL TRAMITE	FECHA DE VENCIMIENTO
1	1578431	18/10/2023 11:09:35	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	JOSE ALFREDO HINCAPIE. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	31	08/11/2023 11:09:34
2	1578970	24/10/2023 16:38:41	SOLICITUD GENERAL	CORREO: SEGUIMIENTO AL ESTADO DEL PROCESO DE SUSTITUCIÓN - REGISTRO DE VEHÍCULOS DE TRACCIÓN ANIMAL - RVTA. CUMPLIMIENTO LEY 2138 DE 2021	JOSE ALFREDO HINCAPIE. PROFESIONAL UNIVERSITARIO	27	15/11/2023 16:38:41

PQRS D VENCIDOS SIN RESPUESTAS, 01 de enero AL 04 de diciembre 2023

SECRETARÍA DE GOBIERNO, VIGENCIA 2023.

ITEM	Control ID	Fecha de radicado	Tipología	Asunto o resumen	Responsable	# DE DIAS DEL TRAMITE	FECHA DE VENCIMIENTO
1	1578473	18/10/2023 15:50:29	SOLICITUD GENERAL	SOLICITUD	MAURICIO MANRIQUE CARDENAS. SECRETARIO DE GOBIERNO	31	08/11/2023 15:50:28

Se observa que la **Secretaría Administrativa y Financiera** es la dependencia con mayor cantidad de PQRS D vencidas sin respuesta, representando el **76.6%** del total.

#### 5.4 PQRSD por tipo de petición

TIPOLOGÍA	Total Radicados	%
Solicitud General	5064	81,60%
Derecho de Petición	617	9,94%
Petición General Web	9	0,15%
Solicitud Entes de Control	86	1,39%
Quejas	58	0,93%
Denuncias	258	4,16%
Petición general Web	50	0,81%
Petición de Información Web	10	0,16%
Petición de Entidades de la Administración	12	0,19%
Queja Web	8	0,13%
Petición de Información	16	0,26%
Reclamos	4	0,06%
Petición de Consulta	5	0,08%
Petición de Consulta Web	9	0,15%
<b>TOTAL</b>	<b>6206</b>	<b>100,0%</b>

De acuerdo a la información anterior, se evidencia en el presente periodo de seguimiento, encabezan la lista las solicitudes generales (**5.064**) y los derechos de petición (**617**) que fueron los más tramitados en la Alcaldía de Acacias a través de las diferentes dependencias. Entre estas dos tipologías corresponden al **91.54%** del total de PQRSD registradas.

#### 5.5 Medios de recepción

TOTAL DE PQRSD POR MEDIOS DE RECEPCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2022		
Canal	Cantidad	%
Presencial	4775	76,9%
Correo Electrónico	1359	21,9%
Mensajería Privada	72	1,2%
<b>Total</b>	<b>6206</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](mailto: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 **76.9%**.

## 5.6 Estado de las PQRSD

ESTADO DE PQRSD			
Mes	Gestión Exitosa	Sin Tramitar	TOTAL
ENERO	555	0	555
FEBRERO	547	4	551
MARZO	619	7	626
ABRIL	510	12	522
MAYO	645	16	661
JUNIO	482	12	494
JULIO	502	12	514
AGOSTO	531	10	541
SEPTIEMBRE	742	9	751
OCTUBRE	512	35	547
NOVIEMBRE	243	172	415
DICIEMBRE	1	28	29
<b>TOTAL</b>	<b>5889</b>	<b>317</b>	<b>6206</b>
<b>%</b>	<b>94,9%</b>	<b>5,1%</b>	<b>100,0%</b>

Al término del 04 de diciembre del 2023 las PQRSD radicadas se encuentran en un **94.9%** tramitadas de manera exitosa (**5.889**); mientras que el 5.1% restante están sin iniciar trámite.

## 5.7 Oportunidad en la Respuesta.

Para el presente análisis se tiene en cuenta la Ley 2207 del 17 de mayo del 2022, por el cual se modifica el **decreto nacional 491 de 2020**, dada la finalización de la emergencia sanitaria nacional se restablecieron los términos de respuesta para atender las PQRSD.

DEPENDENCIA	Respuestas Oportunas	%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1814	39,2%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y VIVIENDA	1047	22,6%
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	490	10,6%
SECRETARÍA DE FOMENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	376	8,1%
SECRETARÍA SOCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	376	3,3%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	173	8,1%
SECRETARÍA DE SALUD	151	3,7%

OFICINA DE JURÍDICA	97	1,1%
OFICINA DE CONTRATACION	52	0,7%
DESPACHO DEL ALCALDE	31	2,1%
SECRETARÍA PRIVADA	15	0,3%
OFICINA DE LAS TIC	7	0,1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>4633</b>	<b>100,0%</b>

Teniendo en cuenta los resultados consignados en el cuadro anterior, se evidencian **4.633 PQRSD** resueltas dentro de los términos de Ley durante el periodo analizado, respecto del total de 6.206 PQRSD recibidas. Por tanto, la oportunidad en la respuesta en el periodo analizado fue del **74.65%**.

## 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 1256 PQRSD contestadas de manera extemporánea.
- Se evidencian 107 PQRSD vencidas sin respuesta correspondientes a los siguientes despachos:
  - Secretaría Administrativa y Financiera (82)
  - Secretaría de Planeación y Vivienda (14)
  - Secretaría de infraestructura (8)
  - Secretaría de fomento y desarrollo sostenible (2)
  - Secretaría de Gobierno (1)
- 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:

- a) 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.
- b) 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

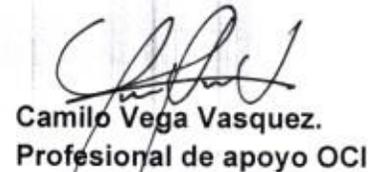
reserva, cerrar el trámite en la bandeja de gestión del ControlDoc, indicando la fecha en que se le dio respuesta al ciudadano con el número de radicado.

- c) Se recomienda que los líderes de procesos, supervisen el cumplimiento de las plataformas ControlDoc de los profesionales, auxiliares y técnicos a su cargo, con el fin de garantizar repuestas oportunas a todos los pqrds que ingresen a la administración central.
- d) Se solicita dar trámite de respuestas a las pqrds sin iniciar trámite y fuera de los términos en las bandejas de gestión del aplicativo ControlDoc de carácter prioritario, a las secretarías que les corresponde (*ver ítem 5.3 PQRSD vencidos sin respuesta.*), y allegar las evidencias pertinentes de las acciones mejora realizadas y/o de la bandeja de controlDoc al día, a más tardar el día 15 de diciembre del 2023.



**Dora Patricia Moreno Reyes**  
**Jefe de Oficina Control Interno**

Proyectó: Camilo Vega Vasquez. Profesional de apoyo OCI. *CA*  
Revisó: Albeiro Humberto Sánchez Medina - Jefe de Oficina en Control Interno.



**Camilo Vega Vasquez.**  
**Profesional de apoyo OCI**