



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

140-13.05

Yarumal, julio 2 de 2025

Doctor:

CRISTIAN DAVID CÉSPEDES CORREA

Alcalde

Municipio de Yarumal

ASUNTO: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – Primer Semestre 2025.

El Departamento administrativo de evaluación y control del Municipio de Yarumal, en cumplimiento de sus funciones asignadas por la Ley 87 de 1993 y el Decreto 648 de 2017, realiza seguimiento y evaluación a los procesos institucionales, entre ellos, la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), las cuales son mecanismos fundamentales de participación ciudadana, transparencia y mejora continua del servicio público.

La atención adecuada y oportuna de las PQRS es una obligación legal y una oportunidad para identificar oportunidades de mejora en la gestión administrativa, fortalecer la confianza ciudadana y garantizar la satisfacción de los derechos fundamentales de los usuarios del servicio público.

OBJETIVO

Realizar un análisis integral del proceso de gestión de PQRS en el Municipio de Yarumal, evaluando su cumplimiento frente a la normatividad vigente, con el fin de identificar fortalezas, debilidades y formular recomendaciones que contribuyan a la mejora continua del servicio.

ALCANCE

Este informe cubre la revisión del proceso de atención de PQRS en el periodo comprendido entre el 01 de enero a junio 30 de 2025, incluyendo:

- Registro, clasificación y respuesta a las solicitudes ciudadanas.
- Cumplimiento de los términos establecidos por la ley.

TIPO DE INFORME: Es un informe de cumplimiento



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

CRITERIO NORMATIVO

El análisis se realiza con base en las siguientes normas:

- **Constitución Política de Colombia (Art. 23 y 74)** – Derecho de petición y acceso a la información.
- **Ley 1755 de 2015** – Regula el Derecho Fundamental de PeticIÓN.
- **Ley 1712 de 2014** – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- **Ley 1437 de 2011** – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 1166 de 2016** – Reglamenta la gestión de PQRS en entidades públicas.
- **Ley 87 de 1993** – Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades del Estado.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE PQRS

Registro y Clasificación: Se evidencia que las PQRS recibidas durante el periodo analizado fueron registradas en la plataforma institucional SireDoe, clasificadas de acuerdo con su naturaleza y canal de recepción (presencial, telefónico, electrónico, web).

La entidad ofrece múltiples canales de acceso a la información, lo cual es un acierto en términos de inclusión y accesibilidad, tal como lo exige:

- **Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia)** – Artículo 6: “Las entidades deben garantizar mecanismos presenciales, electrónicos y telefónicos para acceder a la información pública.”
- **Ley 1755 de 2015** – Establece que el derecho de petición puede ejercerse por cualquier medio escrito o verbal, incluyendo medios tecnológicos.

Periodo evaluado: Enero a Junio de 2025.

Fuente: Sistema SiReDoe

Tipo de ingreso	Cantidad	Porcentaje aproximado
Entrega física	520	59.3%
Correo electrónico	236	26.9%
Página web	120	13.7%
Correo certificado	8	0.9%
Total	884	100%



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Clasificación por tipo de solicitud

Tipo de Solicitud	Cantidad	% aproximado
Derecho de Petición (genérico)	608	68.8%
Petición de consulta	117	13.2%
Petición de información	68	7.7%
Petición de documentación	35	4.0%
Queja	48	5.4%
Sugerencia	5	0.6%
Denuncia	2	0.2%
Reclamo	1	0.1%
TOTAL	884	100%

INFORME DE ANÁLISIS POR DEPENDENCIA – GESTIÓN DE PQRS

Este informe presenta el análisis de la gestión de PQRS por dependencia, evaluando niveles de resolución, rezagos y cumplimiento de términos.

Dependencia	Total PQRS	Resueltas	Sin Resolver	En Término	% de resolución
Secretaría de Movilidad	324	282	42	3	87.0%
Departamento Administrativo de Planeación y Desarrollo Económico	84	56	28	4	66.7%
Inspección de Policía	68	45	23	1	66.2%
Secretaría de Infraestructura y Gestión del Riesgo	71	53	18	2	74.6%
Dirección Financiera	53	49	4	1	92.5%
Subdirección de Ordenamiento	48	23	25	5	47.9%
Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana	43	14	29	4	32.6%
Secretaría de Hacienda	29	20	9	1	69.0%
Secretaría de Educación y Cultura	26	22	4	-	84.6%
Comisaría de Familia	10	10	-	-	100.0%
Secretaría de Salud y Protección Social	14	11	3	-	78.6%



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Dependencia	Total PQRS	Resueltas	Sin Resolver	En Término	% de resolución
Secretaría de Participación Ciudadana y Paz	13	0	13	-	0.0%
Secretaría Desarrollo Rural y Medio Ambiente	3	0	3	-	0.0%
Departamento Administrativo General y de Gobierno	96	50	46	-	52.1%
Alcaldía	1	-	1	-	0.0%
Evaluación y Control	1	0	1	1	0.0%

PRINCIPALES HALLAZGOS

Fortalezas

- La Comisaría de Familia, la Dirección Financiera, la Secretaría de Movilidad y la Secretaría de Educación y Cultura presentan altos niveles de resolución de PQRS, lo que evidencia una gestión eficiente y capacidad de respuesta oportuna.
- La Secretaría de Salud, la Secretaría de Infraestructura y Gestión del Riesgo, la Secretaría de Hacienda, el Departamento de Planeación y Desarrollo Económico y la Inspección de Policía muestran un nivel de resolución intermedio, lo cual indica un desempeño aceptable, aunque con oportunidades de mejora en tiempos y trazabilidad.

Debilidades

- El Departamento Administrativo General y de Gobierno, la Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana y la Subdirección de Ordenamiento Territorial presentan tasas de rezago superiores al 50%, lo cual representa un riesgo significativo de incumplimiento normativo y una afectación en la percepción de la ciudadanía frente a la efectividad institucional.
- La Secretaría de Participación Ciudadana y Paz y la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no registran PQRS resueltas, lo que denota una gestión ineficaz o ausencia de seguimiento, y requiere una intervención inmediata para garantizar el ejercicio efectivo del derecho de petición.

Se evidenció que en el sistema SIREDOE se están marcando solicitudes clasificadas como Derechos de Petición y PQRS con la indicación de que "**no requieren respuesta**", lo cual contraviene la normativa vigente. Según lo establecido en la Ley 1755 de 2015, toda solicitud formulada por un ciudadano debe ser debidamente tramitada y respondida, sin excepción.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Esta práctica representa un riesgo de vulneración del derecho fundamental de petición y afecta la transparencia, la trazabilidad y la confianza institucional. Se hace necesario clasificar adecuadamente cada solicitud según su tipología (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, consulta, etc.) y asegurar que todas reciban una respuesta clara, oportuna y conforme a los términos legales establecidos.

Riesgos

A continuación, podemos evidenciar los riesgos institucionales a los que se enfrenta el Municipio de Yarumal por el incumplimiento de la normatividad vigente en la gestión de PQRS, en especial la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, la Ley 87 de 1993, y el Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437 de 2011).

Riesgo Identificado	Descripción	Norma asociada	Consecuencias Potenciales
1. Riesgo de vulneración de derechos fundamentales	El incumplimiento de términos o la falta de respuesta puede constituir una violación al derecho de petición, protegido por la Constitución.	Art. 23 C.P.; Ley 1755 de 2015	- Tutelas masivas - Fallos judiciales - Sanciones disciplinarias
2. Riesgo jurídico y contencioso-administrativo	El incumplimiento de términos, respuestas inadecuadas o la omisión de resolver pueden generar demandas o procesos judiciales contra la entidad.	Ley 1437 de 2011; Ley 1755 de 2015	- Daño antijurídico - Indemnizaciones - Procesos de repetición
3. Riesgo de control disciplinario y fiscal	La omisión en la atención y seguimiento de PQRS puede ser considerada como falta disciplinaria por parte de los entes de control.	Ley 734 de 2002; Ley 87 de 1993	- Investigaciones disciplinarias - Hallazgos fiscales - Requerimientos de la Procuraduría y Contraloría
4. Riesgo reputacional	El incumplimiento en la atención de solicitudes ciudadanas deteriora la confianza institucional y la imagen pública del gobierno municipal.	Ley 1712 de 2014; Política de Servicio al Ciudadano (DAFP)	- Pérdida de legitimidad - Baja participación ciudadana - Quejas públicas y mediáticas
5. Riesgo de ineficiencia administrativa	La ausencia de trazabilidad, clasificación y análisis oportuno impide la mejora continua del servicio público.	Ley 87 de 1993; MECI	- Retrasos operativos - Procesos sin control - Falta de toma de decisiones basadas en datos



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

RECOMENDACIONES

1. Implementar un tablero de control por dependencia que muestre en tiempo real los casos ingresados, atendidos y vencidos.
2. Exigir el cumplimiento de términos legales (Ley 1755/2015) y generar alertas cuando se acerque el vencimiento.
3. Capacitar a los enlaces PQRS de cada dependencia en el uso correcto de la plataforma y normatividad aplicable.
4. Reforzar las áreas críticas con baja gestión, especialmente Secretaría de Participación y Seguridad.

Atentamente,

Original Firmado

ANGELA MARIA OCHOA GIL

Directora del Departamento Administrativo de Evaluación y Control
Municipio de Yarumal

Proyectó	Revisó	Aprobó
Nombre: Angela María Ochoa Gil Cargo: Directora Depto. Advo de Evaluación y Control Firma:	Nombre: Angela María Ochoa Gil Cargo: Directora Depto. Advo de Evaluación y Control Firma:	Nombre: Angela María Ochoa Gil Cargo: Directora Depto. Advo de Evaluación y Control Firma: