



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Yarumal, enero 07 de 2026

Doctor:

CRISTIAN DAVID CÉSPEDES CORREA

Alcalde

Municipio de Yarumal

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

El Departamento Administrativo de Evaluación y Control del Municipio de Yarumal, en cumplimiento de las funciones asignadas por la Ley 87 de 1993 y el Decreto 648 de 2017, adelanta de manera permanente actividades de seguimiento y evaluación a los procesos institucionales, dentro de los cuales se encuentra la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Dichos mecanismos constituyen herramientas fundamentales para la participación ciudadana, el fortalecimiento de la transparencia administrativa y la mejora continua en la prestación del servicio público.

En concordancia con los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y con el propósito de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad en las actuaciones administrativas, el Departamento Administrativo de Evaluación y Control presenta el informe de seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias interpuestas por la ciudadanía ante la entidad, correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025.

La Alcaldía Municipal de Yarumal dispone para la ciudadanía y las entidades el portal web <https://radicacion.yarumal.gov.co/radicaciones/pqrs> ubicado en la sección de “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, a través del cual se pueden radicar solicitudes de manera virtual, con el fin de fortalecer la interacción entre la comunidad y la Administración Municipal. De igual forma, se cuenta con la ventanilla única de correspondencia para la recepción de solicitudes en medio físico, las cuales son debidamente distribuidas a las dependencias competentes para su trámite. Adicionalmente, la entidad dispone de correos electrónicos institucionales como canales oficiales de comunicación, lo que permite garantizar respuestas oportunas y un seguimiento eficaz al cumplimiento de las PQRS.

El presente informe consolida los resultados del seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recepcionadas y tramitadas por la entidad durante el segundo semestre del año 2025, con el fin de evaluar la gestión institucional y contribuir al fortalecimiento de los procesos administrativos y de atención a la ciudadanía.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Objetivo General: Realizar el seguimiento y la evaluación a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recepcionadas y tramitadas por la Alcaldía Municipal de Yarumal durante el segundo semestre de la vigencia 2025, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, los principios de transparencia, eficacia y oportunidad en la atención a la ciudadanía, y contribuir al mejoramiento continuo de los procesos administrativos y del servicio público.

Alcance del Informe: El presente informe comprende el seguimiento y evaluación a la gestión de los Derechos de petición y a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recepcionadas por la Alcaldía Municipal de Yarumal durante el segundo semestre de la vigencia 2025, a través de los diferentes canales habilitados por la entidad, tales como el portal web institucional, la ventanilla única de correspondencia y los correos electrónicos oficiales.

El análisis se enfoca en la verificación del cumplimiento de los términos legales de respuesta, la trazabilidad de las solicitudes, la oportunidad en la atención, y el cierre efectivo de las PQRS, así como en la identificación de debilidades, riesgos y oportunidades de mejora en el proceso, con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno y la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

TIPO DE INFORME: Es un informe de cumplimiento

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.
- **Ley 1474 de 2011**, Artículo 76, el cual establece que: “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”.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE PQRS

Registro y Clasificación: Se evidencia que los Derechos de Petición y 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, electrónico, web).



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

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: julio - diciembre de 2025.

Fuente: Sistema SiReDoe

Derechos de petición	Entrega Física	Correo electrónico	Página Web	Total
Alcaldía	1	1		2
Departamento Administrativo General y de Gobierno	33	14	10	57
Inspección de Policía	56	6	3	65
Secretaría de Movilidad	68	185	84	337
Departamento Administrativo de Planeación y Desarrollo Económico	46	12	3	61
Secretaría de Participación Ciudadana y Paz	6	2		8
Secretaría de Salud y Protección Social	9	1	1	11
Dirección Financiera	15	19	6	40
Secretaría de Hacienda	31	14	3	48
Secretaría de Educación y Cultura	5	15	1	21
Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana	23	42	2	67
Subdirección de Ordenamiento Territorial	110	5	7	122
Dirección de Proyectos		1		1
Comisaría de Familia	4			4
Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente		1	1	2
Secretaría de Infraestructura y Gestión del Riesgo	37	6	5	48
TOTALES	444	324	126	894

Durante el período evaluado, la Alcaldía Municipal de Yarumal y sus diferentes dependencias recepcionaron un total de 894 Derechos de Petición, a través de los distintos canales habilitados para la atención a la ciudadanía, lo que evidencia un



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

uso activo de estos mecanismos como instrumento fundamental de participación ciudadana y ejercicio del derecho fundamental de petición.

Ánálisis general por canal de recepción: Del total de derechos de petición recibidos:

- **444 solicitudes (49,7%)** fueron presentadas mediante **entrega física**, lo cual refleja que este canal continúa siendo el más utilizado por la ciudadanía, pese a la existencia de medios electrónicos.
- **324 solicitudes (36,2%)** fueron radicadas a través de **correo electrónico**, evidenciando un uso significativo de herramientas digitales para la comunicación con la Administración Municipal.
- **126 solicitudes (14,1%)** ingresaron por medio de la **página web institucional**, lo que demuestra un avance en la implementación de canales virtuales, aunque aún con un margen importante de fortalecimiento y promoción.

Este comportamiento permite identificar la necesidad de seguir incentivando el uso de los canales electrónicos y virtuales, en concordancia con las políticas de Gobierno Digital y racionalización de trámites.

Ánálisis por dependencia: Del análisis desagregado por dependencias, se destacan los siguientes aspectos relevantes:

- **La Secretaría de Movilidad** concentra el mayor volumen de derechos de petición, con un total de 337 solicitudes, equivalentes aproximadamente al 37,7% del total, lo que se asocia directamente a la naturaleza de sus funciones misionales, relacionadas con trámites, comparendos, licencias y procesos administrativos de alto impacto ciudadano. Se resalta que esta dependencia presenta un uso significativo de los canales electrónicos y web.
- **La Subdirección de Ordenamiento Territorial** ocupa el segundo lugar en volumen de solicitudes, con 122 derechos de petición, de los cuales 110 fueron presentados de manera física, lo que evidencia una alta dependencia del canal presencial.
- **La Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana y la Inspección de Policía** registraron 67 y 65 solicitudes, respectivamente, lo cual resulta coherente con sus funciones de atención a situaciones de convivencia, control y orden público.
- **El Departamento Administrativo de Planeación y Desarrollo Económico** recibió 61 derechos de petición, principalmente por entrega física, lo que sugiere la necesidad de fortalecer el uso de medios electrónicos.
- Dependencias como la Secretaría de Hacienda, la Secretaría de Infraestructura y Gestión del Riesgo y la Dirección Financiera presentan volúmenes intermedios de solicitudes (entre 40 y 48).
- Otras dependencias, tales como la Comisaría de Familia, la Dirección de Proyectos, la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y la Alcaldía, presentan un número reducido de derechos de petición, lo que puede obedecer a la especificidad de sus funciones o a la canalización de solicitudes hacia otras dependencias competentes.



Análisis del Estado de los Derechos de Petición

Derechos de petición	Necesita respuesta	Resueltos	No necesita respuesta	TOTAL
Alcaldía		1	1	2
Departamento Administrativo General y de Gobierno	9	48		57
Inspección de Policía	14	45	6	65
Secretaría de Movilidad	5	332		337
Departamento Administrativo de Planeación y Desarrollo Económico	14	43	4	61
Secretaría de Participación Ciudadana y Paz	4	3	1	8
Secretaría de Salud y Protección Social	3	7	1	11
Dirección Financiera	7	26	7	40
Secretaría de Hacienda	10	36	2	48
Secretaría de Educación y Cultura	2	19		21
Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana	2	56	9	67
Subdirección de Ordenamiento Territorial	16	102	4	122
Dirección de Proyectos		1		1
Comisaría de Familia		4		4
Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente		2		2
Secretaría de Infraestructura y Gestión del Riesgo		47	1	48
TOTAL	86	772	36	894

Durante el período evaluado se registró un total de 894 derechos de petición, de los cuales 772 (86,4%) se encuentran resueltos, 86 (9,6%) requieren respuesta y 36 (4,0%) fueron clasificados como no requieren respuesta.

Estos resultados evidencian, en términos generales, un nivel significativo de atención y cierre de los derechos de petición; no obstante, se identifican aspectos susceptibles de mejora relacionados con la gestión oportuna de las solicitudes que aún se encuentran pendientes de respuesta.

Análisis general por estado de trámite: El alto porcentaje de derechos de petición resueltos (86,4%) refleja un esfuerzo institucional orientado al cumplimiento del derecho fundamental de petición y a la atención efectiva de las solicitudes ciudadanas.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

El 9,6% de solicitudes que requieren respuesta constituye un foco de atención para la Administración Municipal, dado el riesgo de vencimiento de términos legales y posibles observaciones por parte de los organismos de control.

El 4,0% de solicitudes que no requieren respuesta se deben analizar porque todo Derecho de Petición es susceptible de respuesta, se requiere fortalecer criterios uniformes para evitar inconsistencias en la tipificación de las solicitudes y replantear este concepto de "No necesita respuesta".

Análisis por dependencias: Del análisis desagregado por dependencias, se destacan los siguientes aspectos:

- La Secretaría de Movilidad presenta el mayor número de derechos de petición resueltos, con 332 solicitudes atendidas, y un número reducido de solicitudes pendientes (5), lo que indica una gestión eficiente frente a la alta carga administrativa previamente identificada.
- La Subdirección de Ordenamiento Territorial registra 102 derechos de petición resueltos; sin embargo, presenta 16 solicitudes que requieren respuesta, constituyéndose en una de las dependencias con mayor número de pendientes, lo que amerita seguimiento especial.
- El Departamento Administrativo General y de Gobierno cuenta con 48 solicitudes resueltas y 9 pendientes, situación que sugiere la necesidad de fortalecer los controles internos para el cierre oportuno de los trámites.
- La Inspección de Policía reporta 45 derechos de petición resueltos, 14 pendientes y 6 que no requieren respuesta, evidenciando una carga operativa relevante y la necesidad de mantener acciones de control para evitar represamientos.
- Dependencias como la Dirección Financiera y la Secretaría de Hacienda presentan un número moderado de solicitudes pendientes (7 y 10 respectivamente), lo que requiere acciones preventivas para asegurar el cumplimiento de los términos legales.
- Otras dependencias, tales como la Secretaría de Educación y Cultura, la Secretaría de Salud y Protección Social y la Secretaría de Participación Ciudadana y Paz, presentan bajos niveles de solicitudes pendientes, lo cual evidencia una gestión adecuada del proceso.
- Dependencias como la Alcaldía, la Dirección de Proyectos, la Comisaría de Familia y la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no presentan derechos de petición pendientes de respuesta, lo que refleja cumplimiento en la atención de las solicitudes asignadas.

Observaciones relevantes

Se identifica una concentración de derechos de petición pendientes en determinadas dependencias, lo cual puede generar riesgos de incumplimiento de términos legales si no se implementan acciones correctivas oportunas.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

La clasificación adecuada de las solicitudes que no requieren respuesta resulta fundamental para evitar reprocesos y asegurar la correcta aplicación de la Ley 1755 de 2015.

Es necesario fortalecer el seguimiento periódico a las solicitudes que requieren respuesta, mediante alertas tempranas y controles internos que permitan garantizar la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas.

Peticiones quejas y reclamos	Necesita respuesta	Resueltos	No necesita respuesta
Alcaldía		1	1
Departamento Administrativo General y de Gobierno	2	14	
Comisaría de Familia	1	2	
Inspección de Policía	4	32	3
Departamento Administrativo de Planeación y Desarrollo Económico	3	2	
Secretaría de Hacienda	1	3	2
Secretaría de Movilidad		1	
Secretaría de Salud y Protección Social		5	
Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente		4	
Secretaría de Educación y Cultura		10	
Secretaría de Infraestructura y Gestión del Riesgo		21	1
Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana		8	12
Subdirección de Ordenamiento Territorial		2	3
Dirección Financiera			1
TOTAL	11	105	23

Análisis de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR): De acuerdo con la información consolidada, se registró un total de 139 PQR, distribuidas de la siguiente manera:

- 105 PQR resueltas, lo que equivale al 75,5% del total, evidenciando un nivel aceptable de atención por parte de la Administración Municipal.
- 11 PQR que requieren respuesta (7,9%), las cuales representan un riesgo potencial de incumplimiento de los términos legales si no se gestionan oportunamente.
- 23 PQR clasificadas como no requieren respuesta (16,6%), correspondientes a comunicaciones informativas, reiteraciones o situaciones que no configuran una PQR en los términos normativos.

Análisis por dependencias: Del análisis desagregado por dependencias, se destacan los siguientes aspectos:



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

- La Inspección de Policía concentra el mayor número de PQR resueltas, con 32 solicitudes atendidas, además de 4 PQR pendientes y 3 que no requieren respuesta, situación coherente con la naturaleza de sus funciones relacionadas con convivencia y orden público.
- El Departamento Administrativo General y de Gobierno presenta 14 PQR resueltas y 2 pendientes, lo que indica una gestión favorable, aunque se recomienda reforzar el seguimiento a las solicitudes aún en trámite.
- La Secretaría de Infraestructura y Gestión del Riesgo reporta 21 PQR resueltas, con 1 que no requiere respuesta, reflejando una adecuada gestión del proceso.
- La Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana registra 8 PQR resueltas y 12 clasificadas como no requieren respuesta, lo que hace necesario verificar la correcta tipificación de estas solicitudes para garantizar su adecuada clasificación.
- Dependencias como la Secretaría de Educación y Cultura, la Secretaría de Salud y Protección Social, y la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente presentan PQR totalmente resueltas, sin registros de solicitudes pendientes, lo cual evidencia un cumplimiento oportuno en la atención.
- Se identifican PQR pendientes en la Comisaría de Familia, el Departamento Administrativo de Planeación y Desarrollo Económico y la Secretaría de Hacienda, lo que requiere acciones de seguimiento para garantizar el cierre oportuno.

Observaciones relevantes

El porcentaje de PQRS pendientes, aunque reducido, demanda seguimiento prioritario por parte de las dependencias responsables para evitar el vencimiento de términos legales y posibles reclamaciones por parte de los ciudadanos.

Se evidencia la necesidad de fortalecer el análisis cualitativo de las quejas y reclamos, con el fin de identificar causas recurrentes y adoptar acciones preventivas que mejoren la prestación de los servicios.

Conclusión del análisis

El estado general de los Derechos de Petición y PQRS evidencian un nivel favorable de gestión institucional; sin embargo, el número de solicitudes que aún requieren respuesta hace necesario reforzar las acciones de seguimiento y control por parte de las dependencias responsables, con el fin de prevenir el vencimiento de términos legales y garantizar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición, con el propósito de consolidar un proceso eficiente, transparente y orientado a la mejora continua, en cumplimiento de los principios del Sistema de Control Interno y los lineamientos del MIPG.

Riesgos asociados a la no respuesta oportuna de los Derechos de Petición y PQRS

La atención oportuna de los derechos de petición y de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) constituye una obligación constitucional y legal



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

para las entidades públicas. El incumplimiento de los términos legales establecidos genera diversos riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la confianza ciudadana y la sostenibilidad administrativa de la entidad.

TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS
Riesgo legal y disciplinario	Possible incumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, por la no emisión de respuestas oportunas y de fondo a los derechos de petición y PQRS.	Investigaciones disciplinarias por parte de la Procuraduría General de la Nación. Imposición de sanciones a los servidores públicos responsables. Posibles acciones judiciales (tutelas, incidentes de desacato).
Riesgo reputacional e imagen institucional	Pérdida de confianza de la ciudadanía en la gestión administrativa debido a la falta de respuestas oportunas y efectivas.	Incremento de quejas y reclamos reiterativos. Percepción negativa de la Administración Municipal. Afectación de la legitimidad institucional y del control social positivo.
Riesgo operativo y de gestión	Acumulación de derechos de petición y PQRS pendientes, generando represamiento de trámites y sobrecarga administrativa en las dependencias.	Incremento en los tiempos de respuesta. Ineficiencia en la gestión administrativa. Dificultad para cumplir metas institucionales y operativas.
Riesgo financiero:	Generación de costos adicionales derivados de procesos judiciales, sanciones o indemnizaciones por incumplimiento del derecho fundamental de petición.	Afectación al presupuesto institucional. Uso ineficiente de los recursos públicos. Incremento de pasivos contingentes.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS
Riesgo de vulneración de derechos fundamentales	Vulneración del derecho fundamental de petición y del derecho al debido proceso administrativo.	Acciones de tutela con fallo en contra de la entidad. Orden judicial de respuesta inmediata. Incidentes de desacato y sanciones personales a funcionarios
Riesgo de reprocisos y de duplicidad de solicitudes	La falta de respuesta oportuna genera reiteración de solicitudes por parte de los ciudadanos.	Aumento innecesario del volumen de PQRS. Sobrecarga de los canales de atención. Desorganización de la trazabilidad de la información.

La no atención oportuna de los derechos de petición y de las PQRS representa un riesgo institucional crítico, con impactos legales, operativos, financieros y reputacionales. Por lo tanto, se hace indispensable fortalecer los mecanismos de control, seguimiento y respuesta oportuna, con el fin de garantizar el cumplimiento normativo, proteger los derechos de la ciudadanía y consolidar una gestión pública eficiente y transparente.

Atentamente,


ANGELA MARÍA 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: