

DC-PCE-PI-443

Armenia, 29 de julio de 2025.

Doctor
James Padilla García.
Alcalde de Armenia.



Asunto: Seguimiento Proceso de Servicio y Atención al Ciudadano, periodo comprendido del 01 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025

INTRODUCCIÓN:

De conformidad con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, que establece como deber de las oficinas de Control Interno, vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y que se rinda a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular; se realiza el presente informe de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Administración Municipal, a través del Servicio y Atención al Ciudadano- SAC, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025. El presente informe se realiza con el fin de determinar las oportunidades de las respuestas y formular observaciones y/o recomendaciones a las diferentes dependencias, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad y a afianzar la confianza de los ciudadanos.

OBJETIVO:

Realizar seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Administración Municipal durante el primer semestre de la vigencia 2025.

MARCO NORMATIVO:

La Constitución Política de Colombia de 1991, Artículo 23, establece: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

La Constitución Política de Colombia de 1991, Artículo 74, establece: *“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”*.



R-DF-SGI-001 V2 21/02/2025

Cr 16-1700, Armenia Q – CAM Piso 4, C. P. 630004
Correo Electrónico: controlinterno@armenia.gov.co

Ley 87 de 1993, “por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1437 de 2011, “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, que establece: “**Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”

Ley 1755 de 2015, Artículo 14, que establece: “**Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes

del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

CANALES DE ATENCIÓN:

La Alcaldía de Armenia cuenta con los siguientes canales de información, a través de los cuales, los ciudadanos pueden formular peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia de la entidad.

1. Ventanilla Única ubicada en la carrera 16 # 15-28, piso 1 del Centro Administrativo Municipal CAM, Armenia Quindío.
2. Sedes Electrónicas www.armenia.gov.co y servicioalcliente@armenia.gov.co

La Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, está conformada por cuatro (04) funcionarios de planta y seis (06) contratistas encargados de la recepción de los PQRSD allegados a la Ventanilla Única y a las sedes electrónicas, los cuales son direccionados a las diferentes dependencias de acuerdo a su competencia, quedando automáticamente asignados por el aplicativo con su respectivo número de radicado, lo que le permite al usuario realizar seguimiento a su trazabilidad.

De igual forma, en el enlace www.armenia.gov.co en el componente de atención al ciudadano se cuenta con el link, para diligenciar las PQRSD por parte de la ciudadanía, en la que se pueden registrar, si así lo desean, o por el contrario hacerlo de manera anónima. Los usuarios registrados podrán revisar periódicamente su solicitud de acuerdo al número de radicado que el sistema les asigne.

El servicio de conmutador y la línea 01800 no se encuentra en funcionamiento, lo que no permite el acceso telefónico a los usuarios que requieran realizar trámites desde otras ciudades, por lo que es fundamental que estos sean habilitados por la Administración Municipal en aras de garantizar el servicio de atención al ciudadano.

Así mismo, se logró evidenciar que la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, realiza diariamente de manera presencial la acción preventiva, que consiste en informar a los operadores de las diferentes dependencias de la Administración Municipal, las PQRSD próximas a vencerse, dejando constancia en el formato R-AM-PGG-053. Lo anterior se realiza con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en la ley.

INFORME PQRSD:

De conformidad con la información aportada por la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, se evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2025, fueron



R-DF-SGI-001 V2 21/02/2025



Cr 16-1700, Armenia Q – CAM Piso 4, C. P. 630004
Correo Electrónico: controlinterno@armenia.gov.co

recibidas 44.364 PQRSD, clasificadas de la siguiente manera:

DEPENDENCIAS (Según la estructura organizacional de la entidad)	TIPOS PQRSD (Cada tipo contiene los diferentes estados de los PQRSD)						TOTAL PQRSD que ingresaron a su dependencia
	Petición	Quejas	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Otros	
Departamento Administrativo de Planeación	3578	47	6	1	92	5	3729
Secretaría de Hacienda	13065	70	101	2	13	72	13323
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional	555	37	17	2	17	9	637
Departamento Administrativo Jurídico	330	0	1	0	0	3	334
Departamento Administrativo de Bienes y Suministros	466	1	0	0	4	3	474
Departamento Administrativo de Control Interno	6	0	0	0	0	0	6
Secretaría de Gobierno y Convivencia	2009	77	2	0	147	1	2236
Secretaría de Desarrollo Social	666	8	0	0	7	2	683
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	75	0	0	0	0	0	75
Secretaría de Infraestructura	561	5	0	1	4	0	571
Comunicaciones	4	0	0	0	0	0	4
Secretaría de Salud	1683	28	4	0	24	56	1795
Despacho Alcalde(sa)	112	0	0	1	1	5	119
Secretaría de Educación	13115	22	26	16	10	177	14073
Secretaría de Tecnologías y las Comunicaciones - TIC	34	2	0	0	0	1	37
Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia	6068	65	0	0	0	8	6257
Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario	7	0	0	0	4	0	11
TOTAL	42334	362	157	23	323	342	44364

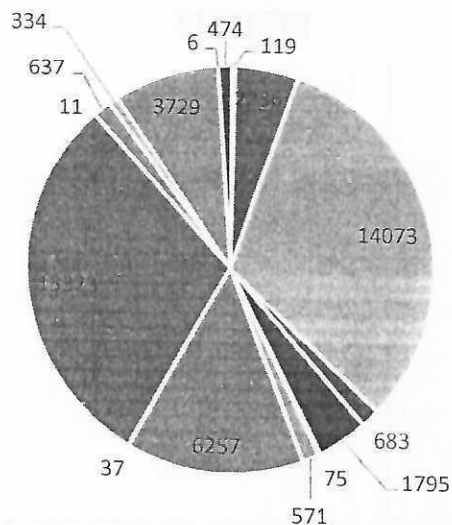
Podemos observar que las dependencias que recibieron más PQRDS en el período referido fueron la Secretaría de Educación con 14.073, Secretaría de Hacienda con 13.323 y SETTA con 6.257.



R-DF-SGI-001 V2 21/02/2025

Cr 16-1700, Armenia Q – CAM Piso 4, C P 630004
Correo Electrónico: controlinterno@ar menia gov co

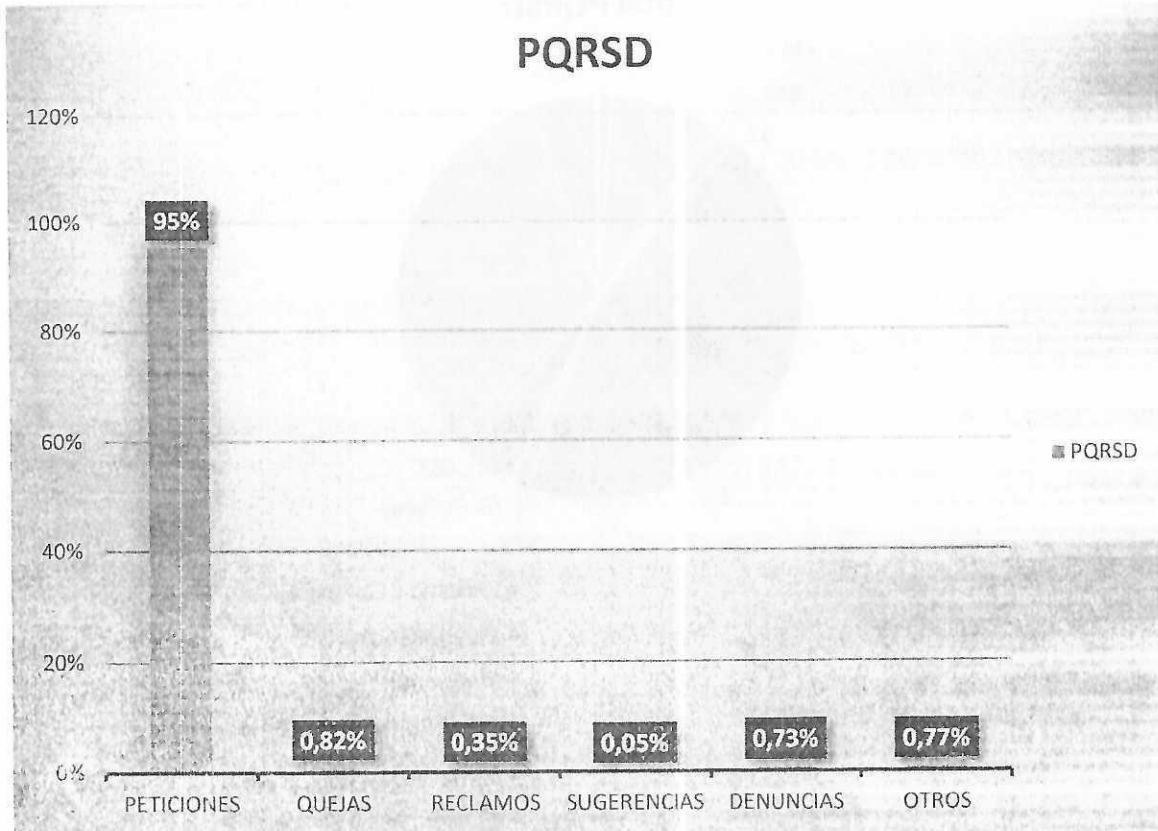
Total PQRSD



- Despacho Alcalde
- Educación
- Salud
- Infraestructura
- Tecnologías y las Comunicaciones - TIC
- Control Interno Disciplinario
- Departamento Administrativo Jurídico
- Control Interno
- Gobierno y Convivencia
- Desarrollo Social
- Desarrollo Económico y Competitividad
- Tránsito y Transporte de Armenia
- Hacienda
- Fortalecimiento Institucional
- Planeación
- Bienes y Suministros

De igual manera, se evidenció que las dependencias con menos recepción de PQRSD fueron Comunicaciones con 4, el Departamento Administrativo de Control Interno con 6 y el Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario con 11.

Ahora bien, de las 44.364 PQRSD, se tiene que 42.334 fueron Peticiones, 362 Quejas, 157 Reclamos, 23 Sugerencias, 323 Denuncias y 342 Otros.



Se evidencia que el 95,42% de las PQRSD ingresadas fueron peticiones, 0,82 % quejas, el 0,35% reclamos, el 0,05% sugerencias, el 0,73% denuncias y el 0,77% otros, las cuales desde la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, fueron remitidas de manera oportuna a cada dependencia, de acuerdo con sus competencias, para que se diera respuesta de fondo en los términos legales, sin embargo se encontraron falencias en la gestión interna, respecto del cumplimiento en los tiempos de respuesta, tal como se observará en detalle a continuación.

PQRSD VENCIDOS:

Respecto de los PQRSD vencidos, se evidenció que de los 44.364 ingresados, 1159 fueron finalizados vencidos, clasificados por dependencias de la siguiente manera:

DEPENDENCIAS (Según la estructura organizacional de la entidad)	TOTAL PQRSD que ingresaron a su dependencia	TOTAL DE PQRSD VENCIDOS (TV)	TOTAL PQRSD FINALIZADOS (TF = Es la sumatoria de Finalizados a tiempo, justificados y vencidos)			Indicador de cumplimiento (TFA / (TV+TF)) * 100 =
			Finalizados A tiempo (TFA)	Finalizados (Justificados)	Finalizados (Vencidos)	
Departamento Administrativo de Planeación	3729	746	2890	0	694	67%
Secretaría de Hacienda	13323	10	12783	1	9	100%
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional	637	5	582	0	3	99%
Departamento Administrativo Jurídico	334	2	308	1	1	99%
Departamento Administrativo de Bienes y Suministros	474	9	447	0	9	96%
Departamento Administrativo de Control Interno	6	0	6	0	0	100%
Secretaría de Gobierno y Convivencia	2236	17	2106	2	15	98%
Secretaría de Desarrollo Social	683	0	639	0	0	100%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	75	1	71	0	1	97%
Secretaría de Infraestructura	571	67	476	3	55	79%
Comunicaciones	4	0	4	0	0	100%
Secretaría de Salud	1795	10	1744	1	9	99%
Despacho Alcalde(sa)	119	0	118	0	0	100%
Secretaría de Educación	14073	0	13866	0	131	99%
Secretaría de Tecnologías y las Comunicaciones - TIC	37	3	34	1	2	85%
Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia	6257	116	5678	0	230	94%
Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario	11	0	11	0	0	100%
TOTAL	44364	987	41762	9	1159	89%

Nota 1: El PQRSD reportado como vencido del departamento Administrativo de Control Interno por error humano se reportó como PQRSD pero en realidad era una invitación realizada a un funcionario de departamento, lo cual corresponde a una notificación informativa la cual no requiere una respuesta de fondo, por lo cual los trámites correspondientes se están adelantando con el área de SAC para finalización de vencido con justificación.

De conformidad con la tabla anterior, se observa que la dependencia con más PQRSD finalizadas vencidas fue el Departamento Administrativo de Planeación con 694, Secretaría de Tránsito y Transporte con 230 y Secretaría de Educación con 131.

De igual manera, se observa que el índice de cumplimiento para el primer semestre aumentó a un 89%, en comparación con la medición del segundo semestre 2024 que fue de 81 %. Lo que evidencia que se han tenido en cuenta las recomendaciones que desde el Departamento Administrativo de Control Interno se han realizado, sin embargo, se

deben adoptar acciones correctivas tendientes a mejorar este índice y llevarlo al 100 %.

Es pertinente aclarar que, en la anterior tabla, los PQRSD vencidos sumado a los contestados a tiempo, no necesariamente deben coincidir con el total de los PQRSD recibidos, ya que, en muchos casos, las dependencias finalizan los que, al momento del corte anterior, estaban en trámite. La diferencia está en el trámite del semestre anterior y deben ser finalizados de conformidad con los términos de Ley. Este formato esta parametrizado en la plataforma.

No obstante, desde la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, se adelanta además de la acción preventiva que se realiza diariamente, un informe de seguimiento mensual a las PQRSD, el cual es remitido a cada dependencia, donde se informa la gestión de respuesta de cada uno de los PQRSD que fueron asignados en el mes, se realizan observaciones, alertas y demás sugerencias que se consideren, con el objetivo de garantizar que los funcionarios responsables cumplan con el deber de contestar las respectivas PQRSD en los términos legales.

Sumado a lo anterior, la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, expide constantemente circulares de socialización encaminadas a mejorar el servicio de atención de PQRSD, como lo son: Protocolo para dar respuesta a las PQRSD, Protocolo sobre información reservada, Decálogo de Servicio al Ciudadano, Protocolo para dar respuesta a peticiones anónimas, Protocolo de Gestión de PQRSD en la plataforma INTRANET, entre otros. Lo que se busca con estas circulares es trazar los lineamientos que cada dependencia de la Administración Municipal debe cumplir para garantizar el derecho fundamental de petición a los ciudadanos.

Además, se evidenció que se continúan realizando capacitaciones dirigidas a funcionarios y contratistas de la entidad, referente a la normatividad aplicable a las PQRSD, con el fin de orientarlos acerca de la importancia de contestar las PQRSD en los términos legales y así garantizar una efectiva atención y servicio al ciudadano.

SEGUIMIENTO MENSUAL A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD REALIZADO DACI.

El Decreto Municipal No. 005 de 2021 ordena al Departamento Administrativo de Control Interno realizar un control mensual al trámite y gestión adelantado para dar respuesta a los PQRSD allegadas a la Administración Central del cual se emite un informe al Despacho del Alcalde producto de una muestra aleatoria tomada, cuyo resultado se relacionará a continuación. Cabe destacar que a la fecha solo se tiene información correspondiente a enero y febrero de la presente vigencia ya que los demás se encuentran en elaboración.



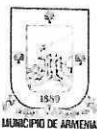
R-DF-SGI-001 V2 21/02/2025

Cr 16-1700, Armenia Q – CAM Piso 4, C. P. 630004
Correo Electrónico: controlinterno@armenia.gov.co

ENERO 2025:

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
5391	27/12/2025 0:00	YOHANA YERALDIN CEPEDA AVELLANEDA	SOLICITUD	Se le brindó respuesta al peticionario, mediante correo oficio No, DF-PTH-4513 del 27 de diciembre de 2024, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado
5402	27/12/2025 0:00	ERICA FERNANDA FALLA GARCIA	SOLICITUD	Se le brindó respuesta al peticionario, mediante correo oficio No, DF-PTH-4516 del 27 de diciembre de 2024, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
5	2/01/2025 0:00	SANDRA PATRICIA JARAMILLO FRANCO	SOLICITUD	Se le brindó respuesta al peticionario, mediante correo oficio No, DF-PTH-003 del 2 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
19	3/01/2025 0:00	ANDRES RESTREPO GOMEZ	SOLICITUD	Se le brindó respuesta al peticionario, mediante correo oficio No, DF-PTH-007 del 3 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado



R-DF-SGI-001 V2 21/02/2025



Cr 16-1700, Armenia Q – CAM Piso 4, C. P. 630004
Correo Electrónico: controlinterno@armenia.gov.co

SECRETARIA DE HACIENDA

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
2025PQR699	09-1-2025	EPA- MEDERICO MEJIA	SOLICITUD	Se le brindó respuesta al peticionario, mediante oficio No. SH-PGF-DF-1658 del 28 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
2025PQR727	09-1-2025	PROSPIERIDAD SOCIAL	PETICION	No se allego evidencia, por tanto, no se puede verificar el trámite de la PQRSD.
2025PQR744	10-01-2025	MARIA AMPARO SERNA	PETICION	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio NoSH-PGF-1926 del 29 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado
2025PQR805	10-01-2025	SEC HACIENDA	SOLICITUD CAMBIO	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio SH-PGF-DF-1932 del 29 de enero de 2025 en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
2025PQR2737	28-01-2025	E.S.E HOSPITAL MENTAL DE FILANDIA	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No. SO-PSP-760 del 30 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
2025PQR2489	10-02-2025	PERSONERIA MUNICIPAL DE FILANDIA	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No. SO-PSP-583 del 29 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
2025PQR2487	17-02-2025	GOBERNACION DEL QUINDIO	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No. SO-PSP-633 29 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
2025PQR2449	2025-01-31	DEFENSORIA DEL PUEBLO	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No. SO-PSP-574 del 28 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de



MUNICIPIO DE ARMENIA
R-DF-SGI-001 V2 21/02/2025



Cr 16-1700, Armenia Q – CAM Piso 4, C. P. 630004
Correo Electrónico: controlinterno@armenia.gov.co

				manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
--	--	--	--	---

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENES Y SUMINISTROS

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
2025RE349 /	3/01/2025	DIEGO FERNANDO ALZATE	SOLICITUD PRESTAMO CDC LIBREROS	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No. DB-PGA-036 del 14 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
2025RE496 / xACieFc2	7/01/2025	GABRIELA PATIÑO GARCIA	SOLICITUD PRORROGA PRESTAMO AUDITORIO CDC COMUNA 2	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No. DB-PGA-033 del 14 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
2025RE627 / 67mO3BvF	7/01/2025	MIRYAM VALENCIA MONTIEL	SOLICITUD PRESTAMO CDC COMUNA 3 CIUDAD DORADA	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No. DB-PGA-034 del 14 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
2025RE693 / BvG8e0Mz	8/01/2025	MARIA GLADYS MARIN	SOLICITUD PERMISO CDC CIUDAD DORADA	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No. DB-PGA-035 del 14 de enero de 2025, en los términos establecidos por la

				ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
--	--	--	--	---

SECRETARÍA DE SALUD

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
2025PQR35	02-01-2025	RUTH SOTO	PETICIÓN	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio No. SS-PSS-SP-0008 del 08 de enero de 2025 en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado
2025PQR38	02-01-2025	ALEYDA SOTO	PETICIÓN	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio No. SS-PSS-SP-0015 del 08 de enero de 2025 en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado
2024PQR134	02-01-2025	ANONIMO	PETICIÓN	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio No. SS-PSS-SP-0080 del 16 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
2024PQR177	12-01-2025	INVERSIONES NUTRIR	PETICION	Se le brindo respuesta al peticionario mediante acta de inspección sanitaria del día 02 de enero de 2025, en los

				términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
--	--	--	--	--

SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE (SETTA)

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
13480913	14/01/2025	ALEXANDER DELGADO RODRIGUEZ	SOLICITUD DE DESEMBARGO DE CUENTA	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio No. ST-PTM-SD-00298 del 17 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
18468407	15/01/2025	LUIS GONZAGA RIVERA ARANGO	DEVOLUCION DE DINERO	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio No. ST-PTM-SD-00299 del 17 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
9771798	15/01/2025	DANIEL AUGUSTO MESA JARAMILLO	DEVOLUCION DE DINERO	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio No. ST-PTM-SD-00300 del 17 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo,

				precisa y congruente con lo solicitado.
4479147	02/01/2025	CARLOS ARTURO COLORADO	SOLICITUD DEVOLUCION DE DINERO	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio No. ST-PTM-SD-00301 del 17 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.

SECRETARIA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
PQR47	2/1/2024	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio SG-PGO-SJC-0490 del 17 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo precisa y congruente con lo solicitado.
PQR15146	2/1/2024	POLICIA	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio SG-PGO-SJC-0552 de 120 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, informando del traslado por competencia realizado a la Secretaria de Salud mediante oficio SGPGOSJ0551.
PQR306	7/1/2024	POLICIA	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio SG-PGO-SJC-1190 del 28 de enero de 2025, en los



R-DF-SGI-001 V2 21/02/2025



Cr 16-1700, Armenia Q – CAM Piso 4, C. P. 630004
Correo Electrónico: controlinterno@armenia.gov.co

				términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, informando del traslado por competencia a la Secretaria de Hacienda mediante oficio N. 0417 de 2025.
PQR290	7/1/2024	JHON JAIRO MARTINEZ CANO	QUEJA	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio SG-PGO-SJC-0446 del 15 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
2025PQR3298	2025-01-31	RYH ABOGADOS RAMOS Y HERRERA	DERECHO DE PTEICION	Se le brindo respuesta al peticionario mediante Oficio No. 2025EE-1429 del 10 de abril de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
2025PQR3290	2025-01-31	PEÑA LIZARAZO COMPAÑÍA	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio No. DP-POT-01128 del 31 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
2025PQR3264	2025-01-31	ALONSO URREA BOERO	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio

				No. 1696 del 25 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
2025PQR3263	2025-01-31	MARIA GLADYS GARCIA ACERO	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante certificado de nomenclatura con radicado DP-POT-01480 del 18 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
15457	2-1-2025	ISABEL CRISTINA LEZAMA	DERECHO DE PETICION	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio No. SI-POI-034 del 10 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
135	3-1-2025	PROCURADURIA GENERAL	REMEISION POR COMPETENCIA	No se pudo verificar el trámite de la PQR, toda vez que no se allego evidencia de la misma.
319	7-1-2025	GUILLERMO GONZALES	DERECHO DE PETICION	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio No. SI-POI-0133 del 21 de enero de 2025, en los términos establecidos por



R-DF-SGI-001 V2 21/02/2025



Cr 16-1700, Armenia Q – CAM Piso 4, C P. 630004
Correo Electrónico: controlinterno@armenia.gov.co

				la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado
--	--	--	--	---

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
2025PQR3091	02-01-2025	DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR	02-01-2025	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No. SC-PEC-0086 del 06 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado
2025PQR2965	29-1-2025	CRQ	29-1-2025	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No. SC-PEC-107 del 15 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado

SECRETARIA EDUCACION

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
ARM2025ER 000161	07/01/2025 19:24:46	IE EUDORO GRANADA	REPORTE	REPORTE INFORMATIVO

ARM2025ER 000162	07/01/2025 19:29:48	OLGA LUCERO CARRILLO GARCIA	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No ARM2025ER000748 del 21 de enero 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
ARM2025ER 000163	07/01/2025 19:43:48	IE EUDORO GRANADA	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No ARM2025ER000471 del 20 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado
ARM2025ER 000164	08/01/2025 05:14:30	ADRIANA ELIZABETH MORANTES HIGUERA	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No ARM2025ER000674 del 20 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO JURIDICO

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
RE998	08-1-2025	LUZ AMANDA VALENCIA	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio DJ- PJU-70 del 14 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
N/A	10-1-2025	JOSE JARAMILLO F	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio DJ- PJU-71 del 14 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de

				manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
AM-PGG-110	16-12-2024	DESPACHO	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio DJ-PJU-72 del 14 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
RE3121	22-1-2025	MARTHA QUINTERO L	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio DJ-PJU-153 del 27 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
202413160	03-12-2024	ALBEIRO RODRIGUEZ BEDOYA	SOLICITUD	Se le dio trámite con auto mediante el cual se resuelve solicitud con expediente No. 17972024096

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO DE GESTION

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
CORREO ELECTRONICO	11-01-2025	DIEGO FERNANDO RODRIGUEZ	SOLICITUD	Se realizó traslado por competencia al Departamento Administrativo de Planeación, dentro de los términos legales.

FEBRERO 2025:

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
2025PQR66 86	21-FEB-25	NELVA ROSA LUQUE	SOLICITUD	No se aportó evidencia, por tanto, no se pudo verificar el trámite de la PQRSD
2025PQR66 65	21/02/2025	STEFANIA LÓPEZ OSPINA	SOLICITUD	No se aportó evidencia, por tanto, no se pudo verificar el trámite de la PQRSD
2025PQR67 35	24/02/2025	VERÓNICA MARCELA JIMENEZ ALZATE	SOLICITUD	No se aportó evidencia, por tanto, no se pudo verificar el trámite de la PQRSD
2025PQR70 08	25/02/2025	CÉSAR AUGUSTO TORRES MARÍN	SOLICITUD	No se aportó evidencia, por tanto, no se pudo verificar el trámite de la PQRSD

SECRETARIA DE HACIENDA

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
3100	30-1-2025	FLOR MARIA GIRALDO	SOLICITUD DEVOLCION	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio SH-PGF-3383 del 14 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
3038	3-02-2025	GLORIA NANCY VELASQUEZ	COBRO COACTIVO	Se le brindo respuesta mediante resolución No. 194 del 06 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado



MUNICIPIO DE ARMENIA



Cr 16-1700, Armenia Q – CAM Piso 4, C. P. 630004
Correo Electrónico: controlinterno@armenia.gov.co

R-DF-SGI-001 V2 21/02/2025

2025PQR74 4	30-1-2025	ASMUCOL	PETICION	No relaciona evidencias, por tanto, no es posible verificar el trámite de la PQRSD
2025PQR80 5	31-1-2025	MARIA MELIDA GOMEZ	ACUERDO DE PAGO	No relaciona evidencias, por tanto no es posible verificar el trámite de la PQRSD

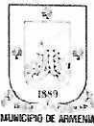
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
2025PQR6992	25-02-2025	DEFENSORIA DEL PUEBLO	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No. SO-PSP-1360 del 25 de febrero de 2025, 30 de enero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
2025PQR6852	24-02-2025	JAC GUADUALES DE LA VILLA	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No. SO-PSP-1449 del 27 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, sin embargo, no se les da respuesta de fondo, dando solución exacta a la solicitud realizada.
2025PQR6627	21-02-2025	OSCAR MAURICIO MORALES	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No. SO-PSP-1326 del 24 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.

2025PQR6617	21-02-2025	DEFENSORIA DEL PUEBLO	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No. 2025EE-284 SO del 28 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
-------------	------------	-----------------------	-----------	--

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENES Y SUMINISTROS

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
G-EDUA-0191	3/2/2025	MARTA INES MARTINEZ ARIAS	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio No. DB-PGA-416 del 18 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado
G-EDUA-0181	3/2/2025	MARTA INES MARTINEZ ARIAS	SOLICITUD	No se aportó evidencia, por tanto, no se pudo verificar el trámite de la PQRSD
NA	4/02/2025	ARLEY HERRERA	REVISION	No se aportó evidencia, por tanto, no se pudo verificar el trámite de la PQRSD
NA	4/02/2025	LINA MARIA PARRA	CERTIFICADO	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio No. DB-PGA-255 del 03 de febrero de 2025 en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado



R-DF-SGI-001 V2 21/02/2025



Cr 16-1700, Armenia Q – CAM Piso 4, C. P. 630004
Correo Electrónico: controlinterno@armenia.gov.co

SECRETARÍA DE SALUD

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
2025PQR3317	03-02-2025	LUZ ELENA RAMIREZ	PETICIÓN	No se allego las evidencias solicitadas por tanto no se puede verificar si se le dio trámite o no a la PQRSD.
2025PQ3323	03-02-2025	ASOJUNTAS COMUNA 8	PETICIÓN	No se allego las evidencias solicitadas por tanto no se puede verificar si se le dio trámite o no a la PQRSD.
2024PQR3364	03-02-2025	GUITARRA AND COFFE SAS	PETICIÓN	No se allego las evidencias solicitadas por tanto no se puede verificar si se le dio trámite o no a la PQRSD.
2024PQR3366	03-02-205	CASA UNIVERSITARIA FUNDA FAM	PETICIÓN	No se allego las evidencias solicitadas por tanto no se puede verificar si se le dio trámite o no a la PQRSD.

SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE (SETTA)

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
1107083156	7/02/2025	STEPHANIA BUITRAGO	SOLICITUD DESEMBARGO DE CUENTA BANCARIA	No se allego las evidencias solicitadas por tanto no se puede verificar si se le dio trámite o no a la PQRSD.
	17/02/2025	JUZGADO 01 PENAL MUNICIPAL CONTROL GARANTIAS	PROHIBICION DE ENAJENAR	No se allego las evidencias solicitadas por tanto no se puede verificar si se le dio trámite o no a la PQRSD.
1124852465	7/02/2025	RUBEN DARIO RODRIGUEZ ARCINIEGAS	SOLICITUD COPIA DE COMPARENDO	No se allego las evidencias solicitadas por tanto no se puede verificar si se le dio trámite o no a la PQRSD.

89004992	10/02/2025	JOSE FERNANDO MUÑOZ PAVA	SOLICITUD DE DESEMBARGO DE CUENTA	No se allego las evidencias solicitadas por tanto no se puede verificar si se le dio trámite o no a la PQRS.
----------	------------	--------------------------	-----------------------------------	--

SECRETARIA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
PQR3479	4/2/2024	JHON HERNAN MARIN CARDONA	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio SG-PGO-SJC-2711 del 24 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
PQR3582	4/2/2024	MILLAN BIENES RAICES	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante Resolución No 073 del 21 de febrero de 2025 donde se otorga matricula de arrendador a una entidad.
PQR3643	4/2/2024	CONJUNTO RESIDENCIAL YULIMA ETAPA II UNIDADES D Y E	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio SG-PGO-GR-01584 de 05 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara.
PQR3715	5/2/2024	PERSONERIA	REMISION	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio SG-PGO-SJC-1593 del 05 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.



R-DF-SGI-001 V2 21/02/2025



Cr 16-1700, Armenia Q – CAM Piso 4 C P. 630004
Correo Electrónico: controlinterno@armenia.gov.co

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
2025PQR7783	2025-02-28	OLGA PATRICIA CARVAJAL MARIN	SOLICITUD A PLANEACIÓN	No apporto la evidencia de la PQRSD, por tanto, no se pudo verificar su trámite.
2025PQR7780	2025-02-28	BEATRIZ NARANJO A.	DERECHO DE PETICION	No apporto la evidencia de la PQRSD, por tanto, no se pudo verificar su trámite.
2025PQR7771	2025-02-28	FRANK PHILIP VASQUEZ OROZCO	RECURSO DE REPOSICION	No apporto la evidencia de la PQRSD, por tanto, no se pudo verificar su trámite.
2025PQR7770	2025-02-28	RUBEN DARIO FERNANDEZ FRANCO	SOLICITUD	No apporto la evidencia de la PQRSD, por tanto, no se pudo verificar su trámite.

SECRETARÍA DE LAS TECNOLOGIAS Y LAS COMUNICACIONES

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
2025PQR1238	15-01-2025	CIUDADANO ANONIMO	PETICION	Se evidencia respuesta, sin embargo, la misma no cuenta con radicado de respuesta, ésta siendo tramitada por intraweb no relaciona
2025PQR1240	15-01-2025	CIUDAD ANONIMO	PETICION	Se evidencia respuesta, sin embargo, la misma no cuenta con radicado de respuesta, ésta siendo tramitada por intraweb no relaciona

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
--------------	------------------	--------------	--------	--------------

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
ARM2025ER002060	04/02/2025	IE CASD HERMOGENES MAZA	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No ARM2025EE001909 del 07 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado
ARM2025ER002061	04/02/2025	OMAR FREDY MORENO GONZALEZ	POSTULACION A RECTORIA	No se adjuntó evidencia de la respuesta por tanto no se puede verificar el trámite dado a la PQRSD.
ARM2025ER002062	04/02/2025	JULIANA MARCELA DIAZ LONDOÑO	RELACION DE CONTRATOS	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No ARM2025EE001964 del 06 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
ARM2025ER002063	04/02/2025	RECTOR (A) IE NACIONAL	SEGUIMIENTO A LA JORNADA	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante tramite ARM2025ER001806, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO JURIDICO

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
RE6165	<u>07-05-2025</u>	CIUDADELA DEL CAFÉ	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio DJ-PJU-270 del 11 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de



3209	3/02/2025	LUZCELI GAVIRIA QUINTERO DE	DERECHO PETICION DE	No aportó la evidencia de la PQRSD, por tanto, no se pudo verificar su trámite.
3401	3/02/2025	MARIA CRSITINA ARISTIZABAL	SOLICITUD	No aportó la evidencia de la PQRSD, por tanto, no se pudo verificar su trámite.
3486	4/02/2025	MARTHA YANETH BLANDON MARIN	SOLICITUD	No aportó la evidencia de la PQRSD, por tanto, no se pudo verificar su trámite.
3540	4/02/2025	LUZ PATRICIA ALVAREZ LOPEZ	DERECHO PETICION DE	No aportó la evidencia de la PQRSD, por tanto, no se pudo verificar su trámite.

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
2025PQR7821	03-03-2025	DANIEL MORALES HERRERA	CONVOCATO RIA EMPLEO	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No. R-DF-SGI-189-SC del 07 de marzo de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
2025PQR7078	25-02-2025	LILIAN CELENNY HINESTROSA	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario, mediante oficio No. R-DF-SGI-171-SC del 26 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.

SECRETARIA EDUCACION



R-DF-SGI-001 V2 21/02/2025

Cr 16-1700, Armenia Q – CAM Piso 4, C. P. 630004
Correo Electrónico: controlinterno@armenia.gov.co

				fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
RE6048	07-02-2025	M RAMIREZ LIBIA	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio DJ-PJU-313 del 14 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
RE7592	17-02-2025	JOAQUIN TORRES	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio DJ-PJU-324 del 18 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.
RE10259	26-02-2025	ROSA MONTES ELCY	SOLICITUD	Se le brindo respuesta al peticionario mediante oficio DJ-PJU-380 del 28 de febrero de 2025, en los términos establecidos por la ley, dando respuesta de manera clara, de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO DE GESTION

No. RADICADO	FECHA DE ENTRADA	PETICIONARIO	ASUNTO	VERIFICACIÓN
CORREO ELECTRONICO	7-02-2025	PROCURADURIA GENERAL	TRASLADO POR COMPETENCIA	Se realizó traslado por competencia a la Secretaria de Gobierno, dentro de los términos legales.



R-DF-SGI-001 V2 21/02/2025



Cr 16-1700, Armenia Q – CAM Piso 4, C P 630004
Correo Electrónico: controlinterno@armenia.gov.co

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO:

El objetivo de las encuestas de satisfacción al ciudadano es identificar y analizar la percepción de los usuarios frente a la atención que se le brinda, en la recepción y respuesta de sus PQRSD, con el fin de plantear acciones de mejora, que eleve el porcentaje del indicador de satisfacción del usuario, en tiempos de respuesta y soluciones efectivas.

De conformidad con la información aportada por la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano SAC, consignada en el Informe Mensual de Satisfacción al Ciudadano 2025, se evidenció que se realizan dos tipos de encuestas: Encuesta 1. (Satisfacción Punto Atención al Ciudadano) y Encuesta 2. (Satisfacción al Ciudadano al finalizar respuesta PQRSD), cabe destacar que el 18 de junio de la presente vigencia se llevó a cabo la actualización y normalización del formato R-DF-SAC-015 – Encuesta de Satisfacción en Puntos de Atención al Ciudadano, el cual fue socializado a través de la circular No 2025-CI-306 del 20 de junio del 2025 a cada una de las dependencias de la Administración Municipal para su debida implementación a partir de la fecha.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo informado por la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano SAC los resultados de las referidas encuestas para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025, fueron los siguientes:

ENERO 2025:

Durante el mes de enero se realizaron un total de 387 encuestas de satisfacción, donde respecto a la atención al usuario, el indicador de porcentaje de respuesta evidenció que el 87.3% de los ciudadanos tuvieron claridad en la radicación de su PQRSD, mientras que, en cuanto al trato que recibieron fue respetuoso, amable y diligente se obtuvo el 99.7%. Por otro lado 87.7% de los encuestados manifestó que estuvieron satisfechos con la respuesta a su PQRSD, mientras el restante 12.3% no quedó satisfecho.

FEBRERO 2025:

Durante el mes de febrero se realizaron un total de 415 encuestas de satisfacción, donde respecto a la atención al usuario, el indicador de porcentaje de respuesta evidenció que el 88.6% de los ciudadanos tuvieron claridad en la radicación de su PQRSD, mientras que, en cuanto al trato que recibieron fue respetuoso, amable y diligente se obtuvo el

96.4%. Por otro lado 98.0% de los encuestados manifestó que estuvieron satisfechos con la respuesta a su PQRSD, mientras el restante 2% no quedó satisfecho.

MARZO 2025:

Durante el mes de marzo se realizaron un total de 620 encuestas de satisfacción, donde respecto a la atención al usuario, el indicador de porcentaje de respuesta evidenció que el 88.9% de los ciudadanos tuvieron claridad en la radicación de su PQRSD, mientras que, en cuanto al trato que recibieron fue respetuoso, amable y diligente se obtuvo el 93.1%. Por otro lado 100% de los encuestados manifestó que estuvieron satisfechos con la respuesta a su PQRSD, mientras el restante 0% no quedó satisfecho.

ABRIL 2025:

Durante el mes de octubre se realizaron un total de 540 encuestas de satisfacción, donde respecto a la atención al usuario, el indicador de porcentaje de respuesta evidenció que el 81.3% de los ciudadanos tuvieron claridad en la radicación de su PQRSD, mientras que, en cuanto al trato que recibieron fue respetuoso, amable y diligente se obtuvo el 89.2%. Por otro lado 64.4% de los encuestados manifestó que estuvieron satisfechos con la respuesta a su PQRSD, mientras el restante 35.6% no quedó satisfecho.

MAYO 2025:

Durante el mes de mayo se realizaron un total de 844 encuestas de satisfacción, donde respecto a la atención al usuario, el indicador de porcentaje de respuesta evidenció que el 80.8% de los ciudadanos tuvieron claridad en la radicación de su PQRSD, mientras que, en cuanto al trato que recibieron fue respetuoso, amable y diligente se obtuvo el 90%. Por otro lado 92.7% de los encuestados manifestó que estuvieron satisfechos con la respuesta a su PQRSD, mientras el restante 7.3% no quedó satisfecho.

JUNIO 2025:

Durante el mes de junio se realizaron un total de 639 encuestas de satisfacción, donde respecto a la atención al usuario, el indicador de porcentaje de respuesta evidenció que el 89.0% de los ciudadanos tuvieron claridad en la radicación de su PQRSD, mientras que, en cuanto al trato que recibieron fue respetuoso, amable y diligente se obtuvo el 99.5%. Por otro lado 49.2% de los encuestados manifestó que estuvieron satisfechos con la respuesta a su PQRSD, mientras el restante 50.8% no quedó satisfecho.



MUNICIPIO DE ARMENIA



R-DF-SGI-001 V2 21/02/2025

Cr 16-1700, Armenia Q – CAM Piso 4, C. P. 630004
Correo Electrónico: controlinterno@armenia.gov.co

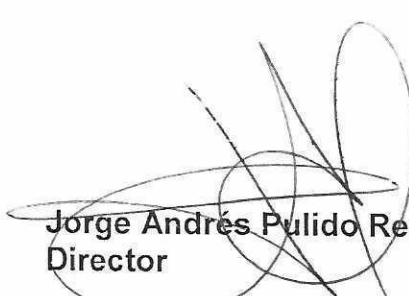
RECOMENDACIONES:

1. Realizar las gestiones pertinentes para cumplir a cabalidad con los términos de respuesta de las diferentes PQRSD, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la 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"*, resaltando que su incumplimiento es objeto de investigación disciplinaria.
2. Se requiere dar especial atención a aquellas PQRSD que se encuentran "vencidas" para que sean resueltas y finalizadas en el menor tiempo posible, dado que la omisión de lo anterior puede conllevar a la apertura de procesos disciplinarios.
3. Evaluar y realizar seguimiento a las causas de incumplimiento en los términos de respuesta de las PQRSD, con el fin de adoptar las medidas correctivas que se consideren necesarias para que no se vuelva a presentar.
4. Se reitera la necesidad de llevar a cabo las gestiones que se consideren pertinentes para la adquisición del conmutador y de la línea 018000 o de servicio de Call Center, ya que la atención por medio del canal telefónico es relevante para la atención a los usuarios externos.
5. Fortalecer la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, en temas relacionados con: recepción y trámite de las PQRSD, términos legales de respuesta, procedimientos internos y normatividad aplicable.
6. Continuar con la capacitación periódica del personal tanto de planta como contratistas encargados de la recepción, radicación y respuesta de las diferentes PQRSD, de conformidad con los protocolos internos establecidos en la entidad y la normatividad legal vigente.
7. Continuar con la implementación de la acción preventiva que se realiza diariamente, así como con el seguimiento mensual de la gestión de las PQRSD, realizando las debidas observaciones, alertas y demás sugerencias que se consideren, con el objetivo de garantizar que sean contestadas en los términos legales.
8. Fortalecer los controles internos en cada dependencia para asegurar el cumplimiento de los términos legales de respuesta establecidos por la

normatividad vigente, y así evitar vencimiento de términos e incurrir en situaciones que pueden ser objeto de sanción disciplinaria.

9. Tener en cuenta el resultado de las encuestas de satisfacción del usuario frente a la atención prestada, y establecer las acciones preventivas y correctivas necesarias para prestar un servicio eficiente y oportuno.

Atentamente



Jorge Andrés Pulido Restrepo
Director

Proyectó: Jonnal Steven Sepulveda Cortes- Abogado Contratista DACI
Elaboró: Jonnal Steven Sepulveda Cortes-Abogado DACI
Revisó: Luis Miguel Gonzalez Pareja-Profesional Universitario DACI



