ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2

110 – 1736

Bolívar Cauca, 11 JUL 2026

Doctora
SANDRA LILIANA RODRIGUEZ DORADO
Alcaldesa

Asunto: Presentación del Primer Informe Semestral de PQRSD periodo comprendido de Enero a Junio de 2026.

En ejercicio de las funciones de evaluación y seguimiento, y con el fin de informar el cumplimiento de los términos legales de respuesta a las comunicaciones que ingresan a la entidad, adjunto el reporte detallado de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), del periodo comprendido de Enero a Junio, vigencia 2026.

El presente informe se consolida con la información reportada por la señora JUDITH ROCÍO SOTELO GÓMEZ, funcionaria encargada del proceso de Ventanilla única de la entidad y el señor HAROL HERNAN MENESES MAYORGA, ingeniero contratista encargado del área de Sistemas.

Institucionalmente,

YANED ESPERANZA DIAZ HOYOS
Asesora de Control Interno

Rdo
SHIRLEY PEREZ
11-07-2026

ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2

PRIMER INFORME DE SEGUMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS- PQRSD

Periodo: Primer semestre de 2026

YANED ESPERANZA DIAZ HOYOS
Asesora de Control Interno

Bolívar Cauca

Junio de 2026

1. INTRODUCCIÓN

La Asesora de Control Interno en cumplimiento de su rol de “Evaluación y Seguimiento” y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, Artículo 76, Ley 1437 de 2011, Titulo 2 y la Circular Externa N- 001 de 2011 expedida por El Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. El informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de los distintos grupos de valor con acceso a la información, gestionadas durante el primer semestre, periodo comprendido de enero a junio 202, con el objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, que radican ante la Alcaldía Municipal de Bolívar Cauca.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que se preste una atención de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. El presente seguimiento, contiene el análisis cualitativo y cuantitativo de las peticiones recibidas y la calidad de las mismas; para tal efecto, se tomó el informe entregado por la unidad de correspondencia y como responsable del proceso la Secretaría de Gobierno Participación, Convivencia Ciudadana, se revisa el control que se lleva en la unidad de correspondencia en una tabla de Excel, ingresando la información de manera manual; a partir de los resultados obtenidos, se presentan recomendaciones, dirigidas al representante legal y a los líderes de los procesos secretarios de despacho y jefes de oficina de la entidad.

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".

OBJETIVO

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de la Alcaldía Municipal de Bolívar Cauca, presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, mediante el análisis de datos registrados en la unidad de correspondencia, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua de la entidad.

ALCANCE

La información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada a la base de datos que se encuentran registradas en la unidad de Correspondencia en la tabla de Excel y el formulario virtual de PQRS de la página institucional de la Alcaldía Municipal de Bolívar Cauca, recibidas y gestionadas durante el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2026.

Para el seguimiento se realizó solicitud de la información a la persona encargada del manejo de la plataforma y consolidación de la información de las PQRS, y a unidad de Correspondencia encargada del radicado y cargue a la plataforma virtual de las PQRS que ingresan de manera física.

NORMATIVIDAD

Dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, corresponde a la oficina de control interno rendir semestralmente un informe sobre el resultado del seguimiento y vigilancia realizado a la atención que se presta a las quejas, sugerencias y reclamos.

Términos de atención al ciudadano

NÚMERO	MODALIDAD	DEFINICIÓN	LEY 1437 DE 2011
1	Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días
2	Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días
3	Derecho de Petición	Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado)	15 días
4	Peticiones entre Autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días
5	Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios	15 días
6	Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una	15 días

		solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	
7	Solicitud de documentos	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.	10 días
8	Solicitud de información	Es la petición que realizan las personas a los sujetos obligados sobre información que está contenida en escritos, mapas, fotografías, grabaciones, soporte informático o digital, o en cualquier otro elemento técnico que haya sido creado u obtenido por el sujeto obligados, en el ejercicio de sus funciones y que se encuentre en su posesión y bajo su control	10 días
9	Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días

Fuente: Ley 1437 de 2011

A continuación, se relacionan las PQRS recibidas mediante formulario Virtual habilitado en la página web institucional https://www.bolivar-cauca.gov.co/ en la sección al que se puede acceder mediante la pestaña atención y servicios a la ciudadanía - Peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Primer Trimestre:

Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Tiempo Restante	[Seleccionar...]	Ver Detalle
2026/05/08 17:43:33	2026/06/01 17:43:33	10 Día(s)	Secretaría de Planeación e Infraestructura	
2026/04/28 09:48:03	2026/05/21 09:48:03	3 Día(s)	TESORERIA	
2026/04/06 23:16:15	2026/04/27 23:16:15	0 Día(s)	TESORERIA	
2026/03/17 16:38:42	2026/04/01 16:38:42	0 Día(s)	Secretaría de Hacienda	

Total: 4

A continuación, se relacionan las PQRS recibidas mediante

Dependencias	No. Solicitudes recibidas	Informativas	NO respondidas	Respondidas	Traslados	Tutelas
Transito	21	7	1	13		
Almacén	0	0	0	0	0	0
Planeación	145	16	83	44	2	3
Despacho	39	27	6	6		
Gobierno	146	51	27	68		
Comisaria	12	8	1	3		
Hacienda	13	5	7	1		
Inspección	26	7	2	17		
Tesorería	68	16	15	37		
Salud	239	50	25	163	1	4
TOTALES	**709**	**187**	**167**	**352**	**3**	**7**

Segundo Trimestre:

Dependencias	No. Solicitudes recibidas	Informativa	Respondida	NO Respondida	Traslado	Tutela
Despacho	34	25	8	1	0	0
Control Interno	1	0	1	0	0	0
Gobierno	121	50	59	12	0	2
Inspección	32	5	26	1	0	0
Comisaria	16	7	8	1	0	1
Salud	180	22	68	90	0	1
Planeación	164	29	128	7	0	5
Transito	41	6	35	0	0	0
Hacienda	4	1	3	0	0	0
Tesorería	76	10	59	7	0	0
Almacén	1	0	1	0	0	
TOTALES	**670**	**155**	**395**	**120**	**0**	**9**

Consolidado Primer Semestre de la vigencia 2026

DEPENDENCIA	N° DE PQRS POR DEPENDENCIA O AREA	RESPONDIDAS	NO RESPONDIDAS	INFORMATIVAS	REMITIDAS A OTRO DESPACHO	TUTELAS
DESPACHO	73	14	7	52	0	0
SEC DE GOBIERNO	270	127	39	101	0	0
SEC DE HACIENDA	17	4	7	6	0	0
SEC DE SALUD	419	231	115	72	1	5
ALMACEN	1	1	0	0	0	0
TRANSITO	62	48	1	13	0	0
PLANEACIÓN	309	172	90	45	2	8
COMISARIA	28	11	2	15	0	1
INSPECCIÓN	58	43	3	12	0	0
TESORERIA	68	96	22	26	0	0
CONTROL INTERNO	1	1	0	0	0	0
TOTAL	**1460**	**747**	**287**	**342**	**3**	**16**

TOTAL, 1460 PQRSD – Allegadas a la entidad primer semestre 2026

- PQRSD – RESPONDIDAS TOTAL: 747
- PQRSD – NO RESPONDIDAS TOTAL: 287
- TUTELAS -Total: 16

Análisis del Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD).

En ejercicio de las funciones de seguimiento y verificación a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), la oficina de control interno, procedió a evaluar el estado de las comunicaciones recibidas por la entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2026, encontrando que, 167 PQRS a la fecha no había sido respondidas, instando a los responsables a proceder con el cierre inmediato de los folios pendientes y a remitir el plan de mejora respectivo para evitar la reincidencia en la mora administrativa.

En el segundo trimestre, periodo comprendido entre el 01 de abril a 30 de junio de 2026, 120 PQRS no han sido respondidas, solicitando a quien corresponda proceder con el procedimiento pertinente y a remitir el plan de mejora respectivo para evitar la reincidencia en la mora administrativa.

CONCLUSIONES

- Sustento Constitucional y Legal: El derecho de petición es una garantía fundamental de rango constitucional, consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y regulado por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.
- Aplicabilidad Universal e Implícita: Toda persona (natural o jurídica) está facultada para presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular. Su ejercicio es implícito, lo que significa que no requiere de invocación expresa de la norma o de formalidades complejas para ser válido.

La obligación de la administración (Deber de Respuesta)

- Garantía de Resolución de Fondo: El núcleo del derecho de petición no se limita a la recepción de la solicitud, sino que exige por parte de las autoridades una pronta resolución, la cual debe ser completa, oportuna y resolver de fondo la materia consultada.
- Principio de Efectividad: La respuesta de la autoridad debe ser congruente y resolver materialmente lo solicitado; las respuestas evasivas o meramente formales constituyen una vulneración a este derecho fundamental.

Actuaciones Amparadas

El derecho de petición es una herramienta multifacética que permite a los ciudadanos interactuar con la administración pública a través de las siguientes modalidades de solicitud:

- Reclamación de Derechos y Situaciones Jurídicas: Solicitud de reconocimiento de un derecho concreto y la resolución de situaciones jurídicas particulares.
- Acceso a la Información y Transparencia: Requerimiento de información pública, consulta, examen y obtención de copias de documentos oficiales.
- Prestación de Servicios e Intervención: Solicitud para la prestación de un servicio o la intervención directa de una entidad o funcionario público dentro de sus competencias.

- Mecanismos de Control y Contradicción: Formulación de consultas, quejas, denuncias, reclamos, así como la interposición de recursos legales contra los actos administrativos de las autoridades.

RECOMENDACIONES

Se recuerda a todos los servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal que la atención y resolución de las PQRSD constituye un deber legal de obligatorio cumplimiento.

De conformidad con la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA), sustituido en su parte pertinente por la Ley 1755 de 2015, toda petición debe ser resuelta dentro de los términos legales establecidos, sin importar el canal de recepción.

Canales de Recepción y Proceso de Radicación: Independientemente del medio de ingreso de la solicitud, se deben garantizar las siguientes directrices:

- Canales Autorizados: Toda PQRSD que ingrese por medio físico (ventanilla única), correo electrónico institucional o a través del formulario de la página web oficial de la Alcaldía, debe ser centralizada y radicada inmediatamente.
- Trazabilidad y Control: Es responsabilidad estricta del servidor público asignado a cada dependencia:

    1. Recibir formalmente la PQRSD trasladada a su área.
    2. Planilla o Tabla de Control Interno, herramienta institucional diseñada para auditar el flujo de la correspondencia y verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

Plan de Choque-Respuesta Extemporánea Inmediata: Se ha evidenciado la existencia de solicitudes pendientes de trámite que ya han superado los términos de ley. Por lo tanto, se ordena a las dependencias relacionadas a continuación priorizar la proyección y notificación de estas respuestas de manera extemporánea e inmediata:

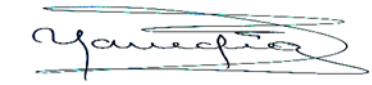
- Despacho del Alcalde
- Secretaría de Gobierno
- Secretaría de Planeación e Infraestructura
- Tesorería Municipal
- Inspección de Policía

Nota Importante: La respuesta extemporánea no exime de las posibles responsabilidades disciplinarias que correspondan por el vencimiento de los términos iniciales, pero es un deber insoslayable de la administración salvaguardar el derecho constitucional de petición de los administrados a la mayor brevedad.

Consecuencias del Incumplimiento

Se reitera que la omisión, retraso injustificado o falta de respuesta a las PQRSD por parte de los funcionarios responsables puede acarrear las siguientes sanciones de ley:

1. Sanciones Disciplinarias: Configuración de faltas disciplinarias de conformidad con el Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019).
2. Riesgo Judicial: Exposición del municipio a acciones de tutela por vulneración al Derecho Fundamental de Petición (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia), lo que genera un desgaste administrativo y potenciales sanciones por desacato.



YANED ESPERANZA DIAZ HOYOS
Asesora de Control Interno