INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS

SEMESTRE 2 DE 2023

Julio – diciembre de 2023

Oficina de Control Interno

Oscar Durán Varela
Asesor de Control Interno

Diciembre 29 de 2023

Contenido

1. Introducción. 6
2. Objetivo: 6
3. Alcance: 7
4. Fundamento Legal: 7
5. Metodología: 8
CAPITULO I 9
PQRSF CABECERA MUNICIPAL 9
6. Resultado del Seguimiento y Evaluación: 9
6.1 Informe consolidado de PQRS'F depositadas en los Buzones de PQRSF. 9
6.2 Total, PQRS'F durante el 2° Semestre de 2023. 10
6.3 PQRS´F Por Dependencia. 11
6.4 Felicitaciones. 12
6.5 Motivo de las Felicitaciones. 12
CAPITULO II 13
7. PQRSF CORREGIMIENTOS MAGDALENA MEDIO SONSONEÑO 13
7.1 Resultado del Seguimiento y Evaluación Corregimiento de Jerusalén: 13
7.2 Resultado del Seguimiento y Evaluación Corregimiento La Danta: 14
7.3 Resultado del Seguimiento y Evaluación Corregimiento San Miguel: 16
CAPITULO III 17
8. PQRSF PÁGINA WEB DEL MUNICIPIO DE SONSÓN 17
8.1 PQRS´F de la página WEB 2° semestre 2023 17
8.1.1 PQRD Sin Iniciar semestre 2° de 2023 17
8.1.2 PQRD En Proceso semestre 2° de 2023 20
8.1.3 PQRD Finalizadas semestre 2° de 2023 20
8.2 PQRS´F Anónimas de la página WEB 2° semestre 2023 23
8.2.1 PQRS´F Anónimas sin iniciar de la página WEB 2° semestre 2023 23

8.2.2 PQRS´F Anónimas en Proceso de la página WEB 2° semestre 2023 24
8.2.3 PQRS´F Anónimas Finalizadas de la página WEB 2° semestre 2023 25
9. Derechos de Petición y Tutelas..... 26
9.1 Derechos de Petición por Dependencia. 27
9.2 Tutelas recibidas 2° Semestre de 2023. 30
9.3 Tutelas por Dependencia 2° Semestre de 2023..... 31
10. CONSOLIDADO SEMESTRE II DE 2023 JULIO - DICIEMBRE 32

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Consolidado de las PQRS´F del Semestre 2 de 2023 9
Tabla 2: Consolidado de las PQRS´F Corregimiento Jerusalén Semestre 2 de 2023 13
Tabla 3: Consolidado de las PQRS´F Corregimiento La Danta Semestre 2 de 2023 14
Tabla 4: Consolidado de las PQRS´F Corregimiento San Miguel Semestre 2 de 2023 16
Tabla 5: PQRS´F *sin iniciar* por tipo de solicitud de la página WEB Semestre 2 de 2023 20
Tabla 6: PQRS´F *Finalizadas* de la página WEB Semestre 2 de 2023 22
Tabla 7: Resumen de PQRS´F *Finalizadas* por Dependencia de la página WEB Semestre 2 de 2023 22
Tabla 8: PQRS´F *Finalizadas* por tipo de Solicitud de la página WEB Semestre 2 de 2023 23
Tabla 9: PQRS´F *Anónimas* Sin Iniciar de la página WEB Semestre 2 de 2023 23
Tabla 10: PQRS´F *Anónimas* Sin Iniciar *por Dependencia* de la página WEB Semestre 2 de 2023 24
Tabla 11: PQRS´F *Anónimas* finalizadas de la página WEB Semestre 2 de 2023 25
Tabla 12: PQRS´F *Anónimas* Finalizadas *por Dependencia* de la página WEB Semestre 2 de 2023 25
Tabla 13: Derechos de Petición Semestre 2 de 2023 26
Tabla 14: Derechos de Petición por Dependencias Semestre 2 de 2023 28
Tabla 15: Tutelas Semestre 2 de 2023 30
Tabla 16: Tutelas por Dependencia Semestre 2 de 2023 31

Alcaldía de Sonsón
Carrera 6 Nº 6 - 58. Palacio Municipal, Parque Principal "Ruiz y Zapata"
Teléfono +57 (4) 869 4444 Fax: +57 (4) 869 4052
Correo electrónico: alcaldia@sonsón-antioquia.gov.co | Código postal 054 820
www.sonsón-antioquia.gov.co
EL FUTURO Es ahora

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Consolidado de las PQRS´F del Semestre 2 de 2023....10
Gráfico 2: Total de PQRS´F del Semestre 2 de 2023....10
Gráfico 3: Porcentaje total de las PQRS´F del Semestre 2 de 2023....11
Gráfico 4: PQRS´F por Dependencia del Semestre 2 de 2023....12
Gráfico 5: PQRS´F *Sin Iniciar* por Dependencia de la página WEB del Semestre 2 de 2023....19
Gráfico 6: PQRS´F *Sin Iniciar* por Tipo de Solicitud de la página WEB del Semestre 2 de 2023....20
Gráfico 7: PQRS´F *Finalizadas* por Dependencia de la página WEB del Semestre 2 de 2023....22
Gráfico 8: PQRS´F *Anónimas sin Iniciar* por Dependencia de la página WEB del Semestre 2 de 2023....24
Gráfico 9: Derechos de Petición del Semestre 2 de 2023....26
Gráfico 10: Derechos de Petición por Dependencia del Semestre 2 de 2023....29
Gráfico 11: Tutelas del Semestre 2 de 2023....30
Gráfico 12: Tutelas por Dependencia Semestre 2 de 2023....31

1. Introducción.

La Oficina de Control Interno de la Alcaldía del Municipio de Sonsón, en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta al señor alcalde, Directivos (Secretarios de Despacho y directores de las diferentes dependencias) y comunidad en general, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de diciembre de 2023.

En el presente informe se realiza un análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2023, se describen las acciones de seguimiento y gestión adelantada por la administración municipal.

2. Objetivo:

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSF peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Alcaldía del Municipio de Sonsón, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección Secretarios, Directores y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

3. Alcance:

Este informe tiene por alcance atender las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía a través de los buzones instalados en las diferentes sedes del municipio (incluye corregimientos del Magdalena Medio Sonsoneño), como por medio de la página web ante la Alcaldía del Municipio de Sonsón, durante el segundo semestre (julio-diciembre) de 2023.

4. Fundamento Legal:

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “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”.

- 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”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

- 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”.

- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”

- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

- Ley 1755 del 30 de junio 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”.

5. Metodología:

Las fuentes de información para realizar el presente informe las constituyen el procedimiento establecido para “La gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del usuario depositadas en los diferentes Buzones de Sugerencias”, para ello se recoge la información de los buzones ubicados en el primer piso de la Alcaldía Municipal, Secretaría de Agricultura Desarrollo Rural y Medio Ambiente (SARYMA), en la casa del Adulto Mayor, en la Casa de la Cultura, el Centro Social y el Centro de Convivencia y corregimientos del Magdalena Medio Sonsoneño Jerusalén, La Danta y San Miguel, adicionalmente las PQRSF de la página WEB del Municipio, las cuales son tramitadas a través de la plataforma Gestión Administrativa, en el segundo semestre de 2022 y a partir de noviembre se instaló al lado de cada buzón la posibilidad de acceder a un **código QR** con el ánimo de que los usuarios no tengan la necesidad, ni se sientan cohibidos por tener que llenar el formato físico, estas últimas se redireccionan a un correo (buzonescontrolinterno@gamil.com) que se creó para recibir las diferentes PQRSF y poderlas consolidar dentro del informe semestral, así mismo se solicita a la Oficina Jurídica la base de datos de los Derechos de Petición y las Tutelas instauradas en contra del municipio, sobre las cuales se verifica la oportunidad de respuesta, lo cual permitirá la integración de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía.

CAPITULO I

PQRSF CABECERA MUNICIPAL

6. Resultado del Seguimiento y Evaluación:

De acuerdo a lo evidenciado con la información recogida de los diferentes buzones a continuación se muestra los resultados obtenidos en el segundo semestre (julio – diciembre) del año 2023.

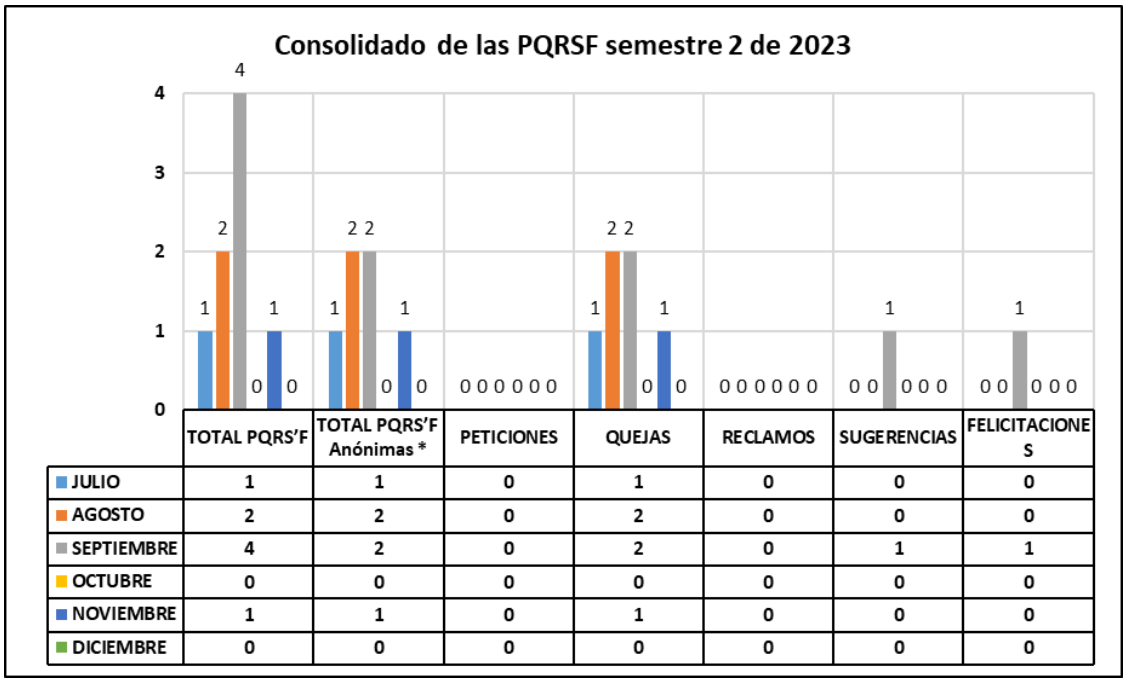
6.1 Informe consolidado de PQRS'F depositadas en los Buzones de PQRSF.

En la siguiente tabla se muestra cual fue el resultado consolidado de las PQRSF, interpuestas por los ciudadanos en cada una de las sedes donde se tiene buzones para este fin.

CONSOLIDADO 2° SEMESTRE JULIO - DICIEMBRE 2023									
MES	**TOTAL PQRS'F**	**TOTAL PQRS'F Anónimas ***	**PETICIONES**	**QUEJAS**	**RECLAMOS**	**SUGERENCIAS**	**FELICITACIONES**	**PQRS'F CON RESPUESTA OPORTUNA**	**Indicador de Cumplimiento**
JULIO	1	1	0	1	0	0	0	1	100%
AGOSTO	2	2	0	2	0	0	0	0	0%
SEPTIEMBRE	4	2	0	2	0	1	1	4	100%
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVIEMBRE	1	1	0	1	0	0	0	1	100%
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	**8**	**6**	**0**	**6**	**0**	**1**	**1**	6	**75%**

Tabla 1: Consolidado de las PQRS´F del Semestre 2 de 2023

* Las manifestaciones anónimas no son tramitadas, a menos que la Oficina Jurídica lo considere necesario por tratarse de una denuncia o situación que lo amerite"



	TOTAL PQRS'F	TOTAL PQRS'F Anónimas *	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
JULIO	1	1	0	1	0	0	0
AGOSTO	2	2	0	2	0	0	0
SEPTIEMBRE	4	2	0	2	0	1	1
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	1	1	0	1	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0

Gráfico 1: Consolidado de las PQRS´F del Semestre 2 de 2023

6.2 Total, PQRS'F durante el 2° Semestre de 2023.

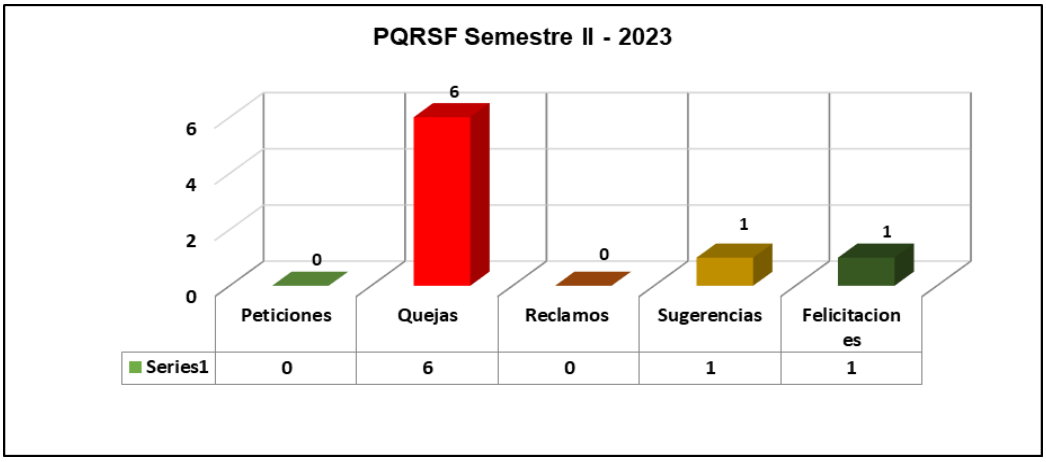


Gráfico 2: Total de PQRS´F del Semestre 2 de 2023

La gráfica 2 muestra que del total de las manifestaciones depositadas en los Buzones de Sugerencias corresponden a 0 Peticiones, 6 Quejas, 0 Reclamo, 1 Sugerencia y 1 Felicitación.

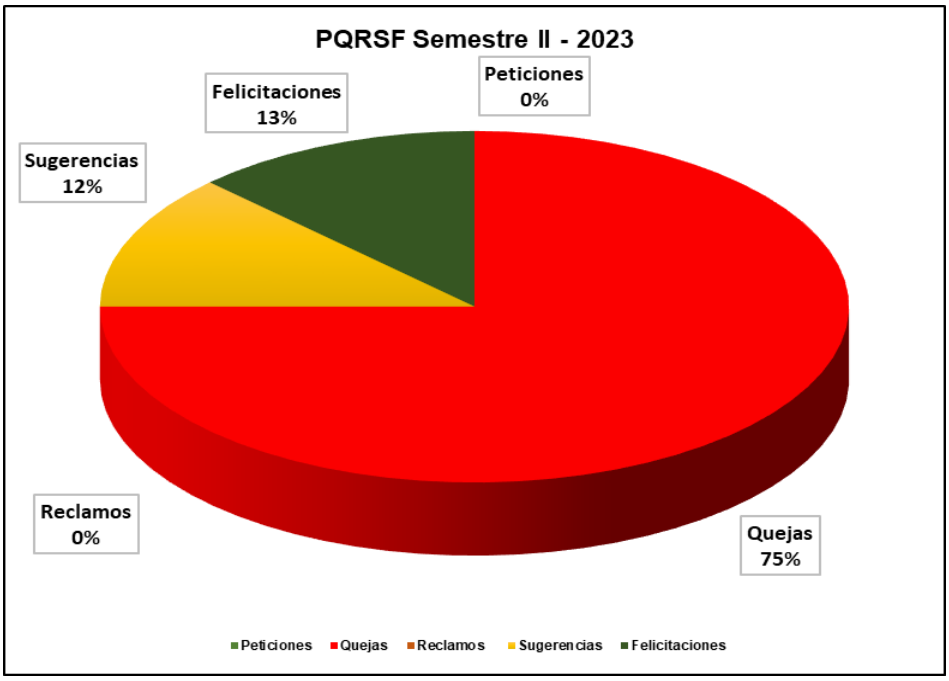


Gráfico 3: Porcentaje total de las PQRS´F del Semestre 2 de 2023

La gráfica 3 muestra que del 100% de las PQRS´F interpuestas por la comunidad el 0% corresponde a Peticiones, el 75% Quejas, el 13% Felicitaciones, el 0% Reclamos y el 12% Sugerencias.

6.3 PQRS´F Por Dependencia.

A continuación, se muestra gráficamente cual fue el comportamiento de las PQRSF por Dependencia.

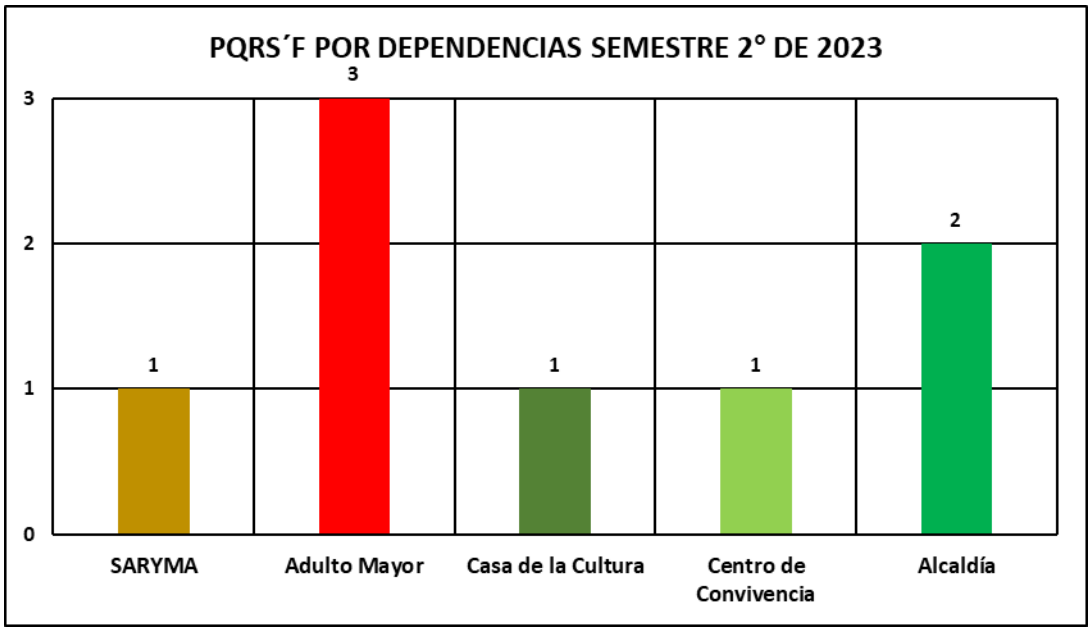


Gráfico 4: PQRS´F por Dependencia del Semestre 2 de 2023

La gráfica 4 muestra las dependencias que tuvieron más PQRS´F de la comunidad fue Adulto Mayor con 3, seguido por la Alcaldía con 2 y SARYMA con 1, Casa de la Cultura con 1 y Centro de Convivencia con 1.

6.4 Felicitaciones.

En el 2° semestre de 2023 se presentó 1 Felicitación por parte de los ciudadanos.

6.5 Motivo de las Felicitaciones.

El motivo de la felicitación esta direccionado al buen servicio de la atención en la Casa del Adulto Mayor.

CAPITULO II

7. PQRSF CORREGIMIENTOS MAGDALENA MEDIO SONSONEÑO

7.1 Resultado del Seguimiento y Evaluación Corregimiento de Jerusalén:

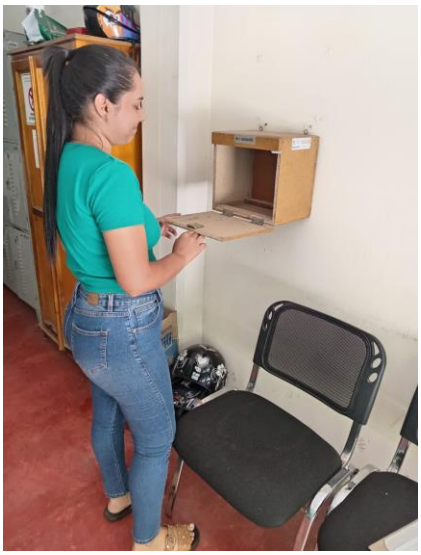
De acuerdo a lo evidenciado con la información recogida de los diferentes buzones a continuación se muestra los resultados obtenidos en el segundo semestre (julio – diciembre) del año 2023.

CONSOLIDADO 2° SEMESTRE JULIO - DICIEMBRE 2023									
MES	**TOTAL PQRS'F**	**TOTAL PQRS'F Anónimas ***	**PETICIONES**	**QUEJAS**	**RECLAMOS**	**SUGERENCIAS**	**FELICITACIONES**	**PQRS'F CON RESPUESTA OPORTUNA**	**Indicador de Cumplimiento**
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0%**

Tabla 2: Consolidado de las PQRS´F Corregimiento Jerusalén Semestre 2 de 2023

No se presentó ningún tipo de PQRSF en el corregimiento de Jerusalén.

A continuación, algunas evidencias fotográficas de la apertura de los buzones del corregimiento Jerusalén.



7.2 Resultado del Seguimiento y Evaluación Corregimiento La Danta:

Para el corregimiento de la Danta los siguientes son los datos consolidados en el segundo semestre (julio – diciembre) de 2023.

CONSOLIDADO 2° SEMESTRE JULIO - DICIEMBRE 2023									
MES	**TOTAL PQRS'F**	**TOTAL PQRS'F Anónimas ***	**PETICIONES**	**QUEJAS**	**RECLAMOS**	**SUGERENCIAS**	**FELICITACIONES**	**PQRS'F CON RESPUESTA OPORTUNA**	**Indicador de Cumplimiento**
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0%**

Tabla 3: Consolidado de las PQRS´F Corregimiento La Danta Semestre 2 de 2023

No se presentó ningún tipo de PQRSF en el corregimiento La Danta.

A continuación, algunas evidencias fotográficas de la apertura de los buzones del corregimiento de La Danta.

7.3 Resultado del Seguimiento y Evaluación Corregimiento San Miguel:

Para el corregimiento de San Miguel los siguientes son los datos consolidados en el segundo semestre (julio – diciembre) de 2023.

CONSOLIDADO 2° SEMESTRE JULIO - DICIEMBRE 2023									
MES	**TOTAL PQRS'F**	**TOTAL PQRS'F Anónimas ***	**PETICIONES**	**QUEJAS**	**RECLAMOS**	**SUGERENCIAS**	**FELICITACIONES**	**PQRS'F CON RESPUESTA OPORTUNA**	**Indicador de Cumplimiento**
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
AGOSTO	1	0	0	0	0	1	0	1	100%
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**1**	**100%**

Tabla 4: Consolidado de las PQRS´F Corregimiento San Miguel Semestre 2 de 2023

Se presentó una sugerencia en el corregimiento de San Miguel.

A continuación, evidencias fotográficas del corregimiento de San Miguel.

CAPITULO III

8. PQRSF PÁGINA WEB DEL MUNICIPIO DE SONSÓN

8.1 PQRS´F de la página WEB 2° semestre 2023

Las PQRSF de la página WEB las hacen los ciudadanos a través del siguiente link: https://www.sonson-antioquia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx donde hay dos opciones, una para PQRD con identificación, es decir, debe dejar Nombres y apellidos, documento de identidad, número telefónico, correo para darle la respuesta o solución a su PQRD y otra opción PQRD Anónima, donde no se deja ninguna identificación.

Las PQRD con identificación tienen tres momentos:

1. **PQRD Sin Iniciar:** Son aquellas donde la dependencia a la cual ha sido dirigida la PQRD del ciudadano no ha iniciado su trámite.
2. **PQRD En Proceso:** Son aquellas PQRD donde se ha iniciado el proceso para dar solución a su PQRD.
3. **PQRD Finalizadas:** Son aquellas donde se le ha dado respuesta al ciudadano.

8.1.1 PQRD Sin Iniciar semestre 2° de 2023

A continuación, se muestra una tabla con las PQRD formuladas por la comunidad y que aún están sin iniciar, es decir, que no tienen una respuesta para el ciudadano que la formuló.

Ticket	Dependencia	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Tiempo Restante	Secretaría Reasignada	Ver Detalle
20230706141AB5D	Ventanilla Única	2023-07-06	2023-07-28	173	Secretaria de Planeación	Derecho de Petición
2023071068C78FB	Administrador Gobierno Digital	2023-07-10	2023-08-01	169	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	Solicitud
202307102988F2C	Administrador Gobierno Digital	2023-07-10	2023-08-01	169	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	Solicitud
20230713265AA36	Personería Municipal	2023-07-13	2023-08-04	166	Personería Municipal	Derecho de Petición

Ticket	Dependencia	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Tiempo Restante	Secretaría Reasignada	Ver Detalle
20230809B1DE190	Secretaria de Planeación	2023-08-09	2023-08-31	139	Secretaria de Planeación	Solicitud
2023081148DA377	Secretaria de Planeación	2023-08-11	2023-08-28	142	Secretaria de Planeación	Solicitud
2023081607113FA	Despacho del Alcalde	2023-08-16	2023-08-31	139	Secretaria de Planeación	Solicitud
20230829A13F89B	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	2023-08-29	2023-09-19	120	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	Derecho de Petición
20230829A43B166	Secretaria de Planeación	2023-08-29	2023-09-12	127	Secretaria de Planeación	Derecho de Petición
20230829EFCBAFF	Secretaría de salud	2023-08-29	2023-09-12	127	Secretaría de salud	Derecho de Petición
2023090465543C5	Ventanilla Única	2023-09-04	2023-09-18	121	Secretaria de Planeación	Solicitud
20230911C8818DA	Secretaría de Asistencia Rural y Medio Ambiente	2023-09-11	2023-10-02	107	Secretaría de Asistencia Rural y Medio Ambiente	Derecho de Petición
20230920296EBE3	Secretaria de Planeación	2023-09-20	2023-10-11	98	Secretaria de Planeación	Derecho de Petición
20230921E917908	Ventanilla Única	2023-09-21	2023-10-12	97	Secretaria de Planeación	Derecho de Petición
202310107F36F3E	Tesorería	2023-10-10	2023-10-25	84	Tesorería	Solicitud
202310159279C9E	Secretaria de Planeación	2023-10-15	2023-11-08	70	Secretaria de Planeación	Solicitud
202310316979189	Tesorería	2023-10-31	2023-11-23	55	Tesorería	Solicitud
20231103B0736A7	Tesorería	2023-11-03	2023-12-20	28	Tesorería	Solicitud
20231103AC95673	Tesorería	2023-11-03	2023-11-28	50	Comisaría de Familia	Solicitud
20231114B42019F	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2023-11-14	2023-12-05	43	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Solicitud
202311163E236E7	Despacho del Alcalde	2023-11-16	2023-12-07	41	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	Solicitud
20231116452F4C3	Secretaria de Planeación	2023-11-16	2023-12-07	41	Secretaria de Planeación	Solicitud
20231117E6D65B6	Secretaria de Planeación	2023-11-17	2023-12-01	47	Secretaria de Planeación	Solicitud
2023112923AE9EF	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2023-11-29	2023-12-21	27	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Derecho de Petición
20231130E3E7970	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2023-11-30	2023-12-22	26	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Derecho de Petición
2023120499FBE2F	Secretaria de Planeación	2023-12-04	2023-12-27	21	Secretaria de Planeación	Derecho de Petición

Tabla 5: PQRS´F *sin iniciar* de la página WEB Semestre 2 de 2023

La tabla 2 muestra las PQRS´F interpuestas por la comunidad en el segundo semestre de 2023 y que a la fecha se encuentran sin iniciar o sin contestar por parte de las dependencias para un total de 26 PQRS´F.

PQRSF SIN INICIAR 2° SEMESTRE DE 2023	# DE PQRSF SIN INICIAR	%
Comisaría de Familia	1	4%
Personería Municipal	1	4%
Secretaría de Asistencia Rural y Medio Ambiente	1	4%
Secretaría de salud	1	4%
Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	3	12%
Tesorería	3	12%
Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	4	15%
Secretaria de Planeación	12	46%
TOTAL	**26**	**100%**

Tabla 6: Resumen PQRS´F *sin iniciar* de la página WEB Semestre 2 de 2023

Gráficamente se muestra a continuación el comportamiento de las PQRS´F por Dependencia que se encuentran sin iniciar en el segundo semestre de 2023.

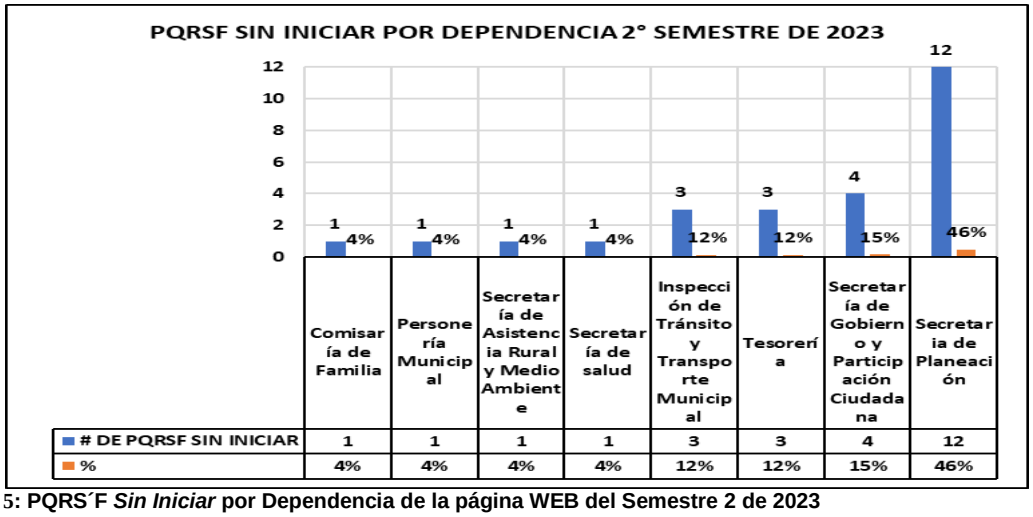


Gráfico 5: PQRS´F *Sin Iniciar* por Dependencia de la página WEB del Semestre 2 de 2023

A continuación, se muestra en la siguiente tabla las PQRD por tipo de solicitud.

TIPO DE SOLCITUD	# DE SOLICITUDES	%
DERECHO DE PETICIÓN	11	42%
SOLICITUD	15	58%
TOTAL	**26**	**100%**

Tabla 5: PQRS´F *sin iniciar* por tipo de solicitud de la página WEB Semestre 2 de 2023

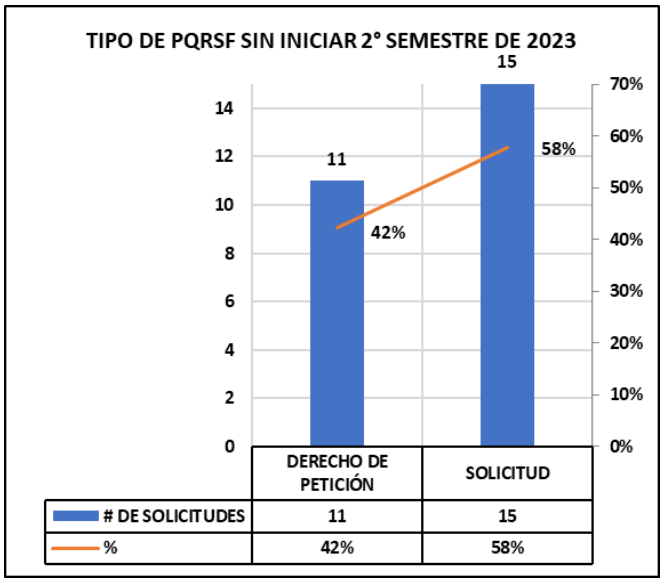


Gráfico 6: PQRS´F *Sin Iniciar* por Tipo de Solicitud de la página WEB del Semestre 2 de 2023

8.1.2 PQRD En Proceso semestre 2° de 2023

Para el semestre 2 de 2023 no hay PQRSD en proceso.

8.1.3 PQRD Finalizadas semestre 2° de 2023

A continuación, se muestra una tabla que contiene las PQRD formuladas por los ciudadanos las cuales ya están finalizadas, es decir, que ya se les dió respuesta a través de la página WEB.

Ticket	Dependencia	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Secretaría Reasignada	Ver Detalle
20231211FA5A5D3	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2023-12-11	2024-01-02	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Derecho de Petición
20231204CCE7994	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2023-12-04	2023-12-27	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Derecho de Petición
2023111892BA282	Comisaría de Familia	2023-11-18	2023-12-12	Comisaría de Familia	Solicitud
202311116F3D5D7	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2023-11-11	2023-12-05	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Solicitud
2023111071B6DDE	Secretaría de inclusión social y familia	2023-11-10	2023-12-04	Secretaría de inclusión social y familia	Queja
20231108B727CC1	Dirección de Talento Humano	2023-11-08	2023-11-30	Dirección de Talento Humano	Solicitud
20231010D504CD9	Secretaría de Hacienda	2023-10-10	2023-11-24	Secretaría de Hacienda	Solicitud
20231102E4D8513	Inspección de Policía	2023-11-02	2023-11-20	Inspección de Policía	Solicitud
20231101875CABE	Secretaría de Hacienda	2023-11-01	2023-11-17	Secretaría de Hacienda	Solicitud
20231011E7B58F2	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2023-10-11	2023-11-02	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Solicitud
20231011F710276	Secretaría de salud	2023-10-11	2023-11-02	Secretaría de inclusión social y familia	Queja
20230923E231D51	Oficina de Control Interno	2023-09-23	2023-10-17	Dirección de Talento Humano	Solicitud
20230907CB93164	Dirección de Talento Humano	2023-09-07	2023-09-28	Dirección de Talento Humano	Derecho de Petición
20230913C1922B0	Secretaría de Hacienda	2023-09-13	2023-09-27	Secretaría de Hacienda	Solicitud
20230905E087700	Ventanilla Única	2023-09-05	2023-09-26	Secretaría de educación cultura y deportes	Solicitud
202308275153BEC	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2023-08-27	2023-09-18	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Derecho de Petición
202309036808117	Inspección de Policía	2023-09-03	2023-09-18	Inspección de Policía	Solicitud
202308183FA3DDD	Despacho del Alcalde	2023-08-18	2023-09-11	Dirección de Talento Humano	Solicitud
202308110036A73	Inspección de Policía	2023-08-11	2023-09-04	Inspección de Policía	Denuncia
20230809732D8E9	Tesorería	2023-08-09	2023-08-31	Tesorería	Solicitud
20230809711F17D	Secretaría de educación cultura y deportes	2023-08-09	2023-08-31	Secretaría de educación cultura y deportes	Solicitud

Ticket	Dependencia	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Secretaría Reasignada	Ver Detalle
20230722A9B0F99	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2023-07-22	2023-08-15	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Solicitud
2023071207D21CA	Inspección de Policía	2023-07-12	2023-08-03	Inspección de Policía	Derecho de Petición
20230706ECD3099	Dirección de Talento Humano	2023-07-06	2023-07-28	Dirección de Talento Humano	Solicitud

Tabla 6: PQRS´F *Finalizadas* de la página WEB Semestre 2 de 2023

DEPENDENCIA PQRSF FINALIZADAS	# DE PQRSF FINALIZADAS	%
Comisaría de Familia	1	4%
Tesorería	1	4%
Secretaría de educación cultura y deportes	2	8%
Secretaría de inclusión social y familia	2	8%
Secretaría de Hacienda	3	13%
Inspección de Policía	4	17%
Dirección de Talento Humano	5	21%
Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	6	25%
TOTAL	**24**	**100%**

Tabla 7: Resumen de PQRS´F *Finalizadas* por Dependencia de la página WEB Semestre 2 de 2023

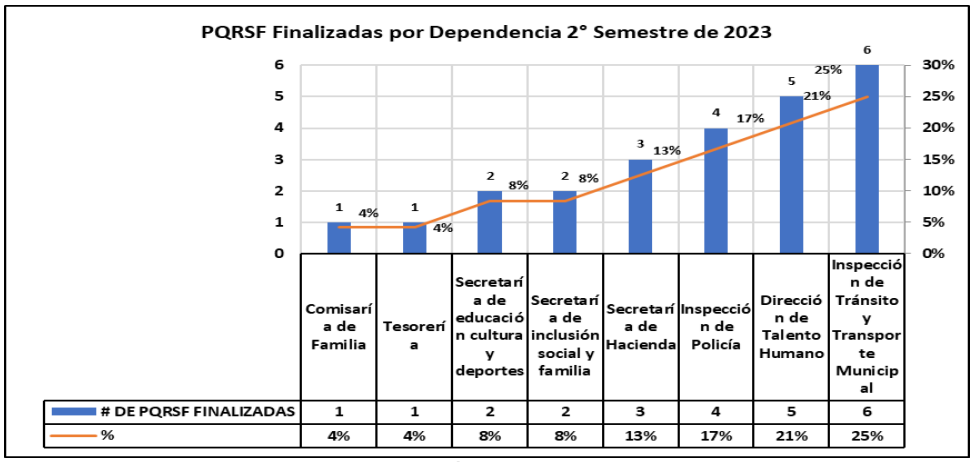


Gráfico 7: PQRS´F *Finalizadas* por Dependencia de la página WEB del Semestre 2 de 2023

Alcaldía de Sonsón
Carrera 6 N° 6 - 58. Palacio Municipal, Parque Principal "Ruiz y Zapata"
Teléfono +57 (4) 869 4444 Fax: +57 (4) 869 4052
Correo electrónico: alcaldia@sonsón-antioquia.gov.co | Código postal 054 820
www.sonsón-antioquia.gov.co
EL FUTURO Es ahora

TIPO DE SOLCITUD	# DE SOLICITUDES	%
DENUNCIA	1	4%
DERECHO DE PETICIÓN	5	21%
QUEJA	2	8%
SOLICITUD	16	67%
TOTAL	**24**	**100%**

Tabla 8: PQRS´F *Finalizadas* por tipo de Solicitud de la página WEB Semestre 2 de 2023

8.2 PQRS´F Anónimas de la página WEB 2° semestre 2023

Son aquellas PQRD que realiza los ciudadanos a través de la página WEB, pero no dejan ninguna identificación, a estas se les da respuesta, con la diferencia que no va dirigida a ningún ciudadano especifico.

8.2.1 PQRS´F Anónimas sin iniciar de la página WEB 2° semestre 2023

Ticket	Dependencia	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Secretaría Reasignada	Observaciones
20230701AD0CA5F	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2023-07-01	2023-07-26	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Derecho de Petición
202307037C05481	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2023-07-03	2023-07-26	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Derecho de Petición
202307157C47F33	Inspección de Policía	2023-07-15	2023-08-09	Inspección de Policía	Denuncia
2023071540BB15C	Personería Municipal	2023-07-15	2023-08-09	Personería Municipal	Denuncia
202307152560DAE	Secretaria de Planeación	2023-07-15	2023-08-09	Secretaria de Planeación	Denuncia
202308151733AEB	Despacho del Alcalde	2023-08-15	2023-09-06	Despacho del Alcalde	Queja
202308283BC240F	Dirección de Talento Humano	2023-08-28	2023-09-18	Dirección de Talento Humano	Derecho de Petición
202310263F28806	Personería Municipal	2023-10-26	2023-11-20	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	Denuncia
20231027B54E8DD	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2023-10-27	2023-11-21	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Derecho de Petición
2023103073D134E	Secretaría de Hacienda	2023-10-30	2023-11-15	Secretaría de Hacienda	Solicitud
20231211DE92146	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2023-12-11	2024-01-02	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Derecho de Petición

Tabla 9: PQRS´F *Anónimas* Sin Iniciar de la página WEB Semestre 2 de 2023

PQRSF ANONIMAS SIN INICIAR 2° SEMESTRE	# DE PQRSF	%
Despacho del Alcalde	1	9%
Dirección de Talento Humano	1	9%
Inspección de Policía	1	9%
Personería Municipal	1	9%
Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	1	9%
Secretaría de Hacienda	1	9%
Secretaria de Planeación	1	9%
Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	4	36%
TOTAL	**11**	**100%**

Tabla 10: PQRS´F *Anónimas* Sin Iniciar *por Dependencia* de la página WEB Semestre 2 de 2023

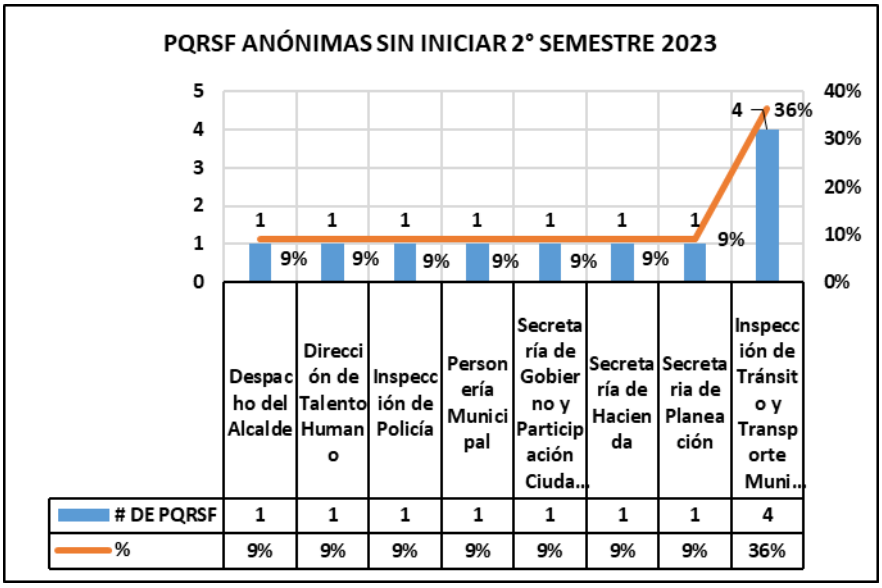


Gráfico 8: PQRS´F *Anónimas sin Iniciar* por Dependencia de la página WEB del Semestre 2 de 2023

8.2.2 PQRS´F Anónimas en Proceso de la página WEB 2° semestre 2023

No hay PQRSF anónima en Proceso para el semestre 2 de 2023.

8.2.3 PQRS´F Anónimas Finalizadas de la página WEB 2° semestre 2023

Al hacer corte a diciembre 30 de 2023, se encontró las siguientes PQRSF anónima finalizada.

Ticket	Dependencia	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Secretaría Reasignada	Observaciones
2023082198FC864	Inspección de Policía	2023-08-21	2023-09-12	Inspección de Policía	Denuncia

Tabla 11: PQRS´F *Anónimas* finalizadas de la página WEB Semestre 2 de 2023

DEPENDENCIA CON PQRSF ANÓNIMAS FINALIZADAS	# DE PQRSF SIN INICIAR	%
Inspección de Policía	1	100%
TOTAL	**1**	**100%**

Tabla 12: PQRS´F *Anónimas* Finalizadas *por Dependencia* de la página WEB Semestre 2 de 2023

9. Derechos de Petición y Tutelas

A continuación, se muestra cuantos fueron los Derechos de Petición instaurados por la comunidad en el segundo semestre de 2023.

DERECHOS DE PETICIÓN SEMESTRE 2 DE 2023							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
N° TOTAL	39	21	35	18	19	26	158
CERRADOS	39	21	35	18	19	26	158
ABIERTOS	0	0	0	0	0	0	0

Tabla 13: Derechos de Petición Semestre 2 de 2023

Los Derechos de petición que aún se encuentran abiertos son aquello que todavía están dentro de los términos legales.

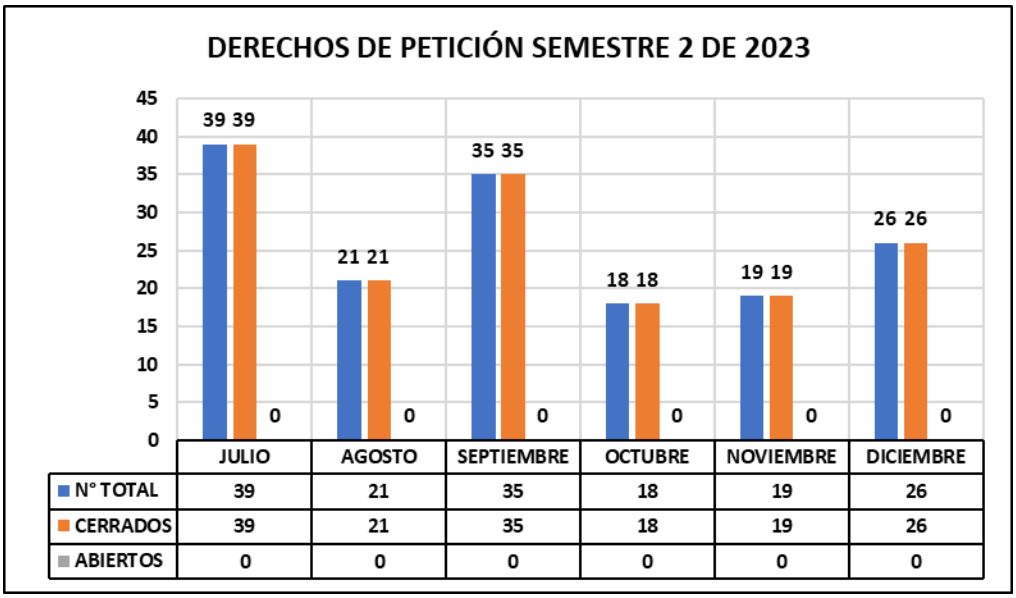


Gráfico 9: Derechos de Petición del Semestre 2 de 2023

9.1 Derechos de Petición por Dependencia.

De acuerdo con la tabla resumen, la dependencia que presenta un mayor número de Derechos de Petición es Hacienda con 13, le sigue la Planeación con 10, luego Personal con 7, Inspección de Policía con 7, Gobierno con 6.

DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA SEMESTRE 2 DE 2023								
DEPENDENCIA	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMB**	**OCTUBRE**	**NOVIEMB**	**DICIEMBRE**	**TOTAL**	**%**
Personal	7	2	3	5	3	4	**24**	15%
Hacienda	9	6	3	0	2	4	**24**	15%
Planeación	3	0	5	5	4	5	**22**	14%
Inspección de Policía	4	3	4	2	2	3	**18**	11%
Inspección de Tránsito	6	2	2	2	1	3	**16**	10%
Gobierno	1	1	4	1	1	1	**9**	6%
Gobno-Hacienda-Planea	0	0	1	1	4	1	**7**	4%
Infraestructura	0	1	3	0	0	1	**5**	3%
Jurídica	3	2	0	0	0	0	**5**	3%
SARYMA	0	0	1	0	1	2	**4**	3%
Planeación - Gobierno	0	0	1	1	1	0	**3**	2%
Cultura	1	1	0	0	0	0	**2**	1%
Educación	1	0	1	0	0	0	**2**	1%
Inclusión Social	1	1	0	0	0	0	**2**	1%
Planeación - Hacienda	0	1	1	0	0	0	**2**	1%
SISBEN	0	0	1	1	0	0	**2**	1%
Catastro - Planeación	1	0	0	0	0	0	**1**	1%
Catastro-Plane-Hda - Gobno	0	0	1	0	0	0	**1**	1%
Comisaria	0	0	0	0	0	1	**1**	1%
Cultura - Planeación	0	0	0	0	0	1	**1**	1%
Hacienda - Catastro	0	1	0	0	0	0	**1**	1%
Infra- Gobno- Planeación	1	0	0	0	0	0	**1**	1%
Inspección Danta	0	0	1	0	0	0	**1**	1%

DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA SEMESTRE 2 DE 2023								
DEPENDENCIA	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMB**	**OCTUBRE**	**NOVIEMB**	**DICIEMBRE**	**TOTAL**	**%**
Personería - Gobierno	0	1	0	0	0	0	**1**	1%
Planeación - Insp. de Policía	0	0	1	0	0	0	**1**	1%
Salud	0	0	1	0	0	0	**1**	1%
Transito - Planeación	1	0	0	0	0	0	**1**	1%
TOTAL	**39**	**22**	**34**	**18**	**19**	**26**	**158**	**100%**

Tabla 14: Derechos de Petición por Dependencias Semestre 2 de 2023

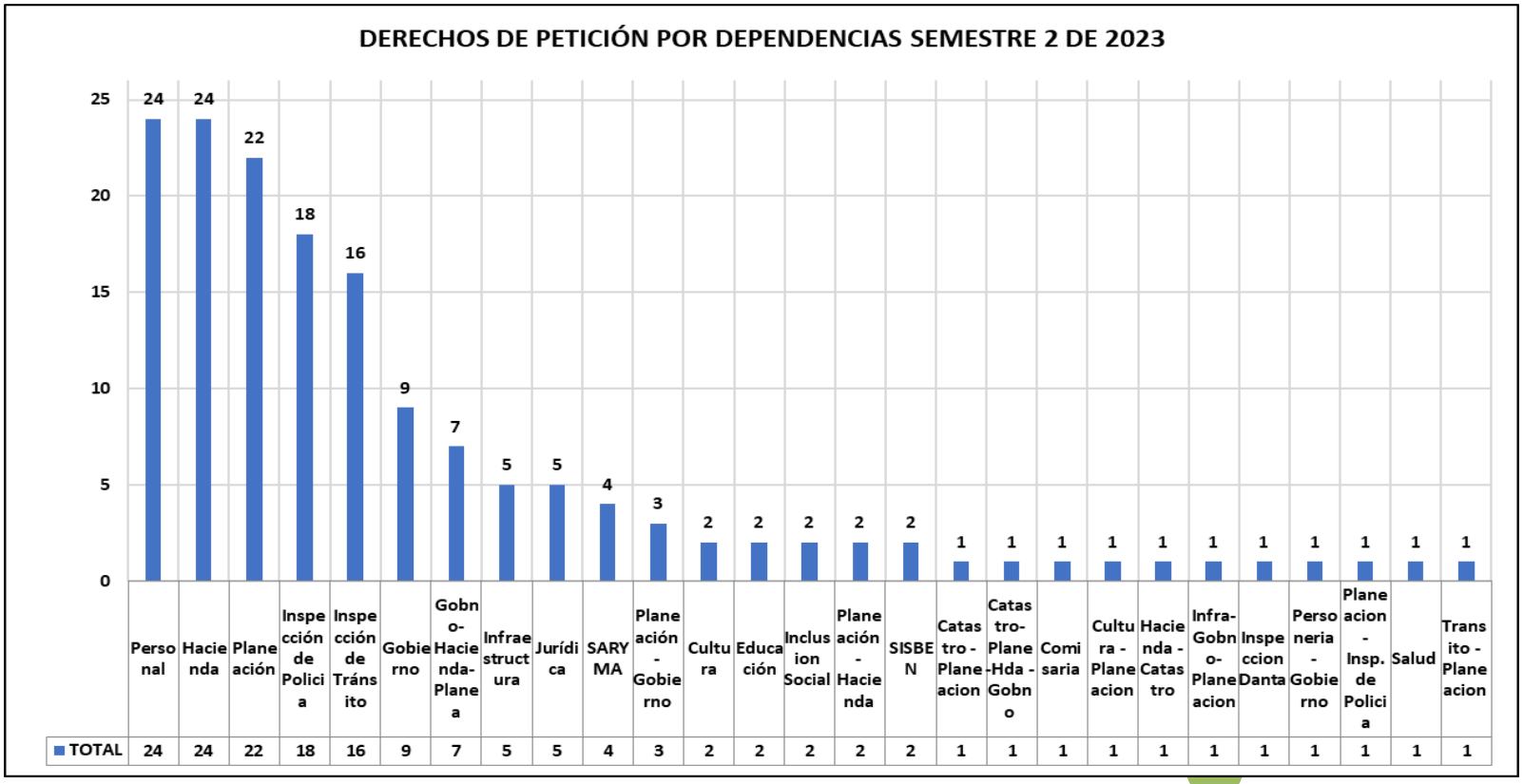


Gráfico 10: Derechos de Petición por Dependencia del Semestre 2 de 2023

9.2 Tutelas recibidas 2° Semestre de 2023.

El siguiente es el informe de Tutelas recibidas por la administración municipal en el 2° semestre de 2023.

TUTELAS SEMESTRE 2 DE 2023							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
N° TOTAL	0	3	3	5	3	5	19
CERRADAS	0	3	3	5	3	5	19
ABIERTAS	0	0	0	0	0	0	0

Tabla 15: Tutelas Semestre 2 de 2023

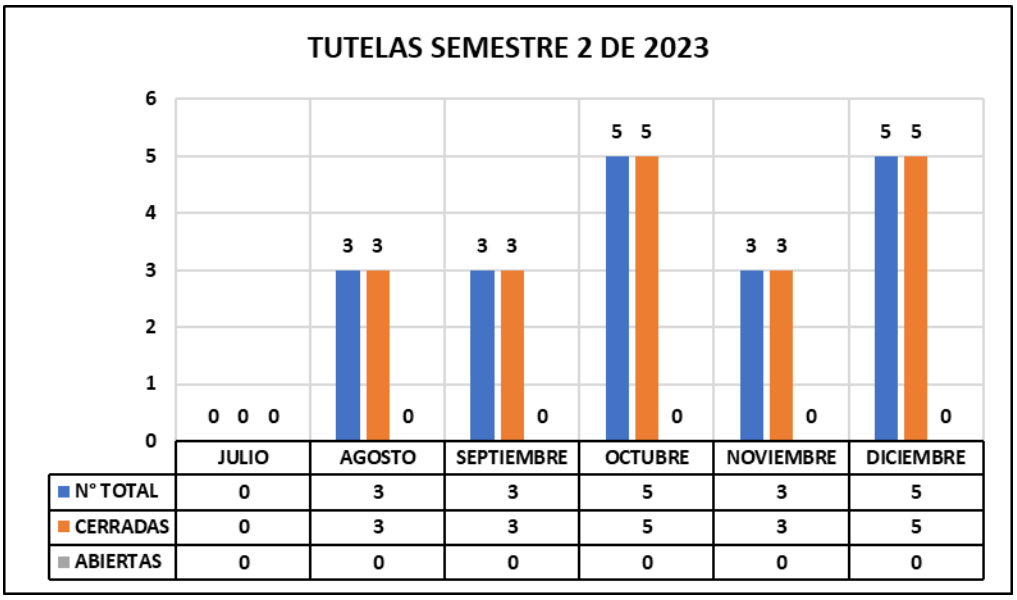


Gráfico 11: Tutelas del Semestre 2 de 2023

9.3 Tutelas por Dependencia 2° Semestre de 2023.

TUTELAS POR DEPENDENCIA SEMESTRE 2 DE 2023								
DEPENDENCIA	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEM**	**OCTUBRE**	**NOVIEM**	**DICIEMBRE**	**TOTAL**	**%**
Personal	0	1	2	1	0	3	**7**	37%
Inspección de Tránsito	0	0	0	2	1	1	**4**	21%
Educación	0	1	0	0	0	1	**2**	11%
Inspeccion de Policia	0	0	0	2	0	0	**2**	11%
Gobierno	0	0	0	0	1	0	**1**	5%
Inspeccion Policia Danta	0	1	0	0	0	0	**1**	5%
Planeación	0	0	1	0	0	0	**1**	5%
SARYMA	0	0	0	0	1	0	**1**	5%
TOTAL	**0**	**3**	**3**	**5**	**3**	**5**	**19**	**100%**

Tabla 16: Tutelas por Dependencia Semestre 2 de 2023

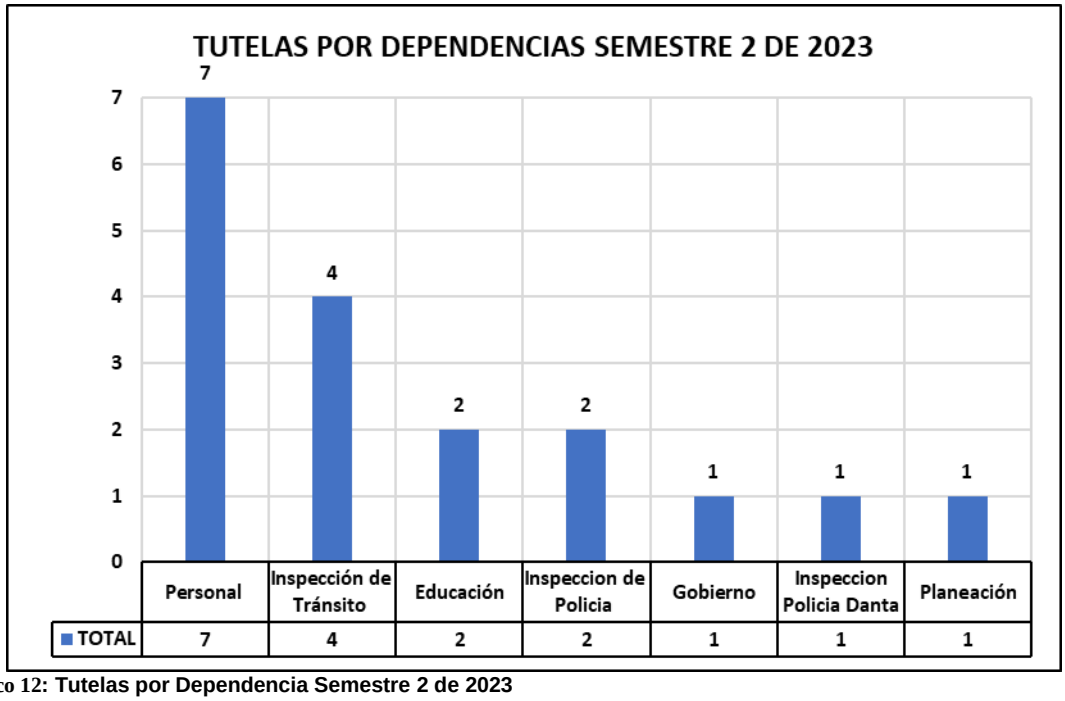


Gráfico 12: Tutelas por Dependencia Semestre 2 de 2023

Alcaldía de Sonsón
Carrera 6 N° 6 - 58. Palacio Municipal, Parque Principal "Ruiz y Zapata"
Teléfono +57 (4) 869 4444 Fax: +57 (4) 869 4052
Correo electrónico: alcaldia@sonsón-antioquia.gov.co | Código postal 054 820
www.sonsón-antioquia.gov.co
EL FUTURO Es ahora

10.CONSOLIDADO SEMESTRE II DE 2023 JULIO - DICIEMBRE

RESUMÉN SEMESTRE II DE 2023

El siguiente es el resumen de las PQRS´F, Derechos de Petición y Tutelas instauradas por la comunidad correspondiente al segundo semestre de 2023

CANAL	PQRSF	ANÓNIMAS	DERECHOS DE PETICIÓN	TUTELAS
BUZÓN	8	6	158	19
WEB	50	12		

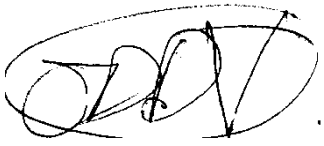
Quiere decir, que en el segundo semestre de 2023 la Administración del Municipio de Sonsón recibió 8 PQRS´F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) a través de los buzones ubicados en la Alcaldía, Centro Social, Centro de Convivencia, SARYMA, Casa de la Cultura y Adulto Mayor de las cuales 6 fue anónimas, a las restantes se les dio respuesta oportuna.

Así mismo, se recibió 50 PQRS´F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) por medio de la página WEB de las cuales 26 están sin iniciar, 12 fueron de carácter anónimo, de las cuales están sin iniciar 11.

Se recibieron 158 Derechos de Petición, de los cuales están cerrados 158, es decir, se les dio respuesta de manera oportuna.

Igualmente, la administración recibió 19 Tutelas a las cuales se les dio respuesta oportuna.

Responsable del informe.



OSCAR DURÁN VARELA
Asesor de Control Interno