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

SEMESTRE 1 DE 2025

Enero – junio de 2025

Oficina de Control Interno

Oscar Durán Varela
Asesor de Control Interno

Julio 07 de 2025

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 1er Semestre de 2025. 10
6.3 PQRS´F Por Dependencia. 11
6.4 Felicitaciones. 12
6.5 Motivo de las Felicitaciones. 13
CAPITULO II 14
7. PQRSF CORREGIMIENTOS MAGDALENA MEDIO SONSONEÑO 14
7.1 Resultado del Seguimiento y Evaluación Corregimiento de Jerusalén: 14
7.2 Resultado del Seguimiento y Evaluación Corregimiento La Danta: 15
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 1er semestre 2025 17
8.1.1 PQRS´F Sin Iniciar semestre 1° de 2025 17
8.1.2 PQRS´F En Proceso semestre 1° de 2025 20
8.1.3 PQRS´F Finalizadas semestre 1° de 2025 22
8.2 PQRS´F Anónimas de la página WEB 1er semestre 2025 24
8.2.1 PQRS´F Anónimas sin iniciar de la página WEB 1er semestre 2025 24

Carrera 6 N° 6-58 Palacio Municipal, Parque Principal "Ruiz y Zapata"
Teléfono: +57(4)869 4444
Correo electrónico: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co | Contactenos@sonson-antioquia.gov.co
Código postal: 054820
www.sonsón-antioquia.gov.co

8.2.2 PQRS´F Anónimas en Proceso de la página WEB 1er semestre 2025..... 26
8.2.3 PQRS´F Anónimas Finalizadas de la página WEB 1er semestre 2025..... 27
CAPITULO IV..... 28
9. Derechos de Petición y Tutelas..... 28
9.1 Derechos de Petición por Dependencia. 29
9.2 Tutelas recibidas 1er Semestre de 2025. 31
9.3 Tutelas por Dependencia 1er Semestre de 2025..... 32
10. CONSOLIDADO SEMESTRE I DE 2025 ENERO - JUNIO..... 33

Carrera 6 N° 6-58 Palacio Municipal, Parque Principal "Ruiz y Zapata"
Teléfono: +57(4)869 4444
Correo electrónico: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co | Contactenos@sonson-antioquia.gov.co
Código postal: 054820
www.sonsón-antioquia.gov.co

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Consolidado de las PQRS´F del Semestre 1 de 2025 9
Tabla 2 : Consolidado de las PQRS´F Corregimiento Jerusalén Semestre 1 de 2025 14
Tabla 3 : Consolidado de las PQRS´F Corregimiento La Danta Semestre 1 de 2025 15
Tabla 4: Consolidado de las PQRS´F Corregimiento San Miguel Semestre 1 de 2025 16
Tabla 5 : PQRS´F *sin iniciar* de la página WEB Semestre 1 de 2025 18
Tabla 6 : Resumen PQRS´F *sin iniciar* de la página WEB Semestre 1 de 2025 18
Tabla 7 : PQRS´F *sin iniciar* por tipo de solicitud de la página WEB Semestre 1 de 2025 19
Tabla 8 : PQRS´F *En Proceso* de la página WEB Semestre 1 de 2025 20
Tabla 9 : PQRS´F *En Proceso* por Dependencia de la página WEB Semestre 1 de 2025 20
Tabla 10 : PQRS´F *En Proceso* por Tipo de Solicitud de la página WEB Semestre 1 de 2025 21
Tabla 11 : PQRS´F *Finalizadas* de la página WEB Semestre 1 de 2025 23
Tabla 12 : Resumen de PQRS´F *Finalizadas* por Dependencia de la página WEB Semestre 1 de 2025 23
Tabla 13 : PQRS´F *Finalizadas* por tipo de Solicitud de la página WEB Semestre 1 de 2025 24
Tabla 14 : PQRS´F *Anónimas* Sin Iniciar de la página WEB Semestre 1 de 2025 25
Tabla 15 : PQRS´F *Anónimas* Sin Iniciar *por Dependencia* de la página WEB Semestre 1 de 2025 25
Tabla 16 : PQRS´F *Anónimas* Proceso de la página WEB Semestre 1 de 2025 26
Tabla 17 : PQRS´F *Anónimas* En Proceso *por Dependencia* de la página WEB Semestre 1 de 2025 26
Tabla 18 : PQRS´F *Anónimas* Finalizadas *por Dependencia* de la página WEB Semestre 1 de 2025 27
Tabla 19 : PQRS´F *Anónimas* Finalizadas *Consolidada* de la página WEB Semestre 1 de 2025 27
Tabla 20 : Derechos de Petición Semestre 1 de 2025 28
Tabla 21 : Derechos de Petición por Dependencias Semestre 1 de 2025 29
Tabla 22 : Tutelas Semestre 1 de 2025 31
Tabla 23 : Tutelas por Dependencia Semestre 1 de 2025 32

Carrera 6 N° 6-58 Palacio Municipal, Parque Principal "Ruiz y Zapata"
Teléfono: +57(4)869 4444
Correo electrónico: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co | Contactenos@sonson-antioquia.gov.co
Código postal: 054820
www.sonsón-antioquia.gov.co

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Consolidado de las PQRS´F del Semestre 1 de 2025 ..... **10**
Gráfico 2: Total de PQRS´F del Semestre 1 de 2025 ..... **10**
Gráfico 3: Porcentaje total de las PQRS´F del Semestre 1 de 2025 ..... **11**
Gráfico 4: PQRS´F por Dependencia del Semestre 1 de 2025 ..... **12**
Gráfico 5: Felicitaciones por Dependencia del Semestre 1 de 2025 ..... **12**
Gráfico 6: Motivo de las Felicitaciones Semestre 1 de 2025 ..... **13**
Gráfico 7: PQRS´F *Sin Iniciar* por Dependencia de la página WEB del Semestre 1 de 2025 ..... **18**
Gráfico 8: PQRS´F *Sin Iniciar* por Tipo de Solicitud de la página WEB del Semestre 1 de 2025 ..... **19**
Gráfico 9: PQRS´F *En Proceso* por Dependencia de la página WEB del Semestre 1 de 2025 ..... **21**
Gráfico 10: PQRS´F *En Proceso* por Tipo de Solicitud de la página WEB del Semestre 1 de 2025 ..... **21**
Gráfico 11: PQRS´F *Finalizadas* por Dependencia de la página WEB del Semestre 1 de 2025 ..... **23**
Gráfico 12: PQRS´F *Finalizadas* por Tipo de Solicitud de la página WEB del Semestre 1 de 2025 ..... **24**
Gráfico 13: PQRS´F *Anónimas sin Iniciar* por Dependencia de la página WEB del Semestre 1 de 2025 ..... **25**
Gráfico 14: PQRS´F *Anónimas En Proceso* por Dependencia de la página WEB del Semestre 1 de 2025 ..... **26**
Gráfico 15: PQRS´F *Anónimas Finalizadas* de la página WEB del Semestre 1 de 2025 ..... **27**
Gráfico 16: Derechos de Petición del Semestre 1 de 2025 ..... **28**
Gráfico 17: Derechos de Petición por Dependencia del Semestre 1 de 2025 ..... **30**
Gráfico 18: Tutelas del Semestre 1 de 2025 ..... **31**
Gráfico 19: Tutelas por Dependencia Semestre 1 de 2025 ..... **32**

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”, se 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 enero al 30 de junio de 2025.

En el presente informe se realiza un análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2025 tanto de los buzones ubicados en las diferentes sedes administrativas como las PQRSD de la página Web del municipio https://www.sonson-antioquia.gov.co/ , en este 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 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 y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

3. Alcance:

Atender las PQRSD 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, así mismo por medio de la página web ante la Alcaldía del Municipio de Sonsón, durante el primer semestre (enero-junio) de 2025.

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, Denuncias 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, en la Secretaría de Agricultura Desarrollo Rural y Medio Ambiente (SARYMA), en la casa del Adulto Mayor, en la Casa de la Cultura, el Centro Social, el Centro de Convivencia y la Alcaldía, adicionalmente las PQRSDF de la página WEB del Municipio https://www.sonson-antioquia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRS´F.aspx , las cuales son tramitadas a través de la plataforma Gestión Administrativa, 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 primer semestre (enero – junio) del año 2025.

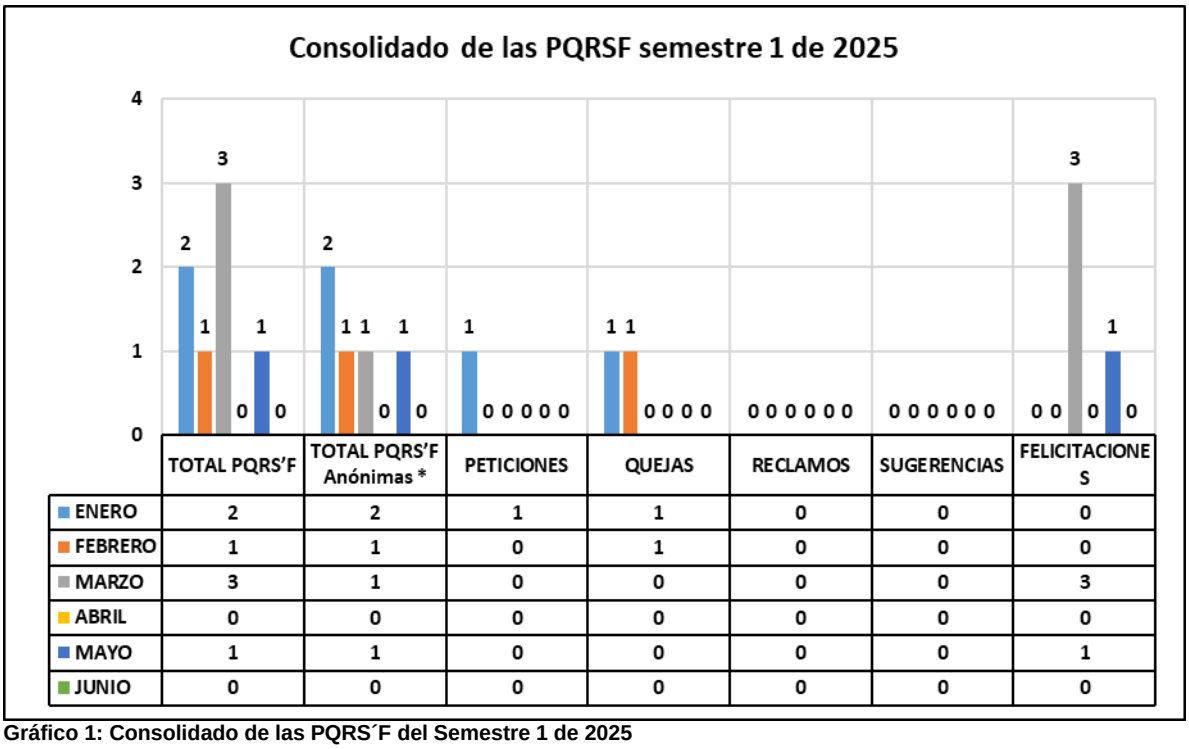
6.1 Informe consolidado de PQRS'F depositadas en los Buzones de PQRSF.

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 1° SEMESTRE ENERO - JUNIO 2025									
MES	**TOTAL, PQRS'F**	**TOTAL, PQRS'F Anónimas ***	**PETICIONES**	**QUEJAS DENUNCIA**	**RECLAMOS**	**SUGERENCIAS**	**FELICITACIONES**	**PQRS'F CON RESPUESTA OPORTUNA**	**Indicador de Cumplimiento**
ENERO	2	2	1	1	0	0	0	2	33%
FEBRERO	1	1	0	1	0	0	0	1	17%
MARZO	3	1	0	0	0	0	3	2	33%
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MAYO	1	1	0	0	0	0	1	1	17%
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**7**	**5**	**1**	**2**	**0**	**0**	**4**	**6**	**100%**

Tabla 1 : Consolidado de las PQRS´F del Semestre 1 de 2025

* 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
ENERO	2	2	1	1	0	0	0
FEBRERO	1	1	0	1	0	0	0
MARZO	3	1	0	0	0	0	3
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	1	1	0	0	0	0	1
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0

Gráfico 1: Consolidado de las PQRS´F del Semestre 1 de 2025

6.2 Total, PQRS'F durante el 1er Semestre de 2025.

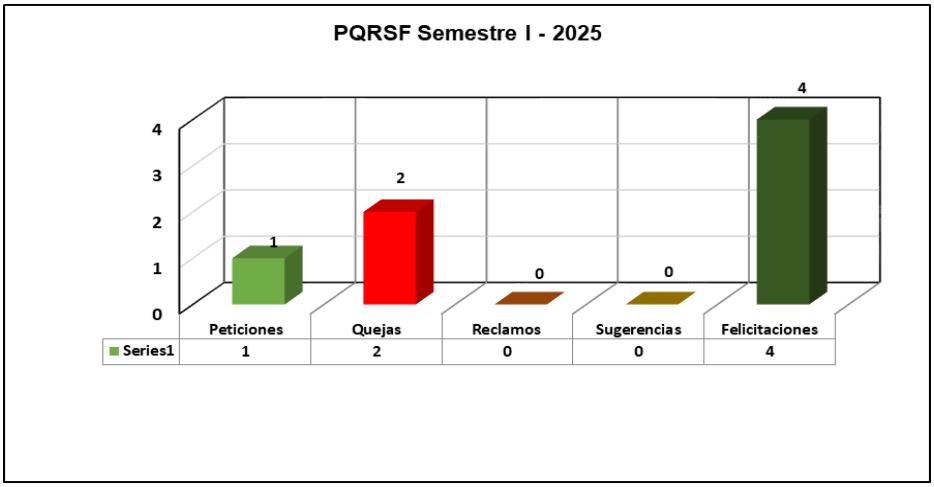


Gráfico 2: Total de PQRS´F del Semestre 1 de 2025

La gráfica 2 muestra que del total de las manifestaciones depositadas en los Buzones de Sugerencias corresponden a 1 Peticiones, 2 Quejas, 0 Reclamo, 0 Sugerencia y 4 Felicitaciones.

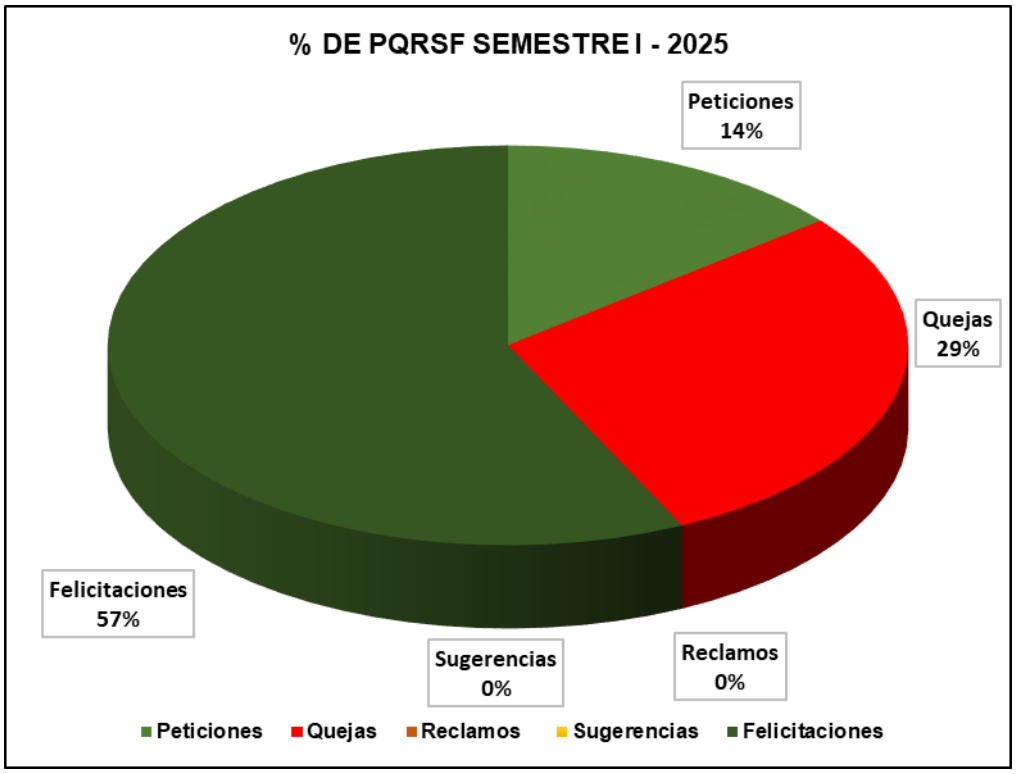


Gráfico 3: Porcentaje total de las PQRS´F del Semestre 1 de 2025

La gráfica 3 muestra que del 100% de las PQRS´F interpuestas por la comunidad el 14% corresponde a Peticiones, el 29% Quejas, el 57% Felicitaciones, el 0% Reclamos y el 0% Sugerencias.

6.3 PQRS´F Por Dependencia.

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

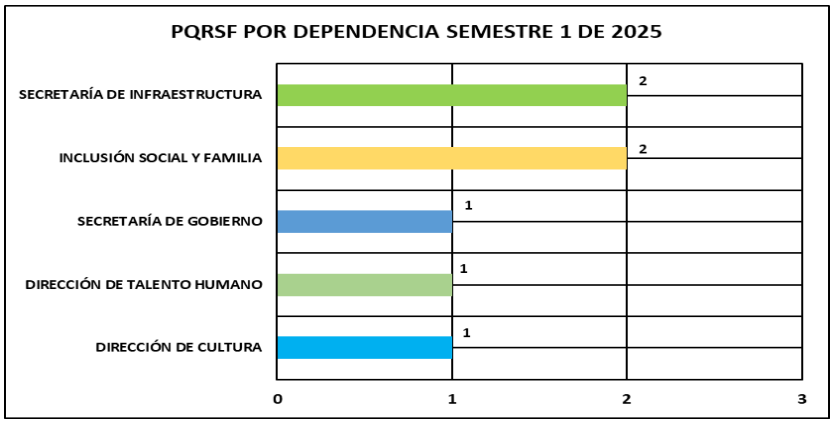


Gráfico 4: PQRS´F por Dependencia del Semestre 1 de 2025

La gráfica 4 muestra las dependencias que tuvieron más PQRS´F por parte de la comunidad fue Secretaría de Inclusión Social y Familia con 2, Secretaría de Infraestructura con 2, secretaría de Gobierno 1, Dirección de Talento Humano con 1, seguido por la Dirección de Cultura con 1.

6.4 Felicitaciones.

En el 1° semestre de 2025 se presentó 4 Felicitaciones por parte de los ciudadanos, las cuales fueron radicadas en la Casa del Adulto Mayor, Centro de Convivencia y Casa de la Cultura.

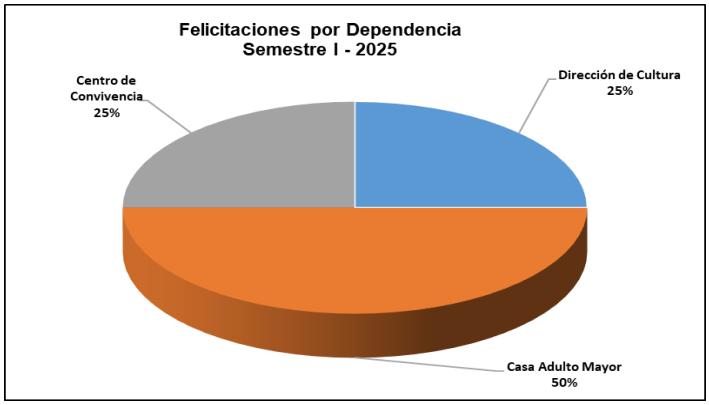


Gráfico 5: Felicitaciones por Dependencia del Semestre 1 de 2025

6.5 Motivo de las Felicitaciones.

Los motivos de Felicitación son los siguientes:

Buen trato Casa Adulto Mayor
Compromiso de la Casa del Adulto Mayor.
Inversión Casa de la Cultura
A las niñas de Servicios Generales

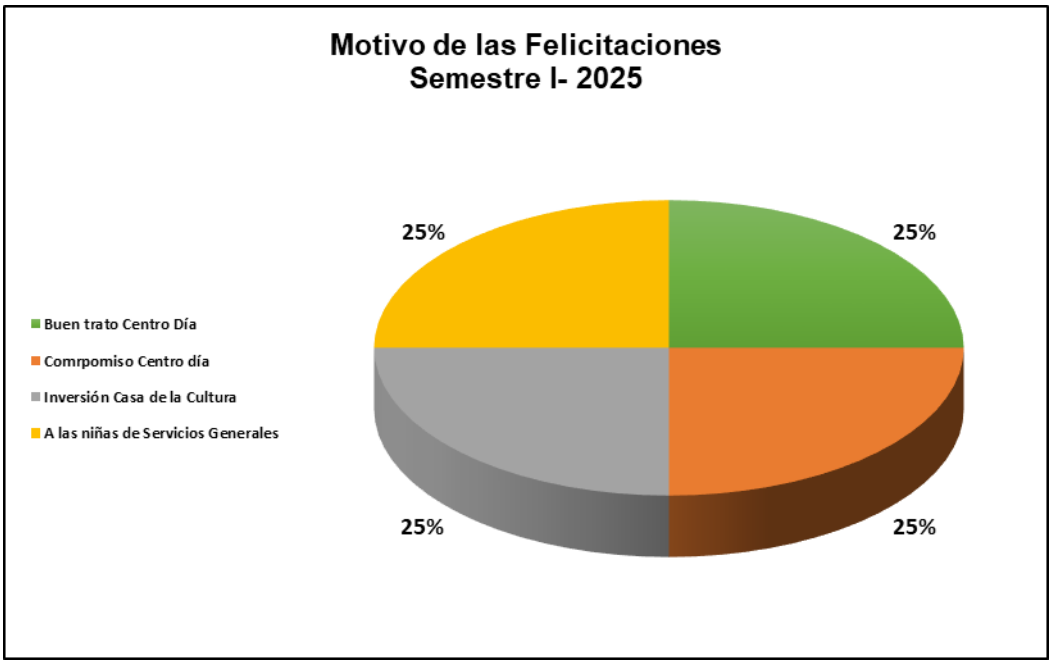


Gráfico 6: Motivo de las Felicitaciones Semestre 1 de 2025

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 primer semestre (enero – junio) del año 2025.

CONSOLIDADO 1° SEMESTRE ENERO - JUNIO 2025									
MES	**TOTAL PQRS'F**	**TOTAL PQRS'F Anónimas ***	**PETICIONES**	**QUEJAS**	**RECLAMOS**	**SUGERENCIAS**	**FELICITACIONES**	**PQRS'F CON RESPUESTA OPORTUNA**	**Indicador de Cumplimiento**
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
JUNIO	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 1 de 2025

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

A continuación, algunas evidencias fotográficas 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 primer semestre de 2025.

CONSOLIDADO 1° SEMESTRE ENERO - JUNIO 2025									
MES	**TOTAL PQRS'F**	**TOTAL PQRS'F Anónimas ***	**PETICIONES**	**QUEJAS**	**RECLAMOS**	**SUGERENCIAS**	**FELICITACIONES**	**PQRS'F CON RESPUESTA OPORTUNA**	**Indicador de Cumplimiento**
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
JUNIO	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 1 de 2025

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

A continuación, algunas evidencias fotográficas 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 primer semestre de 2025.

CONSOLIDADO 1° SEMESTRE ENERO - JUNIO 2025									
MES	**TOTAL PQRS'F**	**TOTAL PQRS'F Anónimas ***	**PETICIONES**	**QUEJAS**	**RECLAMOS**	**SUGERENCIAS**	**FELICITACIONES**	**PQRS'F CON RESPUESTA OPORTUNA**	**Indicador de Cumplimiento**
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FEBRERO	1	1	0	1	0	0	0	0	0%
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
JUNIO	4	0	2	2	0	0	0	4	100%
TOTAL	**4**	**1**	**2**	**3**	**0**	**0**	**0**	**5**	**100%**

Tabla 4: Consolidado de las PQRS´F Corregimiento San Miguel Semestre 1 de 2025

Se presentó una queja anónima en el corregimiento de San Miguel, a la cual se le dio respuesta oportuna.

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 1er semestre 2025

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

Las PQRS´F con identificación tienen tres momentos:

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

8.1.1 PQRS´F Sin Iniciar semestre 1° de 2025

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

Ticket	Dependencias	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Secretaría Reasignada	Detalle
2025031041EADB2	Secretaria de Planeación	2025-03-10	2025-04-01	Secretaria de Planeación	Solicitud
202502193EEF6AD	Secretaría de inclusión social y familia	2025-02-19	2025-03-12	Secretaria de Planeación	Reclamo
20250210E15FA92	Despacho del Alcalde	2025-02-10	2025-02-24	Despacho del Alcalde	Derecho de

Ticket	Dependencias	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Secretaría Reasignada	Detalle
					Petición
202501298E22EAC	Secretaria de Planeación	2025-01-29	2025-02-19	Secretaria de Planeación	Denuncia

Tabla 5 : PQRS´F *sin iniciar* de la página WEB Semestre 1 de 2025

La tabla 5 muestra las PQRS´F interpuestas por la comunidad en el primer semestre de 2025 y que a la fecha se encuentran ***sin iniciar*** o sin contestar por parte de las dependencias para un total de 4 PQRS´F.

DEPENDENCIA SIN CONTESTAR PQRSF	# DE PQRSF SIN INICIAR	%
Secretaria de Planeación	3	75%
Despacho del Alcalde	1	25%
TOTAL	**4**	**100%**

Tabla 6 : Resumen PQRS´F *sin iniciar* de la página WEB Semestre 1 de 2025

Gráficamente se muestra a continuación el comportamiento de las PQRS´F por Dependencia que se encuentran sin iniciar en el primer semestre de 2025.

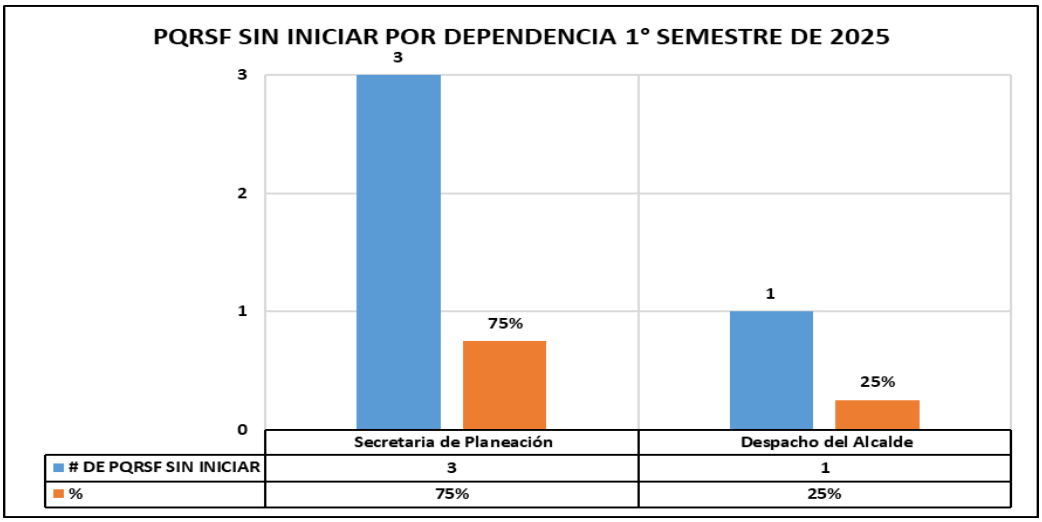


Gráfico 7: PQRS´F *Sin Iniciar* por Dependencia de la página WEB del Semestre 1 de 2025

A continuación, se muestra en la siguiente tabla las PQRS´F por tipo de solicitud.

TIPO DE SOLCITUD	# DE SOLICITUDES	%
Solicitud	1	25%
Reclamo	1	25%
Derecho de Petición	1	25%
Denuncia	1	25%
TOTAL	**4**	**100%**

Tabla 7 : PQRS´F *sin iniciar* por tipo de solicitud de la página WEB Semestre 1 de 2025

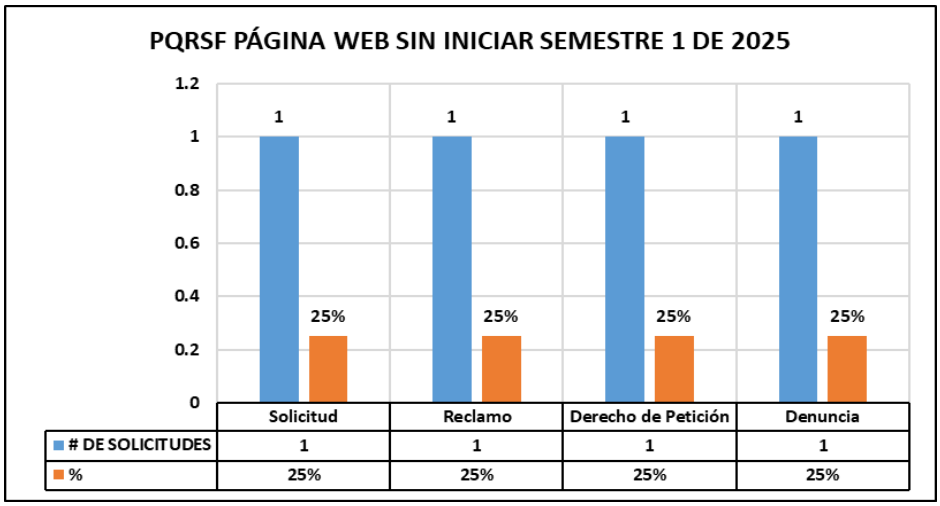


Gráfico 8: PQRS´F *Sin Iniciar* por Tipo de Solicitud de la página WEB del Semestre 1 de 2025

Carrera 6 N° 6-58 Palacio Municipal, Parque Principal "Ruiz y Zapata"
Teléfono: +57(4)869 4444
Correo electrónico: alcaldia@sonson-antioquia.gov.co | Contactenos@sonson-antioquia.gov.co
Código postal: 054820
www.sonsón-antioquia.gov.co

8.1.2 PQRS´F En Proceso semestre 1° de 2025

A continuación, se muestra una tabla con las PQRS´F que están en proceso.

Ticket	Dependencias	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Secretaría Reasignada	Detalle
202505133447174	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2025-05-13	2025-06-04	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Derecho de Petición
20250218E8CBABB	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	2025-02-18	2025-03-11	Dirección de Talento Humano	Derecho de Petición
202501219D18275	Secretaría de Asistencia Rural y Medio Ambiente	2025-01-21	2025-02-11	Secretaría de Asistencia Rural y Medio Ambiente	Derecho de Petición
202501138E9279B	Despacho del Alcalde	2025-01-13	2025-02-03	Despacho del Alcalde	Derecho de Petición

Tabla 8 : PQRS´F *En Proceso* de la página WEB Semestre 1 de 2025

La tabla 8 muestra las PQRS´F interpuestas por la comunidad en el primer semestre de 2025 y que a la fecha se encuentran ***en proceso*** por parte de las dependencias para un total de 4 PQRS´F.

DEPENDENCIA CON PQRSF EN PROCESO	# DE PQRSF EN PROCESO	%
Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	1	25%
Dirección de Talento Humano	1	25%
Secretaría de Asistencia Rural y Medio Ambiente	1	25%
Despacho del Alcalde	1	25%
TOTAL	**4**	**100%**

Tabla 9 : PQRS´F *En Proceso* por Dependencia de la página WEB Semestre 1 de 2025

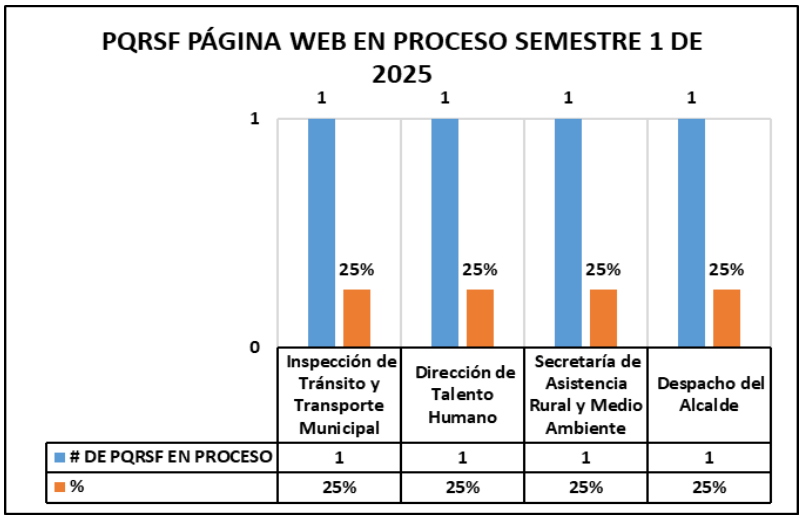


Gráfico 9: PQRS´F *En Proceso* por Dependencia de la página WEB del Semestre 1 de 2025

TIPO DE SOLCITUD	# DE SOLICITUDES	%
Derecho de Petición	4	100%
TOTAL	**4**	**100%**

Tabla 10 : PQRS´F *En Proceso* por Tipo de Solicitud de la página WEB Semestre 1 de 2025

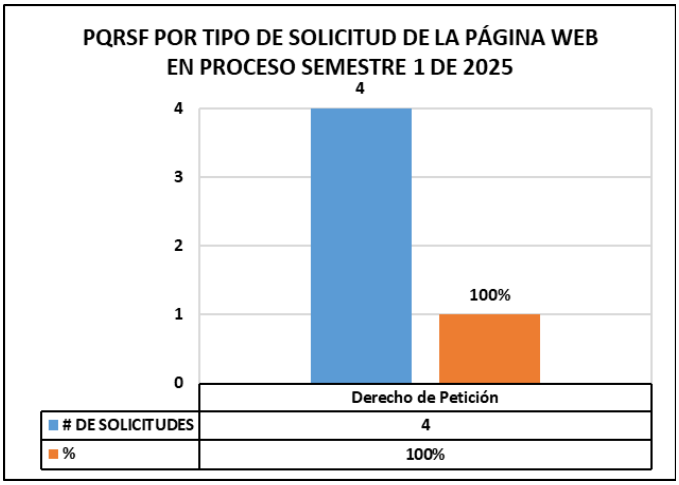


Gráfico 10: PQRS´F *En Proceso* por Tipo de Solicitud de la página WEB del Semestre 1 de 2025

8.1.3 PQRS´F Finalizadas semestre 1° de 2025

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

Ticket	Dependencias	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Secretaría Reasignada	Detalle
20250421C09E813	Dirección de Talento Humano	2025-04-21	2025-05-13	Dirección de Talento Humano	Solicitud
20250320A0B8796	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2025-03-20	2025-04-11	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Derecho de Petición
202503125DDEE98	Secretaría de Hacienda	2025-03-12	2025-04-03	Secretaría de Hacienda	Solicitud
20250312E32E708	Secretaría de Hacienda	2025-03-12	2025-04-03	Secretaría de Hacienda	Solicitud
20250311C7C4988	Secretaría de Hacienda	2025-03-11	2025-04-02	Secretaría de Hacienda	Solicitud
20250310DF60B64	Archivo Central Municipal	2025-03-10	2025-04-01	Archivo Central Municipal	Solicitud
202503046A4F2BE	Tesorería	2025-03-04	2025-03-26	Tesorería	Solicitud
2.02503E+15	Secretaría de Hacienda	2025-03-04	2025-03-26	Secretaría de Hacienda	Solicitud
20250303430A5B2	Tesorería	2025-03-03	2025-03-25	Tesorería	Solicitud
202502225755B54	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2025-02-22	2025-03-17	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Derecho de Petición
20250226C2866B0	Tesorería	2025-02-26	2025-03-12	Tesorería	Solicitud
20250221088F676	Secretaría de Hacienda	2025-02-21	2025-03-07	Tesorería	Solicitud
202502213CF69B9	Secretaría de Hacienda	2025-02-21	2025-03-07	Secretaría de Hacienda	Solicitud
20250213FCD4B78	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2025-02-13	2025-03-06	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Derecho de Petición
202502184EA5448	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2025-02-18	2025-03-04	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Derecho de Petición
202502110702DFF	Ventanilla Única	2025-02-11	2025-02-25	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Solicitud
2025013034DBEF7	Dirección de Talento Humano	2025-01-30	2025-02-20	Dirección de Talento Humano	Solicitud
2025020588CFF10	Secretaría de Hacienda	2025-02-05	2025-02-19	Secretaría de Hacienda	Solicitud
202501285FEB1C5	Secretaría de Hacienda	2025-01-28	2025-02-18	Secretaría de Hacienda	Solicitud
20250131D1A1CA8	Secretaría de Hacienda	2025-01-31	2025-02-14	Secretaría de Hacienda	Solicitud

Ticket	Dependencias	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Secretaría Reasignada	Detalle
202501195FD2F21	Dirección de Talento Humano	2025-01-19	2025-02-03	Dirección de Talento Humano	Solicitud

Tabla 11 : PQRS´F *Finalizadas* de la página WEB Semestre 1 de 2025

DEPENDENCIA PQRSF FINALIZADAS	# DE PQRSF	%
Secretaría de Hacienda	8	38%
Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	5	24%
Tesorería	4	19%
Dirección de Talento Humano	3	14%
Archivo Central Municipal	1	5%
TOTAL	**21**	**100%**

Tabla 12 : Resumen de PQRS´F *Finalizadas* por Dependencia de la página WEB Semestre 1 de 2025

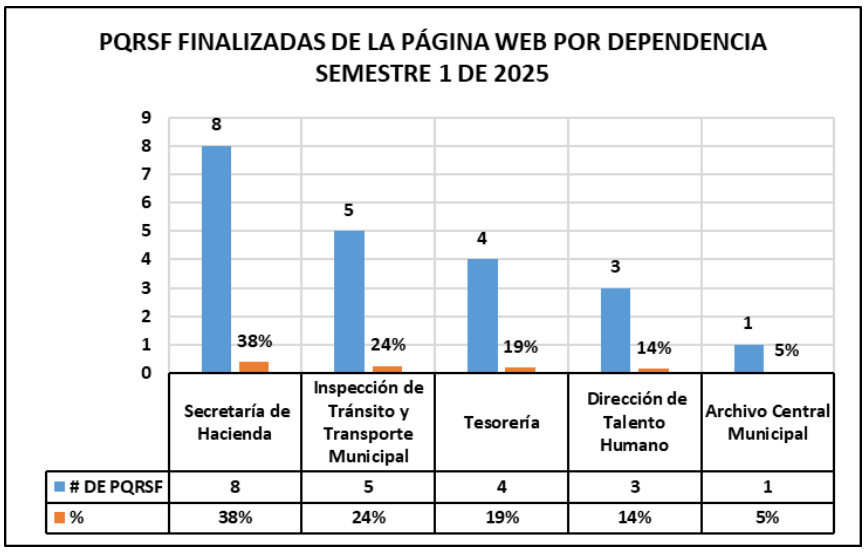


Gráfico 11: PQRS´F *Finalizadas* por Dependencia de la página WEB del Semestre 1 de 2025

TIPO DE SOLCITUD	# DE SOLICITUDES	%
SOLICITUD	17	81%
DERECHO DE PETICIÓN	4	19%
TOTAL	**21**	**100%**

Tabla 13 : PQRS´F *Finalizadas* por tipo de Solicitud de la página WEB Semestre 1 de 2025

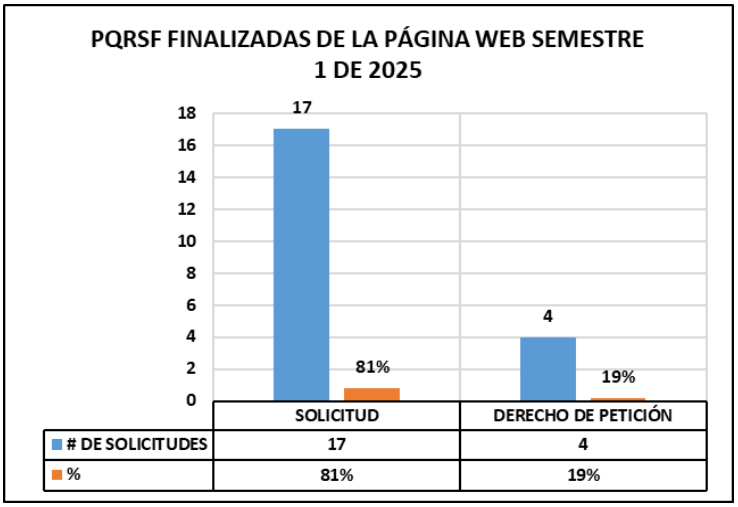


Gráfico 12: PQRS´F *Finalizadas* por Tipo de Solicitud de la página WEB del Semestre 1 de 2025

8.2 PQRS´F Anónimas de la página WEB 1er semestre 2025

Son aquellas PQRS´F 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 1er semestre 2025

A continuación, se presenta las PQRS´F anónimas de la página Web, que están sin iniciar, es decir, no se les ha dado respuesta.

Ticket	Dependencias	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Secretaría Reasignada	Detalle
202502174C8B7FE	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2025-02-17	2025-03-10	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Queja
2025021458621D9	Tesorería	2025-02-14	2025-03-07	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	Queja
2025012972E08A9	Secretaría de Asistencia Rural y Medio Ambiente	2025-01-29	2025-02-19	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	Queja
202501110EFABF2	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	2025-01-11	2025-02-03	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	Denuncia

Tabla 14 : PQRS´F *Anónimas* Sin Iniciar de la página WEB Semestre 1 de 2025

DEPENDENCIA SIN CONTESTAR PQRSF	# DE PQRSF SIN INICIAR	%
Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	3	75%
Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	1	25%
TOTAL	**4**	**25%**

Tabla 15 : PQRS´F *Anónimas* Sin Iniciar *por Dependencia* de la página WEB Semestre 1 de 2025

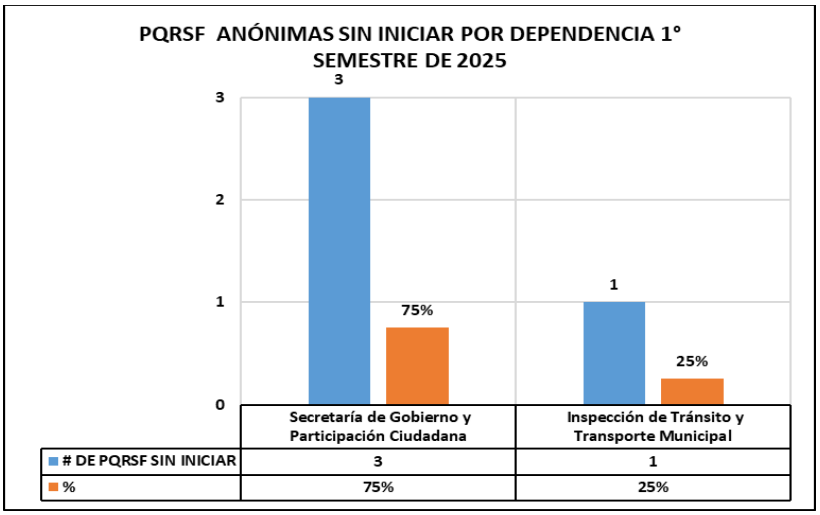


Gráfico 13: PQRS´F *Anónimas sin Iniciar* por Dependencia de la página WEB del Semestre 1 de 2025

8.2.2 PQRS´F Anónimas en Proceso de la página WEB 1er semestre 2025

Ticket	Dependencias	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Secretaría Reasignada	Detalle
2025030548F5FFE	Secretaría de Asistencia Rural y Medio Ambiente	2025-03-05	2025-03-27	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	Queja

Tabla 16 : PQRS´F *Anónimas* Proceso de la página WEB Semestre 1 de 2025

DEPENDENCIA CON PQRSF EN PROCESO	# DE PQRSF EN PROCESO	%
Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	1	100%
TOTAL	**1**	**100%**

Tabla 17 : PQRS´F *Anónimas* En Proceso *por Dependencia* de la página WEB Semestre 1 de 2025

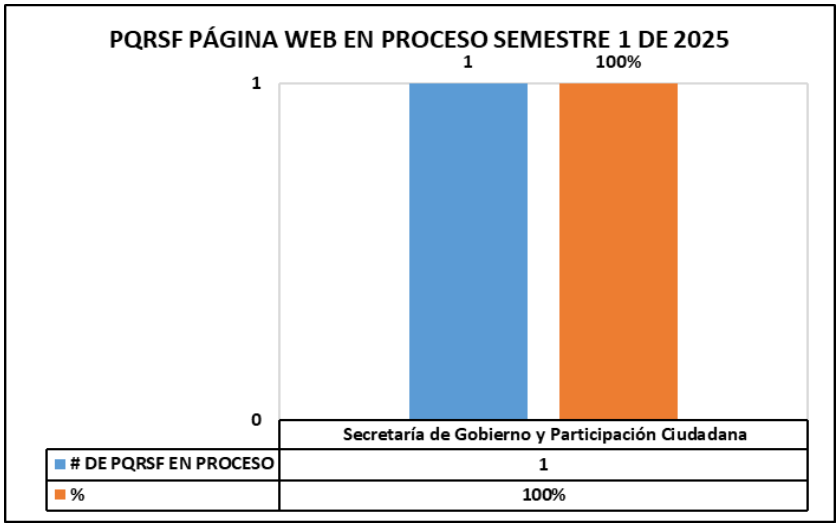


Gráfico 14: PQRS´F *Anónimas En Proceso* por Dependencia de la página WEB del Semestre 1 de 2025

8.2.3 PQRS´F Anónimas Finalizadas de la página WEB 1er semestre 2025

Al hacer corte a junio 30 de 2025, se encontró 6 PQRSF anónima finalizada.

Ticket	Dependencias	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Secretaría reasignada	Detalle
202503177F0CE69	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2025-03-17	2025-04-08	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Derecho de Petición
20250226F25D7F8	Secretaría de Hacienda	2025-02-26	2025-03-19	Secretaría de Hacienda	Queja
202502250A38466	Secretaría de Hacienda	2025-02-25	2025-03-18	Secretaría de Hacienda	Solicitud
202502142F60E0C	Secretaría de Hacienda	2025-02-14	2025-02-28	Secretaría de Hacienda	Solicitud
2025012042515C5	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2025-01-20	2025-02-10	Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	Derecho de Petición

Tabla 18 : PQRS´F *Anónimas* Finalizadas *por Dependencia* de la página WEB Semestre 1 de 2025

DEPENDENCIA PQRSF FINALIZADAS	# DE PQRSF	%
Secretaría de Hacienda	3	100%
Inspección de Tránsito y Transporte Municipal	2	67%
TOTAL	**3**	**100%**

Tabla 19 : PQRS´F *Anónimas* Finalizadas *Consolidada* de la página WEB Semestre 1 de 2025

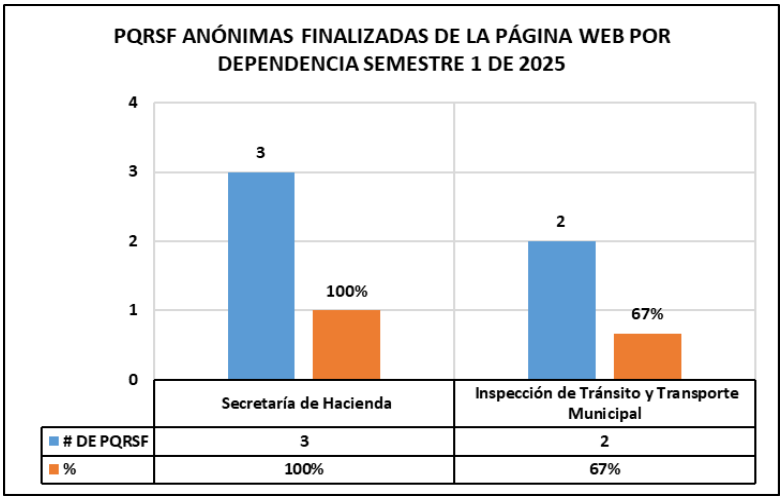


Gráfico 15: PQRS´F *Anónimas Finalizadas* de la página WEB del Semestre 1 de 2025

CAPITULO IV

9. Derechos de Petición y Tutelas

A continuación, se muestra cuantos fueron los Derechos de Petición instaurados por la comunidad en el primer semestre de 2025.

DERECHOS DE PETICIÓN SEMESTRE 1 DE 2025							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
N° TOTAL	6	17	3	11	11	7	55
CERRADOS	6	17	3	11	11	4	52
ABIERTOS	0	0	0	0	0	3	3

Tabla 20 : Derechos de Petición Semestre 1 de 2025

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

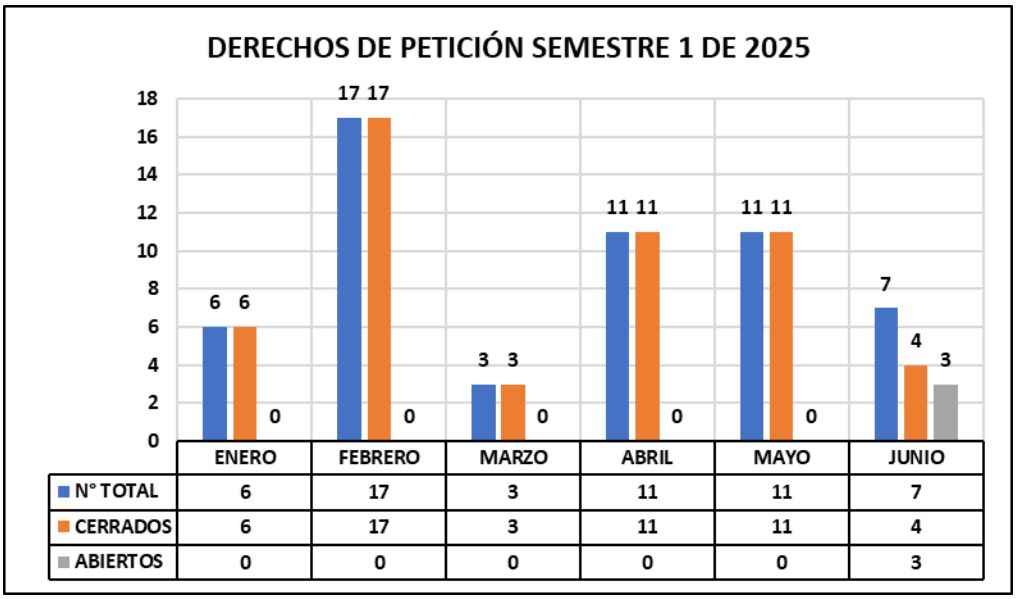


Gráfico 16: Derechos de Petición del Semestre 1 de 2025

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 Tránsito con 20, le sigue la Talento Humano con 7, luego Hacienda con 6, Planeación – Gobierno con 2, le siguen otras con 2 y otras con 1.

DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA SEMESTRE 1 DE 2025								
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**TOTAL**	**%**
Tránsito	1	7	1	3	4	4	**20**	36%
Talento Humano	2	3	1	0	1	0	**7**	13%
Hacienda	0	2	0	2	1	1	**6**	11%
Planeación-Gobierno	1	0	0	0	1	0	**2**	4%
Inclusión-Salud-Gobierno	0	0	0	1	0	1	**2**	4%
Hacienda-Planeación	0	0	0	2	0	0	**2**	4%
Catastro - Planeación	0	0	0	0	2	0	**2**	4%
Proyectos-Plan-Gobierno	0	0	0	0	1	1	**2**	4%
Jurídica	1	0	0	0	0	0	**1**	2%
Plan-Gobierno-Perso-Infra	1	0	0	0	0	0	**1**	2%
Cultura	0	1	0	0	0	0	**1**	2%
Inclusión Social	0	1	0	0	0	0	**1**	2%
Insp. Policía- Gobierno	0	1	0	0	0	0	**1**	2%
SARYMA - Gobierno	0	1	0	0	0	0	**1**	2%
Gobierno - Hacienda	0	1	0	0	0	0	**1**	2%
Comisaría de Familia	0	0	1	0	0	0	**1**	2%
Vivienda - Gobierno	0	0	0	1	0	0	**1**	2%
Infraestructura	0	0	0	1	0	0	**1**	2%
Tesorería	0	0	0	1	0	0	**1**	2%
Archivo	0	0	0	0	1	0	**1**	2%
TOTAL	**6**	**17**	**3**	**11**	**11**	**7**	**55**	**100%**

Tabla 21 : Derechos de Petición por Dependencias Semestre 1 de 2025

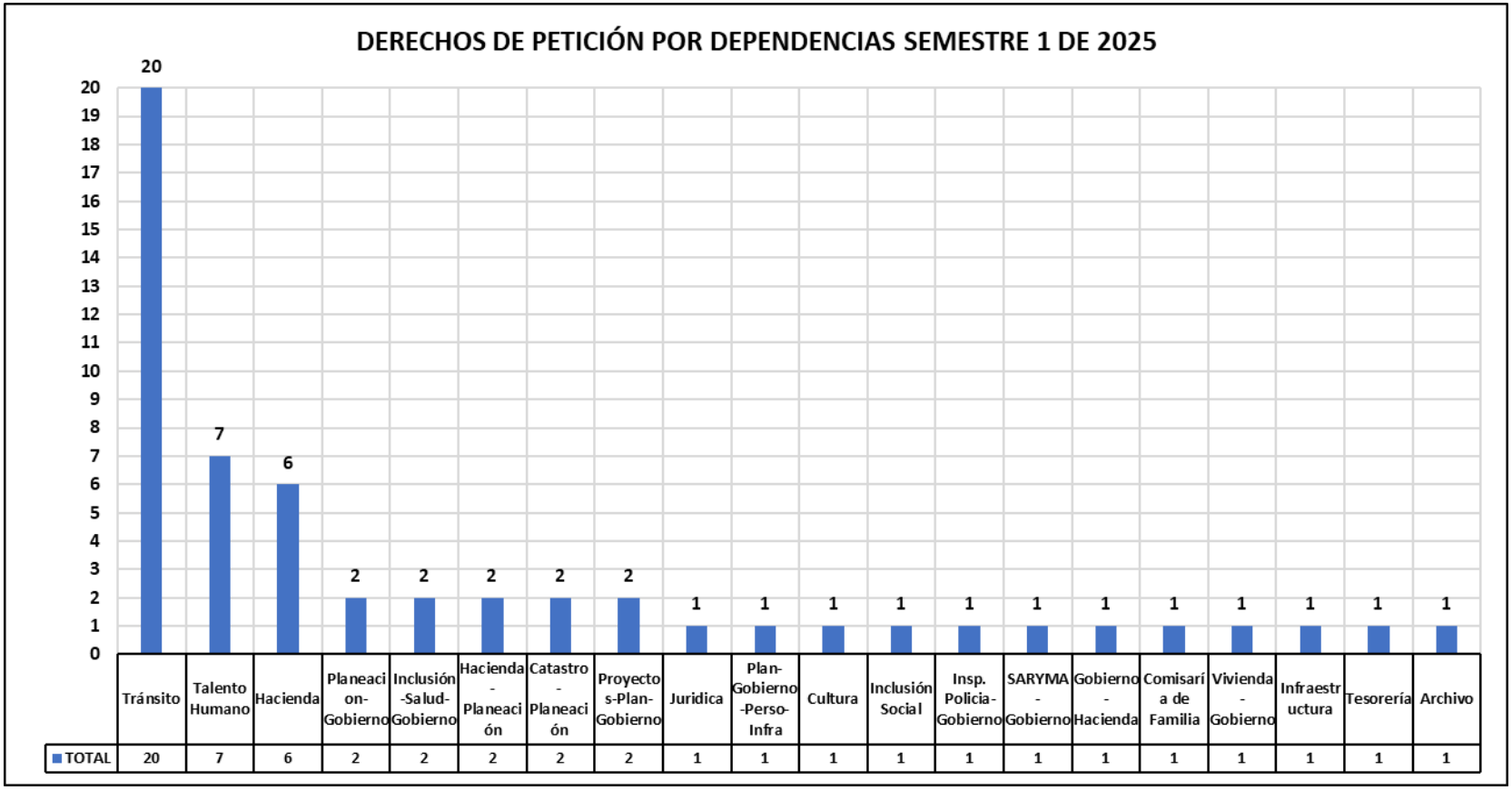


Gráfico 17: Derechos de Petición por Dependencia del Semestre 1 de 2025

9.2 Tutelas recibidas 1er Semestre de 2025.

El siguiente es el informe de Tutelas recibidas por la administración municipal en el 1er semestre de 2025.

TUTELAS SEMESTRE 1 DE 2025							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
N° TOTAL	3	3	15	2	1	2	26
CERRADAS	3	3	15	2	1	2	26
ABIERTAS	0	0	0	0	0	0	0

Tabla 22 : Tutelas Semestre 1 de 2025

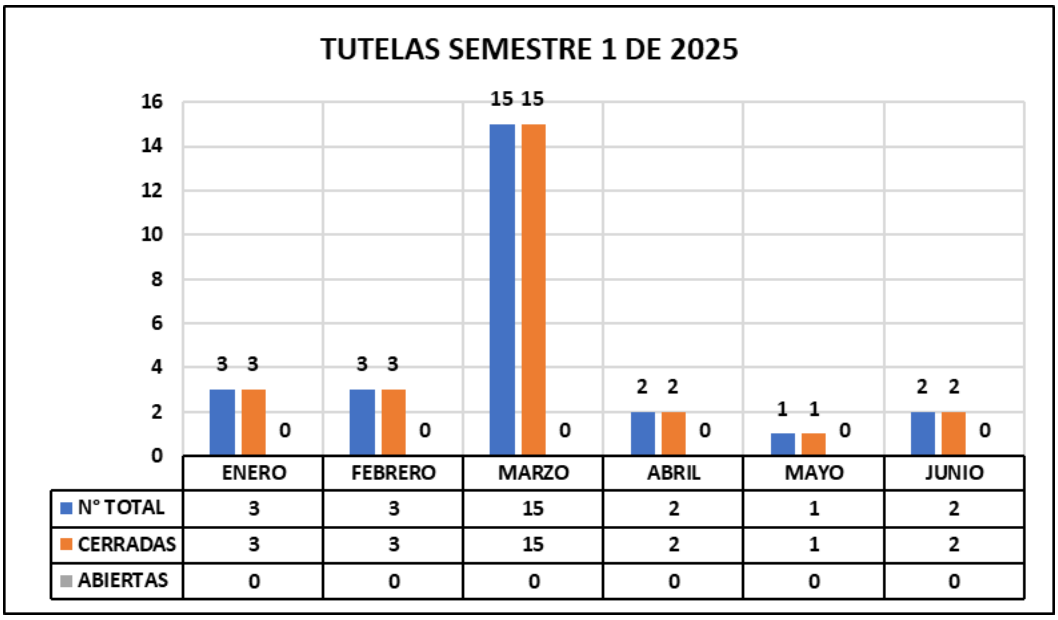


Gráfico 18: Tutelas del Semestre 1 de 2025

9.3 Tutelas por Dependencia 1er Semestre de 2025.

TUTELAS POR DEPENDENCIA SEMESTRE 1 DE 2025								
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**TOTAL**	**%**
Tránsito	2	3	6	2	0	1	**14**	54%
Gobierno	0	0	2	0	1	0	**3**	12%
Hacienda	0	0	2	0	0	0	**2**	8%
Inf-Vivienda-Planeación	1	0	0	0	0	0	**1**	4%
Inclusión Social	0	0	1	0	0	0	**1**	4%
Educación	0	0	1	0	0	0	**1**	4%
Gobierno-Talento Humano	0	0	1	0	0	0	**1**	4%
Gobierno-Infraestructura	0	0	1	0	0	0	**1**	4%
SISBEN	0	0	1	0	0	0	**1**	4%
Gobierno-Planeación	0	0	0	0	0	1	**1**	4%
TOTAL	**3**	**3**	**15**	**2**	**1**	**2**	**26**	**100%**

Tabla 23 : Tutelas por Dependencia Semestre 1 de 2025

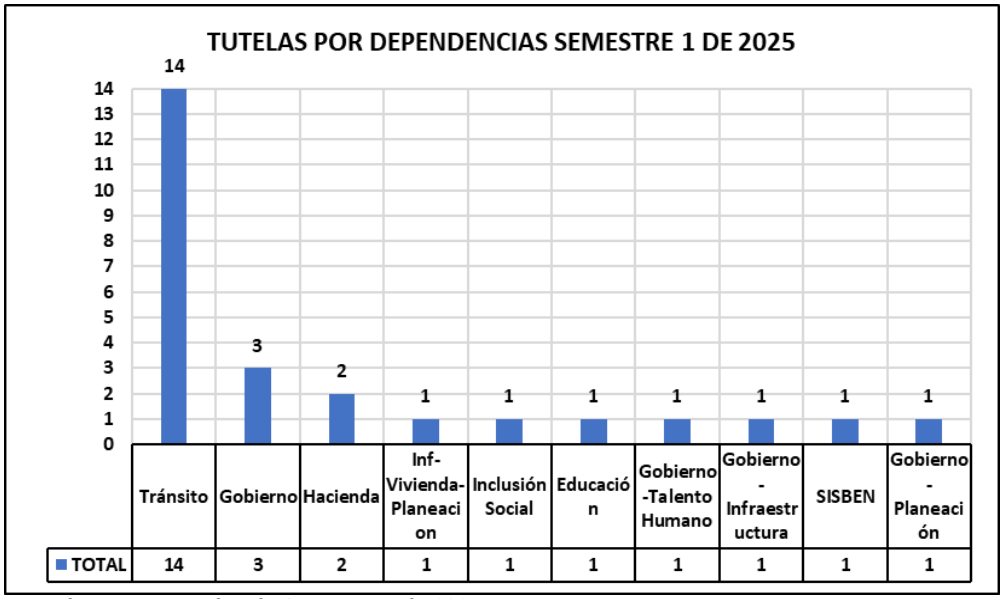


Gráfico 19: Tutelas por Dependencia Semestre 1 de 2025

10. CONSOLIDADO SEMESTRE I DE 2025 ENERO - JUNIO

RESUMÉN SEMESTRE I DE 2025

El siguiente es el resumen de las PQRS´F, Derechos de Petición y Tutelas instauradas por la comunidad correspondiente al primer semestre de 2025

CANAL	PQRSF	ANÓNIMAS	DERECHOS DE PETICIÓN	TUTELAS
BUZÓN	7	5	55	26
WEB	29	8		

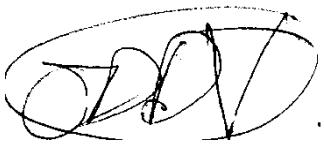
Quiere decir, que en el primer semestre de 2025 la Administración del Municipio de Sonsón recibió 7 PQRS´F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) a través de los buzones ubicados en la Alcaldía, Centro Social, Centro de Convivencia, SARYMA, Casa de la Cultura y Adulto Mayor de las cuales 5 fue anónima, a las restantes se les dio respuesta oportuna.

Así mismo, se recibió 29 PQRS´F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) con identificación por medio de la página WEB, más 8 fueron de carácter anónimo.

Se recibieron 55 Derechos de Petición, de los cuales están cerrados 52, es decir, se les dio respuesta de manera oportuna y 3 abiertos que están dentro de los términos para dar respuesta.

Igualmente, la administración recibió 26 Tutelas a las cuales se les dio respuesta oportuna.

Responsable del informe.



OSCAR DURÁN VARELA
Asesor de Control Interno