



INFORME PQRSDF

TUTA- BOYACÁ

01 de enero a 31 de marzo

2025

MUNICIPIO DE TUTA BOYACÁ

NIT: 800027292-3

"Tuta Bella y Bendita"

Radicado No:

2-2025-0833

Fecha de Radicado:

Miércoles 09 de Abril 5:46 pm

Cra 7 No 5-53. 3107849183.

alcaldia@tuta-boyaca.gov.co

Resp: Adrian Rodriguez

OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO

abril 2025



Términos y definiciones

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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). Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Anónimo: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Felicitación: Manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso

CONTENIDO DEL INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRDSF).

Dando cumplimiento a lo establecido por:

Art. 2, 83, 84, 209 Constitución Política de Colombia de 1991: Establece los fines del Estado, el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa

Ley 1755 de 2015: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición ... entre otras disposiciones"

Art. 5 Decreto 491 de 2020: Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Art. 5 Ampliación de Términos.

Art. 73, 76 Ley 1474 de 2011 (Decreto 2641 de 2012): Art 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y, la Ley 1474 de 2011 en su art. 76, seguimiento de las PQRDS, manifiesta como deber de la

Dirección: Carrera 7 No. 5-53 – Parque Principal – Tuta Boyacá

(+57) 3xx XXXXXXX

contactenos@tuta-boyaca.gov.co



Oficina de Control Interno, el garantizar un buen servicio a la comunidad por medio de un informe frente al trámite y oportunidad del servicio ofrecido por la Entidad de acuerdo a la naturaleza de la misma;

Corresponde en virtud de lo anterior presentar informe trimestral de PQRDSF.

CANALES DE ATENCIÓN

La Alcaldía Municipal de Tuta, cuenta con diversos mecanismos para que los usuarios comuniquen y expongan sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes y sugerencias:

- **Ventanilla Única-Atención Personal.** El ciudadano puede presentar PQRSD a la Entidad, a través de la ventanilla única con que cuenta la entidad, ya sea en forma escrita o verbal (caso en debe ser digitada por el funcionario encargado de la misma y firmada por el peticionario)
- **Página Web:** La persona natural o jurídica puede ingresar a la página web de la entidad: contactenos@tuta-boyaca.gov.co, atención a la ciudadanía con el link Peticiones, Quejas y Denuncias.
- **Línea Telefónica:** se confirma que, a partir de la tercera semana de febrero, el Operador móvil designo a otro ciudadano sin previa autorización o consulta, la línea telefónica ya asignada al Municipio de Tuta por lo cual se realizaron las gestiones con el propósito de recuperarla; sin embargo, ante la negativa el Alcalde Municipal inicia los tramites para adquirir una nueva línea telefónica que remplace la anterior.
- **Correos Electrónicos** institucionales de cada dependencia (solicitando siempre el reenvío de la pqr sdf al correo único de correspondencia) - contactenos@tuta-boyaca.gov.co
- **Buzón de Sugerencias:** Está ubicado en el primer piso del Centro Administrativo Municipal, frente a las escaleras de ingreso.

FORMAS DE PETICIÓN

Este seguimiento se realiza de acuerdo al consolidado de las PQRSDF solicitadas del 01 de enero al 31 de marzo de 2025, así:

Forma de PQRDS	01/01 – 31/03
Presentación Personal	567
Correo Electrónico (E-Mail)	555
Mensajería o Empresa de Correo	23
Buzón	0
Página Web http://www.tuta-boyaca.gov.co/peticiones-quejas-reclamos	20
Chat http://www.tuta-boyaca.gov.co/noticias/chat-institucional	0
TOTAL	1172



Aunque de manera leve el porcentaje de presentación personal vuelve a retomarse como la manera ideal de presentar pqr sdf en la Entidad 48,38%, frente al 47,35% radicadas por vía e-mail, lo que sugiere la necesidad apremiante de promocionar el uso de medios tecnológicos, para instaurar requerimientos a la Administración; siendo importante evaluar la implementación de recursos o software que mermen la radicación de pqr sdf en ventanilla única.

Además, es necesaria la implementación de tramites en línea, campañas promocionales, preventivas o ejercicios que permitan en algunos casos disminuir los tiempos de respuesta, en pro de propiciar soluciones oportunas y prácticas para los Usuarios y eficientes en favor gestión interna.

El siguiente cuadro resume las PQR SDF recibidas en la Administración Municipal durante el primer trimestre de 2025; las cuales fueron radicadas en las diversas formas disponibles en la entidad y mencionados anteriormente:

Dependencia	1er Trimestre 2025	
ALMACEN	25	2,13%
ARCHIVO	4	0,34%
COMISARIA DE FAMILIA	83	7,08%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	1	0,09%
DESPACHO ALCALDE	1	0,09%
FAMILIAS EN ACCION	5	0,43%
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA, TALENTO HUMANO E INTEGRACIÓN SOCIAL	89	7,59%
SECRETARÍA CONVIVENCIA, TALENTO HUMANO E INTEGRACION SOCIAL	252	21,50%
SECRETARÍA HACIENDA	164	13,99%
INSPECCION	56	4,78%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y MOVILIDAD	35	2,99%
SECRETARÍA DE PLANEACION Y DESARROLLO	285	24,32%
SISBEN	14	1,19%
TURISMO	22	1,88%
UMATA	62	5,29%
USPD	74	6,31%
Total general	1172	

Se mantienen tres oficinas con récord de mayor número de PQR SDF, Planeación, Gobierno y Hacienda con un 59,81% de PQR SDF; escenario que justifica el uso mayor de recursos; requiriéndose el manejo de medios técnicos, tecnológicos y/o procedimentales que faciliten los tramites mejorando la gestión de respuestas de las áreas que hay mayor cantidad de



requerimientos.

TERMINOS DE RESPUESTA PQRSDF PRIMER TRIMESTRE 2025

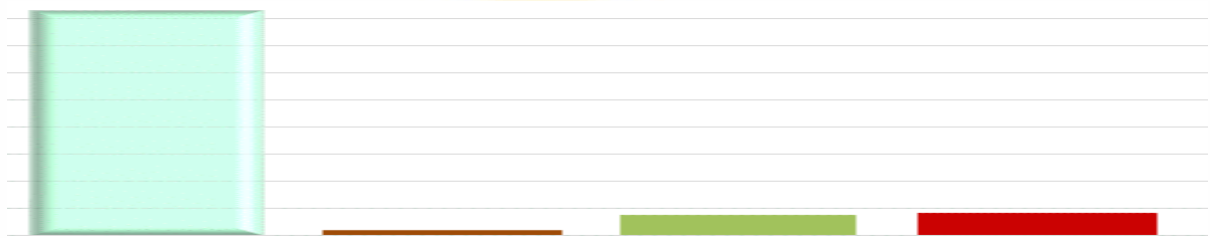
DEPENDENCIA	RESPUESTA EN PLAZO DEFINIDO	CON RESPUESTA FUERA DEL PLAZO	PENDIENTES SIN VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA EN EL PLAZO	TOTAL
ALMACEN	21		3	1	25
ARCHIVO	4				4
COMISARIA DE FAMILIA					0
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	80		3		83
DESPACHO ALCALDE	1				1
FAMILIAS EN ACCION				1	1
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA, TALENTO HUMANO E INTEGRACIÓN SOCIAL	5				5
SECRETARÍA CONVIVENCIA, TALENTO HUMANO E INTEGRACION SOCIAL	53		8	28	89
SECRETARÍA HACIENDA	206	1	20	25	252
INSPECCION	115	14	15	20	164
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y MOVILIDAD	52	2	2		56
SECRETARÍA DE PLANEACION Y DESARROLLO	29	2	2	2	35
SISBEN	271	2	10	2	285
TURISMO	14				14
UMATA	21			1	22
USPD	50		12		62
ALMACEN	48		12	14	74
Total	970	21	87	94	1172

El software de ventanilla única registra un 8,02% el número de PQRSDF que presentan un estado de **NO respuestas**, que, aun siendo bajo, se debe tratar de reducir a cero (0) o gestionar en el sistema, es decir que aquellas **PENDIENTES VENCIDAS o SIN RESPUESTA** (puede ser por falta de procedimiento en la plataforma de ventanilla), por lo que se solicita seguimiento permanente del sistema de radicado de PQRSDF, y así detectar las que aún están en estado caducado y dar cumplimiento en el mismo. Reiterándose, que al no dar respuesta en los tiempos legales se generan SILENCIOS POSITIVOS, en detrimento de la gestión e imagen de la Administración Municipal.



Resumen total de respuesta a las Peticiones Recibidas en la Entidad durante el primer trimestre de 2025:

RESPUESTA EN PLAZO DEFINIDO	CON RESPUESTA FUERA DEL PLAZO	PENDIENTES SIN VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA EN EL PLAZO
82,76%	1,79%	7,42%	8,02%



Quejas

Para el primer trimestre de 2025 en el seguimiento se evidenciaron las siguientes situaciones:

Buzón de sugerencias:

- Para el primer trimestre no se depositaron en buzón PQRSDF.

En ventanilla única

1. Queja formal contra la Inspectoría de Policía por presuntamente vulnerar el derecho a la intimidad y el debido proceso: Se realizó la intervención en la situación presentada por "indebida" notificación y al escuchar (con pruebas fotográficas y de marcación) los involucrados (Citador, Inspectoría y Auxiliar) probaron la limitación para lograr la citación además de una conducta reacia de la Perdona citada, por lo que se concluye que la Administración Municipal actuó de buena fe y la persona se notificó al punto que se presentó a la audiencia; eso sí, se solicitó al Citador que cuando no se logre notificar personalmente y se sugiera dejar la citación con otra Persona debe ser en sobre cerrado.
2. Queja por presunto acoso laboral - Solicitud activación Comité de Convivencia Laboral: Se activo el comité y se adelanto el debido proceso cerrando el caso y concluyendo que la conducta no fue temeraria desvirtuándose, en conclusión; sin embargo, se encontraron algunas oportunidades de aprendizaje interno, las cuales cuentan con acciones puntuales de mejoramiento que son motivo de seguimiento por parte del Comité de Convivencia.



Reclamos

Para el trimestre en análisis no fueron radicados reclamos por ninguno de los medios a la Administración Municipal.

Denuncias

En ventanilla única

- Rad 1012 - Denuncia Anónima por falta de POT en el Municipio de Tuta - construcción ilegal: Ante la denuncia presentada y por verificación programada durante el plan anual de la Inspección de Policía y la Secretaría de Planeación, se realizó el control de urbanismo, sellando la construcción objeto de la denuncia.
- Rad 0213 - Denuncia Ciudadana en contra de la señora Mxxx xxx Rxxx por inscripción irregular en el Sisbén: Se realizó seguimiento y citación al denunciado in formando al ente regulado quien deberá tomar una acción de verificación y corrección, en el caso de ser una inscripción irregular como lo afirma el 8(la) denunciante.
- Rad 0526 - Denuncia penal: radicada en inspección de Policía, se dio trámite y las partes firmaron una conciliación por mutuo acuerdo.

En cuanto a las denuncias interpuestas en oficinas de PAF y Comisaría, se confirma:

- Se confirma que el funcionario definido para atención del PAF (Fiscalía) fue contratado a partir de la tercera semana de marzo por lo cual el número de denuncias recibidas por esta vía fue menor, así: Falsedad personal 1, Injuria 1, amenazas 1, daño en bien ajeno 1, hurto 1 y lesiones Personales 1.
- Del 1 de enero a 31 de marzo de 2025 en Comisaría de Familia, se recibieron 59 casos o denuncias; generando: medidas de protección, conciliaciones, medidas de protección alimentaria a Niños y Adultos mayores, además de 11 restablecimientos de derecho.

OPORTUNIDADES ENCONTRADAS

Gestión tecnológica de trámites:

- Fortalecer mecanismos virtuales de realización de trámites, que minimicen atención presencial y fortalezcan las capacidades institucionales en cuanto a gestión y tiempos de respuesta.



- Se mantiene un porcentaje medianamente alto en cuanto a las pqr sdf no tratadas en el sistema, lo que solicita un sistema de alertas que direcciona al correo electrónico una alerta que exija cierre en el sistema y así eliminar cualquier posible **silencio positivos**, ya que se menoscaba la imagen de la Administración Municipal además de recaer en afectaciones legales (ley 1755 de 2015).

Actividad promocional preventiva:

- Ante la cantidad de denuncias instauradas en Comisaría de Familia se deben fortalecer las estadísticas por denuncia presentada y las campañas promocionales preventivas, que en conjunto con las acciones de seguimiento (expuestas en el Compos), en pro de erradicar o por lo menos reducir la denuncias en temas de violencia y conflictos familiares.

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

- Se destaca la disminución porcentual de algunas Dependencias que siendo estrictos logran mantener un tratamiento total en el software, experiencia que es vital para que las demás dependencias realicen el mismo ejercicio semanal y así lograr un porcentaje cercano al 100% de control en respuestas de las pqr sdf radicadas en el software de ventanilla única.
- Este informe se seguirá compartiendo a los correos electrónicos oficiales de cada Secretarías, en pro de que el Liderazgo promuevan las respuestas oportunas (en términos de la Ley 734).
- Publicación en página web de la Alcaldía Municipal, como cumplimiento de la Ley de Transparencia.
- Confirmar en los diferentes comités a manera promocional y preventiva que la omisión de respuestas en los tiempos establecidos, conllevará a sanciones en los términos exigidos por la Ley 1755 de 2015 y el artículo 35 numeral 8, en el capítulo 3 de Ley 734 de 2002
- Analizar el informe de seguimiento de PQR SDF en Comité de Coordinación de Control Interno.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

ADRIAN E. RODRÍGUEZ M.

Jefe de Oficina Asesora de Control Interno