INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS ALCALDIA MUNICIPAL DE VELEZ

SEGUNDO SEMESTRE 2025

Dr. ORLANDO ARIZA ARIZA
Alcalde Municipal de Vélez

ROMAN FABIAN FLOREZ FLOREZ
Asesor Oficina de Control Interno de Gestión

DICIEMBRE 31 DEL 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **OBJETIVO**
3. **ALCANCE**
4. **MARCO NORMATIVO**
5. **RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**
   - 5.1 Canales de recepción de las peticiones Quejas y Reclamos
   - 5.2 Ventanilla Única de correspondencia y correo electrónico contactenos@velez-santander.gov.co , ventanillaunica@velez-santander.gov.co
   - 5.3 Correspondencia que se encuentra Pendiente de dar respuesta
6. **OBSERVACIONES**
7. **RECOMENDACIONES**

1. INTRODUCCIÓN

La oficina de control interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio del 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas de Vélez, se presenta el informe de seguimiento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la ciudadanía que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibida durante el segundo semestre del 2025.

La Alcaldía Municipal de Vélez dispone el portal de internet www.velez-santander.gov.co la sección de "Atención ciudadana, donde la comunidad y entidades, pueden presentar sus solicitudes, esto para mayor interacción entre la ciudadanía y la Administración Municipal. Igualmente se cuenta con la ventanilla única de correspondencia donde se recepciona la correspondencia en medio físico y a través de los correos electrónicos contáctenos@Vélez-santander.gov.co y ventanilla única@Vélez-santander.gov.co y se hace la respectiva entrega al destinatario correspondiente, de esta manera realizar una respetuosa una respuesta oportuna y un seguimiento eficaz a cumplimiento de las mismas.

El seguimiento se llevó a cabo, teniendo en cuenta el registro en el formato establecido para recepción de correspondencia, por recepción, responsable de la ventanilla única de correspondencia.

El presente informe, es de resultado de seguimiento a las Peticiones, Quejas Reclamos y sugerencias recepcionadas y tramitadas en la entidad durante el segundo semestre del 2025.

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes de Información, consultas, sugerencias que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen en la Alcaldía Municipal de Vélez, a través de la Ventanilla Única y a través de los correos electrónicos contáctenos@Vélez-santander.gov.co y ventanilla única@Vélez-santander.gov.co , 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

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias interpuestas por la ciudadanía ante la Alcaldía Municipal de Vélez comprendido entre el 1 de junio al 31 de diciembre del 2025.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política, Artículo 23.
- Ley 87 de 1993
- Ley 190 de 1995
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1437 de 2011 Código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Artículo 14.
- Circular externa 001 de 2016 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.
- Decreto 2641 de 2012
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015. Derecho de Petición.
- Decreto 1166 de 2016.

CANALES DE ATENCIÓN

1. Atención por medio físico: El peticionario deberá radicar en la unidad de correspondencia a la Ventanilla única del Municipio de Vélez su petición o presentarla de forma verbal.
2. Formulario electrónico de PQRSFD Ingresar a la página web en el link PQRSDF https://www.velez-santander.gov.co/ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx y diligenciar la información requerida en el formulario de registro.
3. Los correos electrónicos: contactenos@velez-santander.gov.co - ventanillaunica@velez-santander.gov.co

Así mismo de los correos institucionales que manejan cada dependencia es difícil llevar un coteo, teniendo en cuenta que los secretarios manejan internamente si correo, aunque se ha enviado solicitudes en las cuales se especifica que toda la correspondencia se debe direccionar por la ventanilla única para llevar el respectivo control.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

La Oficina de Control Interno, con el fin de revisar y evidenciar el cumplimiento oportuno de las PQRS, tuvo en cuenta principalmente lo establecido en la normatividad legal vigente, así mismo se realizó revisión de la información aportada por el apoyo administrativo del área de PQRS.

Durante el desarrollo de la entrevista efectuada por personal de la Oficina de Control Interno al apoyo administrativo del área de Atención al Ciudadano, se explicó de manera general como es el manejo que se le está dando al proceso de recepción, respuesta y trazabilidad de las PQRS, informando que los dos correos electrónicos utilizados actualmente son: contáctenos@Vélez-santander.gov.co y ventanillaunica@Vélez-santander.gov.co , canales por los cuales la oficina de PQRS recepciona las diferentes peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de la comunidad; adicionalmente se incluyen las PQRS recepcionadas en la página web en la base de datos o herramienta de autocontrol de las mismas. Así mismo, personal de la Oficina de Control Interno preguntó por el manejo que se le está dando a las PQRS de manera física, como respuesta de la misma este registro de lleva en un formato EXCEL en línea, las cual las secretarias deben ingresar al Archivo en el drive, e ingresar fecha de respuesta, para que automáticamente aparezca **RESPONDIDO.**

NUMERO RADICADO 202	RECIBIDO DIA/MES/AÑO	DIAS DE RESPUESTA	DIAS SIN RESPONDER	ENTIDAD QUE REALIZA LA SOLICITUD	NOMBRE COMPLETO QUIEN SOLICITA	CEDULA	TEL	E-MAIL	CIUDAD	REF - ASUNTO		ENVIA COPIA APOYO SECRETARIA	TIPO DE SOLICITUD	RESPUESTA DADA
2	2/1/2025	0	RESPONDIDO	POLICIA NACIONAL				desan.evelez@policia.gov.co	VELEZ	INFORMANDO ACCIONES ADELANTADAS	COMISARIA	NO APLICA	SOLICITUD	OFICIO INFORMATIVO
3	2/1/2025	0	RESPONDIDO	CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE VELEZ			3134265741	bomberosvelez3@hotmail.com	VELEZ	PRESENTACION DE PROPUESTA	PLANEACION	NO APLICA	SOLICITUD	documentos contratacion convenio bomberos
4	2/1/2025	41	RESPONDIDO	CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE VELEZ			3134265741	bomberosvelez3@hotmail.com	VELEZ	DOCUMENTOS PARA CONTRATACION	PLANEACION	NO APLICA	SOLICITUD	documentos contratacion convenio bomberos
5	2/1/2025	6	RESPONDIDO	SIN	LAURA XIMENA MENESES	63563620	3123828852	elsaelvira15@gmail.com	VELEZ	QUERELLA	INSPECCION DE POLICIA	NO APLICA	SOLICITUD	IMP - 019 - AUTO NO. 002
6	2/1/2025	0	RESPONDIDO	EPS SANITAS				enkdiaz@epssanitas.com	VELEZ	NOTIFICACION DE HORARIO DE ATENCION	SALUD	NO APLICA	Información General	
7	2/1/2025	29	RESPONDIDO	SIN	MARIA LIGIA MARIN FORERO	52216575	3102373393	SIN	VELEZ	SOLICITUD DE INFORMACION	HACIENDA	NO APLICA	SOLICITUD	ENVIADA

ESTADO DEL SEMESTRE (ENERO - JUNIO) DE 2025

En el periodo comprendido entre el 01/06/2025 al 31/12/2025 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Vélez un total de **1669** PQRS.

Julio
260

Agosto
179

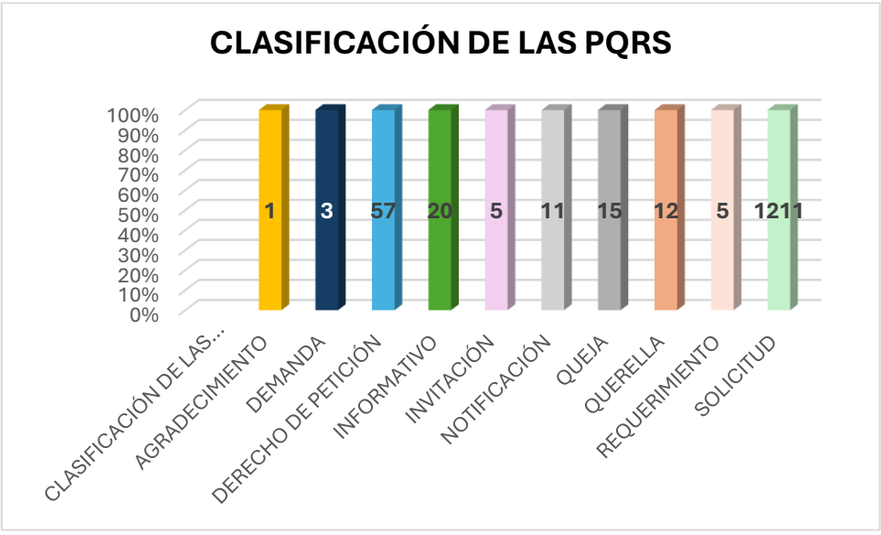
Septiembre
256

Octubre
260

Noviembre
247

Diciembre
188

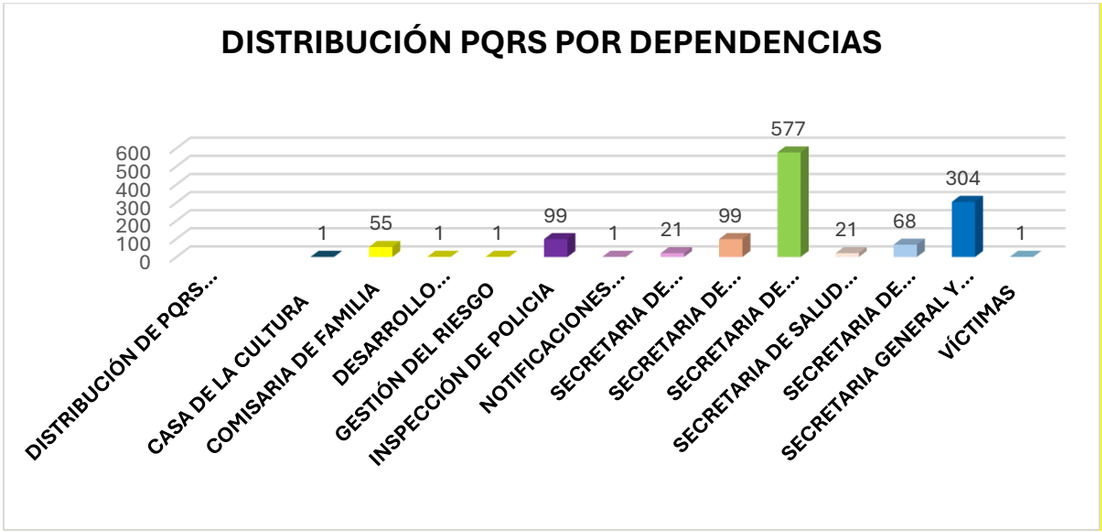
El mes en que se registró un menor ingreso de PQRS fue el mes de agosto y diciembre con un total de 367 mientras que en el mes de Julio y octubre ingresaron 260 PQRS, siendo este el ingreso más alto del semestre de Julio - diciembre 2025.



DISTRIBUCION DE PQRS

La secretaria de Planeación es la dependencia con mayor número de PQRS (577) seguida de la secretaria de Gobierno con Quinientos tres (304) PQRS, mientras que la de menor fue Casa de la Cultura, Desarrollo Comunitario, Notificaciones Judiciales, quienes registran uno (1) PQRS durante el semestre julio – diciembre 2025.

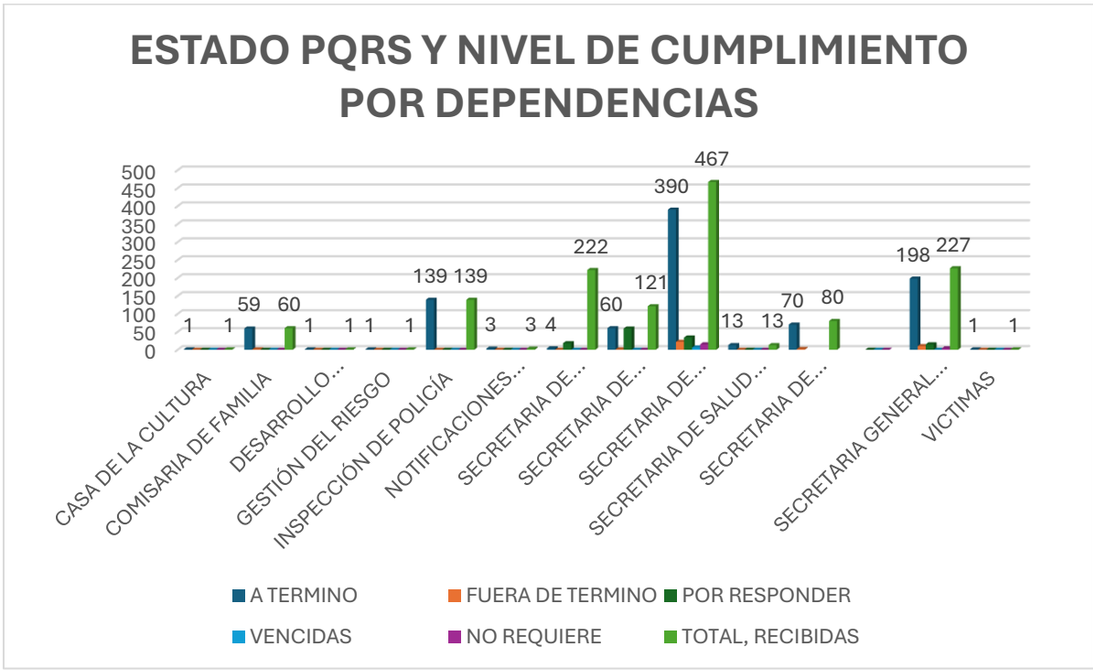
DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO



DEPENDENCIA	AGRADECIMIENTO	DEMANDA	DERECHO DE	INFORMATIVO	INVITACIÓN	NOTIFICACIÓ	QUEJA	QUERELLA	REQUERIMII	SOLICITUD	TOTAL
CASA DE LA CULTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
COMISARIA DE FAMILIA	0	0	1	0	0	1	1	0	2	55	60
DESARROLLO COMUNITARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
GESTIÓN DEL RIESGO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
INSPECCIÓN DE POLICIA	0	3	11	5	1	2	2	14	2	99	139
NOTIFICACIONES JUDICIALES	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	3
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y AGR	0	0	0	0	1	0	0	0	0	21	22
SECRETARIA DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS	0	0	11	0	10	1	0	0	0	99	121
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	0	0	11	1	0	1	8	0	0	577	598
SECRETARIA DE SALUD Y DESARROLLO SOCIAL	0	0	1	0	0	0	2	0	1	21	25
SECRETARIA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	0	0	14	0	0	0	0	0	0	68	82
SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	1	0	8	4	3	4	1	0	0	304	325
VÍCTIMAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	1	3	54	10	15	11	14	14	5	1249	1379

ESTADO PQRS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL, RECIBIDAS
CASA DE LA CULTURA	1	0	0	0	0	1
COMISARIA DE FAMILIA	59	1	0	0	0	60
DESARROLLO COMUNITARIO	1	0	0	0	0	1
GESTIÓN DEL RIESGO	1	0	0	0	0	1
INSPECCIÓN DE POLICÍA	139	0	0	0	0	139
NOTIFICACIONES JUDICIALES	3	0	0	0	0	3
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y AGROINDUSTRIAL	4	0	18	0	0	222
SECRETARIA DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS	60	1	59	0	0	121
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	390	22	34	6	15	467
SECRETARIA DE SALUD Y DESARROLLO SOCIAL	13	0	0	0	0	13
SECRETARIA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	70	2	0	0	0	80
SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	198	10	15	0	4	227
VICTIMAS	1	0	0	0	0	1
TOTAL	**940**	**36**	**126**	**6**	**19**	**1379**



Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento para cada dependencia se calculó con relación a las PQRS que cada una de estas recibió y que fueron contestadas a término, fuera de termino, las vencidas y las que no requieren respuesta, PQRS por responder.

ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 1379 PQRS radicadas en el semestre (julio - diciembre) de 2025 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 940 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 36 fuera de términos, 19 no requieren respuestas 16 se encuentran vencidas y 6 se encuentran por responder dentro de los términos de ley.

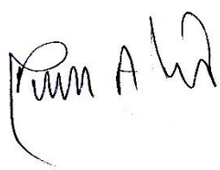
La Oficina de Control Interno abordo el seguimiento de las PQRS de forma efectiva, asegurando que todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sean debidamente atendidos con el fin de mejorar la calidad del servicio y la relación con los ciudadanos.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las observaciones descritas anteriormente, me permito señalarles una serie de recomendaciones con el fin de mantener nuestras fortalezas en la Gestión de PQRS y por otro lado de mejorar aquellos aspectos determinados débiles sobre el mismo.

- Fomentar el buen uso del aplicativo web PQRS, dándolas a conocer a la comunidad como medio de comunicación efectivo con la Administración Municipal
- Realizar retroalimentación de los resultados con los funcionarios de cada Secretaría para realizar su seguimiento y mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.
- Se recomienda revisar a diario los correos institucionales las peticiones que se registran a través de este medio.
- Tener en cuenta lo señalado por la Ley 1755 de 2015 respecto a los términos y las condiciones para resolver las distintas modalidades de peticiones, so pena de sanción disciplinaria.

Cordialmente



ROMAN FABIAN FLOREZ FLOREZ
Asesor de la Ofician de Control Interno

Proyectó: ROMAN FABIAN FLOREZ – Asesor de la Oficina de Control Interno