



**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
DENUNCIAS CUARTO TRIMESTRE
2025**

Febrero 2026



**ALCALDÍA
DE MANIZALES**

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO NORMATIVO	4
5. METODOLOGÍA UTILIZADA	5
6. RESULTADOS	5
7. CONCLUSION	7
8. RECOMENDACIONES	7



**ALCALDÍA
DE MANIZALES**

1. PRESENTACIÓN

En ejercicio del rol de evaluación independiente y seguimiento asignado a la Oficina de Control Interno, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015, así como de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se presenta el Informe Trimestral de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) radicadas ante INFIMANIZALES durante el período comprendido entre octubre y diciembre de 2025.

El presente seguimiento tuvo como propósito verificar la oportunidad en la atención, el cumplimiento de los términos legales, la trazabilidad del trámite, y la efectividad de los controles asociados al proceso de atención al ciudadano, como un componente esencial del Sistema de Control Interno y de la gestión institucional orientada a la transparencia, la mejora continua y la confianza ciudadana.

Los resultados aquí consignados se soportan en la información contenida en el reporte consolidado de PQRS suministrado por la dependencia responsable, y constituyen un insumo relevante para la adopción de acciones de mejora y el fortalecimiento del proceso, bajo un enfoque preventivo y basado en riesgos.

2. OBJETIVO

Verificar la oportunidad y el cumplimiento de los términos legales en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas ante INFIMANIZALES durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, mediante el seguimiento al Proceso de Gestión Documental, con el fin de evaluar la efectividad de los mecanismos de control, identificar riesgos y oportunidades de mejora, y aportar insumos para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento del Servicio al Ciudadano y la mejora continua institucional.

3. ALCANCE

El presente informe abarca la evaluación y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas ante INFIMANIZALES, a través del Sistema de Gestión Documental DOCUNET y de los demás mecanismos dispuestos por la entidad para la atención al ciudadano, correspondientes al período comprendido 01 de octubre y 31 de diciembre de 2025.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia en su artículo 23 que reconoce el derecho fundamental de petición y la obligación de las autoridades de emitir respuestas prontas, claras y de fondo; además, el artículo 209 que establece los principios de la función administrativa eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad), aplicables a la gestión de las PQRSD.
- Ley 1437 de 2011 en su artículo 5 que regula el procedimiento administrativo y los deberes de las autoridades en la atención y respuesta de las solicitudes ciudadanas.
- Ley 1755 de 2015 que desarrolla el derecho fundamental de petición, define la clasificación de las solicitudes y fija los términos legales para su respuesta.
- Ley 1474 de 2011 que fortalece los mecanismos de transparencia, control social y la gestión de denuncias presentadas por la ciudadanía.
- Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario, establece la responsabilidad disciplinaria por la omisión, dilación o inadecuada gestión de las PQRSD.
- Decreto 019 de 2012 introduce medidas de simplificación de trámites y racionalización de procedimientos administrativos, incluyendo la atención al ciudadano.
- Decreto 1081 de 2015, que regula aspectos relacionados con las comunicaciones oficiales y la gestión administrativa en las entidades públicas.
- Decreto 1499 de 2017 – MIPG, Incorpora la gestión de PQRSD en el Componente de Servicio al Ciudadano y establece la obligación de medir, evaluar y mejorar continuamente este proceso.
- Decreto 648 de 2017 (modificatorio del Decreto 1083 de 2015), define las funciones del Jefe de Control Interno, incluyendo la verificación de la efectividad del servicio al ciudadano, la oportunidad en los trámites y la adecuada gestión de las PQRSD.
- Circular Externa 100-06 de la Función Pública, establece lineamientos de Control Interno y dispone el seguimiento y auditoría a los procesos de servicio al ciudadano, en especial al cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSD.

5. METODOLOGÍA UTILIZADA

El seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondientes al último trimestre de la vigencia se realizó con un enfoque preventivo y basado en riesgos, en el marco de las funciones de evaluación independiente de la Oficina de Control Interno y en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Para tal efecto, se analizó la información consolidada de las PQRSD radicadas a través del Sistema de Gestión Documental DOCUNET y los demás canales habilitados por la entidad, verificando la integridad de los registros, el estado de las solicitudes y el cumplimiento de los términos legales de respuesta. Así mismo, se evaluó la gestión adelantada por las dependencias responsables, identificando situaciones generadoras de riesgo, debilidades en los controles y oportunidades de mejora, cuyos resultados constituyen insumo para la formulación de conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano y a la toma de decisiones institucionales.

6. RESULTADOS

El análisis del reporte consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas durante el período evaluado, se identificaron los siguientes aspectos relevantes:

Durante el trimestre objeto de seguimiento se analizaron 88 registros correspondientes a PQRSD, lo que constituye el universo total de solicitudes recibidas por la entidad en dicho período distribuidas por dependencias así:

DATOS DISCRIMINADOS POR DEPENDENCIA					
GERENCIA		BIENES		INVERSIONES	
GERENCIA GENERAL	8	BIENES	2	INVERSIONES	
CONTROL INTERNO	1				
COMERCIAL	1				
COMUNICACIONES	2		2		0
PLANEACION	2				
	14				
SECRETARIA GENERAL		OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS		PROYECTOS	
SECRETARIA GENERAL	18	JEFE OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	17	PROYECTOS	8
DEFENSA JUDICIAL	6	CONTABILIDAD	3		8
CONTRATACION		PRESUPUESTO	1		
T.A SECRETARÍA GENERAL		GESTIÓN HUMANA	13		
	24	TALENTO HUMANO	4		
		FACTURACIÓN Y CARTERA	2		
			40		
					88 ¹

En relación con el estado de las PQRS, se evidenció que 85 solicitudes (aproximadamente el 96 %) se encontraban registradas en estado terminado, lo cual indica, en términos generales, un adecuado nivel de respuesta por parte de la entidad. No obstante, se identificaron 3 solicitudes registradas en estado vencido (alrededor del 3 %), situación que, de acuerdo con la verificación realizada al momento de la elaboración del presente informe y la confirmación suministrada por la persona responsable del proceso, obedece a que, si bien las respuestas fueron emitidas oportunamente por las dependencias responsables, no se efectuó el registro del cierre correspondiente en el sistema de gestión documental DOCUNET.

Como aspecto relevante, se identifica que el sistema DOCUNET no permite visualizar de manera explícita la fecha de emisión de la respuesta, sino únicamente la fecha de cierre del trámite en la plataforma, la cual no resulta suficiente para establecer, en términos de cumplimiento normativo, si las PQRS fueron atendidas dentro de los plazos definidos por la normativa vigente.

Esta situación no permite contar con evidencia objetiva suficiente para verificar el cumplimiento de los términos legales de respuesta, lo que configura un riesgo de control y

¹ Informe PQRS con corte a 31 de enero de 2026

de aseguramiento de la información, relevante para efectos de seguimiento, auditoría y rendición de cuentas.

7. CONCLUSION

En síntesis, si bien la entidad dio respuesta a la totalidad de las solicitudes, no se cuenta con evidencia suficiente en el sistema de gestión documental que permita confirmar el cumplimiento de los términos legales, lo cual limita la verificación objetiva del desempeño del proceso.

8. RECOMENDACIONES

1. Gestionar el ajuste o parametrización del sistema de gestión documental DOCUNET, de manera que permita registrar y visualizar de forma clara e independiente la fecha de emisión de la respuesta y la fecha de cierre del trámite, con el fin de facilitar la verificación del cumplimiento de los términos legales, fortalecer la trazabilidad del proceso y mejorar la confiabilidad de la información para efectos de seguimiento, control y auditoría.
2. Fortalecer el control sobre el cierre de las PQRSD en el sistema DOCUNET, asegurando que las dependencias responsables registren de manera oportuna y completa el cierre de los trámites una vez emitida la respuesta, con el fin de garantizar la trazabilidad y confiabilidad de la información.
3. Socializar y reforzar los procedimientos asociados a la gestión y cierre de PQRSD, dirigidos a los servidores responsables del trámite, con énfasis en la correcta utilización del sistema de gestión documental y en la responsabilidad asociada al registro oportuno de la información.
4. Definir responsables y roles claros en la cadena de atención de las PQRSD, especialmente en lo relacionado con la validación final del cierre en el sistema, a fin de fortalecer el principio de autocontrol y la rendición de cuentas.

Elaboró;

Original firmado

Anyela Andrea Henao Londoño



**ALCALDÍA
DE MANIZALES**

Asesor de Control Interno

Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales – INFIMANIZALES