

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 26

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO			
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN			
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN			
ACTA NÚMERO: 099			
FECHA:	28 agosto de 2025	HORA DE INICIO:	10:00 am
		HORA DE FINALIZACIÓN:	3:00 pm
LUGAR:	SECRETARIA ADMINISTRATIVA		
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA	SI	NO X	
OBJETIVO DE LA REUNIÓN:			
<p>Efectuar un segundo análisis a las justificaciones presentadas por la Oficina de Gestión Documental frente a las observaciones formuladas en el seguimiento del Acta N. 080 del primer trimestre de 2025, con el propósito de determinar la verificación del tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por la ciudadanía y los grupos de interés ante la Entidad Territorial Gobernación del Quindío, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de marzo de 2025, con el propósito de evaluar la oportunidad en la atención y el cumplimiento de los procedimientos establecidos para su gestión. Este análisis busca establecer si las explicaciones aportadas permiten subsanar las no conformidades identificadas o, en su defecto, si las observaciones iniciales deben mantenerse vigentes para efectos de control, seguimiento y mejoramiento institucional.</p>			

ASISTENTES A LA REUNIÓN			
N°	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA QUE REPRESENTA
1	José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	Oficina de Control Interno de Gestión
	Andrea Chacón Mellizo	Profesional – Contratista	Oficina de Control Interno de Gestión.

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	Introducción	JOSÉ DUVÁN LIZARAZO CUBILLOS – JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN – EQUIPO AUDITOR – OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
2	Normatividad aplicable	
3	Presentación del proceso aplicado para el seguimiento de PQRSD	
4	Resultado del seguimiento 4.1. Recepción de PQRSD. 4.1.2. Registro de PQRSD en secretarías y oficinas en los aplicativos Ventanilla Virtual y ControlDoc. 5. Recepción de PQRSD en el aplicativo Ventanilla virtual. 5.1. Registro de PQRSD por Dependencia a través del aplicativo ventanilla virtual. 5.2. Relación de PQRSD recibidas de acuerdo con el canal de atención en el aplicativo Ventanilla Virtual. 5.3. Oportunidad en la atención de PQRSD en el aplicativo Ventanilla Virtual. 5.4. Calidad de las PQRSD 5.5. PQRSD canceladas y anónimas.	

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 26

	<p>5.6. Denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción</p> <p>5.7. Relación de PQRSD de acuerdo con su eje temático.</p> <p>6. Aplicativo CONTROLDOC.</p> <p>7. Verificación de links canales de atención PQRSD portal web.</p>	
5	Conclusiones	

DESARROLLO TEMATICO

1. Introducción

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo como deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRSD, presenta el seguimiento realizado a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, recibidas en la Administración Departamental. Para el periodo de enero a marzo de la vigencia 2025.

En el seguimiento realizado se verificó el cumplimiento de la normatividad aplicable a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, así como también, el de los lineamientos definidos en el “Manual para la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” Código M-SAD - 18 Versión 03, a cargo de la secretaria Administrativa, el cual se encuentran asociados al manual y protocolos de servicio a la ciudadanía M-SAD-02 versión 2.

2. Normatividad aplicable

Constitución Política de Colombia, artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”

Constitución Política de Colombia, artículo 74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.

Ley 87 de noviembre 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”.

Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”

Ley 1437 de 2011, Título II Derecho de Petición

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 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”.

Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 3 de 26

3. Presentación del proceso aplicado para el seguimiento de PQRSD

En el marco de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno de Gestión y en cumplimiento de la normatividad vigente, el equipo auditor adelantó un primer proceso de revisión y análisis de la atención brindada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) correspondientes al primer trimestre del año 2025.

Posteriormente, mediante oficio radicado en la plataforma **ControlDoc** con ID **2025110043470-3**, - **198699**, la Oficina de Gestión Documental remitió los descargos frente a las observaciones formuladas en el informe inicial.

En atención a lo anterior, el equipo auditor procede a realizar un **segundo análisis** sobre la información allegada, con el fin de verificar la suficiencia, pertinencia y coherencia de los descargos presentados, contrastándolos con las observaciones efectuadas en el informe del primer trimestre de 2025. Este análisis busca determinar si las explicaciones aportadas permiten subsanar las debilidades identificadas o si, por el contrario, las observaciones deben mantenerse vigentes para efectos de control y seguimiento.

El proceso de seguimiento se desarrolló mediante las siguientes etapas:

Resultado del seguimiento

4.1. Recepción de PQRSD.

4.1.2. Registro de PQRSD en secretarías y oficinas en los aplicativos Ventanilla Virtual y ControlDoc.

5. Recepción de PQRSD en el aplicativo Ventanilla virtual.

5.1. Registro de PQRSD por Dependencia a través del aplicativo ventanilla virtual.

5.2. Relación de PQRSD recibidas de acuerdo con el canal de atención en el aplicativo Ventanilla Virtual.

5.3. Oportunidad en la atención de PQRSD en el aplicativo Ventanilla Virtual.

5.4. Calidad de las PQRSD

5.5. PQRSD canceladas y anónimas.

5.6. Denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción

5.7. Relación de PQRSD de acuerdo con su eje temático.

6. Aplicativo CONTROLDOC.

7. Verificación de links canales de atención PQRSD portal web.

4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.

4.1. Recepción de PQRSD

El equipo auditor evidencia a través de la página de La gobernación del Quindío tiene establecido los siguientes canales de atención para que los grupos de interés puedan presentar, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, como son:

- **Presencial:** oficina de gestión Documental, dirección: Calle 20 #13 22, Armenia Quindío Colombia De conformidad con lo establecido por el artículo 197 del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se informa que el Gobierno del Quindío, recibirá las notificaciones judiciales única y exclusivamente: notificacionesjudiciales@quindio.gov.co

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 4 de 26

- **Buzones:** ubicados en los diferentes pisos de la Administración Departamental
- **Correo electrónico:** contactenos@gobnacionquindio.gov.co
- **Redes Sociales**
 - Facebook:** [Gobierno del Quindío](#)
 - X:** [@QuindioGob](#)
 - Instagram:** [Gobnacion Quindio](#)
 - Youtube:** [Gobernación del Quindío](#)

Se aclara que la Entidad territorial Gobernación del Quindío, de conformidad a la política establecida por el Archivo General de Nación de cero papel, y con el fin de unificar y controlar la información que se genera al interior de la Entidad se adopta el sistema de gestión documental electrónico de archivo SGDEA "ControlDoc", bajo la resolución No. 07147 del 18 de octubre de 2023, como herramienta institucional, la cual incluye las actividades, producción, gestión, trámite y archivo de las distintas solicitudes; donde la Secretaría Administrativa a través de la secretaria TIC, es la responsable de la implementación y actualización del sistema, bajo el marco legal vigente en materia de gestión documental y de tecnología de la información.

Observación Gestión Documental

En ese sentido, si bien se reconoce que la Oficina de Control Interno ha verificado, a través del sitio web oficial de la Gobernación del Quindío, la existencia y divulgación de los diversos canales dispuestos para la atención al ciudadano en materia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), resulta pertinente precisar que no se ha hecho mención expresa del canal de Ventanilla Virtual, el cual constituye uno de los medios primarios y más utilizados por los usuarios para la radicación de solicitudes, conforme a los lineamientos de la estrategia de Gobierno Digital y en cumplimiento de los principios de eficiencia, accesibilidad y transparencia administrativa.

Asimismo, se aclara que actualmente la Gobernación del Quindío cuenta con cuatro (4) buzones físicos de sugerencias, estratégicamente ubicados en los siguientes puntos: entrada principal del área administrativa, área de pasaportes, Secretaría de Salud y Área de Gestión Documental, los cuales permiten la recepción directa y oportuna de las manifestaciones ciudadanas, garantizando así un ejercicio efectivo de participación y control social.

Respuesta OCIG

En atención a lo manifestado por la Oficina de Gestión Documental, respecto a la omisión de uno de los principales canales de atención al ciudadano, se precisa que el Software encargado de automatizar el registro, clasificar, asignar y realizar el seguimiento de cada PQRS corresponde al aplicativo "**Ventanilla Virtual**" y los cuatro (4) Buzones físicos. Si bien este no fue mencionado expresamente en el apartado señalado (**Ventanilla Virtual**), ello obedece a que el presente informe centra su análisis, observaciones y recomendaciones precisamente en dicho aplicativo. En consecuencia, se formula la respectiva aclaración frente al aplicativo en mención.

De igual manera, se recomienda verificar, actualizar y corregir, lo consignado en el Manual F-SAD-18, específicamente en el numeral 9, "**Peticiones a través de redes sociales**", donde se indica que la Dirección Técnica creó los canales oficiales en **Facebook, Instagram y TikTok**. No obstante, se evidencia que la red social **TikTok** no se encuentra publicada en los diferentes medios oficiales establecidos por la Entidad. En este sentido, resulta pertinente garantizar la coherencia entre lo dispuesto en el Manual, lo publicado en la página web institucional y demás documentos oficiales donde se haga alusión a los canales habilitados para la recepción de las PQRSD.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 5 de 26

4.1.2. Registro de PQRSD en secretarías y oficinas en los aplicativos Ventanilla Virtual y ControlDoc

En el presente informe, la Secretaría Administrativa, en coordinación con la Oficina de Gestión Documental, remitió el 9 de mayo de 2025 las evidencias correspondientes al filtrado realizado en los aplicativos Ventanilla Virtual y ControlDoc. Dicho archivo consolidado contiene un total de **1.028** registros asociados a las PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2025.

Del total de registros, se identificó que 645 (62.7%) se encuentran en estado cerrado, mientras que 383 (37.3%), permanecen en estado abierto.

En consecuencia, el equipo auditor realiza un consolidado de PQRSD distribuido por secretarías y oficinas, el cual se detalla a continuación:

Tabla N. 01 Registro PQRSD por dependencia y oficinas - aplicativos Ventanilla virtual y ControlDoc

SECRETARIAS Y OFICINAS	TOTAL PQRSD REGISTRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
Administrativa	175	64	111
Agricultura	27	12	15
Educación	42	29	13
Cultura	20	3	17
Familia	26	4	22
Hacienda	294	78	216
Infraestructura	92	10	82
Interior	81	66	15
Jurídica y Contratación	12	1	11
Planeación	20	10	10
Privada	17	7	10
Representación Judicial	8	4	4
Salud	147	91	56
TIC	58	2	56
Turismo	7	2	5
Total	1026	383	643

Fuente: OCIG Consolidado PQRSD primer trimestre 2025 en la plataforma ventanilla virtual y ControlDoc

De acuerdo con la tabla anterior, se observó que las quince (15) secretarías evaluadas por la oficina de gestión documental presentan solicitudes abiertas. Sin embargo, las secretarías con el mayor número de PQRSD en estado abierto son: Secretaría de Salud, Secretaría del Interior, Secretaría de Hacienda, Secretaría Administrativa y Secretaría de Educación.

Asimismo, se identificó una inconsistencia con respecto a los datos entregados por la Oficina de Gestión Documental. En el archivo de Excel denominado "Informe Gestión Documental I Trimestre 2025", específicamente en la hoja "Análisis", se evidencian los registros 1.027 y 1.028. No obstante, tras la verificación y validación del equipo auditor, se consolidó un total de **1.026 registros** de PQRSD, de los cuales **643** (62.67%) se encuentran en estado **cerrado** y **383** (37.33%) en estado **abierto**.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 6 de 26

Tal situación puede generar preocupación en cuanto al cumplimiento de los plazos establecidos para la resolución de las PQRSD, ya que es fundamental garantizar que los derechos de los ciudadanos sean respetados conforme a la legislación vigente.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en su **ARTÍCULO 31 que establece “Falta disciplinaria.** *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”*

Este marco legal subraya la importancia de una pronta y eficiente atención a las solicitudes de los ciudadanos para evitar consecuencias jurídicas y administrativas tanto para la Entidad como para los servidores públicos involucrados.

A partir de la anterior información el equipo auditor procede a realizar verificación y análisis en cada uno de los aplicativos, el cual fue desarrollado con base en los parámetros establecidos para evaluar la gestión de las solicitudes por parte de la Administración Departamental.

Observación Gestión Documental

Si bien se reconoce que el equipo auditor evidenció una inconsistencia en los datos contenidos en el consolidado del informe remitido, es preciso aclarar que dicha situación obedece a un error involuntario que condujo a la omisión de dos (2) registros correspondientes a PQRSD, los cuales no fueron incluidos en la versión publicada del documento. Este desfase fue advertido y documentado en el esquema aportado por la Oficina de Control Interno.

Sin perjuicio de lo anterior, y sin exonerarse de responsabilidad, el Área de Gestión Documental asume plenamente la ocurrencia del error de carácter humano que dio lugar a la inconsistencia señalada. En consecuencia, y con el propósito de enmendar dicha situación y garantizar la integridad de la información institucional, la Secretaría Administrativa procederá a emitir la correspondiente aclaración, la cual será debidamente publicada en los canales oficiales, a fin de dar por superada la observación formulada y preservar la transparencia en los procesos de reporte y seguimiento a la gestión documental.

En virtud de lo anterior, se acoge con respeto la observación formulada por el equipo auditor, no obstante, se considera pertinente precisar que desde el Área de Gestión Documental se realiza un acompañamiento y seguimiento permanente a las distintas PQRSD que ingresan a la Entidad, con el fin de garantizar su adecuada trazabilidad y atención dentro de los términos legales.

Así mismo, es importante resaltar que cada Secretaría es responsable directa de la gestión, respuesta oportuna y eficiente de las PQRSD asignadas a su dependencia, conforme a los principios de responsabilidad y eficiencia administrativa. En cumplimiento de lo anterior, la Secretaría Administrativa remite, con periodicidad mensual y trimestral, comunicación formal mediante la cual informa el estado de las solicitudes que permanecen abiertas, con el propósito de que las áreas responsables efectúen la correspondiente revisión y adopten las medidas del caso.

Respuesta OCIG

La Oficina de Gestión Documental, una vez revisados y aclarados los registros, remite los dos (2) requerimientos faltantes. Sin embargo, se evidencian algunas inconsistencias:

No existe una clasificación del estado de cada PQRSD. Por ejemplo, el requerimiento **164648**, registrado en el aplicativo **ControlDoc**, no permite identificar el estado en que se encuentra y no se evidencia respuesta al mismo.

De igual manera, se verificó la PQRSD **472** en el aplicativo **Ventanilla Virtual**, sin encontrarse registro alguno en dicho sistema.

En consecuencia, los porcentajes de PQRSD permanecen sin cambios: **643 (62,55%)** en estado cerrado y **383 (37,26%)** en estado abierto.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 7 de 26

Por otra parte, la Oficina de Gestión Documental indicó que: *“La Secretaría Administrativa procederá a emitir la correspondiente aclaración, la cual será debidamente publicada en los canales oficiales.”* No obstante, hasta la fecha no se ha evidenciado la publicación de dicha aclaración en los canales oficiales.

Finalmente, si bien la Oficina de Gestión Documental manifiesta que, remite de forma mensual y trimestral las PQRSD que a la fecha no registran el estado de las mismas y permanecen abiertas. El equipo auditor no evidencia la existencia de medidas preventivas o de mejora que contribuyan a garantizar una atención oportuna y de fondo por parte de la Administración Departamental. Es importante señalar que, cuando una PQRSD presentada por un ciudadano vence, no procede la aplicación de medidas correctivas.

5. Recepción de PQRSD en el aplicativo Ventanilla virtual

5.1. Registro de PQRSD por Dependencia a través del aplicativo ventanilla virtual

Luego de realizar la consulta en el aplicativo Ventanilla virtual para el periodo objeto de evaluación, el reporte por dependencias registró un total de 494 peticiones, reclamos, sugerencias, denuncias y otros requerimientos, distribuidos por dependencias, donde se evidencia que el mayor número de PQRSD fueron recibidas, en la Dirección Tributaria con 74 registros correspondientes al 15%, seguida de la secretaria Administrativa 9,1%, secretaria de Aguas e Infraestructura 10,5%, Secretaria TIC 10,5% y Dirección de Talento Humano con 7,3%.

Tabla N. 02 Registro PQRSD por Dependencia – aplicativo ventanilla virtual

SECRETARIAS, DIRECCIONES Y OFICINAS	TOTAL GENERAL	% del TOTAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA-EDUCACIÓN	17	3,4%
DIRECCION ALMACEN	1	0,2%
DIRECCION CALIDAD PRESTACION DE SALUD	25	5,1%
DIRECCIÓN DE FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	5	1,0%
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS	1	0,2%
DIRECCION GESTION ESTRATEGICA Y APOYO AL SISTEMA SEC.SALUD	6	1,2%
DIRECCION PREVENCION VIGILANCIA CONTROL DE FACTORES DE RIESGO SEC.SALUD	24	4,9%
DIRECCION TALENTO HUMANO	36	7,3%
DIRECCION TRIBUTARIA	74	15,0%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0,2%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,2%
PASAPORTES	21	4,3%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	45	9,1%
SECRETARIA AGRICULTURA DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE	13	2,6%
SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA	52	10,5%
SECRETARIA DE CULTURA	4	0,8%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	13	2,6%
SECRETARIA DE FAMILIA	9	1,8%
SECRETARIA DE HACIENDA	44	8,9%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	0,8%

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 8 de 26

SECRETARIA DE SALUD	2	0,4%
SECRETARIA DE TURISMO INDUSTRIA Y COMERCIO	5	1,0%
SECRETARIA DEL INTERIOR	25	5,1%
SECRETARIA JURIDICA	10	2,0%
SECRETARIA PRIVADA	4	0,8%
SECRETARIA TIC	52	10,5%
TOTAL GENERAL	494	100,0%

Fuente: Reporte ventanilla virtual, periodo enero – marzo de 2025

Observación Gestión Documental

Se acepta la observación formulada por el equipo auditor, en relación con el mayor número de PQRSD recibidas por algunas Secretarías. No obstante, es necesario precisar que dicho comportamiento obedece, de manera proporcional y justificada, a la naturaleza funcional y misional de dichas dependencias, las cuales, por razón del servicio que prestan y su nivel de interacción directa con la ciudadanía, concentran un volumen superior de requerimientos.

En todo caso, y en cumplimiento de los principios de coordinación, responsabilidad y eficiencia que rigen la función administrativa conforme al artículo 209 de la Constitución Política y a lo previsto en la Ley 1755 de 2015, la Secretaría Administrativa, por conducto del Área de Gestión Documental, adelanta de forma regular un ejercicio de seguimiento y monitoreo sobre las PQRSD radicadas en la entidad. Dicho control se materializa mediante reportes mensuales y trimestrales, debidamente comunicados a las Secretarías responsables, a efecto de que procedan a la revisión, trámite y respuesta de las solicitudes que se encuentran en estado abierto o pendientes de gestión.

Este procedimiento se implementa con el propósito de fortalecer la trazabilidad, oportunidad y efectividad en la atención al ciudadano, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y en aras de consolidar una administración pública transparente, participativa y orientada a resultados.

Respuesta OCIG

Es cierto que algunas dependencias, por su función misional, reciben naturalmente más PQRSD y también se evidencia que la Secretaría Administrativa haya implementado controles de seguimiento mediante reportes periódicos, lo que demuestra acciones parciales sobre el tema.

En este sentido persiste una debilidad ya que, no se evidencia con claridad la efectividad de las medidas correctivas adoptadas y persisten solicitudes abiertas, lo que indica que el volumen no está siendo gestionado de manera oportuna o eficiente. Es decir, la generación de reportes no garantiza por sí sola el cierre oportuno ni el cumplimiento normativo y no evidencia el uso de la información de PQRSD para la mejora continua, como lo exige el MIPG.

5.2. Relación de PQRSD recibidas de acuerdo con el canal de atención en el aplicativo Ventanilla Virtual

En el análisis realizado a la base de datos obtenida del aplicativo Ventanilla Virtual correspondiente al primer trimestre del año 2025, se identificó un total de 494 PQRSD registradas en el sistema. De acuerdo con la información contenida en la columna "canal", las solicitudes se clasifican según el medio de recepción en dos categorías: "Web" y "ControlDoc". Las PQRSD recibidas se distribuyeron de la siguiente manera:

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 9 de 26

Tabla N. 03 Relación PQRSD recibidas de acuerdo con el canal de atención en el aplicativo Ventanilla Virtual

NOMBRE EJE TEMÁTICO	CANAL DE RECEPCIÓN		
	CONTROLDOC	WEB	TOTAL GENERAL
ACCIÓN POPULAR		1	1
CONSULTA DE DOCUMENTOS		1	1
CONSULTA GENERAL		16	16
CONTRATACION		1	1
DENUNCIA	1	12	13
DERECHO DE PETICIÓN	61	90	151
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA A LAS AUTORIDADES		1	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	21	56	77
DERECHO DE PETICIÓN DOCUMENTOS	1	2	3
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		2	2
IMPUESTO VEHÍCULOS		2	2
N/A		4	4
QUEJA	3	20	23
QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS DE LA GOBERNACION		1	1
RECLAMO		8	8
SALUD OCUPACIONAL		1	1
SOLICITUD	19	154	173
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL		1	1
SOLICITUD ENTREGA DE INFORMACIÓN DE ARCHIVO		1	1
TRÁMITE DE PASAPORTE		14	14
TOTAL GENERAL	106	388	494

Fuente: Reporte ventanilla virtual, periodo enero – marzo de 2025

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 10 de 26

En la tabla anterior se observa que el **medio más utilizado** por los grupos de interés para la recepción de PQRSD es la plataforma **Web**, que concentra el **79%** (388) del total de las solicitudes registradas en el sistema Ventanilla Virtual. Este canal digital se presenta como el principal punto de acceso para los usuarios que desean realizar sus solicitudes. Donde le sigue en frecuencia el canal **ControlDoc**, con un **21%** (106) de las PQRSD, correspondiente a aquellas gestionadas presencialmente a través del sistema ControlDoc, utilizado para la formalización y seguimiento de documentos en papel.

Con base en el análisis realizado, se evidencia una probable deficiencia en la supervisión del contrato relacionado con el sistema “Ventanilla Virtual”. Es importante recordar que el proveedor del servicio debe garantizar la entrega del producto con las debidas características de calidad y cantidad, conforme a lo establecido en los términos contractuales.

Actualmente, se ha identificado que el aplicativo no permite determinar con precisión cuántos y cuáles son los canales de atención más utilizados por los usuarios (ciudadanos) para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Esta limitación dificulta la adecuada toma de decisiones institucionales en términos de mejora del servicio y priorización de recursos.

De acuerdo con lo dispuesto en el Manual M-SAD-18, “Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”, y en aras de asegurar y mejorar continuamente la calidad del servicio prestado a la ciudadanía, se recomienda que el personal encargado, a través de la debida supervisión del contrato y en cumplimiento de lo reglamentado por la ley, gestione la parametrización del aplicativo. Dicha adecuación debe permitir la correcta identificación, trazabilidad y medición de todos los canales de atención habilitados por la Entidad.

Actualmente, según lo muestra la plataforma, los únicos canales visibles en el sistema son web y ControlDoc, lo cual no refleja la totalidad de los medios utilizados por los ciudadanos, especialmente aquellos relacionados con los buzones, redes sociales y otros medios electrónicos dispuestos oficialmente. La actualización del sistema en este aspecto resulta fundamental para garantizar transparencia, trazabilidad y eficiencia en la gestión de las PQRSD.

Se deja constancia de que todos los canales dispuestos para la atención al ciudadano en materia de PQRSD se encuentran en funcionamiento y operan correctamente, permitiendo que el usuario seleccione libremente aquel que mejor se ajuste a sus necesidades, en cumplimiento del principio de accesibilidad consagrado en la Ley 1755 de 2015 y de acuerdo con las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. En ese sentido, las peticiones que ingresan a través del canal de correo electrónico institucional son migradas al sistema ControlDoc por parte del Área de Gestión Documental, garantizando su trazabilidad; mientras que aquellas recibidas por redes sociales oficiales son trasladadas por el Área de Comunicaciones al canal de Ventanilla Virtual, en aras de su adecuada incorporación al módulo de gestión de PQRSD.

No obstante lo anterior, se considera pertinente —y así se pone a consideración del equipo auditor— que el Área de Comunicaciones, en el marco de sus funciones y competencias, elabore un reporte específico que dé cuenta de las PQRSD recibidas a través de redes sociales, con indicación de su remisión a los canales oficiales de gestión documental. Esta recomendación, previamente manifestada por la ingeniera Andrea durante la reunión de seguimiento, podría ser formalizada mediante requerimiento expreso por parte de la Oficina de Control Interno, con el fin de fortalecer los mecanismos de control, trazabilidad y transparencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas, conforme a los principios de publicidad y eficiencia administrativa.

Es importante precisar que el sistema institucional consolida la totalidad de los canales de atención disponibles a través de las plataformas de Ventanilla Virtual y ControlDoc, mediante las cuales se reciben, radican y gestionan las PQRSD presentadas por los ciudadanos.

En virtud de lo expuesto, se precisa que el Área de Gestión Documental sí da cumplimiento a lo establecido en el Manual Interno de Procedimientos para la Atención de PQRSD, hecho que se encuentra debidamente sustentado y fue anexado en el informe presentado, como se evidencia en la imagen incluida previamente.

Adicionalmente, se resalta que la gestión de los canales digitales como las redes sociales oficiales de la entidad corresponde exclusivamente al Área de Comunicaciones, la cual, en el marco de sus funciones, realiza el direccionamiento oportuno de las solicitudes hacia la Ventanilla Virtual, garantizando así su radicación y posterior atención conforme a los términos establecidos en la normativa interna. De igual manera, dicha área realiza las respuestas requeridas a través de los medios institucionales habilitados, de acuerdo con los lineamientos definidos por la administración y conforme a los principios de eficiencia, oportunidad y trazabilidad que rigen el manejo de las PQRSD en la Gobernación del Quindío. Esta articulación interdependencial asegura una atención coordinada y sistemática, permitiendo consolidar los reportes trimestrales con información completa y verificable.

Desde el Área de Gestión Documental se cumple cabalmente con la elaboración y presentación de los informes de seguimiento de PQRSD, en estricto apego a las herramientas y lineamientos establecidos institucionalmente para tal fin. En este sentido, se precisa que las solicitudes que ingresan a través del correo electrónico institucional (canal “Contáctenos”) son incorporadas al sistema ControlDoc, el cual asigna automáticamente un número de radicado y permite su trazabilidad, conforme a los principios de eficiencia, responsabilidad y publicidad previstos en el artículo 209 de la Constitución Política y en el marco de la Ley 1755 de 2015.

Por su parte, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que ingresan a través de redes sociales institucionales son gestionadas inicialmente por el Área de Comunicaciones, dependencia que, en ejercicio de sus funciones, remite dichas solicitudes a la plataforma de Ventanilla Virtual, con el objeto de que les sea asignado el respectivo número de radicado y se garantice su integración al sistema de gestión documental.

Cabe resaltar que la trazabilidad y control de los requerimientos que ingresan por Ventanilla Virtual —plataforma operada mediante el sistema IntraWeb— corresponde funcionalmente a la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en su calidad de administradora de dicho canal digital. En consecuencia, cualquier inconsistencia relacionada con el seguimiento o procesamiento de solicitudes en este entorno debe ser abordada en articulación con dicha Secretaría, conforme a los principios de coordinación administrativa y a los marcos normativos vigentes que rigen la atención al ciudadano y la gestión documental pública.

Se reitera que, de acuerdo con el procedimiento interno adoptado por la Gobernación del Quindío, las PQRSD que ingresan a través de las redes sociales oficiales y la plataforma de Ventanilla Virtual son agrupadas bajo el canal denominado “Web”, al ser gestionadas por medios digitales. Por su parte, aquellas que se reciben mediante el correo electrónico institucional, los buzones físicos de sugerencias y la documentación radicada de forma presencial, son administradas a través de la plataforma ControlDoc.

Ambos sistemas —Ventanilla Virtual y ControlDoc— son las herramientas oficiales que permiten la asignación de número de radicado a cada solicitud, lo que garantiza su adecuada trazabilidad y seguimiento. Este procedimiento permite a cada dependencia hacer control y gestión oportuna de los requerimientos ciudadanos, y facilita a la Secretaría Administrativa, a través del Área de Gestión Documental, consolidar la información mensual y trimestral para efectos de seguimiento, reporte y mejora continua.

En relación con el reporte de PQRSD del primer trimestre, se aclara que no se registraron solicitudes provenientes de los buzones físicos, debido a que durante el período evaluado no se evidenció el ingreso de comunicaciones por dicho canal. No obstante, se informa que el Área de Gestión Documental realiza la verificación periódica de cada uno de los buzones dispuestos en la entidad, actividad que ha sido comunicada oportunamente al equipo auditor en diferentes espacios de seguimiento y revisión. Por lo anterior, se reitera que no se ha incurrido en omisión alguna respecto a lo establecido en el Manual de PQRSD de la Gobernación del Quindío, el cual regula el tratamiento, clasificación y consolidación de los distintos canales de atención.

Así mismo, en lo que respecta a las redes sociales, se precisa que las solicitudes o requerimientos ciudadanos que ingresan por dichos medios son gestionadas por el Área de Comunicaciones, quien realiza su debido traslado a través de la Ventanilla Virtual. Estas PQRSD se consolidan bajo el canal “Web” en los informes de seguimiento, conforme al procedimiento institucional vigente.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 11 de 26

Por otra parte, se evidenció que en el archivo Excel descargado del aplicativo ventanilla virtual correspondiente al período evaluado, en la columna “Asunto” se registraron ocho (8) PQRSD con la Descripción “Obtenido mediante: Facebook” y “Medio obtenido: a través del correo electrónico”. Esto permite inferir que el canal de ingreso de dichas solicitudes fue a través de la red social Facebook y del correo electrónico. Sin embargo, en el sistema fueron clasificados bajo el canal “web”, lo cual dificulta al equipo auditor identificar con precisión cuál es el canal de recepción más utilizado por los diferentes usuarios (Ver Tabla N. 4).

Como consecuencia, no se estaría cumpliendo con lo establecido en el Manual M-SAD-18, versión 02, “Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”, en clasificar el canal por donde se registra la PQRSD. El cual lo establece la secretaria Administrativa, específicamente en el punto 9, sobre Peticiones a través de redes sociales. En dicho apartado se señala que;

“(…) Es así que la entidad en respuesta a dicho fenómeno tecnológico en armonía con lo establecido en el numeral 1º del artículo 5 de la Ley 1437 de 201117, a través de la Dirección Técnica de Comunicaciones creó las siguientes redes sociales FACEBOOK, INSTAGRAM, TIKTOK. Por lo tanto, dicha dependencia responde por el uso adecuado, administración, actualización y mantenimiento de las mismas, como también de entregar respuesta oportuna a los comentarios de los usuarios de estas.

Asimismo, RECUERDA QUE... Con relación a las peticiones cuyo canal de ingreso sea **E-mail, Buzón y Redes Sociales**, la entidad al momento de registrar la petición en el sistema Ventanilla Única, debe adjuntar la evidencia de la solicitud textual del peticionario (archivo con el correo, archivo con el formato ingresado por Buzón, pantallazo o archivo de la solicitud realizada en redes sociales) con el fin de asegurar la atención completa de la misma. (...).”

Tabla N. 4 Clasificación de redes sociales – aplicativo ventanilla virtual

Radicado	Estado	Tipo de finalización	Nombre eje temático	Asunto	Peticionario
2025PQR414	Finalizado (A tiempo)	Respuesta al ciudadano	Solicitud	Obtenido mediante: Facebook	Ciudadano anónimo
2025PQR281	Finalizado (Vencido)	Respuesta al ciudadano	Solicitud	Medio obtenido: Facebook	Ciudadano anónimo
2025PQR234	Finalizado (A tiempo)	Respuesta al ciudadano	Solicitud	Obtenido por: Facebook	Ciudadano anónimo
2025PQR232	Asignado (Vencido)	N/A	Solicitud	Obtenida por: Facebook	Ciudadano anónimo
2025PQR231	Finalizado (Vencido)	PQRS para trasladar a otra entidad	Solicitud	Medio obtenido: Facebook	Ciudadano anónimo
2025PQR143	Finalizado (Vencido)	Respuesta al ciudadano	QUEJA	Medio obtenido: Facebook	Ciudadano anónimo
2025PQR135	Finalizado (A tiempo)	Respuesta al ciudadano	Derecho de petición de consulta a las autoridades	MEDIO DE RECIBIDO PQR Facebook	Ciudadano anónimo
2025PQR113	Finalizado (Vencido)	Respuesta al ciudadano	Solicitud	Medio obtenido: a través del correo electrónico	Ciudadano anónimo

Se constata que, durante el primer trimestre del año 2025, la Oficina de Gestión Documental no reporto, la correspondiente clasificación de los registros de (PQRSD) que ingresan por los canales de; buzones de sugerencias y las redes sociales oficiales de la Entidad (X, YouTube, Instagram y TikTok). Donde se le notifico, a través del requerimiento identificado con el número 176308, en el cual se solicitó la información correspondiente a los registros de PQRSD recibidos mediante los diferentes canales de atención al ciudadano.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 12 de 26

Esta situación impide contar con una visión integral del comportamiento y volumen real de las PQRSD, afectando la capacidad institucional para medir y mejorar la calidad del servicio al ciudadano, además de representar una posible omisión frente al cumplimiento de lo establecido en el Manual M-SAD-18 y en las disposiciones normativas que regulan la atención al usuario.

Observaciones Gestión Documental

Se deja constancia de que todos los canales dispuestos para la atención al ciudadano en materia de PQRSD se encuentran en funcionamiento y operan correctamente, permitiendo que el usuario seleccione libremente aquel que mejor se ajuste a sus necesidades, en cumplimiento del principio de accesibilidad consagrado en la Ley 1755 de 2015 y de acuerdo con las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. En ese sentido, las peticiones que ingresan a través del canal de correo electrónico institucional son migradas al sistema Controldoc por parte del Área de Gestión Documental, garantizando su trazabilidad; mientras que aquellas recibidas por redes sociales oficiales son trasladadas por el Área de Comunicaciones al canal de Ventanilla Virtual, en aras de su adecuada incorporación al módulo de gestión de PQRSD.

No obstante lo anterior, se considera pertinente —y así se pone a consideración del equipo auditor— que el Área de Comunicaciones, en el marco de sus funciones y competencias, elabore un reporte específico que dé cuenta de las PQRSD recibidas a través de redes sociales, con indicación de su remisión a los canales oficiales de gestión documental. Esta recomendación, previamente manifestada por la ingeniera Andrea durante la reunión de seguimiento, podría ser formalizada mediante requerimiento expreso por parte de la Oficina de Control Interno, con el fin de fortalecer los mecanismos de control, trazabilidad y transparencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas, conforme a los principios de publicidad y eficiencia administrativa.

Es importante precisar que el sistema institucional consolida la totalidad de los canales de atención disponibles a través de las plataformas de Ventanilla Virtual y Controldoc, mediante las cuales se recepcionan, radican y gestionan las PQRSD presentadas por los ciudadanos.

En virtud de lo expuesto, se precisa que el Área de Gestión Documental sí da cumplimiento a lo establecido en el Manual Interno de Procedimientos para la Atención de PQRSD, hecho que se encuentra debidamente sustentado y fue anexado en el informe presentado, como se evidencia en la imagen incluida previamente.

Adicionalmente, se resalta que la gestión de los canales digitales como las redes sociales oficiales de la entidad corresponde exclusivamente al Área de Comunicaciones, la cual, en el marco de sus funciones, realiza el direccionamiento oportuno de las solicitudes hacia la Ventanilla Virtual, garantizando así su radicación y posterior atención conforme a los términos establecidos en la normativa interna. De igual manera, dicha área realiza las respuestas requeridas a través de los medios institucionales habilitados, de acuerdo con los lineamientos definidos por la administración y conforme a los principios de eficiencia, oportunidad y trazabilidad que rigen el manejo de las PQRSD en la Gobernación del Quindío. Esta articulación interdependencial asegura una atención coordinada y sistemática, permitiendo consolidar los reportes trimestrales con información completa y verificable.

Desde el Área de Gestión Documental se cumple cabalmente con la elaboración y presentación de los informes de seguimiento de PQRSD, en estricto apego a las herramientas y lineamientos establecidos institucionalmente para tal fin. En este sentido, se precisa que las solicitudes que ingresan a través del correo electrónico institucional (canal "Contáctenos") son incorporadas al sistema Controldoc, el cual asigna automáticamente un número de radicado y permite su trazabilidad, conforme a los principios de eficiencia, responsabilidad y publicidad previstos en el artículo 209 de la Constitución Política y en el marco de la Ley 1755 de 2015.

Por su parte, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que ingresan a través de redes sociales institucionales son gestionadas inicialmente por el Área de Comunicaciones, dependencia que, en ejercicio de sus funciones, remite dichas solicitudes a la plataforma de Ventanilla Virtual, con el objeto de que les sea asignado el respectivo número de radicado y se garantice su integración al sistema de gestión documental.

Cabe resaltar que la trazabilidad y control de los requerimientos que ingresan por Ventanilla Virtual —plataforma operada mediante el sistema IntraWeb— corresponde funcionalmente a la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en su calidad de administradora de dicho canal digital. En consecuencia, cualquier inconsistencia relacionada con el seguimiento o procesamiento de solicitudes en este entorno debe ser abordada en articulación con dicha Secretaría, conforme a los principios de coordinación administrativa y a los marcos normativos vigentes que rigen la atención al ciudadano y la gestión documental pública.

Se reitera que, de acuerdo con el procedimiento interno adoptado por la Gobernación del Quindío, las PQRSD que ingresan a través de las redes sociales oficiales y la plataforma de Ventanilla Virtual son agrupadas bajo el canal denominado "Web", al ser gestionadas por medios digitales. Por su parte, aquellas que se reciben mediante el correo electrónico institucional, los buzones físicos de sugerencias y la documentación radicada de forma presencial, son administradas a través de la plataforma Controldoc.

Ambos sistemas —Ventanilla Virtual y Controldoc— son las herramientas oficiales que permiten la asignación de número de radicado a cada solicitud, lo que garantiza su adecuada trazabilidad y seguimiento. Este procedimiento permite a cada dependencia hacer control y gestión oportuna de los requerimientos ciudadanos, y facilita a la Secretaría Administrativa, a través del Área de Gestión Documental, consolidar la información mensual y trimestral para efectos de seguimiento, reporte y mejora continua.

En relación con el reporte de PQRSD del primer trimestre, se aclara que no se registraron solicitudes provenientes de los buzones físicos, debido a que durante el periodo evaluado no se evidenció el ingreso de comunicaciones por dicho canal. No obstante, se informa que el Área de Gestión Documental realiza la verificación periódica de cada uno de los buzones dispuestos en la entidad, actividad que ha sido comunicada oportunamente al equipo auditor en diferentes espacios de seguimiento y revisión. Por lo anterior, se reitera que no se ha incurrido en omisión alguna respecto a lo establecido en el Manual de PQRSD de la Gobernación del Quindío, el cual regula el tratamiento, clasificación y consolidación de los distintos canales de atención.

Así mismo, en lo que respecta a las redes sociales, se precisa que las solicitudes o requerimientos ciudadanos que ingresan por dichos medios son gestionadas por el Área de Comunicaciones, quien realiza su debido traslado a través de la Ventanilla Virtual. Estas PQRSD se consolidan bajo el canal "Web" en los informes de seguimiento, conforme al procedimiento institucional vigente.

Respuesta OCIG

Si bien la Entidad cumple

.con los canales dispuestos para la atención al ciudadano y con el principio de accesibilidad establecido en el artículo 5 de la Ley 1755 de 2015, se evidencia una limitación en la medición integral de la cobertura y efectividad del servicio, debido a la falta de una visibilidad consolidada de los diferentes canales de atención (como redes sociales, atención presencial, entre otros).

La debilidad identificada radica en la ausencia de un uso sistemático de las funcionalidades disponibles para generar reportes diferenciados por canal de atención. Actualmente, cada requerimiento debería estar claramente relacionado con el medio utilizado por el ciudadano al momento de registrar su solicitud, lo cual no se realiza de manera consistente.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 13 de 26

Esta observación también se fundamenta en el incumplimiento parcial del Manual F-SAD-19, específicamente en su punto 9, que establece que las peticiones recibidas a través de redes sociales deben ser clasificadas y trasladadas a los canales oficiales, garantizando así su adecuada trazabilidad. Adicionalmente, de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Entidad no debe limitarse únicamente a la elaboración de informes mensuales y trimestrales con datos numéricos. Está en la obligación de generar informes de seguimiento y evaluación más completos, que incluyan:

- Recomendaciones institucionales sobre los trámites y servicios que registren el mayor número de quejas.
- Recomendaciones ciudadanas orientadas a mejorar la calidad del servicio, fomentar la participación y optimizar el uso de los recursos públicos.

La falta de este análisis integral representa un incumplimiento parcial de los compromisos del MIPG y un riesgo en términos de eficiencia administrativa y retroalimentación ciudadana. Los informes que se generan no cumplen plenamente con los compromisos del MIPG, reduciendo su valor como herramienta de gestión y toma de decisiones.

En conclusión, aunque la institución ha implementado mecanismos funcionales para garantizar la recepción y gestión de las PQRSD, persiste una debilidad técnica en la clasificación y trazabilidad por canal, lo cual limita el cumplimiento pleno de lo establecido en el Manual M-SAD-18, la Ley 1755 de 2015 y el MIPG. Se recomienda avanzar en la parametrización del sistema y en la formalización de reportes por canal, a fin de fortalecer el control, la transparencia y la calidad del servicio prestado al ciudadano.

5.3. Oportunidad en la atención de PQRSD en el aplicativo Ventanilla Virtual

Para el análisis de los tiempos de respuesta, se tomó como referencia el archivo de Excel obtenido a partir del filtrado y descarga en el aplicativo Ventanilla Virtual para el primer trimestre de 2025. En dicho archivo, se identificó que la base de datos presenta en la columna “Estado” varias categorías, entre las cuales se encuentran: “ASIGNADO (VENCIDO)”, “CANCELADO”, “EN TRÁMITE (VENCIDO)”, “FINALIZADO (A TIEMPO)”, “FINALIZADO (VENCIDO)” y “RESPUESTA PARCIAL (VENCIDO)”. En este sentido, la Oficina de Control Interno Gestión (OCIG) realizó una validación de esta columna. A partir de esta información, se clasificó el estado de respuesta en cinco (5) categorías.

Se identificó un total de 494 registros correspondientes a los ejes temáticos de las PQRSD para el primer trimestre del año 2025. A continuación, se presentan los resultados sobre los registros, los cuales se resumen en la Tabla No. 5 Consolidado aplicativo Ventanilla Virtual PQRSD primer trimestre 2025.

Tabla No. 5 Oportunidad PQRSD- Ventanilla virtual I trimestre PQRSD 2025

ETIQUETAS DE FILA	ASIGNADO (VENCIDO)	CANCELADO	EN TRÁMITE (VENCIDO)	FINALIZADO (A TIEMPO)	FINALIZADO (VENCIDO)	RESPUESTA PARCIAL (VENCIDO)	TOTAL GENERAL
ACCIÓN POPULAR				1			1
CONSULTA DE DOCUMENTOS				1			1
CONSULTA GENERAL	1			14	1		16
CONTRATACION	1						1
DENUNCIA	2			6	5		13
DERECHO DE PETICIÓN	16			65	69	1	151
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA A				1			1

	FORMATO		Código: F-CIG-03
	Acta de reunión		Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
			Página 14 de 26

LAS AUTORIDADES							
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	14			38	25		77
DERECHO DE PETICIÓN DOCUMENTOS				2	1		3
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	2						2
IMPUESTO VEHÍCULOS					2		2
N/A		4					4
QUEJA	5			12	6		23
QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS DE LA GOBERNACION					1		1
RECLAMO				7	1		8
SALUD OCUPACIONAL				1			1
SOLICITUD	15		3	93	62		173
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL				1			1
SOLICITUD REGA DE INFORMACIÓN DE ARCHIVO				1			1
TRÁMITE DE PASAPORTE				14			14
TOTAL GENERAL	56	4	3	257	173	1	494

Fuente: OCIG reporte ventanilla virtual PQRSD I trimestre 2025

En la Tabla No. 5 se evidencia que el 52 % (257) de las solicitudes se finalizaron a tiempo, mientras que el 35 % (173) se finalizaron vencidas. Adicionalmente, el 0,61 % (3) de las solicitudes se encuentran en trámite vencido, el 0,2 % (1) cuenta con respuesta parcial vencida, el 0,81 % (4) fueron canceladas y el 11,3 % (56) están asignadas vencidas.

Como resultado, se observa que para el periodo evaluado el 35 % (173) de las PQRSD se finalizaron fuera del plazo establecido. Esto resalta la importancia de continuar fortaleciendo los controles en cada dependencia, así como la adopción de controles y medidas que garanticen la atención y respuesta de todas las solicitudes dentro de los términos establecidos.

Lo anterior se encuentra en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, específicamente en el artículo 14, que establece: *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”*

Asimismo, según el Manual: código: M-SAD-18, versión: 02, fecha: 20/01/2025. **ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, En el punto 6.7 DIRECTRICES GENERALES EN MATERIA DE DERECHO DE PETICION.**

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 15 de 26

“Término de respuesta de los derechos de petición. Todas las dependencias de la Gobernación del Departamento del Quindío deberán brindar respuesta "de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente" con lo solicitado a los peticionarios(as) en los términos que establece el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.”

- En cumplimiento de lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, constituye una falta disciplinaria para los servidores(as) y funcionarios(as) entidad no atender las peticiones y los términos dispuestos para su respuesta sin justificación alguna.
- Todas las dependencias de la Gobernación del Departamento del Quindío deberán registrar las respuestas que otorguen a las peticiones junto con las constancias de envío (lectura y entrega en el caso de que el envío digital o la constancia de remisión por correo certificado en el envío físico) en el sistema de Ventanilla Única con que cuenta la Entidad, para conservar la trazabilidad del trámite realizado. Así, se contará con las evidencias en caso de que se presente una acción de tutela por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

Observaciones Gestión Documental

En relación con este aspecto, se informa que la Secretaría Administrativa, a través del Área de Gestión Documental, remite de forma mensual y trimestral informes de seguimiento a las diferentes secretarías de la entidad, con el propósito de brindar acompañamiento técnico y garantizar que cada dependencia cumpla con lo establecido en la normatividad legal vigente en materia de atención al ciudadano, en particular lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, así como en el Manual Específico de Procedimientos para la Gestión de las PQRSD – Código MSAD-18, Versión 03.

Esta práctica permite fortalecer el seguimiento interno, promover el uso adecuado de los canales institucionales definidos y asegurar que los procedimientos contemplados en el manual sean aplicados de forma correcta y oportuna. Además, contribuye al fortalecimiento del sistema de atención al ciudadano y al cumplimiento de los principios de eficiencia, oportunidad y trazabilidad que orientan la gestión documental en la entidad.

Respuesta OCIG

Para dar respuesta emitida por la Oficina de Gestión Documental, frente a las observaciones formuladas por el equipo auditor, se evidencian que dichas acciones, si bien constituyen un avance, no han sido suficientes para asegurar el cumplimiento efectivo de los plazos establecidos.

En ese sentido, se considera necesario reforzar las medidas correctivas, establecer alertas tempranas para el control de vencimientos, y asegurar la trazabilidad de todas las actuaciones en el sistema, conforme a lo dispuesto en el Manual F-SAD-18 y en la normativa aplicable. Solo así será posible garantizar una atención eficiente, transparente y ajustada a los principios del derecho de petición.

5.4. Calidad de las PQRSD.

En atención a lo establecido en el **artículo 13 de la Ley 1755 de 2015**, el cual consagra el derecho fundamental de toda persona a "obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma" frente a las peticiones que presente ante las autoridades, se identificó que de un total de **494 PQRSD radicadas, sesenta (60) registros** —equivalente al **12% del total**— no cuentan con evidencia de fecha de respuesta ni de radicación de la misma en el sistema institucional.

Esta omisión vulnera el principio de **eficiencia administrativa** y afecta directamente la trazabilidad, control y seguimiento oportuno de las solicitudes de los ciudadanos. Se constata además una ausencia de respuesta formal, lo cual implica que dichos requerimientos **no han recibido el debido trámite dentro de los términos legales establecidos**. Esto representa una afectación al derecho de petición consagrado en el **artículo 23 de la Constitución Política de Colombia**, el cual establece que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

Este incumplimiento también contraviene disposiciones del **Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011)**, en particular:

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 16 de 26

- **Artículo 14 – Término para resolver:** Las autoridades deben resolver las peticiones en un término general de 15 días hábiles, salvo disposición legal diferente.
- **Artículo 33 – Responsabilidad disciplinaria:** El servidor público que no atienda en debida forma el derecho de petición puede incurrir en falta disciplinaria.
La no atención oportuna de las PQRSD puede dar lugar a:
 - **Acciones de tutela** por vulneración al derecho fundamental de petición.
 - **Investigaciones disciplinarias** por parte de la Procuraduría General de la Nación, conforme a lo dispuesto en la **Ley 734 de 2002** (Código Disciplinario Único).
 - **Sanciones fiscales o administrativas** por fallas en el cumplimiento de deberes funcionales.
 - **Responsabilidad penal**, si la omisión configura una conducta punible como el prevaricato por omisión o abuso de función pública (según el **Código Penal Colombiano**, artículos 414 y 416).

Observaciones Gestión Documental

En atención a lo observado, es importante precisar que la responsabilidad de emitir, sustentar y registrar formalmente la respuesta a una PQRSD recae directamente en la dependencia a la cual le ha sido asignada dicha solicitud, de conformidad con los principios de competencia funcional y responsabilidad administrativa. En este sentido, el Área de Gestión Documental, al momento de consolidar los informes mensuales y trimestrales de seguimiento, realiza una verificación aleatoria del estado de las respuestas, incluyendo la existencia del respectivo soporte y trazabilidad de la gestión.

Cuando se detecta que una solicitud ha sido marcada como finalizada sin contar con evidencia documental que sustente su respuesta o sin que obre prueba del envío formal al ciudadano, tal como ocurrió con el caso identificado bajo el ID No. 194683, se procede a reportar dicha inconsistencia a la dependencia correspondiente para los correctivos pertinentes. Este procedimiento se encuentra alineado con los lineamientos establecidos en el Manual de PQRSD – Código MSAD-18, Versión 03, el cual establece la necesidad de conservar evidencia de toda actuación administrativa y garantizar la atención efectiva, oportuna y verificable a los ciudadanos.

Respuesta OCIG

Con relación a lo manifestado por la Oficina de Gestión Documental, se considera pertinente señalar que la verificación aleatoria, si bien constituye un mecanismo de control, no resulta suficiente para garantizar plenamente el cumplimiento del derecho fundamental de petición.

El Manual M-SAD-18 establece la obligación de conservar evidencia de toda actuación administrativa y asegurar la trazabilidad de las respuestas; en consecuencia, cuando se presentan solicitudes cerradas sin prueba documental de respuesta, el procedimiento no alcanza su propósito de control integral ni lo previsto en la Ley 1437 de 2011 (artículos 14 y 31).

Finalmente, se observa que la respuesta institucional se enfoca en delimitar responsabilidades, pero no incluye la definición de acciones preventivas o de mejora que contribuyan a mitigar la reincidencia de estas situaciones en el futuro.

5.5. PQRSD canceladas y anónimas

De conformidad con lo establecido en el **artículo 69 de la Ley 1437 de 2011**, que regula la *notificación por aviso*, se estipula que:

“(…) Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso (…).”

Asimismo, el **Manual de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**, en su punto **11.1 “Respuesta a peticiones imposibles de entregar y/o anónimas”**, establece que: “(…) el titular de la dependencia competente para dar respuesta a la petición deberá enviarla a la Secretaría

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 17 de 26

TIC de la entidad para su publicación en la página web, sin perjuicio de que, siendo documento físico, deba ser enviado al primer piso del C.A.D. “Ancizar López López”, Área de Gestión Documental, para su respectiva publicación en la cartelera (...).”

Pese a las disposiciones normativas y los procedimientos internos claramente establecidos, **se evidenció que la Oficina de Gestión Documental no registra ni constancia de publicación en la página web de la entidad ni en cartelera física**, respecto a las PQRSD cuyo petionario es anónimo o cuando no se ha podido efectuar la notificación personal. Esta omisión vulnera lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, comprometiendo la validez del trámite de notificación y, por ende, la legalidad del procedimiento.

De igual forma, el aplicativo institucional de **ventanilla virtual** permite al ciudadano anónimo consultar su requerimiento mediante el número de radicado. Sin embargo, **no se evidencia instrucción ni orientación clara dentro del sistema para que estos ciudadanos puedan hacer seguimiento a su solicitud**, lo que afecta el principio de publicidad y transparencia, y limita el acceso efectivo al derecho de petición.

Por otra parte, al realizar un filtro en la columna “petionario” correspondiente al “ciudadano anónimo”, se identificó que **cuatro (4) PQRSD presentan inconsistencias en su clasificación**. Tres (3) de estas fueron canceladas y una aparece como finalizada a tiempo, pese a haber sido presentadas por el mismo petionario y en condiciones similares. Esta situación refleja **falta de uniformidad en el tratamiento y respuesta a solicitudes anónimas**, así como **debilidades en la trazabilidad y criterios para la gestión de dichas PQRSD**.

Según consta en la **Tabla N. 3 del presente informe**, la Oficina de Gestión Documental argumenta que las solicitudes fueron canceladas debido a la falta de información, indicando que: “Se debe ampliar la información de la solicitud. Se cancela debido a que no posee solicitud ni documento adjunto que la soporte”.

Sin embargo, **esta decisión carece de soporte normativo suficiente cuando no se ha agotado el procedimiento de publicación por aviso**, tal como lo exige la Ley 1437 de 2011, y puede configurar una omisión en el trámite que afecta el derecho fundamental de petición (Art. 23 de la Constitución Política).

Tabla No. 6 Registro de PQRSD tipo Anónimo

2025PQR81	Cancelado	2025-01-14 18:21:11	Se solicita ampliar la petición, ya que no posee solicitud ni adjunto que la respalde.
2025PQR24	Cancelado	2025-01-08 07:58:47	Se requiere ampliar la solicitud, debido a que no posee la petición ni adjunto que la soporte.
2025PQR19	Cancelado /anónimo	2025-01-07 15:21:01	Se debe ampliar la información de la solicitud, se cancela debido a que no posee solicitud ni documento adjunto que la soporte.
2025PQR18	Cancelado	2025-01-07 12:20:20	Se cancela debido a que no posee información de la solicitud, ni documento adjunto que soporte una petición.

Fuente: OCIG reporte ventanilla virtual PQRSD I trimestre 2025

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 18 de 26

Observaciones Gestión Documental

En el marco del principio de acceso a la información y conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, se precisa que todo usuario, ya sea identificado o que opte por el anonimato, al utilizar el canal de Ventanilla Virtual dispuesto por la Entidad, tiene la posibilidad de interponer solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD), así como de realizar el respectivo seguimiento a través del número de radicado y el código de verificación generado por el sistema al momento de su recepción. Este mecanismo garantiza la trazabilidad, confidencialidad y acceso a la gestión de sus requerimientos, en cumplimiento de los principios de eficacia, publicidad y transparencia que rigen la función administrativa, conforme al artículo 209 de la Constitución Política y la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública.

Tal como se ha evidenciado previamente, la plataforma de Ventanilla Virtual implementada por la entidad dispone de mecanismos accesibles y funcionales para que los ciudadanos puedan consultar el estado de sus solicitudes en cualquier momento. Esta herramienta permite el seguimiento en línea a través del número de radicado asignado a la correspondencia recibida o mediante el consecutivo de PQRSD junto con el respectivo código de validación. Este procedimiento garantiza la trazabilidad, transparencia y disponibilidad de la información, conforme a los principios de eficiencia administrativa, atención oportuna al ciudadano y cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Manual Interno de PQRSD – MSAD-18, versión vigente, asegurando así una gestión clara y verificable por parte de las dependencias responsables.

Cada Secretaría tiene la responsabilidad de clasificar y gestionar las solicitudes anónimas que reciba físicamente en su despacho, y en caso de requerirse, debe garantizar su publicación mediante aviso en la cartelera de notificaciones, conforme al procedimiento establecido para asegurar el principio de publicidad. En lo que respecta a las solicitudes ingresadas a través del canal web mediante Ventanilla Virtual (Intraweb), el sistema asigna automáticamente un número de radicado y genera un mensaje de respuesta para todos los peticionarios, incluyendo aquellos que se identifican como anónimos. Este mecanismo permite que cualquier usuario, con su número de radicado, pueda realizar seguimiento en tiempo real al estado, trámite y respuesta de su solicitud, asegurando así la trazabilidad y transparencia del proceso.

A la fecha, no se ha recibido reporte alguno que evidencie que un usuario anónimo haya sido privado de su derecho a obtener respuesta por parte de la entidad. En el caso de los peticionarios plenamente identificados, se realiza un seguimiento permanente y se remiten alertas a las dependencias responsables, a fin de garantizar que se emita la respuesta en los términos legales y se efectúe la respectiva notificación, conforme a lo previsto en el Manual Institucional de PQRSD y los principios de eficacia, eficiencia y atención al ciudadano.

Si bien es cierto que se presentaron cancelaciones de algunos registros en la plataforma por un error involuntario de tipo operativo, es preciso aclarar que dicha situación no afecta ni limita el acceso del usuario externo al seguimiento de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) interpuestas. La trazabilidad de cada solicitud permanece disponible en el sistema, en virtud del principio de continuidad del servicio y del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, desarrollado por la Ley 1755 de 2015. Además, la plataforma Ventanilla Virtual garantiza el acceso a la consulta del estado de las solicitudes mediante el número de radicado o consecutivo de PQRSD y su código de validación, con lo cual se asegura la

Respuesta OCIG

Si bien la Oficina de Gestión Documental sostiene que los procedimientos implementados garantizan la trazabilidad, transparencia y disponibilidad de la información, conforme a los principios de eficiencia administrativa y atención oportuna al ciudadano, lo manifestado carece de evidencia suficiente que demuestre su cumplimiento en la práctica, toda vez que no se encontraron constancias de publicación en web o carteleras en los casos observados.

En ese sentido, aunque el planteamiento es normativamente válido, no queda plenamente acreditada su aplicación efectiva, lo que genera cierta ambigüedad y limita la claridad de la respuesta frente a las observaciones formuladas.

Además, lo expuesto por la Oficina de Gestión Documental, no desvirtúa la omisión detectada, pues el hecho de que el sistema permita seguimiento no sustituye la obligación legal de publicar por aviso conforme a la Ley 1437 de 2011.

De igual forma, se evidencia dificultades operativas, donde se recomienda proponer acciones correctivas o preventivas para mejorar la gestión administrativa, por otra parte la delimitación de responsabilidades entre áreas no exime a la Entidad de garantizar uniformidad y legalidad en los procedimientos.

5.6. Denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de marzo de 2025, no se registraron radicaciones en la modalidad de petición correspondiente a “Denuncias por posibles actos de corrupción”, de acuerdo con lo establecido en el Manual F-SAD-18, versión 03, “Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”, específicamente en el punto 6.5 sobre las modalidades de las peticiones.

Asimismo, conforme a lo señalado en la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario, artículo 62, sobre las faltas relacionadas con la moralidad, la Oficina de Control Interno de Gestión informa

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 19 de 26

que, al revisar la base de datos del aplicativo Ventanilla Virtual, no se evidencia el registro de solicitudes clasificadas bajo la categoría o modalidad de "Denuncia por posibles actos de corrupción". En consecuencia, se concluye que durante el primer trimestre del año no se presentaron denuncias de esta naturaleza a través de los canales institucionales establecidos.

Por otra parte, se evidenció que el canal dispuesto para la recepción de denuncias a través de la línea anticorrupción, publicada en la parte inferior de la página web oficial de la Gobernación del Quindío, contiene un número telefónico que no corresponde al registrado en la versión actualizada de la Carta de Trato Digno al Ciudadano. Esta inconsistencia se puede observar en las siguientes figuras, las cuales ilustran la discrepancia entre ambos canales de comunicación institucional.

Figura N. 01

Página web de la gobernación canales de atención

GOBIERNO DEL QUINDIO

Horarios de Atención: Lunes a Viernes de 7:30am - 12:00m y de 2:00pm - 5:30pm

Dirección: Calle 20 # 13 - 22, Centro Administrativo Departamental "Ancizar López López"

Datos Generales del Departamento: Quindío Línea de Atención a la ciudadanía: +576067359919

Datos Generales del Departamento: Quindío Línea Anticorrupción: +576067359919 ext 1341

Atención a la ciudadanía (PQRS): contactenos@gobernacionquindio.gov.co | [Ventanilla Unica Virtual](#)

Notificaciones Judiciales (Correo Única y exclusivamente para trámites judiciales):
notificacionesjudiciales@quindio.gov.co

Conflicto de intereses: conflictodeintereses@gobernacionquindio.gov.co

39-1 | [Política Editorial](#) | [Política de Privacidad y Protección de Datos](#) | Código postal 630001 | [Mapa](#)

Figura N. 02

CARTA DE TRATO DIGNO DE LOS CIUDADANO DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO



Sede principal

- Dirección:
Calle 20 #13 22, Armenia - Quindío Colombia



Teléfono:
+576067359919



Línea Anticorrupción:
01-800-0912667

www.quindio.gov.co

5.7. Relación de PQRSD de acuerdo con su eje temático

En lo que respecta a los tipos de peticiones atendidas, de acuerdo con el eje temático, se observó que la mayor proporción corresponde a derechos de petición. Aproximadamente el 47% del total (232 solicitudes) se relacionan con esta categoría, la cual incluye: Derecho de petición general, Derecho de petición de consulta a las autoridades, Derecho de petición de información y Derecho de petición de documentos.

Del total restante, un 35% (175 solicitudes) corresponde a solicitudes diversas, tales como solicitudes generales, solicitudes de certificado laboral y solicitudes de entrega de información de archivo. Finalmente, el 14% (71 solicitudes) se distribuye en otras categorías, entre las cuales se encuentran

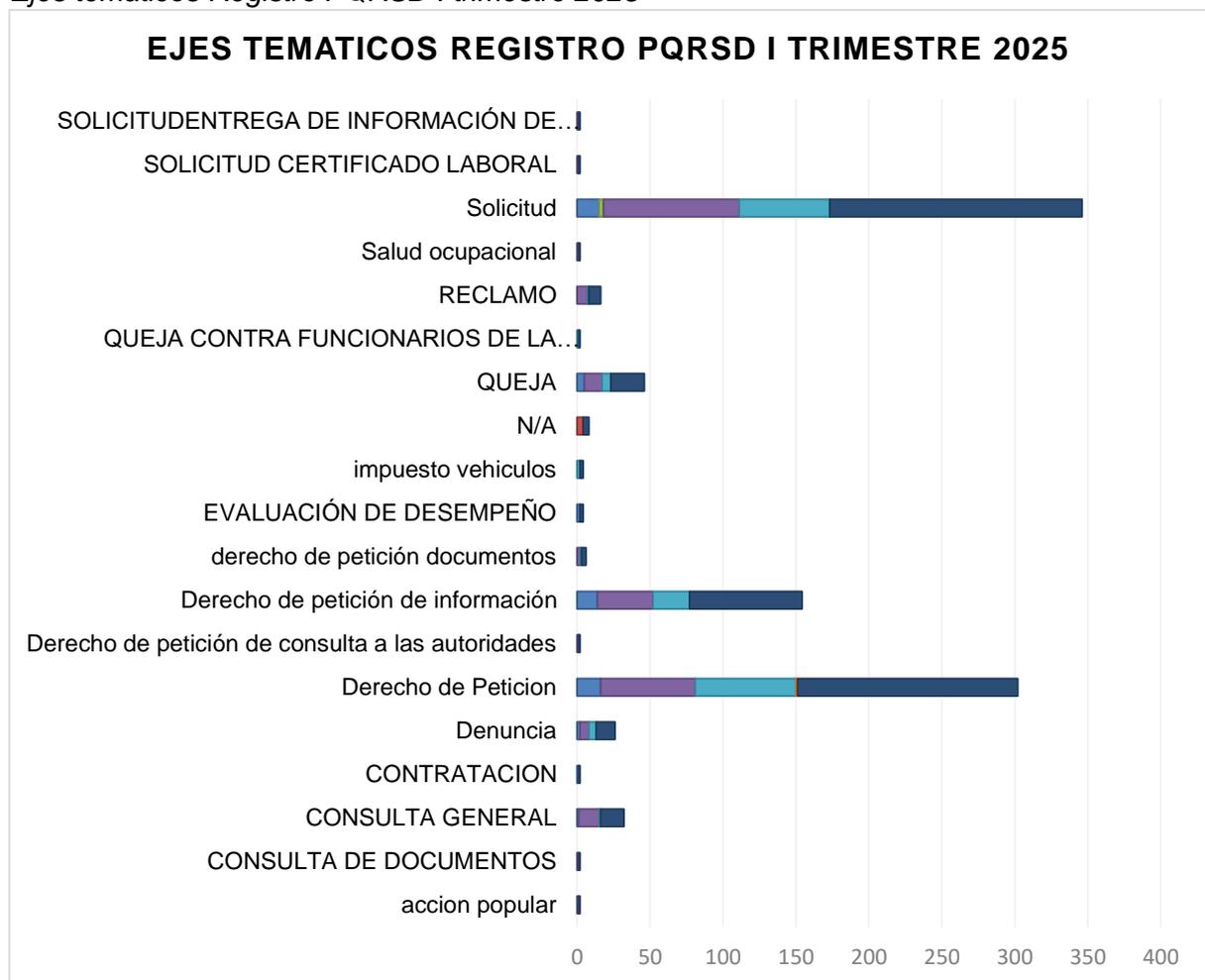
	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 20 de 26

quejas, reclamos y quejas contra funcionarios de la Gobernación, según la clasificación establecida por los ejes temáticos.

A continuación, en la Figura No. 3, se presenta la distribución de las PQRSD registradas según los ejes temáticos correspondientes al primer trimestre del año 2025

Figura N.3

Ejes temáticos Registro PQRSD I trimestre 2025



De acuerdo con esta figura, se destaca que el eje temático con mayor porcentaje corresponde a las solicitudes generales, que representan el 35% (173 solicitudes).

En este sentido, se recomienda realizar un análisis detallado del contenido de estas solicitudes con el fin de identificar posibles áreas de mejora en los procesos internos de la entidad. Asimismo, resulta fundamental examinar la evolución de estos requerimientos a lo largo del tiempo para detectar patrones y tendencias que permitan implementar acciones correctivas y de mejora continua.

Por otra parte, se evidenció que la clasificación de las peticiones en el aplicativo Ventanilla Virtual no se ajusta a lo establecido en el Manual F-SAD-18 "Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias". Tras la revisión efectuada por el equipo auditor, se identificó una discrepancia entre las modalidades de las peticiones registradas y los ejes temáticos utilizados. Específicamente, se encontraron registros clasificados bajo temas como salud ocupacional, impuesto vehicular, evaluación del desempeño, contratación, entre otros, que no corresponden con las modalidades formales definidas en dicho manual.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 21 de 26

En consecuencia, se recomienda revisar y ajustar la parametrización del aplicativo Ventanilla Virtual para garantizar la correcta clasificación de las peticiones de acuerdo con lo normado, lo cual contribuirá a mejorar la trazabilidad, el análisis estadístico y la toma de decisiones institucionales fundamentadas.

Observaciones Gestión Documental

Frente a la sugerencia relacionada con la revisión y eventual modificación de los ejes temáticos del sistema, se precisa que dicha responsabilidad recaerá directamente en la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TICS, en su calidad de administradora de las plataformas digitales institucionales. En ese sentido, cualquier ajuste o actualización debe realizarse en estricto cumplimiento de lo establecido en el Manual de PQRSD de la Entidad, documento que orienta la clasificación, gestión y trazabilidad de las solicitudes ciudadanas. Se recomienda, por tanto, que la mesa de ayuda técnica sea liderada por la Secretaría TIC en articulación con las demás áreas involucradas, con el fin de garantizar la uniformidad y adecuada implementación del procedimiento.

Respuesta OCIG

Se observa que la respuesta de la Oficina de Gestión Documental, resulta confusa en cuanto a la delimitación de responsabilidades, pues si bien se precisa que los ajustes de los ejes temáticos en el sistema recaen en la Secretaría TIC como administradora de la plataforma, debe considerarse que la clasificación y correcta parametrización de las PQRSD es parte integral del proceso de atención y seguimiento, por parte de la Entidad a través de la dependencia responsable Secretaría Administrativa y Gestión Documental. En este sentido, la asignación a otra dependencia no exime al personal responsable del proceso en establecer con claridad los procedimientos internos de ejes temáticos conforme al Manual F-SAD-18 y a la normativa vigente, asegurando uniformidad, trazabilidad y cumplimiento de los principios de legalidad y eficiencia administrativa.

6. Aplicativo CONTROLDOC:

En concordancia con lo dispuesto por la **Ley 1712 de 2014**, específicamente en su **artículo 17 sobre los sistemas de información**, se establece que:

"Para asegurar que los sistemas de información electrónica sean efectivamente una herramienta para promover el acceso a la información pública, los sujetos obligados deben asegurar que estos:

- a) Se encuentren alineados con los distintos procedimientos y articulados con los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental de la entidad;*
- b) Gestionen la misma información que se encuentre en los sistemas administrativos del sujeto obligado;*
- c) En el caso de la información de interés público, deberá existir una ventanilla en la cual se pueda acceder a la información en formatos y lenguajes comprensibles para los ciudadanos;*
- d) Se encuentren alineados con la estrategia de gobierno en línea o de la que haga sus veces."*

Durante la verificación del control de la información generada al interior de la Entidad, en el marco del sistema de gestión documental electrónico SGDEA "ControlDoc", se identificó que persiste una situación recurrente relacionada con la no migración de registros de PQRSD al aplicativo Ventanilla Virtual.

En el periodo objeto de evaluación, la Oficina de Gestión Documental reportó un total de **1.072 registros** de PQRSD. No obstante, al analizar el archivo Excel titulado "**Informe gestión documental I trimestre 2025**", el equipo auditor evidenció inconsistencias al clasificar los registros según el aplicativo de origen (ControlDoc o Ventanilla Virtual). En particular, se identificaron múltiples filas en blanco en la columna correspondiente a ControlDoc.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 22 de 26

De acuerdo con lo manifestado por el personal encargado en mesas de trabajo, dichos espacios en blanco obedecen a que los registros generados en ControlDoc no migran adecuadamente al sistema Ventanilla Virtual, el cual está destinado a la producción, gestión y trámite de las PQRSD.

Tras la verificación efectuada, se concluye que **403 registros** no se encuentran reflejados en el aplicativo Ventanilla Virtual, lo que dificulta el seguimiento y control de su gestión. Esta situación impide determinar si dichos requerimientos fueron tramitados, cuál es su estado actual, si se dio una finalización adecuada, o si aún se encuentran en curso.

La falta de coherencia e integración entre los sistemas ControlDoc y Ventanilla Virtual afecta negativamente la transparencia y limita la capacidad de verificación del equipo auditor. Asimismo, la ausencia de información detallada e integral sobre el estado de estas solicitudes restringe la elaboración de informes confiables y completos.

Por último, se reitera que, hasta la fecha, el aplicativo ControlDoc carece de políticas, manuales y procedimientos establecidos que definan una ruta clara para la creación y recepción de la documentación que se maneja en la entidad. La ausencia de un manual de procedimientos impide contar con una guía formal que oriente a los usuarios en el manejo adecuado del sistema, lo que podría generar inconsistencias en la gestión documental. Sin una estructura normativa que regule su uso, se dificulta la estandarización de procesos, afectando la eficiencia, la transparencia y el control sobre la documentación procesada. Además, limita la capacitación del personal, lo que podría derivar en errores operativos y en una falta de alineación en las prácticas internas. La implementación de políticas claras y manuales de procedimiento es esencial para garantizar la correcta utilización del aplicativo, mejorar la trazabilidad de los documentos y asegurar el cumplimiento de normativas legales y administrativas, promoviendo una gestión documental más eficiente y confiable.

Asimismo, se evidencia falencias al momento de crear y direccionar un documento tanto interno como externo ya que el aplicativo No cuenta con las tablas de retención documental acorde a los procesos de cada secretaria al interior de la Entidad. Es decir, No se tienen políticas, manuales y procedimiento adecuados que determinen una ruta a seguir para la creación y recepción de la documentación que se ejecuta en la Entidad.

Se evidencia la necesidad de realizar capacitaciones al personal encargado de ejecutar de manera adecuada las funciones de **recepción, clasificación y redirección de las PQRSD**, con el fin de contribuir de forma eficiente y efectiva al desarrollo del proceso. Este personal debe operar en coherencia con las políticas institucionales y los procedimientos definidos por la Entidad, asegurando así mejores resultados y el cumplimiento de los objetivos establecidos en materia de atención al ciudadano.

Esta necesidad surge a partir de lo discutido en la **mesa de trabajo realizada con la empresa SEVEN y el personal de la Oficina de Gestión Documental**, en la cual se abordó el inconveniente relacionado con la **no migración de ciertos registros de PQRSD desde el aplicativo ControlDoc hacia el aplicativo Ventanilla Virtual**.

Durante dicho espacio, la empresa SEVEN manifestó que este problema podría estar relacionado con una **clasificación inadecuada** de la solicitud desde el momento mismo de su registro inicial en ControlDoc. Se indicó que, si una PQRSD es registrada con una tipología incorrecta y posteriormente es reclasificada, **el sistema no la reconoce para su migración a Ventanilla Virtual**, impidiendo así su trazabilidad y gestión a través del canal oficial destinado para estos fines.

Esta situación refuerza la importancia de disponer de talento humano calificado en el proceso de gestión documental, particularmente en lo relativo a la correcta clasificación de los requerimientos desde su ingreso, a fin de evitar reprocesos, pérdidas de información y afectaciones en la trazabilidad, atención oportuna y reporte de resultados en la gestión de PQRSD.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 23 de 26

Observaciones Gestión Documental

Respecto a la situación identificada sobre la migración de registros del aplicativo ControlDoc hacia la plataforma Ventanilla Virtual, es preciso aclarar que este inconveniente ha sido objeto de análisis técnico en espacios de articulación entre la Oficina de Gestión Documental y el proveedor del sistema, empresa SEVEN. En dichas reuniones se evidenció que uno de los factores determinantes en la no migración de algunas PQRSD obedece a errores en la tipología inicial asignada al momento de su radicación en ControlDoc. Según lo manifestado por el equipo técnico, cuando una solicitud no es clasificada correctamente desde su ingreso al sistema y, posteriormente, se intenta reclasificar, el aplicativo no reconoce dicho cambio, lo cual impide que la PQRSD sea trasladada al sistema Ventanilla Virtual para su adecuada trazabilidad.

En ese sentido, es importante señalar que el aplicativo ControlDoc no cuenta con la funcionalidad para reclasificar un registro una vez ha sido radicado, por lo que cualquier error en la tipología impide su posterior migración automática. Este comportamiento técnico del sistema ha sido reiterado por el proveedor en diversos espacios de trabajo, dejando en evidencia la necesidad de una intervención conjunta de los administradores de ambas plataformas, a fin de realizar pruebas técnicas y establecer protocolos que permitan mitigar esta limitante.

Dada esta situación, se recomienda escalar el tema a los administradores de los aplicativos (ControlDoc y Ventanilla Virtual) para que, en conjunto, y con el acompañamiento del proveedor SEVEN, se desarrollen las pruebas técnicas necesarias que permitan revisar la interoperabilidad de los sistemas y garantizar la migración oportuna de los registros, especialmente de aquellos que afectan los procesos de atención al ciudadano a través del canal oficial de Ventanilla Virtual.

Igualmente, se insiste en la necesidad de fortalecer las competencias del personal encargado de ejecutar los procesos de radicación, clasificación y redirección de las PQRSD, mediante procesos de capacitación específicos que permitan estandarizar criterios y asegurar la correcta aplicación de los procedimientos establecidos en el Manual de PQRSD vigente. La correcta clasificación inicial es determinante para garantizar la trazabilidad, eficiencia y oportunidad en la gestión de estas solicitudes.

Respuesta OCIG

Conforme a las respuestas presentadas por la Oficina de Gestión Documental se evidencia que las fallas en la migración de registros de PQRSD desde el aplicativo ControlDoc hacia la Ventanilla Virtual responden principalmente a limitaciones técnicas del sistema y a errores en la clasificación inicial de las solicitudes, situación confirmada por el proveedor SEVEN.

No obstante, dichas explicaciones no desvirtúan las observaciones del equipo auditor, en tanto persiste la ausencia de manuales, políticas y procedimientos que estandaricen la gestión documental, así como la falta de acciones efectivas que garanticen la interoperabilidad de los sistemas y la trazabilidad de los registros. En consecuencia, se concluye que las observaciones presentadas reafirman las debilidades señaladas en el presente informe, especialmente en materia del auto control, estandarización de procesos y capacitación del personal, por lo que se hace necesario implementar un plan de mejoramiento integral que asegure la transparencia, eficiencia y cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD.

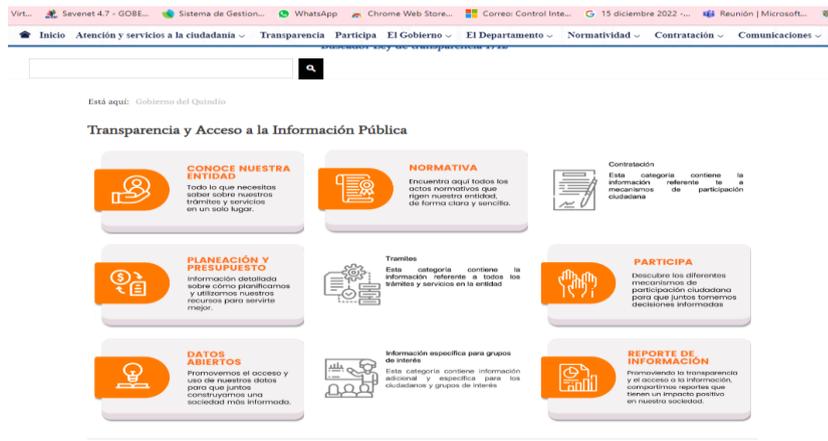
7. Verificación de links canales de atención PQRSD portal web:

En cumplimiento con el artículo 11 literal h) de la ley 1712 de 2014 reglamentada por el artículo 52 decreto 103 de 2015, se evidencia que en la página web www.quindio.gov.co, en el link de Transparencia/ Transparencia y acceso a la información pública, en el enlace "Información de la Entidad" en el punto "1.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado" se evidencia, el funcionamiento al ingreso para el registro de PQRSD

- LINK: : <https://quindio.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias>

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 24 de 26

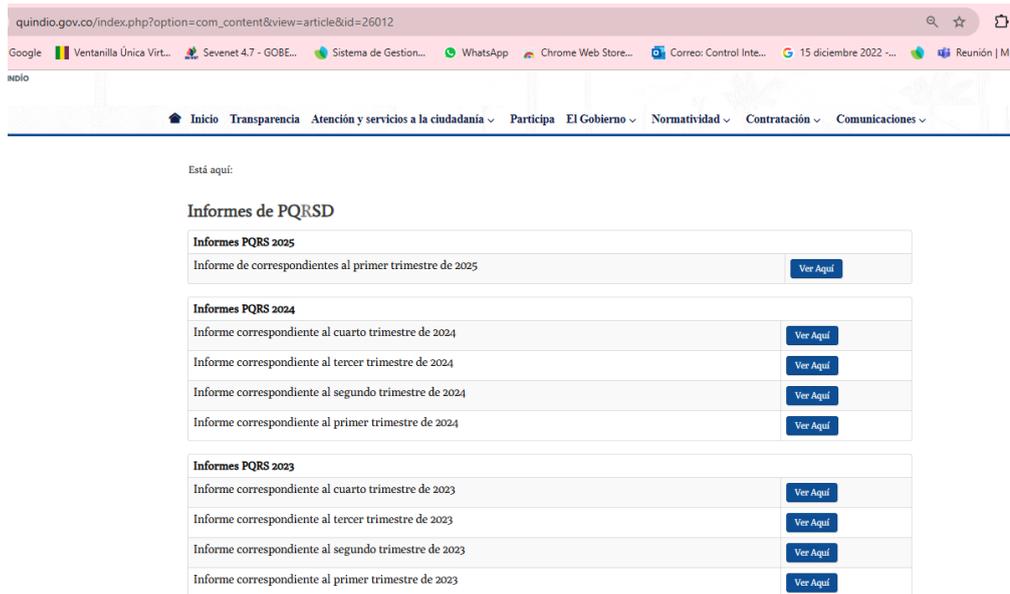
Figura N. 4
Link: Transparencia y acceso a la información pública



Fuente: plataforma gobernación del Quindío enlace Transparencia

- Link referente a publicación de seguimientos trimestrales PQRSD : https://quindio.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=26012 El equipo auditor evidencia a la fecha de realización del presente informe se verifica a través de la página web de la Gobernación del Quindío la publicación de los informes trimestrales de PQRSD.

Figura N. 5
Link: de publicación a Informes trimestrales de PQRSD



Fuente: plataforma gobernación del Quindío enlace Transparencia

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

A partir del análisis del acta y la verificación de los diferentes medios establecidos por la Gobernación del Quindío para la recepción y gestión de las PQRSD, se evidencia que la entidad ha dispuesto una variedad de canales de atención dirigidos a los grupos de interés, tales como atención presencial, página web, correo electrónico y redes sociales. Sin embargo, se observan debilidades en la utilización efectiva y trazabilidad de estos mecanismos.

Durante el periodo evaluado, se identificó que el canal presencial y la plataforma web concentran la mayoría de los registros, mientras que otros medios como buzones físicos, correo electrónico institucional y redes sociales

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 25 de 26

no presentan reportes de uso documentado o evidencia de seguimiento. Esta situación refleja una baja diversificación en la recepción de solicitudes por parte de la ciudadanía y una posible subutilización de los canales disponibles.

- Se evidenció una **clasificación incorrecta** de PQRSD recibidas por **Facebook y correo electrónico**, registradas erróneamente como "web", incumpliendo el **Manual M-SAD-18**.
- De 1 072 registros reportados por Gestión Documental en 2025 para el primer trimestre, 506 no migraron a la Ventanilla Virtual; por tanto, no es posible verificar su estado ni trazabilidad.
- ControlDoc no cuenta con políticas, manuales ni tablas de retención documental alineadas a cada secretaría, lo que genera reprocesos, pérdidas de información y afecta la transparencia. Cabe aclarar que la oficina de gestión documental ha manifestado que se encuentra en el proceso de adopción de las tablas de retención documental.
- La empresa proveedora atribuye la falla a la reclasificación posterior de los registros; esto refuerza la necesidad de talento humano capacitado y protocolos claros desde el registro inicial.
- Se detectó que el **número de la línea anticorrupción** en la página web no coincide con el reportado en la **Carta de Trato Digno**, lo que puede generar desconfianza ciudadana.

RECOMENDACIONES:

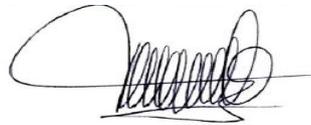
- **Parametrización de la Ventanilla Virtual**
Incorporar todos los canales de atención (buzones, redes sociales, correo electrónico, línea anticorrupción) y generar reportes diferenciados por medio de ingreso.
- **Actualización normativa y documental**
Elaborar y aprobar los manuales y políticas de ControlDoc, incluyendo tablas de retención por proceso y flujos de migración automáticos a la Ventanilla Virtual.
- **Integración técnica de sistemas**
Solicitar al proveedor la interoperabilidad bidireccional Ventanilla Virtual-ControlDoc, con validaciones que impidan la pérdida o duplicidad de registros.
- **Fortalecimiento de la supervisión contractual**
Designar un supervisor con competencias técnicas y jurídicas que verifique el cumplimiento de SLA, la calidad de la información y la entrega de mejoras evolutivas del software.
- **Gestión del talento humano**
Capacitar al personal de Gestión Documental y de cada dependencia en la correcta tipificación y carga de PQRSD; establecer controles de doble validación antes de la migración.
- **Monitoreo y control de tiempos de respuesta**
Implementar alertas automáticas y tableros de control en tiempo real para dependencias con vencimientos recurrentes; asociar el incumplimiento a planes de mejora.
- **Actualización de canales de denuncia**
Unificar la información de la línea anticorrupción en todos los documentos oficiales y medios digitales; realizar pruebas periódicas de funcionamiento.

N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
1	
2	.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 26 de 26

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	
Continuar con la verificación, seguimiento y control a las PQRSD por parte del personal competente para minimizar el riesgo de respuesta fuera de los términos establecidos por la ley y lograr siempre un óptimo y eficiente resultado.	junio de 2025	Secretaria Administrativa	

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	FIRMA
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	 JOSE DUVAN LIZARAZO CUBILLOS Jefe de Oficina de Control Interno De Gestion
Andrea Chacón Mellizo	Profesional-Contratista	 ANDREA CHACON MELLIZO Contratista OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION

LABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
José Duván Lizarazo Cubillos	José Duván Lizarazo Cubillos	José Duvan Lizarazo Cubillos
Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG