



**CONCEJO**  
**Municipal de Yumbo**  
NIT. 805.009.462-0



2024-08-01 13:28 Us VENTANILLA3  
DESTINO: CONCEJO MUNICIPAL DE YUMBO  
REMLDES : OSCAR LEANDRO RENGIFO  
ASUNTO: INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMI  
TRD:100-25-1 - MODELO INTEGRADO DE/MODELO  
INTEGRADO DE /Respuesta  
**202401000008796**

100-25

Yumbo, agosto 01 de 2024

Doctora

**LINA MARCELA GAVIRIA LEMUS**

Líder del Proceso Atención y Participación Ciudadana  
Concejo Municipal de Yumbo

Asunto: Informe definitivo de seguimiento a PQRS del segundo trimestre Vigencia 2024 y análisis de réplica con radicado No. 202401000008036.

Cordial saludo.

De conformidad con la Ley 87 de 1993; el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; Artículo 2.2.21.4.9 del Decreto Nacional 648 de abril de 2017; y los Artículos 51 y 52 del Decreto Nacional 103 de 2015; adjunto informe relacionado en el asunto.

Agradezco la gestión a la presente, en aras de fortalecer el Sistema de Control Interno del Concejo Municipal de Yumbo.

Atentamente,

**OSCAR LEANDRO RENGIFO CAMPOS**

Jefe de Control Interno  
Concejo Municipal de Yumbo

Proyecto: Angie Hernández – Profesional de Apoyo Oficina de Control Interno.  
Adjunto: Informe Definitivo de Seguimiento a PQRS 2 Trimestre Vigencia 2024; Análisis de Derecho de Réplica.  
Copia: Correo Electrónico Institucional – Integrantes Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PROCESO GESTION CONTROL Y EVALUACIÓN

**INFORME GENERAL**

Código: FO-GCE-07

Versión: 3

Fecha: 02/07/2024

Página 1 de 6

**INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2024**

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, Artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de abril de 2017 y los Artículos 51 y 52 del Decreto 103 de 2015, el responsable de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración (secretaría general del Concejo Municipal de Yumbo) un informe trimestral sobre el particular.

**1. OBJETIVO.**

Evaluar la gestión a las respuestas de las PQRS radicadas en el Concejo Municipal de Yumbo, con el fin de establecer oportunidad de las mismas, según lo solicitado por el peticionario. Además de las acciones realizadas por el Concejo Municipal, a las PQRS que por competencias fueron trasladadas, para su respectiva gestión.

**2. ALCANCE.**

PQRS radicadas durante el segundo trimestre de la vigencia 2024.

**3. CRITERIOS.**

- Artículos 23 y 74 de la constitución política de Colombia.
- Artículo 76 de la ley 1474 de 2011.
- Ley 1715 de 2015.
- Artículos 51 y 52 del Decreto 103 de 2015.
- Artículo 2.2.3.12.2 del Decreto 1166 de 2016.
- Artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de 2017.

**4. METODOLOGÍA.**

El profesional de apoyo de la Oficina de Control Interno, realizó seguimiento al sistema de gestión documental ORFEO y al expediente físico, identificando la totalidad de las PQRS que fueron radicadas en el Concejo Municipal de Yumbo, durante el segundo trimestre de la vigencia 2024. De acuerdo con lo anterior se procedió al diseño de una matriz con el fin de verificar la oportunidad de las respuestas.

**5. RESULTADO.**

Para el período comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2024, se identificaron un total de 31 PQRS con la siguiente clasificación:

- Veintidos(22) Derechos de petición.
- Siete (7) solicitudes.

A continuación, se detalla la información evidenciada.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PROCESO GESTION CONTROL Y EVALUACIÓN

INFORME GENERAL

Código: FO-GCE-07

Versión: 3

Fecha: 02/07/2024

Página 2 de 6

Tabla No. 1 Relación de PQRS radicadas en el Concejo Municipal de Yumbo.

No.	FECHA DE ENTRADA DEL DOCUM.	No. RADICADO CMY	TIPO DE DOCUMENTO	ENTIDAD Y/O PERSONA QUE REMITE	ASUNTO	FECHA/ RESPUESTA	DÍAS/ RESP.	No. DE RADICADO/ RESPUESTA	OBSERVACIONES.
1	13/03/2024	20241000001095	Derecho de Petición	Maricela Herrera Museo	Solicitud inclusión catedra de la Yumbeñidad	9/04/2024	14	202401000001621	Traslado secretaria de Educación
						9/04/2024	14	202401000001611	
2	1/04/2024	202401000001332	Derecho de Petición	Henry Moreno Fitzgerald	Proceso Disciplinario E-293-02-085-2022-Solicitud de Información y documentación de Fernando David Murgueitio Cárdenas	8/04/2024	5	202401000001591	
3	1/04/2024	202401000001352	Derecho de Petición	Piedad Vargas Pena Grupo Jurídico Ambiental	Solicitud de información en virtud el Auto que ordena la práctica de pruebas. Expediente No. 0450-086-523-2023	2/04/2024	1	202401000001441	Solicitud correo electrónico Dirigido a Soraida Janeth Suarez jefe Oficina asesora Jurídica
4	8/04/2024	202401000001562	Derecho de Petición	Samira Alejandra Diaz Vargas	Solución Aguas negras y estructura en deterioro	16/04/2024	6	202401000001721	
5	8/04/2024	202401000001572	Derecho de Petición	Samira Alejandra Diaz Vargas	Solución acceso a agua potable	16/04/2024	6	202401000001691 202401000001701	Traslado a la secretaria de Infraestructura y a secretaria de Educación
6	07/0/2024	202401000001201	Solicitud	Uriel Urbano Urbano Secretario General CMY	Solicitud elementos físicos y tecnológicos para jueces de Paz	11/04/2024	20	202401000001632	Traslado por competencia de la solicitud No. 202401000000842 periodo anterior, pero se evidencia respuesta extemporánea por parte de la Adjudicatura
7	16/04/2024	202401000001702	Derecho de Petición	Organismos de Acción Comunal de los barrios legalizados Urbanísticamente.	Solicitud inclusión Titulación de predios de predios Barrio Buenos Aires	8/05/2024	15	202401000002141	Traslado Alcaldía
						8/05/2024	15	202401000002161	N.A.
8	29/04/2024	202401000001862	Derecho de Petición	Tatiana Vásquez Ospina	calificación concurso Personero	9/05/2024	8	202401000002171	N.A.
9	29/04/2024	202401000001665	solicitud	Iván Santiago Suarez Obregón presidente CMJ	Invitación y solicitud de Apoyo a Asamblea Municipal de Juventudes	N/A	N.A.	N/A	No se evidencia respuesta
10	8/05/2024	202401000002082	Derecho de Petición	Soraida Janeth Suarez Cuero CVC	Reiteración Solicitud de información en virtud el Auto que ordena la práctica de pruebas. Expediente No. 0450-086-523-2023	9/05/2024	1	N/A	Se evidencia documento en el expediente, pero no se evidencia con Radicado de salida, igual forma la respuesta se brindo mediante radicado No. 202401000001441 con fecha abril 2 de 2024
11	15/05/2024	202401000002192	Solicitud	Gloria Lucia Soto Brand presidente Asocomunal	Agendar sesión con Asocomunal	17/05/2024	2	202401000002201	N.A
12	16/05/2024	202401000001845	Solicitud	Iván Santiago Suarez Obregón	Solicitud a apoyo para elaboración de reconocimientos para jóvenes participes del 1er Intermunicipal de Juventudes	N/A	N.A.	N/A	No se evidencia respuesta
13	20/05/2024	202401000002252	Solicitud	Beatriz Eugenia Rojas Acosta Directora Operativa de Control Fiscal Contraloría Municipal	Solicitud soporte FI9 - PM-CMY Presentado en Rendición de CTA a 31 de dic/2023	27/05/2024	5	202401000002341	N.A.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PROCESO GESTION CONTROL Y EVALUACIÓN

INFORME GENERAL

Código: FO-GCE-07

Versión: 3

Fecha: 02/07/2024

Página 3 de 6

No.	FECHA DE ENTRADA DEL DOCUM.	No. RADICADO CMY	TIPO DE DOCUMENTO	ENTIDAD Y/O PERSONA QUE REMITE	ASUNTO	FECHA/ RESPUESTA	DÍAS/ RESP.	No. DE RADICADO/ RESPUESTA	OBSERVACIONES.
14	21/05/2024	202401000002262	Derecho de Petición	Hadasa Jired Navarro Vidales Prof de Apoyo Comisión Legal para la Equidad de la Mujer del Congreso de la Republica	Solicitud de Actualización base de datos - Municipio de Yumbo	29/05/2024	6	202401000002512	Traslado Bienestar Social y Participación Ciudadana
						29/05/2024	6	202401000002391	N.A.
15	21/05/2024	202401000002302	Derecho de Petición	Floralba Torres	Solicitud arreglo vía peatonal	31/05/2024	8	202401000002401	N.A.
						31/05/2024	8	202401000002411	Traslado Infraestructura
16	22/05/2024	202401000002311	solicitud	Uriel Urbano Urbano Secretario General CMY	Solicitud prorroga	22/05/2024	1	202401000002362	N.A.
17	22/05/2024	202401000002312	Derecho de Petición	Jennyfer Johana Beltran Ramirez Asesor de procesos de selección CNSC	Proceso Selección merito de las vacantes definitivas	23/05/2024	1	202401000002331	N.A.
18	22/05/2024	202401000002322	Derecho de Petición	Gloria Yolima Fernandez Rectora IE Albero Mendoza Mayor	Tema de traslado al corregimiento de Montañitas por de la secretaria de Educacion	4/06/2024	8	202401000002431	N.A.
						11/06/2024	5	202401000002571	Traslado Remisión de Información Control Interno
						11/06/2024	12	202401000002561	Traslado Fiscalía Seccional Yumbo
						18/06/2024	4	202401000002762	N.A.
19	23/05/2024	202401000002392	Derecho de Petición	Alcaldía Municipal	Copia de derecho de petición - dirigido a urbaser - basuras solicitud de permiso para comisión de servicios	27/05/2024	2	202401000002432	Se evidencia una respuesta a esta petición.
20	27/05/2024	202401000002452	Derecho de Petición	María Yolanda Cruz López	Solicitud actas Plenaria del 01 de enero al 14 de febrero de 2024	31/05/2024	4	<a href="mailto:R//enviada.al.correo.yolandacr151@gmail.com">R// enviada al correo yolandacr151@gmail.com</a>	Se evidencia la respuesta a esta petición vía correo personal. Sin embargo, se requiere que este tipo de respuesta, se evidencie la respectiva trazabilidad mediante el aplicativo Orfeo.
21	28/05/2024	202401000002472	Derecho de Petición	Julio cesar Perea Salcedo Rector Mayor de Yumbo	Solicitud de sesiones en las Instituciones Educativas	7/06/2024	7	202401000002541	N.A.
22	28/05/2024	202401000002502	Derecho de Petición	Melisa Angel Peña Coordinadora Adm. ESAP	Requisitos para ejercer la profesión de Administrador publico	7/06/2024	7	202401000002551	N.A.
23	5/06/2024	202401000002582	Derecho de Petición	Gloria Yolima Fernández Rectora IE Albero Mendoza Mayor	Denuncia por amenazas	19/06/2024	9	202401000002751	Traslado del Doc No. 202401000002115 a Control Interno



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PROCESO GESTION CONTROL Y EVALUACIÓN

INFORME GENERAL

Código: FO-GCE-07

Versión: 3

Fecha: 02/07/2024

Página 4 de 6

No.	FECHA DE ENTRADA DEL DOCUM.	No. RADICADO CMY	TIPO DE DOCUMENTO	ENTIDAD Y/O PERSONA QUE REMITE	ASUNTO	FECHA/ RESPUESTA	DÍAS/ RESP.	No. DE RADICADO/ RESPUESTA	OBSERVACIONES.
24	6/06/2024	202401000002602	Derecho de Petición	Henry Moreno Fitzgerald Personero Delegado para la Vigilancia de la Conducta Oficial y la Protección del Interés Público	Solicitud de información requerimiento de Acta de sesión y reglamento Interno	25/06/2024	12	20240100002871	N.A.
25	21/05/2024	202401000002262	Derecho de Petición	Hadasa Jired Navarro Vidales Prof de Apoyo Comisión Legal para la Equidad de la Mujer del Congreso de la Republica	Solicitud actualización base de datos - municipio de yumbo desde la comisión para la equidad de la mujer en concejos y asambleas	29/05/2024	6	20240100002391	N.A.
						29/05/2024	6	20240100002512	Traslado secretaria de Bienestar Social y Participación Ciudadana
26	12/06/2024	202401000002662	Solicitud	Pablo Andrés Torre Lloreda Director Ejecutivo Publicidad & Eventos Corporativos	Solicitud medalla de plata reconocimiento por sus 25 años	27/06/2024	11	20240100002901	N.A.
27	12/06/2024	202401000002672	Derecho de Petición	Lina María Peña Toro secretaria de Educación Municipal	Nombramiento del representante a la Junta Municipal de Educación (JUME)	27/05/2024	11	20240100002891	N.A.

Fuente: ORFEO.

Tabla No. 2 Relación de PQRS que aún no tiene respuesta por fecha de radicación vs corte.

No.	FECHA DE ENTRADA DEL DOCUM.	No. RADICADO CMY	TIPO DE DOCUMENTO	ENTIDAD Y/O PERSONA QUE REMITE	ASUNTO	FECHA/ RESPUESTA	No. DE RADICADO/ RESPUESTA	OBSERVACIONES.
28	27/06/2024	202401000002912	Derecho de Petición	Amparo Carabali Contratista de Apoyo Gestión Gobernación del Valle	Solicitud de información adicional para estudiar el Plan de Desarrollo	N.A.	N.A.	Respuesta dentro de términos por fecha de corte.
29	28/06/2024	202401000002972	Derecho de Petición	Zuleima Rojas Moreno Jefe Talento Humano Personería Municipal	Solicitud documentación de	N.A.	N.A.	Respuesta dentro de términos por fecha de corte.

Fuente: ORFEO.

Conforme a lo establecido en el Título VI "Seguimiento a la gestión de la Información" del Decreto Nacional 103 del 2015, podemos concluir lo siguiente:

- El número de solicitudes recibidas: El Concejo Municipal de Yumbo recibió por ventanilla única y correo electrónico un total de veintinueve (29) PQRS en el periodo relacionado.
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: El Concejo Municipal recibió por ventanilla Única y correo electrónico un total de 29 PQRS, de las cuales veinte (22) fueron Derechos de Petición, dando traslado, por competencia a las siguientes dependencias: Alcaldía Municipal de



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PROCESO GESTION CONTROL Y EVALUACIÓN

INFORME GENERAL

Código: FO-GCE-07

Versión: 3

Fecha: 02/07/2024

Página 5 de 6

Yumbo (1), Secretaria de Educación (2); Secretaria de Infraestructura y Servicios Públicos (2); Secretaria de Bienestar Social y Participación (2); Oficina de Control Interno (2); y Fiscalía (1); siendo 10 Derechos de Petición trasladadas por competencias en el periodo relacionado.

- Tiempo de respuesta a cada solicitud: del total de las PQRS radicadas en ventanilla única y correo electrónico, se dio respuesta oportuna a las 27 PQRS dentro de los términos establecidos en normatividad competente. Las 2 PQRS restantes, están pendiente por su respuesta, ya que esta dentro de los términos según su fecha de radicación vs corte.
- Todas las solicitudes y/o derechos de petición fueron contestadas y en ningún caso el Concejo Municipal de Yumbo negó información al solicitante y/o peticionario. El Concejo Municipal de Yumbo tiene establecido buzón de PQRS en el primer piso de la entidad, en página web y una ventanilla única para que toda persona y/o usuario presente a través de estos medios sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Se tiene link en la página web de la entidad donde la comunidad puede consultar toda la información como lo establece la ley 1712 de 2014 de una forma clara y de fácil acceso y en especial los ACUERDOS MUNICIPALES, los cuales están publicados desde el año 2000 en adelante. La entidad tiene publicado en la web los proyectos de acuerdo(<https://www.concejoyumbo.gov.co/proyectos-de-acuerdo/>) que se encuentran en comisión para que la comunidad los conozca y pueda participar del debate, inscribiéndose previamente en la Oficina de Participación Ciudadana en el segundo piso del Concejo Municipal.

## 6. OBSERVACIONES.

De acuerdo con el trabajo de campo y el análisis a la réplica presentada por la líder del proceso, se evidenciaron las siguientes observaciones, las cuales deben ser tenidas en cuenta, con el fin de realizar las gestiones pertinentes que se consideren necesarias para la mejora continua del proceso.

- 6.1. Durante el seguimiento y de acuerdo a la réplica presentada por la líder del proceso, se observó que los radicados 202401000001665 y 202401000001845, a pesar que fueron atendidos de manera personal, no se evidencia un documento escrito como respuesta al peticionario.
- 6.2. Radicado Numero 202401000002082: Se evidenció respuesta a esta petición, por medio de correo electrónico personal, sin embargo, es importante que este tipo de respuesta, se pueda realizar trazabilidad, mediante el aplicativo Orfeo.

## 7. CONCLUSIÓN.

De acuerdo con el resultado del presente seguimiento, se concluye que existe una gestión fortalecida por parte de la líder del proceso, ya que todas las PQRS fueron respondidas dentro de los términos normativos. De igual forma, se observó que los traslados por competencia de las PQRS a las diferentes dependencias se realizaron de manera oportuna e informando al peticionario de dicha gestión. Por otro lado, se presentaron dos (2) situaciones (descritas en el punto 6 de este informe) que ameritan ser tenidas en cuenta para la mejora continua del proceso, de esta manera evitar eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la corporación.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PROCESO GESTIÓN CONTROL Y EVALUACIÓN

**INFORME GENERAL**

Código: FO-GCE-07

Versión: 3

Fecha: 02/07/2024

Página 6 de 6

**8. RECOMENDACIÓN.**

Según lo evidenciado en el presente seguimiento, el equipo auditor de Control Interno recomienda las siguientes:

- Radicar en el aplicativo Orfeo tanto las PQRS como sus correspondientes respuestas que se gestionen mediante correo electrónico Institucional.
- Realizar las gestiones pertinentes en coordinación con el proceso de tecnología de la información con el fin de que las respuestas que se gestionen mediante el correo institucional se puedan adjuntar los archivos requeridos y ser enviados de manera oportuna al peticionario.

**9. FIRMAS.**

Nombre: OSCAR LEANDRO RENGIFO CAMPOS  
Jefe de Control Interno

Nombre: ANGIE HERMANDEZ AGUDELO  
Auditor Interno



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PROCESO GESTION CONTROL Y EVALUACIÓN  
**ANALISIS DERECHO DE REPLICA**

Código: FO-GCE-08

Versión: 1

Fecha: 02/07/2024

Página 1 de 2

Fecha de la Replica:	24 de julio de 2024.
Proceso Auditado:	Proceso de Atención y Participación Ciudadana
Vigencia:	01 de abril al 30 de junio de 2024.
Modalidad (Auditoria / Seguimiento Administrativo)	Informe preliminar de seguimiento PQRS segundo trimestre 2024.

No.	Observación según Informe Preliminar		Replica	Conclusión del Equipo Auditor
	No. Radicado	Observación		
1	202401000001201	<p>Se evidenció este traslado por competencia (No. 202401000001201 del periodo anterior), evidenciándose respuesta extemporánea por parte de la Consejo Superior de la Adjudicatura Seccional Valle del Cauca.</p> <p>Documento origen periodo anterior No. 202401000000842</p>	<p>El ítem No. 07 de la tabla No. 01 denominada "Relación de PQRS radicados en el Concejo Municipal de Yumbo" el cual relaciona el radicado No. 202401000001201 obedece a un tipo radicado de salida, el cual se originó como consecuencia de una solicitud de un juez de paz, en el cual está requiriendo unos elementos para sus funciones. En ese sentido desde esta corporación se realizó la solicitud dentro de los términos al Competente y a su vez este notifico la contestación el día 11 de abril de 2024, según consta en el radicado de ingreso 202401000001632. En este caso el Concejo Municipal de Yumbo cumplió los términos de respuesta al peticionario, cuando le informa del traslado de su petición al competente para que le brinde respuesta de fondo y completa a la solicitud por medio del radicado No. 202401000001211</p>	<p>Se descarta observación, debido a que el Concejo Municipal de Yumbo respondió a la petición de acuerdo a los términos normativos.</p>
2	202401000001665	<p>No se evidencia contestación</p>	<p>Con relación al ítem No. 11 de la tabla No. 01 denominada "Relación de PQRS radicados en el Concejo Municipal de Yumbo" el cual 202401000001665, me permito informar que el mismo obedece a un tipo de radicado denominado Varios, ya que el documento contiene una invitación realizada por el Consejo de Juventudes, misma que fue atendida de manera personal por parte de esta corporación con el presidente del consejo de juventudes el señor Iván Suarez</p>	<p>Esta observación se ratifica, debido a que, si bien era una invitación, también se clásico como una solicitud de apoyo. Durante el seguimiento y la réplica a pesar de que se manifiesta de que "fue atendida de manera personal por parte de esta corporación" no se evidencia un documento escrito como respuesta al peticionario.</p>
3	202401000002082	<p>Reiteración del radicado No. No. 202401000001352 con fecha de abril 01 de 2024.</p> <p>Se evidencio documento en el expediente físico, pero no se evidencia con radicado de salida</p>	<p>Con relación al ítem No. 12 de la tabla No. 01 denominada "Relación de PQRS radicadas en el Concejo Municipal de Yumbo" con radicado 202401000002082, me permito informar que el mismo debió remitirse por correo electrónico personal, ya que los anexos de la contestación superaron el peso en Gb permitido en el correo institucional y en el mismo se relaciona el correo electrónico de ventanilla única para su radicación.</p>	<p>Se evidencia la respuesta a esta petición vía correo personal, sin embargo, se requiere que este tipo de respuesta, se evidencie la respectiva trazabilidad mediante el aplicativo Orfeo. Por lo tanto, se ratifica esta observación.</p>



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PROCESO GESTION CONTROL Y EVALUACIÓN

ANALISIS DERECHO DE REPLICA

Código: FO-GCE-08

Versión: 1

Fecha: 02/07/2024

Página 2 de 2

4	202401000001845	No se evidencia documento de respuesta	El ítem No.14 de la tabla No. 01 denominada "Relación de PQRS radicados en el Concejo Municipal de Yumbo" el cual relaciona el No. de radicado 202401000001845 obedece a un tipo de radicado denominado Varios por tal motivo no debe ser considerado como un PQRS ya que el documento contiene una invitación realizada por el presidente del Consejo de Juventudes. Esta invitación fue atendida de manera personal con el consejero.	Esta observación se ratifica, debido a que, se clásico como una solicitud de apoyo. Durante el seguimiento y la réplica a pesar de que se manifiesta de que "fue atendida de manera personal por parte de esta corporación" no se evidencia un documento escrito como respuesta al peticionario.
5	202401000002392	No se evidencia documento adjunto en ORFEO (2392)	El ítem No. 21 de la tabla No. 01 denominada "Relación de PQRS radicadas en el Concejo Municipal de Yumbo" con radicado 202401000002392, obedece a una solicitud de permiso para una comisión del alcalde al interior del país, misma que fue contestada a través del oficio No. 202401000002432.	Se descarta la observación debido a que si se evidenció una respuesta a esta petición.

Aprobado por:

Nombre: OSCAR LEANDRO RENGIFO CAMPOS  
Jefe de Control Interno

Equipo Auditor:

Nombre: ANGIE HERNÁNDEZ AGUDELO  
Auditor Interno