

	ALCALDIA MUNICIPAL DE TESALIA NIT. 800097176-6		
	Código:	MECI-Versión: 3	
	Fecha de Aprobación: 15 de junio de 2024	Página 1 de 5	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PRIMER SEMESTRE DE 2026



Proyectó: Luz Adriana Perdomo Cumbe Asesor Control Interno - Contratista	Revisó: Jorge Mario Vieda Medina Secretario de Gobierno	Aprobó: Olmer Gustavo Ramos Cuenca Alcalde Municipal
Firma:	Firma:	Firma:

INTRODUCCION

En cumplimiento del rol que les asiste a las oficinas de control interno de evaluación y seguimiento, con el fin de contribuir al fortalecimiento del mismo y a prevenir la materialización del riesgo de incumplimiento de respuesta y atención al ciudadano en los tiempos que exige la Ley, dando observancia a la normatividad que la rige como lo es la ley 1755 de 2015, ley 1437 de 2011 y la ley 1757 de 2015.

La Alcaldía de Tesalia, a través de la asesoría de Control Interno, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de la vigencia 2026.

El presente informe evalúa la eficiencia, efectividad y oportunidad en la atención prestada por la Alcaldía de Tesalia a los usuarios y ciudadanos.

OBJETIVO

Evaluar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) presentadas por los ciudadanos durante el periodo objeto de seguimiento, verificando el cumplimiento de los términos legales de respuesta, la oportunidad, la calidad de la gestión y la implementación de acciones de mejora, con el fin de fortalecer la atención al ciudadano y el Sistema de Control Interno de la Alcaldía de Tesalia.

ALCANCE

El presente seguimiento comprende el análisis de todas las PQRS radicadas entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026, recibidas a través de los diferentes canales de atención de la entidad (presencial, virtual, telefónico y correo electrónico).

CANALES DE ATENCIÓN

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Oficina de correspondencia primer piso de la entidad	Carrera 9 No. 6-11	Lunes a viernes de 7 am a 12 pm y de 2 pm a 6 pm / sábados de 7 am a 1 pm.
Telefónico	Línea Celular	3166911806	Lunes a viernes de 7 am a 12 pm y de 2 pm a 6 pm / sábados de 7 am a 1 pm.

Proyectó: Luz Adriana Perdomo Cumbe Asesor Control Interno - Contratista	Revisó: Jorge Mario Vieda Medina Secretario de Gobierno	Aprobó: Olmer Gustavo Ramos Cuenca Alcalde Municipal
Firma:	Firma:	Firma:

Virtual	Correo electrónico	gobierno@tesalia-huila.gov.co contactenos@tesalia-huila.gov.co	Los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.
Virtual	Página Web	https://www.tesalia-huila.gov.co/Atencion/Paginas/PQRDS.aspx	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Consolidado Operativo de Atención: Durante el periodo analizado se gestionaron el 100 % de las solicitudes recibidas dentro de los términos legales:

Concepto	Cantidad
PQRS recibidas	866
Respondidas	780
Pendientes	86
Respondidas dentro del término	780
Respondidas fuera del término	0

Caracterización por tipo de requerimiento:

Tipo de solicitud	Cantidad	%	Observación
Peticiones	864	99.77%	Derechos de petición, consultas de información, tramites, solicitudes de apoyos y documentales.
Quejas	0	0	Sin registros en el periodo.

Proyectó: Luz Adriana Perdomo Cumbe Asesor Control Interno - Contratista	Revisó: Jorge Mario Vieda Medina Secretario de Gobierno	Aprobó: Olmer Gustavo Ramos Cuenca Alcalde Municipal
Firma:	Firma:	Firma:

Tipo de solicitud	Cantidad	%	Observación
Reclamos	0	0	Sin registros en el periodo.
Sugerencias	0	0	Sin registros en el periodo.
Denuncias	2	0.2309%	(Denuncias o querellas para trámite)
Total	866	100%	

Evaluación Cualitativa de las Respuestas:

Mediante muestreo del seguimiento se constató que las respuestas emitidas cumplieron con:

1. Claridad y precisión: Redacción comprensible para el ciudadano.
2. Resolución de fondo: Atención directa al problema planteado.
3. Notificación efectiva: Debida constancia de envío/notificación al usuario.
4. Fundamentación legal y técnica: Soporte jurídico y documental idóneo.

CONCLUSIONES

Oportunidad en la atención: La Administración Municipal de Tesalia demuestra un alto nivel de eficiencia en el trámite de solicitudes, logrando un 0% de extemporaneidad en las respuestas emitidas durante el primer semestre de 2026, lo cual previene la materialización de riesgos jurídicos, disciplinarios o sancionatorios.

Atención concentrada en peticiones: Existe un predominio casi absoluto de peticiones de información, apoyo y consultas (99.77%), la ausencia de registros en quejas, reclamos y sugerencias (0 casos) puede indicar una percepción positiva en la prestación del servicio público municipal.

Control y mantenimiento del pendiente: Las 86 solicitudes en estado "Pendiente" se encuentran dentro del flujo normal de tiempos legales; sin embargo, requieren un monitoreo continuo para evitar que escalen a respuestas fuera de término.

Proyectó: Luz Adriana Perdomo Cumbe Asesor Control Interno - Contratista	Revisó: Jorge Mario Vieda Medina Secretario de Gobierno	Aprobó: Olmer Gustavo Ramos Cuenca Alcalde Municipal
Firma:	Firma:	Firma:

	ALCALDIA MUNICIPAL DE TESALIA NIT. 800097176-6		
	Código:	MECI-Versión: 3	
	Fecha de Aprobación: 15 de junio de 2024	Página 5 de 5	

Calidad de la respuesta: El muestreo cualitativo confirma que las dependencias no solo cumplen con responder a tiempo, sino que resuelven de fondo las solicitudes planteadas con el soporte técnico y jurídico correspondiente.

RECOMENDACIONES

1. Realizar un monitoreo semanal preventivo sobre las solicitudes que se encuentran en trámite, garantizando que sus respuestas sean notificadas dentro de los plazos fijados por la Ley 1755 de 2015 antes del vencimiento legal.
2. Adelantar campañas institucionales sobre la tipificación de las PQRSD (diferencia entre petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia) para fomentar en la comunidad el uso del canal de sugerencias e incentivar la retroalimentación sobre la calidad de los servicios municipales.
3. Mantener la articulación entre la Oficina de Correspondencia (canal presencial) y la gestión del portal web/correos institucionales, asegurando que todos los requerimientos que ingresen por medios virtuales o telefónicos queden centralizados en el sistema de gestión documental para evitar pérdida de trazabilidad.
4. Continuar con las jornadas de sensibilización a los funcionarios encargados del trámite de peticiones en cada secretaría o dirección, con el fin de consolidar el criterio de resolución de fondo y una redacción clara en lenguaje ciudadano.
5. Implementar un tablero de control o matriz de alertas tempranas con semaforización para las dependencias con mayor volumen de peticiones, evitando cuellos de botella en el segundo semestre del año.

Original Firmado

LUZ ADRIANA PERDOMO CUMBE

Profesional de apoyo - Asesora Control Interno
Contratista

Proyectó: Luz Adriana Perdomo Cumbe Asesor Control Interno - Contratista	Revisó: Jorge Mario Vieda Medina Secretario de Gobierno	Aprobó: Olmer Gustavo Ramos Cuenca Alcalde Municipal
Firma:	Firma:	Firma: