

NOMBRE DEL INFORME	Informe de Seguimiento a la Gestión de Acceso a la Información Pública (Ley 1712/2014)
FRECUENCIA DEL INFORME	Especial (Respuesta a la Notificación de Seguimiento de Control Interno)
SECRETARIA	Secretaría General
FECHA DE RADICACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO	MARZO 18/2026
RESPONSABLE DEL INFORME GESTIÓN	SECRETARIA GENERAL
RESPONSABLE DEL INFORME SEGUIMIENTO	María Cristina Giraldo Arias SIAU

INTRODUCCIÓN	El presente informe se genera en respuesta a la notificación emitida por la Oficina de Control Interno y el Asesor Tics para realizar el seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información. La Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) del Municipio de Villamaría es el punto focal para la materialización del derecho fundamental de acceso a la información pública. Este documento detalla la gestión realizada por la OAC para garantizar la transparencia pasiva y apoyar la transparencia proactiva, en línea con la normatividad citada y lo requerido por los entes de control
OBJETIVO	• Evaluar la Implementación: Documentar y analizar la implementación de los procedimientos de la OAC para garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, conforme a la Ley 1712 de 2014. • Verificar la Oportunidad: Evidenciar la oportuna y completa gestión de las solicitudes de acceso a la información, demostrando la articulación con las Secretarías de Despacho, Jefes de Área/División y Contratistas
MARCO NORMATIVO	Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. 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 1081 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República (DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO)

ALCANCE	El seguimiento se realizará de manera trimestral y semestral: TRIMESTRAL Periodo comprendido entre: 01 de enero de 2026 y el mes de marzo (primer trimestre 2025) 01 de abril a junio de 2026 01 de julio a septiembre de 2026 01 de octubre a diciembre 2026 SEMESTRAL Del 01 de enero al 30 de junio de 2026 Del 01 de julio al 30 de diciembre de 2026 Enfocado en el cumplimiento de los principios y deberes de la Ley 1712 de 2014 aplicables a la atención al ciudadano. Esto incluye el registro, trámite y respuesta de las solicitudes de información pública (Transparencia Pasiva) y la orientación a la ciudadanía sobre el contenido publicado en la página web.
DESCRIPCION METODOLOGICA	• Revisión del Sistema de PQRS: Se examinaron los registros de solicitudes de información radicadas durante el periodo de enero, febrero y marzo de 2026, con el objetivo de medir el cumplimiento del plazo legal de 10 o 15 días hábiles establecido por la Ley de Transparencia. • Verificación de Principios: Se auditó que las respuestas a los ciudadanos cumplieran con los principios de Máxima Publicidad, Buena Fe, Facilitación y Gratuidad. • Seguimiento a la Articulación: Se verificó la trazabilidad de las solicitudes de información enviadas internamente a los Profesionales, Secretarios de Despacho, Jefes de Área o División y/o encargados de administrar la plataforma de las PQRS.

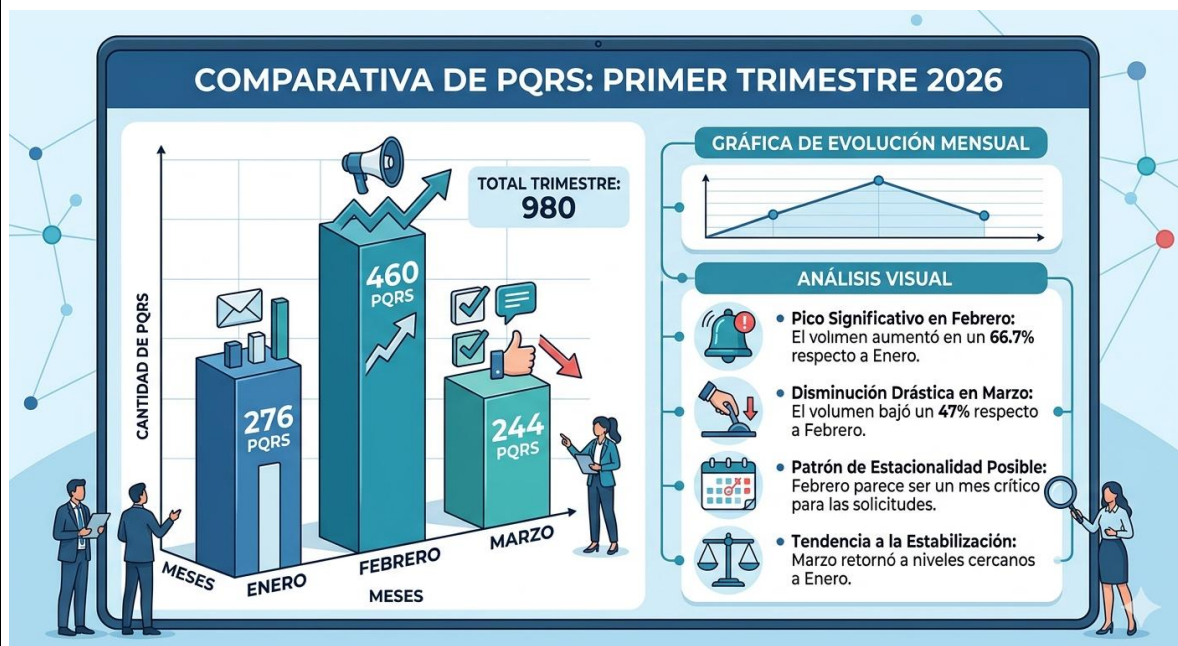
DESARROLLO (CON ÉNFASIS EN LA LEY 1712)	• Recepción Unificada: La OAC garantiza que las solicitudes de acceso a la información sean recibidas por todos los canales disponibles (físicos, electrónicos) y que, en ningún caso, se solicite la motivación del requerimiento. • Principio de Facilitación y Gratuidad: Se asegura la celeridad en el trámite y que el acceso a la información sea gratuito, aplicando cobros solo por costos de reproducción y envío, cuando estos se requieran. • Coordinación Interna: La OAC actuó como facilitadora de la información solicitada al convocar a las áreas responsables (Secretarios de Despacho, Jefes de Área, etc.) para la obtención de datos y documentos en el periodo de estudio. • Orientación Ciudadana: El personal de la OAC ha sido instruido para guiar a los ciudadanos en la localización de la información mínima legalmente obligatoria publicada en la página web. • Retroalimentación a TICs: En concordancia con el seguimiento a la página web que realizará la Oficina de Control Interno y el Asesor Tics a más tardar hasta el 20 DE JUNIO DE 2026, la OAC ha canalizado la retroalimentación ciudadana sobre la usabilidad y facilidad de acceso de la información publicada.			
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO	Indicador (Ley 1712)	Meta	Resultado OAC (Enero – marzo 2026)	Observaciones
	Oportunidad de Respuesta (Respuestas dentro del plazo de 10 o 15 días)	100%	43.6 %	De 980 solicitudes radicadas en la oficina en la oficina del SIAU en el primer semestre, se respondieron de manera oportuna 428. fuente de verificación plataforma SIAU. Fecha de corte 18 de marzo 2026-
	Cumplimiento de No Motivación (Solicitud sin requisito de justificación)	100%	100%	No se exige motivación para la solicitud de información pública.

Trazabilidad de Solicitudes
(Garantía de envío a las áreas responsables)

100%

100%

Se garantiza la coordinación con todas las áreas involucradas mencionadas en la notificación.



Mes	Volumen de PQRS	Variación Porcentual	Estado Visual	analisis
Enero	276	-	Nivel Base (Bajo)	Historicamente muchas personas se encuentran en vacaciones y/o fuera del municipio: La actividad comercial y administrativa regularmente disminuye, lo que se traduce en volumen bajo de solicitudes
Febrero	460	+66.7% (Aumento)	Pico Máximo	finalizan las festividades. La comunidad retoma las labores cotidianas. Solicitudes habituales que no se hicieron en enero
Marzo	244	-47% (Disminución)	Estabilización (Mínimo)	Las solicitudes tienden a normalizarse; la informacion se reportar con dato promedio. Fecha de reporte marzo 20 de 2026 (oficina control interno)
Total Trimestre	980			

Cuadro comparativo detallado con los datos de **PQRS del Primer Trimestre 2026** desglosados por cada dependencia. Incluido el cálculo de **Total por Dependencia** y el **% de Gestión (Eficacia)**

Cuadro Comparativo de PQRS por dependencia que más solicitudes se radican durante el I TRIMESTRE 2026

Dependencia	PQRS Aprobadas	PQRS En Proceso	Total Recibidas	% de Gestión (Eficacia)
Planeación	96	173	269	35.7%
Gobierno	70	159	229	30.6%
Inspección	120	47	167	71.9%
Hacienda	44	63	107	41.1%
Despacho del Alcalde	22	11	33	66.7%
Infraestructura	25	5	30	83.3%
Dir. Local de Salud	6	12	18	33.3%
TOTALES	383	470	853	

Análisis del cuadro anterior:

1. **Mayor Carga Operativa:** La dependencia de **Planeación** es la que mayor volumen de solicitudes maneja (269), seguida muy de cerca por **Gobierno** (229).
2. **Mayor Eficacia de Respuesta:** **Infraestructura** destaca con un **83.3%** de solicitudes aprobadas/finalizadas, seguida de **Inspección** con un **71.9%**.
3. **Cuello de Botella Detectado:** Planeación y Gobierno tienen la mayor cantidad de procesos pendientes 173 y 159 respectivamente.
4. **Resumen de Gestión:** De las dependencias que más solicitudes se radican cuentan con 853 PQRS totales registradas bajo estas dependencias, el **44.9%** ya han sido resueltas (Aprobadas), mientras que el **55.1%** siguen en trámite.



Conclusiones de la imagen:

- **Punto Crítico de Congestión (Solicitud de Documentos):** Con 363 casos en proceso y 0 aprobados, esta tipología representa el 62% de toda la carga operativa. Es el área que requiere intervención inmediata o refuerzo de personal, ya que el flujo de salida está detenido.
- **Alta Eficacia en Denuncias:** Es el indicador más positivo. Se han aprobado 13 de 16 denuncias (81%). Esto interpreta que la entidad prioriza los casos de mayor gravedad o sensibilidad legal, dándoles trámite acelerado.

	• Gestión de Notificaciones y Consultas: Estas áreas muestran un equilibrio (cercano al 50% de avance). Esto sugiere que son procesos de trámite constante que no presentan cuellos de botella significativos. • Alerta en Peticiones y Quejas: Suman 157 casos acumulados sin resolución aún (0 aprobados). Si sumamos esto a las solicitudes de documentos, el 94% de la gestión total aún está "En Proceso." Recomendación Dada la alta concentración de Solicitud de Documentos (363), se sugiere implementar una jornada de "Descongestión Documental", automatizar su entrega reduciría la carga operativa de la entidad en un 60% de forma inmediata. Además de tener en cuenta que todos los PQRS se deben de cargar en plataforma y cerrar cada caso; puede ser que se generaron respuesta, pero no se han cargado en la plataforma	
RECOMENDACIONES GENERALES	▪ Refuerzo en la Articulación: Instar a los Secretarios de Despacho y Jefes de Área/División a priorizar la solicitud de información emitida por la OAC, a fin de garantizar el derecho de acceso en el tiempo legal establecido. ▪ Verificación Post- Marzo 31: Solicitar a la Oficina de Control Interno que comparta los hallazgos de su seguimiento a la página web (a realizarse a más tardar hasta el 31 de marzo) con la OAC, para ajustar la orientación ciudadana de manera inmediata. ▪ Protocolo de Información Clasificada: Reforzar la capacitación sobre el protocolo para la restricción excepcional del derecho de acceso (Información Clasificada o Reservada), asegurando que cualquier negación sea siempre motivada y por escrito ▪ Seguimiento y evaluación: La oficina SIAU, Control interno y el Secretario General, realizaran seguimiento y evaluación por dependencias con los encargados de dar respuesta a las PQRS en la plataforma, con el fin de que sean: pronta y oportuna, además completa y de fondo. <u>Artículo 13 Ley 1755 de de 2015</u>, se formalizara a través de planes de mejora.	
APROBACIÓN DEL INFORME DE SEGUIMIENTO		
Nombre completo	Cargo	Firma
Maria Cristina Giraldo Arias	Asesora SIAU	María Cristina Giraldo Arias

