

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	JUNIO 30 /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%	61.9 %	De 2.249 solicitudes radicadas en la oficina SIAU en el primer semestre, se respondieron de manera oportuna 1.393 fuente de verificación plataforma https://gestionadministrativa.1cerol.com/ . Fecha de corte 30 de junio 2026-(Informe acumulado
	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.
---	------	------	---

Resumen Ejecutivo

El presente informe consolida el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) interpuestas ante la Alcaldía de Villamaría durante el primer semestre del año (01 de enero al 30 de junio de 2026), con un enfoque especial en aquellas solicitudes que a la fecha de corte permanecen en estado "En Proceso" (pendientes de respuesta). Los datos han sido extraídos directamente de la plataforma oficial de gestión <https://gestionadministrativa.lcerol.com/>.

El objetivo para este informe es continuar en la identificación de los cuellos de botella institucionales, evaluar la oportunidad en las respuestas y brindar herramientas de control a la alta dirección para mitigar riesgos por vencimiento de términos legales.

Distribución de Casos "En Proceso" por Dependencia

Al 30 de junio de 2026, se registran **856 casos sin trámite finalizado**. La distribución por secretarías u oficinas es la siguiente:

Dependencias Críticas (Concentran el 88% del represamiento)

- **Licencias:** 200 casos (23.4%)
- **Secretaría de Planeación:** 134 casos (15.7%)
- **Servicios Públicos:** 133 casos (15.5%)
- **Hacienda:** 62 casos (7.2%)
- **Secretaría de Gobierno:** 57 casos (6.7%)
- **Inspección de Policía:** 50 casos (5.8%)
- **Despacho del Alcalde:** 42 casos (4.9%)
- **Gestión de Riesgo:** 35 casos (4.1%)

Dependencias con Gestión Controlada (Menores a 25 casos)

- Dirección Local de Salud: 21
- Tesorería: 16
- Fiscalización: 15
- Educación: 7
- Secretaría General: 7
- Recursos Humanos: 6
- Jurídica: 6
- Bienes: 6
- Infraestructura: 6
- Ambiental: 6
- Archivo: 4
- Espacio Público: 3
- Control Urbano: 3
- Comisaría de Familia: 2
- Vivienda: 1
- Agropecuaria: 1

Análisis de Causas del Represamiento

De acuerdo con las verificaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano, las principales razones por las cuales 856 PQRS figuran "En Proceso" son:

Tiempos Extensos por Naturaleza Jurídica/Técnica: El área de **Licencias** (que posee el mayor número de pendientes: 200) requiere un tiempo de trámite de hasta 7 meses, lo que explica su estado prolongado en plataforma.

Subregistro Administrativo (Falta de Cierre en Plataforma): Existen dependencias que ya han dado respuesta efectiva al ciudadano de manera física o por correo, pero los funcionarios **no han cargado la evidencia ni han cerrado el caso** en el sistema <https://gestionadministrativa.1cerol.com/>.

Casos dentro de los Términos de Ley: Un total de **115 PQRS** ingresaron de manera reciente (entre el 23 y 30 de junio), por lo que se encuentran dentro de los plazos legales vigentes para su oportuna contestación.

Fallas Tecnológicas: Se registran incidencias intermitentes y de bajo impacto en la plataforma que dificultan la actualización inmediata del estado de los trámites.

Conclusiones

- **Conclusión 1 (Riesgo Legal Controlado pero Latente):** Descontando las 115 PQRS que están en términos legales y los casos especiales de Licencias (200), restan **541 solicitudes** que requieren una auditoría inmediata para evitar silencios administrativos positivos o llamados de entes de control.

- **Conclusión 2 (Falta de Cultura de Cierre Digital):** La efectividad real de la Alcaldía es mayor a la registrada por el sistema. El represamiento de datos se debe en gran medida a la omisión de los enlaces de las dependencias al no "alimentar" y finalizar el ciclo de la PQRS en la plataforma digital.

- **Conclusión 3 (Alerta en Áreas Clave):** Planeación y Servicios Públicos acumulan conjuntamente el 31.2% de los pendientes. Estas áreas, junto con Gobierno e Inspección de Policía, necesitan intervención prioritaria debido al impacto directo que tienen sobre la comunidad.

Recomendaciones y Plan de Acción (Para Control Interno y Secretaría General)

-**Plan de Depuración Inmediata (Saneamiento):** Solicitar a cada secretaría (con énfasis en Planeación, Servicios Públicos y Hacienda) la revisión manual de sus pendientes para que procedan al cargue inmediato de las respuestas que ya fueron emitidas, pero no registradas en el sistema.

-**Tratamiento Especial a Licencias:** Realizar un seguimiento de manera exclusiva a la oficina de Licencias, debido a que se encuentren documentados bajo el amparo de los términos extendidos (hasta 7 meses), para no distorsionar la medición de la oportunidad general de la Alcaldía.

-**Capacitación y Monitoreo:** Realizar una mesa de trabajo técnica con los enlaces de cada dependencia sobre el uso correcto y cierre obligatorio en la plataforma 1cero1 para evitar alertas innecesarias en los tableros de control de la administración municipal.

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-: Solicitar a la Oficina de Control Interno que comparta los hallazgos de su seguimiento a la página web 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	Maria Cristina Giraldo Arias 