SOMOS
moviendo futuro

Rionegro, 08 de julio de 2025

Señores:
CONTRALORÍA
Rionegro - Antioquia

Asunto: **Entrega de informes de TPQRSD, Primer Semestre 2025.**

Cordial saludo,

En cumplimiento de las funciones del componente de control interno y en atención a los principios de transparencia, eficiencia y seguimiento institucional, se remite el Informe de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (TPQRSD) correspondiente a la vigencia 2025.

El presente informe incluye los siguientes apartados:

1. Caracterización De Las TPQRDS

Se detallan los tipos de solicitudes recibidas, clasificadas conforme a su naturaleza TPQRSD, así como su origen, medios de recepción y dependencia responsable de respuesta.

Tipos De Derecho De Petición		
Referencia	**Cantidad**	**Porcentaje**
Derecho de petición entre autoridades o traslado	12	13%
Petición de copias	0	0%
Derecho de petición de consulta	9	10%
Peticiones incompletas y desistimiento tácito	3	3%
Peticiones sin competencia	49	54%
Peticiones de información	18	20%
Tutela	0	0%

2. Tiempos De Respuesta

Se presenta un análisis comparativo del cumplimiento de los plazos establecidos por la normatividad vigente, identificando oportunidades de mejora y niveles de eficiencia institucional.

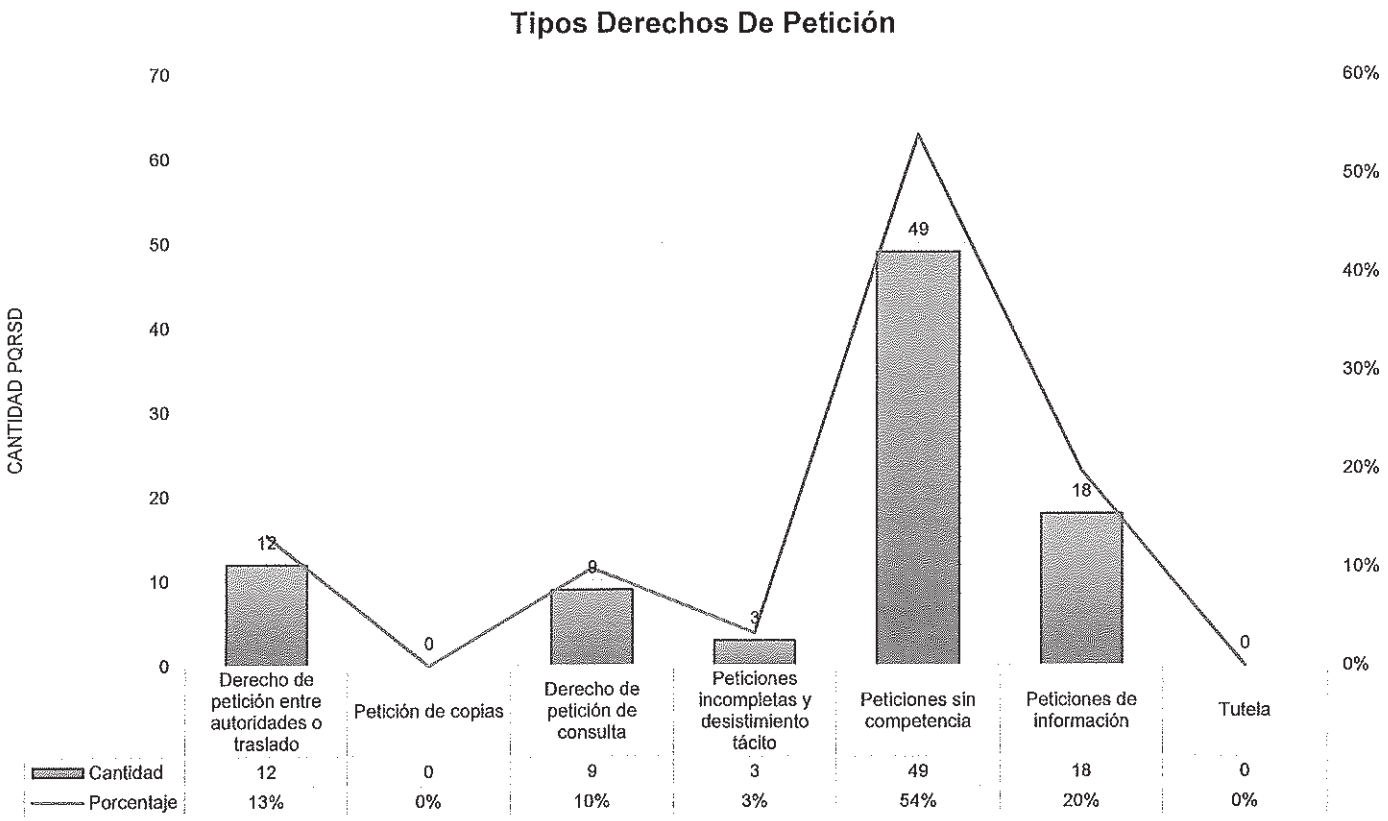
Estado de la TPQRSD		
Abierta	**Cerrada**	**Porcentaje**
0	91	**100%**
Vencimiento Del Término		
En tiempo	**Vencida**	**Porcentaje**
91	0	**0%**
Tiempo de respuesta de TPQRSD		
Promedio días de respuesta		
5		

Análisis: El 100% de las PQRSD se encuentran cerradas (96 de 96), lo que refleja efectividad en la respuesta institucional, de igual manera se resalta:

1. El 100% de las PQRSD fueron gestionadas y cerradas durante el semestre, lo que evidencia un cumplimiento óptimo en la trazabilidad y cierre de casos.
2. Se evidencia un alto nivel de cumplimiento en tiempos de respuesta, con el 100% de las solicitudes gestionadas dentro del plazo legal.

3. Informe Estadístico Y De Resultados

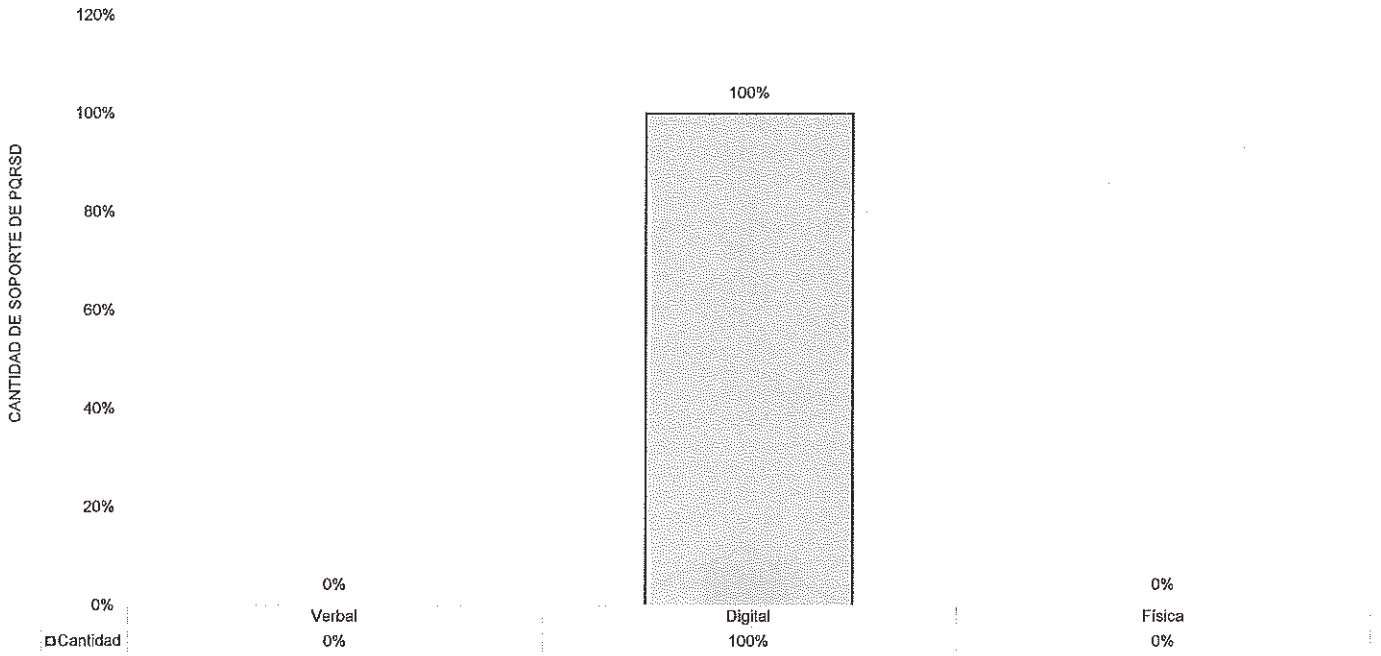
Se anexa cuadro consolidado con datos cuantitativos sobre la recepción, gestión y cierre de las TPQRSD, incluyendo indicadores de desempeño y trazabilidad de la información.



Análisis: Se requiere mejorar la orientación ciudadana y claridad en los canales de atención, reduciendo así el alto número de solicitudes sin competencia:

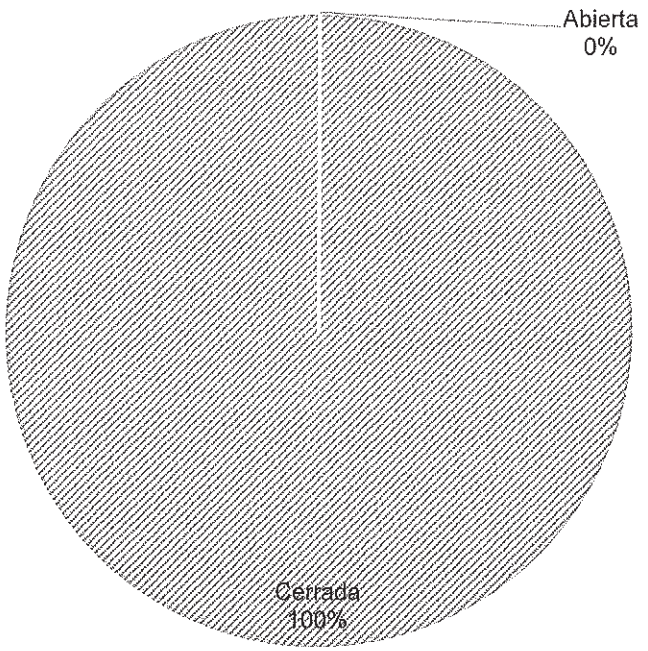
1. Más de la mitad de las solicitudes (54%) corresponden a peticiones sin competencia, por lo cual debe fortalecerce la orientación al ciudadano sobre las funciones institucionales en las repuestas que se adelanten.
2. Las peticiones de información obedecen a un 20% y las de traslado entre autoridades 13%; lo cual evidencia un alto interés en la gestión y articulación interinstitucional.
3. La inexistencia de tutelas y peticiones de copias sugiere baja judicialización y poco uso del derecho de acceso documental.

Presentación Derechos De Petición

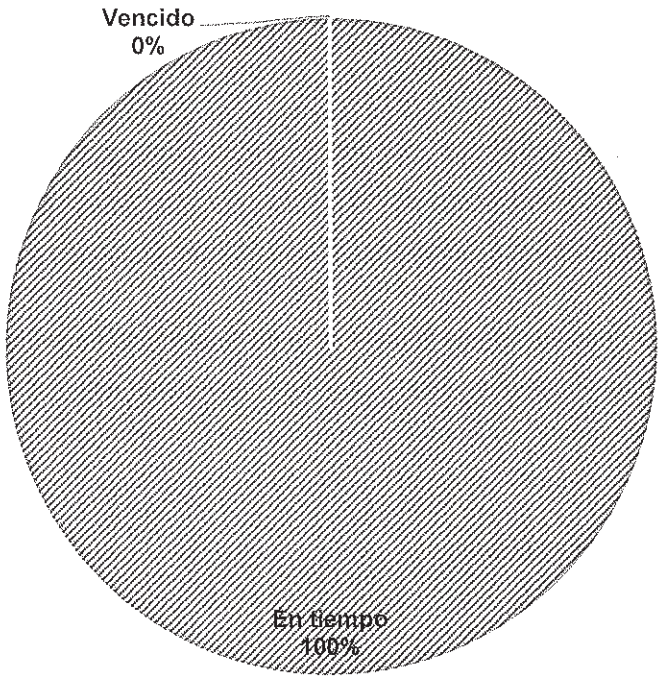


Análisis: El 100% de las solicitudes fueron tramitadas por medios digitales, lo que refleja una buena adopción tecnológica en los canales de atención. Asimismo, se debe mantener el canal digital como uno de los medios de recepción, y continuar con la atención presenciales y telefónicas para garantizar acceso a la ciudadanía por diferemntes medios.

Estado Del Derecho De La Tipología De Peticiones



Vencimiento TPQRSD



CERTIFICACIÓN PRIMER SEMESTRE 2025

El área de Control Interno certifica que el presente informe fue elaborado con base en la información reportada en el sistema institucional de gestión de TPQRDS y ha sido revisado en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y la normatividad vigente sobre gestión documental, transparencia y rendición de cuentas.

Este documento constituye una herramienta fundamental para el fortalecimiento del control institucional, la mejora continua de los procesos y el fomento de la participación ciudadana.

De acuerdo a lo presentado se concluye lo siguiente:

1. El mes con mayo número de solicitudes fue mayo con 27 registros, posiblemente por acumulación de inquietudes ciudadanas. De la misma manera, el mes de febrero con 7 peticiones; registró la menor cantidad, lo cual es común por ser un mes más corto y con menor actividad institucional

2. Alto cumplimiento en tiempo de respuesta 100%. De igual manera, el tiempo promedio de respuesta altamente eficiente (5 días) y de resalta la gestión digital 100% que agiliza trámites y facilita seguimiento.

3. Alto número de peticiones sin competencia 51% que sugiere necesidad de educación ciudadana e internalización de funciones; ya que los ciudadanos confunden la misión de la entidad con la subsecretaría de Movilidad del Municipio de Rionegro.

4. El tiempo promedio fue de 5 días, lo cual es altamente eficiente y muy por debajo de los plazos máximos establecidos por la ley; generalmente 15 días hábiles, según el tipo de solicitud.

Sin otro particular por el momento.

Atentamente,

DIEGO ALBERTO RENDÓN RENDÓN
Jefe Oficina Control Interno
Sistema Operativo de Movilidad, Oriente Sostenible
SOMOS - RIONEGRO
control.interno@somosmovilidad.gov.co
Dirección: Calle 42 # 69A-41