GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA República de Colombia	**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA CONTRATACIÓN ESTATAL**	Código: FO-M7-P6-016 Versión: 03 Fecha de aprobación: 22/04/2024

NÚMERO DE INFORME	04					
SUPERVISIÓN	X					
INTERVENTORÍA	☐					
TIPO DE INFORME	**PARCIAL**	X	**PARA PAGO**	X	**FINAL**	
PERIODO DE INFORME	Desde:	01/11/2025		Hasta:	30/11/2025	
PERIODO PARA PAGO	Desde:	01/11/2025		Hasta:	30/11/2025	

1. INFORMACIÓN GENERAL E HISTORIAL DEL CONTRATO

CONVENIO	☐	**NÚMERO:**	4600018284		
	☐	**FECHA DE SUSCRIPCION:**	30/07/2025		
MODALIDAD DE SELECCIÓN:			CONVENIO INTERADMINISTRATIVO		
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO EN SECOP:			16696		
FECHA DE INICIO DEL CONVENIO:			31/07/2025		
OBJETO: Aunar esfuerzos y fortalecer las capacidades municipales para la adopción e implementación de la Política Publica de Atención al Ciudadano.					
ASOCIADO:			DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA – SECRETARÍA DE TALENTO HUMANO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
ASOCIADO	NOMBRE		MUNICIPIO DE CHIGORODÓ		
	NIT		8909809988		
	APORTE DEL DEPARTAMENTO:		VEINTE MILLONES DE PESOS ML EXENTO DE IVA ($20.000.000)		
	APORTE DEL MUNICIPIO:		CADA MUNICIPIO CONVENIANTE, SE VINCULA APORTANDO EN ESPECIE LA SUMA DE DIEZ MILLONES DE PESOS M.L ($10.000.000).		
	ADICIONES	**No.**	**VALOR ADICIONADO**	**% DE ADICION**	
		N/A	N/A	N/A	
	VALOR TOTAL:		TREINTA MILLONES DE PESOS M.L ($30.000.000) EXENTO DE IVA.		
REGISTRO PRESUPUESTAL	RPC NUMERO:		4500065215		
	FECHA DE LIBERACION (IMPRESIÓN):		29/07/2025		
VALOR Y PORCENTAJE DE ANTICIPO:			N/A		
PLAZO:	INICIAL		CINCO (5) MESES CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO, SIN SUPERAR EL 31 DE DICIEMBRE DE 2025		
			FECHA DE INICIO	**FECHA DE TERMINACION**	
			31/07/2025	31/12/2025	
	PRÓRROGAS	**No.**	**TIEMPO**	**NUEVA FECHA DE**	

			PRORROGADO	TERMINACIÓN	
HISTORICO DE SUSPENSIONES:		No.	FECHA INICIO SUSPENSIÓN	FECHA REANUDACIÓN	FECHA DE TERMINACION
		N/A	N/A	N/A	N/A
FECHA DE TERMINACIÓN ACTUAL		31/12/2025			
TIENE GARANTÍAS VIGENTES, ACTUALIZADAS Y APROBADAS		N/A			
SUPERVISOR	Administrativo (Coordinador)	CARLOS MARIO URIBE ZAPATA CC 71.877.311			
	NUMERO CONTRATO INTERVENTOR:	N/A			
% DE EJECUCIÓN FÍSICA (Incluida la Prórroga)		80%			
% DE EJECUCIÓN DE RECURSOS		100%			

2. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES, ACTIVIDADES O COMPROMISOS DE LAS PARTES

El presente informe se realiza con el fin de evidenciar el avance en la ejecución del convenio **4600018284** de 2025, el cual tiene como objeto: Aunar esfuerzos y fortalecer las capacidades municipales para la adopción e implementación de la Política Publica de Atención al Ciudadano.

En relación con lo anterior, por parte de la supervisión del contrato, se hace seguimiento detallado al cumplimiento parcial del objeto, alcance, obligaciones y especificaciones técnicas pactadas con el operador.

2.1. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES, ACTIVIDADES O COMPROMISOS DEL ASOCIADO EJECUTOR.

2.1.1. EJECUCIÓN FÍSICA Y FINANCIERA DE LOS CONVENIOS/CONTRATOS DERIVADOS DE CONFORMIDAD CON LO INFORMADO POR EL ASOCIADO EJECUTOR

% DE EJECUCIÓN FÍSICA CONSOLIDADA DE LOS CONTRATOS DERIVADOS	N/A
% DE EJECUCIÓN FINANCIERA CONSOLIDADA DE LOS CONTRATOS DERIVADOS	N/A

2.1.2. SEGUIMIENTO TÉCNICO DEL CONVENIO:

Acorde a lo establecido en las obligaciones del contrato, se realiza seguimiento al servicio prestado por el municipio de Chigorodó, en los siguientes términos:

OBLIGACIONES/COMPROMISOS PACTADOS DEL COMPONENTE TÉCNICO	% EJECUCIÓN DEL PERIODO INFORMADO	% EJECUCIÓN ACUMULADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
Garantizar el cumplimiento del objeto del convenio de conformidad con el alcance y especificaciones técnicas del estudio previo.	**20%**	**80%**	El asociado ha dado cumplimiento con lo especificado en el objeto, alcance, estudios previos y demás documentos contractuales	Informes de Cumplimiento Reportes
Asignar un responsable, encargado de interactuar con el supervisor designado por la Gobernación de Antioquia.	**20%**	**80%**	El asociado ha designado un encargado de interactuar con el supervisor designado por la Gobernación de Antioquia.	Informes de Cumplimiento Reportes
Poner a disposición del Departamento la información necesaria que se requiera para el desarrollo de las actividades a ejecutar.	**20%**	**80%**	El asociado ha dispuesto toda la información al Departamento necesaria para el desarrollo de las actividades.	Informes de Cumplimiento Reportes.
Desarrollar todas las actividades estipuladas en el plan de trabajo.	**20%**	**80%**	El asociado viene desarrollando todas las actividades estipuladas en el plan de trabajo.	Informes de Cumplimiento Reportes Cumplimiento de Indicadores
Proveer la información, los contactos de personas, autorizaciones y permisos	**20%**	**80%**	El asociado ha pasado los contactos de	Informes de Cumplimiento

necesarios para el cumplimiento del objeto del convenio.			personas, autorizaciones y permisos para dar cumplimiento al convenio.	Reportes Cumplimiento deIndicadores Visita al Contratista
Las Demás que tengan relación directa con la naturaleza y objeto del convenio.				

NOTA: Las evidencias de cumplimiento de obligaciones contractuales y especificaciones técnicas reposaran en el expediente del contrato, teniendo en cuenta el volumen de evidencias y su peso, lo que no permite adjuntarlas en SECOP.

Método de cálculo del % de ejecución del periodo informado: El porcentaje de ejecución se calcula tomando la cantidad de días totales de contrato, divididos la cantidad de días ejecutados del contrato.

En atención de lo anterior y según los objetivos, especificaciones y obligaciones establecidas en el convenio y estudios previos, se señala que el asociado municipio de Chigorodó ha dado cumplimiento en lo que va de la ejecución al convenio celebrado.

2.1.2.1 SEGUIMIENTO COMPONENTE SOCIAL DEL CONVENIO:

N/A.

2.1.2.2 SEGUIMIENTO COMPONENTE AMBIENTAL DEL CONVENIO:

N/A.

2.1.2.3 SEGUIMIENTO AL COMPONENTE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEL CONVENIO:

Teniendo en cuenta el pliego de condiciones que hace parte integral de este convenio, desde el operador municipio de Chigorodó se genera informe mediante el cual certifican las actividades que se realizan dando cumplimiento a la normativa vigente.

2.1.3. SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO Y LEGAL DEL CONVENIO:

OBLIGACIONES/COMPROMISOS PACTADOS DEL COMPONENTE ADMINISTRATIVO Y LEGAL	CUMPLE/NO CUMPLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
Garantizar y realizar el aporte que le corresponde para la adecuada ejecución del convenio de conformidad con las especificaciones técnicas.	SI	El asociado ha garantizado el aporte correspondiente a la ejecución del convenio.	Correos electrónicos Reportes
El municipio asociado goza de autonomía técnica, administrativa, financiera,	SI	El asociado ha garantizado la	Documentos relacionados en el

contable, ambiental y jurídica, para realizar los procesos de contratación necesarios para la ejecución de las actividades del convenio, para lo cual se deberá garantizar que se realicen de conformidad con las normas establecidas para tal fin, adicionalmente deberá garantizar la supervisión y/o interventoría y demás controles que garanticen la calidad y ejecución del proyecto.		autonomía administrativa, financiera, contable, ambiental y jurídica en los procesos de ejecución del convenio.	convenio.
Mantener informada mensualmente a la Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos- Dirección de Relación Estado Ciudadano del Departamento de Antioquia, sobre el avance de todas las actividades desarrolladas para alcanzar el objeto del convenio.	SI	Bitácora de todos los eventos y situaciones ocurridas en el mes.	Cronograma de actividades
Ejercer control de la inversión de los recursos entregados, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes sobre la rendición de cuentas que se deban presentar ante los organismos de control.	SI	El asociado ejerce control de la inversión de los recursos entregados en el proceso del convenio.	Comunicación constante
Designar por escrito una persona que sea enlace con la Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos- Dirección de Relación Estado Ciudadano del Departamento de Antioquia, para el logro del objeto del convenio.	SI	El asociado designo una persona que estará como enlace en el proceso del convenio.	Se cuenta con un enlace en el municipio
Estar al día frente a las obligaciones por concepto de aportes a la seguridad social integral y parafiscales, al momento de la suscripción del convenio y deberá estar a paz y salvo con los mismos hasta la fecha de su terminación.	SI	El asociado ha presentado las planillas correspondientes al día.	Reportes
Dar cumplimiento a las obligaciones por concepto de salarios, aportes a la seguridad social integral, prestaciones sociales y parafiscales del personal vinculado para la ejecución del convenio.	SI	El asociado es el responsable de dar cumplimento al convenio en lo que tiene que ver en la relación con el profesional.	N/A

El municipio asociado, previa revisión y aprobación por parte del Departamento de Antioquia, deberá contratar el perfil requerido para el desarrollo de las actividades, de conformidad con el anexo "perfil profesional". El Municipio, tendrá plazo para contratar hasta el día 20 de agosto de 2025.	SI	El asociado presento a la Departamento de Antioquia el perfil requerido para el desarrollo de las actividades, de conformidad con el anexo.	Revisión hojas de vida
El municipio asociado, deberá destinar el 87.5% de los recursos aportados por el Departamento, para el pago mensual de los honorarios del profesional contratado y el 12.5% para los gastos asociados a los compromisos contractuales.	SI	El asociado es el responsable de dar cumplimiento a la relación contractual con el profesional, teniendo en cuenta estos aspectos.	N/A
El municipio asociado, tiene la obligación de exigirle al contratista que contrate para el desarrollo del objeto del convenio, el pago mensual a la Seguridad Social integral y Riesgos Profesionales, y presentar las respectivas constancias a la Supervisión del convenio.	SI	El asociado debe exigir al contratista el pago mensual de sus pagos de seguridad social integral y riesgos profesionales.	Certificados de pagos.
Cumplir con los requisitos para la prevención de accidentes y enfermedades laborales del personal propio y/o el de los proveedores de acuerdo con lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo y demás normas que rijan la materia.	SI	El asociado debe prevenir situaciones que generen enfermedades y accidentes laborales.	Código Sustantivo del Trabajo y demás normas.
Realizar la respectiva incorporación de todos los recursos aportados para la ejecución del proyecto a su presupuesto, caso en el cual aportará para el inicio del convenio, el correspondiente Decreto de Incorporación. (Si aplica).	SI	Las partes están comprometidas a realizar los aportes según lo estipula den el convenio firmado.	Convenio firmado.
En los eventos que se requiera, el municipio asociado deberá constituir las vigencias futuras o reservas presupuestales a las que hubiere lugar.	SI	El asociado ha manifestado interés de apoyar el proceso y su adecuado desarrollo.	N/A

Administrar los aportes de las partes, y rendir un informe mensual detallado sobre su inversión y avance del convenio y siempre que la administración Departamental lo requiera y hasta cuanto se hubiere ejecutado la totalidad de los recursos, incluyendo las evidencias o soportes que den cuenta el cumplimiento del objeto del convenio y que muestre el estado del antes, durante y después de la ejecución del mismo.	SI	El asociado y profesional son responsable de presentar un informe mensual del desarrollo del convenio.	Informe y evidencias.
Presentar informe de empleabilidad, que deberá incluir, además, el número de empleos generados durante la ejecución del convenio, especificando los hombres y mujeres empleados, edades, situaciones de enfoque diferencial. (Si aplica).	N/A	N/A	N/A
Establecer comunicación permanente con el Departamento para la buena ejecución del convenio e informar oportunamente al Supervisor cualquier novedad presentada que afecte el desarrollo normal del objeto del convenio.	SI	El asociado garantiza la comunicación con el supervisor por parte de la Gobernación de Antioquia en los diferentes asuntos de cumplimiento al convenio.	Llamadas y correos
El municipio asociado, se compromete y es responsable de presentar dentro del mes siguiente a su ejecución y de acuerdo con el plan de trabajo acordado, los medios de verificación para la acreditación del alcance del objeto del convenio, tales como Informes, actas de avance de actividades, registro fotográfico, bitácoras, listados de asistencia a reuniones, entre otros.	SI	El asociado presenta los informes y evidencias requeridas en el proceso del convenio.	Actas y evidencias.
Entregar toda la información pertinente y la solicitada en los formatos destinados por el Departamento para tal fin y de acuerdo a los lineamientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG).	SI	El asociado presenta la información pertinente y socializada en los formatos	Formatos y evidencias.

		designados por el Departamento de Antioquia.	
El asociado debe destinar el aporte recibido por parte del Departamento de Antioquia, de manera exclusiva para la financiación del proyecto. Los recursos aportados por el Departamento, NO podrán ser destinados para ningún fin diferente al establecido en el Convenio y, por lo tanto, deberán ser estrictamente ejecutados en la forma acordada, so pena de realizar los procedimientos administrativos sancionatorios a que hubiere lugar.	SI	El asociado garantiza el gasto de los recursos del convenio solo para el desarrollo de este.	Pago de nómina y compromisos con el profesional.
Estarán a cargo del municipio asociado, y de acuerdo al régimen tributario los IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES, establecidos por las diferentes autoridades nacionales, departamentales o municipales.	SI	El asociado responde por el pago de impuestos, tasas y contribuyentes establecidos en la Ley por el convenio.	N/A
Previo a la liquidación del Convenio, municipio asociado, reintegrará a la tesorería del Departamento de Antioquia los recursos que no sean invertidos, aportados por Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos para el convenio.	SI	El asociado estará comprometido a reintegrar los recursos no ejecutados a la tesorería del departamento de Antioquia.	N/A
El municipio asociado, debe responder al Departamento por la correcta inversión de los recursos entregados para el desarrollo del presente convenio. Por lo que, al finalizar el convenio, se debe presentar un informe final (financiero, jurídico, técnico, ambiental y administrativo) con todos sus soportes, consolidando toda la información en medio físico y magnético. Toda información reportada por el ejecutor debe ser presentada cronológicamente y deben entregar todas las evidencias físicas y soportes de las actividades realizadas.	SI	El asociado responde por la correcta inversión del convenio, con los respectivos soportes	Soportes y evidencias.

El municipio asociado, acatará las recomendaciones o instrucciones dadas por el responsable de la supervisión del convenio, por parte del Departamento de Antioquia.	SI	El asociado viene acatando las instrucciones y recomendaciones presentadas por la supervisión del convenio.	Reportes, soportes y evidencias.
El municipio asociado, bajo la gravedad de juramento, manifiesta que ni él ni sus representantes legales, apoderados, revisor fiscal o quien haga sus veces: i). Están incluidos en la lista ONU emitida por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas o la lista emitida por la oficina de control de activos extranjeros de las Naciones Unidas (OFAC) también conocida como lista Clinton, ni en ninguna otra lista restrictiva emitida por organismos nacionales o internacionales, policiales, judiciales o de investigación con igual fin; ii). Han participado en actividades de lavado de activos o financiación del terrorismo.	SI	El asociado garantiza bajo la gravedad de juramento no estar en listas emitidas por organismos nacionales e internacionales, judiciales o de investigación.	Certificados.
Garantizar la visibilidad de la vinculación y apoyo del Departamento de Antioquia, a través de la disposición de la imagen institucional en todas las estrategias de comunicación que se produzcan para el desarrollo las actividades, disponiéndolas en lugar visible y concediendo los respectivos créditos en los mensajes, regidos por el Manual de Identidad del Departamento de Antioquia. Las piezas producidas, así como cualquier información que se vaya a suministrar a la prensa hablada, escrita o un tercero, deberán contar con la autorización del Departamento, acogiéndose a los lineamientos establecidos en la Política de Comunicaciones y al Manual de Identidad Corporativa impartidos por la Oficina de Comunicaciones del Departamento de Antioquia.	SI	El asociado garantiza la visibilidad, vinculación y estrategias de comunicación del Departamento de Antioquia.	Formatos y evidencias.
El municipio asociado debe inscribirse en la Oficina de Industria y Comercio del	SI	El asociado garantiza la	Certificado

municipio donde se presta el servicio y de acuerdo al régimen tributario aplicable al caso concreto. (en caso de que aplique).		inscripción en la oficina de Industria y Comercio de su municipio.	
El municipio asociado, deberá tener una cuenta destinada única y exclusivamente para el correcto uso de los dineros aportados por el Departamento de Antioquia en el marco del convenio, y que se encuentre exenta del 4X1000, asimismo, deberá reintegrar al Departamento de Antioquia los rendimientos financieros y recursos no ejecutados a los que haya lugar.	SI	El asociado garantiza la cuenta exclusiva para el desarrollo del convenio que se encuentre exenta del 4X1000.	Certificado.
Las demás que le sean aplicables en desarrollo del objeto del presente Convenio.			

2.2. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES, ACTIVIDADES O COMPROMISOS DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA.

Teniendo en cuenta las obligaciones y compromisos de la Gobernación de Antioquia respecto a la relación contractual del presente informe, se hace seguimiento bajo las siguientes consideraciones:

OBLIGACIONES/COMPROMISOS PACTADOS	CUMPLE/NO CUMPLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
Realizar las gestiones administrativas y presupuestales que sean de su competencia, para el desembolso de los recursos objeto del presente convenio, previo cumplimiento de los requisitos por parte del municipio asociado que para el caso correspondan.	SI	Documentos de pago y radicación del pago	Los pagos son realizados teniendo en cuenta el envío delos soportes o facturas por parte del Contratista
Ejercer la supervisión de la ejecución del convenio y realizar seguimiento y acompañamiento al proceso de ejecución de las actividades objeto de este convenio y toma	SI	Se hace la designación de supervisión	Informe de supervisión Actas Correos electrónicos

de decisiones que tengan incidencia en la ejecución del mismo.			
Exigir al municipio asociado, la ejecución idónea y oportuna del objeto del convenio, de conformidad con el alcance y las obligaciones del Convenio.	SI	Se exige al asociado el cumplimento total del convenio, conforme a alcance y las obligaciones.	Correos electrónicos y llamadas telefónicas.
Realizar el seguimiento y la evaluación del programa, de acuerdo con el objeto, alcance y obligaciones del convenio.	SI	Se realiza el seguimiento y verificación del cumplimiento del convenio.	Informes y evidencias.
Asignar un responsable, encargado de interactuar con el municipio asociado.	SI	El supervisor será el encargado de interactuar con el municipio asociado.	Correos electrónicos, llamadas
Revisar y aprobar el perfil profesional requerido por cada Municipio para el Desarrollo de las actividades.	SI	Se realizó el proceso de revisión de los perfiles en el marco del anexo respectivo adjunto a los estudios previos.	Hojas de vida
Las demás que le sean aplicables en desarrollo del objeto del presente Convenio.	SI	N/A	N/A

2.3. SEGUIMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE DEL CONVENIO:

RESUMEN DE LA EJECUCIÓN FINANCIERA				
ENTIDAD	**DEPARTAMENTO**	**ASOCIADO(S) si aplica**	**OTROS**	**TOTAL**
1. Recursos iniciales comprometidos	$20.000.000	N/A	N/A	$20.000.000
2. Adiciones	N/A	N/A	N/A	N/A
3. TOTAL RECURSOS	$20.000.000	N/A	N/A	$20.000.000

RESUMEN DE LA EJECUCIÓN FINANCIERA				
COMPROMETIDOS				
4. Anticipos	$0	N/A	N/A	$0
5. Recursos pagados / desembolsados	$12.000.000	N/A	N/A	$12.000.000
6. TOTAL RECURSOS ENTREGADOS	$12.000.000	N/A	N/A	$12.000.0000
7. Recursos ejecutados	$20.000.000	N/A	N/A	$20.000.000
8. Recursos no ejecutados	$0	N/A	N/A	$0

3. REUNIONES Y/O VISITAS REALIZADAS EN EL PERIODO DE SEGUIMIENTO	
PERIODO	**CONCLUSIONES/OBSERVACIONES**
Noviembre	Durante el tiempo correspondiente al seguimiento comprendido dentro del presente informe, desde la supervisión del convenio se ha tenido contacto de forma constante y permanente con el asociado municipio de Chigorodó, a fin de hacer seguimiento y control a las operaciones de todos loscanales de atención, logrando evidenciar el cumplimiento de las condiciones pactadas.

4. CONTROL DE PAGOS O DESEMBOLSOS

CLAUSULA TERCERA: El Departamento de Antioquia - Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos pagará el valor del contrato mes vencido, previa facturación de los servicios efectivamente prestados con base en las unidades de facturación descritas en el presupuesto oficial y certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

Los pagos a EL ASOCIADO se efectuarán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de la factura y visto bueno por parte del Supervisor y de acuerdo con programación del PAC, sujeto a la planeación financiera de la Secretaría de Hacienda de la Gobernación de Antioquia, previa presentación de los siguientes documentos:

1. Recibo a entera satisfacción por parte del supervisor.
2. Informe de ejecución del contratista.
3. Informe de seguimiento y pago del Supervisor.
4. De conformidad con el parágrafo 1º del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, o aquella que lo modifique, adicione o complemente, certificado de cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social integral, parafiscales, ICBF, SENA y cajas de compensación familiar, suscrita por el representante legal o revisor fiscal.
5. Copia de la planilla de pago de los aportes al régimen de seguridad social, para el periodo cobrado.
6. El proveedor debe facturar discriminando en lo posible lo siguiente:
7. El servicio ejecutado
8. La unidad de medida
9. La cantidad entregada
10. El valor unitario

11. El valor total

PARÁGRAFO 1. En caso de que el proveedor esté obligado a facturar electrónicamente estará obligado a presentar la factura electrónica validada previamente por la DIAN, como requisito necesario para el pago, conforme a las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia con lo dispuesto en la Resolución 0042 del 5 de mayo de 2020 y demás normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.

PARÁGRAFO 2. La Entidad no se hace responsable por las demoras presentadas en el trámite para el pago al proveedor cuando ellas fueren ocasionadas por encontrarse incompleta la documentación de soporte o no ajustarse a cualquiera de las condiciones establecidas en el presente convenio.

PARÁGRAFO 3. La Entidad hará las retenciones a que haya lugar sobre cada pago, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

IMPUESTOS Y DEDUCCIONES

El contratista pagará todos los impuestos, derechos, tasas y similares que se deriven del contrato, y, por lo tanto, la omisión en el pago será de su absoluta responsabilidad.

Con relación a las retenciones en la fuente a título de los diferentes impuestos nacionales, departamentales o municipales, la Administración procederá de conformidad con la normativa tributaria vigente dependiendo del objeto del contrato y la calidad del contribuyente. En caso de que no haya lugar a alguna de ellas, deberá indicarse la norma que lo excluye o le otorga la exención.

En todo caso, corresponde al contratista sufragar todos los impuestos que le correspondan de conformidad con la normativa vigente y su calidad contenida en el RUT.

El Proveedor debe indicar el número de cuenta activa y el nombre del titular de la misma, en donde el Departamento consignará los respectivos pagos. Cuando se realicen contratos con auto retenedores, deberán informar en la factura esta condición a fin de no realizar retención alguna.

El Departamento de Antioquia deducirá del valor del contrato, los impuestos de ley a través de la Secretaría de Hacienda. Adicionalmente se deducirá del valor de las facturas, lo destinado al pago de retención en la fuente, glosas y las demás retenciones que sean el caso.
Adicionalmente, el contratista deberá acreditar con anterioridad a la suscripción del acta de inicio su registro en la oficina de industria y comercio de los municipios en los que se ejecutarán las actividades contractuales.
Ley 1819 del 29 de diciembre de 2016. CAPITULO 11 IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Artículo 343°. Territorialidad DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO. El impuesto de industria y comercio se causa a favor del municipio en el cual se realice la actividad gravada, bajo las siguientes reglas:
Se mantienen las reglas especiales de causación para el sector financiero señaladas en el artículo 211 del Decreto Ley 1333 de 1986 y de servicios públicos domiciliarios previstas en la Ley 383 de 1997.
(...)

2. En la actividad comercial se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

a. Si la actividad se realiza en un establecimiento de comercio abierto al público o en puntos de venta, se entenderá realizada en el municipio en donde estos se encuentren.

b. Si la actividad se realiza en un municipio en donde no existe establecimiento de comercio ni puntos de venta, la actividad se entenderá realizada en el municipio en donde se perfecciona la venta. Po l tanto, el impuesto se causa en la jurisdicción del municipio en donde se convienen el precio y la cosa vendida.
(...)
Es de aclarar, que en todo pago la Gobernación de Antioquia efectúa la retención de las siguientes estampillas:

- Estampilla Pro Hospital 1%
- Estampilla Pro Desarrollo 0.6%.
- Estampilla Pro Adulto Mayor 2%.
- Estampilla Politécnico " Jaime Isaza Cadavid" 0.4%.
- Estampilla Prodesarrollo Institución Universitaria de Envigado (IUE) 0.4% del valor del contrato.
- Tasa Pro Deporte y Recreación 1%.
- Estampilla Pro Universidad Digital 0.4%.

Los anteriores porcentajes de estampillas se deducen del valor del contrato de acuerdo con la normatividad vigente, así mismo, se aplicarán las exclusiones del pago de las estampillas según lo previsto en la Ordenanza N° 41 del 16 de diciembre de 2020 modificada por la Ordenanza N° 20 del 26 de agosto de 2022.

CONCEPTO	FECHA	VALOR CONVENIO	VALOR PAGO / DESEMBOLSO	AMORTIZACIÓN ANTICIPO	VALOR NETO APAGAR	SALDO	COMPROBANTE EGRESO
Valor Inicial	30/09/2025	$20.000.000		N/A		$20.000.000	
Adiciones	N/A	N/A				N/A	
Pago No.1	30/09/2025		$ 8.000.000	N/A	$8.000.000	$ 12.000.000	
Pago No. 2	30/11/2025		$12.000.000	N/A	$12.000.000	$0	
		$20.000.000	$ 12.000.000	N/A	$ 20.000.000		

De conformidad con el recibo a satisfacción anexo al informe; el supervisor autoriza el pago No. 02 al municipio de Chigorodó, por valor de DOCE MILLONES DE PESOS ($8.000.000), el cual se relaciona en la tabla anterior.

5. VERIFICACIÓN DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES DE PARAFISCALES

El contratista acredita que se encuentra a paz y salvo por concepto del pago de aportes a los sistemas de seguridad social en salud, pensiones, ARL y parafiscales, de él y de sus empleados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la ley 1150 de 2007 mediante documento de fecha 05 de diciembre de 2025 que certifica el pago de Parafiscales de la empresa contratista.

Adicionalmente, el supervisor verificó y revisó las planillas y demás soportes entregados por el contratista que acreditan el pago por concepto de seguridad social y parafiscales del recurso humano contratado.

6. CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS

De conformidad con lo establecido en la normatividad vigente y el Manual de identificación y cobertura del riesgo expedido por Colombia Compra Eficiente, la Entidad deberá realizar el control y mitigación de los riesgos identificados y clasificados para el proceso de contratación en la matriz de riesgos del estudio y documentos previos, razón por la cual esta supervisión ha realizado las siguientes acciones de control y seguimiento a los riesgos previsibles que se han presentado durante la ejecución y liquidación del presente contrato.
Así mismo, si durante la ejecución del contrato se presentan riesgos imprevisibles, que por su misma naturaleza no fueron contemplados en la matriz de riesgos, también se deberá diligenciar la tabla con los controles y tratamientos respectivos a que hubiere lugar. Durante lo ejecutado del contrato, no se han materializado ninguno de los riesgos contemplados en la matriz de riesgos, la cual se puede consultar en la página de Colombia Compra Eficiente SECOP II.

7. CONTROL Y MITIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS

1. No se ha materializado ninguno de los riesgos descritos en el pliego de condiciones.
2. No se presentaron auditorías al contrato que deban ser relacionadas.
3. No se presentaron procesos sancionatorios, de reclamaciones o controversias.
4. No hubo cobro de multas, sanciones, cláusulas penales ni declaración de caducidad o incumplimiento.

8. ANOTACIONES ADICIONALES

Mediante oficio número 2025030221420 de fecha 30 de julio de 2025 se designa como supervisor técnico del contrato al profesional CARLOS MARIO URIBE ZAPATA, al cual le correspondió entonces la realización del presente informe de seguimiento y pago.

Informe de Seguimiento – noviembre de 2025

Convenio de asociación para la Implementación de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía

1. Visitas de acompañamiento a municipios

Se realizaron las visitas a los municipios de Alejandría, se realizaron las visitas de Nechi, El Babre, San Roque, Cisneros, Urrao. Salgar, Hispania, Andes y Valparaíso, programadas para el mes de noviembre, en las cuales se evidenciaron avances significativos en las tareas asignadas y en los procesos de socialización con la alta dirección (alcaldes, secretarios) y los servidores públicos de cada municipio.
Como resultado de estas visitas, los municipios manifestaron su decisión de adoptar la Política Pública de Atención a la Ciudadanía y crear el Comité Municipal de Atención a la Ciudadanía, reafirmando su compromiso con la implementación del convenio.

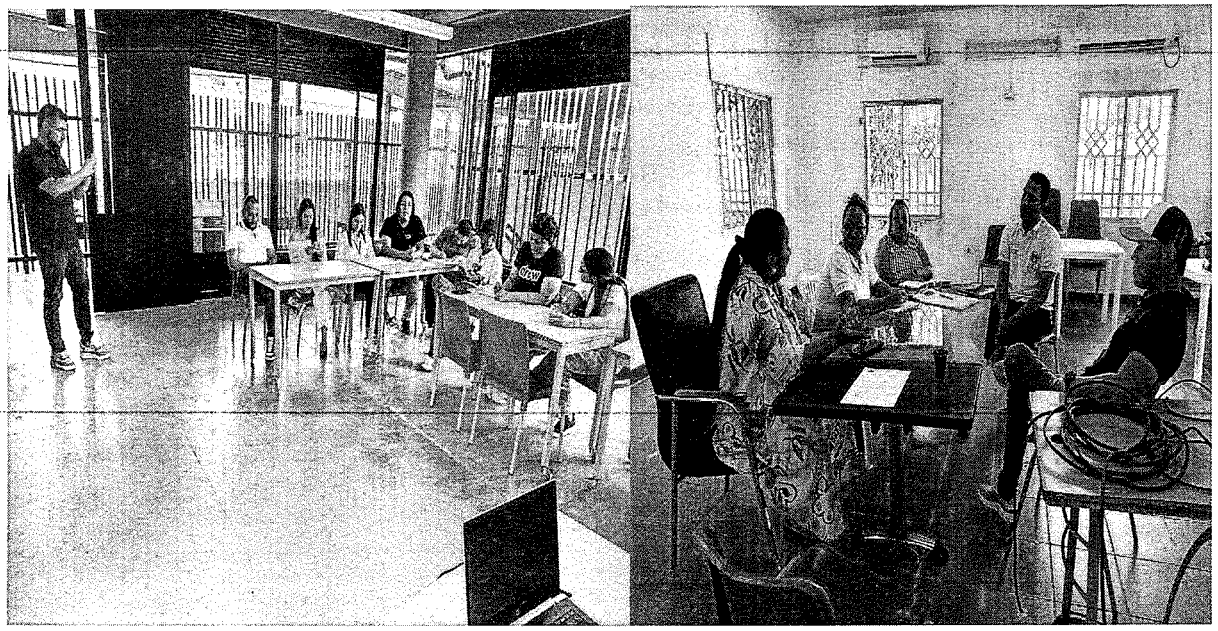
2. **Asesorías técnicas**

De manera permanente se brinda acompañamiento técnico a los profesionales, el cual incluye la revisión de los documentos elaborados y la orientación en la implementación del formato de gestión de las PQRSDF en los municipios.
Esta labor de asesoría ha sido liderada por el profesional Andrés Felipe Pulgarín Cano, quien ha orientado el proceso de fortalecimiento institucional en cada territorio. De igual manera las profesionales Érica María Duque y Isabella Echeverri Muñoz atienden las solicitudes de asesoría en el tema de trámites y servicios, estando siempre a disposición de los profesionales del convenio.

3. **Asesorías jurídicas**

La Dirección de Relación Estado–Ciudadano, a través de su equipo jurídico, la profesional María Camila Yepes Cano, ha brindado apoyo a los supervisores del convenio en los municipios, con el fin de orientar adecuadamente el proceso de contratación de los profesionales por parte de las alcaldías, garantizando el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Gobernación de Antioquia.





Registro fotográfico de seguimiento de los convenios en los municipios.

1. ANEXOS

- Certificado Parafiscales de fecha 05 de diciembre de 2025
- Planillas detalladas de los pagos de prestaciones sociales
- Informes del contratista

Para constancia, se firma la presente acta 15 DIC 2025

CARLOS MARIO URIBE ZAPATA
SUPERVISOR TÉCNICO

GOBERNACION DE ANTIOQUIA
REPUBLICA DE COLOMBIA

Gobernación de Antioquia

RECIBO A SATISFACCION

Fecha Elaboración: 12.12.2025

Página: 1 de 1

NUMERO DE DOCUMENTO : 5000255622

FACTURA:	**Nro ACTA**:	**DOC CAUSACION:**

CODIGO PROVEEDOR: 2400000138	**NIT:** 8909809988	**NOMBRE / RAZON SOCIAL :** MUNICIPIO DE CHIGORODÓ
Nro CONTRATO: 4600018284	**DEPENDENCIA:** SECRETARIA DE TALENTO HUMANO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	
FECHA SUSCRIPCION CONTRATO: 30.07.2025	**OBSERVACION:**	

PEDIDO: 1. 4500065215 SECRETARIA DE TALENTO HUMANO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

PED	POS PED	ANT	FONDO	CODIGO MATERIAL / SERVICIO	DESCRIPCION	CANTIDAD	UMB	V/R UNI. SIN IVA	% IVA	V/R UNI. INC. IVA	TOTAL INC. IVA
	1		4-2531	1001373	MUNICIPIO CHIGORODÓ	12000000	PQ	1,000	0%	1,0000	12.000.000,000

V/R TOTAL NETO	12.000.000,000
V/R TOTAL IVA	0,000
V/R TOTAL	12.000.000,000

REVISIÓN DE SOPORTES Y REQUISITOS DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD				DEDUCCIONES Y RETENCIONES	
1. Factura Original	☐ V.Bo.	8. Firma y tel. Supervisor, # factura, contrato, fecha, y acta	☐ V.Bo.	Estampillas	
2. Resolución de facturación vigente	☐ V.Bo.	9. Porcentaje de particiación si es consorcio o unión Tem.	☐ V.Bo.	Contribución Especial	
3. Cumple requisitos de factura Art. 617 E.T.	☐ V.Bo.	10. T.P y antecedentes disciplinarios contador Per.Jurid.	☐ V.Bo.	Retención de IVA	
4. Recibo a satisfacción por fondo	☐ V.Bo.	11. Informe de seguimiento	☐ V.Bo.	Retención en la Fuente	
5. RPC del pago	☐ V.Bo.	12. Certificado de Industria y Comercio si se requiere	☐ V.Bo.	Retención en la Fuente Obra Púb.	
6. Contrato y Rut actualizado.	☐ V.Bo.	13. En caso de adición se deben anexar Otro SI o Adición	☐ V.Bo.	Retención Empleados 1070	
7. Soportes del pago a seguridad social	☐ V.Bo.	14. Elaborar Documento Equivalente si se requiere	☐ V.Bo.	Retención Industria y Comercio	
		15. Rut Consorciados o integrantes de unión la temporal	☐ V.Bo.		

MOVIMIENTO REALIZADO POR: Sandra Carolina Caro Garcés

SUPERVISOR(ES) Y/O INTERVENTOR(ES)

CARLOS MARIO URIBE ZAPATA

MUNICIPIO DE CHIGORODO

NIT: 890980998-8

Dirección: CR 100 AA BIS ESTE 77AABIS NORTE 58
Teléfono: 3134511204
Chigorodó Colombia
ANDRADEMORENOLUIS11@GMAIL.COM

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

Numero Autorización: 18764086835632 **Rango Autorizado Desde:** FE1001 **Rango Autorizado Hasta:** 3000 **Vigencia:** 2027-01-07

CLIENTE:	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	**FECHA GENERACIÓN:**	2025/12/05 16:10:32	**NÚMERO:**	**FE2743**
NIT:	890900286-0	**FECHA VENCIMIENTO:**	2025/12/20	**FORMA DE PAGO:**	Crédito
EMAIL:	nora.catano@antioquia.gov.co	**FECHA DE ENTREGA:**		**MEDIO DE PAGO:**	Efectivo
DIRECCIÓN:	CALLE 42 No 52-106	**ORDEN DE COMPRA:**		**PLAZO PAGO:**	2025/12/20
TELEFONO:	3838000				
CIUDAD:	Medellín Colombia				

ITEM	REF	DESCRIPCIÓN	CANT.	UND	VR UNITARIO	% DCTO	RETENCIONES	IMPUESTO	TOTAL ITEM
1	1114	CONVENIO DE APOYO	1.00	TCLB	$12,000,000.00	$0.00	$0.00		$12,000,000.00

CUFE: 98f3b426756e8ec85dc58f4140603eb9e4bf3a73df1be5e67a4f923c9264fb1036a6747d605cb07f6df68e5eff424852
MONEDA: COP

SUBTOTAL	$12,000,000.00
CARGO	$0.00
DESCUENTO	$0.00
TOTAL	$12,000,000.00
TOTAL A PAGAR	$12,000,000.00

OBSERVACIONES
TRANSFERENCIA DEL 60% PARA LA EJECUCION DEL CONVENIO NRO 4600018284.

(415)7709998214651(8020)0000002743(3900)0012000000(96)20251220

Representación Gráfica del documento electrónico según Resolución DIAN 0165 del 01 de noviembre del 2023.

Fecha y Hora generación: 2025-12-05 16:11:21
NIT: 890.930.534-0
eFactura cadena.

LA SUSCRITA ALCALDESA MUNICIPAL Y CONTADOR DEL MUNICIPIO DE CHIGORODO

HACEN CONSTAR:

Que una vez revisados los registros contables del **Municipio de CHIGORODÓ** identificado con NIT 890.980.998 – 8, la Administración Municipal ha cumplido oportunamente con la obligación de pagar los aportes Sistema de Seguridad Social Integral en Salud, de pensión, riesgos profesionales y los aportes requeridos a la Caja de Compensación Familiar, Sena e Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, correspondientes a sus trabajadores y/o empleados durante los últimos seis meses.

Lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la ley 43 de 1990, articulo 10 de la ley 145 de 1990, artículo 50 de la ley 789 de 2002 y artículo 23 de la ley 1150 de 2007.

La presente constancia se expide, a los cinco (05) días del mes de Diciembre de 2025.

TULIA IRENE RUIZ GARCIA

Alcaldesa

Municipio de Chigorodó

DOLLY TRUJILLO CIRO

Contadora

Municipio de Chigorodó

TP 82825-T

Republica de Colombia
Ministerio de Educacion Nacional

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

83825-T



DOLLY
TRUJILLO CIRO
C.C. 22028687
RESOLUCION INSCRIPCION 25 FECHA 11/04/02
UNIVERSIDAD P. C. JAIME ISAZA CADAVID

PRESIDENTE

ELGA INES SANCHEZ CORTES

93013

Escaneado con CamScanner

FIRMA DEL TITULAR

002097

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla al Ministerio de Educación Nacional - Junta Central de Contadores.

Escaneado con CamScanner

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

A30FA2E8770BA9C5

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **DOLLY TRUJILLO CIRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 22028687 de CARACOLI (ANTIOQUIA) Y Tarjeta Profesional No 83825-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde los últimos 5 años.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS ******************************
****
****

Dado en BOGOTA a los 14 días del mes de Octubre de 2025 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

REPUBLICA DE COLOMBIA

IDENTIFICACION PERSONAL

CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 22.028.687

TRUJILLO CIRO

APELLIDOS

POLLY

NOMBRES



FIRMA

Escaneado con CamScanner



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **29-MAY-1965**

CARACOLI
(ANTIOQUIA)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.47	**O-**	**F**
ESTATURA	G.S. RH	SEXO

06-NOV-1983 CARACOLI
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

A-0100100-00023522-F-0022028687-20080715 **0001**035840A 1 2080014316

Escaneado con CamScanner

Chigorodó octubre 20 de 2025.

CUENTA DE COBRO 002

EL MUNICIPIO DE CHIGORODO
NIT: 890980998-8

D E B E A:

JUAN SEBASTIAN MACHADO PARRA
C.C 1007898795 de Apartadó Ant.

LA SUMA DE: TRES MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($3.500.000)

CONCEPTO: Contrato **CPS-160-2025**. Por concepto de **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA FORTALECER LAS CAPACIDADES MUNICIPALES PARA LA ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE CHIGORODÓ ANTIQOUIA"** Por las actividades realizadas en el mes de SEPTIEMBRE 20 A OCTUBRE 19 de 2025.

Bajo la gravedad del juramento, informo que no declararé costos ni deducciones asociados a los honorarios incluidos en esta cuenta de cobro.

AUTORIZO: Sea consignado a la cuenta de ahorros N° **54949718835** de Bancolombia, a nombre de **JUAN SEBASTIAN MACHADO PARRA c.c.** 1007898795 de Apartadó Ant.



JUAN SEBASTIAN MACHADO PARRA
C.C 1007898795 de Apartadó Ant.



Certificación Bancaria

Bancolombia

Chigorodó, 3 de Septiembre de 2025.

Señor

A quien pueda Interesar

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que JUAN SEBASTIAN MACHADO PARRA identificado(a) con CC No. 1007898795 a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el Banco los siguientes productos:

Nombre Producto	Número Producto	Fecha Apertura (aaaa/mm/dd)	Estado
CUENTA AHORROS PLAN ESTANDAR	54949718835	2009/04/27	A ACTIVA

INFORME DE ACTIVIDADES 002								
1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO								
Dependencia	SECRETARÍA GENERAL Y SERVICIOS ADMIISTRATIVOS							
Nombre del Contratista:				**Identificación**				
Objeto:	**"PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA FORTALECER LAS CAPACIDADES MUNICIPALES PARA LA ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE CHIGORODÓ ANTIQOUIA"**			**N° Contrato:**	**CPS-160-2025**			
Fecha de inicio del contrato:	20	08	2025	**Fecha de terminación del contrato:**	12	12	2025	
Nombre del supervisor (a):	**YURANY PAOLA RODRIGUEZ PINO**			**Cargo:**	Secretaria General y Servicios Administrativos			
Periodo del informe: 20 septiembre al 19 de octubre	**N° de pago: 02**			**Fecha del Informe:**	20	10	2025	

No.	OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATO
1	Apoyar al municipio de Chigorodó en la adopción e implementación de la política de atención al ciudadano teniendo en cuenta los siguientes componentes Política pública de atención a la ciudadanía, PQRSFD, trámites municipales y ferias de servicios corregimentales o veredales
2	Apoyar a la creación del comité de atención al ciudadano
3	Asistir a las asesorías que mensualmente se realizaran por parte de la secretaria de talento humano de la gobernación de Antioquia en la ciudad de Medellín
4	Proyectar el acto administrativo que apruebe la política pública de atención al ciudadano del municipio de Chigorodó
5	Apoyar el comité municipal de atención a la ciudadanía en la creación del plan de acción del reglamento interno

6	Socializar con los funcionarios de la alcaldía y la comunidad en general de la política pública de atención al ciudadano
7	Apoyar a la creación del diseño, la estrategia y el seguimiento a las PQRSDF que permiten mejorar los indicadores y garantizar la atención efectiva de las necesidades de los ciudadanos a través de los derechos de petición
8	Revisar y actualizar la matriz de clasificación de las PQRSDF que ingresen a la entidad
9	Revisar, actualizar o diseñar el del procedimiento de gestión de las PQRSDF
10	Establecer los formatos para el registro, clasificación y seguimiento a las respuestas de las PQRSDF que ingresen a la entidad
11	Socializar con los servidores públicos municipales en el proceso de gestión de las PQRSDF
12	Apoyar en el diseño de una estrategia de comunicación para socializar con la comunidad el proceso y gestión de las PQRSDF
13	Realizar un diagnóstico sobre los tramites registrados por la entidad identificando necesidades de actualización o creación de nuevos tramites
14	Elaborar las hojas de vida de los tramites registrados en el suit
15	Actualizar los tramites existentes y crear los nuevos tramites identificados
16	Socializar con los servidores públicos municipales los procedimientos para la actualización permanente de los tramites registrados en el suit
17	Diseñar una estrategia de comunicación para socializar con la comunidad el procedimiento de gestión de los tramites
18	Participar en las ferias de servicios y tramites descentralizados que realice la alcaldía
19	Realizar informes mensuales de las acciones realizadas, este debe incluir un antes y después de las acciones en cada entrega
20	Presentar certificados de permanencia por cada viaje realizado al departamento de Antioquia

No.	2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL MARCO DE LAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PROGRAMADAS PARA EL PERIODO. En cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato, me permito relacionar las actividades ejecutadas durante el periodo de ejecución del objeto contractual, conforme a lo siguiente:		
	Obligación Contractual Ejecutada	**Actividades Ejecutadas**	**Medios de Verificación**
1.	Apoyar al municipio de Chigorodó en la adopción e implementación de la política de atención al ciudadano teniendo en cuenta los siguientes componentes Política pública de atención a la ciudadanía, PQRSFD, trámites municipales y ferias de servicios corregimentales o veredales	Se realizo En el mes de agosto y septiembre se proyectó la política de atención al ciudadano y se remitió a secretaria general correo general@chigorodo-antioquia.gov.co	Realizado. En la primera cuenta de cobro
2.	Apoyar al creación del comi atención al té de ciudadano	Proyección acto administrativo remitido al correo de secretaria general	Realizado. En la primera cuenta de cobro
3.	Asistir a las asesorías que mensualmente se realizaran por parte de la secretaria de talento humano de la gobernación de Antioquia en la ciudad de Medellín	N/A	N/A
4.	Proyectar el acto administrativo que apruebe la política pública de atención al ciudadano del municipio de Chigorodó	Realizado en la primera cuenta de cobro y se envió al correo general@chigorodo-antioquia.gov.co	Realizado en la primera cuenta de cobro
5.	Apoyar el comité municipal de atención a la ciudadanía en la creación del plan de acción del reglamento interno	Realizado en la primera cuenta de cobro y se envió al correo general@chigorodo-antioquia.gov.co	Realizado en la primera cuenta de cobro
6.	Socializar con los funcionarios de la alcaldía y la comunidad en general de la política pública de atención al ciudadano	No se requirió porque no se ha adoptado la política publica de atención al ciudadano	En proceso

7.	diseño, la estrategia y el seguimiento a las PQRSDF que permiten mejorar los indicadores y garantizar la atención efectiva de las necesidades de los ciudadanos a través de los derechos de petición	No realizado	No presentado
8.	Revisar y actualizar la matriz de clasificación de las PQRSDF que ingresen a la entidad	Se hizo el debido registro de cuantas PQRSDF hay en el drive que utiliza la alcaldía para debidamente actualizar y organizar en la matriz que aporto la gobernación, la actualización y clasificación se hacen de acuerdo a la secretaria de archivo que va disminuyendo toda la información que tiene saturada sobre las PQRSDF	Copia del Informe de las PQRSDF en la parte inferior de documento
9.	Revisar, actualizar o diseñar el del procedimiento de gestión de las PQRSDF	Se realizo la actualización de las PQRSDF que se han podido evidenciar del mes de agosto ya que la dependencia encarga que es la secretaria de archivo cuenta con demasiada saturación de información acorde de las PQRSDF	Copia del Informe sobre situación de las PQRSDF en la parte inferior del documento
10	Establecer los formatos para el registro, clasificación y seguimiento a las respuestas de las PQRSDF que ingresen a la entidad	No realizado	No realizado
11	Socializar con los servidores públicos municipales en el proceso de gestión de las PQRSDF	No se ejecuto porque depende de los formatos	No presentado
12	Apoyar en el diseño de una estrategia de comunicación para socializar con la comunidad el proceso y gestión de las PQRSDF	No realizado	No presentado

13	Realizar un diagnóstico sobre los tramites registrados por la entidad identificando necesidades de actualización o creación de nuevos tramites	Se realizaron las hojas de vida de tramites pero la actualización esta para el mes de noviembre con ayuda de la secretaria de planeación	No presentado
14	Elaborar las hojas de vida de los tramites registrados en el suit	Se realizo la creación de las Hojas de vida de tramites registrados en el Suit y se remitio al correo de secretaria general	Documento de Excel
15	Actualizar los tramites existentes y crear los nuevos tramites identificados	Nos encontramos en la identificación de los tramites para el mes de noviembre	En proceso para el mes de noviembre
16	Socializar con los servidores públicos municipales los procedimientos para la actualización permanente de los tramites registrados en el suit	Se esta realizando los procedimientos para la actualización de los tramites para el mes de noviembre	En proceso para el mes de noviembre
17	Diseñar una estrategia de comunicación para socializar con la comunidad el procedimiento de gestión de los tramites	En proceso para el mes de noviembre	En proceso para el mes de noviembre
18	Participar en las ferias de servicios y tramites descentralizados que realice la alcaldía	No presentado	Evidencias presentadas en el documento
19	Realizar informes mensuales de las acciones realizadas, este debe incluir un antes y después de las acciones en cada entrega	Se realizo un informe mensual de las acciones realizadas incluyendo un antes y un después	El proceso se entrega a fin de mes

20	Presentar certificados de permanencia por cada viaje realizado al departamento de Antioquia	Se presentan los certificados de permanencia del primer encuentro del departamento de Antioquia	Realizado
No.	**3. ACTIVIDADES NO DESARROLLADAS EN EL MARCO DE LAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PROGRAMADAS PARA EL PERIODO.**		**JUSTIFICACIÓN**
4	En espera de la aprobación del acto administrativo de la política de atención al ciudadano por parte de la persona encargada del contrato		**En espera de revisión para aprobación**
5	En proceso la creación del plan de acción del reglamento interno esperando la creación del comité y la socialización del mismo con la persona encargada del contrato		**Se esta realizando la creación del reglamento interno**
8	En espera del comité para realizar la actualización de la matriz de clasificación de las PQRSDF		**En proceso debido a que la secretaria de archivo cuenta con demasiada información saturada**
9	En espera del comité municipal para elegir que estrategias de las PQRSDF se actualizan o se diseñan		**En espera de la revisión del**

		comité por parte del personal encargado
10	En proceso para establecer el formato para el registro y Clasificación en seguimiento a las respuestas de las PQRSDF	**En espera para realizarse**
11	En espera de que archivo cargue toda la información que tiene retenida	**En espera de la secretaria de archivo**
12	En espera de la encargada de archivo para la creación del diseño de estrategias de comunicación para socializar con la comunidad	**En espera de la secretaria de archivo**
13	Se realizo la creación de las hojas de vida, la actualización esta en proceso para el mes de noviembre con los encargado de planeación y el encargado de los tramites	En proceso para el mes de noviembre
14	En espera de los tramites de la suit para poder realizar las hojas De vida, espera del comité para poder seleccionar las estrategias	**En espera del comité**
15	Actualizar los tramites existentes y crear los nuevos tramites Identificados en proceso para realizar el proceso con la Persona encargada de las PQRSDF	**Comité municipal**
16	En espera del comité para la socialización de los Procedimientos de los tramites registrados en el Suit	**Comité municipal**
17	Estrategia de comunicación en espera del proceso del comité Municipal para socializar con la comunidad la gestión de los Tramites	**En espera del comité**

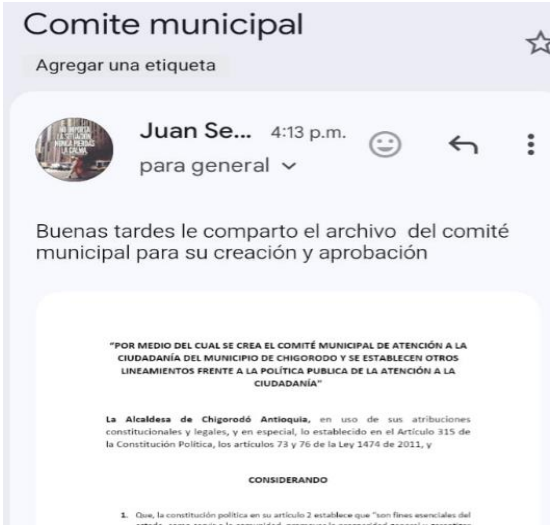
4. LOGROS
Realizar las hojas de vida de los tramites registrados en el suit de la alcaldía de chigorodo

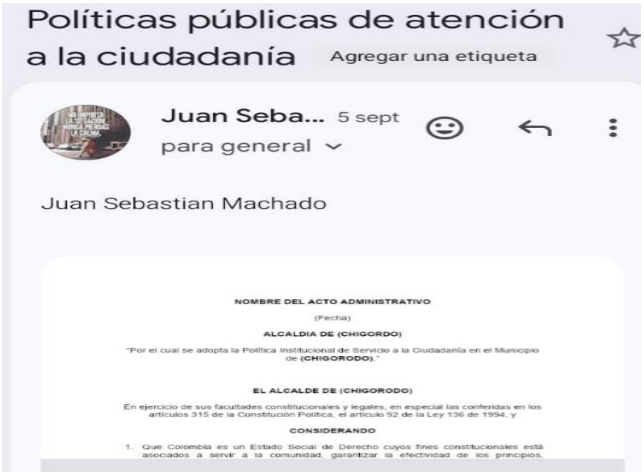
5. RIESGOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES
Durante este periodo no se presentaron riesgos para el cumplimiento de las obligaciones del contrato.

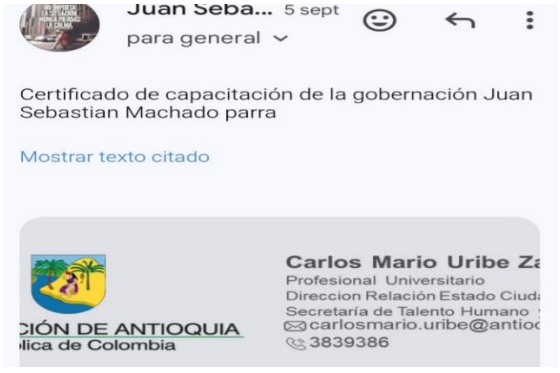
6. RELACIÓN DE DOCUMENTOS APORTADOS QUE ACREDITAN PAGOS APORTES A LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES.	
SALUD	**$ 178.000**
PENSION	**$ 227.800**
ARL	**$ 7.500**
No. 4621392091 de entregados:	**anexos 1**

Certifico bajo la gravedad de juramento, que la información contenida en el presente informe de actividades es fidedigna y se hace para efectos de evidenciar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

ANEXO EVIDENCIAS: ACTIVIDADES DESARROLLADAS (1-2-3-4-5-14)









20 de septiembre del 2025

Señores
MUNICIPIO DE CHIGORODÓ ANTIOQUIA
Ciudad

Referencia. Certificado para efectos de la retención en la fuente.

Yo, **JUAN SEBASTIÁN MACHADO PARRA**, identificado como aparece al pie de mi firma, declaro bajo gravedad del juramento y de conformidad con la normatividad relacionada en referencia, que la información que suministro a continuación es fidedigna y corresponde a los soportes que me permiten obtener las deducciones y rentas exentas para aplicar la depuración de la base gravable y la tarifa de retención en la fuente aplicable a mis ingresos:

Concepto	**Responda**	
	SI	**NO**
1) Declararé costos y deducciones asociados a los honorarios incluidos en las cuentas de cobro.		x
2) Anexo relación de dependientes para deducción de la base de retención		x
3)Autorizo descuento mensual para depositar en fondo de pensiones voluntarias. **Indique valor mensual de la deducción $**		x
4) Anexo certificado de cuentas de ahorro para el fomento de la construcción-AFC y Autorizo descuento mensual para depositar en dicha cuenta. **Indique valor mensual de la deducción $**		x
5) Anexo certificados de intereses o corrección monetaria por préstamos para adquisición de vivienda pagados en el año anterior.		x
6) Anexo certificación del pago de los planes complementarios de salud		x
En caso de que la información, cambie, me comprometo a informar oportunamente. (D.R. 460/86, art 4°).		



_____
JUAN SEBASTIÁN MACHADO PARRA.
C.C 1.007.898.795 de Apartadó Antioquia

Anexo: Aportes sociales

PLANILLA INTEGRADA AUTOLIQUIDACIÓN APORTES
SOPORTE DE PAGO GENERAL

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

TIPO IDENTIFICACIÓN:	CÉDULA DE CIUDADANÍA	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:	1007898795
NOMBRE Ó RAZÓN SOCIAL:			JUAN SEBASTIAN MACHADO PARRA
CIUDAD/MUNICIPIO:	CHIGORODO	DEPARTAMENTO:	ANTIOQUIA
DIRECCIÓN:	VEREDA PEÑITAS	TELÉFONO:	9999999
TIPO APORTANTE:	02-INDEPENDIENTE	CLASE APORTANTE:	I-INDEPENDIENTE
TIPO EMPRESA:	PRIVADA	ACTIVIDAD ECONOMICA:	Comercio al por mayor de computadores, equipo per
FORMA DE PRESENTACIÓN:	ÚNICO		
APORTANTE EXONERADO PAGO APORTES SALUD, SENA E ICBF (REFORMA TRIBUTARIA):			NO

DATOS GENERALES DE LA PLANILLA

NÚMERO PLANILLA:	4621392091	TIPO DE PLANILLA:	I-INDEPENDIENTES
PERIODO COTIZACIÓN OTROS	MES septiembre AÑO 2025	PERIODO COTIZACIÓN SALUD:	MES septiembre AÑO 2025
DÍAS DE MORA:	0		
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):	2025/10/22	NÚMERO AUTORIZACIÓN:	9994409206

TOTAL APORTES A PENSIÓN

ADMINISTRADORA		No. COTIZANTES	COTIZACIÓN	APORTES VOLUNTARIOS		FSP		MORA		TOTALES		
CÓDIGO	NOMBRE			EMPLEADOR	COTIZANTE	SOLIDARIDAD	SUBSISTENCIA	COTIZACIÓN	FSP	APORTES	MORA	VALOR PAGADO
25-14	25-14 COLPENSIONES	1	$ 227.800	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 227.800	$ 0	$ 227.800
SUBTOTALES:										$ 227.800	$ 0	$ 227.800

TOTAL APORTES A SALUD

ADMINISTRADORA		No. COTIZANTES	INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD		LICENCIA MATERNIDAD		SALDO A FAVOR		LIQUIDACIÓN		MORA		TOTALES			
CÓDIGO	NOMBRE		NÚMERO AUTORIZACIÓN	VALOR	NÚMERO AUTORIZACIÓN	VALOR	PLANILLA	VALOR	COTIZACIÓN	VALOR ADRES	COTIZACIÓN	VALOR ADRES	APORTES	MORA	DESCUENTO	VALOR PAGADO
EPS037	EPS037-NUEVA EPS	1		$ 0		$ 0		$ 0	$ 178.000	$ 0	$ 0	$ 0	$ 178.000	$ 0	$ 0	$ 178.000
SUBTOTALES:													$ 178.000	$ 0	$ 0	$ 178.000

TOTAL APORTES A RIESGOS PROFESIONALES

ADMINISTRADORA		No. COTIZANTES	INCAPACIDAD IRP			SALDO A FAVOR		LIQUIDACIÓN	TOTALES			
CÓDIGO	NOMBRE		NÚMERO AUTORIZACIÓN	VALOR	PAGO A OTROS RIESGOS	PLANILLA	VALOR	COTIZACIÓN	APORTES	MORA	DESCUENTO	VALOR PAGADO
14-23	14-23-POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	1		$ 0	$ 0		$ 0	$ 7.500	$ 7.500	$ 0	$ 0	$ 7.500
SUBTOTALES:									$ 7.500	$ 0	$ 0	$ 7.500

LIQUIDACIÓN DETALLADA APORTES

DATOS DEL COTIZANTE / NOVEDADES

Nº	IDENTIFICACIÓN	NOMBRES	TIPO COTIZANTE	SUBTIPO COTIZANTE	SALARIO BÁSICO	TIPO DE SALARIO	COLOMBIANO	EXTRANJERO	REFORMA TRIBUTARIA	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	COR	VSP	VST	SLN	COM	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP
1	CC 1007898795	MACHADO PARRA JUAN SEBASTIAN	INDEPENDIENTE CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS		$ 1.423.500				NO																	

SEGURIDAD SOCIAL – PENSIÓN

Nº	ADMIN	DÍAS COT	IBC	COTIZACIÓN	FSP SUBSISTENCIA	FSP SOLIDARIDAD	APORTES VOLUNTARIOS EMPLEADOR	APORTES VOLUNTARIOS EMPLEADO	INDICADOR TARIFA ESPECIAL	TOTAL APORTE
1	25-14 COLPENSIONES	30	$ 1.423.500	$ 227.800	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	Normal	$ 227.800

SEGURIDAD SOCIAL – SALUD / ARP

Nº	SALUD ADMIN	DÍAS COT	IBC	COTIZACIÓN	VALOR ADRES	TOTAL APORTE	ARP ADMIN	DÍAS COT	IBC	CENTRO DE TRABAJO	TOTAL APORTE
1	EPS037-NUEVA EPS	30	$ 1.423.500	$ 178.000	$ 0	$ 178.000	14-23-POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	30	$ 1.423.500	100789879	$ 7.500

PARAFISCALES

Nº	DÍAS COT	IBC	CCF ADMIN	CCF TOTAL APORTE	SENA TOTAL APORTE	ICBF TOTAL APORTE	ESAP TOTAL APORTE	MINEDU TOTAL APORTE
1		$ 0		$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0

TOTAL PAGADO:	**$ 413.300**

“POR MEDIO DEL CUAL SE CREA EL COMITÉ MUNICIPAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL MUNICIPIO DE CHIGORODO Y SE ESTABLECEN OTROS LINEAMIENTOS FRENTE A LA POLÍTICA PUBLICA DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA”

La alcaldesa de Chigorodó Antioquia, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, y en especial, lo establecido en el Artículo 315 de la Constitución Política, los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, y

CONSIDERANDO

1. Que, la constitución política en su artículo 2 establece que “son fines esenciales del estado, como servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que les afecten y en la vida económica, política, administrativa y comunitaria de la nación (…)”

2. Que, en el artículo 20 de la Constitución Política, se reconoce el derecho fundamental de toda persona expresar y difundir su pensamiento y opiniones, informar y recibir información veraz e imparcial**.**

3. Que el artículo 209 de la constitución política, señala que “ La función administrativa debe servir a los intereses generales y operar con base en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, a través de la descentralización, delegación y desconcentración de funciones. Además, las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el cumplimiento de los fines del Estado, y la administración pública en todos sus órdenes debe tener un control interno de acuerdo con la ley”

4. Que el artículo 4 de la ley 489 de 1998 dispone que “La función administrativa, señalando que esta busca la satisfacción de las necesidades generales de los ciudadanos, de acuerdo con la Constitución. Además, indica que las entidades y personas que ejerzan funciones administrativas deben hacerlo consultando el interés general”

5. Que el artículo 1 del decreto nacional 2623 de 2009 creo el “… sistema nacional de servicio al ciudadano (SNSC) como instancia coordinadora para la administración pública del orden nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la administración al servicio ciudadano” y dentro de los objetivos del sistema de conformidad con el articulo 5 ibidem, están “ fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan” así como, “fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas”

6. Que el consejo nacional de política económica y social expidió el documento CONPES 3649 de 2010, mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la política nacional de servicio al ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la administración pública nacional de manera directa o a través de particulares.

7. Que para que se consolide este proceso, resulta necesario un trabajo concertado y conjunto de todas las partes interesadas, que tienen injerencia en la prestación de los servicios a la ciudadanía, y que ofrecen y/o demandan servicios a través de los diferentes canales y medios de interacción del municipio; de tal forma, que la atención a la ciudadanía sea uniforme en lo referente a los requerimientos y acceso a la información, tramites y servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF), y en general todo lo relacionado con la atención a la ciudadanía en el municipio de Alejandría.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

PRIMERO: A través del presente decreto, se establecen y unifican lineamientos en materia de atención a la ciudadanía, racionalización de tramites, implementación, planeación y evaluación de la política pública de Atención a la Ciudadanía para el municipio de chigorodo.

SEGUNDO: Las disposiciones contenidas en el presente decreto, serán de obligatorio cumplimiento por parte del municipio de Chigorodó Antioquia.
TERCERO: Crear el comité municipal de atención a la ciudadanía, que será la instancia encargada de articular e implementar la política pública de atención al ciudadano para el municipio de Chigorodó y liderar su efectividad, implementación, planeación y evaluación.
CUARTO: El comité municipal de atención a la ciudadanía estará conformado por:

- **Secretaria de seguridad, convivencia y justicia, quien ejercerá la secretaria técnica.**
- **secretaria de salud y bienestar social.**
- **secretaria de educación, cultura y deporte.**
- **secretaria de hacienda**
- **secretaria de planeación e infraestructura,**
- **Asesor de control interno (quien participará como invitado del mismo)**

QUINTO: Las funciones del comité, serán las siguientes:

- Articular y orientar la implementación, operación, seguimiento y evaluación de la política de atención a la ciudadanía.
- Liderar la formulación y evaluación del plan municipal de atención a la ciudadanía

- Articular los esfuerzos institucionales mediante acuerdos, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación y desarrollo de la política de atención al ciudadano.

PARAGRAFO. El comité se reunirá de forma ordinaria, por lo menos una vez cada seis meses y de manera extraordinaria cada que las circunstancias lo ameriten, previa convocatoria de la secretaria técnica.

SEXTO: Funciones del secretario técnico:

- Citar a las reuniones los miembros del comité
- Levantar el acta que documente los temas tratados de cada reunión
- Compilar los documentos que establezcan políticas, planes y estrategias de la política de atención al ciudadano.
- Ejercer las demás funciones que sean asignadas por el comité en relación con el tema de atención a la ciudadanía.

SEPTIMO: La presente resolución rige a partir de su publicación, y deroga las normas le sean contrarias.

Dado en el municipio de chigorodo, a los xxxx

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

TULIA IRENE RUIZ GARCIA
ALCALDESA

Chigorodó Antioquia, noviembre 21 de 2025

Informe sobre el **ANTES Y DESPUÉS** de las PQRSDF mes de agosto en la alcaldía del municipio de Chigorodó Antioquía

Responsable: JUAN SEBASTIAN MACHADO PARRA.

El informe anterior recogía la estadística sobre el comportamiento y ejecución de las PQRSDF en el período comprendido entre el 2 de enero y el 12 de agosto 2025, con una re4cepción de 1464 PQRSDF; de las cuales se dio respuesta a tiempo a un 28%, con respuesta extemporánea el 14% y sin respuesta el 58%, situación que fue justificada por la saturación de trabajo de la persona a quien se le asignó esta responsabilidad (secretaria de archivo y correspondencia)
Este informe recoge el registro de PQRSDF del 1° al 29 de agosto de 2025.
La verificación correspondiente, arrojó el siguiente resultado:

MES DE AGOSTO 2025

SEGUIMIENTO ESTADÍSTICO PQRSDF		
22	RESPONDIDAS A TIEMPO	**10%**
33	RESPONDIDAS DE MANERA EXTEMPORANEA	**15%**
162	SIN RESPUESTA	**75%**
217	**TOTALES**	**100%**

Como se puede observar en el mes de agosto se presentaron 217 PQRSDF las que a pesar de su bajo número el comportamiento de manejo respecto del informe anterior no ha mejorado; porcentualmente la variación negativa es bastante significativa, pues bajó la oportunidad de respuesta al 10%, las respuestas extemporáneas siguen igual 15% y las PQRSDF sin respuesta suben al 75%.
La situación que se presenta es el resultado de la no implementación aún del plan de manejo y control de las PQRSDF en el municipio de Chigorodó Antioquia.

Es necesario que el DRIVE que utiliza Municipio de Chigorodó Antioquia, para el control de las PQRSDF se implemente con información relacionada con la identificación del solicitante, ubicación o dirección de este y medio a través del cual se dio respuesta.
Mientras no se cuente con la estructura organizacional para el manejo de las PQRSDF, las posibilidades de mejora en su atención serán muy limitadas.



JUAN SEBASTIÁN MACHADO PARRA
C.C. 1 007 898 79

Medición de la calidad en la respuesta de PQRSDF.

	Medición de la calidad en la respuesta de PQRSDF							CONGRUENCIA	COMPLETA
Radicado	Fecha Radicación	Fecha de revisión	Mes	Dependencia	Tipo de Petición	Oportunidad	Responsable	Los datos del ciudadano se encuentran correctos	la respuesta final se encuentra completa y de fondo
2025-01892	01/08/2025	Se desconoce	Agosto, 2025	planeacion, alcaldia	solicitud certificacion de nomenclatura	Sin respuesta	Jefe del área respectiva	Carece de tipo y número de identificación	Sin verificar
2025-01893	01/08/2025	Se desconoce	Agosto, 2025	hacienda , alcaldia	solicitud prescripcion impuesto predial	24/09/2025	Jefe del área respectiva	Carece de tipo y número de identificación	Sin verificar
2025-01894	01/08/2025	Se desconoce	Agosto, 2025	planeacion, alcaldia	solicitud licencia de reconocimiento	21/11/2025	Jefe del área respectiva	Carece de tipo y número de identificación	Sin verificar
2025-01899	01/08/2025	Se desconoce	Agosto, 2025	hacienda, alcaldia	solicitud informacion recursos fonset	Sin respuesta	Jefe del área respectiva	Carece de tipo y número de identificación	Sin verificar
2025-01900	01/08/2025	Se desconoce	Agosto, 2025	alcaldia, gobierno	solicitud consejo de seguridad extraordinario	Sin respuesta	Jefe del área respectiva	Carece de tipo y número de identificación	Sin verificar
2025-01901	01/08/2025	Se desconoce	Agosto, 2025	alcaldia, gobierno	solicitud realizacion comite de orden publico	Sin respuesta	Jefe del área respectiva	Carece de tipo y número de identificación	Sin verificar
2025-01902	01/08/2025	Se desconoce	Agosto, 2025	alcaldia, gobierno	solicitud informacion estado avance proyecto de inversion	Sin respuesta	Jefe del área respectiva	Carece de tipo y número de identificación	Sin verificar
2025-01903	01/08/2025	Se desconoce	Agosto, 2025	alcaldia, gobierno	solicitud realizacion comite de orden publico	Sin respuesta	Jefe del área respectiva	Carece de tipo y número de identificación	Sin verificar
2025-01904	01/08/2025	Se desconoce	Agosto, 2025	alcaldia, gobierno	solicitud realizacion consejo de seguridad y convivencia	Sin respuesta	Jefe del área respectiva	Carece de tipo y número de identificación	Sin verificar
2025-01905	01/08/2025	Se desconoce	Agosto, 2025	transito, alcaldia	solicitud prescripcion de comparendo	Sin respuesta	Jefe del área respectiva	Carece de tipo y número de identificación	Sin verificar
2025-01906	01/08/2025	Se desconoce	Agosto, 2025	alcaldia, gobierno	solicitud permiso - cierre de via por cumpleaño	Sin respuesta	Jefe del área respectiva	Carece de tipo y número de identificación	Sin verificar
2025-01907	01/08/2025	Se desconoce	Agosto, 2025	transito, alcaldia	solicitud cierre de via	Sin respuesta	Jefe del área respectiva	Carece de tipo y número de identificación	Sin verificar
2025-01908	01/08/2025	Se desconoce	Agosto, 2025	general	solicitud permiso sindical	Sin respuesta	Jefe del área respectiva	Carece de tipo y número de identificación	Sin verificar
2025-01909	01/08/2025	Se desconoce	Agosto, 2025	general, alcaldia	solicitud informacion	Sin respuesta	Jefe del área respectiva	Carece de tipo y número de identificación	Sin verificar
2025-01910	01/08/2025	Se desconoce	Agosto, 2025	general	solicitud permiso sindical	Sin respuesta	Jefe del área respectiva	Carece de tipo y número de identificación	Sin verificar
2025-01911	04/08/2025	Se desconoce	Agosto, 2025	planeacion, vivienda, alcaldia	solicitud informacion	Sin respuesta	Jefe del área respectiva	Carece de tipo y número de identificación	Sin verificar

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DRIVE MUNICIPIO DE CHIGORODÓ

RADICADO	FECHA DE RADICADO	FECHA DE ENVIO	USUARIO Y/O REMITENTE	ENTIDAD QUE REMITE	DEPENDENCIA (ENVIADO)	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACION SOBRE OFICIO Y/O RESPUESTA	OBJETO Y/O ASUNTO			
2025-01892	01/08/2025	01/08/2025	JORGE IVAN BEDOYA	N/A	planeacion, alcaldia	26/08/2025			solicitud certificacion de nomenclatura	1		
2025-01893	01/08/2025	01/08/2025	OVED DARIO URIBE DIEZ	N/A	hacienda , alcaldia	26/08/2025	24/09/2025	2025-AC3727	solicitud prescripcion impuesto predial	2	22	RESPONDIDAS A TIEMPO
2025-01894	01/08/2025	01/08/2025	JORGE IVAN BEDOYA	N/A	planeacion, alcaldia	26/08/2025	21/11/2025	entregado en original - 2025-AC4574 - se da respuesta mediane resolucion interna de la secretaria de planeacion	solicitud licencia de reconocimiento	3	33	RESPONDIDAS DE MANERA EXTEMPORANEA
2025-01899	01/08/2025	01/08/2025	JUAN DAVID CESPEDES LOPEZ	POLICIA	hacienda, alcaldia	19/08/2025		2025-AC2827 RESPUESTA RAD 2025-01899 - POLICIA	solicitud informacion recursos fonset	4	162	SIN RESPUESTA
2025-01900	01/08/2025	01/08/2025	JUAN DAVID CESPEDES LOPEZ	POLICIA	alcaldia, gobierno	26/08/2025		2025-AC2801 RESPUESTA RAD 2025-01589-01900 - POLICIA	solicitud consejo de seguridad extraordinario	5		

Evidencias 1 y 2

Municipio de Chigorodó
NIT: 890980998-8

Municipio de Chigorodó
Departamento de Antioquia

Despacho

DECRETO NRO.

"POR EL CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL MUNICIPIO DE CHIGORODÓ, ANTIOQUIA"

La alcaldesa del municipio de Chigorodó, Antioquia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en los artículos 315 de la Constitución Política, el artículo 92 de la Ley 136 de 1994, y

CONSIDERANDO

1. Que Colombia es un Estado Social de Derecho cuyos fines constitucionales está asociados a servir a la comunidad, garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultura de la Nación.
2. Que el artículo 209 de la Constitución Política señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.
3. Que conforme a lo establecido el artículo 5 de la Ley 136 de 1994, establece como principios rectores de la administración municipal, la eficacia administrativa para definir al ciudadano como centro de su actuación dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios.
4. Que el artículo 91 de la Ley 136 de 1994 establece que el Alcalde ejercerá la Dirección de la Acción Administrativa del Municipio con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las funciones y de la prestación de servicios a su cargo.
5. Que el artículo 8 de la Ley 489 de 1998 define la desconcentración administrativa como "la radicación de competencias y funciones en dependencias ubicadas fuera de la sede principal del organismo o entidad administrativa, sin perjuicio de las potestades y deberes de orientación e instrucción que corresponde ejercer a los jefes superiores de la Administración, la cual no implica delegación y podrá hacerse por territorio y por funciones".
6. Que el Decreto Nacional 2623 de 2009 crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como la instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano; definiendo el sistema como el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas orientadas a la generación de estrategias que incrementen la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública buscando la excelencia en el servicio.
7. Que el CONPES 3649 de 2010, a través del cual se establecieron los lineamientos

DECRETO No.

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL COMITÉ MUNICIPAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL MUNICIPIO DE CHIGORODO Y SE ESTABLECEN OTROS LINEAMIENTOS FRENTE A LA POLÍTICA PUBLICA DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA"

La Alcaldesa de Chigorodó Antioquia, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, y en especial las conferidas por los artículos 209 y 315 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 962 de 2005, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, la Ley 1474 de 2011, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1712 de 2014, la Ley 2195 de 2022, y

CONSIDERANDO

1. Que, la Constitución Política en su artículo 2 establece que *"son fines esenciales del estado, como servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que les afecten y en la vida económica, política, administrativa y comunitaria de la Nación (…)"*

2. Que, en el artículo 20 de la Constitución Política, se reconoce el derecho fundamental de toda persona a expresar y difundir su pensamiento y opiniones, informar y recibir información veraz e imparcial.

3. Que el artículo 209 de la Constitución Política, señala que "*La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. (..)"*

4. Que el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 dispone que *"la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos*

JUAN SEBASTIAN MACHADO PARRA
C.C. 1 007 898 795

Chigorodó septiembre 20 de 2025.

CUENTA DE COBRO 001

EL MUNICIPIO DE CHIGORODO
NIT: 890980998-8

D E B E A:

JUAN SEBASTIAN MACHADO PARRA
C.C 1007898795 de Apartadó Ant.

LA SUMA DE: TRES MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($3.500.000)

CONCEPTO: Contrato **CPS-160-2025**. Por concepto de **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA FORTALECER LAS CAPACIDADES MUNICIPALES PARA LA ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE CHIGORODÓ ANTIQOUIA"** Por las actividades realizadas en el mes de SEPTIEMBRE del 2025.

Bajo la gravedad del juramento, informo que no declararé costos ni deducciones asociados a los honorarios incluidos en esta cuenta de cobro.

AUTORIZO: Sea consignado a la cuenta de ahorros N° **54949718835** de Bancolombia, a nombre de **JUAN SEBASTIAN MACHADO PARRA c.c.** 1007898795 de Apartadó Ant.



JUAN SEBASTIAN MACHADO PARRA
C.C 1007898795 de Apartadó Ant.

Certificación Bancaria

Bancolombia

Chigorodó, 3 de Septiembre de 2025.

Señor

A quien pueda Interesar

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que JUAN SEBASTIAN MACHADO PARRA identificado(a) con CC No. 1007898795 a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el Banco los siguientes productos:

Nombre Producto	Número Producto	Fecha Apertura (aaaa/mm/dd)	Estado
CUENTA AHORROS PLAN ESTANDAR	54949718835	2009/04/27	ACTIVA

*** Importante:** Esta constancia solo hace referencia al producto mencionado anteriormente.
*Si desea verificar la veracidad de esta información, puede comunicarse con la Sucursal Telefónica Bancolombia los siguientes números: En Bogotá (601) 343 0000, Medellín (604) 510 9000, Cali (602) 554 0505, Barranquilla (605) 361 8888, Bucaramanga (607) 697 2525, Cartagena (605) 693 4400, Resto del país 018000912345.
Sede principal Carrera 48 # 26-85 Torre Norte. Medellín – Colombia

Página 1/1

PLANILLA INTEGRADA AUTOLIQUIDACIÓN APORTES
COMPROBANTE DE PAGO

Bancoomeva

DATOS GENERALES DEL APORTANTE			
TIPO IDENTIFICACIÓN:	CÉDULA DE CIUDADANÍA	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:	1007898795
NOMBRE Ó RAZÓN SOCIAL:			JUAN SEBASTIAN MACHADO PARRA
CIUDAD/MUNICIPIO:	CHIGORODO	DEPARTAMENTO:	ANTIOQUIA
DIRECCIÓN:	VEREDA PEÑITAS	TELÉFONO:	9999999
TIPO APORTANTE:	02-INDEPENDIENTE	CLASE APORTANTE:	I-INDEPENDIENTE
TIPO EMPRESA:	PRIVADA	ACTIVIDAD ECONOMICA:	Comercio al por mayor de
FORMA DE PRESENTACIÓN:	ÚNICO		
APORTANTE EXONERADO PAGO APORTES SALUD, SENA E ICBF (REFORMA TRIBUTARIA):			NO

DATOS GENERALES DE LA PLANILLA					
NÚMERO PLANILLA:	4621338656	TIPO DE PLANILLA:		I-INDEPENDIENTES	
PERIODO COTIZACIÓN	MES: agosto	PERIODO COTIZACIÓN		MES:	agosto
OTROS SUBSISTEMAS:	AÑO: 2025	SALUD:		AÑO:	2025
DÍAS DE MORA:	0				
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):	2025/09/12	NÚMERO AUTORIZACIÓN:		9994004772	

NOVEDADES																
ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	COR	VSP	VST	SLN	COM	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP
X																

LIQUIDACIÓN GENERAL				
			TOTALES	
			COTIZANTES	TOTAL PAGADO
PENSIÓN				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
9003360047	25-14	25-14 COLPENSIONES	1	$ 83.600
		SUBTOTAL:	1	**$ 83.600**
SALUD				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
9001562642	EPS037	EPS037-NUEVA EPS	1	$ 65.300
		SUBTOTAL:	1	**$ 65.300**
RIESGOS PROFESIONALES				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
8600111536	14-23	14-23-POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	1	$ 2.800
		SUBTOTAL:	1	**$ 2.800**

VALOR SIN MORA:	**$ 151.700**
VALOR MORA:	**$ 0**
TOTAL PAGADO:	**$ 151.700**

INFORME DE ACTIVIDADES 001								
1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO								
Dependencia	SECRETARÍA GENERAL Y SERVICIOS ADMIISTRATIVOS							
Nombre del Contratista:				**Identificación**				
Objeto:	**"PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA FORTALECER LAS CAPACIDADES MUNICIPALES PARA LA ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE CHIGORODÓ ANTIQOUIA"**			**N° Contrato:**	**CPS-160-2025**			
Fecha de inicio del contrato:	20	08	2025	**Fecha de terminación del contrato:**	12	12	2025	
Nombre del supervisor (a):	**YURANY PAOLA RODRIGUEZ PINO**			**Cargo:**	Secretaria General y Servicios Administrativos			
Periodo del informe: 20 de agosto al 20 septiembre	**N° de pago: 01**			**Fecha del Informe:**	25	09	2025	

No.	OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATO
1	Apoyar al municipio de Chigorodó en la adopción e implementación de la política de atención al ciudadano teniendo en cuenta los siguientes componentes Política pública de atención a la ciudadanía, PQRSFD, trámites municipales y ferias de servicios corregimentales o veredales
2	Apoyar a la creación del comité de atención al ciudadano
3	Asistir a las asesorías que mensualmente se realizaran por parte de la secretaria de talento humano de la gobernación de Antioquia en la ciudad de Medellín
4	Proyectar el acto administrativo que apruebe la política pública de atención al ciudadano del municipio de Chigorodó
5	Apoyar el comité municipal de atención a la ciudadanía en la creación del plan de acción del reglamento interno

6	Socializar con los funcionarios de la alcaldía y la comunidad en general de la política pública de atención al ciudadano
7	Apoyar a la creación del diseño, la estrategia y el seguimiento a las PQRSDF que permiten mejorar los indicadores y garantizar la atención efectiva de las necesidades de los ciudadanos a través de los derechos de petición
8	Revisar y actualizar la matriz de clasificación de las PQRSDF que ingresen a la entidad
9	Revisar, actualizar o diseñar el del procedimiento de gestión de las PQRSDF
10	Establecer los formatos para el registro, clasificación y seguimiento a las respuestas de las PQRSDF que ingresen a la entidad
11	Socializar con los servidores públicos municipales en el proceso de gestión de las PQRSDF
12	Apoyar en el diseño de una estrategia de comunicación para socializar con la comunidad el proceso y gestión de las PQRSDF
13	Realizar un diagnóstico sobre los tramites registrados por la entidad identificando necesidades de actualización o creación de nuevos tramites
14	Elaborar las hojas de vida de los tramites registrados en el suit
15	Actualizar los tramites existentes y crear los nuevos tramites identificados
16	Socializar con los servidores públicos municipales los procedimientos para la actualización permanente de los tramites registrados en el suit
17	Diseñar una estrategia de comunicación para socializar con la comunidad el procedimiento de gestión de los tramites
18	Participar en las ferias de servicios y tramites descentralizados que realice la alcaldía
19	Realizar informes mensuales de las acciones realizadas, este debe incluir un antes y después de las acciones en cada entrega
20	Presentar certificados de permanencia por cada viaje realizado al departamento de Antioquia

No.	2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL MARCO DE LAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PROGRAMADAS PARA EL PERIODO. En cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato, me permito relacionar las actividades ejecutadas durante el periodo de ejecución del objeto contractual, conforme a lo siguiente:		
	Obligación Contractual Ejecutada	**Actividades Ejecutadas**	**Medios de Verificación**
1.	Apoyar al municipio de Chigorodó en la adopción e implementación de la política de atención al ciudadano teniendo en cuenta los siguientes componentes Política pública de atención a la ciudadanía, PQRSFD, trámites municipales y ferias de servicios corregimentales o veredales	Se estructuraron estrategias de comunicación sobre políticas de atención al ciudadano, para la Administración Municipal de Chigorodó, el cual está en proceso de verificación, para su aprobación.	Política de atención al ciudadano presentada en del documento.
2.	Apoyar a la creación del comité de atención al ciudadano	Se realizo el documento de la creación del comité de atención al ciudadano en espera de revisión de la persona encargada del contrato general@chigorodo-antioquia.gov.co	Copia del documento
3.	Asistir a las asesorías que mensualmente se realizaran por parte de la secretaria de talento humano de la gobernación de Antioquia en la ciudad de Medellín	Asistencia los días 21 y 22 de agosto	Certificado de asistencia y evidencias
4.	Proyectar el acto administrativo que apruebe la política pública de atención al ciudadano del municipio de Chigorodó	Se envió la proyección del acto administrativo al correo de la administración general@chigorodo-antioquia.gov.co	Documento anexado
5.	Apoyar el comité municipal de atención a la ciudadanía en la creación del plan de acción del reglamento interno	Se realizo la creación del comité municipal de atención al ciudadano se envió al siguiente correo general@chigorodo-antioquia.gov.co	Documento anexado
6.	Socializar con los funcionarios de la alcaldía y la comunidad en general de la política pública de atención al ciudadano	No se cumple a la fecha porque no se ha adoptado la política pública de atención al ciudadano	En proceso para el mes de octubre

7.	Apoyar a la creación del diseño, la estrategia y el seguimiento a las PQRSDF que permiten mejorar los indicadores y garantizar la atención efectiva de las necesidades de los ciudadanos a través de los derechos de petición	Reunión con la encargada del archivo municipal para el análisis previo del estado de las PQRSDF para octubre y tratar sobre la calidad en la respuesta a las PQRSDF, acorde al formato entregado por la gobernación se envió al siguiente correo general@chigorodo-antioquia.gov.co	Se anexo una copia del manual y del informe actual sobre las PQRSDF en el documento
8.	Revisar y actualizar la matriz de clasificación de las PQRSDF que ingresen a la entidad	Se tuvo en cuenta el DRIVE que maneja la alcaldía para el control de las PQRSDF y realizar el análisis en el formato medición de la calidad en la respuesta de las PQRSDF suministrada por la gobernación de Antioquia se envió al siguiente correo general@chigorodo-antioquia.gov.co	Se anexo copia del informe junto con la matriz Medición de la calidad en la respuesta de PQRSDF
9.	Revisar, actualizar o diseñar el del procedimiento de gestión de las PQRSDF	En proceso para el mes de octubre	No presentado
10	Establecer los formatos parael registro, clasificación y seguimiento a las respuestas de las PQRSDF que ingresen a la entidad	En proceso para el mes de octubre	No presentado
11	Socializar con los servidores públicos municipales en el proceso de gestión de las PQRSDF	En proceso	No presentado
12	Apoyar en el diseño de una estrategia de comunicación para socializar con la comunidad el proceso y gestión de las PQRSDF	En proceso	No presentado
13	Realizar un diagnóstico sobre los tramites registrados por la entidad identificando necesidades de actualización o creación de nuevos tramites	En proceso de revisión para el mes de octubre	En espera del comité municipal

14	Elaborar las hojas de vida de los tramites registrados en el suit	En espera de las capacitaciones por parte de la gobernación de Antioquia para poder realizar los tramites	No presentado
15	Actualizar los tramites existentes y crear los nuevos tramites identificados	Está en proceso de actualizar tramites identificados después de las capacitaciones brindadas por la gobernación de Antioquia	No presentado
16	Socializar con los servidores públicos municipales los procedimientos para la actualización permanente de los tramites registrados en el suit	Depende de la creación de la estrategia que se aplicara después de las capacitaciones dadas por la gobernación de Antioquia	En proceso para el mes de octubre
17	Diseñar una estrategia de comunicación para socializar con la comunidad el procedimiento de gestión de los tramites	en proyecto la estrategia de comunicación de gestión de tramites después de las capacitaciones brindadas	En proceso para el mes de octubre
18	Participar en las ferias de servicios y tramites descentralizados que realice la alcaldía	Esperando programación por parte de la entidad	No presentado
19	Realizar informes mensuales de las acciones realizadas, este debe incluir un antes y después de las acciones en cada entrega	Está en proceso el informe mensual de las acciones realizadas en la alcaldía	El proceso se entrega a fin de mes

20	Presentar certificados de permanencia por cada viaje realizado al departamento de Antioquia	Se presentan los certificados de permanencia del primer encuentro del departamento de Antioquia	Anexado en la parte del Documento
No.	**3. ACTIVIDADES NO DESARROLLADAS EN EL MARCO DE LAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PROGRAMADAS PARA EL PERIODO.**		**JUSTIFICACIÓN**
9	En espera del comité municipal para elegir que estrategias de las PQRSDF se actualizan o se diseñan		**En proceso**
10	En proceso para establecer el formato para el registro y Clasificación en seguimiento a las respuestas de las PQRSDF		**En proceso**
11	Socializar con los servidores públicos municipales en el proceso de gestión de las PQRSDF		**En proceso**
12	Diseño de estrategias de comunicación para socializar con la Comunidad el procedimiento de las PQRSDF en espera por parte Del comité municipal		**En proceso**
14	En espera de los tramites de la suit para poder realizar las hojas De vida, espera del comité para poder seleccionar las estrategias		**En proceso**
15	Actualizar los tramites existentes y crear los nuevos tramites identificados		**En proceso**
16	En espera del comité para la socialización de los Procedimientos de los tramites registrados en el Suit		**En proceso espera de la capacitación**
17	Estrategia de comunicación en espera del proceso del comité Municipal para socializar con la comunidad la gestión de los Tramites		**En espera de las capacitaciones**
18	La gestión de las participaciones a las ferias de servicios y tramites Descentralizados realice la alcaldía		**En proceso**

4. LOGROS
La confección del manual de Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía en el Municipio de Chigorodó.

5. RIESGOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES
Durante este periodo no se presentaron riesgos para el cumplimiento de las obligaciones del contrato.

6. RELACIÓN DE DOCUMENTOS APORTADOS QUE ACREDITAN PAGOS APORTES A LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES.

Tipo de aporte	Planilla N°	Mes al que corresponde el aporte	Valor Pagado
SALUD	4621338656	AGOSTO	$151.700
PENSION			
ARL			

No. de anexos entregados:

Certifico bajo la gravedad de juramento, que la información contenida en el presente informe de actividades es fidedigna y se hace para efectos de evidenciar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

ANEXO EVIDENCIA N° 1 REGISTRO FOTOGRAFICO (numero 3)







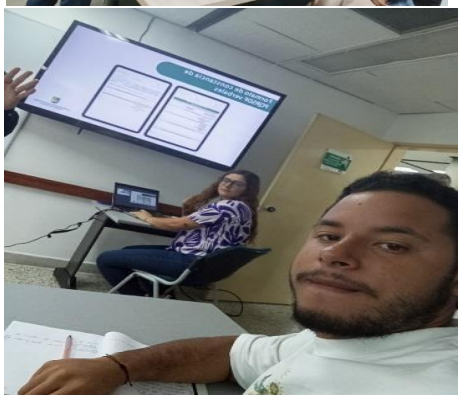
Obligación: Asistencia a los talleres y capacitaciones programados por la Gobernación de Antioquia los días 21 y 22 de agosto en la gobernación de Antioquia en alpujarra, Medellín.

Donde se trataron los siguientes temas

1. Presentación convenios municipales
2. Política Pública de Atención a la Ciudadanía
3. Tertulia sobre: Del papel a la inteligencia artificial: gestión de PQRSDF
4. Decreto conformación del Comité departamental de atención a la ciudadanía.

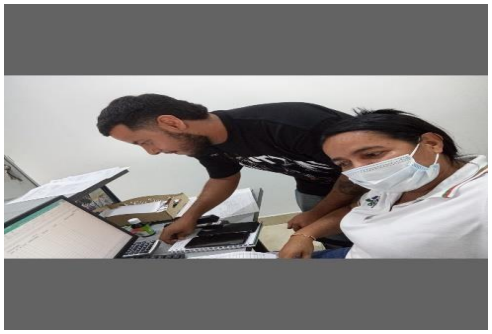
Capacitación PQRSDF





ANEXO EVIDENCIA N° 2 REGISTRO FOTOGRAFICO (11)

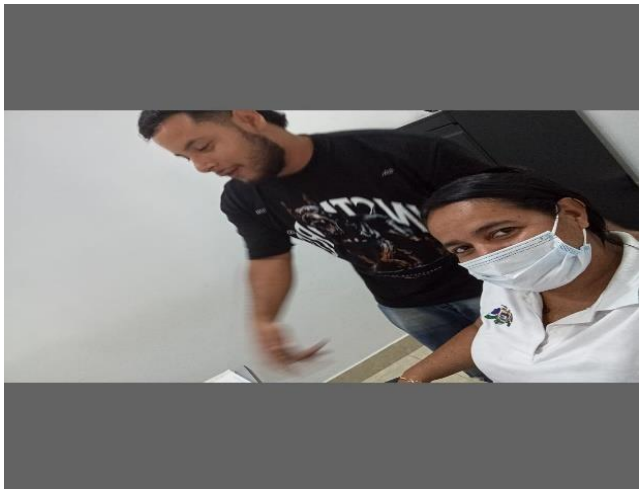




Obligación: Elaborar autodiagnóstico de la política pública de atención al ciudadano que permitan medir el avance en su implementación y su impacto de cara a la ciudadanía

ANEXO EVIDENCIA N° 3 REGISTRO FOTOGRAFICO(11)





Obligación: Construcción del Plan de Acción para la implementación de la política de atención al ciudadano la cual busca mejorar la relación del Estado con el ciudadano.

Se realizan reuniones de trabajo con la persona encargada de la atención pública y de

la recepción de los PQRSDF y con la secretaria general para tener un conocimiento previo y realizar un diagnóstico de cómo se encuentra el municipio en materia de atención al ciudadano y posibles estrategias para mejorar la atención.





_____

Contratista

JUAN SEBASTIÁN MACHADO PARRA
CC N° 1007898795 de Apartadó Ant.

ANEXOS ADICIONALES PRIMERA CUENTA.

Certificado SIGEPII

Libertad y Orden

INFORMACIÓN DE CONTRATO

Función Pública | sigepII

Código Contrato	3127524				
Entidad	ALCALDIA DE CHIGORODO - 0217				
Contratista	Juan Sebastian Machado Parra				
Departamento	ANTIOQUIA		**Municipio**	CHIGORODÓ	
Fecha Firma	19/08/2025	**Fecha Inicio**	20/08/2025	**Fecha Fin**	12/12/2025
Número Contrato	CPSP-160-2025-				
Duración días	23				
Duración Meses	3				
Objeto	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO EN LA ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE CHIGORODÓ, ANTIOQUIA				
Alcance	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO EN LA ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE CHIGORODÓ, ANTIOQUIA				
Moneda Monto	PESOS COLOMBIANOS		**Monto**	13300000	
			Honorarios		
Moneda Honorarios	PESOS COLOMBIANOS				
Fuente Financiación	MUNICIPIO				
Derecho Exclusividad	No				

- **Certifiaco NUEVA EPS**

nueva eps

CERTIFICA QUE:

El(La) Señor(a) JUAN SEBASTIAN MACHADO PARRA identificado(a) con CC 1007898795 se encuentra afiliado a la EPS en condición de 1° COTIZANTE.

Fecha de Activación de	31/01/2022
Estado de la Afiliación:	ACTIVO
IPS:	SUBSIDIADO-SALUD DARIEN IPS S.A. SEDE APARTADO
Categoría:	A

La presente certificación se expide a solicitud del(de la) interesado(a) en Bogotá para QUIEN INTERESE, a los 23 días del mes de septiembre del año 2025.

La certificación tiene validez de un mes con respecto a la fecha de generación.

Observaciones:

ESTA CERTIFICACIÓN NO APLICA PARA SERVICIOS MÉDICOS.
NO VÁLIDO PARA TRASLADO A OTRA EPS.

Cordialmente,

Gerencia de Afiliaciones
Nueva EPS S.A

- **ARL** **POSITIVA**

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Hacienda

LA GERENCIA DE AFILIACIONES Y NOVEDADES

CERTIFICA QUE:

El usuario mencionado a continuación registra la siguiente información en el ramo de Riesgos Laborales. La información aquí proporcionada es verídica y se registra conforme a los datos suministrados.

Datos del contratante			
Nombres y apellidos o Razón Social	Empresa Contratante 723 - ALCALDIA MUNICIPIO DE CHIGORODO		
Tipo de documento de identificación	NIT	**número de documento de identificación**	890980998
Datos del contratista			
Tipo documento y número de identificación	CC. 1007898795	**Estado de afiliación**	Activa
Fecha última cobertura	21/08/2025	**Nombres y apellidos**	Juan Sebastian Machado Parra
Fecha inicio contrato	20/08/2025	**Fecha de retiro**	Sin retiro
Fecha fin contrato	14/12/2025	**Tipo de vinculación**	Trabajador Independiente
Clase de riesgo	1		

Esta certificación se expide a los 23 días del mes de septiembre del 2025.

Tenga en cuenta que, una vez finalice la fecha de terminación del contrato, el sistema aplicará automáticamente el retiro. Si tiene un nuevo contrato o prórroga, registre la novedad en www.positivaenlinea.gov.co para mantener la cobertura.

Para verificar la autenticidad de este certificado, escanea el código QR incluido o visita nuestra página web. Selecciona la opción "Validar certificados de afiliación" e ingresa el siguiente código: **CC23092025J1007898795M155721.** Este código es válido por un mes.

Cordialmente,

Gerencia de afiliaciones y novedades ARL

- **Certificado Fondo de Pensiones COLPENSIONES**

Colpensiones

LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES

CERTIFICA QUE

Verificada la base de datos de afiliados, el/la señor/a **JUAN SEBASTIAN MACHADO PARRA** identificado/a con documento de identidad **Cédula de Ciudadanía** número **1007898795,** se encuentra afiliado/a desde **24/06/2022** al Régimen de Prima Media con Prestación Definida (RPM) administrado por la Administradora Colombiana de Pensiones **COLPENSIONES.**

La presente certificación se expide en Bogotá, el día 23 de septiembre de 2025.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Rosa Mercedes Nino Amaya
Dirección de Afiliaciones

Nota: Certificado generado desde la página Web. Este documento no es válido para el reconocimiento de prestaciones económicas, está sujeto a verificación y no tiene costo alguno.

- Certificación exención retefuente

Chigorodó, agosto 20 de 2025.

Señores
MUNICIPIO DE CHIGORODÓ ANTIOQUIA
Ciudad

Referencia. Certificado para efectos de la retención en la fuente.

Yo, **JUAN SEBASTIÁN MACHADO PARRA**, identificado como aparece al pie de mi firma, declaro bajo gravedad del juramento y de conformidad con la normatividad relacionada en referencia, que la información que suministro a continuación es fidedigna y corresponde a los soportes que me permiten obtener las deducciones y rentas exentas para aplicar la depuración de la base gravable y la tarifa de retención en la fuente aplicable a mis ingresos:

Concepto	Responda	
	SI	NO
1) Declararé costos y deducciones asociados a los honorarios incluidos en las cuentas de cobro.		x
2) Anexo relación de dependientes para deducción de la base de retención		x
3)Autorizo descuento mensual para depositar en fondo de pensiones voluntarias. **Indique valor mensual de la deducción $**		x
4) Anexo certificado de cuentas de ahorro para el fomento de la construcción-AFC y Autorizo descuento mensual para depositar en dicha cuenta. **Indique valor mensual de la deducción $**		x
5) Anexo certificados de intereses o corrección monetaria por préstamos para adquisición de vivienda pagados en el año anterior.		x
6) Anexo certificación del pago de los planes complementarios de salud		x
En caso de que la información, cambie, me comprometo a informar oportunamente. (D.R. 460/86, art 4°).		



JUAN SEBASTIÁN MACHADO PARRA.
C.C 1.007.898.795 de Apartadó Antioquia

Anexo evidencias (8)

- **Certificado capacitación Gobernación de Antioquia (ANEXO EVIDENCIA 20)**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Medellín, 01 de septiembre de 2025.

La Dirección de Relación Estado Ciudadano, de la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos de la Gobernación de Antioquia.

CERTIFICA QUE:

El señor **Juan Sebastián Machado Parra**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1007898795, **participó** en el **Taller de capacitación sobre Política Pública y gestión de PQRSDF**, llevado a cabo los días **21 y 22 de agosto de 2025**, en el marco de los convenios municipales.

La presente constancia se expide a solicitud de la interesada para los fines que considere pertinentes.

ROSA MARIA ACEVEDO JARAMILLO
Secretaria de Talento Humano y
Servicios Administrativos

JUAN CARLOS VILLEGAS QUEVEDO
Director de Relación Estado Ciudadano

- **Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía**

EVIDENCIA (4)

NOMBRE DEL ACTO ADMINISTRATIVO

(Fecha)

ALCALDIA DE (CHIGORODO)

"Por el cual se adopta la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía en el Municipio de **(CHIGORODO)**,"

EL ALCALDE DE (CHIGORODO)

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en los artículos 315 de la Constitución Política, el artículo 92 de la Ley 136 de 1994, y

CONSIDERANDO

1. Que Colombia es un Estado Social de Derecho cuyos fines constitucionales está asociados a servir a la comunidad, garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultura de la Nación.
2. Que el artículo 209 de la Constitución Política señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.
3. Que conforme a lo establecido el artículo 5 de la Ley 136 de 1994, establece como principios rectores de la administración municipal, la eficacia administrativa para definir al ciudadano como centro de su actuación dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios.
4. Que el artículo 91 de la Ley 136 de 1994 establece que el alcalde ejercerá la Dirección de la Acción Administrativa del Municipio con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las funciones y de la prestación de servicios a su cargo.
5. Que el artículo 8 de la Ley 489 de 1998 define la desconcentración administrativa como "la radicación de competencias y funciones en dependencias ubicadas fuera de la sede principal del organismo o entidad administrativa, sin perjuicio de las potestades y deberes de orientación e instrucción que corresponde ejercer a los jefes superiores de la Administración, la cual no implica delegación y podrá hacerse por territorio y por funciones".

6. Que el Decreto Nacional 2623 de 2009 crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como la instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano; definiendo el sistema como el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas orientadas a la generación de estrategias que incrementen la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública buscando la excelencia en el servicio.
7. Que el CONPES 3649 de 2010, a través del cual se establecieron los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con la finalidad de coordinar las directrices y acciones nacionales dirigidas a desarrollar la labor de satisfacción de la ciudadanía y el incremento de la confianza en los servicios prestados por la Administración Nacional.
8. Que el Decreto 2573 de 2014 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”, pretende impulsar el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por parte de todas las entidades que conforman la Administración Pública y particulares que cumplen funciones Administrativas, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad. Esta estrategia se basa en los principios: Gobierno centrado al ciudadano, visión unificada del Estado, acceso equitativo y multicanal, protección de la información del individuo y credibilidad y confianza en Gobierno en Línea.
9. Que el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”, actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y reglamenta el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.
10. Que el Decreto 1499 de 2017, adicionalmente actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales. El nuevo modelo con la actualización tiene como objetivo principal consolidar, en un solo lugar, todos los elementos que se requieren para que una organización pública funcione de manera eficiente y transparente, y que esto se refleje en la gestión del día a día que debe atender a las Políticas de Gestión y Desempeño.
11. Que el nuevo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en su dimensión tercera: Gestión con Valores para Resultados, numeral 3.2.2 Relación Estado Ciudadano: tiene como objetivo desarrollar las políticas que permiten a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información; constituyéndose en un elemento transversal a las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano en el entendido que facilita el acceso de la ciudadanía a los servicios del Estado, mejorando la confianza de los ciudadanos

y es la llave de acceso a los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas.

12. Que de acuerdo con el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano se debe tener en cuenta las siguientes temáticas: Cualificación a servidores públicos, accesibilidad- espacios físicos- y discapacidad, lineamientos generales en PQRSDF, protección de datos personales, enfoque diferencial, información pública y reportes.
13. Que la Norma Técnica de Accesibilidad - NTC 6047 de 2013 establece los criterios de accesibilidad al medio físico y espacio de servicio al ciudadano en la Administración Pública.
14. Que conforme a la Ordenanza Departamental 017 de 2018 por medio de la cual se adopta la Política Publica de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia y se toman otras disposiciones, todos los Municipios del Departamento de Antioquia deben implementar y fortalecer el Modelo Integral de Servicio a la Ciudadanía que defina la Gobernación de Antioquia.
15. Que es decisión de la Administración Municipal fortalecer continuamente la desconcentración administrativa desde la operación en las sedes u oficinas en las diferentes comunas y corregimientos y en generales en los canales de atención para garantizar una gestión eficiente, mejor servicio a la ciudadanía, pronta atención y solución a quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y denuncias por actos de corrupción.

Que, en consideración a lo anterior,

DECRETA

ARTÍCULO 1. OBJETO: Adoptar el Modelo Integral de Servicio a la Ciudadanía en el Municipio de **(CHIGORODO)** y dictar otras disposiciones.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El Modelo Integral de Servicio a la Ciudadanía es vinculante a todas las dependencias del Nivel Central del Municipio de **(CHIGORODO)**.

ARTÍCULO 3. CONCEPTO. El Modelo Integral de Servicio a la Ciudadanía se integran lineamientos, actividades, recursos y herramientas, en cumplimiento de la normativa nacional y departamental en materia de atención a la ciudadanía.

ARTÍCULO 4. FINALIDAD: El Modelo Integral de Servicio a la Ciudadanía busca establecer los lineamientos generales acordes a los componentes de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa del Servicio al Ciudadano descritos en el CONPES 3785 de 2013 y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que permitan dar uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales con calidad, oportunidad y transparencia; con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de valor, incrementar la confianza en el Estado y mejorar la relación entre el ciudadano y la Administración Pública.

ARTÍCULO 5. LINEAS DE ACCIÓN. El Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía, está compuesto por 6 líneas de acción, así:

5.1. Direccionamiento estratégico: tiene como objetivo dirigir, coordinar e implementar el Modelo Integral de Servicio a la Ciudadanía por medio de lineamientos relacionados con la

cualificación del personal en servicio, caracterización del servicio y la población, racionalización de trámites, seguimiento y control a PQRSDF y trámites, desconcentración administrativa, protocolos de atención, implementación de herramientas para medir la satisfacción ciudadana y realizar seguimiento de cada línea de acción según sus necesidades y requerimientos, la normativa vigente y políticas institucionales.

5.2. Cualificación del Talento Humano: tiene como finalidad la implementación de esquemas de sensibilización, seguimiento y reconocimiento, que fortalezcan las competencias de los servidores públicos garantizando el compromiso de ellos con la excelencia en la atención.

5.3. Administración y fortalecimiento de los canales de atención: garantizar la prestación del servicio en los canales de atención: presencial, virtual y telefónico, conforme a la implementación de estrategias de servicio incluyentes y la asignación de los recursos para satisfacer la demanda de atención a la ciudadanía, de acuerdo con la caracterización de la población, de los trámites y servicios brindados a la ciudadanía y la presentación de PQRSDF.

5.4. Gestión eficiente de Trámites y Servicios: planear, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la atención de los trámites, procedimientos administrativos y servicios por parte de las dependencias responsables a través de los diferentes canales de atención; así como también planear y controlar la racionalización y mejoramiento de los trámites y procedimientos administrativos en la Administración Municipal.

5.5. Gestión eficiente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones y Denuncias por actos de Corrupción - PQRSDF: gestionar las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones y denuncias por actos de corrupción, en corresponsabilidad con las dependencias competentes disponiendo los medios necesarios que garanticen la defensa de los intereses de la ciudadanía en la atención y prestación del servicio para generar la satisfacción de la comunidad.

Además, comprende realizar seguimiento y control a la gestión de las PQRSDF que ingresan a la Entidad para la verificación de su estado, y diseño de planes de mejoramiento con cada una de las dependencias.

5.6. Mejoramiento del ciclo del servicio: incluye la implementación de indicadores e instrumentos para realizar seguimiento a los avances y el cumplimiento en la implementación del Modelo Integral de Servicio a la Ciudadanía así como conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación del servicio en los canales de atención dispuestos por la Entidad, con el propósito de diseñar planes para fortalecer las diferentes líneas de acción, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.

ARTÍCULO 6. Políticas públicas de atención al ciudadano
Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención

oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que la Administración Municipal oriente su gestión a la

generación de valor público y garantice el acceso a los derechos de los ciudadanos.

En el año 2013, el documento Conpes 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la *ventanilla hacia adentro* y la *ventanilla hacia afuera*, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

La política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política “cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado” (Manual Operativo MIPG, 2021).

En este sentido, para la atención al ciudadano y atendiendo lo preceptuado en ambas ventanillas es necesario que la Administración Municipal tenga en cuenta para su aplicación, los componentes de la política pública como se detalla a continuación:

Componentes de la política pública eficiente de servicio a la ciudadanía
En el marco de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y la adopción del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio a la ciudadanía, se definen dos áreas de intervención que integran los procesos internos de las entidades, con el acceso de la ciudadanía a la oferta de trámites y servicios. A partir de estas dos áreas de intervención, denominadas “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”, se han identificado seis componentes, sobre los cuales se centra la gestión de las entidades para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía, a saber:
a. Posicionamiento estratégico de la política de servicio a la ciudadanía (arreglos institucionales,
b. Mejoramiento de procesos y procedimientos
c. Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía,

d. Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía (cobertura),
e. Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio, y
f. Claridad en las condiciones de la prestación del servicio (certidumbre).

De la ventanilla hacia adentro

Al hablar de la ventanilla hacia adentro se hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que la Administración Municipal alcance una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la

atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información. A continuación, se señalan los componentes y lo que debe considerar una entidad para lograrlo de manera eficiente.

Componente 1. posicionamiento estratégico de la política de servicio a la ciudadanía

Este componte señala los ajustes institucionales y la relevancia de la política de servicio a la ciudadanía dentro de la Administración Municipal, representado en el respaldo de la alta dirección. Es necesario entonces:
a. Establecer la política institucional de servicio a la ciudadanía que incluya la destinación de los recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos, necesarios para el funcionamiento de la misma. Teniendo en cuenta el impulso institucional de las políticas de desarrollo administrativo, la Administración Municipal debe considerar el servicio a la ciudadanía como un tema estratégico y como un insumo importante para la toma de decisiones.
b. Adoptar la política institucional de servicio a la ciudadanía mediante acto administrativo, designando las dependencias responsables de su implementación.
c. Formular el Plan institucional en el cual se planteen los programas para la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano. (Objetivos, Metas, programas)
d. Formular el Plan de acción que establezca el eje de servicio al ciudadano en el marco de la política institucional de servicio al ciudadano. (Programa, proyectos, actividades, tiempos, responsables, recursos, instrumentos e indicadores).
e. Formular lineamientos de servicio para cada una de las dependencias de la entidad.
f Como una forma de fortalecer la relación Municipio-Ciudadano, el buzón físico en lugar visible de la Administración Municipal, donde los ciudadanos puedan depositar sus sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones u otros comentarios, debe constituirse en una de las premisas de la Administración Municipal. Acorde a lo establecido por la constitución Política de Colombia de 1991 en su Artículo 23
g Contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias reclamos y solicitudes que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Administración Municipal. En el

evento en que la Administración Municipal no cuente con dicha dependencia de servicio a la ciudadanía, deberá conformarla, crearla e incorporarla dentro de la estructura organizacional de la entidad.

h Crear un reglamento interno donde se indique el trámite que debe adelantar la entidad para dar respuesta a las peticiones.

i Adelantar la optimización de procesos y procedimientos para la coordinación institucional e implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía. Es importante que, dentro de dicho ejercicio, la Administración Municipal garantice, mejore y facilite la comunicación y la coordinación dentro de la institución.

j Establecer lineamientos para implementar la política institucional de servicio a la ciudadanía, en las cuales se determinan objetivos, metas, programas, proyectos, actividades, tiempos, responsables, recursos, instrumentos e indicadores.

k Implementar dentro de las dependencias los procesos de servicio a la ciudadanía y los protocolos de atención para los diferentes canales.

l Formular iniciativas para la implementación, actualización y funcionamiento la política institucional de servicio a la ciudadanía.

m Diseñar, presentar y actualizar acciones de mejora de los procesos y los procedimientos establecidos para recibir, tramitar y resolver las peticiones y la prestación de trámites y servicios.

n Recibir, tramitar y resolver las peticiones que la ciudadanía formule y se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad para que se dé respuesta dentro de los plazos establecidos con oportunidad, calidad y transparencia.

o Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos internamente a través de los procesos y procedimientos.

p Coordinar al interior de la entidad las mediciones de percepción respecto a la calidad de los trámites y servicios.

q Elaborar y publicar el informe de peticiones que establece el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, la Resolución 3564 de 2015 y la Circular 001 de 2011.

r Contar con un sistema de gestión documental que administre la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos, que además permita a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil y oportuna según lineamientos dados por el Archivo General de la Nación.

s Publicar los trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT y mantener actualizada su información.

t ***Teniendo en cuenta los establecido por la Constitución política de Colombia en los artículos 7, 8, 10 y 70 y contenidos en la ley 1381/2010***, sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia; la Administración Municipal reconoce grupos poblacionales específicos que requieren traducción de información en lenguas nativas y entrega la información en formatos accesibles para ellos o traductores pertinentes, para garantizar una comunicación asertiva.

u Contar con un portafolio de trámites y servicios.

Componente 2. Mejoramiento de procesos y procedimientos

Este componente comprende los requerimientos que debe cumplir la Administración Municipal, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites y servicios, atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, la existencia y la implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio. Por lo tanto, es necesario:

a Contar con ejercicios de identificación de la población objetivo (Caracterización, priorización de variables, clasificación de oferta y demanda y segmentos de ciudadanos) Una vez identificadas las variables por medir en el ejercicio de caracterización, se deben priorizar para establecer solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos y establecer segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

b Es necesario que la entidad brinde a la ciudadanía la posibilidad de escoger el canal a través del cual desea presentar su petición y escoger el medio a través del cual desea recibir la respuesta.

c Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones, de acuerdo con el orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.

d Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.

e Adoptar los protocolos de atención a la ciudadanía que facilite la labor a la gestión.

f Contar con una instancia para la atención, la promoción y la protección de los derechos de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, ante acciones u omisiones de los servicios que presta la Administración Municipal.

g Medir periódicamente la percepción de la ciudadanía respecto de la calidad y la accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.

h Atender los principios, derechos y deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales aplicables a las entidades públicas, en los ejercicios de recolección de datos personales

Componente 3. Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía

Todos los servidores públicos de la Administración Municipal, con independencia del área en que desempeñen sus funciones, generan un impacto en la ciudadanía, lo cual hace aún más relevante cada uno de los roles misionales, estratégicos o de apoyo de las instituciones. En tal sentido, la gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Por ello es necesario:

a Reconocer que el equipo asignado para la atención de servicio de la Administración Municipal requiere estar compuesto por personal altamente cualificado y contar con las competencias comportamentales, académicas y funcionales que permitan la implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía

b Formular el Plan Institucional de Capacitación en temas de servicio al ciudadano para el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores.

c Brindar a los servidores las herramientas, insumos y puestos de trabajo necesarios, suficientes y adecuados para el desarrollo de la labor.

d Generar incentivos para las dependencias encargadas de la atención de servicio al ciudadano.
e Realizar jornadas de actualización de la información, trámites, servicios y procedimientos, manuales, sistemas de información internos y en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, para la prestación del servicio a la ciudadanía.
f Crear un instrumento para el seguimiento periódico al comportamiento de los servidores que atienden a la ciudadanía.

De la ventanilla hacia afuera
Al hablar de la ventanilla hacia afuera se hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos. A continuación, se señalan los componentes y lo que debe considerar la Administración Municipal para lograrlo de manera eficiente:
Componente 4. Fortalecimiento de canales de interacción con el ciudadano (cobertura).
Se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la Administración Municipal para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que disponga la entidad. Por lo anterior es necesario:
a Garantizar que la información que se transmita a través de todos los canales esté en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.
b Garantizar y promover la integración de todos los canales dispuestos por la entidad para el acceso y la prestación de los servicios.
c Publicar los horarios de atención por los diferentes canales de la entidad (chats, redes sociales, foros, videoconferencias, etc.)
d Garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, para lo cual las entidades deberán habilitar mecanismos multilingües en sus canales de atención, cuando se requiera.
e Implementar sistemas de información que simplifiquen la gestión y ayuden en el seguimiento de los requerimientos de la ciudadanía.
f Realizar un autodiagnóstico de espacios físicos de la Administración Municipal y contar con un plan de acción en términos de accesibilidad.
g Implementar las herramientas y recursos necesarios de carácter tecnológico, infraestructura, logísticos, técnicos y humano, entre otros, suficientes para la operación de todos los canales, de acuerdo con la demanda de la Administración Municipal.
h Publicar la información en formatos accesibles que faciliten su utilización y reutilización para la creación de nuevos servicios.

i Adoptar estrategias de interactividad del ciudadano a través del sitio web de la entidad en plataformas como Facebook, Twitter, entre otras.

j Elaborar, implementar, publicar y actualizar la herramienta de gestión de preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirva como insumo para la prestación de servicio de los diferentes canales.
k Establecer un instrumento a través del cual se mida la satisfacción de servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en los requisitos y mecanismos), lugar, calidad de la atención, desempeño de los servidores públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia, relevancia, entre otras, etc.

Componente 5. Claridad en las condiciones de la prestación del servicio

La Administración Municipal mediante la promoción de un lenguaje claro debe tener como propósito mejorar su comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se le brinda. El lenguaje claro debe garantizar la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites. Por lo anterior es necesario:
a Identificar las características del receptor de la información, para determinar su perfil (edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, etc.), así como sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento.
b Aplicar el esquema general para construir textos en lenguaje claro, establecido en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP (organizar, escribir, revisar y validar).
c Establecer estrategias de comunicación que permitan apropiar los principios de lenguaje claro, dentro de las entidades. Adicionalmente, las entidades deberán contar con flujos integrales de información en donde se tenga en cuenta:
d Disponer de una herramienta de sistematización de flujos de trabajo que le permita a la Administración Municipal hacer seguimiento de la implementación de los procesos y procedimientos.

Componente 6. Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio

Es necesario que la Administración Municipal adecue los trámites y los servicios ofertados a las preferencias y necesidades de los ciudadanos, a través de ejercicios de evaluación participativa de la oferta institucional con análisis de pertinencia. Por lo anterior es indispensable:
a Determinar la periodicidad y los mecanismos con que se realizarán los ejercicios de validación de la pertinencia y satisfacción de la oferta de la Administración Municipal, en los que se consulte al ciudadano y usuario de los trámites y servicios.
b Establecer un instrumento a través del cual se mida la satisfacción y pertinencia del servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en los requisitos y mecanismos), lugar, calidad de la atención, desempeño de los servidores públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia, relevancia, entre otras, etc.
c Analizar los resultados de la medición de satisfacción y considerarla para la toma de decisiones de la entidad.

d Identificar cuáles son los trámites con mayor y menor afluencia, y canalizar iniciativas de ajuste de la oferta.
e Establecer mecanismos de medición y mejoramiento de los ciclos de servicio.

ARTICULO 7 PRINCIPIOS. Los principios que rigen la formulación e implementación de esta política son los siguientes:

Buen Gobierno: hace referencia al compromiso de la administración municipal por garantizar los derechos de los ciudadanos, llevando a cabo las mejores prácticas de la gestión pública.

Estas, se fundamenta en los principios de la excelencia, eficiencia, transparencia, gestión pública efectiva, participación ciudadana, vocación de servicio, trato digno y humano, corresponsabilidad, equidad, oportunidad, legalidad y rendición de cuentas. Poner en práctica estos principios, Implica una gestión pública orientada al servicio del ciudadano, que promueva la calidad en la atención, el acceso oportuno a los servicios, la escucha activa de la comunidad, el uso eficiente de los recursos públicos y las estrategias de lucha contra la corrupción.

Este enfoque busca fortalecer la confianza institucional, garantizar el respeto por los derechos ciudadanos y consolidar una administración abierta, cercana e inclusiva, comprometida con el desarrollo integral del municipio.

Excelencia: es entendida como el compromiso con una gestión pública de alta calidad, basada en estándares técnicos, buenas prácticas administrativas y mejora continua. Este principio orienta todas las acciones institucionales hacia la eficiencia, la eficacia y la satisfacción de las necesidades ciudadanas, promoviendo procesos ágiles, coherentes y centrados en resultados. La excelencia implica además una actitud proactiva frente a la innovación, el fortalecimiento del talento humano y el uso responsable de los recursos públicos para generar valor y confianza en la ciudadanía.

Eficiencia: La eficiencia hace alusión a la optimización del uso del tiempo y los recursos, procurando el más alto nivel de calidad, adoptando medios idóneos por parte de la administración municipal; optando por aquellos que generen menos costos lo cual implica no solo actuar transparentemente sino procurar por la obtención de resultados y cumplimiento de metas y objetivos que permitan la consecución de los fines propuestos.

Transparencia: La transparencia es una obligación de la administración pública que se traduce el deber de la administración municipal de garantizar a los ciudadanos el acceso claro, oportuno y veraz a la información pública, permitiendo a la ciudadanía conocer, entender y hacer seguimiento a las decisiones, procesos y uso de los recursos. Este principio fortalece la confianza institucional, promueve el control social y fomenta una cultura de gobierno abierto y responsable.

Gestión Pública Efectiva: es un derecho ciudadano y un componente esencial de un gobierno democrático. Se basa en una administración orientada al servicio, que planifica, ejecuta y evalúa sus acciones con eficiencia, eficacia y enfoque en resultados. Este principio promueve la eliminación de barreras físicas, tecnológicas, actitudinales e informativas, y se guía por valores como la vocación de servicio y la universalización del acceso, garantizando atención oportuna y de calidad para toda la ciudadanía.

Participación ciudadana: es el derecho de las personas a incidir activamente en las decisiones públicas y en el diseño, seguimiento y evaluación de políticas, planes y servicios. Este principio fortalece la democracia local, mejora la legitimidad y calidad de la gestión pública, y promueve la corresponsabilidad y el empoderamiento de la comunidad en la construcción de lo público.

Vocación de Servicio: refiere al compromiso ético y profesional de los servidores públicos con la atención integral, respetuosa y oportuna a la ciudadanía. Este principio orienta la acción institucional hacia el bien común, promoviendo una actitud proactiva, empática y orientada a la resolución de necesidades, con altos estándares de calidad, trato digno y enfoque humano en cada interacción con la comunidad. Se define entonces como la actitud de los servidores públicos orientada a servir a la ciudadanía y de estar a disposición de los requerimientos de la población y de la institucionalidad misma.

Trato Digno y Humano: La administración pública debe garantizar a toda persona una atención respetuosa, equitativa y libre de discriminación, reconociendo su dignidad y derechos. Conforme al artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, este principio obliga a brindar un trato adecuado, especialmente a personas en condición de vulnerabilidad, asegurando condiciones accesibles y libres de barreras que afecten su interacción con la entidad.

Corresponsabilidad: reconoce que el mejoramiento de la gestión pública y la calidad en la atención al ciudadano son una tarea conjunta entre el Estado y la ciudadanía. Este principio implica que tanto las entidades públicas como las personas deben participar activamente, cumplir deberes y asumir compromisos para lograr soluciones efectivas, fortalecer lo público y construir confianza institucional.

Equidad: Corresponde a la administración Municipal, velar por asegurar que todos los ciudadanos, tengan acceso a lo que necesitan, para tener una participación significativa e igualitaria en la sociedad; con el principio de la equidad se gene43ra la obligación de implementar justicia e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, respetando las características particulares, para darle a cada uno lo que merece o le corresponde.

Oportunidad: implica que la atención al ciudadano debe brindarse de forma ágil y en el momento adecuado, respondiendo con celeridad y dentro de los plazos establecidos. Garantiza que los trámites, servicios y solicitudes se gestionen sin demoras injustificadas, promoviendo eficiencia, confianza institucional y satisfacción ciudadana.

Legalidad: La legalidad es un principio rector del ejercicio del poder, pretendiendo por lo tanto que toda facultad, función o acto que puedan desarrollar los servidores públicos, esté prescrita, definida o establecida de forma expresa, clara y precisa en la ley.

Busca por lo tanto este principio que todos los funcionarios de la administración municipal actúen siempre acorde al ordenamiento jurídico que establece la Constitución Política y demás normas jurídicas.

Rendición de cuentas: La rendición de cuentas, es la obligación de la administración municipal y sus servidores públicos de informar y explicar los avances y resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos u sus organizaciones sociales a través de espacio d diálogos públicos.

También implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información y retroalimentar al gobierno municipal con evaluaciones y propuestas de mejora.

ARTÍCULO 8. DIRECCIONAMIENTO DEL MODELO INTEGRAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. El direccionamiento del Modelo Integral de Servicio a la Ciudadanía estará a cargo de **(Indique el Nombre de la dependencia o dependencias responsables)**, que para el efecto se denominará Oficina de Servicio al Ciudadano y serán responsables de gerenciar, articular y hacer seguimiento y control a las diferentes actividades que se gestionen en las líneas de acción, teniendo presente los fines, objetivos y metas del Municipio.

ARTÍCULO 9. Para el efectivo Servicio al Ciudadano resulta fundamental que la Oficina de Servicio al Ciudadano desempeñe unas funciones esenciales para garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, las cuales se enumeran a continuación:

- Planear acciones para el servicio al ciudadano.
- Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de los planes de acción e iniciativas que propendan por el mejoramiento del servicio al ciudadano.
- Proporcionar en corresponsabilidad con las demás dependencias de la entidad los trámites, servicios y productos, de acuerdo con las necesidades y derechos de los ciudadanos.
- Ejecutar planes y proyectos de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con los objetivos, resultados de evaluación y expectativas de los ciudadanos o usuarios.
- Evaluar la gestión del Servicio al Ciudadano de conformidad con los objetivos, metas e indicadores establecidos

ARTÍCULO 10. LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES. El Modelo Integral de Servicio a la Ciudadanía definirá sus lineamientos a través de actos administrativos, procedimientos, manuales, instructivos, formatos y demás documentos que se consideren pertinentes por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano para el desarrollo de las actividades.

ARTÍCULO 11. ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL EN EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA. El Modelo Integral de Servicio a la Ciudadanía será fundamental en la gestión del Municipio de **(Indique el Nombre del Municipio)**, por lo que sus procesos, procedimientos, protocolos, acciones y estrategias son transversales al interior de la entidad.

Todos los lineamientos son de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos; su incumplimiento dará lugar al inicio de posibles acciones disciplinarias, y a la calificación insatisfactoria de los compromisos respectivos en la evaluación de desempeño y acuerdos de gestión.

ARTÍCULO 12. AUTOMATIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. El Municipio deberá implementar procesos de automatización y digitalización de la gestión interna de los trámites, procedimientos administrativos y servicios conforme a los lineamientos y criterios establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, promoviendo en la ciudadanía el uso de los canales virtuales.

ARTÍCULO 13. PRESUPUESTO. El presupuesto necesario para la implementación y desarrollo del Modelo Integral de Servicio a la Ciudadanía se establecerá de acuerdo con las vigencias presupuestales anuales, basadas en el Plan de Adquisición del Municipio.

ARTÍCULO 14. VIGENCIA. Este decreto rige a partir de la fecha de publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado a los xx de xxxx del 2025 en el municipio de Chigorodó

(Nombre del Alcalde)
Alcalde
EQUIPO ENCARGADO DE LA REVISIÓN DEL DOCUMENTO

DEPENDENCIA RESPONSABLE	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA DE LA REVISIÓN	FIRMA
Secretario general			
Secretario de control interno			
Presidenta del comíte(alcaldesa) o su delegado			
Secretario de salud			
Secretario de gobierno			
Secretario de hacienda			
Secretario de planeación			
Secretario de educación			

Evidencia obligación N°2 y 5

"POR MEDIO DEL CUAL SE CONFORMA EL COMITÉ MUNICIPAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL MUNICIPIO DE CHIGORODO Y SE ESTABLECEN OTROS LINEAMIENTOS FRENTE A LA POLÍTICA PUBLICA DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA"

La alcaldesa de Chigorodó Antioquia, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, y en especial, en cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, y

CONSIDERANDO

1. Que, la constitución política en su artículo 2 establece que "son fines esenciales del estado, como servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que les afecten y en la vida económica, política, administrativa y comunitaria de la nación (…)"

2. Que, en el artículo 20 de la Constitución Política, se reconoce el derecho fundamental de toda persona expresar y difundir su pensamiento y opiniones, informar y recibir información veraz e imparcial**.**

3. Que el artículo 209 de la constitución política, señala que " La función administrativa debe servir a los intereses generales y operar con base en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, a través de la descentralización, delegación y desconcentración de funciones. Además, las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el cumplimiento de los fines del Estado, y la administración pública en todos sus órdenes debe tener un control interno de acuerdo con la ley"

4. Que el artículo 4 de la ley 489 de 1998 dispone que " La función administrativa, señalando que esta busca la satisfacción de las necesidades generales de los ciudadanos, de acuerdo con la Constitución. Además, indica que las entidades y personas que ejerzan funciones administrativas deben hacerlo consultando el interés general"

5. Que el artículo 1 del decreto nacional 2623 de 2009 creo el "… sistema nacional de servicio al ciudadano (SNSC) como instancia coordinadora para la administración pública del orden nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la administración al servicio ciudadano" y dentro de los objetivos del sistema de conformidad con el articulo 5 ibidem, están " fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan" así como, "fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas"

6. Que el consejo nacional de política económica y social expidió el documento CONPES 3649 de 2010, mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la política nacional de servicio al ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la administración pública nacional de manera directa o a través de particulares.

7. Que mediante la Resolución No 079 del 13 de marzo de 2025, se adoptó la política pública de atención a la ciudadanía "POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE CHIGORODO ANTIOQUIA, PARA EL AÑO 2025"

8. Que para que se consolide este proceso, resulta necesario un trabajo concertado y conjunto de todas las partes interesadas, que tienen injerencia en la prestación de los servicios a la ciudadanía, y que ofrecen y/o demandan servicios a través de los diferentes canales y medios de interacción del municipio; de tal forma, que la atención a la ciudadanía sea uniforme en lo referente a los requerimientos y acceso a la información, tramites y servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF), y en general todo lo relacionado con la atención a la ciudadanía en el municipio de Chigorodó.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

PRIMERO: A través del presente decreto, se establecen y unifican lineamientos en materia de atención a la ciudadanía, racionalización de tramites, implementación, planeación y evaluación de la política pública de Atención a la Ciudadanía para el municipio de Chigorodó.

SEGUNDO: Las disposiciones contenidas en el presente decreto, serán de obligatorio cumplimiento por parte del municipio de Chigorodó.

TERCERO: El presente Decreto se rige por los principios establecidos en el artículo 4 de la Ordenanza 17 del 15 de agosto de 2018, "Por medio de la cual se adopta la política pública de atención a la ciudadanía para el Departamento de Antioquia y se toman otras decisiones como son: Buen Gobierno, Excelencia, Transparencia, Gestión Pública Efectiva, participación, vocación de servicio, trato digno y humano, corresponsabilidad, inclusión, accesibilidad y diseño universal y oportunidad.

CUARTO: **Estrategia de lenguaje claro**. la administración Municipal, los servidores públicos y los particulares que lleven a cabo funciones administrativas, deberán implementar una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos.

QUINTO: **Estrategia de inclusión**. La administración municipal, deberá formular cada año dentro su estrategia de servicio a la ciudadanía del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) acciones encaminadas a promover la inclusión de personas en situación con discapacidad, población étnica, mujeres, víctimas del conflicto armado y población LGBTI, entre otras.

SEXTO: Conformar el comité municipal de atención a la ciudadanía, que será la instancia encargada de articular e implementar la política publica de atención al ciudadano para el municipio de Chigorodó y liderar su efectividad, implementación, planeación y evaluación.

SÉPTIMO: El comité municipal de atención a la ciudadanía está conformado por: (falta mirar los integrantes)

OCTAVO: Las funciones del comité municipal, serán las siguientes:

- Articular y orientar la implementación, operación, seguimiento y evaluación de la política de atención a la ciudadanía.

- Liderar la formulación y evaluación del plan municipal de atención a la ciudadanía

- Articular los esfuerzos institucionales mediate acuerdos, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación y desarrollo de la política de atención al ciudadano.
- Adoptar y modificar su reglamento interno.

PARAGRAFO. El comité se reunirá por lo menos una vez cada dos meses y cada que las circunstancias lo ameriten, previa convocatoria de la secretaría técnica.

SEXTO: Funciones del secretario técnico:

- Citar a las reuniones los miembros del comité
- Levantar el acta que documente los temas tratados de cada reunión
- Compilar los documentos que establezcan políticas, planes y estrategias de la política de atención al ciudadano.
- Ejercer las demás funciones que sean asignadas por el comité en relación con el tema de atención a la ciudadanía.

SEPTIMO: El presente decreto rige a partir de su publicación, y deroga las normas le sean contrarias.

Dado en el municipio de Chigorodó, a los xxxx

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA República de Colombia	LISTADO DE ASISTENCIA FIPC PROCESO: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: FO-M4-P3-033 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 08/Mayo/2023

Municipio	CHIGORODÓ			Fecha	5/09/2025
Lugar	ALCALDIA DE CHIGORODÓ	Asesor	JUAN SEBASTIAN MACHADO PARRA		Contrato No. CPS-160-2025
Actividad					

Nombres y apellidos completos	No. Documento de identidad	Entidad/ Organización	Cargo	Teléfono	Correo electrónico	Municipio	Señale con una X la condición que cumpla														FIRMA
							Zona		Género			Edad	Etnia			Grupo poblacional					
							Urbana	Rural	Hombre	Mujer	LGBTI	No. de años	Afrodescendiente	Indígena	Otro	Con discapacidad	Victima del conflicto armado	¿Se considera campesino?	¿Considera que la comunidad en la que vive es campesina?	
MARTHA RAMOS A,	32356963	Alcaldía Chigorodó	Secretaria ejecutica del despacho de la alcaldía	3104726608	alcaldiachigorodo@antioquia.gov.co	Chigorodó	X			X											Martha Ramos A.
EMIBEN ROCHA PAUT	32290879	Alcaldía Chigorodó	J.C.I.	3228818494	control_interno@chigorodo.gov.co	Chigorodó	X			X											Emiben Rocha Paut
JOHANA CASTRILLON	1038813889	Alcaldía Chigorodó	Archivo	3148383749	jumi.castrillon16@gmail.com	Chigorodó	X			X											Johana Castrillon
TOTALES							3			3											

Con la firma del presente formato usted autoriza a la Administración Departamental, para que utilice la información consignada en el mismo con fines estadísticos y/o académicos". En cumplimiento del articulo 7 del Decreto 1377 de 2013 por medio del cual se reglamenta la Ley 1581 de 2012 en la que expidió el régimen general de la protección de datos personales.



Ilustración 1Evidencia firmas

Evidencia N° 7 y 8

LA LCALDÍA MUNICIPAL DE CHIGORODÓ ANTIOQUIA

RESOLUCIÓN

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN PARA **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHIGORODÓ ANTIOQUIA** Y SE TOMAN OTRAS DETERMINACIONES"

EL ALCALDE DE CHIGORODÓ ANTIOQUIA, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en la Ley 734 de 2002, Ley 962 de 2005, Ley 1474 de 2011 y la Ley 1755 de 2015 y,

CONSIDERANDO

1. Que, la Constitución Política establece en los artículos 23 y 74 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley.

2. Que, la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de todo servidor público, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

3. Que, de conformidad con el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.

4. Que, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".*

5. Que, los artículos 13 al 33 de la Ley 1755 de 2015, regulan las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición de interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, el derecho de petición de documentación, el derecho de formulación de consultas; así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

6. Que, de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

7. Que, se hace necesario reglamentar el trámite que se debe dar a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción que se presenten ante la Gobernación de Antioquia.

8. Que, de conformidad con lo expuesto, se considera necesario derogar el reglamento interno para la tramitación de las peticiones de que trata la Resolución 201500301227 del 19 de octubre de 2015 "*Por medio de la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición en el Departamento de Antioquia".*

9. Que, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano el (indique la fecha) se creó una primera versión del Manual para la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción

En mérito de lo expuesto;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. Adoptar el Manual para la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción para la La alcaldía municipal de Chigorodó Antioquia, publicado en Chigorodó Antioquia y contenido en el texto que se anexa, el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2°. El responsable de la implementación, seguimiento y control de los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción en la alcaldía municipal de Chigorodó Antioquia estará a cargo de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en corresponsabilidad con las dependencias a las que le ingresan las solicitudes.

ARTÍCULO 3°. Las actualizaciones del Manual para la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción serán realizadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano en el (indique sistema o forma de controlar las actualizaciones).

ARTÍCULO 4°. Cada vez que se presente una nueva versión del Manual, deberá ser socializada por los medios que disponga la entidad a los servidores públicos y contratistas para su debido cumplimiento.

ARTÍCULO 5°. El Manual adoptado en la presente Resolución es de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos y contratistas; su incumplimiento dará lugar al inicio de posibles acciones disciplinarias, y a la calificación insatisfactoria de los compromisos respectivos en la evaluación de desempeño y acuerdos de gestión.

ARTÍCULO 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Nombre del Alcalde
Alcaldía municipal de Chigorodó Antioquia

Evidencia N°7 y 8

Municipio de Chigorodó
Departamento de Antioquia

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

NOMBRE DEL MUNICIPIO

INTRODUCCIÓN

La alcaldía municipal de Chigorodó Antioquia tiene por deber ofrecer atención y gestión a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones por actos de corrupción en adelante PQRSDF de acuerdo con el inciso primero del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece que:

> "*En toda Entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad*"

Conforme a la Ley 1712 de 2014 artículo 4 y el Decreto reglamentario 103 de 2015 artículos 19 se indica que,

> *"…En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados."*

> *"…El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida. Debe ser oportuno respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o las normas que lo complementen o sustituyan".*

Asimismo, conforme con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015,

> *"Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que le corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo".*

Igualmente, el Decreto Departamental 2019070000734 de 2019, define como función de la Dirección de Atención a la Ciudadanía:

> *"Implementar mecanismos que garanticen la medición permanente de la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen en los diferentes canales de atención al ciudadano, con el fin de analizar los niveles de satisfacción ciudadana".*

Por lo anterior, la Oficina de Servicio al Ciudadano dispone las directrices para la adecuada y oportuna gestión de las PQRSDF en La alcaldía municipal de Chigorodó Antioquia, para fortalecer tanto la cultura del servicio al ciudadano como la prestación del servicio a la comunidad.

INTRODUCCIÓN 1
CAPITULO 1. GENERALIDADES 6
1.1 Objetivo General 6
1.2 Objetivos Específicos 6
1.3 Alcance 6
CAPITULO 2. MARCO LEGAL 7
2.1 Normativa del Derecho de Petición 7
CAPITULO 3. DERECHO DE PETICIÓN 8
3.1 Definición 8
3.2 Mecanismo de protección 8
3.3 Modalidades 9
3.4 Consecuencias de no dar respuesta al derecho de petición 9
CAPITULO 4. MODALIDADES Y TÉRMINOS DEL DERECHO DE PETICIÓN 11
4.1 Clasificación de las solicitudes 11
4.2 Términos para dar respuesta 12
4.3 Solicitudes que no son manifestaciones del derecho fundamental de PQRSDF 14
CAPITULO 5. CANALES PARA LA RADICACIÓN DE PETICIONES 16
5.1 Oficiales 16
5.2 No oficiales 17
5.3 Formalización de una PQRSDF ingresada por un medio no oficial 17
CAPITULO 6. CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE PETICIONES 18
6.1 Contenido del Derecho de Petición 18
6.2 Insistencia del ciudadano en la presentación de una solicitud que no cumple los requerimientos para su radicación 19
6.3 Peticiones verbales 19
6.4 Peticiones en otras lenguas 20

6.5 Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes 20
6.6 Peticiones presentadas de manera anónima 20
6.7 Peticiones irrespetuosas 21
6.8 Peticiones análogas de información, de interés general o de consulta 21
6.9 Peticiones reiterativas 22
6.10 Reproducción de documentos 22
CAPITULO 7. TIPOLOGÍA DE LAS PQRSDF 22
7.1 Peticiones de primer nivel 22
7.2 Peticiones de segundo nivel 23
7.3 Peticiones Multidependencia 23
CAPITULO 8. GESTIÓN DE LAS PETICIONES 24
8.1 Atención prioritaria de peticiones 24
8.2 Atención prioritaria de peticiones con adopción de medidas de urgencia 24
8.3 Ampliación de información al peticionario 25
8.4 Solicitud de ampliación de términos para dar respuesta 26
8.5 Desistimientos 26
8.6 Remisiones por competencia 27
8.7 Procedimientos regulados por normas especiales 28
8.8 Procedimiento especial de solicitud de información con identificación reservada 28
8.9 Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva legal 29
8.10 Gestión de las solicitudes de información 30
8.11 Gestión de solicitudes entre autoridades 31
8.12 Notificación de la respuesta al ciudadano 32
8.13 Tratamiento de datos personales 33
8.14 Conflicto de intereses 34
8.15 PQRSDF asociadas a Trámites 35

CAPÍTULO 9. RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN 35

CAPITULO 10. ACTORES EN LA GESTIÓN DE PQRSDF EN LA ADMINISTRACIÓN 37

10.1 Solicitante 37

10.2 Oficina de Servicio al Ciudadano 37

10.3 Dependencias de la administración 38

CAPITULO 11. SISTEMA ÚNICO AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN DE PQRSDF 39

CAPITULO 12. REPORTES DE GESTIÓN DE PQRSDF DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN 39

12.1 Reporte sobre la gestión de las PQRSDF en las dependencias 39

12.2 Informe de seguimiento semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones por actos de corrupción– PQRSDF ... 40

12.3 Registro público de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones por actos de corrupción– PQRSDF 41

12.4 Informe de mejora en los procesos y procedimientos por el ingreso de PQRSDF a la Entidad 41

CAPITULO 13. INDICADORES DE GESTIÓN 42

CAPITULO 1. GENERALIDADES

1.1 Objetivo General

Definir los lineamientos para la adecuada y oportuna gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones por posibles actos de corrupción – PQRSDF en La alcaldía municipal de Chigorodó Antioquia.

1.2 Objetivos Específicos

- Mejorar la capacidad de respuesta de la Entidad al gestionar los requerimientos que interponen los ciudadanos.
- Promover la cultura del autocontrol en los servidores públicos por medio del conocimiento de los procesos y procedimientos propios de su cargo asociados a las PQRSDF.

1.3 Alcance

El Manual para la Gestión de PQRSDF está dirigido a las dependencias de La alcaldía municipal de Chigorodó Antioquia, que deben dar dirección y gestión a los requerimientos de los ciudadanos.

CAPITULO 2. MARCO LEGAL

2.1 Normativa del Derecho de Petición

NORMA	MATERIA
Constitución Política	Artículos 23, 74 y 209
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1952 de 2019	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
Decreto Nacional 2623 del 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
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 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
Resolución 14476 de 2015	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto

	Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Documento CONPES 3649 de 2010	Politica Nacional de Servicio a la Ciudadanía.
Documento CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.

CAPITULO 3. DERECHO DE PETICIÓN

3.1 Definición

Derecho fundamental constitucional que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas, verbales o escritas, de interés general o particular ante las autoridades o particulares y obtener de ellos una pronta respuesta sobre lo solicitado.

La presentación de peticiones no requiere llevar la indicación de “petición” para que sean identificadas como un derecho de petición en razón a que deberán, en todo caso, analizarse su contenido por parte de los responsables.

3.2 Mecanismo de protección

Por ser un derecho fundamental constitucional, tiene protección judicial inmediata mediante el ejercicio de la acción de tutela.

3.3 Modalidades

El derecho de petición tiene diferentes modalidades que pueden contener solicitudes sobre:

- El reconocimiento de un derecho.
- La intervención de una Entidad o funcionario.
- La resolución de una situación jurídica.
- La prestación de un servicio.
- Requerir información.
- Consultar.
- Examinar y requerir copias de documentos[1].
- Formular consultas.
- Quejas.
- Denuncias por actos de corrupción
- Reclamos e interponer recursos[2]

3.4 Consecuencias de no dar respuesta al derecho de petición

Atender debidamente los derechos de petición permite a la Entidad generar una comunicación eficaz con la comunidad, brindándole herramientas que permitan garantizar sus derechos.

No dar gestión a las PQRSDF, trae consecuencias para el servidor público responsable o contratistas, en cuanto al decaimiento de los índices de satisfacción de la comunidad, además de otras como:

a) ***Prestación ineficaz del servicio:*** Cuando la Entidad no garantiza el cumplimiento efectivo de los derechos de los ciudadanos, no es posible

[1] Artículo 14 ley 1755 de 2015. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario opera silencio administrativo positivo. Por consiguiente, la administración ya no podrá, negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

[2] La interposición de recursos no se tendrá en cuenta como un derecho de petición y por ello no se resolverán dentro del término establecido para estos, sino que se les dará el tratamiento que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo determine para los mismos

mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa[3].

b) ***Posibles sanciones disciplinarias:*** la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, desconocer las prohibiciones y los derechos de las personas, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria[4].

c) ***Posibles sanciones penales:*** Omitir, retardar, rehusar o denegar un acto propio de sus funciones, tiene como pena de prisión de dos (2) a cinco (5) años, y multa de diez (10) a cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, e inhabilidad para el ejercicio de derechos y funciones públicas por cinco (5) años[5].

d) ***Posibles sanciones judiciales:*** Si el ciudadano acude al uso de la acción de tutela, el juez llamará a la entidad correspondiente para rendir cuentas, a través del servidor público encargado de responder PQRSDFFF, por la violación de este derecho fundamental. El juez, por la renuencia a dar respuesta, podrá declarar en desacato y sancionar con arresto hasta de seis meses y con multa hasta de 20 salarios mínimos mensuales, sin perjuicio de las demás responsabilidades[6].

---

[3] Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dimensión tercera: Gestión con Valores para Resultados, numeral 3.2.2 Relación Estado Ciudadano

4 Artículo 38, numeral 35, ley 1952 de 2019.

Ibid, el artículo 39, numeral 8. "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento"

5 Prevaricato por omisión". Artículo 414, ley 599 de 2000 modificado por el artículo 33 de la ley 1474 de 2011."

CAPITULO 4. MODALIDADES Y TÉRMINOS DEL DERECHO DE PETICIÓN

4.1 Clasificación de las solicitudes

Para efectos del presente manual se adoptan las siguientes definiciones conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015

Tipo de solicitud	Descripción
Petición de Interés Particular	Reconocimiento de un derecho, intervención de la administración frente a Una situación en particular que afecta al sujeto directamente o entrega de información que se refiere al sujeto mismo.
Petición de Interés General	Intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad
Consulta	Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a temas relacionados con sus competencias
Queja	Manifestar protesta, descontento o inconformidad por la conducta del personal de la Entidad
Reclamo	Manifestar insatisfacción por el servicio prestado en la Entidad
Sugerencia	Propuesta o consejo que realiza la comunidad para mejorar la prestación del servicio o productos de la Entidad
Solicitud de Copias	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad
Denuncia	Exponer una situación que puede ser ilícita, ya sea por actos de corrupción o conflicto de intereses
Petición entre autoridades	Una autoridad hace una petición de información o documentos a la Administración

Solicitud de información	Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
Situaciones de riesgo para la vida	Solicitudes que contienen situaciones de riesgo para la vida del sujeto.
Organismos Judiciales	Solicitud de información o documentos a la Administración
Solicitudes de periodistas	Solicitud de información o documentos para el ejercicio de su actividad
Peticiones por personas en estado de vulnerabilidad y otras	Solicitudes realizadas por personas infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública y víctimas del conflicto armado

4.2 Términos para dar respuesta

Los términos para dar respuesta a solicitudes que ingresen a la Entidad varían según la modalidad o a la persona que lo realice; según las disposiciones de la ley, se establecen de la siguiente manera:



Peticiones de Periodistas

- Dar prioridad respecto a las que ya ingresaron

Peticiones de Organismos Judiciales

- Previsto en la comunicación

4.3 Solicitudes que no son manifestaciones del derecho fundamental de PQRSDFF

A continuación, se relacionan las comunicaciones o solicitudes que no se encuentran amparadas por el derecho fundamental de petición, ni su régimen jurídico es el establecido en la Ley Estatutaria del Derecho de Petición (Ley 1755 de 2015) y por lo tanto la respuesta a estas será opcional.

Clasificación	Descripción
Agradecimiento	Comunicaciones donde se manifieste agradecimiento a cualquier dependencia y/o servidor sobre la gestión realizada por los mismos
Felicitaciones	Comunicación donde se manifiesta una exaltación a cualquier dependencia y/o servidor sobre la gestión realizada por los mismos
Manifestación de opinión	Comunicaciones donde se presenta una opinión sobre un tema específico, pero que no se considera una petición al no solicitar nada

Para las tres tipologías enunciadas se recomienda dar una respuesta al ciudadano como protocolo por haber realizado algún tipo de manifestación a la Entidad para su mejora continua.

Las que se mencionan a continuación no requieren una respuesta por parte de la Entidad o la generación de esta maneja otros tiempos diferentes según la normatividad que la ampare.

Clasificación	Descripción
Invitación	Comunicaciones donde se invite a las dependencias y/o servidores a participar de algún evento
Publicación	Documentos como revistas, libros, periódicos, folletos, afiches, carteles, remitidos a cualquier dependencia o servidor para su conocimiento

Oficio de Respuesta	Comunicaciones donde se responda a oficios enviados por cualquier dependencia y/o servidor de la Entidad a otras Entidades o ciudadanos que no requiere de respuesta
Requerimientos a los ciudadanos	Respuestas de los ciudadanos sobre requerimientos realizados por la Entidad para la gestión de un trámite o aclaración de información.
Informes	Comunicaciones donde se estén remitiendo informes de gestión, estadísticos, control, etc.
Copia de Respuesta	Comunicaciones dirigidas a peticionarios por parte de otras Entidades y remitidas a cualquier dependencia y/o funcionario de la Entidad para conocimiento.
Notificación	Comunicaciones donde se informe: Autos de archivo de procesos fiscales, disciplinarios o penales.
Cotización	Ofertas y/o propuestas económicas solicitadas por cualquier dependencia de la Entidad, para la adquisición de un bien y/o servicio.
Tutelas	Comunicaciones donde se remitan tutelas y fallos de estas.
Acciones Judiciales	Comunicaciones remitidas por autoridades judiciales donde manifiesten que la Entidad o algunas de sus dependencias hace parte de un proceso judicial ordinario (Acción de Reparación Directa, Acción Popular, Acción de Grupo, Acción de Incumplimiento, Acción Electoral, Acción de Reparación y Restablecimiento del Derecho).
Procedimientos Administrativos	Se encuentran relacionados con los recursos que se pueden interponer ante un acto administrativo generado por la Entidad.
Trámites	Conjunto de requisitos, pasos o acciones que deben efectuar los ciudadanos para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es

	un producto o servicio. Para pertenecer a esta categoría, deben estar inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

En caso de que alguna de estas solicitudes ingrese como PQRSDF; se recomienda a la dependencia comunicar al ciudadano que dicha solicitud tiene una gestión diferente por lo que no aplican los tiempos del derecho de petición.

No informar oportunamente al ciudadano que la solicitud no se enmarca en el derecho de petición sino en otro tipo de solicitud, puede conllevar a que el solicitante coloque una tutela por el incumplimiento de los términos de respuesta.

CAPITULO 5. CANALES PARA LA RADICACIÓN DE PETICIONES

La alcaldía municipal de Chigorodó Antioquia cuenta con diferentes medios o mecanismos de comunicación a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones; o solicitar acceso a trámites, servicios, programas y/o proyectos sobre temas de competencia de la Entidad.

Se estructura bajo tres medios integrales: canal presencial, canal telefónico y canal virtual. Sin embargo, también existen otros medios, que no cuentan con la idoneidad para atender a la ciudadanía, conocidos como canales no oficiales. A continuación, se darán a conocer las dos tipologías:

5.1 Oficiales

Los canales oficiales se definen a continuación:

- *Presencial:* Por definir los puntos de atención
- *Telefónico:* Por definir

- *Virtual:* Indicar los canales virtuales (página web, chat, correo electrónico, APP, redes sociales) que tiene a disposición el ciudadano (Por definir)

5.2 No oficiales

Son aquellos que no están definidos institucionalmente para atender al público, porque no siguen protocolos de atención, no son medibles y como consecuencia no responden a una atención de calidad.

- In Situ: son las peticiones que se elevan por los ciudadanos de manera verbal o escrita en eventos programados o no por la Entidad.

- Telefónico personal o Institucional: son las peticiones que ingresan al número telefónico institucional o personal de los servidores públicos o contratistas de la Entidad.

- Correo electrónico personal o Institucional: son las peticiones que ingresan al correo institucional o personal de los servidores públicos o contratistas de la Entidad.

5.3 Formalización de una PQRSDFF ingresada por un medio no oficial

Aunque los canales no oficiales, no son idóneos para recibir solicitudes ciudadanas, puede suceder que se filtren.

Cuando esto sucede, el servidor que conozca la solicitud podrá remitirlas al correo (indique el correo) o radicarlas en (url o sistema en caso de contar con uno), en donde se entregará al solicitante un número de radicado con el cual podrá hacerle seguimiento a su petición.

El término de respuesta empezará a contar un día después de haber sido radicada en el sistema de PQRSDF.

Es importante informar al ciudadano que los medios utilizados no son canales oficiales dispuestos para la presentación de PQRSDF y se debe remitir a los que sí lo son.

CAPITULO 6. CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE PETICIONES

6.1 Contenido del Derecho de Petición

De acuerdo con el artículo 16 de la ley 1755 de 2015, todas las peticiones deberán contener como mínimo:

- **a)** Autoridad a la que se dirige.
- **b)** Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso.
- **c)** Número de documento de identidad.
- **d)** Dirección de correspondencia física o electrónica.
- **e)** Objeto de la petición.
- **f)** Razones en las que se basa su petición.
- **g)** Documentos necesarios para iniciar el trámite.
- **h)** La firma del peticionario cuando fuere el caso.

La Entidad debe analizar la petición, y no podrá estimarla como incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren en las normas vigentes; que no sean necesarios para resolverla o que la Entidad los tenga dentro de sus archivos.

Tampoco podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

6.2 Insistencia del ciudadano en la presentación de una solicitud que no cumple los requerimientos para su radicación [6]

Cuando la petición no tenga los documentos o información requerida, la Entidad debe indicarle al ciudadano los documentos o la información que falten, con el fin de que esta sea subsanada antes de la radicación.

Si luego de informarle al ciudadano sobre lo que debe completar, éste insiste en radicar su solicitud, así se hará, dejando constancia de la información o documentación incompleta.

6.3 Peticiones verbales

La alcaldía municipal de Chigorodó Antioquia dejará constancia y radicará las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la Entidad conforme a los dispuesto en el Decreto 1166 de 2016.

Constancia de recepción de la petición verbal

Debe expedirse una constancia de la recepción del derecho de petición verbal, que deberá contener la siguiente información:

- Número de radicado
- Fecha y hora de recibido
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones
- El objeto de la petición
- La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición
- Constancia explicita de que la petición se formuló de manera verbal
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición

[6] Artículo 15, Ley 1755 de 2015

6.4 Peticiones en otras lenguas[7]

Cuando se reciban PQRSDF por cualquiera de los canales dispuestos por la Entidad, en una lengua extranjera, nativa o dialecto oficial de Colombia, se deberá dejar constancia por escrito de este hecho y grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

La traducción de la petición se hará con el apoyo del Ministerio de Cultura o por parte de la Entidad si se cuenta con el personal idóneo para el efecto.

Igualmente, las peticiones elevadas en otro idioma tendrán el mismo tratamiento, excepto porque la traducción se hará de manera directa por la Entidad al momento de la radicación o de la gestión.

6.5 Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.

Conforme al artículo 12 del Decreto Ley 019 los menores de edad pueden presentar peticiones en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

6.6 Peticiones presentadas de manera anónima

Las peticiones anónimas recibidas por la Entidad serán admitidas para darles respuesta de fondo, siempre y cuando su anonimato no afecte la gestión de la solicitud por cuanto ofrece elementos que la hacen creíble y consistente para su revisión, o cuando exista una justificación aceptable para mantener la reserva de identidad.

[7] Artículo 2.2.3.12.9, Decreto 1069 de 2015

6.7 Peticiones irrespetuosas[8]

Aquellas solicitudes que no se dirigen con el debido respeto a la autoridad pueden ser rechazadas por la Entidad por manejar un lenguaje inapropiado.

La sentencia T-353 de 2000 de la Corte, indica lo siguiente:

> *"…los escritos irrespetuosos son aquéllos que resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso judicial, aún en los eventos de que quienes los suscriben aprecien situaciones eventualmente irregulares o injustas, generadas en desarrollo de la actividad judicial…"*

6.8 Peticiones análogas de información, de interés general o de consulta[9]

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información, de interés general o de consulta, cuyo escrito sea el mismo, la administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten; es decir no es necesario personalizar la respuesta para cada ciudadano, sino que con un solo radicado relacionado a todas las peticiones se da por efectiva la respuesta.

Es importante que en el momento de la notificación de la misma se dé suficiente publicidad para garantizar que los peticionarios directos puedan tener conocimiento de la contestación brindada.

---

[8] Artículo 19, Ley 1755 de 2015

[9] Artículo 22, Ley 1755 de 2015

6.9 Peticiones reiterativas[10]

Son aquellas solicitudes presentadas continuamente con los mismos requerimientos por parte de una misma persona o personas. Para su respuesta, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

6.10 Reproducción de documentos

Cuando una solicitud se trate de una reproduccion de documentos, los costos correrán por cuenta del interesado en obtenerlas, solo si obedece a información de carácter público o corresponde a alguna solicitud interpuesta como el titular de la misma y/o con las debidas autorizaciones legales. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por la dependencia competente teniendo en cuenta al acto administrativo motivado en el cual se establece el costo de reproducción de información.

CAPITULO 7. TIPOLOGÍA DE LAS PQRSDF

La alcaldía municipal de Chigorodó Antioquia a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano definirá si las solicitudes que ingresan por parte de los ciudadanos pueden ser contestadas a través de una respuesta en primer nivel o deben ser remitidas a la dependencia responsable de su análisis y gestión.

7.1 Peticiones de primer nivel

Estas peticiones pueden ser respondidas mediante un guion o plantilla de respuesta ya que pueden ser catalogadas como informativas y ya se cuenta

[10] Artículo 19, Ley 1755 de 2015

con los datos para dar respuesta. Estas pueden ser gestionadas directamente por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía.

7.2 Peticiones de segundo nivel

Estas peticiones requieren de un análisis y estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte del organismo responsable del tema. Para ello, la Oficina de Servicio a la Ciudadanía la remite al organismo competente para su gestión.

7.3 Peticiones Multidependencia

Todas las peticiones que requieran la intervención de varias Dependencias para gestionarse y dar solución a la misma deberán ser resueltas por medio de un solo documento de respuesta, donde se consolide la información de cada Secretaría competente.

En consecuencia, la petición deberá ser enviada a la Dependencia que tenga la competencia en más puntos de la solicitud o sea la responsable del tema principal, la cual deberá solicitar a los demás responsables el resto de información faltante y deberá compilar la información para finalmente emitir una respuesta.

Se deberá tener en cuenta que a esta clase de solicitudes le aplican de manera normal el cumplimiento de los términos que indica la Ley, acorde al tipo de solicitud, la entidad que solicite o la complejidad de esta.

CAPITULO 8. GESTIÓN DE LAS PETICIONES

8.1 Atención prioritaria de peticiones[11]

La alcaldía municipal de Chigorodó Antioquia dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental o cuando sean interpuestas por personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Si la petición la realiza un ***periodista***, para el ejercicio de su actividad se tramitará preferencialmente. El organismo a quien le llegue la solicitud podrá determinar el tiempo para dar respuesta sin superar el legalmente previsto.

8.2 Atención prioritaria de peticiones con adopción de medidas de urgencia[12]

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Entidad deberá adoptar de **inmediato las medidas de urgencia** necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

8.3 Ampliación de información al peticionario

Si una vez recibido el derecho de petición, se evidencia que es necesario contactar al solicitante para pedirle alguna acción de su parte, que permita brindarle una respuesta, se puede identificar las siguientes situaciones:

- **Solicitud de corrección o aclaración de petición oscura o no clara:** aplica cuando el solicitante debe corregir o aclarar la petición porque no es clara, es decir, no se entiende su objeto o su finalidad[13].

  Se debe pedir al solicitante que aclare la información para poder brindarle una respuesta clara, congruente y de fondo. La corrección o aclaración, por parte del peticionario, debe hacerse dentro de los 10 días hábiles siguientes luego de notificación de la solicitud.

  Si el solicitante no corrige o aclara la petición en esos 10 días, puede archivar la petición, sin necesidad de generar un acto administrativo de desistimiento.

- **Solicitud de complementación de información:** en caso de que la solicitud requiera de más información para su gestión, se puede pedir al solicitante que complete la información o que realice algún trámite necesario para brindarle una respuesta a su PQRSDF.

  La solicitud de ampliación de información debe hacerse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la radicación de la petición.

  El solicitante tiene 1 mes, para ampliar la información. Dicho mes se cuenta a partir de la notificación de la solicitud de ampliación. El solicitante puede solicitar ampliación en el tiempo para completar la información, hasta por 1 mes más.

  El tiempo para responder la petición, queda suspendido, hasta que el solicitante amplié la información. Si el ciudadano no complementa la PQRSDF en el sentido requerido y no ha solicitado prórroga del término para la complementación, la dependencia responsable podrá emitir una

[13] Artículo 19, Ley 1755 de 2015.

Resolución de Desistimiento del derecho de petición y la consecuencia del archivo.

8.4 Solicitud de ampliación de términos para dar respuesta[14].

Las peticiones cuentan con unos plazos definidos en la norma para resolverse de acuerdo con su objeto o a quién las interpongan, tal y como se especificó en el CAPITULO 4. MODALIDADES Y TÉRMINOS DEL DERECHO DE PETICIÓN.

Cuando esos plazos no sean suficientes para que la Entidad le dé respuesta al solicitante, se podrá realizar una ampliación del tiempo que no puede exceder del doble del plazo original.

8.5 Desistimientos

Los desistimientos son actos administrativos, creados para declarar formalmente que un derecho de petición presentado ha sido desistido o abandonado por el solicitante. Existen dos maneras de desistir:

- ***Desistimiento Tácito:*** se entiende que el solicitante ha desistido de la petición cuando no aporte los documentos o información que fueron requeridos en la ampliación de información, en el plazo de 1 mes o en su prórroga.

- ***Desistimiento Expreso:*** los peticionarios podrán desistir en cualquier momento sus peticiones, sin perjuicio de que pueda presentarse de nuevo con los requisitos completos. La petición se cerrará haciendo claridad sobre el desistimiento realizado por el solicitante y se archivará.

  La petición podrá seguirse de oficio si se considera necesario por motivos de interés público, en este caso, se hará a través de resolución motivada.

8.6 Remisiones por competencia[15]

Las remisiones solo se entenderán como aquellas que se realizan a las PQRSDF que ingresan a La alcaldía municipal de Chigorodó Antioquia y que se consideran como competencia de una Entidad externa.

Ante la remisión existen tres situaciones para tener en cuenta:

- Para las PQRSDF que ingresan por medio del Canal Web, la oficina de Servicio al Ciudadano realizará un primer análisis del escrito del Derecho de Petición. Si en el análisis que se realiza se considera que la competencia para dar respuesta es de una Entidad externa, se enviará un oficio remisorio a la Entidad que se ha considerado competente en la cual indicará la razón de la remisión y la nota de que ese oficio será remitido al interesado de la respectiva petición para el conocimiento de este.

- Para el canal presencial y telefónico, se deberá revisar y analizar la solicitud antes de su radicación, verificando si la competencia de esta es de la Administración Municipal. Si se evidencia que la solicitud es de una Entidad externa, se le deberá indicar al ciudadano esta situación e instar para que se dirija a la entidad competente. En caso de insistencia por parte del ciudadano en su radicación, se realizará el procedimiento dejando constancia de dicha insistencia.

- Si la PQRSDFF es radicada y direccionada a alguna de las dependencias para dar respuesta, y al realizar el respectivo análisis de esta, se determina que no hace parte de sus competencias, la dependencia deberá realizar la remisión e informar al ciudadano.

Es importante mencionar que la petición deberá ser remitida dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción**, conforme lo indica el Articulo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Asimismo, se aclara que **NO** existe remisión por competencia dentro de las dependencias de la Entidad. En caso de que la PQRSDF llegue a una dependencia que no es responsable de dar respuesta, deberá informarse a la Oficina de Servicio al Ciudadano para las retroalimentaciones pertinentes y se deberá realizar la gestión necesaria con la dependencia responsable para su respuesta.

8.7 Procedimientos regulados por normas especiales

Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se dará aplicación al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que los sustituyan o modifiquen.

Es así como todos los trámites que se encuentren registrados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, podrá rechazarse su ingreso como PQRSDF y en caso de insistencia se podrá indicar en la respuesta el procedimiento que se debe seguir para efectuar dicha solicitud.

Asimismo, todos los recursos que ingresen en contra de los actos administrativos que emita la Entidad, no serán catalogados como Derechos de Petición por cuanto el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece el procedimiento y los términos para su resolución.

8.8 Procedimiento especial de solicitud de información con identificación reservada

Los ciudadanos que consideren que existe un riesgo para su integridad o vida o la de sus familiares con la solicitud de información podrán presentar, por medio de las Entidades del Ministerio Público, solicitudes con reserva de identidad[16].

Para este fin, la Procuraduría General de la Nación tiene dispuesto un formulario electrónico en su página web en el siguiente enlace:

https://www.procuraduria.gov.co/portal/PQRSDFf_Solicitud_de_informacion_con_identificacion_reservada.page

El solicitante no tiene la obligación de dar una explicación detallada del porqué se siente en peligro.

De igual forma, La alcaldía municipal de Chigorodó Antioquia a través de sus canales oficiales podrá radicar estas solicitudes, dejando la observación sobre la reserva de identidad.

8.9 Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva legal[17]

El artículo 4 de la Ley 1712 consagra que toda la información que esté en posesión, custodia o bajo control de la Entidad es pública, excepto las que por ley tengan el carácter de reserva.

Las excepciones a la reserva de información y documentos están consagradas en la Constitución, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso, ley o decreto con fuerza de ley. La reserva de información y documentos tiene como objeto evitar que se causen daños a derechos o bienes de las personas o a bienes públicos.

Toda decisión que rechace la petición de información o documentos por parte de algunas de las dependencias de la administración deberán ser motivada, indicando de manera precisa las disposiciones legales a que den lugar y deberá ser notificada al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo el de insistencia según el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

[17] Artículo 25, Ley 1755 de 2015

La restricción por reserva legal no se extenderá a otros segmentos del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Si la persona interesada insiste en la petición de información o de documentos que se han considerado de reserva, corresponde al Juez Administrativo decidir en única instancia si niega o acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Para ello, el servidor público respectivo enviará la documentación correspondiente al Juez Administrativo, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, según lo previsto en la Ley 1755 de 2015.

El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los 10 días siguientes a ella.

8.10 Gestión de las solicitudes de información

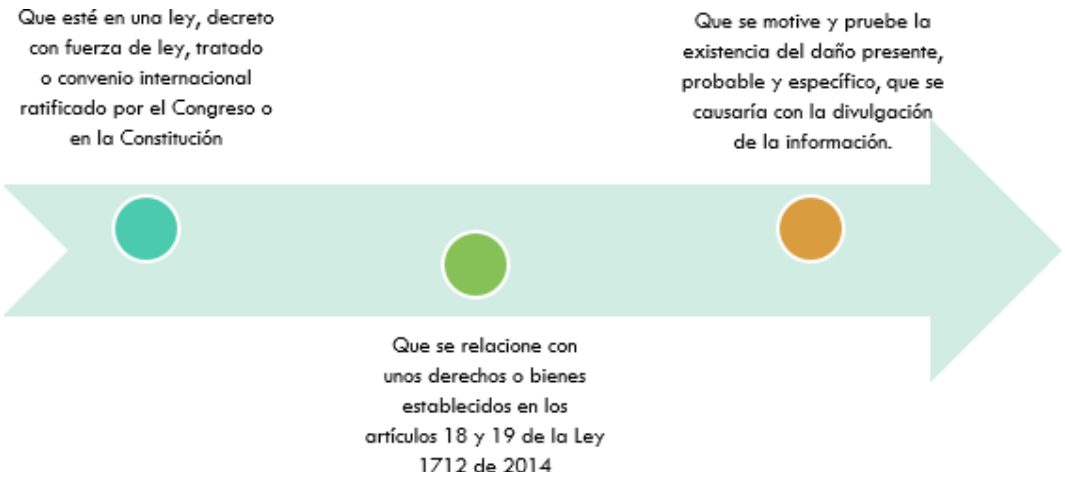
Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal[18]y deberá ser respondida dentro de los 10 días hábiles siguientes a su radicación.

Una vez identificado que la petición tiene clasificación como *Solicitudes de información*, el servidor o contratista deberá verificar que cuenta con la información para dar respuesta.

La Ley 1712 en su artículo 4 dispone que la información que esté en posesión, custodia o bajo control de la Entidad es pública. Pero se pueden presentar excepciones con el fin de evitar que se causen daños a derechos de las personas o a bienes públicos. Estas deben cumplir los siguientes requisitos establecidos en esa Ley[19]:

[18] Artículo 6, numeral b, Ley 1712 de 2014

[19] Ver Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública. Ley de Transparencia



La respuesta que se dé al ciudadano negando la información debe indicar el fundamento legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o la reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo que la califica.

8.11 Gestión de solicitudes entre autoridades

Cuando ingrese una solicitud a la administración municipal por parte de una Entidad pública esta deberá ingresar como PQRSDF, con el fin de hacer el seguimiento a su debida gestión.

Las peticiones de información de Entidades públicas manejan unos tiempos definidos en la norma, que serán definidos en la siguiente tabla:

Organismo	Norma	Artículo	Término
Defensoría del pueblo	Ley 24 de 1992	Artículo 15	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
Congreso de la República	Ley 5 de 1992	Artículo 258	Solicitud de informes por los Congresistas A los 5 días siguientes deberá procederse a su cumplimiento.
		Artículo 260	Solicitud de Documentos

			A los 10 días hábiles se dispondrá su envío oportuno
Entes de Control	Ley 1755 de 2015	Artículo 30	Las peticiones o solicitudes de los entes de control se responderán en el término señaladas por las mismas. Si no se señala término se deberá atender dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación**.**
Entidades Publicas	Ley 1755 de 2015	Artículos 14 y 30	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14

Si la solicitud de la Entidad pública no es de documentos o de información se podrá resolver en el término de 15 días[20].

8.12 Notificación de la respuesta al ciudadano

La Entidad deberá poner en conocimiento del peticionario la respuesta, por medio del proceso de notificación, garantizando el derecho de contradicción y del debido proceso.

Se deben agotar todos los medios disponibles para informar al solicitante la respuesta y dejar constancia de ello[21] y en ningún caso se podrá dejar al ciudadano sin conocer dicho pronunciamiento.

La notificación de la respuesta se puede realizar a través de medios electrónicos, siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación.

---

[20] Artículo 30, Ley 1755 de 2015 Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previ stos en el artículo 14

[21] Sentencia T-139/2017, Magistrada Ponente Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente T-5.815.707

Es necesario indicar que, si la petición no cuenta con dirección, ni correo electrónico, es anónima o haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y esta sea devuelta a la Entidad por imposibilidad de su entrega, se deberá publicar en la página web de la Entidad o en un lugar de acceso al público por un término de cinco (5) días, con el aviso de que la notificación se considerará efectiva al finalizar el día siguiente de la des fijación del aviso.

8.13 Tratamiento de datos personales

Conforme a la definición establecida en la Ley 1581 de 2012, el dato personal "es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables", esto es: nombre, edad, sexo, estado civil, domicilio, entre otros.

Estos datos pueden almacenarse en cualquier soporte físico o electrónico y ser tratados de forma manual o automatizada. En caso de que un ciudadano solicite mediante el derecho de petición información sobre datos personales, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINO PARA RESPONDER
Conocimiento	Solicitud del titular o a quien reconozca para ello para conocer sus datos personales, tratamiento o circunstancias especiales del tratamiento	15 días
Consulta[22]	Solicitud del titular o a quien reconozca para ello para consultar la información contenida en el registro individual vinculado a la identificación del titular de los datos.	10 días, con posibilidad de ampliación sin superar los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

[22] Artículo 14, Ley 1581 de 2012

Reclamo[23]	Solicitud del titular o a quien reconozca para ello para rectificar o actualizar la información de sus datos personales o solicitar su eliminación (en algunos casos especiales o por presunto incumplimiento de los deberes de la Ley de protección de datos)	15 días, con posibilidad de ampliarlo, sin superar de 8 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo inicial.
Revocatoria de la autorización	Solicitud del titular o a quien reconozca para ello solicitará la revocatoria de la autorización del tratamiento de los datos personales (siempre que no lo impida una disposición legal). Podrá ser total o parcial, en caso de ser parcial deberá indicarse el aparte con el que no se está de acuerdo.	15 días
Quejas	Solicitud del titular o a quien reconozca para ello ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez se haya agotado la consulta o el reclamo ante la Entidad	N/A

El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la Entidad se surtirá conforme a las políticas establecidas y de acuerdo con las normas vigentes[24]

8.14 Conflicto de intereses[25]

Conforme con lo expresado por el Consejo de Estado, el conflicto de intereses únicamente podrá darse cuando se pretenda con su actuación otorgar favores o ventajas personales para sí o sus parientes, que no se les reconocen a los demás. El constituyente quiso evitar, al prever la ocurrencia

[23] Artículo 15, numeral 3, Ley 1581 de 2012
[24] Artículo 2.2.3.12.13. Decreto 1166 de 2016

del conflicto de intereses, que con su accionar haga prevalecer su interés personal o familiar sobre el general que debe acatar y promover. Busca acabar con las ventajas personales distintas a las que se predican de la generalidad.

En este orden de ideas, se considera que el servidor público que tenga interés particular y directo en una decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho, deberá declararse impedido para actuar.

8.15 PQRSDF asociadas a Trámites

Las dependencias que tengan identificados trámites deberán hacer seguimiento a las PQRSDF que le ingresen relacionados con la afectación de la prestación de los trámites, de manera que se pueda hacer seguimiento y el registro en el Sistema Único de Información de Trámites como lo define el Departamento Administrativo de la Función Pública.

CAPÍTULO 9. RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN

Las respuestas generadas por las dependencias a derechos de petición interpuestos por la ciudadanía en general deberán cumplir con los siguientes criterios:

- ***Claridad:*** redactarse en lenguaje sencillo, que sea entendido por cualquier tipo de persona independiente de su nivel de educación.
- ***Oportunidad:*** dar respuesta dentro de los términos indicados en la norma
- ***Completa o de fondo:*** satisfacer los requerimientos del peticionario, sin importar si la respuesta es afirmativa o negativa
- ***Congruencia:*** coincidir con lo solicitado por el peticionario, sin que se excluya la posibilidad de brindar información adicional.

- ***Eficacia:*** poner la respuesta en conocimiento del peticionario o notificarla debidamente.

Así entonces, *"La efectividad y el respeto por el derecho de petición se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz".*[26]

La respuesta también debe dar a conocer el formato en que se encuentra la información, entre otros: fotocopias, medios magnéticos o electrónicos, memorias USB, Discos Compactos, DVD.

Las siguientes formas de respuestas no serán aceptadas y válidas para el cierre efectivo de la solicitud, por cuanto no cumplen con los criterios anteriormente enunciados:

- Dar respuesta indicándole al ciudadano que la petición no es de su competencia sino de otra dependencia de la Entidad.
- Dar respuesta indicando que de manera telefónica o presencial respondió la solicitud del ciudadano. La respuesta brindada deberá generar un oficio formal para que sea válida.
- No poner en conocimiento de la respuesta a la Oficina de Servicio al Ciudadano o Gestión Documental.

  Los servidores o contratistas que efectúen algunas de las situaciones mencionadas, deberán asumir la responsabilidad en caso de que se presente una tutela o una investigación por la no respuesta efectiva a la solicitud.

[26] Corte Constitucional Republica de Colombia. M: P: LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ. Bogotá, D.C., diecinueve (19) de marzo de dos mil trece (2013). Sentencia T-149/13.

CAPITULO 10. ACTORES EN LA GESTIÓN DE PQRSDFF EN LA ADMINISTRACIÓN

10.1 Solicitante

Activa a la Entidad, cuando realiza una solitud por cualquiera de los canales de atención a la ciudadanía. El solicitante pueden ser personas naturales, personas privadas, personas jurídicas, entidades públicas.

10.2 Oficina de Servicio al Ciudadano

Es la dependencia responsable de garantizar una atención de calidad y permitir el acceso a la oferta de la institución.

Para cumplir con esto, Oficina de Servicio al Ciudadano realiza las siguientes actividades:

a) Prestar atención a la ciudadanía en la sede dispuestas por la entidad.

b) Radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción de servidores o contratistas de la Entidad y trámites, por los diferentes canales de atención: Presencial, Telefónico y Virtual.

c) Direccionar las PQRSDF a las dependencias que se radican ante la Entidad, para que las mismas puedan ser gestionadas de manera oportuna y adecuada.

d) Remitir las PQRSDF que sean competencia de otras Entidades e informar al ciudadano sobre la remisión de su petición a otra Entidad; igualmente, informará al ciudadano cuando desde la lectura de la PQRSDF no se identifique la Entidad competente.

e) Enviar informe y análisis periódico del estado de las PQRSDF a las dependencias, en el que se informe la cantidad de solicitudes radicadas, el estado en el que se encuentran, la oportunidad en las respuestas,

alertas de vencimientos, usuarios responsables y demás información que sea necesaria para la adecuada gestión de las solicitudes.

f) Realizar acompañamiento a las dependencias para solucionar inquietudes respecto a la gestión de las PQRSDF y proponer mejoras en los procedimientos para una efectiva respuesta a las solicitudes.

g) Apoyar en la gestión y programación de capacitaciones en los temas de las dependencias para mejorar el proceso de gestión de las PQRSDF.

h) Realizar análisis de la calidad de las respuestas, con una muestra aleatoria de solicitudes, para validar que las dependencias se encuentren dando respuesta de fondo, clara, completa y que se haya notificado al peticionario de manera oportuna.

10.3 Dependencias de la administración

Son las responsables de dar respuesta a los derechos de petición según sus competencias:

a) Designar servidores o contratistas específicos para la proyección, compilación y articulación de las respuestas a las PQRSDF.

b) Dar trámite oportuno y con respuesta de fondo a las PQRSDF que le sean asignadas por conocimiento y competencia.

c) Informar los cambios de servidores que se encuentren dando gestión a las PQRSDF y evitar posibles vencimientos de las solicitudes.

CAPITULO 11. SISTEMA ÚNICO AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN DE PQRSDF

Para la radicación y gestión de las PQRSDF que ingresan a La alcaldía municipal de Chigorodó Antioquia, se ha dispuesto de la herramienta o sistema (nombre del sistema en caso de tenerlo o archivo en el que se realiza seguimiento a las solicitudes), que será la herramienta para radicar, gestionar, y hacer seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones por actos de corrupción, que se presenten de manera escrita o verbal.

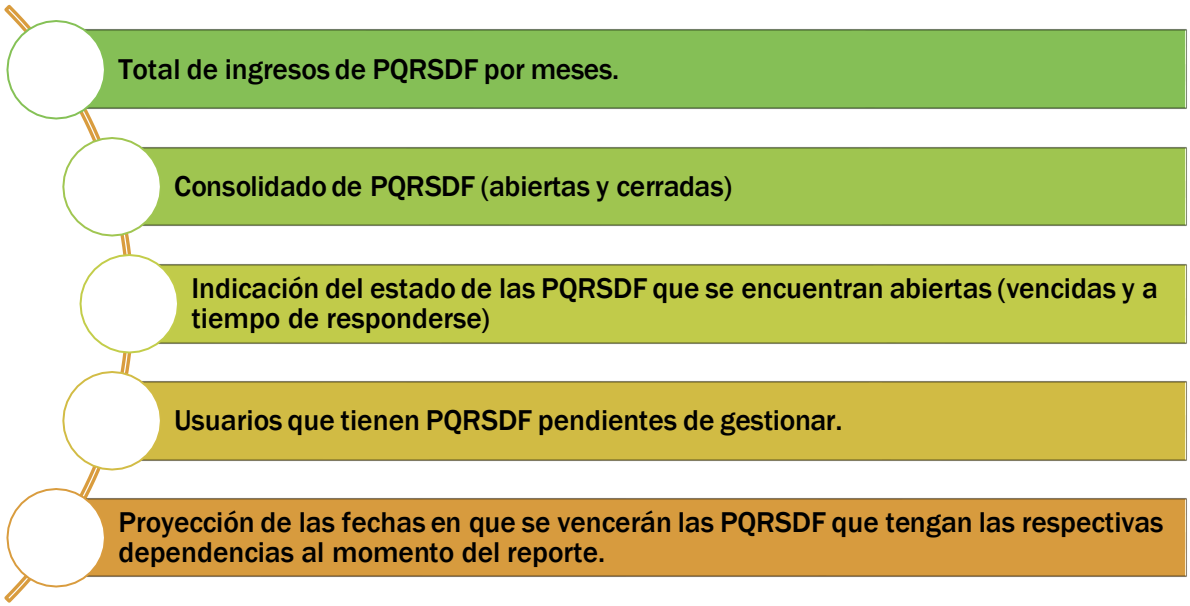
Este sistema permite (indique los beneficios del sistema o herramienta)

CAPITULO 12. REPORTES DE GESTIÓN DE PQRSDF DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía, es la encargada de hacer seguimiento y control a la gestión adecuada de las PQRSDF a través del sistema que se haya implementado para el efecto y de elaborar y presentar los informes requeridos.

12.1 Reporte sobre la gestión de las PQRSDF en las dependencias

De forma periódica, se enviará a las dependencias el reporte del estado de las PQRSDF en el Sistema con la siguiente información:



12.2 Informe de seguimiento semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones por actos de corrupción– PQRSDF

El Informe se realiza con el objeto de cumplir con los requerimientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 que establece:

> "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular…";

Y en la Circular externa 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se indica lo siguiente en el numeral 2:

“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”.

La información sobre las peticiones será suministrada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con los parámetros que se establezcan para el efecto por la dependencia responsable de la generación de este informe en las fechas establecidas.

12.3 Registro público de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones por actos de corrupción– PQRSDF

En cumplimiento de lo establecido en la instrucción número 3 de la Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, la Entidad deberá disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición publicado en la página web con la siguiente información:

- Tema o asunto que origina la petición
- Fecha de radicación
- Término para resolverla
- Dependencia responsable
- Fecha de respuesta
- Oficio de respuesta

12.4 Informe de mejora en los procesos y procedimientos por el ingreso de PQRSDF a la Entidad

Anualmente la Oficina de Servicio a la Ciudadanía en corresponsabilidad con las dependencias de la Entidad deberá generar un informe con las mejoras realizadas a los procedimientos internos y la optimización de recursos de cada organismo a raíz de las PQRSDF, dando respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué acciones correctivas y/o preventivas se toman o se han generado cuando identifican que las PQRS no se está respondiendo a tiempo por parte de la dependencia?
- ¿Qué acciones se realizan cuando hay quejas reiterativas de servidores o contratistas de la dependencia?
- ¿Qué acciones se realizan cuando hay reclamos reiterativos sobre los servicios prestados por parte de la dependencia?
- ¿Qué mejoras en los procedimientos se han realizado en su dependencia a raíz de las PQRSDF que han recibido?
- ¿Cuáles son las peticiones más reiterativas para su dependencia y que mejoras ha realizado a partir de estos temas?

CAPITULO 13. INDICADORES DE GESTIÓN

Oportunidad de PQRSDF

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía se encarga de realizar la medición de la oportunidad en la entrega de la respuesta a los derechos de petición de toda la Entidad conforme a los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

- Fórmula:

$$Oportunidad\ de\ PQRSD = \frac{PQRSD\ respondidas\ oportunamente\ del\ mes}{Ingresos\ de\ PQRSD\ del\ mes} * 100$$

- Frecuencia de medición: Mensual
- Meta establecida: 95% mensual

Una vez se lleve a cabo la evaluación del indicador es indispensable relacionar dicho resultado con la tendencia histórica que se presenta, como parámetro para la toma de decisiones y generación de acciones de tipo preventivo o correctivo según sea el caso.

El incumplimiento de la meta obliga a establecer acciones correctivas para mitigar el riesgo e incrementar el resultado.

- Procedimiento para reportar

El indicador de oportunidad de PQRSDF será medido por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía en los primeros días hábiles del mes siguiente de finalizar los tiempos para responder las PQRSDF.

Evidencia N° 7 y 8

Chigorodó Antioquia, octubre 14 de 2025

Informe sobre la situación actual de las PQRSDF en la alcaldía del municipio de Chigorodó Antioquía

Responsable: JUAN SEBASTIAN MACHADO PARRA.

Para el control de los PQRSDF planteados por la ciudadanía del Municipio de Chigorodó Antioquia, la alcaldía, ha implementado un DRIVE para la recepción y distribución a las diferentes dependencias que tengan la responsabilidad de dar respuesta.

Este DRIVE reemplaza la matriz que por norma se debe aplicar teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el manual de sugerencias y reclamos, el cual está bajo la responsabilidad de la secretaria de archivo y correspondencia, quien por la saturación de trabajo en su área y el alto volumen de PQRSDF, no le es posible tener actualizada la matriz de reclamos.

Como se observa en el DRIVE utilizado, el último registro, data del 12 de agosto de 2025, situación que hace imposible llevar a cabo un seguimiento adecuado.

De otra parte, se ha podido detectar que el DRIVE utilizado le falta información que concuerde con el manual y los tiempos de respuesta en un buen número, superan los límites de tiempo establecidos en la norma.

Para ilustrar mejor la situación comentada el siguiente cuadro nos muestra una radiografía de la matriz que recoge información de las PQRSDF. Entre el 2 de enero de 2025 y el 12 de agosto de 2025.

Cuadro estadístico del manejo de las PQRSDF

Total, PQRSDF.	1.464	%
Respondidas a tiempo	412	28%
Sin fecha de respuesta	842	58%
Respuestas extemporáneas	210	14%

El cuadro muestra que se dio respuesta a tiempo a 412 ciudadanos equivalentes al 28% del total de PQRSDF.; sin fecha de respuesta aparecen 842 o sea el 58% y 210 respuestas extemporáneas que corresponden a aquellas que se dieron después de la fecha límite establecida por la ley, 14%.

Igualmente se detectó que:

- los ciudadanos requirentes, no tienen ningún tipo de identificación.
- No se identifica el medio por el cual se dio respuesta
- Se omiten las observaciones que permiten determinar aspectos fundamentales del proceso.

El cuadro que a continuación se presenta, corresponde a la última página, del DRIVE en donde se refleja los últimos registros de PQRSDF. Y corresponden al 12 de agosto de 2025.

DRIVE Utilizado por la alcaldía de Chigorodó, para controlar el flujo de PQRSDF.

RADICADO	FECHA DE RADICADO	FECHA DE ENVIO	USUARIO Y/O REMITENTE	ENTIDAD QUE REMITE	DEPENDENCIA (ENVIADO)	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACION SOBRE OFICIO Y/O RESPUESTA	OBJETO Y/O ASUNTO
2025-02006	12/08/2025	12/08/2025	BERMUDEZ CANO	N/A	transito, alcaldia				solicitud prescripcion de comparendo
2025-02007	12/08/2025	12/08/2025	VANEGAS BEDOYA	N/A	alcaldia, general			de correo electrónico; no obstante, la	solicitud espacio institucional
2025-02008	12/08/2025	12/08/2025	TORRES	N/A	hacienda , alcaldia				solicitud prescripcion impuesto predial
2025-02009	12/08/2025	12/08/2025	AIMA PALACIOS ROMAÑA	N/A	hacienda , alcaldia			2025-02009 - AIMA PALACIOS	solicitud pago de honorarios
2025-02011	12/08/2025	12/08/2025	MONDRAGON	PROMISCUO DE FAMILIA	alcaldia				secuestro
2025-02012	12/08/2025	12/08/2025	LINO MARTINEZ CUESTA	DIAN	general, alcaldia				renta año gravable 2024
2025-02013	12/08/2025	12/08/2025	SOTO	NACION	transito, alcaldia			2025-02013 - MARIO JOSE	solicitud informacion
2025-02014	12/08/2025	12/08/2025	PIMIENTA	DE ANTIOQUIA	hacienda, alcaldia			2025 - 02014 - JUAN CARLOS	solicitud informacion
2025-02016	12/08/2025	12/08/2025	DEICY LIZETH GOMEZ	TIERRAS	gobierno				solicitud condonacion impuesto predial
2025-02019	12/08/2025	12/08/2025	GIRALDO	ANTIOQUIA	educacion, alcaldia				alimentacion escolar PAE
2025-02020	12/08/2025	12/08/2025	RAMIREZ	PROMISCUO MUNICIPAL	alcaldia				embargo salario - jose perez murillo
2025-02021	12/08/2025	12/08/2025	FABIO ALONSO VERGARA	TRABAJADORES DE	general, alcaldia				solicitud informacion
2025-02022	12/08/2025	12/08/2025	VALLEJO	DEL CIRCUITO DE	alcaldia				divisorio
2025-02023	12/08/2025	12/08/2025	CASTAÑO	ANTIOQUIA	transito, alcaldia				solicitud remision de informe de transito
2025-02024	12/08/2025	12/08/2025	HENRY ORTIZ MACHUCA	N/A	transito, alcaldia				solicitud prescripcion de comparendo
2025-02025	12/08/2025	12/08/2025	NIXON MAGANA TORRES	N/A	planeacion, alcaldia				resolutoria
2025-02026	12/08/2025	12/08/2025	LOPEZ	N/A	transito, alcaldia				solicitud prescripcion de comparendo
2025-02027	12/08/2025	12/08/2025	RIVERA	POLICIA	alcaldia, gobierno				solicitud de reforzar reja de celda PPL
2025-02028	12/08/2025	12/08/2025	RIVERA	POLICIA	alcaldia, gobierno			2025-02028 - BRANDON ADOLFO	solicitud centro transitorio PPL
2025-02029	12/08/2025	12/08/2025	RIVERA	POLICIA	hacienda, alcaldia				solicitud transferencia 15%
2025-02030	12/08/2025	12/08/2025	RIVERA	POLICIA	alcaldia, gobierno				acompañamiento PPL
2025-02031	12/08/2025	12/08/2025	RIVERA	POLICIA	alcaldia, gobierno			2025-02031 - BRANDON ADOLFO	extraordinario
2025-02032	12/08/2025	12/08/2025	RIVERA	POLICIA	hacienda, alcaldia			2025-02032	solicitud transferencia 30%
2025-02033	12/08/2025	12/08/2025	RIVERA	POLICIA	hacienda, alcaldia			2025-02032 - JUAN DAVID	concepto multas
2025-02034	12/08/2025	12/08/2025	RIVERA	POLICIA	alcaldia, gobierno			2025-02034 - BRANDON ADOLFO	solicitud acompañamiento PPL
2025-02036	12/08/2025	12/08/2025	CONTRERAS	N/A	transito, alcaldia			09/09/2025	solicitud prescripcion de comparendo
2025-02037	12/08/2025	12/08/2025	EMERTINA VALENCIA	N/A	sama, alcaldia				solicitud tala de arbol



JUAN SEBASTIÁN MACHADO PARRA

C.C. 1 007 898 795

Evidencia 7 y 8

Medición de la calidad en la respuesta de las PQRSDF

	Medición de la calidad en la respuesta de PQRSDF							CONGRUENCIA	COMPLETA
Radicado	Fecha Radicación	Fecha de revisión	Mes	Dependencia	Tipo de Petición	Oportunidad	Responsable	Los datos del ciudadano se encuentran correctos	la respuesta final se en completa y de fon
2025-00001	02/01/2025	Se desconoce	Enero, 2025	alcaldia, gobierno	solicitud realizacion comite orden publico	Respuesta extemporanea	Jefe del área respectiva	Nombres y apellidos; carece de tipo y # de identificación	Sin verificar
2025-00002	02/01/2025	Se desconoce	Enero, 2025	alcaldia, gobierno	solicitud realizacion consejo de seguridad	Respuesta extemporanea	Jefe del área respectiva	Nombres y apellidos; carece de tipo y # de identificación	Sin verificar
2025-00003	02/01/2025	Se desconoce	Enero, 2025	alcaldia, gobierno	solicitud realizacion consejo de seguridad	Respuesta extemporanea	Jefe del área respectiva	Nombres y apellidos; carece de tipo y # de identificación	Sin verificar
2025-00004	02/01/2025	Se desconoce	Enero, 2025	alcaldia, gobierno	solicitud realizacion comite civil de convivencia	Respuesta extemporanea	Jefe del área respectiva	Nombres y apellidos; carece de tipo y # de identificación	Sin verificar
2025-00006	03/01/2025	Se desconoce	Enero, 2025	alcaldia, hacienda, tesoreria, general	solicitud pago de liquidacion	Respuesta extemporanea	Jefe del área respectiva	Nombres y apellidos; carece de tipo y # de identificación	Sin verificar
2025-00007	07/01/2025	Se desconoce	Enero, 2025	alcaldia, hacienda	solicitud de informacion	Sin fecha de respuesta	Jefe del área respectiva	Nombres y apellidos; carece de tipo y # de identificación	Sin verificar
2025-00008	07/01/2025	Se desconoce	Enero, 2025	general, nomina	solicitud certificado tiempo de servicio	Sin fecha de respuesta	Jefe del área respectiva	Nombres y apellidos; carece de tipo y # de identificación	Sin verificar
2025-00011	07/01/2025	Se desconoce	Enero, 2025	alcaldia, gobierno	solicitud realizacion consejo de seguridad	Respuesta extemporanea	Jefe del área respectiva	Nombres y apellidos; carece de tipo y # de identificación	Sin verificar
2025-00012	08/01/2025	Se desconoce	Enero, 2025	transito	solicitud prescripcion de comparendo	Sin fecha de respuesta	Jefe del área respectiva	Nombres y apellidos; carece de tipo y # de identificación	Sin verificar
2025-00013	08/01/2025	Se desconoce	Enero, 2025	transito	solicitud prescripcion de comparendo	Respuesta extemporanea	Jefe del área respectiva	Nombres y apellidos; carece de tipo y # de identificación	Sin verificar
2025-00014	08/01/2025	Se desconoce	Enero, 2025	transito	solicitud prescripcion de comparendo	Sin fecha de respuesta	Jefe del área respectiva	Nombres y apellidos; carece de tipo y # de identificación	Sin verificar
2025-00015	08/01/2025	Se desconoce	Enero, 2025	transito	solicitud prescripcion de comparendo	Sin fecha de respuesta	Jefe del área respectiva	Nombres y apellidos; carece de tipo y # de identificación	Sin verificar
2025-00016	08/01/2025	Se desconoce	Enero, 2025	alcaldia, general	solicitud asistencia conciliacion	Sin fecha de respuesta	Jefe del área respectiva	Nombres y apellidos; carece de tipo y # de identificación	Sin verificar
2025-00017	08/01/2025	Se desconoce	Enero, 2025	alcaldia, transito, general	fallo tutela - jeison jimenez gallego	Sin fecha de respuesta	Jefe del área respectiva	Nombres y apellidos; carece de tipo y # de identificación	Sin verificar
2025-00018	08/01/2025	Se desconoce	Enero, 2025	alcaldia, obras	solicitud de informacion	8	Jefe del área respectiva	Nombres y apellidos; carece de tipo y # de identificación	Sin verificar



JUAN SEBASTIÁN MACHADO PARRA

C.C.1007898795