	FORMATO	Código: F-JUR-04
	Informe de Actividades	**Versión:** 01 **Fecha:** 12/10/2016 **Página 1 de 4**

NOMBRE DEL CONTRATISTA: LAURA ALEJANDRA GOMEZ OROZCO	**CÉDULA:** 1.094.971.644	**CORREO DEL CONTRATISTA:** Lauragomez2998 @ gmail.com
SUPERVISOR: VALENTINA BUENO HENAO CC: 1.094.928.192		**CORREO DEL SUPERVISOR:**
CLASE DE CONTRATO, NÚMERO Y FECHA: CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES N°132 de 2026 MODIFICATORIO 001 DEL 2026.		**TELÉFONO DEL CONTRATISTA:** 3165285884

OBJETO DEL CONTRATO:
"PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA EN LA PROYECCIÒN, VERIFICACIÒN Y REVISIÒN JURÌDICA DE LAS DIFERENTES ACTUACIONES PRESENTADAS POR ESTA DEPENDENCIA."

VALOR PAGADO SISTEMA DE SEGURIDAD:

No. Planilla	Mes	Aporte Salud	Aporte Pensión	Aporte ARL
49916295	ENERO	$218.900	$280.900	$9.200
63173302	FEBRERO	$218.900	$280.900	$9.200
73321793	MARZO	$218.900	$280.900	$9.200
82553057	ABRIL	$218.900	$280.900	$9.200
90158957	MAYO	$218.900	$280.900	$9.200

PERÍODO DEL INFORME: ENTRE 13 DE MAYO DE 2026 AL 11 DE JUNIO DEL 2026.
SITIO DE EJECUCIÓN: DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.

	COMPROMISOS CONTRACTUALES	ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTOS	OBSERVACIONES
1	Apoyar en la proyección y/o elaboración y/o revisión de los Actos Administrativos expedidos por la Secretaría Administrativa del Departamento Quindío.	Durante este periodo de ejecución apoye en las adiciones contractuales de las siguientes personas: 1. DIANA LORENA RODRIGUEZ Y en la revisión de las siguientes adiciones contractuales de las siguientes personas: 2. CESAR ARNULFO RAMOS 3. LADY JOHANA RAMIREZ 4. MARIA YULIANA QUINTERO 5. PAULA ANDREA SALAZAR 6. YEIMER ALBERTO YEPES 7. CRISTIAN CAMILO PATIÑO 8. DEISY DAHIANA LEÓN	Estas evidencias reposan en el archivo de gestión de la secretaria Administrativa	N/A

2	Apoyar en la proyección y/o elaboración y/o revisión de respuestas a las diferentes peticiones, solicitudes, quejas y reclamos que correspondan a la Secretaría Administrativa y que sean asignados por reparto.	Durante este periodo de ejecución apoye en la elaboración de las siguientes respuestas: 1. ID 330155 del 19 de mayo del 2026 2. ID 332683 del 22 de mayo del 2026 3. ID 332572 del 22 de mayo del 2026 4. ID 332701 del 22 de mayo del 2026 5. ID 338701 del 10 de junio del 2026 6. ID 338492 del 10 de junio del 2026 7. ID 338978 del 11 de junio del 2026 8. ID 338763 del 11 de junio del 2026 9. ID 339146 del 12 de junio del 2026 Revisé los siguientes documentos: 1. ID 330151 del 14 de mayo del 2026 2. ID 334830 del 19 de mayo del 2026 3. ID 332561 del 19 de mayo del 2026 4. ID 332517 del 19 de mayo del 2026 5. ID 332924 del 20 de mayo del 2026 6. ID 332577 del 20 de mayo del 2026 7. ID 332730 del 21 de mayo del 2026 8. ID 332697 del 22 de mayo del 2026 9. ID 335187 del 27 de mayo del 2026 10. ID 335966 del 29 de mayo del 2026 11. ID 336987 del 01 de junio del 2026 12. ID 336983 del 01 de junio del 2026 13. ID 336978 del 01 de junio del 2026 14. ID 336975 del 01 de junio del 2026 15. ID 336982 del 01 de junio del 2026	Estas evidencias reposan en la plataforma de sistema de gestión documental controldoc.	N/A

		16. ID 336661 del 01 de junio del 2026 17. ID 336980 del 02 de junio del 2026 18. ID 336979 del 02 de junio del 2026 19. ID 336986 del 02 de junio del 2026 20. ID 336986 del 03 de junio del 2026 21. ID 336975 del 03 de junio del 2026 22. ID 336977 del 03 de junio del 2026 23. ID 336974 del 03 de junio del 2026 24. ID 337251 del 03 de junio del 2026 25. ID 337750 del 03 de junio del 2026 26. ID 337347 del 03 de junio del 2026 27. ID 337289 del 03 de junio del 2026 28. ID 337287 del 03 de junio del 2026 29. ID 337288 del 03 de junio del 2026 30. ID 337982 del 05 de junio del 2026 31. ID 338988 del 10 de junio del 2026 - Apoyé en la proyección y elaboración de respuestas técnicas frente a observaciones formuladas por la Oficina de Control Interno de Gestión, relacionadas con el seguimiento a la gestión de PQRSD, analizando la información reportada, verificando su coherencia con los sistemas institucionales y sustentando jurídicamente las diferencias identificadas, en cumplimiento de los principios de veracidad, trazabilidad y mejora continua.		
3	Apoyar en la proyección y/o elaboración y/o revisión de las certificaciones de información laboral solicitada tanto por el personal activo y retirado	Durante este periodo de ejecución apoye en la revisión de los certificados laborales de las siguientes personas:	Estas evidencias reposan en el archivo de gestión de la	N/A

	del Departamento del Quindío.	1. MARLENY BRAVO FORIGUA identificada con cédula de ciudadanía No.20.685.463 2. EGBERTO OCAMPO ZAPATA identificado con cédula de ciudadanía No. 4.369.463 3. SILVIA MARÍA ACOSTA BOTERO con cédula de ciudadanía No. 24.488.243 4. ANA MELIDA JIMENEZ RESTREPO identificada con cédula de ciudadanía No.24.807.295 5. LUIS FERNANDO OCAMPO MEZA identificada con cédula de ciudadanía No. 7.544.343 6. DIEGO FERNANDO VALENCIA RIVERA identificado cedula número 89.007.313	secretaria Administrativa	
4	Apoyar en la revisión de actas de supervisión de los distintos contratos suscritos por el Departamento del Quindío que por competencia se ejecutan la Secretaria Administrativa y que le sean asignadas por el supervisor.	Durante este periodo de ejecución apoye en la revisión de las cuentas de cobro de las siguientes personas: 1. GLORIA OLIDH LOAIZA 2. PAULA ANDREA SALAZAR 3. MATEO DE LA PAVA 4. YEIMER YEPES VELEZ 5. PAULA ANDREA CONCHA 6. VIVIANA MELIZZA DUCUARA	Estas evidencias reposan en el archivo de gestión de la secretaria Administrativa	N/A
5	Apoyar las gestiones necesarias para el oportuno cumplimiento de los planes, programas y proyectos adelantados por la Secretaría Administrativa de la Administración Central Departamental del Quindío.	El contratista apoyó las gestiones necesarias para el cumplimiento oportuno de los planes, programas y proyectos adelantados por la Secretaría Administrativa del Departamento del Quindío, mediante el acompañamiento a las actividades desarrolladas por la Oficina de Gestión Documental, la revisión y verificación de documentación requerida en los diferentes procesos administrativos, el apoyo en el seguimiento a trámites institucionales y la participación en jornadas, reuniones y eventos programados por la dependencia, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión administrativa y al cumplimiento de las metas establecidas por la Secretaría.	Estas evidencias reposan en el archivo de gestión de la Secretaria Administrativa	N/A

LAURA ALEJANDRA GOMEZ OROZCO
Contratista
Departamento del Quindío

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
CC	1094971644	LAURA ALEJANDRA GOMEZ OROZCO	maria cristina etapa 3 bloque 3 apto 304	7208626	lauragomez2998@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL / CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	I – Independiente		QUINDIO	ARMENIA		NO

DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	CANTIDAD EMPLEADOS	CANTIDAD UPC
		90158957	10/06/2026	1	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIÓN	TIPO PLANILLA	TOTAL NÓMINA	TOTAL A PAGAR	
2026-05	2026-05	I	$0	$508.300	

TOTALES POR SUBSISTEMAS

TOTALES SALUD

Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	218.900	0		0		0	0	0	0	218.900	1

TOTALES PENSIÓN

Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados
230301	Porvenir	800224808-8	280.200	0	0	0	0	0	0		280.200	1

TOTALES RIESGOS LABORALES

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-23	Positiva Seguros	860011153-6	9.200				9.200	0	0	9.200			92	9.200	1

TOTALES CAJAS

Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados

TOTALES PARAFISCALES

Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
SENA				
0	0	0	0	0
ICBF				
0	0	0	0	0
ESAP				
MEN				

TOTALES POR SUBSISTEMA

Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	1	218.900	218.900
Pensión	1	280.200	280.200
Riesgos Laborales	1	9.200	9.200
CCF	0	0	0
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	3	508.300	508.300

PAGADA

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
CC	1094971644	LAURA ALEJANDRA GOMEZ OROZCO	maria cristina etapa 3 bloque 3 apto 304	7208626	lauragomez2998@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL / CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	I – Independiente		QUINDIO	ARMENIA		NO

DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	CANTIDAD EMPLEADOS	CANTIDAD UPC
		90158957	10/06/2026	1	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIÓN	TIPO PLANILLA	TOTAL NÓMINA	TOTAL A PAGAR	
2026-05	2026-05	I	$0	$508.300	

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE								INFORMACIÓN NOVEDADES																		PENSIÓN								SALUD				RIESGOS LABORALES					CCF				PARAFISCALES					
No.	Tipo y Número de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colom. exterior	Excarcelado	IND	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Días	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Días	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Días	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Días	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
1	CC 1094971644	GOMEZ OROZCO LAURA ALEJANDRA	59	0			N																	230301	1.750.905	30	280.200	0	0	0	0	EPS005	1.750.905	30	218.900	14-23	1.750.905	30	1	9.200		0	0	0	0	0	0	0	0	0

PAGADA

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

Armenia Quindío, 19 de mayo de 2026

Al contestar cite Radicado 2026100048340-3
Id: 330151
Folios: 2 Fecha: 2026-05-19 10:48:27
Anexos: 0
Remitente: DESPACHO DEL GOBERNADOR
Destinatario: SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Doctora:
MAYRA ALEJANDRA NOREÑA GONZÁLEZ.
Directora Administrativa de Recursos Físicos.
Secretaria Administrativa

ASUNTO: SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y ELEMENTOS ERGONÓMICOS PARA EL ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y VENTANILLA.

Cordial saludo,

Por medio de la presente, me permito solicitar de manera formal la asignación de dos (2) equipos de cómputo destinados a las funcionarias Lisa María Cárdenas Marín y Tatiana Nieto Londoño, quienes actualmente desempeñan sus funciones en el área de Gestión Documental de la Secretaría Administrativa.

La presente solicitud se sustenta en la necesidad de fortalecer la capacidad operativa y administrativa de la dependencia, garantizando el adecuado desarrollo de las funciones asignadas, así como la eficiencia, oportunidad y continuidad en los procesos de gestión documental, organización, trámite y custodia de la información institucional, conforme a los principios de eficacia y eficiencia administrativa.

De igual manera, y atendiendo las condiciones de bienestar y salud ocupacional en el entorno laboral, solicito amablemente la asignación de dos (2) descansa pies ergonómicos para las funcionarias anteriormente mencionadas, como apoyo a las medidas de prevención de riesgo biomecánico y promoción de condiciones adecuadas de trabajo.

Así mismo, para el área de ventanilla, solicito la asignación de una máquina para elaboración de rótulos, herramienta que resulta necesaria para optimizar los procesos de identificación, clasificación y organización documental, contribuyendo al mejoramiento de la prestación del servicio y al fortalecimiento de los procesos internos de la dependencia.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente solicitud y la gestión que se sirvan adelantar para atender favorablemente este requerimiento.

Atentamente,



VALENTINA BUENO HENAO
Profesional Universitario
Área de Gestión Documental

Proyectó: Tatiana Nieto Londoño. Técnico Administrativo

Revisó: Laura Gómez- Abog. Contratista Secretaria Administrativa

Armenia Quindío, 02 de junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110053242-3 Id: 336979
Folios: 5 Fecha: 2026-06-03 18:09:16
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE EDUCACION

Doctora:
CYNDY TATIANA ARTEAGA GRISALES
Secretaria Educación Departamental
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctora Cyndy Tatiana

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—,así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada
Peticiones	5	2	4	1
Quejas	1	10		1
Reclamos				

Solicitudes de Información	4	7	1	3
Denuncias				
Total	10	6.3	5	5

2. OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1. ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.

- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,
- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El decuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

- La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.
- La trazabilidad documental completa y verificable.
- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental
Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa

Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
		325909		08/may	PETICION	ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA IE NUESTRA SEÑORA DE FATIMA: -
		327047		12/may	PETICION	ALCALDIA DE CALARCA: -
		335511		29/may	PETICION	FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.
			2026PQR1007	29/may	Solicitud	JURANY MARLEN VALLEJO VILLOTA
			2026PQR994	28/may	PETICION	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LICEO QUINDÍO
	2		2026PQR897	15/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	7		2026PQR878	14/may	Solicitud	INSTITUTO TEBAIDA
	10		2026PQR838	11/may	QUEJA	Ciudadano anónimo
	1		2026PQR797	05/may	Solicitud	JURANY MARLEN VALLEJO VILLOTA

	13		2026PQR771	01/may	Solicitud	Mario Fernando Ramos Munera

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

Armenia Quindío, 02 junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110053243-3 Id: 336980
Folios: 5 Fecha: 2026-06-03 18:10:37
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE AGRICULTURA,DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

Doctora:
DIANA MARCELA MARTINEZ CORREA (E)
Secretaria Agricultura
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctora Diana Marcela

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—,así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada
Peticiones	8	2.6	3	5
Quejas				

Reclamos				
Solicitudes de Información	1		1	
Denuncias				
Total	9	2.6	4	5

2. OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1. ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.
- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,
- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El decuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

- La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.
- La trazabilidad documental completa y verificable.

- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental
Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa
Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
	3	323888		05/may	PETICION	JOSE ALFREDO BERNAL RIVERA: DIRECTOR FUNDACION FUNIDEPAC
	0	325518		08/may	PETICION	PROCURADURIA 14 JUDICIAL II PARA ASUNTOS AMBIENTALES Y AGRARIOS DEL QUINDIO
	2	326353		11/may	PETICION	NELLY AMPARO BEDOYA HOYOS:
	5	326564		11/may	PETICION	INSTITUCION EDUCATIVA SAN RAFAEL : -
		327048		12/may	PETICION	ALCALDIA DE CALARCA: -
		333640		25/may	PETICION	JOSE DARIO MARINEZ MATTA:
		335288		28/may	PETICION	INSTITUCION EDUCATIVA SAN RAFAEL
	3	325993		08/may	PETICION	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION: -

			2026PQR921	20/may	Solicitud	Ciudadano anónimo

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

Armenia Quindío, 02 de junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026100053066-3 Id: 336661
Folios: 6 Fecha: 2026-06-03 07:55:37
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: DESPACHO DEL GOBERNADOR
Destinatario: SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Doctor:
JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA
Secretario Administrativo
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctor Cañon Sosa

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—,así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada
Peticiones	31	6.1	25	6
Quejas	1	1		1
Reclamos				

Solicitudes de Información	5	0.25	1	4
Denuncias	1		1	
Total	38	2.45	27	11

2. OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1. ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.

- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,
- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El adecuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a

mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

• La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.
• La trazabilidad documental completa y verificable.
• La adecuada administración de la información pública.
• La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
• El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



VALENTINA BUENO HENAO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GESTIÓN DOCUMENTAL
GOBERNACION DEL QUINDIO

Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa

Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
		322810		04/may	PETICION	ELVIN VALENCIA SÁNCHEZ: AUXILIAR ADMINISTRATIVO CÓDIGO 407 - GRADO 04
	11	324524		06/may	PETICION	LUIS FERNANDO MELO OSSA
		324706		07/may	PETICION	DIEGO ALBERTO MEDINA DIAZ: ABOGADO - APODERADO
	1	324709		07/may	PETICION	LILIANA PATRICIA GARCÍA FORERO
		325095		07/may	PETICION	CRISTIAN ALFREDO RAMIREZ :
		325183		07/may	PETICION	ROBERTO JAIRO BETANCOURTH IDARRAGA:

		326389		11/may	PETICION	LUIS HORACIO ECHEVERRY MOLINA:
		328160		13/may	PETICION	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN: -
		328928		14/may	PETICION	JIMENA QUIROZ T: ABOGADA
		331498		20/may	PETICION	SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA GOBERNACION DEL QUINDIO - SINTRADEPARTAMENTAL: -
		332811		22/may	PETICION	CARLOS ARTURO GIRALDO MONROY: NOTARIO UNICO DEL CIRCULO DE QUIMBAYA
		333287		25/may	PETICION	SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA GOBERNACION DEL QUINDIO - SINTRADEPARTAMENTAL: -
		333325		25/may	PETICION	SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA GOBERNACION DEL QUINDIO - SINTRADEPARTAMENTAL: -
		334300		26/may	PETICION	FIANZAS Y COBRANZAS S.A.S
		334335		26/may	PETICION	SINDICATO UNICO DE TRABAJADORES DE LA EDUCACION DEL QUINDIO SUTEQ: -
		334657		27/may	PETICION	FISCALIA GENERAL DE LA NACION: -
		334680		27/may	PETICION	FISCALIA GENERAL DE LA NACION: -
		334984		27/may	PETICION	CESAR AUGUSTO BOLIVAR CARDENAS:
		335302		28/may	PETICION	FIANZAS Y COBRANZAS S.A.S
		335324		28/may	PETICION	PATRICIA EUGENIA GUEVARA ANGEL:
		335419		28/may	PETICION	SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA GOBERNACION DEL QUINDIO - SINTRADEPARTAMENTAL: -
		335779		29/may	PETICION	CESAR AUGUSTO BOLIVAR CARDENAS:
	0		2026PQR1010	29/may	Solicitud	Ciudadano anónimo

	0		2026PQR1009	29/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
			2026PQR969	26/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR968	26/may	Denuncia	Ciudadano anónimo
			2026PQR937	21/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
			2026PQR934	21/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR914	19/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	2		2026PQR896	14/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR871	13/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	0		2026PQR869	13/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	1		2026PQR865	12/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	7		2026PQR856	11/may	PETICION	Erika Andrea Zapata
			2026PQR845	11/may	PETICION	fundacion social fantabulosa FSF
	1		2026PQR835	11/may	QUEJA	Gustavo Adolfo
	2		2026PQR828	08/may	PETICION	Erika Pineda Balaguera
	14		2026PQR819	08/may	PETICION	Ciudadano anónimo

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En término

Armenia Quindío, 02 de junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110053245-3 Id: 336982
Folios: 5 Fecha: 2026-06-03 18:13:40
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA PRIVADA

Doctora:
AMANDA TANGARIFE CORREA
Secretaria Privada
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctora Amanda

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada
Peticiones	5	3	4	1
Quejas	2	5		2
Reclamos				1

Solicitudes de Información	1	3		
Denuncias				
Total	8	4	4	4

2. **OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:**

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1. ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.
- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,
- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.

- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El decuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

- La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.
- La trazabilidad documental completa y verificable.

- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental
Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa
Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
		327607		12/may	PETICION	REGISTRADURIA NACIONAL - DELEGACION DEPARTAMENTAL DEL QUINDIO:
		329241		14/may	PETICION	GERMAN ALONSO ARIZTIZABAL :
		334155		26/may	PETICION	GRUPO EMPRESARIAL KEVIN AREIZA S.A.S: -
		335303		28/may	PETICION	MINISTERIO DEL INTERIOR: -
	3		2026PQR904	19/may	Solicitud	Andres Santiago Mesa Delgado
	3		2026PQR855	11/may	PETICION	Martha andrea silva barreto

	4		2026PQR821	08/may	QUEJA	Ciudadano anónimo
	6		2026PQR809	06/may	QUEJA	Ciudadano anónimo

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

Armenia Quindío, 03 de Junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110053239-3 Id: 336975
Folios: 4 Fecha: 2026-06-03 18:03:47
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

Doctora:
LILIANA ESTER CORREA YEPES
Jefe de Control Interno de Gestión
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctora Liliana Ester

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada

Peticiones				
Quejas				
Reclamos				
Solicitudes de Información				
Denuncias				
Total	0			

2. OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.
- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,
- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El adecuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a

mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.

- La trazabilidad documental completa y verificable.
- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental
Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa
Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

Armenia Quindío, 02 de junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110053241-3 Id: 336978
Folios: 4 Fecha: 2026-06-03 18:07:49
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Doctor:
HUMBERTO TURRIAGO LOPEZ
Jefe de Control Interno Disciplinario
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctor Turriago López

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—,así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada
Peticiones	1	16		1
Quejas	1	16		1

Reclamos				
Solicitudes de Información	1	8		1
Denuncias	1		1	
Total	4	13.3	1	3

2. OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.
- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,

- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El decuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

- La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.
- La trazabilidad documental completa y verificable.

- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental

Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa

Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
			2026PQR903	19/may	DENUNCIA	Ciudadano anónimo
	8		2026PQR870	13/may	SOLICITUD	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LICEO QUINDÍO
	16		2026PQR777	03/may	PETICION	Johon Albert Restrepo Restrepo Albert
	16		2026PQR776	03/may	QUEJA	Ciudadano anónimo

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

Armenia Quindío, 02 de junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110053246-3 Id: 336983
Folios: 6 Fecha: 2026-06-03 18:14:44
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DEL INTERIOR

Doctor:
JAIME ANDRES PEREZ COTRINO
Secretario de Interior
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctor Pérez Cotrino

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada
Peticiones	19	6.6	16	3

Quejas	1		1	
Reclamos				
Solicitudes de Información				
Denuncias				
Total	20	6.6	17	3

2. OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1 ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.
- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,
- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El adecuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a

mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.

- La trazabilidad documental completa y verificable.
- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental
Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa
Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
		322693		04/may	PETICION	ALCALDIA DE CORDOBA
		323682		05/may	PETICION	DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL QUINDO
	5	324052		06/may	PETICION	ALCALDIA MUNICIPAL FILANDIA QUINDIO
		325448		08/may	PETICION	CONSUELO OROZCO :
		326573		11/may	PETICION	UNIDAD NACIONAL DE PROTECION - UNP: -
		328033		13/may	PETICION	UNIDAD NACIONAL DE PROTECION - UNP: -
		328953		14/may	PETICION	NICOLAS TORO HERRERA:
		328959		14/may	PETICION	DIEGO FERNANDO TORO GRANADA:
		329219		14/may	PETICION	MIGUEL ANGEL GRISALES: REPRESENTANTE A LA CÁMARA ELECTO
		332837		22/may	PETICION	COMANDANTE DEPARTAMENTO DE POLICIA DEL QUINDIO : -
		332916		22/may	PETICION	KATHERINE LOAIZA VARGAS:
		333582		25/may	PETICION	GRUPO TERRITORIO PARA LA PAZ: DEQUI - DEPARTAMENTO DE POLICIA QUINDIO
		334598		27/may	PETICION	CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CIRCASIA : -
		335131		28/may	PETICION	CUERPO DE BOMBEROS

						VOLUNTARIOS DE PIJAO: -
			2026PQR983	27/may	PETICION	LUIS ANTONIO COBALEDA GARAY
			2026PQR967	26/may	QUEJA	Ciudadano anónimo
			2026PQR965	26/may	PETICION	Carmen Elisa Carmen Elisa villaveces Villaveces
	10		2026PQR851	11/may	PETICION	fundacion social fantabulosa FSF
			2026PQR832	10/may	PETICION	Blanca Olivia Orrego Giraldo
	5		2026PQR801	05/may	PETICION	Ciudadano anónimo

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

Armenia Quindío,02 de junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110053250-3 Id: 336987
Folios: 5 Fecha: 2026-06-03 18:19:41
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE TURISMO,INDUSTRIA Y COMERCIO

Doctora:
JUANA CAMILA GÓMEZ ZAMORA
Secretaria de Turismo Industria y Comercio
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctora Juana Camila

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada
Peticiones	3	0	2	1

Quejas				
Reclamos				
Solicitudes de Información				
Denuncias				
Total	3	0	2	1

2. OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1 ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.

- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,
- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El adecuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a

mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.

- La trazabilidad documental completa y verificable.
- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental
Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa
Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
		334284		26/may	PETICION	ARNULFO MOLINA POLO

		335721		29/may	PETICION	ARNULFO MOLINA POLO
	0		2026PQR920	20/may	PETICION	Ciudadano anónimo

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA
HACE -CONSTAR

Al contestar cite Radicado 2026110052715-3 Id: 335966
Folios: 1 Fecha: 2026-06-01 09:52:58
Anexos: 0
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Que el señor **EGBERTO OCAMPO ZAPATA** identificado con cédula de ciudadanía No. 4.369.463, de Armenia Quindío, prestó sus servicios al Instituto Seccional de Salud del Quindío hoy Liquidado, de la siguiente manera:

Según Acta de posesión 98 de Enero 17 de 1967, fue posesionado para desempeñar el cargo de Celador diurno, ayudante de almacén para el cual fue nombrado mediante resolución N 033 de 12 de enero de 1967, a partir del 9 de enero de 1967 con una asignación salarial mensual de setecientos pesos ($700).

Según Acta de posesión 985 de mayo 17 de 1967, fue posesionado para desempeñar el cargo de chofer del servicio seccional de salud, para el cual fue nombrado mediante resolución N 093 de 9 de mayo de 1967, a partir del 9 de mayo de 1967 con una asignación salarial mensual de setecientos cincuenta pesos ($750).

Según comunicado 000015 de enero 10 de 1968, Fue sancionado con 4 días de suspensión de sus labores, del 11 de enero al 14 de enero 1968.

Según resolución N° 0176 de agosto 11 de 1969, Le fue aceptada su renuncia a partir del 31 de julio de 1969.

Salario mensual 1968	$ 900
Salario mensual 1969	$ 1.000

En el evento que la presente constancia tenga enmendaduras carece de validez. La anterior constancia se expide sin estampillas para trámites internos a solicitud del Fondo Territorial de Pensiones del Departamento del Quindío a los veintinueve (29) días del mes de mayo de 2026.

LEIDY DIANA GARCIA GUERRERO
SECRETARIA ADMINISTRATIVA
DIRECTORA ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO

Elaboró: Aida Mabel Gaviria – Auxiliar Administrativa - Secretaría Administrativa Mabel Gaviria A.

Proyecto: Juan Carlos Gómez - contratista secretaria administrativa.

Revisó: Laura Gomez O - Contratista Secretaria Administrativa

Reviso: Valentina Bueno Henao – Profesional Universitario grado 03

Al contestar cite Radicado 2026110052213-3 Id: 335187
Folios: 9 Fecha: 2026-05-28 09:58:33
Anexos: 0
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA ADMINISTRATIVA

LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA
HACE -CONSTAR

*Que la señora **SILVIA MARÍA ACOSTA BOTERO** con cédula de ciudadanía No. 24.488.243 de Armenia Quindío, prestó sus servicios al Instituto Seccional de Salud del Quindío hoy Liquidado, de la siguiente manera:*

Según acta de posesión N° 019 de 23 de febrero de 1983, fue nombrada en el cargo de odontóloga en el hospital san Vicente de Paul de Montenegro, en cumplimiento del servicio social obligatorio, nombrada mediante Resolución No.0162 de 14 de febrero de 1983, con una asignación mensual de $36.063 a partir del 14 de febrero de 1983.

Según resolución N° 0350 de 29 de marzo de 1983, fue trasladada del Hospital de Montenegro al Hospital Santa Ana de Pijao, en cumplimiento del servicio social obligatorio, con una asignación mensual de $ 36.063 a partir del 1° de abril de 1983.

Según Resolución No. 0140 de 14 de febrero de 1984, fue aceptada su renuncia a partir del 14 de febrero de 1984.

Según acta de posesión N° 036 de 18 de abril de 1985, ha sido nombrada en el cargo de odontóloga, caja interna del servicio seccional de salud, laborando 4 horas diarias, nombrada mediante Resolución No.0337 de 2 de abril de 1985, con una asignación mensual de $35.000 a partir del 1 de abril de 1985.

Según acta de posesión N° 103 de agosto 14 de 1987, se posesionó en el cargo de odontóloga del programa MOAS # 3, nombrada mediante Resolución No. 1090 de 26 de agosto de 1987, con una asignación mensual de $99.694 a partir del 10 de agosto de 1987.

Según Acta de posesión N° 005 de 31 de enero de 1989, se posesionó en el cargo de jefe de la sección salud oral, mediante Resolución No.0100 de 27 de enero de 1989 con una asignación mensual de $131.500 a partir del 1 de febrero de 1989.

Según acta de posesión N° 02 de 3 de enero de 1994, fue posesionada en el cargo de Jefe división atención médica, nombrada mediante resolución N° 3191 de 31 de diciembre de 1993 a partir del 3 de enero de 1994.

Según acta de posesión N° 11 de 1 de febrero de 1994, se posesiono en el cargo de jefe de división atención médica (E), nombrada mediante resolución N° 0102 de enero 31 de 199, con una asignación salarial mensual de $473.915 a partir del 1 de febrero de 1994.

Según acta de posesión N° 101 de 7 de abril de 1994 se posesionó en el cargo de jefe de sección código 271545 grado 19, nombrada mediante Resolución No.0520 de 4 abril de 1994, con una asignación mensual de $ 524.916 a partir del 7 de abril de 1994.

Según acta de posesión N° 047 de 1 de abril de 1996, fue nombrada en la nueva planta de personal en el cargo de subdirectora de fomento y promoción código 2120 grado 23,

mediante resolución N° 676 de 1 de abril de 1996, con una asignación mensual de $1.375.151 a partir del 1 de abril de 1996.

Según resolución N° 895 de abril 13 del 2000, por el cual se concede descanso remunerado por quince años de servicio, los días 17,18,19,24 y 26 de abril del 2000.

Según Resolución N° 209 de 1 de febrero de 2001, fue aceptada su renuncia al cargo a partir del 5 de febrero de 2001.

Según resolución N° 595 de marzo 21 de 2001, se autorizó al fondo de cesantías protección para el pago definitivo de cesantías.

Nota: fue inscrito en el fondo de pensiones PROTECCION a partir del 19 de noviembre de 1994

Viene por cuenta a partir del 4 de marzo de 1985

salario mensual año 1983	$36.063
salario mensual año 1984	-
salario mensual año 1985	$35.000 (4 horas diarias)
salario mensual año 1986	$42.700 (4 horas diarias)
salario mensual año 1987	$99.694 (8 horas diarias)
salario mensual año 1988	$119.200 (8 horas diarias)
salario mensual año 1989	$164.400 (8 horas diarias)
salario mensual año 1990	197.280 (8 horas diarias)

año 1991	
enero (15 días)	$ 98.640
enero (15 días)	$ 98.640
febrero (15 días)	$ 98.640
febrero (15 días)	$ 98.640
marzo (15 días)	$ 98.640
marzo (15 días)	$ 98.640
bonificación	$ 98.640
abril	$ 248.573
mayo	$ 248.573
junio	$ 248.573
prima semestral	$ 248.573
horas extra/recargos	$ 10.357
julio	$ 248.573
agosto	$ 248.573
septiembre	$ 248.573
octubre	$ 248.573
noviembre	$ 248.573
diciembre (19 días)	$ 177.655
prima de vacaciones	$ 177.655
diciembre (11 días)	$ 100.357
horas extra/recargos	$ 25.127

prima de vacaciones	$ 31.827
prima de vacaciones	$177.655
prima de navidad	$ 273.700
subsidio familiar	$ 46.739
reajuste	$ 153.879
reajuste bonificación	$ 25.646
año 1992	
enero	$ 273.700
febrero	$273.700
marzo	$ 273.700
bonificación	$ 136.850
abril	$ 273.700
mayo	$ 347.052
junio	$ 347.052
prima semestral	$ 347.052
subsidio de transporte	$ 14.460
julio	$ 347.052
agosto	$ 347.052
septiembre	$ 347.052
octubre	$ 347.052
noviembre	$ 347.052
diciembre	$ 347.052
prima de navidad	$ 347.052
subsidio familiar	$ 44.586
reajuste	$ 293.408
reajuste bonificación	$ 36.676
año 1993	
enero	$ 347.052
febrero	$ 347.052
marzo	$ 347.052
bonificación	$ 173.526
abril	$ 433.815
mayo	$ 433.815
junio	$ 433.815
prima semestral	$ 433.815
subsidio familiar	$ 18.076
julio (15 días)	$ 216.908
julio (21 días)	$ 342.684
prima de vacaciones	$ 244.774
agosto (10 días)	$ 144.605
agosto (21 días)	$ 342.684
prima de vacaciones	$ 244.774
septiembre (23 días)	$ 332.592
octubre	$ 433.815
noviembre	$ 433.815
diciembre	$ 433.815
prima de navidad	$ 433.815

subsidio familiar	$ 96.529
reajuste	$ 260.289
reajuste bonificación	$ 43.381
año 1994	
enero	$ 433.815
febrero	$ 433.815
marzo (15 días)	$ 286.719
marzo (23 días)	$ 484.461
prima de vacaciones	$ 314.585
bonificación	$ 286.719
abril (22 días)	$ 384.938
mayo	$ 524.916
junio	$ 524.916
prima semestral	$ 524.916
subsidio de transporte	$ 23.893
julio	$ 524.916
agosto	$ 524.916
septiembre	$ 524.916
octubre	$ 524.916
noviembre	$ 524.916
diciembre	$ 524.916
prima de navidad	$ 524.916
subsidio de transporte	$ 95.843
reajuste	$ 99.522
año 1995	
enero	$ 524.916
febrero	$ 524.916
marzo	$ 624.650
subsidio familiar	$ 13.123
bonificación	$ 318.887
abril (25 días)	$ 589.367
abril (5 días)	$ 104.108
prima de vacaciones	$ 355.041
mayo	$ 624.650
subsidio familiar	$ 13.123
junio	$ 624.650
subsidio familiar	$ 13.123
prima semestral	$ 624.650
subsidio de transporte	$ 39.150
julio	$ 624.650
subsidio familiar	$ 13.123
agosto	$ 624.650
subsidio familiar	$ 13.123
septiembre	$ 624.650
subsidio familiar	$ 13.123
octubre	$ 624.650
subsidio familiar	$ 13.123

noviembre	$ 624.650
subsidio familiar	$ 13.123
diciembre	$ 624.650
subsidio familiar	$ 13.123
prima de navidad	$ 624.650
horas extra/recargos	$ 124.054
reajuste	$ 199.468
subsidio familiar	$ 26.246
año 1996	
enero	$ 624.650
subsidio de transporte	$ 13.123
febrero	$ 624.650
subsidio de transporte	$ 13.123
marzo (4 días)	$ 83.287
subsidio de transporte	$ 1.750
marzo (26 días)	$ 591.405
subsidio de transporte	$ 12.425
bonificación	$ 312.325
abril	$ 1.375.151
mayo (23 días)	$ 1.125.109
prima de vacaciones	$ 730.590
mayo (7 días)	$ 320.869
junio	$ 1.375.151
prima semestral	$ 1.375.151
subsidio familiar	$ 30.712
julio	$ 1.375.151
agosto	$ 1.375.151
septiembre	$ 1.375.151
octubre	$ 1.375.151
noviembre	$ 1.375.151
diciembre	$ 1.375.151
prima de navidad	$ 1.375.151
subsidio de transporte	$ 208.750
Bonificación	$ 56.219
año 1997	
enero	$ 1.375.151
febrero	$ 1.375.151
marzo	$ 1.375.151
abril	$ 1.636.430
bonificación	$ 818.215
mayo (22 días)	$ 1.329.892
prima de vacaciones	$ 910.855
mayo (8 días)	$ 436.381
junio	$ 1.636.430
prima semestral	$ 1.636.430
subsidio familiar	$ 68.185
julio	$ 1.636.430

agosto	$ 1.636.430
septiembre	$ 1.636.430
octubre	$ 1.636.430
noviembre	$ 1.636.430
diciembre	$ 1.636.430
prima de navidad	$ 1.636.430
subsidio familiar	$ 286.143
reajuste	$ 783.837
año 1998	
enero	$ 1.636.430
febrero (15 días)	$ 818.215
febrero (15 días)	$ 818.215
marzo (15 días)	$ 818.215
marzo (15 días)	$ 818.215
bonificación	$ 818.215
abril (23 días)	$ 1.421.933
prima de vacaciones	$ 923.333
abril (7 días)	$ 381.834
mayo (15 días)	$ 957.312
mayo (15 días)	$ 957.312
junio (15 días)	$ 957.312
junio (15 días)	$ 957.312
prima semestral	$ 1.914.623
subsidio familiar	$ 79.776
julio (15 días)	$ 957.312
julio (15 días)	$ 957.312
agosto (15 días)	$ 957.312
agosto (15 días)	$ 957.312
septiembre (15 días)	$ 957.312
septiembre (15 días)	$ 957.312
octubre (15 días)	$ 957.312
octubre (15 días)	$ 957.312
noviembre (15 días)	$ 957.312
noviembre (15 días)	$ 957.312
diciembre (15 días)	$ 957.312
diciembre (15 días)	$ 957.312
prima de navidad	$ 1.914.623
subsidio de transporte	$ 334.995
reajuste	$ 899.491
reajuste auxilio de alimentación	$ 223.134
reajuste prima de vacaciones	$ 144.892
reajuste de bonificación	$ 139.097
año 1999	
enero (15 días)	$ 1.091.335
horas extra/recargos	$ 1.994.399
enero (15 días)	$ 1.091.335
horas extra/recargos	$ 957.312

febrero (15 días)	$ 1.091.335
febrero (15 días)	$ 1.091.335
marzo (15 días)	$ 1.091.335
marzo (15 días)	$ 1.091.335
bonificación	$ 1.091.335
abril (23 días)	$ 1.870.524
prima de vacaciones	$ 1.219.907
abril (7 días)	$ 509.290
mayo (15 días)	$ 1.091.335
mayo (15 días)	$ 1.091.335
junio (15 días)	$ 1.091.335
junio (15 días)	$ 1.091.335
prima semestral	$ 2.182.670
subsidio de transporte	$ 90.945
julio (15 días)	$ 1.091.335
julio (15 días)	$ 1.091.335
agosto (15 días)	$ 1.091.335
agosto (15 días)	$ 1.091.335
septiembre (15 días)	$ 1.091.335
septiembre (15 días)	$ 1.091.335
octubre (15 días)	$ 1.091.335
octubre (15 días)	$ 1.091.335
noviembre (15 días)	$ 1.091.335
noviembre (15 días)	$ 1.091.335
diciembre	$ 2.182.670
prima de navidad	$ 2.182.670
horas extras recargos	$ 382.071
año 2000	
enero (15 días)	$ 1.091.335
Horas extras recargos	$ 2.273.615
enero (15 días)	$ 1.091.335
Horas extras recargos	$ $ 1.091.335
febrero (15 días)	$ 1.091.335
febrero (15 días)	$ 1.091.335
marzo (15 días)	$ 1.091.335
marzo (15 días)	$ 1.091.335
subsidio de transporte	$ 233.676
Prima de vacaciones	$ 1.231.541
Bonificación	$ 1.091.335
Abril (15 días)	$ 1.091.335
Subsidio de transporte	$ 240.672
Prima de vacaciones	$ 1.336.468
bonificación	$ 1.192.065
Abril (15 días)	$ 1.091.335
mayo (15 días)	$ 1.091.335
mayo (15 días)	$ 1.091.335
junio (15 días)	$ 1.091.335

junio (15 días)	$ 1.091.335
Prima semestral	$ 2.182.670
Subsidio de transporte	$ 90.945
julio (15 días)	$ 1.091.335
julio (15 días)	$ 1.091.335
agosto (15 días)	$ 1.091.335
agosto (15 días)	$ 1.091.335
septiembre (15 días)	$ 1.091.335
septiembre (15 días)	$ 1.091.335
octubre (15 días)	$ 1.091.335
octubre (15 días)	$ 1.091.335
noviembre (15 días)	$ 1.091.335
noviembre (15 días)	$ 1.091.335
Diciembre	$ 2.182.670
Prima de navidad	$ 2.182.670
Subsidio de alimentación	$ 383.041
Reajuste	$ 2.417.520
Reajuste subsidio de transporte	$ 6.996
Reajuste subsidio familiar	$ 209.854
Reajuste horas extras recargos	$ 236.086
Prima de vacaciones	$ 104.927
Reajuste bonificación	$ 100.730
Año 2001	
enero (15 días)	$ 1.192.065
Horas extras recargos	$ 2.183.469
enero (15 días)	$ 1.296.371
Horas extras recargos	$ 1.192.065
Prima de vacaciones	$ 104.306
Febrero	$ 345.699
Auxilio de alimentación	$ 159.204
subsidio de transporte	$ 252.533
Subsidio familiar	$ 1.570.380
Prima de vacaciones	$ 1.454.588

En el evento que la presente constancia tenga enmendaduras carece de validez. La anterior constancia se expide sin estampillas para trámites internos a solicitud del Fondo Territorial de Pensiones del Departamento del Quindío a los veintisiete (27) días del mes de mayo de 2026.

LEIDY DIANA GARCIA GUERRERO
SECRETARIA ADMINISTRATIVA
DIRECTORA ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO

Proyectó: Juan Carlos Gómez – contratista GD
Elaboro Rubén Darío Arias – Contratista GD

Reviso: Laura Gomez O – Abogada contratista GD
Revisó: Valentina bueno Henao – Profesional universitario

Armenia Quindío, mayo 22 de 2025.

Al contestar cite Radicado 2026100050380-3 Id: 332697
Folios: 3 Fecha: 2026-05-22 11:38:45
Anexos: 0
Remitente: DESPACHO DEL GOBERNADOR
Destinatario: SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Doctora:
LEIDY DIANA GARCÍA GUERRERO
Directora Administrativa de Talento Humano
Gobernación del Quindío

ASUNTO: SOLICITUD ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN DE EMERGENCIAS Y ATENCIÓN DE DESASTRES EN ARCHIVOS

Cordial saludo,

En atención a las disposiciones establecidas en el Decreto 2482 de 2012, mediante el cual se adoptan los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión pública y se establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG como instrumento articulador de la gestión institucional, así como en cumplimiento de la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos, el Decreto 1080 de 2015, el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación y demás lineamientos técnicos archivísticos vigentes en materia de conservación documental y gestión del riesgo, nos permitimos solicitar de manera respetuosa el acompañamiento técnico, programación y ejecución de actividades preventivas orientadas al fortalecimiento de las estrategias de protección y salvaguarda documental de la entidad.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el Sistema Integrado de Conservación (SIC) exige la implementación de acciones preventivas, correctivas y de mitigación frente a posibles riesgos físicos, ambientales, biológicos y antrópicos que puedan comprometer la integridad, autenticidad, disponibilidad y preservación de los documentos de archivo, considerados soporte esencial de la memoria institucional, administrativa e histórica del Departamento.

En ese sentido, y considerando la necesidad de fortalecer las capacidades institucionales frente a la atención de emergencias que puedan afectar los depósitos documentales y las unidades de conservación, se solicita el desarrollo de las siguientes actividades:

1. Capacitación en salvaguarda documental:

Realización de un taller teórico-práctico dirigido al personal adscrito a Gestión Documental y funcionarios responsables de archivos de gestión, enfocado en protocolos de reacción inmediata, extracción, estabilización, resguardo y protección de documentos frente a eventos adversos tales como inundaciones, incendios, filtraciones, contaminación biológica y demás emergencias que puedan comprometer la conservación documental.

2. Orientación técnica para la formulación y/o fortalecimiento del Plan de Emergencias de Archivo:

Acompañamiento técnico para articular el análisis de riesgos documentales dentro del Plan General de Emergencias y Contingencias de la entidad, incorporando procedimientos específicos de recuperación, rescate y protección documental conforme a los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación.

3. Simulacro de emergencia con enfoque archivístico:

Programación y ejecución de un ejercicio práctico de evacuación, rescate y estabilización de unidades de conservación (cajas, carpetas, libros y expedientes), con el propósito de fortalecer la capacidad de respuesta institucional frente a eventos que afecten los depósitos documentales.

4. Revisión técnica de extintores, sistemas de alarma y elementos de atención de emergencias ubicados en depósitos documentales:

Realizar inspección técnica preventiva de los equipos de atención de emergencias instalados en las áreas de archivo y depósitos documentales, verificando condiciones de funcionamiento, ubicación, cobertura, señalización, capacidad instalada y pertinencia técnica conforme a las características del material documental custodiado.

Respecto a los sistemas de extinción de incendios, resulta pertinente precisar que, de conformidad con las recomendaciones y directrices emitidas por el Archivo General de la Nación en materia de conservación documental y gestión del riesgo, en los depósitos de archivo debe priorizarse preferiblemente el uso de extintores de agente limpio o CO_2, evitando el uso de extintores a base de agua, toda vez que la aplicación de agua sobre soportes documentales y tintas hidrosolubles puede ocasionar daños irreversibles, pérdida de información y alteraciones permanentes sobre los documentos.

Por el contrario, los agentes limpios y sistemas basados en CO_2 permiten una atención inicial de la emergencia minimizando el impacto directo sobre los soportes documentales, posibilitando posteriormente la aplicación de procesos técnicos de conservación y recuperación documental.

En virtud de lo anterior, se solicita igualmente verificar durante la inspección técnica la ubicación, tipo, capacidad, vigencia y cantidad de extintores instalados en los depósitos documentales, con el fin de determinar si estos cumplen con las condiciones técnicas y preventivas requeridas para la adecuada protección del acervo documental institucional.

La presente solicitud se realiza con el propósito de fortalecer el cumplimiento de las metas institucionales establecidas en la Política de Gestión Documental inmersa en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como las actividades definidas dentro del Sistema Integrado de Conservación (SIC), el Plan Institucional de Archivos – PINAR, el tablero de control institucional y demás instrumentos archivísticos y de planeación administrativa aplicables.

De igual manera, estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la cultura de prevención institucional, mitigación del riesgo documental y cumplimiento de las obligaciones legales relacionadas con la adecuada administración, conservación y salvaguarda de los archivos públicos.

Agradecemos la atención prestada y el acompañamiento institucional requerido para el desarrollo de las actividades anteriormente descritas.

Cordialmente,

VALENTINA BUENO HENAO

VALENTINA BUENO HENAO
Despacho Gobernador
Profesional Universitaria Grado 03

Proyecto: Aida Mabel Gaviria – Auxiliar Administrativa - Secretaría Administrativa Mabel Gaviria A.

Reviso: Laura Gómez Orozco – Abogada Contratista - Secretaría Administrativa

Armenia, Quindío 22 de mayo de 2026

Al contestar cite Radicado 2026100050407-3 Id: 332730
Folios: 7 Fecha: 2026-05-22 11:52:24
Anexos: 0
Remitente: DESPACHO DEL GOBERNADOR
Destinatario: SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Doctor:
JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA
Secretario Administrativo
Departamento del Quindío.

ASUNTO: REPORTE TÉCNICO, JURÍDICO Y ADMINISTRATIVO SOBRE EL ESTADO CRÍTICO DE CONSERVACIÓN, DETERIORO DOCUMENTAL Y RIESGO ARCHIVÍSTICO DEL FONDO DOCUMENTAL DEL INSTITUTO SECCIONAL DE SALUD DEL QUINDÍO – HOY LIQUIDADO.

Cordial saludo,

En ejercicio de las funciones asignadas al proceso de Gestión Documental y en cumplimiento de los principios, lineamientos y obligaciones establecidas en la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos, la Ley 1712 de 2014, el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación y demás disposiciones normativas concordantes en materia de conservación documental, custodia, acceso a la información pública y preservación del patrimonio documental del Estado, nos permitimos poner en su conocimiento el estado crítico de conservación evidenciado en el fondo documental perteneciente al Instituto Seccional de Salud del Quindío —hoy liquidado—, situación que reviste especial gravedad institucional, administrativa, técnica y jurídica.

Lo anterior, con el propósito de reiterar la urgente necesidad de adoptar medidas inmediatas de intervención, mitigación y contingencia, orientadas a evitar la pérdida progresiva e irreversible de información pública de valor administrativo, histórico, legal y probatorio, cuya afectación compromete directamente la integridad archivística, el principio de procedencia, el orden original de los expedientes y la garantía del derecho fundamental de acceso a la información tal y como lo especifico el archivo general de la nación en el ejercicio de su visita a la entidad.

Es importante precisar que las condiciones actualmente identificadas evidencian un avanzado estado de deterioro documental derivado de factores ambientales, físicos, mecánicos y de almacenamiento inadecuado, los cuales, de no ser intervenidos oportunamente, podrían derivar en afectaciones irreversibles sobre documentos que hacen parte de la memoria institucional y administrativa del Departamento del Quindío.

En consecuencia, durante las labores de inspección técnica, diagnóstico archivístico y revisión física de las unidades de conservación, se evidenciaron múltiples anomalías y factores de deterioro que comprometen seriamente la estabilidad física y funcional del acervo documental, encontrándose entre los principales hallazgos los siguientes:

HALLAZGOS TÉCNICOS Y DIAGNÓSTICO ARCHIVÍSTICO

1. Pérdida de continuidad documental y vacíos archivísticos

Se evidencia la ausencia de unidades documentales completas, tomos faltantes y desarticulación de series documentales, afectando gravemente la integridad del fondo y el principio archivístico de orden original.

Como ejemplo concreto, en el libro de cuentas correspondiente al mes de diciembre de 1984, únicamente se localizan físicamente los tomos 2 y 3, evidenciándose la ausencia total del tomo 1, situación que genera ruptura en la trazabilidad documental, pérdida de contexto administrativo y posible afectación de valor probatorio, administrativo y fiscal.

2. Contaminación por material particulado y agentes contaminantes

Se identificó una alta acumulación de polvo sedimentado sobre libros, carpetas y demás unidades de conservación, constituyéndose en un agente abrasivo y acelerador del deterioro físico-químico de los soportes documentales.

Adicionalmente, dichas condiciones generan un ambiente propicio para la proliferación de microorganismos, hongos, bacterias y agentes bióticos que amenazan no solo la conservación de la documentación, sino también la salud del personal que realiza labores de manipulación y consulta.

La presencia prolongada de este tipo de contaminación puede ocasionar degradación progresiva de las fibras celulósicas, pérdida de legibilidad de la información y contaminación cruzada entre unidades documentales.

Registro fotográfico No. 2 – Evidencia de acumulación de material particulado sobre unidades de conservación.



3. Alteraciones por humedad y afectación físico-mecánica

Se evidencian deformaciones estructurales en los soportes documentales, presencia de manchas por humedad, debilitamiento de fibras celulósicas, ondulación de folios y deterioro derivado de posibles filtraciones o eventos de inundación ocurridos con anterioridad.

Estas condiciones incrementan significativamente el riesgo de pérdida parcial o total de la información contenida en los documentos, así como la proliferación de agentes microbiológicos que aceleran el deterioro del acervo documental.

Asimismo, la humedad relativa inadecuada compromete la estabilidad estructural de los soportes y favorece procesos de acidificación y degradación del papel.

Registro fotográfico No. 3 – Evidencia de afectaciones por humedad y deformación documental.



4. Fragilidad avanzada y pérdida de cohesión estructural

Gran parte de la documentación presenta altos niveles de fragilidad, quebradizo del papel, pérdida de resistencia mecánica y propensión al rasgado durante su manipulación, producto del envejecimiento natural de los soportes y de las deficientes condiciones de almacenamiento y conservación.

Esta situación dificulta considerablemente las labores de consulta, organización e intervención archivística, incrementando el riesgo de pérdida definitiva de información por manipulación ordinaria.

Registro fotográfico No. 4 – Evidencia de fragilidad y deterioro físico del soporte documental.



5. Mutilaciones, cortes y pérdida física de folios

Se encontraron documentos con ablaciones mecánicas, desgarros severos y pérdida material de fragmentos o páginas completas, afectando la completitud, autenticidad e integridad de los expedientes.

Dichas alteraciones impactan negativamente la capacidad probatoria de los documentos y limitan la reconstrucción de actuaciones administrativas e históricas.

Registro fotográfico No. 5 – Evidencia de mutilaciones y pérdida física de folios.



6. Evidencia de carbonización parcial y daño irreversible

Se identificaron soportes documentales con señales de exposición a fuego o calor radiante, presentando quemaduras parciales, calcinamiento y pérdida irreversible de información en sectores afectados.

Las afectaciones observadas corresponden a daños de carácter irreversible, imposibilitando la recuperación integral del contenido documental comprometido.

Registro fotográfico No. 6 – Evidencia de carbonización y daño irreversible del soporte documental.

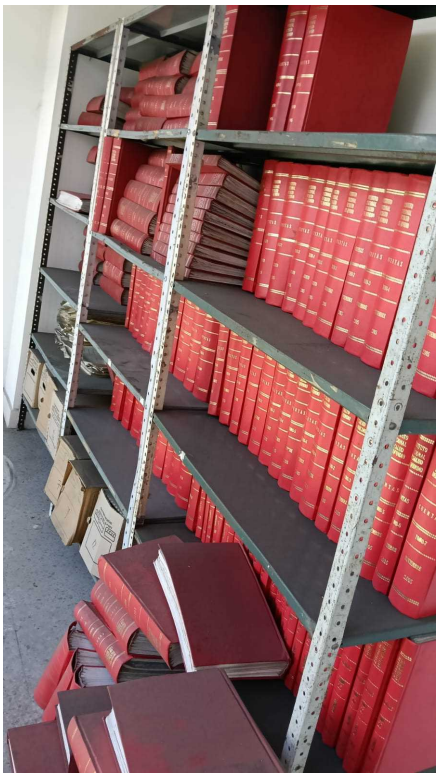


7. Sobrecarga y aglomeración de unidades de conservación

Las estanterías presentan sobreocupación y presión excesiva sobre libros encuadernados y cajas archivísticas, generando deformaciones estructurales en cubiertas y lomos, dificultando la adecuada manipulación, consulta y preservación de los documentos.

La ausencia de espacios adecuados para almacenamiento archivístico incrementa los riesgos de colapso físico de las unidades de conservación y acelera el deterioro mecánico de la documentación.

Registro fotográfico No. 7 – Evidencia de aglomeración y sobrecarga de unidades de conservación.



IMPACTO OPERATIVO, INSTITUCIONAL Y JURÍDICO

Las condiciones anteriormente descritas representan un riesgo inminente para la conservación del patrimonio documental del Departamento, pudiendo derivar en:

- Pérdida irreversible de información pública.
- Afectación de procesos administrativos, jurídicos, históricos y fiscales.
- Limitaciones para la atención de solicitudes internas y externas.
- Posibles incumplimientos normativos frente a las obligaciones de custodia documental establecidas en la Ley General de Archivos.
- Riesgos disciplinarios, administrativos y patrimoniales derivados de una eventual pérdida documental.
- Vulneración del derecho de acceso a la información pública y de los principios de transparencia, memoria institucional y conservación archivística.

De igual manera, resulta necesario advertir que las actuales condiciones ambientales y sanitarias del depósito documental representan un riesgo de salud ocupacional para el personal encargado de la manipulación archivística, debido a la presencia de material particulado y posibles esporas fúngicas, sin que actualmente se cuente con los Elementos de Protección Personal (EPP) mínimos requeridos para desarrollar dichas actividades de manera segura.

REITERACIÓN DE NECESIDADES PRIORITARIAS

En virtud de lo expuesto, reiteramos de manera respetuosa pero enfática la urgente necesidad de adelantar acciones inmediatas orientadas a:

- Implementar jornadas especializadas de limpieza técnica y descontaminación documental.
- Mejorar las condiciones locativas y ambientales del depósito documental.
- Realizar procesos de conservación preventiva y estabilización física de la documentación afectada.
- Adelantar diagnóstico integral de preservación documental.
- Implementar controles ambientales y de bioseguridad.
- Dotar al personal de Gestión Documental con Elementos de Protección Personal (EPP), tales como guantes, tapabocas, batas y demás implementos necesarios para la manipulación segura del archivo.
- Evaluar la necesidad de intervención archivística especializada y acompañamiento técnico interdisciplinario.

Finalmente, solicitamos que el presente informe sea tenido en cuenta como insumo técnico, administrativo y jurídico para la adopción de medidas institucionales prioritarias que

permitan salvaguardar la memoria documental del Departamento y garantizar el adecuado cumplimiento de las disposiciones archivísticas vigentes.

ANEXOS

Se anexan registros fotográficos y evidencias visuales que soportan técnicamente los hallazgos descritos en el presente informe, los cuales hacen parte integral del diagnóstico de conservación documental aquí presentado.

Cordialmente,

JUAN CARLOS GOMEZ HOLGUIN
Contratista
Secretaria Administrativa

AIDA MABEL GAVIRIA ALZATE
AUXILIAR ADMINISTRATIVO GRADO 04
SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Revisó: Laura Gómez O - Abogada contratista GD.

Revisó: Valentina Bueno Henao - Profesional universitario.

Armenia, Quindío 22 mayo de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110050276-3 Id: 332577
Folios: 2 Fecha: 2026-05-22 10:36:22
Anexos: 0
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE TURISMO,INDUSTRIA Y COMERCIO

Doctora:
JUANA CAMILA GÓMEZ ZAMORA
Secretaria Turismo, Industria y Comercio
Departamento del Quindío

ASUNTO: RESPUESTA ID 329613 DE FECHA 14-MAYO-2026

REFERENCIA: INFORME ABRIL DE PQRS DE 2026

Cordial Saludo, Doctora Juana Camila

En atención a la referencia citada y en cumplimiento de los compromisos institucionales asumidos por el Departamento del Quindío en materia de transparencia, acceso a la información pública, publicidad de la gestión administrativa y fortalecimiento de los mecanismos de control ciudadano, relacionados con la publicación periódica en el portal web oficial de la Gobernación del Quindío del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, así como de la matriz de verificación de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el Decreto Reglamentario 103 de 2015 y el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, me permito informar lo siguiente:

En ejercicio de las funciones de verificación y seguimiento a los registros documentales institucionales, se realizó revisión técnica y funcional en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, evidenciándose estado de finalización, situación que incide directamente en la trazabilidad, oportunidad de respuesta y consistencia de la información reportada:

Ahora bien, frente a lo manifestado respecto del ID 314710 se evidencia que tiene respuesta, pero no se ha enlazado ni se ha cargado a la plataforma de Control-Doc; el ID 316985 la oficina de Gestión Documental ya en lazo la respuesta y el PQRSD 696, se verifica que su respuesta ya se encuentra adjunta.

En ese orden de ideas, se resalta la obligatoriedad funcional y procedimental de que toda respuesta emitida dentro del marco de una PQRSD sea debidamente registrada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, indicando de manera expresa si la actuación corresponde a respuesta parcial, respuesta de trámite o respuesta definitiva, con el fin de garantizar:

- La integridad del expediente digital.
- La trazabilidad completa del ciclo de atención.
- La consistencia de los reportes estadísticos institucionales.
- El cumplimiento de los principios de publicidad, eficiencia y responsabilidad administrativa.

De igual forma,cuando la respuesta al peticionario se suministre mediante canales alternos tales como comunicación telefónica, reuniones presenciales o virtuales, correos electrónicos, actas u otros medios de interacción institucional, deberá realizarse el correspondiente registro en los sistemas de información, adjuntando y/o relacionando la evidencia documental pertinente, en observancia de los principios de archivo total, autenticidad, integridad y disponibilidad de la información, así como de los deberes funcionales asociados a la gestión documental pública.

Lo anterior el propósito de asegurar la coherencia entre la actuación administrativa, la evidencia documental y los reportes institucionales que soportan la rendición de cuentas y la evaluación de la gestión.

Agradezco de antemano su disposición, compromiso institucional y las acciones que se adelanten para el adecuado cierre y actualización de los trámites señalados.

Cordialmente,



Reviso: Valentina Bueno Henao–Profesional Universitario Gestión Documental

Reviso: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa

Elaboro: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo Gestión Documental

Al contestar cite Radicado 2026110050568-3 Id: 332924
Folios: 7 Fecha: 2026-05-22 15:22:00
Anexos: 0
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA ADMINISTRATIVA

LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA
HACE -CONSTAR

Que el Señor **LUIS FERNANDO OCAMPO MEZA** identificada con cédula de ciudadanía No. 7.544.343 de Armenia Quindío, presto sus servicios al Instituto Seccional de Salud del Quindío, de la siguiente manera:

Según Resolución No. 1341 de junio 05 de 1991 por medio de la cual le fue reconocido el pago por servicios prestados como mensajero desde el 2 de mayo hasta el 30 de mayo con base en un sueldo de cincuenta y dos mil seiscientos diez pesos ($52.610)

Según Resolución No. 1595 de julio 04 de 1991 por medio de la cual le fue reconocido el pago por servicios prestados como mensajero desde el 01 de junio hasta el 30 de junio con base en un sueldo de cincuenta y dos mil seiscientos diez pesos ($52.610).

Según Resolución No. 1881 de agosto 05 de 1991 por medio de la cual se autoriza un pago, por los servicios prestados como mensajero desde el 01 de julio hasta el 30 de julio con base en un sueldo de cincuenta y dos mil seiscientos diez pesos ($52.610).

Según Resolución No. 2158 de septiembre 05 de 1991 por medio de la cual se autoriza un pago, por los servicios prestados como mensajero desde el 01 de agosto hasta el 30 de agosto con base en un sueldo de cincuenta y dos mil seiscientos diez pesos ($52.610).

Según Resolución No. 2483 de octubre 09 de 1991 por medio de la cual se autoriza un pago, por los servicios prestados como mensajero desde el 01 de agosto hasta el 30 de agosto con base en un sueldo de cincuenta y dos mil seiscientos diez pesos ($52.610).

Según Resolución No. 2470 de octubre 7 de 1991 fue nombrado en el cargo de mensajero, con una asignación mensual de $52.610 (se le pago por cuenta desde el **2 de mayo de 1991**)

Según acta de posesión N° 111 de diciembre 18 de 1991, Fue posesionado para desempeñar el cargo de mensajero, nombrado mediante resolución N° 3181 de diciembre 18 de 1991, con una asignación salarial mensual de ochenta y unos mil setecientos pesos ($ 81.700) a partir del 18 de diciembre de 1991.

Según acta de posesión N° 111 de agosto 2 de 1993, Fue posesionado para desempeñar el cargo de auxiliar adquisición de suministros, nombrado mediante resolución N° 1789 de agosto 2 de 1993, con una asignación salarial mensual de ciento cincuenta mil doscientos cincuenta y siete pesos ($ 150.257) a partir del 2 de agosto de 1993.

Según acta de posesión N° 060 de abril 7 de 1994, Fue posesionado para desempeñar el cargo de mensajero, nombrado mediante resolución N° 0520 de abril 4 de 1994, con una

asignación salarial mensual de ciento sesenta y dos mil novecientos diecisiete pesos ($ 162.917) a partir del 7 de abril de 1994.

Según resolución N° 404 de febrero 24 de 1995, Le fue concedida una licencia no remunerada por 30 días, comprendidos entre el 27 de febrero hasta el 28 de marzo de 1995.

Según resolución N° 404 de febrero 24 de 1995, Le fue concedida una prorroga a la licencia no remunerada por 30 días, comprendidos entre el 29 de marzo hasta el 27 de abril de 1995.

Según acta de posesión N° 097 de abril 1 de 1996, Fue posesionado para desempeñar el cargo de mensajero de la coordinación de servicios básicos y de Talento Humano, nombrado mediante resolución N° 741 de abril 1 de 1996, con una asignación salarial mensual de doscientos veintiséis mil ochocientos ochenta y cinco pesos ($ 226.885) a partir del 1 de abril de 1996.

Según resolución N° 433 de marzo 4 de 1998, Le fue concedida una licencia no remunerada por 16 días, comprendidos entre el 9 hasta el 24 de marzo de 1998.

Según resolución N° 546 de marzo 24 de 1998, Le fue concedida una prorroga a la licencia no remunerada por 30 días, comprendidos entre el 25 de marzo hasta el 23 de abril de 1998.

Según resolución N° 758 de abril 24 de 1998, Le fue concedida una prorroga a la licencia no remunerada por 44 días, comprendidos entre el 24 de abril hasta el 06 de junio de 1998.

Según acta de posesión N° 011 de Julio 31 de 1998, Fue posesionado para desempeñar el cargo auxiliar de administración código 5140, para el cual fue nombrado mediante resolución N° 2333 de 31 de Julio de 1998, con una asignación salarial mensual de trescientos noventa mil ciento treinta y cuatro pesos ($ 390.134) a partir del 1° de agosto de 1998.

Según Resolución No. 1408 de julio 30 1999, mediante la cual se efectuó un nombramiento en encargo en el cargo auxiliar en información en salud código 509 con una asignación salarial mensual de cuatrocientos cuarenta y siete mil quinientos ochenta pesos ($ 447.580), a partir del 1 de agosto de 1999.

Según Resolución No. 1384 de mayo 30 2000, mediante la cual se reconoce una indemnización por la supresión del cargo, laboro hasta el 30 de mayo de 2000.

Nota: durante este periodo no se evidencio información del fondo de pensiones al cual se realizaron los aportes.

Año 1991	
Octubre (24 días)	$42.088
auxilio de alimentación	$4.280
subsidio de transporte	$3.830
Noviembre	$52.610
auxilio de alimentación	$5.350
subsidio de transporte	$4.787
Diciembre	$81.700
auxilio de alimentación	$5.350

subsidio de transporte	$4.787
Prima de navidad	$47.658
Subsidio familiar	$5.930
Año 1992	
Enero	$81.700
auxilio de alimentación	$5.350
subsidio de transporte	$4.787
Febrero	$81.700
auxilio de alimentación	$5.350
subsidio de transporte	$4.787
Marzo	$81.700
auxilio de alimentación	$5.350
subsidio de transporte	$4.787
Abril	$81.700
auxilio de alimentación	$5.350
subsidio de transporte	$4.787
Mayo (17 días)	$ 46.297
auxilio de alimentación	$ 3.032
subsidio de transporte	$2.713
Bonificación	$40.850
Mayo vacaciones (21días)	$ 66.669
Prima de vacaciones	$ 66.669
Junio (22)	$ 75.970
auxilio de alimentación	$4.975
subsidio de transporte	$4.424
Prima semestral	$103.596
Julio	$103.596
auxilio de alimentación	$6.784
subsidio de transporte	$6.033
Agosto	$103.596
auxilio de alimentación	$6.784
subsidio de transporte	$6.033
Septiembre	$103.596
auxilio de alimentación	$6.784
subsidio de transporte	$6.033
Octubre	$103.596
auxilio de alimentación	$6.784
subsidio de transporte	$6.033
Noviembre	$103.596
auxilio de alimentación	$6.784
subsidio de transporte	$6.033
Diciembre	$103.596
auxilio de alimentación	$6.784
subsidio de transporte	$6.033
Prima de navidad	$103.596
Subsidio familiar	$ 34.117
Reajuste de sueldo	$99.992

Reajuste Auxilio de alimentación	$6.549
Reajuste subsidio de transporte	$5.690
Reajuste Horas extras recargo	$17.842
Reajuste prima vacaciones	$17.842
Reajuste Bonificación	$10.948
Año 1993	
Enero	$103.596
auxilio de alimentación	$6.784
subsidio de transporte	$6.033
Febrero	$103.596
auxilio de alimentación	$6.784
subsidio de transporte	$6.033
Marzo	$103.596
auxilio de alimentación	$6.784
subsidio de transporte	$6.033
Abril	$129.495
auxilio de alimentación	$8.480
subsidio de transporte	$7.542
Mayo	$129.495
auxilio de alimentación	$8.480
subsidio de transporte	$7.542
Bonificación	$64.747
Junio (15 días)	$64.748
auxilio de alimentación	$4.240
subsidio de transporte	$3.371
Junio Vacaciones (23 días)	$133.273
Prima de vacaciones	$98.742
Prima semestral	$129.495
Horas extras recargo	$21.418
Julio (22 días)	$94.963
auxilio de alimentación	$6.219
subsidio de transporte	$5.531
Agosto	$150.257
auxilio de alimentación	$8.480
subsidio de transporte	$7.542
Septiembre	$150.257
auxilio de alimentación	$8.480
subsidio de transporte	$7.542
Octubre	$150.257
auxilio de alimentación	$8.480
subsidio de transporte	$7.542
Noviembre	$150.257
auxilio de alimentación	$8.480
subsidio de transporte	$7.542
Diciembre	$150.257
auxilio de alimentación	$8.480
subsidio de transporte	$7.542

Prima de navidad	$156.268
Subsidio familiar	$42.888
Reajuste de sueldo	$77.697
Reajuste Auxilio de alimentación	$5.088
Reajuste subsidio de transporte	$4.527
Año 1994	
Enero	$134.675
auxilio de alimentación	$8.480
subsidio de transporte	$7.542
Febrero	$134.675
auxilio de alimentación	$8.480
subsidio de transporte	$7.542
Marzo	$162.957
auxilio de alimentación	$10.261
subsidio de transporte	$8.975
Abril	$162.957
auxilio de alimentación	$10.261
subsidio de transporte	$8.975
Mayo vacaciones (22 días)	$146.606
Prima de vacaciones	$100.415
Mayo (8 días)	$43.455
auxilio de alimentación	$2.736
subsidio de transporte	$2.393
Bonificación	$81.479
Junio	$162.957
auxilio de alimentación	$10.261
subsidio de transporte	$8.975
Prima semestral	$162.957
Subsidio familiar	$26.026
Julio	$162.957
auxilio de alimentación	$10.261
subsidio de transporte	$8.975
Agosto	$162.957
auxilio de alimentación	$10.261
subsidio de transporte	$8.975
Septiembre	$162.957
auxilio de alimentación	$10.261
subsidio de transporte	$8.975
Octubre	$162.957
auxilio de alimentación	$10.261
subsidio de transporte	$8.975
Noviembre	$162.957
auxilio de alimentación	$10.261
subsidio de transporte	$8.975
Diciembre	$162.957
auxilio de alimentación	$10.261
subsidio de transporte	$8.975

Prima de navidad	$162.957
Subsidio familiar	$50.142
Reajuste de sueldo	$56.564
Reajuste Auxilio de alimentación	$3.562
Reajuste subsidio de transporte	$2.866
Año 1995	
Enero	$162.957
auxilio de alimentación	$10.261
subsidio de transporte	$8.975
Febrero (26 dias)	$141.229
auxilio de alimentación	$8.893
subsidio de transporte	$7.778
Marzo	
Abril	
Mayo (33 días)	$213.311
auxilio de alimentación	$13.319
subsidio de transporte	$11.897
Subsidio familiar	$4.481
Junio	$193.919
auxilio de alimentación	$12.108
subsidio de transporte	$11.891
Subsidio familiar	$4.074
Prima semestral	$145.439
Horas extras recargos	$27.441
Julio	$193.919
auxilio de alimentación	$12.108
subsidio de transporte	$11.891
Subsidio familiar	$4.074
Agosto vacaciones (23 días)	$ 187.835
Prima de vacaciones	$ 121.970
Agosto (7 días)	$45.248
auxilio de alimentación	$2.825
subsidio de transporte	$2.649
Subsidio familiar	$951
Septiembre	$193.919
auxilio de alimentación	$12.108
subsidio de transporte	$11.891
Subsidio familiar	$4.074
Octubre	$193.919
auxilio de alimentación	$12.108
subsidio de transporte	$11.891
Subsidio familiar	$4.074
Noviembre	$193.919
auxilio de alimentación	$12.108
subsidio de transporte	$11.891
Subsidio familiar	$4.074
Diciembre	$193.919

auxilio de alimentación	$12.108
subsidio de transporte	$11.891
Subsidio familiar	$4.074
Prima de navidad	$145.439
Horas extras recargos	$53.302
Reajuste de sueldo	$57.796
Reajuste Auxilio de alimentación	$3.448
Reajuste subsidio de transporte	$3.434
Reajuste subsidio familiar	$7.605

En el evento que la presente constancia tenga enmendaduras carece de validez. La anterior constancia se expide sin estampillas para trámites internos a solicitud del Fondo Territorial de Pensiones del Departamento del Quindío a los veintidós (22) días del mes de mayo de 2026.

LEIDY DIANA GARCIA GUERRERO
SECRETARIA ADMINISTRATIVA
DIRECTORA ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO

Elaboró: Mabel Gaviria – Auxiliar Administrativa - Secretaría Administrativa Mabel Gaviria A.
Proyecto: Juan Carlos Gómez - contratista secretaria administrativa.
Reviso: Laura Gomez O - Abog. contratista secretaria administrativa
Reviso: Valentina Bueno Henao – Profesional Universitario grado 3.

Armenia Quindío, 22 mayo de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110050231-3 Id: 332517
Folios: 4 Fecha: 2026-05-22 09:34:23
Anexos: 0
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA PRIVADA

Doctora:
AMANDA TANGARIFE CORREA
Secretaria Privada
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – ABRIL DE 2026

Cordial Saludo, Doctora Amanda

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de abril de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—,así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada
Peticiones	1	2		1

Quejas				
Reclamos				
Solicitudes de Información	1	2		1
Denuncias				
Total	2	2		2

2. **OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:**

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1. ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.
- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,

- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El decuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

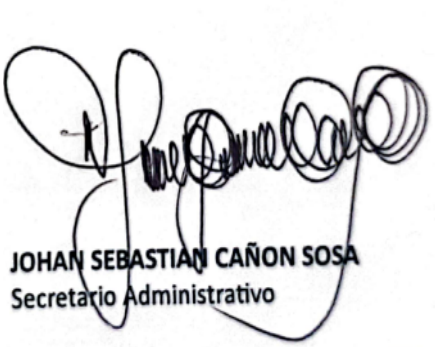
El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

- La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.

- La trazabilidad documental completa y verificable.
- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental
Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa

Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
	2	311680		07-abr	Peticion	MARIELLA MELLIZO PEREZ:
	2		647	16-abr	Solicitud	INSTITUTO TEBAIDA

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

Armenia, Quindío 22 mayo de 2026

Doctora:
ISABEL CRISTINA LEZAMA VELÁSQUEZ
Secretaria Representación judicial y Defensa del Departamento
Departamento del Quindío

Al contestar cite Radicado 2026110050264-3 Id: 332561
Folios: 2 Fecha: 2026-05-22 10:24:22
Anexos: 0
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE REPRESENTACION JUDICIAL Y DEFENSA DEL DEPARTAMENTO

ASUNTO: RESPUESTA ID 328815 DE FECHA 14-MAYO-2026

REFERENCIA: INFORMES 1ER TRIMESTRE DE PQRS DE 2026

Cordial Saludo, Doctora Isabel Cristina

En atención a la referencia citada y en cumplimiento de los compromisos institucionales asumidos por el Departamento del Quindío en materia de transparencia, acceso a la información pública, publicidad de la gestión administrativa y fortalecimiento de los mecanismos de control ciudadano, relacionados con la publicación periódica en el portal web oficial de la Gobernación del Quindío del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, así como de la matriz de verificación de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el Decreto Reglamentario 103 de 2015 y el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, me permito informar lo siguiente:

En ejercicio de las funciones de verificación y seguimiento a los registros documentales institucionales, se realizó revisión técnica y funcional en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, evidenciándose estado de finalización, situación que incide directamente en la trazabilidad, oportunidad de respuesta y consistencia de la información reportada.

Ahora bien, frente a lo manifestado respecto del ID 298066, 306547 y 306549, se verifica que su respuesta ya se encuentra adjunta.

En ese orden de ideas, se resalta la obligatoriedad funcional y procedimental de que toda respuesta emitida dentro del marco de una PQRSD sea debidamente registrada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, indicando de manera expresa si la actuación corresponde a respuesta parcial, respuesta de trámite o respuesta definitiva, con el fin de garantizar:

- La integridad del expediente digital.
- La trazabilidad completa del ciclo de atención.
- La consistencia de los reportes estadísticos institucionales.
- El cumplimiento de los principios de publicidad, eficiencia y responsabilidad administrativa.

De igual forma,cuando la respuesta al peticionario se suministre mediante canales alternos tales como comunicación telefónica, reuniones presenciales o virtuales, correos electrónicos, actas u otros medios de interacción institucional, deberá realizarse el

correspondiente registro en los sistemas de información, adjuntando y/o relacionando la evidencia documental pertinente, en observancia de los principios de archivo total, autenticidad, integridad y disponibilidad de la información, así como de los deberes funcionales asociados a la gestión documental pública.

Lo anterior, con el propósito de asegurar la coherencia entre la actuación administrativa, la evidencia documental y los reportes institucionales que soportan la rendición de cuentas y la evaluación de la gestión.

Agradezco de antemano su disposición, compromiso institucional y las acciones que se adelanten para el adecuado cierre y actualización de los trámites señalados.

Cordialmente,



Reviso:ValentinaBuenoHenao–ProfesionalUniversitarioGestiónDocumental
Reviso: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa

Elaboro: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo Gestión Documental

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

Al contestar cite Radicado 2026110051983-3 Id: 334830
Folios: 8 Fecha: 2026-05-27 14:18:09
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA ADMINISTRATIVA

LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA DE LA GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO HACE CONSTAR:

Que la Señora **ANA MELIDA JIMENEZ RESTREPO** identificada con cédula de ciudadanía No.24.807.295 prestó sus servicios al Instituto Seccional de Salud del Quindío, actualmente liquidado, de la siguiente manera:

Según Resolución No. 0004 de enero 3 de 1986 por medio de la cual le fue reconocido el pago por servicios prestados como Auxiliar de laboratorio, en el consultorio de vías respiratorias, durante el periodo comprendido entre el 1 y 30 de diciembre de 1985 en base a una asignación mensual de diecisiete mil ochenta pesos ($17.080)

Según resolución N° 0930 de abril 28 de 1993, Le fue concedida una licencia no remunerada por 30 días, comprendidos desde el 01 y hasta el 30 de mayo de 1993.

Según resolución N° 1220 de 1993, Le fue concedida una prorroga a la licencia no remunerada por 30 días, comprendidos desde el 01 y hasta el 30 de junio de 1993. **(**Según planilla de nómina)

Según resolución N° 1531 de junio 30 de 1993, Le fue aceptada la renuncia al cargo que venía desempeñando, a partir del 1 de julio de 1993

Nota: En cumplimiento de los **principios archivísticos de integridad, autenticidad, disponibilidad y preservación del patrimonio documental**, se deja constancia de que en el fondo documental Institucional actualmente organizado, descrito y disponible para consulta, del instituto Seccional de Salud del Quindío, actualmente liquidado, no se evidenció hoja de vida o historia laboral, así como tampoco se evidenció soporte alguno del fondo de pensiones de la señora **ANA MELIDA JIMENEZ RESTREPO.**

En consecuencia, y posterior a efectuar la correspondiente **verificación documental**, adelantando una **revisión integral, organizada y metódica** de los archivos físicos y repositorios documentales que se encuentran bajo custodia de la entidad**; la presente certificación se elabora con los soportes existentes del servicio prestado y las búsquedas exhaustivas realizadas en los actos administrativos, resoluciones y libros de cuentas del periodo solicitado.**

- El siguiente cuadro presenta la discriminación anual de los valores pagados, conforme a la información encontrada en los archivos consultados. Como soporte de lo relacionado, se anexan los documentos hallados durante la revisión realizada:

Año 1986	**Valores**
Junio	$20.838
Diciembre	$20.838
Prima de navidad (12 M)	$20.838
Año 1987	**Valores**
Junio	$25.631
Prima semestral (12 M)	$25.631
Diciembre	$25.631
Prima de navidad (12 M)	$25.631
Año 1988	**Valores**
Enero	$25.631
Junio	$32.000
Prima semestral (12 M)	$32.000
Diciembre	$32.000
Prima de navidad (12 M)	$32.000
Año 1989	**Valores**
Enero	$32.000
Junio	$40.000
Prima semestral (12 M)	$40.000
Año 1990	**Valores**
Junio	$49.200

Año 1991	**Valores**
Enero	$49.200

Auxilio de alimentación	$4.350
Subsidio de transporte	$3.798
Febrero	$49.200
Auxilio de alimentación	$4.350
Subsidio de transporte	$3.798
Marzo	$49.200
Auxilio de alimentación	$4.350
Subsidio de transporte	$3.798
Abril	$61.992
Auxilio de alimentación	$5.350
Subsidio de transporte	$4.787
Mayo	$61.992
Auxilio de alimentación	$5.350
Subsidio de transporte	$4.787
Junio	$61.992
Auxilio de alimentación	$5.350
Subsidio de transporte	$4.787
Prima semestral	$61.992
Horas extra	$12.187
Julio	$61.992
Auxilio de alimentación	$5.350
Subsidio de transporte	$4.787
Agosto	$61.992
Auxilio de alimentación	$5.350

Subsidio de transporte	$4.787
Septiembre	$61.992
Auxilio de alimentación	$5.350
Subsidio de transporte	$4.787
Octubre	$61.992
Auxilio de alimentación	$5.350
Subsidio de transporte	$4.787
Noviembre	$61.992
Auxilio de alimentación	$5.350
Subsidio de transporte	$4.787
Bonificación	$30.996
Diciembre	$94.800
Auxilio de alimentación	$5.350
Subsidio de transporte	$4.787
Horas extra	$32.808
Bonificación	$16.404
Prima de navidad	$94.800
Subsidio familiar	$20.268
Reajuste de sueldo	$38.376
Reajuste Auxilio de alimentación	$3.000
Reajuste subsidio de transporte	$2.967
Año 1992	**Valores**
Enero (15 días)	$47.400
Enero vacaciones(20 días)	$76.712

Auxilio de alimentación	$2.675
Subsidio de transporte	$2.394
Prima de vacaciones	$76.712
Bonificación	$6.320
Febrero	$94.800
Auxilio de alimentación	$5.350
Subsidio de transporte	$4.787
Marzo	$94.800
Auxilio de alimentación	$5.350
Subsidio de transporte	$4.787
Abril	$94.800
Auxilio de alimentación	$5.350
Subsidio de transporte	$4.787
Mayo	$120.206
Auxilio de alimentación	$6.784
Subsidio de transporte	$6.033
Junio (7 días)	$28.048
Auxilio de alimentación	$1.583
Subsidio de transporte	$1.408
Prima semestral	$110.189
Subsidio familiar	$14.384
Julio	$120.206
Auxilio de alimentación	$6.784
Subsidio de transporte	$6.033

Agosto	$120.206
Auxilio de alimentación	$6.784
Subsidio de transporte	$6.033
Septiembre	$120.206
Auxilio de alimentación	$6.784
Subsidio de transporte	$6.033
Octubre	$120.206
Auxilio de alimentación	$6.784
Subsidio de transporte	$6.033
Noviembre	$120.206
Auxilio de alimentación	$6.784
Subsidio de transporte	$6.033
Diciembre	$120.206
Auxilio de alimentación	$6.784
Subsidio de transporte	$6.033
Bonificación	$60.103
Prima de navidad	$100.172
Subsidio familiar	$34.023
Reajuste de sueldo	$88.921
Reajuste Auxilio de alimentación	$5.019
Reajuste subsidio de transporte	$4.361
Reajuste horas extras	$18.724
Reajuste prima vacaciones	$18.724
Año 1993	**Valores**

Enero	$120.206
Auxilio de alimentación	$6.784
Subsidio de transporte	$6.033
Febrero	$120.206.
Auxilio de alimentación	$6.784
Subsidio de transporte	$6.033
Marzo vacaciones (19 días)	$104.337
Marzo quincena (11 días)	$44.076
Auxilio de alimentación	$2.487
Subsidio de transporte	$2.212
Prima de vacaciones	$88.310
Prima de vacaciones	$106.540
Abril	$150.257
Auxilio de alimentación	$8.480
Subsidio de transporte	$7.542
Prima semestral	$125.214
Subsidio familiar	$18.360
Julio	$0
Bonificación	$108.991
Reajuste de sueldo	$90.153
Reajuste Auxilio de alimentación	$4.015
Reajuste subsidio de transporte	$3.571
Reajuste subsidio familiar	$3.205
Reajuste prima vacaciones	$18.230

En el evento que la presente constancia tenga enmendaduras carece de validez. La anterior constancia se expide sin estampillas para trámites internos a solicitud del Fondo Territorial de Pensiones del Departamento del Quindío a los veintisiete (27) días del mes de mayo de 2026.



Proyecto: Juan Carlos Gómez - contratista secretaria administrativa.

Elaboró: Aida Mabel Gaviria – Auxiliar Administrativa - Secretaría Administrativa.

Revisó: Manuela Rey - Abogada contratista de la Secretaria Administrativa.

Aprobó: Valentina Bueno Henao – Profesional Universitario grado 3.

Armenia Quindío, 02 de junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110053249-3 Id: 336986
Folios: 6 Fecha: 2026-06-03 18:18:39
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA

Doctora:
VANESSA KATHERINE RINCON GAVIRIA
Secretaria de Aguas e Infraestructura
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctora Vanessa Katherine

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada
Peticiones	28	10	23	5

Quejas				
Reclamos				
Solicitudes de Información				
Denuncias				
Total	28	10	23	5

2. OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1 ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.
- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,
- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El adecuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a

mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.

- La trazabilidad documental completa y verificable.
- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental

Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa

Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
	9	323518	2026PQR787	05/may	PETICION	JAC VEREDA BARRAGAN - CALARCA: -
	18	323602	2026PQR790	05/may	PETICION	INSTITUCION EDUCATIVA SAN JOSE - FILANDIA: -
		324066	2026PQR803	06/may	PETICION	CONSORCIO WHLV : -
		324340	2026PQR807	06/may	PETICION	J.A.C. VEREDA EL BRILLANTE: -

		324342	2026PQR808	06/may	PETICION	J.A.C. VEREDA EL BRILLANTE: -
	8	325079		07/may	PETICION	ALCALDIA DE MONTENEGRO: -
		325215		07/may	PETICION	DIEGO FERNANDO FRANCO GONZALEZ:
		326260	2026PQR837	11/may	PETICION	JAC VEREDA HOJAS ANCHAS - CIRCASIA Q: -
	13	326264	2026PQR839	11/may	PETICION	JAC VEREDA HOJAS ANCHAS - CIRCASIA Q: -
		326680		11/may	PETICION	ALCALDIA DE CALARCA: -
		326788		11/may	PETICION	GABRIEL LAVERDE CANDIL
	2	330382	2026PQR907	19/may	PETICION	JUNTA DE ACCION COMUNAL VEREDA LA CAUCHERA - FILANDIA: -
		330849	2026PQR915	20/may	PETICION	JAC VEREDA GUAMAL PIZARRAS - PIJAO: -
		332967		22/may	PETICION	JAC LA NUEVA LIBERTAD : -
		333988	2026PQR962	26/may	PETICION	ASOJAC CIRCASIA: -
		334343	2026PQR971	26/may	PETICION	JUNTA DE ACCION COMUNAL VEREDA LA CAUCHERA - FILANDIA: -
		334867		27/may	PETICION	ANDRÉS FELIPE RODRÍGUEZ VANEGAS
		334979		27/may	PETICION	ALCALDIA DE CALARCA: -
		335287	2026PQR996	28/may	PETICION	DIEGO FERNANDO OCAMPO SALKAZAR:
		335288	2026PQR995	28/may	PETICION	INSTITUCION EDUCATIVA SAN RAFAEL

		335314		28/may	PETICION	JAC HUMBERTO MARTINEZ - CIRCASIA Q: -
		335315	2026PQR997	28/may	PETICION	JAC LA NUEVA LIBERTAD : -
		335345		28/may	PETICION	PROVEER INSTITUCIONAL SAS
		335692	2026PQR1003	29/may	PETICION	INSTITUCION EDUCATIVA POLICARPA SALAVARRIETA - QUIMBAYA Q: -
			2026PQR984	27/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR932	21/may	PETICION	JUNTA MONTEVIDEO CENTRAL
			2026PQR928	21/may	PETICION	Colegio Nuevo Gimnasio Cristiano Salento
			2026PQR847	11/may	PETICION	fundacion social fantabulosa FSF

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

Armenia, Quindío, 11 de junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110054384-3
Id: 339146
Folios: 2 Fecha: 2026-06-12 16:27:44
Anexos: 4 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA

Ingeniera:
VANESSA KATHERINE RINCÓN GAVIRIA
SECRETARÍA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA
Gobernación del Quindío

ASUNTO: SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO Y CONVOCATORIA A MESA DE TRABAJO - PREDIOS FMI NO. 282-38817 Y FMI NO. 282-23888.

Por medio del presente documento, solicito el acompañamiento técnico de la dependencia a su cargo para adelantar los trámites de levantamiento topográfico y subdivisión de dos bienes inmuebles de propiedad del Departamento del Quindío, ubicados en el municipio de Calarcá.

Las actuaciones requeridas se concentran en los siguientes predios:

- **Predio con FMI No. 282-38817:** El objetivo es realizar la subdivisión material y jurídica para ceder a título gratuito el área del Estadio Guillermo Jaramillo P. al Municipio de Calarcá, independizándola de las instalaciones del Centro de Atención a la Discapacidad.
- **Predio con FMI No. 282-23888:** El propósito es delimitar el terreno para segregar una franja útil destinada a un proyecto de vivienda, identificando y separando las zonas que presentan ocupaciones de hecho y la vía que atraviesa materialmente el predio.

Con el propósito de articular adecuadamente estas labores y definir una ruta de acción clara antes de iniciar los levantamientos en campo, es necesario realizar una revisión preliminar conjunta.

Por lo anterior, la convocamos a una mesa de trabajo el próximo **viernes 19 de junio a las 3:30 p. m. en el despacho de la Secretaría Administrativa, ubicado en el piso 7**.

Agradezco su atención a esta solicitud y quedo atento a su confirmación.



Elaboro: Daniel Fernando Torres Jiménez- Abogado Especialista

Armenia, Quindío,11 de junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026100008030-1 Id: 338978
Folios: 2 Fecha: 2026-06-12 11:17:45
Anexos: 0
Remitente: DESPACHO DEL GOBERNADOR
Destinatario: REGISTRADURIA NACIONAL - DELEGACION DEPARTAMENTAL DEL QUINDIO y OTROS

Doctor:
CARLOS EDUARDO GALLEGO GONZÁLEZ
Delegado Departamental del Registrador Nacional del Estado Civil para el Departamento del Quindío

ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUD DE RECEPCIÓN DE TRANSFERENCIAS SECUNDARIAS DOCUMENTALES

Cordial saludo,

En atención al oficio DDQUI-GAF-GD-0230 del 9 de junio de 2026, radicado ante esta Entidad, mediante el cual se solicita informar sobre la capacidad institucional del Archivo General Territorial del Departamento del Quindío para recibir, custodiar y administrar la documentación generada por la Registraduría Nacional del Estado Civil, correspondiente a aproximadamente quinientas ochenta y siete (587) cajas de archivo, con una proyección de crecimiento anual cercana a doscientas (200) cajas adicionales, me permito manifestar lo siguiente:

La Gobernación del Quindío reconoce la importancia de la preservación, conservación y acceso al patrimonio documental del Estado, así como la responsabilidad que implica la recepción y custodia de documentación con valores secundarios e históricos. No obstante, dicha actividad debe desarrollarse garantizando el estricto cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos, el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación y demás normas que regulan la función archivística pública.

En la actualidad, la Administración Departamental adelanta un proceso de adecuación y fortalecimiento de la infraestructura destinada al Archivo General Territorial, el cual se encuentra en ejecución y corresponde a la segunda fase de intervención de la bodega de archivo institucional. Dicho proyecto surge de la necesidad de cumplir con los requisitos técnicos, ambientales, locativos, de seguridad y conservación exigidos por el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación.

En este sentido, la infraestructura actualmente disponible no cuenta con capacidad física suficiente para recibir nuevas transferencias secundarias, toda vez que los espacios destinados a almacenamiento documental se encuentran ocupados por fondos documentales bajo custodia de la Entidad y, adicionalmente, las áreas proyectadas para ampliación aún no han sido habilitadas para operación archivística debido a que continúan en proceso de adecuación.

Es importante precisar que las obras actualmente programadas comprenden, entre otros aspectos, el mejoramiento integral del sistema eléctrico, la adecuación de los sistemas de drenaje y manejo de aguas lluvias, el fortalecimiento de las condiciones de seguridad

documental, la implementación de sistemas de monitoreo ambiental, ventilación y control de humedad, así como la incorporación de medidas de prevención y atención de emergencias orientadas a garantizar la conservación permanente de la documentación.

Lo anterior encuentra sustento en lo dispuesto por el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación, particularmente en los artículos 3.1.1, 3.1.2 y 6.1.1.4, que establecen la obligación de garantizar condiciones adecuadas de infraestructura, mantenimiento, seguridad, mitigación del riesgo, conservación preventiva y preservación documental antes de asumir la custodia de nuevos fondos documentales.

Bajo estas circunstancias, recibir en este momento la documentación objeto de la solicitud implicaría exceder la capacidad instalada actualmente disponible y generar riesgos para la adecuada conservación, seguridad e integridad tanto de la documentación bajo custodia de la Gobernación del Quindío como de aquella que eventualmente fuera transferida por la Registraduría Nacional del Estado Civil, situación que contravendría los principios archivísticos de conservación, preservación y gestión integral de documentos.

En consecuencia, y una vez evaluadas las condiciones técnicas, operativas y locativas existentes, esta Administración Departamental se permite informar que actualmente no es viable asumir la recepción y custodia de las transferencias secundarias referidas en su comunicación, debido a la insuficiencia de espacio físico disponible.

Una vez culminen las intervenciones de infraestructura, se habiliten los espacios proyectados y se determine la capacidad efectiva de almacenamiento disponible, la Entidad podrá evaluar nuevamente la viabilidad técnica de futuras recepciones documentales, de conformidad con la normativa archivística vigente y la disponibilidad institucional existente para ese momento.

Agradecemos la confianza depositada en esta Administración y reiteramos nuestra disposición para continuar articulando acciones institucionales orientadas a la protección y preservación del patrimonio documental público, dentro del marco de nuestras competencias legales y de las capacidades técnicas y locativas disponibles.

Atentamente,

VALENTINA BUENO HENAO
DESPACHO DEL GOBERNADOR
PROFESIONAL UNIVERSITARIO 03

Elaboró: Laura Gomez- Abog. Contratista Secretaria Administrativa

Al contestar cite Radicado 2026110054015-3 Id: 338492
Folios: 2 Fecha: 2026-06-11 09:45:44
Anexos: 0
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE AGRICULTURA,DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE y OTROS

ARMENIA, QUINDÍO, JUNIO DE 2026

CIRCULAR

DE: ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

PARA: SECRETARIOS DE DESPACHO, DIRECTORES, JEFES DE OFICINA, ASESORES Y ENLACES DE ARCHIVO DEL NIVEL CENTRAL DE LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.

ASUNTO: LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES RELACIONADAS CON GUÍAS Y ENVÍOS GESTIONADOS A TRAVÉS DEL OPERADOR POSTAL 4-72.

En atención a la finalización y liquidación d,el vínculo contractual suscrito entre la Entidad y la empresa Servicios Postales Nacionales S.A.S. – 4-72, se permite informar que, a partir de la terminación del contrato, cesó el acceso institucional a las plataformas tecnológicas, sistemas de información, módulos de consulta y demás herramientas dispuestas por dicho operador para la gestión, seguimiento y trazabilidad de los envíos postales.

En consecuencia, la Entidad no ostenta competencia funcional, técnica ni administrativa para efectuar consultas, verificaciones, actualizaciones de estado, generación de reportes o suministro de información relacionada con guías, envíos, entregas, devoluciones o cualquier otra actuación asociada a los servicios prestados por el mencionado operador postal.

De conformidad con lo anterior, toda solicitud de información, requerimiento, petición, consulta o trámite relacionado con las guías y envíos gestionados a través de 4-72 deberá ser dirigida directamente ante el operador postal o ante el contratista que actualmente tenga a su cargo la prestación del servicio, según corresponda, toda vez que son los únicos responsables de la administración, custodia, conservación y suministro de la información derivada de la ejecución de dicho servicio.

Por lo tanto, ninguna dependencia de la Entidad se encuentra facultada para emitir certificaciones, conceptos, reportes de trazabilidad o información oficial respecto de envíos administrados por el anterior contratista, en razón de la inexistencia de acceso a las bases de datos y sistemas de información correspondientes.

Se solicita dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente circular y orientar a los usuarios internos y externos hacia los canales oficiales establecidos por el operador competente para la atención de sus requerimientos.

La presente circular rige a partir de la fecha de su expedición.

Cordialmente,



Elaboró: Laura Gómez- Abog. Secretaria Administrativa

Revisó: Valentina Bueno Henao- Profesional Universitario

Al contestar cite Radicado 2026110054124-3 Id: 338701
Folios: 2 Fecha: 2026-06-11 15:49:55
Anexos: 0
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: DESPACHO DEL GOBERNADOR y OTROS

ARMENIA, QUINDÍO, JUNIO DE 2026

CIRCULAR

DE: ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

PARA: SECRETARIOS DE DESPACHO, DIRECTORES, JEFES DE OFICINA, ASESORES Y ENLACES DE ARCHIVO DEL NIVEL CENTRAL DE LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.

ASUNTO: SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN Y ENTREGA DEL FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL – FUID DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos, especialmente en su artículo 26 “Inventario Documental”, el cual establece la obligación de las entidades públicas de elaborar y mantener actualizados los inventarios de los documentos producidos y recibidos en ejercicio de sus funciones, garantizando su control durante las diferentes fases del ciclo vital documental, me permito solicitar la actualización y remisión del Formato Único de Inventario Documental (FUID) correspondiente a los archivos de gestión de cada dependencia.

En este sentido, cada dependencia deberá remitir el inventario documental que refleje la totalidad de los expedientes y documentos bajo su custodia y responsabilidad, con fecha de corte al 30 de junio de 2026, el cual deberá ser enviado a más tardar el día 10 de julio de 2026 mediante la plataforma ControlDoc, dirigido al contratista del área de Gestión Documental KEVIN ALEJANDRO SILVA, atendiendo los siguientes lineamientos:

1. El inventario documental deberá diligenciarse en el formato institucional F-SAD-01 Versión 04 de fecha 07/11/2024, registrando la información de manera completa, clara y en mayúscula sostenida, conforme a los lineamientos establecidos por el Área de Gestión Documental.

2. El oficio remisorio deberá indicar la cantidad total de cajas X-200 que conforman el archivo de gestión unificado de la dependencia, así como informar los archivos, expedientes o series documentales que aún no se encuentren inventariados, en caso de existir.

3. El Formato Único de Inventario Documental deberá contener el nombre completo y firma de la persona responsable de su elaboración, así como el nombre completo del Secretario de Despacho, Director o Jefe de Dependencia, quien ostenta la responsabilidad administrativa sobre los archivos de gestión de su área.

4. La información reportada deberá corresponder fielmente a la documentación existente en la dependencia con corte al 30 de junio de 2026, garantizando la integridad, exactitud y actualización de los datos consignados.

Cabe resaltar que la presente solicitud obedece a la necesidad de dar cumplimiento a las actividades y compromisos establecidos en el Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA) de la entidad, formulado como respuesta a los hallazgos identificados por el Archivo General de la Nación en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control. En este sentido, la actualización permanente de los inventarios documentales constituye una acción estratégica para fortalecer la organización de los archivos de gestión, garantizar el control y la trazabilidad de la documentación institucional, y evidenciar el avance en la implementación de las medidas correctivas requeridas por el ente rector de la política archivística nacional.

El cumplimiento oportuno de este requerimiento es indispensable para todas las dependencias del Nivel Central Departamental, razón por la cual se solicita atender los plazos establecidos y garantizar la calidad de la información suministrada.

Agradecemos de antemano su compromiso, disposición y colaboración con las actividades de fortalecimiento archivístico adelantadas por la entidad, las cuales contribuyen al adecuado manejo del patrimonio documental de la Gobernación del Quindío y al cumplimiento de la normatividad archivística vigente.

Cordialmente,



Elaboró: Laura Gómez- Abog. Secretaria Administrativa 

Revisó: Valentina Bueno Henao- Profesional Universitario 

Armenia Quindío, 22 de mayo del 2026

Doctor:
LUIS FERNANDO MELO OSSA
Ingeniero Civil
Correo: probciviles@hotmail.com
Calarcá, Quindío

Al contestar cite Radicado 2026100006831-1
Id: 332701
Folios: 2 Fecha: 2026-05-22 11:41:44
Anexos: 0
Remitente: DESPACHO DEL GOBERNADOR
Destinatario: LUIS FERNANDO MELO OSSA

ASUNTO: RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUD DE ACCESO Y CONSULTA FÍSICA DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL DEL CONTRATO DE OBRA NO. 031 DE 2011.

Cordial saludo,

En atención al derecho de petición radicado bajo consecutivo GER-005-2026-PDA-106, mediante el cual solicita acceso y consulta física del expediente administrativo y contractual correspondiente al Contrato de Obra No. 031 de 2011, nos permitimos informar que, en cumplimiento de los principios de publicidad, acceso a la información pública y transparencia administrativa consagrados en la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015, la Ley 594 de 2000 y demás normas concordantes, esta dependencia autoriza la consulta presencial del expediente documental requerido.

En consecuencia, se le solicita acercarse a las instalaciones del Área de Gestión Documental de la Secretaría Administrativa de la Gobernación del Quindío, dentro del horario de atención establecido por la entidad, con el fin de coordinar y realizar la consulta física del expediente, previa verificación de disponibilidad, organización archivística y cumplimiento de los protocolos institucionales para el acceso y manipulación de documentos de archivo.

Durante la diligencia podrá efectuar revisión de las piezas documentales disponibles en el expediente y, de requerirse reproducción de documentos, dicha actuación se sujetará a las disposiciones legales y administrativas vigentes en materia de expedición de copias y costos de reproducción documental.

Así mismo, en relación con los documentos específicos señalados en su petición, esta dependencia adelantará la verificación correspondiente respecto de su ubicación, existencia y estado archivístico dentro de los fondos documentales bajo custodia institucional, información que será suministrada en el marco de la consulta presencial o mediante comunicación complementaria, si hubiere lugar.VA

La presente respuesta se emite dentro de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015.

Atentamente,



VALENTINA BUENO HENAO
Profesional Universitario
Gobernación del Quindio

Elaboró: Laura Gomez- Abog. Contratista Secretaria Administrativa

Armenia Quindío, 22 de mayo de 2026

Al contestar cite Radicado 2026100050273-3
Id: 332572
Folios: 2 Fecha: 2026-05-22 10:31:45
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: DESPACHO DEL GOBERNADOR
Destinatario: SECRETARIA DE EDUCACION

Doctora:
CYNDY TATIANA ARTEAGA GRISALES
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL
Gobernación del Quindío

ASUNTO: REMISIÓN POR COMPETENCIA DE DERECHO DE PETICIÓN – ARTÍCULO 21 LEY 1755 DE 2015

Cordial saludo,

De manera atenta y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, me permito remitir por competencia el derecho de petición **N° 2026PQR871** presentado por el señor CARLOS HERNÁN ARIAS BETANCOURTH, identificado con cédula de ciudadanía No. 18.412.092 de Montenegro, Quindío, mediante el cual solicita información y documentación relacionada con la señora AURA BETANCOURT DE LA PAVA (Q.E.P.D.), específicamente:

- Copia de la resolución mediante la cual se reconoció pensión.
- Copia del acto administrativo de retiro definitivo.
- Copia de los últimos desprendibles de nómina.

Lo anterior, toda vez que, realizada la verificación administrativa y funcional correspondiente, se evidenció que la competencia para el conocimiento, trámite y respuesta de fondo de la solicitud recae en esa Secretaría, por tratarse de información asociada al sector educativo departamental y/o expedientes administrados por dicha dependencia.

En consecuencia, se remite la documentación allegada por el peticionario para lo de su competencia y fines pertinentes, solicitando dar trámite conforme a los términos legales establecidos para el derecho fundamental de petición.

Anexos:

- Derecho de petición presentado por el solicitante.
- Documentos aportados por el peticionario.

Cordialmente,



VALENTINA BUENO HENAO
Profesional Universitario
Gobernación del Quindío

Elaboró: Laura Gómez- Abog. Contratista Secretaria Administrativa

Armenia Quindío, 22 de mayo de 2026

Doctor:
JHON MARIO LIEVANO FERNANDEZ
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES
Gobernación del Quindío

Al contestar cite Radicado 2026100050368-3 Id: 332683
Folios: 3 Fecha: 2026-05-22 11:30:55
Anexos: 0
Remitente: DESPACHO DEL GOBERNADOR
Destinatario: SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES y OTROS

ASUNTO: SOLICITUD DE ARTICULACIÓN TÉCNICA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN FUNCIONAL Y TECNOLÓGICA RELACIONADA CON EL SGDEA, MOREQ Y REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Cordial saludo,

De manera atenta y en el marco del fortalecimiento de los procesos de Gestión Documental y Transformación Digital de la Gobernación del Quindío, nos permitimos solicitar el acompañamiento técnico y articulación permanente por parte de la Secretaría TIC, teniendo en cuenta la importancia estratégica que reviste la implementación, administración y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) y el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – MOREQ.

En este sentido, se considera indispensable en representación del componente TIC, actúe como co-líder técnico y habilitador tecnológico del MOREQ, trabajando de manera articulada y coordinada con el área de Gestión Documental, toda vez que los componentes tecnológicos y archivísticos deben operar de forma integral para garantizar el adecuado funcionamiento del SGDEA y el cumplimiento de la Política de Cero Papel en la Gobernación del Quindío.

Lo anterior cobra especial relevancia considerando que la herramienta tecnológica ControlDoc constituye la base funcional y operativa sobre la cual se soportan múltiples procesos documentales institucionales, razón por la cual se requiere claridad técnica, funcional y estructural respecto a:

- Arquitectura general del sistema ControlDoc.
- Funcionalidades relacionadas con gestión documental electrónica.
- Integración con procesos archivísticos y cumplimiento de lineamientos MOREQ.
- Flujos documentales, trazabilidad y administración de expedientes electrónicos.
- Parámetros de conservación, consulta, recuperación y disposición documental.
- Interoperabilidad con otros sistemas institucionales.
- Componentes de seguridad, respaldo y preservación digital.

Así mismo, y atendiendo las necesidades técnicas, se solicita de manera respetuosa el suministro detallado de toda la información técnica y funcional relacionada con el repositorio digital institucional, incluyendo, entre otros aspectos:

- Ubicación y estructura de almacenamiento de los archivos digitales.
- Arquitectura tecnológica del repositorio.
- Clasificación documental y organización de la información.
- Metadatos utilizados.
- Mecanismos de indexación y recuperación de documentos.
- Políticas de acceso, permisos y seguridad de la información.
- Procedimientos de respaldo y recuperación.
- Tipología documental administrada.
- Capacidad de almacenamiento y escalabilidad.
- Integración con el SGDEA y demás plataformas institucionales.
- Lineamientos de preservación digital y conservación a largo plazo.
- Protocolos de interoperabilidad y administración tecnológica.

La presente solicitud tiene como finalidad fortalecer el componente técnico y funcional requerido para garantizar que el SGDEA y el MOREQ cumplan adecuadamente su propósito institucional, archivístico, tecnológico y normativo, en concordancia con los principios de eficiencia administrativa, transformación digital, transparencia y modernización del Estado, así como con los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación frente a la gestión documental electrónica.

Agradecemos de antemano la atención prestada y el apoyo institucional brindado para continuar fortaleciendo los procesos de gestión documental electrónica dentro de la Gobernación del Quindío.

Cordialmente,



VALENTINA BUENO HENAO
DESPACHO DEL GOBERNADOR
PROFESIONAL UNIVERSITARIO 03

VALENTINA BUENO HENAO
Profesional Universitario
Gobernación del Quindío

Elaboró: Laura Gómez- Abog. Contratista Secretaria Administrativa 

Armenia Quindío, 19 de mayo del 2026

Doctora:
PAOLA ARIAS CEBALLOS
Directora Técnica del Fondo Territorial de Pensiones
Gobernación del Quindío

Al contestar cite Radicado 2026100048342-3 Id: 330155
Folios: 2 Fecha: 2026-05-19 10:50:47
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: DESPACHO DEL GOBERNADOR
Destinatario: SECRETARIA ADMINISTRATIVA

ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUD DE BÚSQUEDA Y VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN LABORAL – SEÑORA LIGIA INÉS AGUILAR ÁNGEL C.C. 24.320.636

Cordial saludo,

En atención a la solicitud remitida por ese despacho, relacionada con la verificación de tiempos laborales de la señora LIGIA INÉS AGUILAR ÁNGEL, identificada con cédula de ciudadanía No. 24.320.636, específicamente para los periodos comprendidos entre el 02 de agosto de 1982 al 01 de agosto de 1983 y del 08 de febrero de 1984 al 08 de febrero de 1985, requerida por COLPENSIONES mediante la plataforma CETIL para efectos de actualización de historia laboral, nos permitimos informar lo siguiente:

Inicialmente, esta entidad había certificado únicamente el tiempo correspondiente al SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO, toda vez que dicha información era la única que reposaba en la hoja de vida parcial localizada de la mencionada profesional.

No obstante, con ocasión de la nueva solicitud, se adelantó una búsqueda exhaustiva, manual y detallada en los archivos históricos y documentales que reposan tanto en el SERVICIO SECCIONAL DE SALUD como en el INSTITUTO SECCIONAL DE SALUD, incluyendo la revisión física de tomos de cuentas, resoluciones administrativas y demás documentos de archivo disponibles, con el propósito de identificar soportes que permitieran reconstruir o complementar la información requerida para la conformación de la historia laboral.

Como resultado de dicha búsqueda, fue posible establecer la siguiente información documental:

1. Se encontró certificación de fecha 20 de octubre de 1983, mediante la cual consta que la señora LIGIA INÉS AGUILAR ÁNGEL se encontraba realizando INTERNADO ROTATORIO en el HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS.

2. Obra registro documental de fecha 04 de mayo de 1983, mediante el cual el SERVICIO SECCIONAL DE SALUD otorgó becas y auxilios a médicos internos del Hospital de Calarcá.

3. Se evidenció que durante el periodo comprendido entre el 08 de febrero de 1984 y el 08 de febrero de 1985, la señora LIGIA INÉS AGUILAR ÁNGEL realizó el SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO, presentando renuncia al mismo el día 08 de

febrero de 1985, la cual fue aceptada mediante Resolución No. 0142 del 18 de febrero de 1985.

Es importante precisar que, pese a la rigurosidad de la búsqueda adelantada, no fue posible localizar registros de nómina de la señora LIGIA INÉS AGUILAR ÁNGEL dentro de los tomos de cuentas que actualmente reposan en el archivo institucional.

Así mismo, se deja constancia de que durante la revisión documental se evidenció la existencia de información incompleta, folios faltantes, hojas arrancadas y tomos que no conservan consecutividad cronológica, circunstancias que pueden afectar la localización integral de los soportes históricos y, en consecuencia, interferir en la reconstrucción y actualización completa de las historias laborales solicitadas.

No obstante lo anterior, y considerando el valor documental e indicativo de los soportes hallados, esta entidad remite en calidad de anexo copia de la documentación encontrada, con el fin de que la misma pueda ser valorada y eventualmente tenida en cuenta como soporte base dentro del proceso de verificación y actualización de la historia laboral ante COLPENSIONES y la plataforma CETIL.

Atentamente,

VALENTINA BUENO HENAO
DESPACHO DEL GOBERNADOR
PROFESIONAL UNIVERSITARIO 03

VALENTINA BUENO HENAO
Profesional Universitario
Gobernación del Quindío Gestión Documental

Elaboró: Laura Gómez- Abog. Secretaria Administrativa

Al contestar cite Radicado 2026110053771-3 Id: 337982
Folios: 9 Fecha: 2026-06-09 15:11:12
Anexos: 0
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA ADMINISTRATIVA

LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA
HACE -CONSTAR

Que la señora **MARLENY BRAVO FORIGUA** identificada con cédula de ciudadanía No.20.685.463 de La Mesa Cundinamarca, prestó sus servicios al Instituto Seccional de Salud del Quindío, de la siguiente manera:

Según Resolución No. 0858 de 13 de octubre de 1980, fue nombrada en el cargo de Auxiliar de consultorio dental MOAS N°1, con una asignación salarial mensual de CUATRO MIL SETESCIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS ($4.786).

Según resolución N° 625 de 29 de marzo de 1996, Fue trasladada de la sede del Instituto Seccional de Salud del Quindío al centro de salud el paraíso, a partir del 1° de abril de 1996, con una asignación salarial mensual de DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL SEISIENTOS SETENTA Y UN PESOS ($278.671).

NOTA: Se le pagó por cuenta desde el 18 de agosto de 1980.

salario mensual año 1981	$ 6.222
salario mensual año 1982	$ 7.964
salario mensual año 1983	$ 9.955
salario mensual año 1984	$ 11.797
salario mensual año 1985	$ 13.982
salario mensual año 1986	$ 16.976
salario mensual año 1987	$ 20.880
salario mensual año 1988	$ 26.100
salario mensual año 1989	$ 33.100
salario mensual año 1990	$ 41.754

AÑO 1991	
Enero (15 días)	$ 35.038
Enero (15 días)	$ 20.877
auxilio de alimentación	$ 1.015
subsidio de transporte	$ 886
prima de vacaciones	$ 35.038
Febrero	$ 41.754
auxilio de alimentación	$ 4.350
subsidio de transporte	$ 3.798
Marzo	$ 41.754
auxilio de alimentación	$ 4.350
subsidio de transporte	$ 3.798
Abril	$ 52.610

auxilio de alimentación	$ 5.350
subsidio de transporte	$ 4.787
Mayo	$ 52.610
auxilio de alimentación	$ 5.350
subsidio de transporte	$ 4.787
Junio	$ 52.610
auxilio de alimentación	$ 5.350
subsidio de transporte	$ 4.787
prima semestral	$ 52.610
subsidio familiar	$ 11.877
Julio	$ 52.610
auxilio de alimentación	$ 5.350
subsidio de transporte	$ 4.787
Agosto	$ 52.610
auxilio de alimentación	$ 5.350
subsidio de transporte	$ 4.787
bonificación	$ 26.305
Septiembre	$ 52.610
auxilio de alimentación	$ 5.350
subsidio de transporte	$ 4.787
Octubre	$ 52.610
auxilio de alimentación	$ 5.350
subsidio de transporte	$ 4.787
Prima de vacaciones	$ 6.493
Noviembre	$ 52.610
auxilio de alimentación	$ 5.350
subsidio de transporte	$ 4.787
Diciembre	$ 81.700
auxilio de alimentación	$ 5.350
subsidio de transporte	$ 4.787
horas extra / recargos	$ 29.090
Prima de navidad	$ 81.700
subsidio familiar	$ 21.782
reajuste sueldo	$ 32.568
reajuste subsidio de alimentación	$ 3.000
Reajuste subsidio de transporte	$ 2.967
Reajuste de horas extras recargos	$ 1.989
Reajuste prima de vacaciones	$ 7.417
AÑO 1992	
Enero (22 días)	$ 72.895
prima de vacaciones	$ 72.895
bonificación	$ 5.447
Enero (8 días)	$ 21.787
auxilio de alimentación	$ 1.427
subsidio de transporte	$ 1.277
Febrero	$ 81.700
auxilio de alimentación	$ 5.350

subsidio de transporte	$ 4.787
Marzo	$ 81.700
auxilio de alimentación	$ 5.350
subsidio de transporte	$ 4.787
Abril	$ 81.700
auxilio de alimentación	$ 5.350
subsidio de transporte	$ 4.787
Mayo	$ 103.596
auxilio de alimentación	$ 6.784
subsidio de transporte	$ 6.033
Junio	$ 103.596
auxilio de alimentación	$ 6.784
subsidio de transporte	$ 6.033
prima semestral	$ 103.596
subsidio familiar	$ 13.575
Julio	$ 103.596
auxilio de alimentación	$ 6.784
subsidio de transporte	$ 6.033
Agosto	$ 103.596
auxilio de alimentación	$ 6.784
subsidio de transporte	$ 6.033
bonificación	$ 51.798
Septiembre	$ 103.596
auxilio de alimentación	$ 6.784
subsidio de transporte	$ 6.033
Octubre	$ 103.596
auxilio de alimentación	$ 6.784
subsidio de transporte	$ 6.033
Noviembre	$ 103.596
auxilio de alimentación	$ 6.784
subsidio de transporte	$ 6.033
Diciembre	$ 103.596
auxilio de alimentación	$ 6.784
subsidio de transporte	$ 6.033
prima de navidad	$ 103.596
subsidio familiar	$ 34.474
reajuste sueldo	$ 71.528
reajuste subsidio de alimentación	$ 4.685
Reajuste subsidio de transporte	$ 4.070
Reajuste de horas extras recargos	$ 18.023
Reajuste prima de vacaciones	$ 18.023
AÑO 1993	
Enero (22 días)	$ 102.868
Prima de vacaciones	$ 78.696
enero (8 días)	$ 27.626
Auxilio de alimentación	$ 1.809
subsidio de transporte	$ 1.609

Febrero	$ 103.596
auxilio de alimentación	$ 6.784
subsidio de transporte	$ 6.033
Marzo	$ 103.596
auxilio de alimentación	$ 6.784
subsidio de transporte	$ 6.033
Abril	$ 129.495
auxilio de alimentación	$ 8.480
subsidio de transporte	$ 7.542
Mayo	$ 129.495
auxilio de alimentación	$ 8.480
subsidio de transporte	$ 7.542
Junio	$ 129.495
auxilio de alimentación	$ 8.480
subsidio de transporte	$ 7.542
prima semestral	$ 129.495
subsidio familiar	$ 20.338
Julio	$ 129.495
auxilio de alimentación	$ 8.480
subsidio de transporte	$ 7.542
Agosto	$ 129.495
auxilio de alimentación	$ 8.480
subsidio de transporte	$ 7.542
bonificación	$ 64.748
Septiembre	$ 129.495
auxilio de alimentación	$ 8.480
subsidio de transporte	$ 7.542
Octubre	$ 129.495
auxilio de alimentación	$ 8.480
subsidio de transporte	$ 7.542
Noviembre	$ 129.495
auxilio de alimentación	$ 8.480
subsidio de transporte	$ 7.542
diciembre (15 días)	$ 64.748
diciembre (21 días)	$ 114.379
auxilio de alimentación	$ 4.240
subsidio de transporte	$ 3.771
prima de vacaciones	$ 81.699
prima de navidad	$ 134.675
horas extra / recargos	$ 55.307
reajuste sueldo	$ 77.697
reajuste de auxilio de alimentación	$ 3.845
reajuste de subsidio de transporte	$ 3.420
reajuste de subsidio familiar	$ 3.025
reajuste prima de vacaciones	$ 16.154
AÑO 1994	
Enero (24 días)	$ 107.740

auxilio de alimentación	$ 6.784
subsidio de transporte	$ 6.034
Febrero	$ 134.675
auxilio de alimentación	$ 8.480
subsidio de transporte	$ 7.542
Marzo	$ 162.957
auxilio de alimentación	$ 10.261
subsidio de transporte	$ 8.975
Abril	$ 162.957
auxilio de alimentación	$ 10.261
subsidio de transporte	$ 8.975
Mayo	$ 162.957
auxilio de alimentación	$ 10.261
subsidio de transporte	$ 8.975
Junio	$ 162.957
auxilio de alimentación	$ 10.261
subsidio de transporte	$ 8.975
prima semestral	$ 162.957
subsidio familiar	$ 24.848
Julio	$ 162.957
auxilio de alimentación	$ 10.261
subsidio de transporte	$ 8.975
Agosto	$ 162.957
auxilio de alimentación	$ 10.261
subsidio de transporte	$ 8.975
bonificación	$ 81.479
Septiembre	$ 162.957
auxilio de alimentación	$ 10.261
subsidio de transporte	$ 8.975
Octubre	$ 162.957
auxilio de alimentación	$ 10.261
subsidio de transporte	$ 8.975
Noviembre	$ 162.957
auxilio de alimentación	$ 10.261
subsidio de transporte	$ 8.975
diciembre (22 días)	$ 149.382
prima de vacaciones	$ 102.317
diciembre (8 días)	$ 43.455
auxilio de alimentación	$ 2.736
subsidio de transporte	$ 2.393
prima de navidad	$ 162.957
subsidio familiar	$ 50.203
reajuste de sueldo	$ 56.564
reajuste de auxilio de alimentación	$ 3.206
reajuste subsidio de transporte	$ 2.579
AÑO 1995	
Enero	$ 162.957

auxilio de alimentación	$ 10.261
subsidio de transporte	$ 8.975
Febrero	$ 162.957
Marzo	$ 193.919
subsidio familiar	$ 10.202
Horas extras recargos	$ 4.074
Abril	$ 193.919
subsidio familiar	$ 11.489
Horas extras recargos	$ 4.074
bonificación	$ 388
Mayo	$ 193.919
auxilio de alimentación	$ 12.108
subsidio de transporte	$ 10.815
subsidio familiar	$ 15.870
Horas extras recargos	$ 4.074
Junio	$ 193.919
auxilio de alimentación	$ 12.108
subsidio de transporte	$ 11.891
subsidio familiar	$ 11.318
prima semestral	$ 193.919
horas extra	$ 18.816
prima de vacaciones	$ 34.325
Julio	$ 193.919
auxilio de alimentación	$ 12.108
subsidio de transporte	$ 11.353
subsidio familiar	$ 25.042
Horas extras recargos	$ 4.074
Agosto	$ 193.919
auxilio de alimentación	$ 12.108
subsidio de transporte	$ 11.353
subsidio familiar	$ 11.307
Horas extras recargos	$ 4.074
bonificación	$ 96.960
Septiembre (21 días)	$ 173.988
prima de vacaciones	$ 124.277
Septiembre (9 días)	$ 58.176
auxilio de alimentación	$ 3.632
subsidio de transporte	$ 3.406
subsidio familiar	$ 11.522
Horas extras recargos	$ 1.222
Octubre	$ 193.919
auxilio de alimentación	$ 12.108
subsidio de transporte	$ 11.353
subsidio familiar	$ 12.127
Horas extras recargos	$ 4.074
Noviembre	$ 193.919
auxilio de alimentación	$ 12.108

subsidio de transporte	$ 11.353
subsidio familiar	$ 11296
Horas extras recargos	$ 4.074
Diciembre	$ 193.919
auxilio de alimentación	$ 12.108
subsidio de transporte	$ 11.353
subsidio familiar	$ 11.296
Horas extras recargos	$ 4.074
prima de navidad	$ 193.919
prima de vacaciones	$ 64.992
reajuste de sueldo	$ 61.924
reajuste auxilio de alimentación	$ 3.694
reajuste auxilio de transporte	$ 3.680
reajuste horas extra / recargos	$ 8.148
AÑO 1996	
Enero	$ 235.165
auxilio de alimentación	$ 12.108
subsidio de transporte	$ 11.353
subsidio familiar	$ 16.059
Horas extras recargos	$ 4.074
Febrero	$ 235.165
auxilio de alimentación	$ 12.108
subsidio de transporte	$ 11.353
subsidio familiar	$ 13.993
Horas extras recargos	$ 4.074
Marzo	$ 235.165
auxilio de alimentación	$ 12.108
subsidio de transporte	$ 11.353
subsidio familiar	$ 14.880
Horas extras recargos	$ 4.074
Abril	$ 278.671
auxilio de alimentación	$ 14.167
subsidio de transporte	$ 13.567
subsidio familiar	$ 14.868
Mayo	$ 278.671
auxilio de alimentación	$ 14.167
subsidio de transporte	$ 13.567
subsidio familiar	$ 23.925
junio	$ 278.671
auxilio de alimentación	$ 14.167
subsidio de transporte	$ 13.567
subsidio familiar	$ 21.326
prima semestral	$ 278.671
horas extras recargos	$ 35.814
Julio	$ 278.671
auxilio de alimentación	$ 14.167
subsidio de transporte	$ 13.567

subsidio familiar	$ 32.164
Agosto	$ 278.671
auxilio de alimentación	$ 14.167
subsidio de transporte	$ 13.567
subsidio familiar	$ 16.530
bonificación	$ 139.336
septiembre (20 días)	$ 230.629
prima de vacaciones	$ 172.112
septiembre (10 días)	$ 92.890
auxilio de alimentación	$ 4.722
subsidio de transporte	$ 4.522
subsidio familiar	$ 17.498
Octubre	$ 278.671
auxilio de alimentación	$ 14.167
subsidio de transporte	$ 13.567
subsidio familiar	$ 18.359
Noviembre	$ 278.671
auxilio de alimentación	$ 14.167
subsidio de transporte	$ 13.567
subsidio familiar	$ 17.904
Diciembre	$ 278.671
auxilio de alimentación	$ 14.167
subsidio de transporte	$ 13.567
subsidio familiar	$ 17.914
prima de navidad	$ 278.671
horas extra / recargos	$ 79.895
AÑO 1997	
Enero	$ 278.671
auxilio de alimentación	$ 14.167
subsidio de transporte	$ 13.567
subsidio familiar	$ 16.992
Febrero	$ 278.671
auxilio de alimentación	$ 14.167
subsidio de transporte	$ 13.567
subsidio familiar	$ 18.233
Marzo	$ 278.671
auxilio de alimentación	$ 14.167
subsidio de transporte	$ 13.567
subsidio familiar	$ 17.129
reajuste sueldo	$ 158.841
reajuste auxilio de alimentación	$ 5.739
reajuste subsidio de transporte	$ 11.049
reajuste subsidio familiar	$ 17.210

En el evento que la presente constancia tenga enmendaduras carece de validez. La anterior constancia se expide sin estampillas para trámites internos a solicitud del Fondo Territorial de Pensiones del Departamento del Quindío a los cinco (05) días del mes de junio de 2026.

Proyecto: Juan Carlos Gómez - contratista secretaria administrativa.

Elaboró: Paula Andrea Salazar Arcos – contratista Secretaría Administrativa
Revisó: Laura Gómez O. - Abog. contratista secretaria administrativa

Reviso: Valentina Bueno Henao – Profesional Universitario grado 3.

Armenia Quindío, Junio 11 de 2026.

Al contestar cite Radicado 2026100054301-3 Id: 338988
Folios: 2 Fecha: 2026-06-12 11:25:10
Anexos: 2 DOCUMENTO FISICO
Remitente: DESPACHO DEL GOBERNADOR
Destinatario: SECRETARIA DE SALUD

Doctora:
ANA CAROLINA OCAMPO AREIZA
Profesional Universitario
Secretaria de Salud

ASUNTO: RESPUESTA SOLICITUD DOCUMENTAL RAD 2026165051976-3 ID 334816

Cordial saludo,

En atención a la solicitud presentada por su despacho el día 27 de mayo de 2026, mediante la cual requiere la consulta de expedientes y carpetas documentales correspondientes a la vigencia 2011, relacionados con la Resolución No. 474 de 2011 y el Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI), Sarampión y Rubéola, que reposan en el depósito documental del extinto Instituto Seccional de Salud del Quindío —hoy liquidado—, me permito informar lo siguiente:

En cumplimiento de los principios de conservación, custodia y acceso a la información pública, se realizó la revisión del Inventario Documental contenido en los Formatos Únicos de Inventario Documental (FUID) y la correspondiente verificación física de las unidades documentales identificadas, actividad desarrollada conjuntamente con la contratista de la Secretaría de Salud, señora Nancy Alzate.

Como resultado de dicha revisión, se localizaron las siguientes unidades documentales relacionadas con el asunto objeto de consulta:

- Informe de Contraloría – Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI), con un total de ciento quince (115) folios.
- Minuta del Contrato Interadministrativo No. 017 de 2012, suscrito con el Hospital San Camilo de Buenavista (4 folios).
- Minuta del Contrato Interadministrativo No. 018 de 2012, suscrito con el Hospital San Vicente de Montenegro (4 folios).
- Minuta del Contrato Interadministrativo No. 020 de 2012, suscrito con el Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quimbaya (4 folios).
- Minuta del Contrato Interadministrativo No. 021 de 2012, suscrito con el Hospital San Vicente de Paúl de Filandia (4 folios).
- Minuta del Contrato Interadministrativo No. 022 de 2012, suscrito con el Hospital San Roque de Córdoba (4 folios).
- Minuta del Contrato Interadministrativo No. 023 de 2012, suscrito con el Hospital San Vicente de Paúl de Génova (4 folios).

- Minuta del Contrato Interadministrativo No. 024 de 2012, suscrito con el Hospital Santa Ana de Pijao (4 folios).
- Minuta del Contrato Interadministrativo No. 026 de 2012, suscrito con el Hospital La Misericordia de Calarcá (4 folios).
- Minuta del Contrato Interadministrativo No. 030 de 2012, suscrito con Red Salud Armenia E.S.E. (4 folios).
- Minuta del Contrato Interadministrativo No. 032 de 2012, suscrito con el Hospital San Vicente de Paúl de Circasia (4 folios).
- Minuta del Contrato Interadministrativo No. 035 de 2012, suscrito con el Hospital San Vicente de Paúl de Salento (4 folios).

Los documentos anteriormente relacionados fueron identificados conforme a la información contenida en el inventario documental y puestos a disposición para su revisión. Se anexan los soportes correspondientes para los fines pertinentes.

Atentamente,



VALENTINA BUENO HENAO

Profesional Universitaria Grado 03
Gobernación del Quindío

Anexo: Dos (2) archivos

Proyecto: Aida Mabel Gaviria Alzate– Auxiliar Administrativa Secretaria Administrativa

Elaboro:Juan Carlos Holguin -Contratista Secretaria Administrativa

Reviso: Laura Gómez O – Abog. Contratista Secretaria Administrativa

Armenia Quindío, 04 de junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110053409-3 Id: 337285
Folios: 7 Fecha: 2026-06-04 17:38:11
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE SALUD

Doctora:
LUISA FERNANDA ARCILA ARCILA
Secretaria de Salud Departamental
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctora Luisa Fernanda

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada
Peticiones	30	6.4	25	5
Quejas	3	4	1	2

Reclamos				
Solicitudes de Información	5	6.2		5
Denuncias	3	9	1	2
Total	41	6.4	27	14

2. OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1 ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.

- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,
- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El adecuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a

mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.

- La trazabilidad documental completa y verificable.
- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental
Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa

Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
		322673		04/may	PETICION	JEFFRY STEVEN LOPEZ PANTOJA
		322686		04/may	PETICION	YENI ALEJANDRA HINCAPIE ZAPATA
		322703		04/may	PETICION	ROGELIO FRANCO ORTIZ
		322711		04/may	PETICION	GRUPO FRANCO & ASOCIADOS

		322820		04/may	PETICION	MARIANA GALVEZ SEPULVEDA:
	11	323550	2026PQR788	05/may	PETICION	LUIS ENRIQUE RIOS RICO:
	10	326255		11/may	PETICION	DAVID ARBOLEDA CARVAJAL
		327883	2026PQR867	13/may	PETICION	EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ: -
		328046	2026PQR868	13/may	PETICION	ANDRES MAURICIO QUICENO ARENAS:
		328446	2026PQR872	13/may	PETICION	MARCELA SANCHEZ :
		328804		14/may	PETICION	HECTOR VELANDIA RITIVA
		330369	2026PQR906	19/may	PETICION	ISABEL CRISTINA DIAZ MACHADO: 0
		330402	2026PQR908	19/may	PETICION	FESANCO - FUNDACION PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACION, LA SALUD, LA ALIMENTACION Y LA NUTRICION DE COLOMBIA : -
		330939	2026PQR918	20/may	PETICION	CRUE QUINDIO: -
		330958	2026PQR919	20/may	PETICION	CRUE QUINDIO: -
		333671		25/may	PETICION	OSCAR CLAVIJO
		334491		26/may	PETICION	YANED JIMÉNEZ LONDOÑO
		334679	2026PQR982	27/may	PETICION	EDEQ: -
		334946		27/may	PETICION	ALCALDIA DE ARMENIA: -
		335185		28/may	PETICION	LINA VANESSA RAMIREZ MUNAR
		335186	2026PQR990	28/may	PETICION	ASOCIACION QUINDIANA DE EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO : -
		335411	2026PQR998	28/may	PETICION	SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA GOBERNACION DEL QUINDIO -

						SINTRADEPARTAMENTAL: -
		335414	2026PQR999	28/may	PETICION	SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA GOBERNACION DEL QUINDIO - SINTRADEPARTAMENTAL: -
		335572		29/may	PETICION	HMF HOSPITAL MENTAL FILANDIA : -
		335738		29/may	PETICION	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA: -
			2026PQR991	28/may	Denuncia	Ciudadano anónimo
			2026PQR959	25/may	QUEJA	Maria Camila Duarte Lopez
	3		2026PQR927	20/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR916	20/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	4		2026PQR911	19/may	Solicitud	Luisa Fernanda Valdes Buitrago
	8		2026PQR899	15/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	3		2026PQR894	14/may	QUEJA	Samuel Alejandro Acevedo Bothon
			2026PQR849	11/may	PETICION	fundacion social fantabulosa FSF
	6		2026PQR831	09/may	Denuncia	Ciudadano anónimo
	12		2026PQR815	07/may	Denuncia	Ciudadano anónimo
	10		2026PQR800	05/may	Solicitud	Samuel Alejandro Acevedo Bothon
	5		2026PQR778	03/may	QUEJA	Ciudadano anónimo
	16		2026PQR774	03/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	0		2026PQR770	01/may	Solicitud	Samuel Alejandro Acevedo Bothon
	1		2026PQR769	01/may	Solicitud	Samuel Alejandro Acevedo Bothon
	0		2026PQR768	01/may	PETICION	Ciudadano anónimo

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

Armenia Quindío, 04 de junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110053412-3 Id: 337288
Folios: 6 Fecha: 2026-06-04 17:45:09
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES

Doctor:
JHON MARIO LIÉVANO FERNÁNDEZ
Secretario de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctor Lievano Fernández

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada
Peticiones	9	8.6	3	6

Quejas	1	9		1
Reclamos	1	8		1
Solicitudes de Información	24	3.7		24
Denuncias				
Total	35	7.3	3	32

2. OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1 ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.
- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,
- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El adecuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a

mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.

- La trazabilidad documental completa y verificable.
- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental
Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa

Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
	9	326234		11/may	PETICION	JOHN CRISTÓBAL MORALES CARRILLO
		330026		19/may	PETICION	FABIAN SANCHEZ
		333394		25/may	PETICION	ASOCIACION COLOMBIANA DE PERIODISTAS : -
		335792		29/may	PETICION	OMAR RENDON LOPEZ:
	3		2026PQR1012	29/may	Solicitud	solon Sánchez Silva

	3		2026PQR1011	29/may	Solicitud	Jairo Jonnathan Orozco Carreño
	4		2026PQR992	28/may	Solicitud	Jennifer Ramirez Quintero
	5		2026PQR979	27/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	6		2026PQR978	26/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	6		2026PQR977	26/may	Solicitud	Gabriela Jaramillo Agudelo
	6		2026PQR976	26/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	3		2026PQR973	26/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	3		2026PQR961	26/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	4		2026PQR952	25/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	5		2026PQR942	22/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	6		2026PQR909	19/may	Solicitud	José arley
	5		2026PQR905	19/may	Solicitud	FABIO ALBERTO LEON BARBOSA
	6		2026PQR900	15/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	6		2026PQR892	14/may	Solicitud	Ana Mercedes Romero
	9		2026PQR879	14/may	QUEJA	Valentina De la Rosa Ladino
	7		2026PQR873	13/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	8		2026PQR864	12/may	RECLAMO	Ciudadano anónimo
	0		2026PQR860	12/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	0		2026PQR859	12/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	0		2026PQR858	12/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	1		2026PQR853	11/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	15		2026PQR852	11/may	PETICION	fundacion social fantabulosa FSF
	15		2026PQR850	11/may	PETICION	fundacion social fantabulosa FSF
	2		2026PQR825	08/may	PETICION	jhonfer adolfo
	2		2026PQR824	08/may	Solicitud	jhonfer adolfo

	2		2026PQR820	08/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	3		2026PQR814	07/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	3		2026PQR811	07/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	5		2026PQR791	05/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	6		2026PQR789	05/may	PETICION	Ciudadano anónimo

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

Armenia Quindío, 04 de junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110053411-3 Id: 337287
Folios: 5 Fecha: 2026-06-04 17:43:10
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA JURIDICA Y DE CONTRATACION

Doctor:
JUAN CARLOS ALFARO GARCIA
Secretario Jurídico y de Contratación
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctor Alfaro García

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada
Peticiones	3		3	

Quejas				
Reclamos				
Solicitudes de Información				
Denuncias				
Total	3		3	

2. OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1 ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.
- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,
- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El adecuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a

mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.

- La trazabilidad documental completa y verificable.
- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental
Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa
Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
		330474		19/may	PETICION	JORGE ELIECER HENAO NEIRA:

		334932		27/may	PETICION	YANED JIMÉNEZ LONDOÑO
			2026PQR846	11/may	PETICION	fundacion social fantabulosa FSF

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

Armenia Quindío, 04 de junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110053413-3 Id: 337289
Folios: 5 Fecha: 2026-06-04 17:46:27
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE REPRESENTACION JUDICIAL Y DEFENSA DEL DEPARTAMENTO

Doctora:
ISABEL CRISTINA LEZAMA VELÁSQUEZ
Secretaria de Representación Judicial y Defensa del Departamento
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctora Isabel Cristina

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada

Peticiones	3	1	2	1
Quejas				
Reclamos				
Solicitudes de Información				
Denuncias	1	15		1
Total	4	8	2	2

2. OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1 ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.
- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,
- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El adecuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a

mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.

- La trazabilidad documental completa y verificable.
- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental
Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa

Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
		324337		06/may	PETICION	INVERSIONISTAS ESTRATÉGICOS S.A.S.
		328049		13/may	PETICION	ANDRES MAURICIO QUICENO ARENAS:
	1	333426		25/may	PETICION	MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
	15		2026PQR772	01/may	Denuncia	Ciudadano anónimo

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

Armenia Quindío, 04 de junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110053459-3 Id: 337347
Folios: 5 Fecha: 2026-06-05 08:36:30
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE PLANEACION

Doctor:
LUIS ALBERTO RINCON QUINTERO
Secretario de Planeación
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctor Rincón Quintero

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada
Peticiones	6	8	2	4

Quejas				
Reclamos	1		1	
Solicitudes de Información				
Denuncias				
Total	7	8	3	4

2. OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1 ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.
- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,
- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El adecuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a

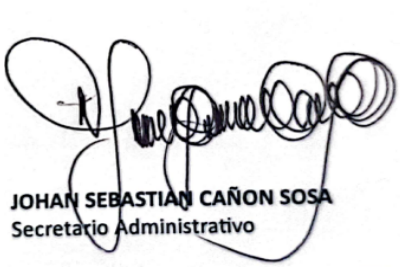
mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.

- La trazabilidad documental completa y verificable.
- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental
Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa
Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
	2	324311		06/may	PETICION	JULIÁN DAVID ROJAS OSPINA
	12	327359		12/may	PETICION	JHON JAIRO HERNANDEZ MONTILLA:
		330889		20/may	PETICION	INSTITUTO EDUCATIVA HENRY MARIN GRANADA: -
		322644		04/may	PETICION	GUIDO ECHEVERRI PIEDRAHITA: SENADOR
			2026PQR936	21/may	RECLAMO	Ciudadano anónimo
	2		2026PQR901	16/may	PETICION	Ciudadano anónimo

	16		2026PQR848	11/may	PETICION	fundacion social fantabulosa FSF

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

Al contestar cite Radicado 2026110007732-1 Id: 337750
Folios: 9 Fecha: 2026-06-09 09:19:38
Anexos: 0
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: DIEGO FERNANDO VALENCIA

HACE CONSTAR

Que el contratista **DIEGO FERNANDO VALENCIA RIVERA** identificado cedula número 89.007.313 de Armenia Quindío, celebró con el Departamento el Quindío, (Gobernación del Quindío, calle, 20 # 13-22 piso 6. Secretaria Jurídica y de Contratación, Teléfono 6067359919 ext.1238) el siguiente contrato que reposa en la oficina de Gestión Documental.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 541 DE 2012

OBJETO: "APOYO AL SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LOS CONVENIOS DE SANEAMIENTO AMBIENTAL Y ACTIVIDADES DE CONVOCATORIA DE PROGRAMAS DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL MADR- EN ACOMPANAMIENTO, SEGUIMIENTO Y PARTICIPACION A LOS PROCESOS DE ALIANZAS PRODUCTIVAS Y OPORTUNIDADES RURALES EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO**."**

FECHA DE INICIACIÓN: 28 DE NOVIEMBRE DE 2012

FECHA DE TERMINACIÓN: 27 DE DICIEMBRE DE 2012

VALOR: ($ 3.335.000)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1. Acompañamiento a los procesos de alianzas productivas en el Departamento. 2. Acompañamiento y seguimiento en la parte administrativa al convenio interadministrativo con la Empresa sanitaria del Quindío – ESAQUIN S.A. E.S.P, para la construcción de sistemas de tratamiento de aguas residuales domesticas en predios rurales del departamento del Quindío, en relación con las obras que se ejecuten en el periodo de ejecución del convenio. 3. Acompañamiento a las actividades programadas por la secretaria de Agricultura y desarrollo rural y medio ambiental. 4. Presentar informes parciales e informe final consolidado al funcionario designado para ejercer la vigilancia y control del contrato. 5. Efectuar el pago de los aportes al sistema de seguridad social integral a que haya lugar durante el termino de ejecución del contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 435 DE 2013.

OBJETO: "PRESTAR EL ACOMPANAMIENTO TECNICO Y ADMINISTRATIVO EN LA PROMOCION Y EJECUCION DE LOS PROYECTOS DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO**.**

FECHA DE INICIACIÓN: 11 DE JUNIO DE 2013

FECHA DE TERMINACIÓN: 10 DE OCTUBRE DE 2013

VALOR: ($ 10.000.000oo)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1. Apoyo a estrategias de comercialización dentro de la ejecución de los proyectos de seguridad alimentaria y nutricional para busca la sostenibilidad de los mismos. 2. Realizar el diagnóstico del funcionamiento actual de los centros de abastecimiento urbano en los municipios de Calarcá, circasia y Montenegro. 3. Acompañamiento en la formulación y ejecución de proyectos de seguridad alimentaria y nutricional que promueva la secretaria de agricultura, desarrollo rural y medio ambiente. 4. Acompañar a los procesos de formulación de los planes generales de asistencia técnica directa rural del municipio de la tebaida priorizado para a vigencia 2013. 5. Recopilar información técnica y administrativa de los beneficiarios de los proyectos de seguridad alimentaria. 5. Recopilar información técnica y administrativa de los beneficiarios de los proyectos de seguridad alimentaria. 6. Entregar mensualmente en cada informe la información correspondiente a la caracterización poblacional de los beneficiarios del contrato; esta debe entregarse diligenciada en el formato dispuesto por el MECI. 7. Brindar acompañamiento a las actividades programadas por la SADRA. 8. Presentar informe mensual y final consolidado de actividades al funcionario designado para ejercer la vigilancia y control del contrato. 9. De conformidad con el art. 50 de la ley 789 de 2002 deberá presentar constancias de pago al sistema general de la seguridad social (salud y pensión), de acuerdo con los porcentajes establecidos. 10. Presentar los informes mensuales de las actividades y acciones realizadas para el cumplimiento del objeto del contrato

ADICION Y PRORROGA No. 001 DE 2013 AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 435 DE 2013: CUYO OBJETO ES "PRESTAR ACOMPANAMIENTO TECNICO Y ADMINISTRATIVO EN LA PROMOCION Y EJECUCION DE LOS PROYECTOS DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO" CLAUSULA PRIMERA: Adiciónese el valor inicial establecido en la cláusula tercera del contrato prestación de servicios No. 435 del 2013, valor: para todos los efectos fiscales el presente contrato adicional tiene un valor de cinco millones de pesos moneda corriente ($5.000. 000.oo) moneda corriente.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES No. 100 DE 2013.

OBJETO: "PRESTAR SUS SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO Y ACOMPANAMIENTO A PROGRAMAS Y PROYECTOS CON ENFASIS EN SEGURIDAD ALIMENTARIA, DIRIGIDO A GRUPOS POBLACIONALES VULNERABLES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO**."**

FECHA DE INICIACIÓN: 04 DE FEBRERO DE 2013

FECHA DE TERMINACIÓN: 04 DE MAYO DE 2013

VALOR: ($ 7.500.000)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1. Participación en la formulación, acompañamiento y ejecución de los proyectos de seguridad alimentaria para el ano 2013 en el departamento del Quindío. 2. Apoyar el desarrollo de actividades que fomenten el mejoramiento de la calidad de vida a la población rural y urbana del departamento del Quindío. 3. Fortalecimiento a los procesos administrativos de los proyectos aprobados por el ministerio de ambiente y desarrollo rural, en lo referente a los programas de alianzas productivas y oportunidades rurales. 4. Apoyo al programa de seguridad alimentaria que está haciendo ejecutado por actuar famiempresas, en los municipios de Génova y pijao. 5. Acompañamiento a las actividades programas por la secretaria de agricultura, desarrollo rural y medio ambiente. 6. Presentar informes mensuales para presentar el pago respectivo de cada mensualidad e informe final de actividades. 7. Efectuar el pago de los aportes al sistema general de seguridad social en salud, pensión y riesgos profesionales, según el caso de conformidad con la ley 789 del 2002 articulo 50 y articulo 2 de la ley 1562 de 2012 durante el termino de ejecución del contrato. 8. Informar al departamento oportunamente los inconvenientes técnicos que se puedan presentar durante la ejecución del contrato, previa coordinación con el supervisor del mismo.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 1100 DE 2014.

OBJETO: "ACOMPANAR Y APOYAR A LOS BENEFICARIOS DE LOS PROGRAMAS DE SEGURIDAD ALIMENTARIA FINANZIADOS POR EL DEPARTAMENTO DEL QUINDION EN EL FORTALECIMIENTO DE LOS ESQUEMAS ASOCIATIVOS Y DE EMPREDIMIENTO RURAL**."**

FECHA DE INICIACIÓN: 01 DE OCTUBRE DE 2014

FECHA DE TERMINACIÓN: 19 DE DICIEMBRE DE 2014

VALOR: ($ 6.666.000)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1. Acompañar a los grupos de beneficiarios en los municipios de armenia, Quimbaya, Tebaida y Montenegro trabajando la posibilidad de consolidar grupos asociativos en torno a una comercialización estable con aliados comerciales. 2. Realizar 4 capacitaciones en igual número de municipios para el diseño de esquemas de trabajo asociativos y criterios de economía de escala en torno al tema de emprendimiento rural. 3. Realizar apoyo en la formulación seguimiento y ejecución de los proyectos que la SADRA designe. 4. Apoyar la recolección de información del sector agropecuario, en el marco del proyecto evaluaciones agropecuarias municipales 2014 que la SADRA designe. 5. Acompañar en los municipios el levantamiento de información

agropecuaria necesaria para procesos de gestión y planeación integral del territorio para el desarrollo rural en el municipio de Quimbaya. 6. Apoyar y acompañar el seguimiento de la ejecución del proyecto de implementación de buenas prácticas agrícolas en l municipio de Quimbaya. 7. Apoyar la implementación de la política agropecuaria 2010 – 2014 en los componentes y actividades que designe la SADRA. 8. Brindar acompañamiento a las actividades programadas por la SADRA. 9. Presentar al funcionario designado para ejercer la vigilancia y control del presente contrato informes mensual y final consolidado en la que se evidencie el cumplimiento de la meta que se cumple con la ejecución del presente contrato. 10. De conformidad con el articulo 50 de la ley 789 de 2002 deberá presentar constancias de pago al sistema de seguridad social (salud y pensión) de acuerdo con los porcentajes establecidos por las normas legales vigentes que rigen la materia.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 1662 DE 2015.

OBJETO: "APOYAR A LA SECRETARIA DE AGRICULTURA DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE EN LA ESTRUCTURACION Y SEGUIMIENTO POR MEDIO DE LA REALIZACION DE VISITAS A CAMPO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA IMPLEMENTACION DEL PROYECTO DENOMINADO "POTENCIALIZAR LA VOCACION AGROPECUARIA DEL MUNICIPIO DE ARMENIA COMO ESTATREGIA PARA LA INCUBACION DE CAPACIDADES EMEPRESARIALES RURALES PARA LA GENERACION DE EMPLEO" EN LAS VEREDAS PRADERA, TITINA Y MESON**."**

FECHA DE INICIACIÓN: 22 DE JUNIO DE 2015

FECHA DE TERMINACIÓN: 13 DE DICIEMBRE DE 2015

VALOR: ($ 15.600.000)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1. Apoyar el proceso de caracterización socio económica de los beneficiarios de los proyectos enmarcados en el convenio MADR. 2. Prestar acompañamiento a los beneficiarios para el seguimiento y control en la implementación de los proyectos en las veredas pradera, titina y mesón. 3. Apoyar administrativa y financieramente la elaboración de proyectos productivos dentro del marco del convenio MADR. 4. Apoyar el proceso de consolidación de gestión documental de cada uno de los beneficiarios del proyecto. 5. Apoyar la estructuración y seguimiento de los proyectos en la línea productiva de plátano. 6. Acompañar las actividades que la SADRA designe. 7. Brindar colaboración en la recolección de la información requerida con el fin de lograr la correcta liquidación del presente contrato. 8. Suscribir el acta de iniciación y el acta de liquidación del presente contrato. 9. Presentar al funcionario designado para ejercer la vigilancia y control del presente contrato informes mensual y final consolidado con evidencias en la que se muestre el cumplimiento de la meta que se cumple con la ejecución del presente contrato. 10. De conformidad con el articulo 50 de la ley 789 del 2002 deberá presentar constancias de pago al sistema general de la seguridad social (salud y pension), de acuerdo con los porcentajes establecidos por las normas legales vigentes que rigen la materia.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES No. 130 DE 2015.

OBJETO: "REALIZAR SEGUIMIENTO A ORGANIZACIONES, FUNDACIONES Y PRODUCTORES INDEPENDIENTES PARA EL ACCESO DE PROGRAMAS O PROYECTOS DE FORTALECIMIENTO TÉCNICO Y FINANCIERO EN LOS MUNICIPIOS DE QUIMBAYA Y MONTENEGRO**"**

FECHA DE INICIACIÓN: 22 DE ENERO DE 2015

FECHA DE TERMINACIÓN: 05 DE JUNIO DE 2015

VALOR: ($ 11.700.000)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1. Realizar acompañamiento a organizaciones, fundaciones u productores independientes para el acceso a programas de apoyo financiero. 2. Realizar seguimiento a beneficiarios de proyectos de fortalecimiento técnico en el municipio de Quimbaya. 3. Realizar seguimiento a los programas de apoyo financiero implementados por el departamento en las vigencias 2013 y 2014. 4. Apoyar a la secretaria de agricultura, desarrollo rural y medio ambiente en la consolidación de la información de las acciones adelantadas por este despacho para el cumplimiento del PIDERT en los municipios de Quimbaya y Montenegro. 5. Adelantar acciones de seguimiento a la implementación de la política nacional agropecuaria en el departamento. 6. Brindar colaboración en la recolección de la información requerida con el fin de lograr la correcta liquidación del presente contrato. 7. Suscribir el acta de iniciación y el acta de liquidación del presente contrato. 8. Acompañar las actividades de la SADRA designe. 9. Presentar al funcionario designado para ejercer la vigilancia y control del presente contrato informes mensuales y final consolidado con evidencias en las que se muestre el cumplimiento de la meta que se cumple con la ejecución del presente contrato. 10.
De conformidad con el articulo 50 de la ley 789 de 2002 deberá presentar constancias de pago al sistema general de seguridad social (salud y pensión) de acuerdo con los porcentajes establecidos por las normas legales vigentes que rigen la materia.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES No. 1517 DE 2017.

OBJETO: "PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA REALIZAR ACCIONES DE APOYO Y DE ASISTENCIA TECNICA A PRODUCTORES AGROPECUARIOS DEL DEPARTAMENTO CON EL FIN DE FORTALECER PROCESOS AGRO – EMPRESARIALES Y DE ALIANZAS COMERCIALES.**"**

FECHA DE INICIACIÓN: 12 DE OCTUBRE DE 2017

FECHA DE TERMINACIÓN: 20 DE DICIEMBRE DE 2017

VALOR: ($ 7.396.666)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1. Consolidar y entregar la información mensual generada de las visitas de asistencia técnica, las cuales son realizadas por personal técnico a los beneficiarios directos e indirectos de los programas de la secretaria de agricultura, desarrollo rural y medio ambiente. 2. Prestar apoyo técnico en la supervisión de convenios

suscritos y por suscribir en el marco del proyecto alianzas productivas del ministerio de agricultura y desarrollo rural. 3. Apoyar la articulación de alianzas comerciales entre la oferta y demanda de productos agrícolas en el departamento del Quindío. 4. Apoyar en la formulación y estructuración de los proyectos y/o convenios formulados en la dirección de desarrollo agropecuario.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES No. 609 DE 2017.

OBJETO: "PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES A TRAVES DE ESTRATEGIAS Y PROCESOS DE ARTICULACION EN EL MANEJO EMPRESARIAL Y ALISTAMIENTO DE LA OFERTA PRODUCTIVA DE LOS PRODUCTOS AGROPECUARIOS CON EL FIN DE FORTALECER LOS NUCLEOS DE ASISTENCIA TECNICA Y TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO.

FECHA DE INICIACIÓN: 12 DE OCTUBRE DE 2017

FECHA DE TERMINACIÓN: 20 DE DICIEMBRE DE 2017

VALOR: ($ 19.020.000)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1. Realizar una (1) capacitación mensual dirigida a organizaciones rurales y/o productores agropecuarios del departamento del Quindío con el fin de transferir conocimiento en manejo empresarial de su predio, enfocada en mejorar su productividad y comercialización. 2. Identificar los principales renglones productivos agropecuarios del departamento del Quindío en caso de oferta y demanda con el fin de contribuir a las acciones integrales de los núcleos de asistencia técnica y transferencia de tecnología. 3. Elaborar una estrategia de comercialización de productos agropecuarios en el departamento del Quindío a partir del alistamiento de la oferta productiva. 4. Apoyar en la organización de un evento que genere transferencia de conocimientos a productores del departamento y se establezcan procesos de articulación entre la oferta y la demanda de productos agropecuarios.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 062 DEL 2014.

OBJETO: "PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA PROPENDER POR EL DESARROLLO RURAL POR MEDIO DEL ACOMPAÑAMIENTO, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLUCIONES Y APOYOS DE FINANCIAMIENTO Y COFIINANCIACIÓN DIRIGIDO A LOS SECTORES AGROPECUARIOS DE IMPORTANCIA ESTRATEGICA EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO¨.

FECHA DE INICIACIÓN: 17 DE ENERO DE 2014.

FECHA DE TERMINACIÓN: 15 DE JUNIO DE 2014.

VALOR: ($12.500.000.00).

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: La contratista se compromete para con el Departamento del Quindío: **1)** Generar espacios de encuentro entre los productores y el sector financiero por medio de ferias de crédito y micro crédito dirigido al sector agropecuario y actividades de emprendimiento rural en los municipios del departamento. **2)**

Apoyar el desarrollo de actividades como charlas, talleres y capacitaciones que fomenten el aumento de la competitividad y productividad rural, propiciando los encuentros con productores rurales que promuevan la cultura empresarial y la asociativo en los municipios de Montenegro, La Tebaida, Quimbaya, Armenia y Circasia. 3**)** Realizar Seguimiento a soluciones de financiamiento y cofinanciación derivadas de convenios suscritos con la Gobernación del Quindío.**4)** Apoyar la implementación de la política agropecuaria 2010-2014 en los componentes y actividades que designe SADRA. 5**)** Elaborar documento mensual para publicación en la pag. Web. de la SADRA en el área del objeto contractual. **6)** Brindar acompañamiento a las actividades programadas por la SADRA. **7)** Aplicar en todos aquellos procesos pre contractuales que le sean asignados, las disposiciones legales y reglamentadas aplicables a la materia, y seguir los lineamientos que al respecto emita la Secretaría Jurídica y de Contratación. **8)**. Presentar al funcionario designado para ejercer la vigilancia y control del presente Contrato informes mensuales y final consolidado en la que se evidencie el cumplimiento de la meta que se cumple con ejecución del presente Contrato. **9)** De conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002, se obliga desde la celebración del contrato y durante su vigencia a efectuar los aportes al sistema general de seguridad social (salud, pensión y ARL) de conformidad con el régimen legal aplicable.

CONTRATO ADICIONAL Y PRORROGA No. 001 DE 2014, AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 062 de 2014, CELEBRANDO ENTRE EL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO Y DIEGO FERNANDO VALENCIA RIVERA.

CLAUSULA PRIMERA: Adiciónese al valor inicial establecido en la **CLAUSULA TERCERA** del **Contrato de Prestación de Servicios No. 062 de 2014, VALOR**: Para todos los efectos fiscales el presente contrato adicional tiene un valor de **SEIS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS MONEDA LEGAL COLOMBIANA ($6.250.000.00).PARÁGRAFO**: El Departamento cancelará al contratista el valor total de la presente adición de la de la siguiente forma: Dos (2) pagos iguales cada treinta días vencidos cada uno por la suma de **DOS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL COLOMBIANA($2.500.000.00)** previa constancia de pago de la seguridad social, entrega a satisfacción del informe de actividades realizadas y visto bueno por parte del funcionario desinado para ejercer la vigilancia y control; y un último pago por la suma de **UN MILLON DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS MONEDA LEGAL COLOMBIANA ($1.250.000.00)** previa constancia de pago de la seguridad social, entrega a satisfacción del informe de actividades realizadas y visto bueno por parte del funcionario designado para ejercer la vigilancia y control. **CLAUSULA SEGUNDA**: Prorróguese el plazo de ejecución del Contrato de prestación de Servicios **No. 062 de 2014** en Setenta y Cinco (75) días más, contados a partir del día siguiente al vencimiento del contrato inicial. **CLAUSULA TERCERA**: El contratista se compromete a ampliar el valor en la cobertura de los riesgos amparados en la garantía única, estipulada en la **CLAUSULA DECIMA CUARTA.** "**GARANTIA**¨del contrato de **Prestación de Servicios No 062 de 2014**, por Seis Millones Doscientos Cincuenta Mil Pesos Moneda Legal Colombiana **($6.250.000)** y prorroga de Setenta y Cinco (75) días más.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 991 DEL 2016.

OBJETO: "PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA REALIZAR ACCIONES DE FORTALECIMIENTO EN LA PRODUCCIÓN AGROPECUARIA Y CAFETERA PARA GARANTIZAR LA SOBERANIA Y SEGURIDAD ALIMENTARIA Y UNA CAFICULTURA SOSTENIBLE EN EL DEPÁRTAMENTO DEL QUINDIO¨.

FECHA DE INICIACIÓN: 06 DE OCTUBRE DE 2016.

FECHA DE TERMINACIÓN: 20 DE DICIEMBRE DE 2016.

VALOR: ($7.600.000).

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1) Apoyar en la socialización a las asociaciones de productores agropecuarios y posibles beneficiarios del Programa Soberanía, Seguridad Alimentaria y Nutricional en los doce (12) municipios del Quindío. **2)** Apoyar en la realizaci0on de talleres a caficultores en producción limpia y sostenible con producción de café con taza limpia, catación, tostón y barismo en los municipios del departamento del Quindío. **3)** Apoyar la realización visitas técnicas a pequeños y medianos productores del sector agropecuario con el fin de lograr el mejoramiento de Buenas Prácticas Agrícolas y la comercialización de cafés especiales y de origen en los municipios del Departamento del Quindío. **4)** Realizar acompañamiento comercial permanente a productores agropecuarios y/o caficultores que se encuentran produciendo cafés diferenciados, especiales y de origen en los municipios del Departamento del Quindío. **5)** Apoyar y realizar acompañamiento a los procesos y actividades que la Secretaria de Agricultura, Desarrollo Rural y Medio Ambiente del Departamento del Quindío designe, en marcados en el normal desarrollo de la misma. **6)** Cumplir con el objetivo del contrato con plena autonomía profesional y administrativa y bajo su propia responsabilidad. Por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral del CONTRATISTA con el Departamento del Quindío. **7)** Elaborar informes periódicos que contenga la descripción detallada de las actividades realizadas. Este informe deberá ser entregado al supervisor del contrato dentro de los cinco (5) posteriores al cumplimiento de la fecha de cada periodo de pago, quien tendrá la obligación de avalar la información ante el Ordenador del Gasto para la autorización del respectivo pago. **8)** Guardar la debida y completa reserva sobre la información y los documentos de que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud de la ejecución del contrato. 9) Responder por sus actuaciones y omisiones derivadas de la celebración del presente contrato y de la ejecución del mismo de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios. 10) Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, manteniendo los pagos al día durante la ejecución del contrato de prestación de servicios, so pena de incurrir en las acciones establecidas en el Artículo 1° de la Ley 828 del 2003, o en las disposiciones que la modifiquen, deroguen o adicionen.

Nota: Una vez revisada su solicitud, evidenciamos que dentro del expediente no reposan Acta de Terminación y Liquidación del Contrato de Compraventa No. 020 de 2016.

La anterior constancia, se expide a los CUATRO (04) días del mes de junio del dos mil veintiséis (2026), por solicitud de el peticionario, DIEGO FERNANDO VALENCIA RIVERA.

LEIDY DIANA GARCIA GUERRERO
SECRETARIA ADMINISTRATIVA
DIRECTORA ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO

Revisó:Laura Gómez – Abogada Contratista Secretaria Administrativa

Elaboró : Diana Lorena Rodríguez contratista

Proyecto: Paula Andrea Salazar arcos contratista

Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Grado 03 - secretaria Administrativa

NOTA: En la copiase adhieren y se anulan estampillas según decreto 0199 del 28 de febrero de 2005 así: pro hospital por $3700 (Decreto 1420 del 20 de diciembre de 2024) y una (01) estampilla Pro Desarrollo por $3.700 (Decreto 1419 del 2 de diciembre de 2024).

Armenia Quindío, 04 de junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110053392-3 Id: 337251
Folios: 13 Fecha: 2026-06-04 16:43:10
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS

Doctora:
BEATRIZ EUGENIA LONDOÑO GIRALDO
Secretaria de Hacienda Y Finanzas Publicas
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctora Beatriz Eugenia

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada
Peticiones	171	9.7	111	60

Quejas	4	6	3	1
Reclamos	4	9.5	2	2
Solicitudes de Información	13	5.5	3	10
Denuncias	1		1	
Total	193	7.6	120	73

2. OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1 ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.
- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,
- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El adecuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles

contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.

- La trazabilidad documental completa y verificable.
- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental
Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa
Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
		322655		04/may	PETICION	SYC SISTEMAS Y COMPUTADORES : -
		322676		04/may	PETICION	JESUS ANTONIO CAMACHO LEDEZMA:
		322765		04/may	PETICION	EDUIN JOBANY OSSA YEPEZ
		322830		04/may	PETICION	ELIER JAMES MUÑOZ CALDERON:
		322912		04/may	PETICION	JOSE RUBEN MUÑOZ BEDOYA:
		323027		04/may	PETICION	COOPERATIVA DE ENTIDADES DE SALUD DEL RISARALDA
	11	323059		04/may	PETICION	JHON WILLIAM RODRIGUEZ RODRIGUEZ:

	11	323065		04/may	PETICION	GUSTAVO NOREÑA QUITIAN:
	13	323066		04/may	PETICION	FUNDACION FUNDAR: -
	11	323154		04/may	PETICION	WILMAR GALLEGO GONZALEZ:
		323451		05/may	PETICION	SAUL SANCHEZ VILLARRAGA :
		323476		05/may	PETICION	HUMBERTO ZAPATA GAMBOA:
	15	323504		05/may	PETICION	ANYI TATIANA BELTRAN CARDONA:
	17	323724		05/may	PETICION	LEONARDO FABIO MOSQUERA ROJAS:
	11	323899		05/may	PETICION	HANS EHUMIR SANCHEZ MISE:
	9	324057		06/may	PETICION	MARÍA MAGDALENA FLORES GALLEGO
		324173		06/may	PETICION	HUMBERTO ZAPATA GAMBOA :
		324413		06/may	PETICION	JORGE LUIS ROJAS HOYOS:
	15	324719		07/may	PETICION	MARICELA QUIROGA HURTADO
	4	325090		07/may	PETICION	SEGUNDO HERMINIO NAVARRO HERNANDEZ:
	9	325094		07/may	PETICION	JUAN SEBASTIÁN HENAO GARZÓN
	10	325110		07/may	PETICION	HOOVER GARCIA MONCADA:
	3	325121		07/may	PETICION	JOSE HILARIO ALDANA :
	7	325471		08/may	PETICION	RAFAEL MEJIA :
		325789		08/may	PETICION	CUMBE: -
		325849		08/may	PETICION	DIEGO MARICIO ACOSTA :
		325956		08/may	PETICION	ALCALDIA DE LA TEBAIDA: -
	13	326219		11/may	PETICION	HÉCTOR GARCÍA RUIZ
	6	326243		11/may	PETICION	LUZ DARY OSORIO ROJAS:

		326381		11/may	PETICION	MANUEL SALVADOR ESCUDERO GARCIA:
	10	326561		11/may	PETICION	JUAN RAFAEL CARMONA RENTERÍA
	13	326601		11/may	PETICION	VALENTINA MURIEL VILLALBA:
		326783		11/may	PETICION	GLORIA PATRICIA CASTAÑEDA LARGO:
		327259		12/may	PETICION	ALCALDIA DE ARMENIA: -
		327409		12/may	PETICION	ALCALDIA DE ARMENIA: -
	9	327538		12/may	PETICION	LUZ YESMITH GONZALEZ GONZALEZ:
		327591		12/may	PETICION	SANTIAGO GALLEGO ÁLVAREZ
	5	327622		12/may	PETICION	CARLOS ANDRES ACEVEDO RAMIREZ:
		327890		13/may	PETICION	ALBERTO ESCANDON BRAVO:
		328040		13/may	PETICION	GONZALO CAMACHO RUIZ
		328044		13/may	PETICION	MINISTERIO DE TRANSPORTE
		328053		13/may	PETICION	NELSON FREDY NARANJO SÁNCHEZ
		328065		13/may	PETICION	CRISTIAN CAMILO CLAVIJO TORRES:
		328157		13/may	PETICION	JESUS ALFREDO DURAN :
		328174		13/may	PETICION	JEREMÍAS RINCÓN
		328292		13/may	PETICION	FERNANDO ANGEL CASTAÑO :
		328319		13/may	PETICION	JEREMÍAS RINCÓN
		328394		13/may	PETICION	SEBASTIÁN DÍAZ HERNÁNDEZ
		328535		13/may	PETICION	
		328802		14/may	PETICION	ANDRES FELIPE CAICEDO

		328809		14/may	PETICION	ISABEL CRISTINA DIAZ MACHADO: 0
		328811		14/may	PETICION	MILENA VALENTINA BEDOYA LEON
		328837		14/may	PETICION	VANESSA HOYOS CASTRO:
		328982		14/may	PETICION	EXPEDITO MOYA
		329012		14/may	PETICION	ALCALDIA DE CIRCASIA: -
	7	329591		14/may	PETICION	JUAN RAFAEL CARMONA RENTERÍA
		330041		19/may	PETICION	DIEGO HERRERA ALDANA:
		330471		19/may	PETICION	GLORIA NANCY PEREZ ZAPATA:
		330514		19/may	PETICION	GLORIA INES SUAREZ FLOREZ:
		330579		19/may	PETICION	YAMAHA DEL CAFE SAS: -
		330588		19/may	PETICION	YAMAHA DEL CAFE SAS: -
		331110		20/may	PETICION	ANDRES MARTINEZ :
		331327		20/may	PETICION	LUIS ENRIQUE PARADA :
		331771		21/may	PETICION	JESSICA ALEJANDRA ESCARRAGA QUIROZ:
		331779		21/may	PETICION	LUIS FELIPE GONZALEZ CORREA:
		331849		21/may	PETICION	LUZ EDITH MURILLO BALLESTEROS:
		331878		21/may	PETICION	LUZ ADRIANA RAMIREZ SANTA:
		331929		21/may	PETICION	CARLOS ALBERTO NARVAEZ :
		331930		21/may	PETICION	ELMER GAVIRIA RAMIREZ:
		331936		21/may	PETICION	FERNANDO ANGEL CASTAÑO :
		332013		21/may	PETICION	DUBERNEY QUINTERO RUIZ:
		332072		21/may	PETICION	CARLOS AUGUSTO GONZALEZ RINCON:

		332081		21/may	PETICION	NELLY CORTES MOCALEANO:
		332682		22/may	PETICION	ALVEIRO DE JESUS ROMAN GONZALEZ:
		332743		22/may	PETICION	ANTONIO JOSE HENAO :
		332827		22/may	PETICION	NELSON BURITICA MORALES:
		333278		25/may	PETICION	DIEGO HERRERA ALDANA:
		333291		25/may	PETICION	MARTHA CECILIA GOMEZ MEJIA:
		333299		25/may	PETICION	JAIRO HERNANDO GOMEZ :
		333315		25/may	PETICION	IDTQ - INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO : -
		333320		25/may	PETICION	IDTQ - INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO : -
		333536		25/may	PETICION	COLOMA LTDA: -
		333726		25/may	PETICION	JOSE MARINO OCAMPO AGUDELO:
		334168		26/may	PETICION	SECRETARIA DE TRANSITO ARMENIA: -
		334356		26/may	PETICION	NILZA NIEVES OBANDO ORTIZ:
		334356		26/may	PETICION	NILZA NIEVES OBANDO ORTIZ:
		334363		26/may	PETICION	NILZA NIEVES OBANDO ORTIZ:
		334363		26/may	PETICION	NILZA NIEVES OBANDO ORTIZ:
		334369		26/may	PETICION	ANA GABRIELA NIETO LOZANO :
		334689		27/may	PETICION	GLORIA MILENA GARCIA SALAZAR:
		335180		28/may	PETICION	FLORESMILO ROJAS :
		335228		28/may	PETICION	HENRY ALBERTO FORONDA RIOS:

		335240		28/may	PETICION	LUIS FERNANDO QUIÑONES SEFURA
		335248		28/may	PETICION	AMANDA BOHORQUEZ FRANCO:
		335248		28/may	PETICION	AMANDA BOHORQUEZ FRANCO:
		335440		28/may	PETICION	HECTOR MAURICIO LONDOÑO TEJADA
		335564		29/may	PETICION	JOSE RAFAEL MELENDEZ :
		335567		29/may	PETICION	ANDRES SERNA MARIN:
		335705		29/may	PETICION	FABIOLA MARIN GARCIA :
	7		2026PQR773	02/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	12		2026PQR775	03/may	PETICION	NELSON EDUARDO QUIROGA TORRES
	7		2026PQR779	03/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	12		2026PQR780	03/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	7		2026PQR781	04/may	PETICION	Daniela Gonzalez
	11		2026PQR782	04/may	RECLAMO	COOPERATIVA DE ENTIDADES DE SALUD DEL RISARALDA
	7		2026PQR783	04/may	Solicitud	Bernardo Emilio Garcia Quiroga
	6		2026PQR784	04/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	4		2026PQR785	04/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	7		2026PQR786	04/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	11		2026PQR792	05/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	11		2026PQR793	05/may	PETICION	FELIX SAAVEDRA FLOREZ
	11		2026PQR794	05/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	6		2026PQR795	05/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	7		2026PQR799	05/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	3		2026PQR802	06/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	12		2026PQR804	06/may	PETICION	fabian andres aguirre valencia
	6		2026PQR805	06/may	PETICION	Ciudadano anónimo

	13		2026PQR806	06/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	10		2026PQR810	07/may	PETICION	DORA LUCY BEJARANO FERNANDEZ
	8		2026PQR812	07/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	10		2026PQR813	07/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	8		2026PQR816	07/may	PETICION	luz amparo merchan manosalva
	14		2026PQR817	07/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	14		2026PQR818	07/may	PETICION	William Stiven Sanchez Moreno
	7		2026PQR823	08/may	PETICION	Cejail Manuel Bernal Villegas
	4		2026PQR826	08/may	PETICION	BLANCA MIREYA PINO RIVERA
	10		2026PQR833	10/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	12		2026PQR834	10/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	6		2026PQR836	11/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	8		2026PQR841	11/may	PETICION	JAVIER ANTONIO YELA RICO
	14		2026PQR842	11/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	13		2026PQR854	11/may	PETICION	AGROBOLSA SA COMISIONISTA DE BOLSA
			2026PQR857	12/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR861	12/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	8		2026PQR862	12/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	11		2026PQR866	12/may	PETICION	NELSON FREDY NARANJO SANCHEZ
	8		2026PQR874	13/may	PETICION	JUAN PABLO MELGAREJO AZULA
	8		2026PQR875	13/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR876	13/may	PETICION	Cesar Augusto Moreno Gomez
			2026PQR877	14/may	PETICION	Luz Marina Cifuentes Castañeda
			2026PQR881	14/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR882	14/may	PETICION	Fabio Andres Sanabria Villanueva

			2026PQR885	14/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	12		2026PQR886	14/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	12		2026PQR887	14/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	12		2026PQR888	14/may	PETICION	INTER RAPIDISIMO S.A.
	12		2026PQR889	14/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR890	14/may	PETICION	Maria Eugenia Peña Múnera
	13		2026PQR893	14/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	6		2026PQR895	14/may	PETICION	vladimir Vladimir puerta Puerta
	9		2026PQR898	15/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR902	17/may	Solicitud	Diana Marcela Rico Contreras
	6		2026PQR912	19/may	QUEJA	Ciudadano anónimo
	8		2026PQR913	19/may	PETICION	piedad cristina farfan callejas
			2026PQR922	20/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR923	20/may	RECLAMO	Ciudadano anónimo
			2026PQR924	20/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR925	20/may	PETICION	carlos alberto gomez garzon
			2026PQR926	20/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR929	21/may	PETICION	Marisel Arbeláez
			2026PQR930	21/may	PETICION	Reinaldo Reinaldo Ocampo Castrillon
			2026PQR931	21/may	PETICION	Marisel Arbeláez
			2026PQR933	21/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
			2026PQR935	21/may	RECLAMO	COOPERATIVA DE ENTIDADES DE SALUD DEL RISARALDA
	7		2026PQR938	21/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR939	21/may	Denuncia	Ciudadano anónimo
	8		2026PQR940	21/may	RECLAMO	Ciudadano anónimo
	0		2026PQR941	22/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
			2026PQR943	22/may	PETICION	ALEJANDRA

			2026PQR948	22/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR949	22/may	PETICION	alfonso liscano
			2026PQR950	23/may	PETICION	Eduar Norbey Pérez Camacho
			2026PQR951	25/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	3		2026PQR953	25/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
	6		2026PQR954	25/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
			2026PQR955	25/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR957	25/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR958	25/may	PETICION	juan carlos avila vargas
	6		2026PQR960	25/may	Solicitud	Ciudadano anónimo
			2026PQR963	26/may	Solicitud	Eliceo Gallego
			2026PQR964	26/may	QUEJA	FRANCISCO JAVIER RAMIREZ OVIEDO
			2026PQR966	26/may	QUEJA	Ciudadano anónimo
			2026PQR970	26/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR972	26/may	QUEJA	Ciudadano anónimo
			2026PQR974	26/may	PETICION	Luz Esperanza Triana Gomez
			2026PQR975	26/may	PETICION	Luz Esperanza Triana Gomez
			2026PQR981	27/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR986	27/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR989	28/may	PETICION	DORA LUCY BEJARANO FERNANDEZ
			2026PQR993	28/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR1002	29/may	PETICION	richard sanchez bedoya
			2026PQR1006	29/may	PETICION	Ciudadano anónimo
			2026PQR1008	29/may	PETICION	Ciudadano anónimo

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse

	Vencidos
	En términos

Armenia Quindío, 03 de junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110053238-3 Id: 336974
Folios: 5 Fecha: 2026-06-03 18:02:13
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE FAMILIA

Doctora:
ALEYDA MARIN BETANCOURT
Secretaria de Familia
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctora Aleyda

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada
Peticiones	8	10.3	5	3

Quejas				
Reclamos				
Solicitudes de Información				
Denuncias				
Total	8	10.3	5	3

2. OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1 ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.
- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,
- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El adecuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a

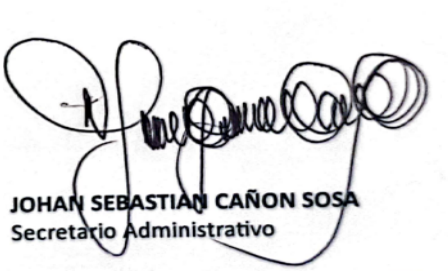
mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.

- La trazabilidad documental completa y verificable.
- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental
Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa
Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
	5	322856		04/may	PETICION	FISCALIA DE CIRCASIA: -
		325467		08/may	PETICION	MINISTERIO DE LA IGUALDAD Y EQUIDAD
		326537		11/may	PETICION	CABILDO INDIGENA KICHWA RUNA KAWSAY: -
		327436		12/may	PETICION	LUZ DAHIANA ERAZO URQUIJJO:
		334160		26/may	PETICION	MARIA CRISTINA TOVAR DE VARGAS:
			2026PQR985	27/may	PETICION	Ciudadano anónimo
	14		2026PQR844	11/may	PETICION	fundacion social fantabulosa FSF

	12		2026PQR827	08/may	PETICION	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LICEO QUINDÍO

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

Armenia Quindío, 01 junio de 2026

Al contestar cite Radicado 2026110053240-3 Id: 336977
Folios: 5 Fecha: 2026-06-03 18:06:05
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE CULTURA

Doctor:
FELIPE ARTURO ROBLEDO MARTÍNEZ
Secretario de Cultura
Departamento del Quindío

ASUNTO: INFORME TÉCNICO JURÍDICO DE GESTIÓN Y CONSOLIDADO DEPETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO DE 2026

Cordial Saludo, Doctor Robledo Martínez

En ejercicio de las competencias asignadas al Sistema de Gestión Documental del Departamento del Quindío y en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función administrativa —en especial los de legalidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad—, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, me permito presentar para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Técnico Jurídico Consolidado de Gestión de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2026, asociado a los trámites radicados y gestionados por la dependencia a su cargo.

El presente informe se formula en observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Ley 1437 de 2011—Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, así como de los lineamientos internos adoptados por la entidad en materia de gestión documental, atención al ciudadano, control interno y trazabilidad administrativa.

La consolidación de la información se realizó a partir de la verificación técnica, jurídica y procedimental efectuada en los aplicativos institucionales ControlDoc y Ventanilla Virtual, plataformas oficiales dispuestas para el registro, seguimiento, control y custodia de las comunicaciones oficiales y de las PQRSD, garantizando la integridad, autenticidad, disponibilidad y fiabilidad de la información pública gestionada por la entidad.

1. CONSOLIDADO TÉCNICO DE PQRSD

Tipo de Solicitud	No. Solicitud	Días Promedio de Respuesta	Solicitudes	
			Abierta	Cerrada
Peticiones	6		6	

Quejas				
Reclamos				
Solicitudes de Información				
Denuncias				
Total	6		6	

2. OBSERVACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS NORMATIVOS:

Con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los principios de eficiencia, publicidad, responsabilidad, transparencia administrativa y la preservación de la trazabilidad documental, se reiteran las siguientes obligaciones regulatorias y procedimentales:

2.1 ANÁLISIS TÉCNICO, JURÍDICO Y PROCEDIMENTAL:

Del análisis del consolidado se evidencia la necesidad de mantener y fortalecer la observancia estricta de los procedimientos internos asociados al trámite de las PQRSD, en tanto dichos mecanismos constituyen instrumentos esenciales para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, la prevención de riesgos disciplinarios, fiscales y administrativos, y el aseguramiento de la transparencia institucional.

En ese contexto, se formulan las siguientes observaciones técnicas y recordatorios normativos, de carácter obligatorio y vinculante para las dependencias responsables:

2.2 REGISTRO INTEGRAL Y OPORTUNO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Toda actuación administrativa que implique la atención, análisis, gestión o respuesta a una PQRSD deberá registrarse de manera completa, oportuna y verificable en los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, clasificando correctamente el estado del trámite documental conforme a las siguientes tipologías:

- Respuesta Parcial: cuando la actuación administrativa requiera ampliación de información, práctica de pruebas, verificación de hechos, traslado interno o externo, o cualquier otra gestión previa que impida la adopción inmediata de una decisión definitiva.
- Respuesta Final: cuando la autoridad administrativa adopte una decisión de fondo que resuelva de manera integral la solicitud presentada por el ciudadano. El cumplimiento riguroso de este deber procedimental permite reflejar el estado real del trámite administrativo, acreditar el respeto de los términos legales establecidos en el CPACA, y fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento institucional y rendición de cuentas.

2.3 INCORPORACIÓN, SOPORTE Y CUSTODIA DE EVIDENCIAS:

Cuando la atención o gestión de una PQRSD se realice a través de medios distintos a la comunicación escrita formal, tales como:

- Llamadas telefónicas,
- Reuniones presenciales o virtuales,
- Correos electrónicos institucionales,
- Actas de compromiso, memorandos u otros soportes,

Será obligatorio incorporar en los aplicativos institucionales la evidencia correspondiente, asegurando que esta sea clara, legible, íntegra y verificable.

Lo anterior resulta indispensable para garantizar la cadena de custodia documental, el debido proceso administrativo, la seguridad jurídica de las actuaciones y la adecuada finalización del trámite, especialmente frente a eventuales requerimientos de los órganos de control.

Una PQRSD únicamente podrá considerarse formal y materialmente cerrada cuando concurran de manera simultánea los siguientes presupuestos:

- Asociación en ControlDoc de la respuesta definitiva, con fecha cierta y contenido legible.
- Existencia de soporte documental que acredite la remisión de la respuesta al peticionario.
- Finalización del trámite en Ventanilla Virtual, cuando el canal de ingreso corresponda al medio web.
- Cierre efectivo en el canal de ingreso correspondiente.

2.4 APLICACIÓN DEL FORMATO F-SAD-132–LISTA DE CHEQUEO PQRSD:

En los eventos en que las PQRSD presenten traslado por competencia, desistimiento tácito, información incompleta, negación de la información o cualquier otra causal prevista en la normativa vigente, la dependencia deberá remitir de manera inmediata a la Oficina de Gestión Documental el formato F-SAD-132 – Lista de Chequeo para el Trámite y Gestión de PQRSD, indicando de forma expresa el número de radicado correspondiente.

- Dicho formato deberá cumplir, sin excepción, con los siguientes requisitos:
- Diligenciamiento completo y preciso.
- Firma del funcionario responsable de la gestión.
- Suscripción del Jefe de la Dependencia.

El adecuado diligenciamiento de este instrumento garantiza la correcta aplicación del marco normativo vigente, mitiga riesgos administrativos y disciplinarios, y fortalece la seguridad jurídica de las actuaciones institucionales.

3. ALCANCE, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME:

El presente informe tiene naturaleza técnica, preventiva y orientadora, y no constituye, por sí mismo, declaratoria de incumplimiento de términos legales. Los trámites reportados con estado “abierto” requieren revisión y atención prioritaria con el fin de prevenir posibles contingencias administrativas, disciplinarias o fiscales. En consecuencia, se exhorta a

mantener un ejercicio permanente de control, seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD, garantizando:

La transparencia y publicidad de la gestión administrativa.

- La trazabilidad documental completa y verificable.
- La adecuada administración de la información pública.
- La protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.
- El cumplimiento integral y armónico del ordenamiento jurídico vigente.

Agradezco su atención, compromiso institucional y colaboración permanente en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y atención al ciudadano.

Cordialmente,



Aprobó: Valentina Bueno Henao - Profesional Universitario Gestión Documental
Revisó: Laura Gómez Orozco – Abog. Contratista Secretaria Administrativa
Elaboró: Esteffani Obregon Ceballos – Auxiliar Administrativo

Anexos: Lista de Chequeo incluido Manual de PQRS

Est	Dias	Id-Cdoc	Id-virt	Fecha I.	Serie	Firmante
		324734		07/may	PETICION	COMANDANTE DE POLICIA DEL QUINDIO : -

		324993		07/may	PETICION	COLEGIO RUFINO SUR : -
		325526		08/may	PETICION	ARLEN ANDRES ORTIZ CORTES
		326580		11/may	PETICION	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL: -
		333077	2026PQR947	22/may	PETICION	HENRY TIERRADENTRO PARRA:
			2026PQR1005	29/may	PETICION	Juan Carlos Medina Moreno

Por favor tener en cuenta la clasificación de los PQRSD por estado así:

	Finalizado
	Próximo a vencerse
	Vencidos
	En términos

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN No. 001 AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN No. 1023 DE 2026

OBJETO:	MODIFICATORIO No. 001 AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE APOYO A LA GESTIÓN N° 1023 DE 2026, CUYO OBJETO CONTRACTUAL ES ""PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN A LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO EN LA OFICINA DE GESTION DOCUMENTAL EN LO RELACIONADO CON ACTIVIDADES DE ARCHIVO Y DEMAS ACTIVIDADES INHERENTES A LA OFICINA"".
CONTRATISTA: **C.C.:**	DIANA LORENA RODRIGUEZ HERNANDEZ 53.079.834 EXPEDIDA EN Bogotá Dc
VALOR CONTRATO INICIAL:	NUEVE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($9.600.000)
VALOR ADICIONAL	DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS MC/TE ($2.400.000)
PLAZO EJECUCIÓN INICIAL:	EL PLAZO DE EJECUCIÓN DEL PRESENTE CONTRATO ES DE CIENTO VEINTE (120) DIAS CALENDARIO CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO.
PRORROGA N° 001:	EL PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO MODIFICATORIO SERA DE TREINTA (30) DIAS CALENDARIO CONTADOS A PARTIR DEL DIA 22 DE MAYO DEL 2026

En Armenia Quindío el 20 DE MAYO DEL 2026, nos reunimos: VALENTINA BUENO HENAO, PROFESIONAL UNIVERSITARIO CODIGO 219 GRADO 03 en calidad de supervisora y **DIANA LORENA RODRIGUEZ HERNANDEZ**, en calidad de contratista del contrato de la referencia, con la finalidad de ADICIONAR Y PRORROGAR el Contrato de Prestación de Servicios de APOYO A LA GESTIÓN Nro. 1023 de 2026 en el término de TREINTA (30) DIAS CALENDARIO y la suma de DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS MC/TE ($2.400.000), la cual se realiza teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

A. Que el día 22 DE ENERO DEL 2026, se suscribió el Contrato de Prestación Servicios de APOYO A LA GESTIÓN N° 1023 de 2026, con la señora DIANA LORENA RODRIGUEZ HERNANDEZ, identificada con C.C. N° 53.079.834 expedida en Bogotá Dc, para satisfacer la necesidad cuyo objeto corresponde a ""PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN A LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO EN LA OFICINA DE GESTION DOCUMENTAL EN LO RELACIONADO CON ACTIVIDADES DE ARCHIVO Y DEMAS ACTIVIDADES INHERENTES A LA OFICINA"", por valor de NUEVE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($9.600.000)

B. Que el plazo de ejecución establecido en el contrato inicial se pactó en CIENTO VEINTE (120) DIAS CALENDARIO, los cuales se empezaron a contar desde la suscripción del acta de inicio, es decir el 22 DE ENERO DEL 2026.

C. Que se hace imperioso dar continuidad al desarrollo del objeto contractual, en consideración a que a la fecha **persiste la necesidad institucional de continuar apoyando las actividades desarrolladas por la Oficina de Gestión Documental de la Gobernación del Quindío, relacionadas con la adecuada administración, organización y control de la documentación institucional. En este sentido, resulta indispensable dar continuidad a las labores de búsqueda, localización y consulta de documentos requeridos por usuarios internos y externos, así como a la actualización, revisión, ajuste y control de los inventarios documentales y de los Formatos Únicos de Inventario Documental (FUID), conforme al Plan de Mejoramiento Archivístico vigente y a los lineamientos institucionales. De igual manera, se requiere continuar fortaleciendo los procesos de organización documental en los archivos y depósitos documentales del Departamento, así como apoyar las actividades de la Ventanilla Única relacionadas con la recepción, radicación y distribución de documentos cuando las necesidades del servicio así lo requieran, y realizar la apertura, revisión y registro de los buzones de sugerencias ubicados en las instalaciones de la entidad, garantizando el cumplimiento de la normativa archivística vigente, la adecuada gestión de la información documental y la eficiente prestación del servicio a la ciudadanía y a las dependencias de la Administración Departamental**, motivo por el cual se hace necesario modificar el contrato descrito ADICIONANDO su CLÁUSULA TERCERA en el valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS MC/TE ($2.400.000), y PRORROGÁNDO su CLÁUSULA CUARTA en un plazo de TREINTA (30) DIAS CALENDARIO al plazo inicialmente pactado.

D. Que la contratista DIANA LORENA RODRIGUEZ HERNANDEZ, acepta que se elabore el Contrato Modificatorio por medio del cual se pretende PRORROGAR y ADICIONAR el Contrato de Prestación de Servicios de APOYO A LA GESTIÓN No. **1023** de 2026, en los términos aquí contenidos.

E. Que se constata que a la fecha el contrato se encuentra vigente en su plazo de ejecución y que el mismo no ha sido adicionado en valor que supere el cincuenta por ciento (50%) al valor inicialmente establecido expresado en SMMLV, motivo por el cual se encuentra pertinente adicionarlo. Lo anterior dando cumplimiento al parágrafo del Articulo 40 ley 80 de 1993, el cual a su tenor reza "*Los contratos no podrán adicionarse en más del cincuenta por ciento (50%) de su valor inicial, expresado este en salarios mínimos legales mensuales".*

F. Que, para asumir el valor de la adición solicitada, se cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 3813 del 07 DE MAYO DEL 2026 rubro 0304 - 2.1.2.02.02.008 - 20, Servicios prestados a las empresas y servicios de producción. Por un valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS MC/TE ($2.400.000)

De conformidad con el Decreto 00653 del 16 de diciembre de 2019, "POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA, ACTUALIZA Y COMPILA EL MANUAL DE CONTRATACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO", y teniendo en cuenta el Decreto de Delegación Nro. 00262 del 11 de enero de 2025, se solicita:

1. Que se encuentra viable jurídica y presupuestalmente autorizar la modificación del Contrato de Prestación de servicios de APOYO A LA GESTIÓN N° 1023 de 2026, en su **CLAUSULA TERCERA – "VALOR"** en el sentido de ADICIONAR la suma de DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS MC/TE ($2.400.000) para el cual se cuenta con Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 3813 del 07 DE MAYO

DEL 2026, rubro 0304 - 2.1.2.02.02.008 – 20 *"Servicios prestados a las empresas y servicios de producción"* por valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS MC/TE ($2.400.000), lo anterior para un valor total del contrato de DOCE MILLONES DE PESOS MC/TE ($12.00.000).

2. Que se encuentra viable jurídicamente autorizar la modificación del Contrato de Prestación de Servicios de APOYO A LA GESTIÓN N° 1023 de 2026, en su **CLAUSULA CUARTA – "FORMA DE PAGO:"** en el sentido de MODIFICAR la forma de pago la cual quedará así: El Departamento del Quindío cancelará el valor del contrato mediante Cuatro (04) pagos iguales cada 30 días calendario vencidos, cada uno por valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($2.400.000) incluido IVA, impuestos o descuentos**,** y Un (01) ultimo pago a los TREINTA (30) días calendario vencidos, por valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($2.400.000) incluido IVA, impuestos o descuentos correspondientes a los últimos TREINTA (30) DIAS CALENDARIO de ejecución del contrato,previa presentación del informe de actividades ejecutadas durante cada mes de prestación de servicios o periodo prestado, en el que debe de constar la acreditación del pago de aportes a seguridad social, pensión y riesgos laborales por el porcentaje señalado en la Ley.

Parágrafo 1: No obstante, lo anterior, es necesario señalar que la forma de pago prevista queda sujeta a la situación de los recursos del Plan Anual Mensualizado de Caja PAC.

3. Que se encuentra viable jurídicamente autorizar la modificación del contrato de Prestación de Servicios de APOYO A LA GESTIÓN N° 1023 de 2026, en su **CLAUSULA QUINTA "PLAZO DE EJECUCION"**, en el sentido de PRORROGAR el plazo de ejecución inicialmente pactado en TREINTA (30) DIAS CALENDARIO MÁS, el cual será contado a partir del día 22 DE MAYO DEL 2026 y con nueva fecha de finalizacion del contrato del 20 DE JUNIO DEL 2026.

4. Se encuentra viable autorizar la modificación del Contrato de Prestación APOYO A LA GESTIÓN No. 1023 de 2026, en su **CLAUSULA DECIMO OCTAVA "IMPUTACION PRESUPUESTAL"**, en el sentido de incluir el Certificado de Disponibilidad Presupuestal N°3813 del 07 DE MAYO DEL 2026, rubro 0304 - 2.1.2.02.02.008 – 20 *"Servicios prestados a las empresas y servicios de producción"* por valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS MC/TE ($2.400.000) con el cual se amparará el pago de la adición solicitada.

Se firma a los veinte (20) DIAS DEL MES DE MAYO DEL 2026.

VALENTINA BUENO HENAO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO CODIGO 219 GRADO 03
Supervisora

DIANA LORENA RODRIGUEZ HERNANDEZ
CONTRATISTA
Departamento del Quindío

Proyectó y Elaboró: Laura Gómez - Abogada Contratista Secretaría Administrativa.

MODIFICATORIO No.001 AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN No. 1023 DE 2026, CELEBRADO ENTRE EL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO Y DIANA LORENA RODRIGUEZ HERNANDEZ

Entre los suscritos a saber: el señor (a) **JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA**, mayor y domiciliado en Armenia Q., identificado con la cédula de ciudadanía No 1.094.931.833, obrando en nombre y representación del Departamento del Quindío, en calidad de Secretario Administrativo, según Decreto de nombramiento No. 00225 del 16 de Marzo de 2022 y Acta de Posesión No. 018 del 16 de Marzo de 2022, obrando en nombre y representación del Departamento del Quindío, quien se encuentra debidamente autorizado para celebrar el presente contrato conforme con las facultadas otorgadas por el Sr. Gobernador **JUAN MIGUEL GALVIS BEDOYA,** identificado con cédula de ciudadanía Nro. 89.006.347 de Armenia Q., quien actúa en nombre y representación del Departamento del Quindío conforme con el Acta de Posesión Nro. 001 del 01 de enero de 2024 emitida por la Asamblea Departamental del Quindío y acorde con la autorización y competencia contenida en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública que permite a los Gobernadores celebrar contratos tal y como lo dispone el numeral 3, literal b) del artículo 11 de la Ley 80 de 1993, ello en concordancia con lo señalado en el numeral 9 del artículo 300 de la Carta Política, con en el numeral 31 del artículo 19 de la Ley 2200 de 2022, y el artículo 104 de la Ordenanza 022 de 2014, *"por medio del cual se actualiza y adopta el estatuto orgánico del presupuesto del nivel central y sus entidades descentralizadas del Departamento del Quindío",* en el que señala: *"**la afectación para las apropiaciones para gastos estará a cargo del Gobernador en el Departamento**, del presidente de la asamblea departamental, del contralor en el organismo a su cargo, y del representante legal en las entidades descentralizadas como ordenadores. El Gobernador podrá delegar en los secretarios de despacho y jefes de dependencias en el ámbito de las respectivas competencias, de acuerdo con las normas vigentes y las necesidades del servicio"* (Negrilla fuera de texto), así como lo que al respecto ha venido estableciendo el Consejo de Estado, órgano de cierre de la jurisdicción contenciosa administrativa[1], y teniendo en cuenta el Decreto de Delegación Nro. 00262 del 11 de enero de 2024, Decretos 01199 del 23 de diciembre de 2025, modificado por el Decreto 0021 de enero 09 de 2026 quien en adelante y para efectos del presente acuerdo contractual se denominará **EL DEPARTAMENTO**, de una parte**;** y de la otra **DIANA LORENA RODRIGUEZ HERNANDEZ**, mayor de edad y domiciliada en Conjunto residencial san josé bloque 2 apto 303, identificada con cédula de ciudadanía número 53.079.834 de Bogotá Dc, quien actúa en calidad de **CONTRATISTA,** hemos acordado celebrar el presente contrato modificatorio al **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN No. 1023 DE 2026**, previas las consideraciones que adelante se estipulan y las contenidas en la solicitud de modificación suscrita por **VALENTINA BUENO HENAO**, PROFESIONAL UNIVERSITARIO CODIGO 219 GRADO 03, en calidad de supervisora del contrato de la referencia, y la contratista **DIANA LORENA RODRIGUEZ HERNANDEZ**, la cual hace parte integral del presente acuerdo contractual: **1.** Que el día 22 DE ENERO DEL 2026, se suscribió el Contrato de Prestación de Servicios de APOYO A LA GESTIÓN N° 1023 de 2026, con la señora DIANA LORENA RODRIGUEZ HERNANDEZ, identificada con C.C. No. 53.079.834 expedida en Bogotá Dc, para satisfacer la necesidad cuyo objeto corresponde a ""PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN A LA

[1] **Consejo de Estado,** Sala de lo Contencioso Administrativo. **Sección Tercera**. Subsección C. Radicado 55.878 del 8 de agosto **de 2023**, M.P Guillermo Sánchez Luque. " 7. El Consejo de Estado ha señalado que la autorización general para contratar, en el caso de los departamentos, está contenida en la Ley 80 de 1993 (art. 11), en el Estatuto Orgánico del Presupuesto (art. 110) y en la aprobación anual que hacen las asambleas departamentales del presupuesto general de la entidad territorial (art. 300.5). La autorización a que alude el artículo 300-9 de la Constitución solamente puede tener carácter excepcional y para los casos en que la ley lo exija expresamente. **Consejo de Estado**. Sala de lo Contencioso Administrativo. **Sección Tercera**. Subsección B. Radicado 67250. Fallo del 16 de agosto **del 2022**. M.P. Alberto Montaña Plata. "19. A fin de determinar el alcance del artículo 300, numeral 9, superior, corresponde, necesariamente, realizar una interpretación armónica de varias disposiciones de nuestro ordenamiento jurídico relativas a la autorización de gobernadores para suscribir contratos. En primer lugar, la ya referida autorización general contenida en el Estatuto General de Contratación Pública permite a los gobernadores dirigir licitaciones y celebrar contratos. Además, el artículo 110 del Estatuto Orgánico del Presupuesto dispone que el jefe de cada órgano tiene la capacidad de contratar y comprometer a nombre de la persona jurídica de la cual hace parte, y ordenar el gasto en desarrollo de las apropiaciones incorporadas en la respectiva sección; lo cual es aplicable a las entidades territoriales y, por tanto, a los gobernadores. Por último, el artículo 25, numeral 11, de la Ley 80 de 1993 señala expresamente que "las corporaciones de elección popular y los organismos de control y vigilancia no intervendrán en los procesos de contratación.

SECRETARIA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO EN LA OFICINA DE GESTION DOCUMENTAL EN LO RELACIONADO CON ACTIVIDADES DE ARCHIVO Y DEMAS ACTIVIDADES INHERENTES A LA OFICINA"", por valor de NUEVE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($9.600.000). **2.** Que el plazo de ejecución establecido en el contrato inicial se pactó en CIENTO VEINTE (120) DIAS CALENDARIO, los cuales se empezaron a contar desde la suscripción del acta de inicio, es decir el 22 DE ENERO DEL 2026. **3.** Que se hace imperioso dar continuidad al desarrollo del objeto contractual, en consideración a que a la fecha **persiste la necesidad institucional de continuar apoyando las actividades desarrolladas por la Oficina de Gestión Documental de la Gobernación del Quindío, relacionadas con la adecuada administración, organización y control de la documentación institucional. En este sentido, resulta indispensable dar continuidad a las labores de búsqueda, localización y consulta de documentos requeridos por usuarios internos y externos, así como a la actualización, revisión, ajuste y control de los inventarios documentales y de los Formatos Únicos de Inventario Documental (FUID), conforme al Plan de Mejoramiento Archivístico vigente y a los lineamientos institucionales. De igual manera, se requiere continuar fortaleciendo los procesos de organización documental en los archivos y depósitos documentales del Departamento, así como apoyar las actividades de la Ventanilla Única relacionadas con la recepción, radicación y distribución de documentos cuando las necesidades del servicio así lo requieran, y realizar la apertura, revisión y registro de los buzones de sugerencias ubicados en las instalaciones de la entidad, garantizando el cumplimiento de la normativa archivística vigente, la adecuada gestión de la información documental y la eficiente prestación del servicio a la ciudadanía y a las dependencias de la Administración Departamental**, motivo por el cual se hace necesario modificar el contrato descrito ADICIONANDO su CLÁUSULA TERCERA en el valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS MC/TE ($2.400.000), y PRORROGÁNDO su CLÁUSULA CUARTA en un plazo de TREINTA (30) DIAS CALENDARIO al plazo inicialmente pactado. **4.** Que la contratista DIANA LORENA RODRIGUEZ HERNANDEZ, acepta que se elabore el Contrato Modificatorio por medio del cual se pretende PRORROGAR y ADICIONAR el Contrato de Prestación de Servicios de APOYO A LA GESTIÓN No. 1023 de 2026, en los términos aquí contenidos. **5.** Que se constata que a la fecha el contrato se encuentra vigente en su plazo de ejecución y que el mismo no ha sido adicionado en valor que supere el cincuenta por ciento (50%) al valor inicialmente establecido expresado en SMMLV, motivo por el cual se encuentra pertinente adicionarlo. Lo anterior dando cumplimiento al parágrafo del Articulo 40 ley 80 de 1993, el cual a su tenor reza "*Los contratos no podrán adicionarse en más del cincuenta por ciento (50%) de su valor inicial, expresado este en salarios mínimos legales mensuales".* **6.** Que para asumir el valor de la adición solicitada, se cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 3813 del 07 DE MAYO DEL 2026 rubro 0304 - 2.1.2.02.02.008 - 20, Servicios prestados a las empresas y servicios de producción. Por un valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS MC/TE ($2.400.000). **7**. Que hace parte integral del presente modificatorio, la solicitud de modificación, de fecha 20 DE MAYO DEL 2026. **8.** Que atendiendo las anteriores consideraciones se realiza el presente contrato modificatorio de conformidad con las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA:** MODIFICAR la **CLÁUSULA TERCERA – VALOR** del contrato de prestación de Servicios de APOYO A LA GESTIÓN No. 1023 de 2026 en el sentido de ADICIONAR la suma de DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS MC/TE ($2.400.000), la cual quedará así: *"CLÁUSULA TERCERA – VALOR: El valor del presente contrato asciende a la suma de DOCE MILLONES DE PESOS MC/TE ($12.00.000), incluido IVA, impuestos y demás descuentos que correspondan."* **CLÁUSULA SEGUNDA:** MODIFICAR la Cláusula **CUARTA-FORMA DE PAGO** del contrato de prestación de servicios de APOYO A LA GESTIÓN No.1023 de 2026 la cual quedará así: "***CLÁUSULA CUARTA – FORMA DE PAGO:*** *El Departamento del Quindío cancelará el valor del contrato mediante Cuatro (04) pagos iguales cada 30 días calendario vencidos, cada uno por valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($2.400.000) incluido IVA, impuestos o descuentos, y Un (01) ultimo pago a los TREINTA (30) días calendario vencidos, por valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($2.400.000) incluido IVA, impuestos o descuentos correspondientes a los últimos TREINTA (30) DIAS CALENDARIO de ejecución del contrato, previa presentación del informe de actividades ejecutadas*

durante cada mes de prestación de servicios o periodo prestado, en el que debe de constar la acreditación del pago de aportes a seguridad social, pensión y riesgos laborales por el porcentaje señalado en la Ley. Parágrafo 1: No obstante, lo anterior, es necesario señalar que la forma de pago prevista queda sujeta a la situación de los recursos del Plan Anual Mensualizado de Caja PAC. Parágrafo 2 - EL DEPARTAMENTO, realizará en cada pago parcial los descuentos correspondientes a los tributos que cause este contrato."
CLAUSULA TERCERA: MODIFICAR la Cláusula **QUINTA – PLAZO DE EJECUCIÓN** del contrato de Prestación de Servicios de APOYO A LA GESTIÓN No. 1023 de 2026, en el sentido de PRORROGAR el plazo de ejecución inicialmente pactado en TREINTA (30) DIAS CALENDARIO MÁS, el cual será contado a partir del día 22 DE MAYO DEL 2026 y con nueva fecha de finalización del contrato del 20 DE JUNIO DEL 2026, quedando de la siguiente manera: *"**CLÁUSULA QUINTA - PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del contrato será de CIENTO CINCUENTA (150) DIAS CALENDARIO, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. En todo caso, el plazo no excederá la vigencia 2026."*
CLAUSULA CUARTA: MODIFICAR la cláusula **DECIMO OCTAVA – IMPUTACION PRESUPUESTAL** del contrato de Prestación Servicios de APOYO A LA GESTIÓN No.1023 de 2026, en el sentido de incluir el Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 3813 del 07 DE MAYO DEL 2026, rubro 0304 - 2.1.2.02.02.008 – 20 *"Servicios prestados a las empresas y servicios de producción"* por valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS MC/TE ($2.400.000) con el cual se amparará el pago de la adición solicitada.
CLAUSULA QUINTA: Las demás cláusulas contenidas en el **Contrato de Prestación de servicios de APOYO A LA GESTIÓN No. 1023 de 2026** continuaran vigentes y no sufren modificación alguna.

Para constancia se firma en Armenia (Q), a los veinte (20) DIAS DEL MES DE MAYO DEL 2026.

JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA
Secretario Administrativo
Departamento del Quindío
CONTRATANTE

DIANA LORENA RODRIGUEZ HERNANDEZ
CONTRATISTA

Proyectó y Elaboró: Laura Gómez - Abogada Contratista Secretaría Administrativa.

Revisó: Valentina Bueno Henao – Profesional Universitario