MUNICIPIO DE FREDONIA, ANTIOQUIA

Oficina de Control Interno

INFORME DE CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD

MÓDULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

SITIO WEB INSTITUCIONAL

VIGENCIA 2025

Fredonia, Antioquia

2025

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido 2
1. Introducción 3
2. Objetivo General 3
3. Objetivos Específicos 4
4. Alcance 4
5. Marco Normativo Aplicable 5
6. Metodología 6
7. Descripción del Módulo PQRSD del Sitio Web Institucional 7
8. Evaluación del Cumplimiento de los Criterios del ITA Aplicables al Módulo 9
9. Evaluación de Calidad 11
9.1 Usabilidad y navegación 11
9.2 Accesibilidad 11
9.3 Disponibilidad 11
9.4 Funcionamiento y desempeño del proceso 11
9.5 Experiencia del usuario 12
10. Análisis Estadístico de la Gestión PQRSD 12
10.1 Comportamiento general de las solicitudes 12
10.2 Clasificación de las solicitudes 12
10.3 Asunto de interés 13
10.4 Distribución por dependencia responsable 13
10.5 Oportunidad de respuesta por dependencia (solicitudes pendientes vencidas) 14
10.6 Medio de respuesta y canal de radicación 15
10.7 Tipo de solicitante y variables poblacionales 15
10.8 Solicitudes anónimas (PQRDS Anónima) 16
11. Hallazgos 16
12. Fortalezas 17
13. Oportunidades de Mejora 17
14. Recomendaciones 18
15. Conclusiones 19
Anexo A. Evidencia Fotográfica del Tablero de Reportes del Módulo PQRSD 19

1. Introducción

El presente informe es elaborado por la Oficina de Control Interno del Municipio de Fredonia, Antioquia, en cumplimiento de sus funciones de evaluación y seguimiento independiente establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Su objeto es examinar el funcionamiento del módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) dispuesto en el sitio web institucional de la Administración Municipal, correspondiente a la vigencia **2025**, con un doble propósito: de una parte, servir de instrumento de control interno que documenta el seguimiento realizado a la gestión de las solicitudes ciudadanas; y de otra, constituirse en un informe de calidad que valora la experiencia de uso, la accesibilidad, la disponibilidad, la funcionalidad y el cumplimiento normativo del canal, en línea con los criterios que evalúa el Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), a cargo de la Procuraduría General de la Nación.

El ejercicio de control interno sobre el módulo PQRSD reviste especial relevancia para la entidad territorial, en la medida en que este canal constituye el principal mecanismo de contacto entre la ciudadanía y la Administración Municipal para el ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, y es objeto de verificación directa en los procesos de rendición de cuentas, auditorías de organismos de control y evaluaciones de transparencia.

El presente informe corresponde a la vigencia 2025, comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de dicho año, con información extraída del sistema de gestión PQRSD el 27 de julio de 2026, fecha en la cual algunas solicitudes registradas en dicho periodo aún permanecían activas en el aplicativo.

2. Objetivo General

Evaluar el funcionamiento, la gestión y el cumplimiento normativo del módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) del sitio web institucional del Municipio de Fredonia, Antioquia, durante la vigencia 2025, desde la perspectiva del control interno y de la calidad del servicio, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de los criterios aplicables del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) e identificar oportunidades de mejora.

3. Objetivos Específicos

- Verificar la existencia, disponibilidad y accesibilidad del módulo PQRSD en el sitio web institucional del Municipio de Fredonia.
- Analizar el comportamiento cuantitativo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por el canal, tanto identificadas como anónimas, durante la vigencia evaluada.
- Evaluar la oportunidad en la atención y respuesta de las solicitudes radicadas, frente a los términos legales establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015).
- Verificar el cumplimiento de los criterios del ITA relacionados con el mecanismo de PQRSD, la transparencia activa y la atención al ciudadano a través de medios electrónicos.
- Valorar la calidad del módulo en sus componentes de usabilidad, accesibilidad, navegación, disponibilidad, funcionamiento técnico y experiencia del usuario.
- Identificar fortalezas, hallazgos y oportunidades de mejora, y formular las recomendaciones a que haya lugar para el fortalecimiento del canal.

4. Alcance

El presente informe comprende la evaluación del módulo PQRSD del sitio web institucional del Municipio de Fredonia, Antioquia, alojado en la plataforma de gestión administrativa de la Entidad, respecto de las solicitudes radicadas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025. El análisis abarca tanto las solicitudes presentadas con identificación del peticionario como aquellas radicadas de manera anónima, e incluye la revisión de las variables de trazabilidad, dependencia responsable, tipo de trámite, término legal de respuesta y estado de gestión registradas en el sistema de información dispuesto para tal fin.

El alcance del informe se circunscribe a la información disponible en los reportes extraídos del aplicativo de gestión PQRSD del Municipio y a la observación directa del sitio web institucional; no incluye una auditoría técnica de infraestructura, código fuente o seguridad informática de la plataforma, la cual, de considerarse necesaria, deberá ser objeto de un ejercicio independiente por parte del área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) de la Entidad.

5. Marco Normativo Aplicable

La evaluación del módulo PQRSD se desarrolla con fundamento en el siguiente marco normativo:

Norma	Objeto / disposición aplicable
Constitución Política de Colombia, art. 23	Consagra el derecho fundamental de petición ante autoridades y organizaciones privadas.
Constitución Política de Colombia, art. 74	Reconoce el derecho de acceso a los documentos públicos, salvo reserva legal.
Ley 87 de 1993	Establece las normas para el ejercicio del control interno en las entidades del Estado.
Ley 1437 de 2011 (CPACA), arts. 13 a 33	Regula el derecho de petición, sus modalidades y los términos legales para resolver.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho fundamental de petición y modifica el CPACA; establece términos especiales de respuesta.
Decreto 103 de 2015 (compilado en el Decreto 1081 de 2015)	Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 en materia de gestión pública de la información.
Ley 1474 de 2011, art. 76	Obliga a las entidades a disponer de una dependencia u oficina para la atención de PQRSD.
Decreto 2641 de 2012	Reglamenta el diseño y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, componente PQRSD.
Resolución MinTIC 1519 de 2020	Define los estándares de publicación y divulgación de información, usabilidad y accesibilidad web (nivel AA) para entidades públicas.

Norma	Objeto / disposición aplicable
NTC 5854 / WCAG 2.0-2.1	Estándares técnicos de accesibilidad web referenciados por la Resolución 1519 de 2020.
Ley 2052 de 2020	Modifica la Ley 1437 de 2011 en materia de racionalización de trámites, incluida la gestión de PQRSD.
Decreto 1083 de 2015 y actualizaciones del MIPG	Define el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, marco de la tercera línea de defensa (control interno).
Metodología del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) – Procuraduría General de la Nación	Establece los criterios de evaluación de transparencia activa, mecanismos de PQRSD y atención al ciudadano en sitios web oficiales.

La verificación del cumplimiento de estas normas frente al módulo PQRSD se desarrolla en el capítulo 8 del presente informe, con base en la observación directa del canal y en la evidencia documental disponible para esta Oficina, entre ella el Certificado de Accesibilidad publicado por la Administración Municipal en su Banco de Documentos institucional.

6. Metodología

Para el desarrollo del presente informe se aplicó una metodología de tipo mixto (cuantitativa y cualitativa), que comprendió las siguientes actividades:

- Extracción y análisis de los reportes de solicitudes PQRSD identificadas y anónimas generados por el aplicativo de gestión administrativa del Municipio de Fredonia, con corte al 27 de julio de 2026.
- Depuración y clasificación de la información por vigencia, dependencia, tipo de trámite, clasificación de la solicitud, medio de radicación, estado de gestión y variables poblacionales (género, rango de edad, condición de discapacidad y atención preferencial).
- Cálculo de indicadores de oportunidad, comparando la fecha de registro y, cuando existe, la fecha de finalización de cada solicitud, frente al término de vencimiento parametrizado en el sistema (10, 15 o 30 días, según el tipo de trámite).

- Revisión directa del sitio web institucional y del módulo de PQRSD, con apoyo en capturas de pantalla del tablero de reportes suministradas por el solicitante del informe, para verificar la existencia del canal, su ubicación y la información publicada en dicho tablero (anexas en el Anexo A de este informe).
- Verificación de la publicación del Certificado de Accesibilidad del sitio web institucional en el Banco de Documentos de la Alcaldía de Fredonia.
- Contraste de los hallazgos frente a los criterios generales del marco normativo citado y de la metodología del ITA conocida públicamente para el componente de atención al ciudadano.
- Formulación de hallazgos, fortalezas, oportunidades de mejora y recomendaciones, siguiendo la estructura estándar de los informes de la Oficina de Control Interno.

El presente informe se elaboró a partir de la información efectivamente puesta a disposición de esta Oficina. No se dispuso de resultados de encuestas de satisfacción ciudadana ni de actas de mesas de trabajo internas sobre el módulo PQRSD; en caso de existir, dicha información podrá incorporarse en un anexo complementario a solicitud de la Secretaría General y de Gobierno.

7. Descripción del Módulo PQRSD del Sitio Web Institucional

El módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Municipio de Fredonia se encuentra integrado en la plataforma de gestión administrativa institucional (dominio gestionadministrativa.1cero1.com), a la cual se accede desde el sitio web oficial de la Alcaldía. El aplicativo permite la radicación de solicitudes por parte de ciudadanos identificados y, de manera diferenciada, la radicación de solicitudes anónimas, cumpliendo con ello el requisito de disponer de un canal que garantice la reserva de identidad del peticionario cuando así lo solicite.

El sistema clasifica las solicitudes según el tipo de asunto de interés (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y consulta), la clasificación del trámite (de interés general, particular, solicitud de documentos, entrega de documentos o consulta de información), la dependencia responsable de la respuesta y el término de vencimiento aplicable (10, 15 o 30 días, conforme al tipo de solicitud). Adicionalmente, registra variables de caracterización poblacional del solicitante (tipo de solicitante, género, rango de edad, nivel de escolaridad, estrato, condición de discapacidad, pertenencia a grupos de interés y atención preferencial), lo cual evidencia una estructura de datos orientada al enfoque diferencial.

El módulo cuenta con un tablero de reportes de acceso administrativo que presenta indicadores agregados de PQRSD identificadas, PQRSD anónimas, trámites con recaudo y trámites sin recaudo, así como reportes desagregados por estado de gestión (sin iniciar, en proceso y finalizado/aprobado) y por prioridad de atención, con opciones de descarga de informes generales, por fecha y de trazabilidad.

Para la vigencia 2025, el módulo registró 146 solicitudes identificadas y 15 solicitudes anónimas, para un total de 161 requerimientos ciudadanos canalizados a través del sitio web institucional.

A continuación se presenta evidencia fotográfica del tablero de reportes del módulo, capturada el 27 de julio de 2026, la cual soporta las verificaciones realizadas por esta Oficina. Las cifras visibles en dichas capturas corresponden al acumulado histórico del aplicativo (todas las vigencias registradas) y no exclusivamente a la vigencia objeto de este informe; el análisis estadístico propio de la vigencia se presenta en el capítulo 10.

Figura 1. Panel resumen del módulo PQRSD (PQRDS Identificación, PQRDS Anónima, Trámites con y sin Recaudo) — vista acumulada histórica.

Figura 2. Reporte "PQRDS Identificación" con totales, porcentajes de gestión y opciones de descarga de informes (general, por fecha y de trazabilidad) — vista acumulada histórica.

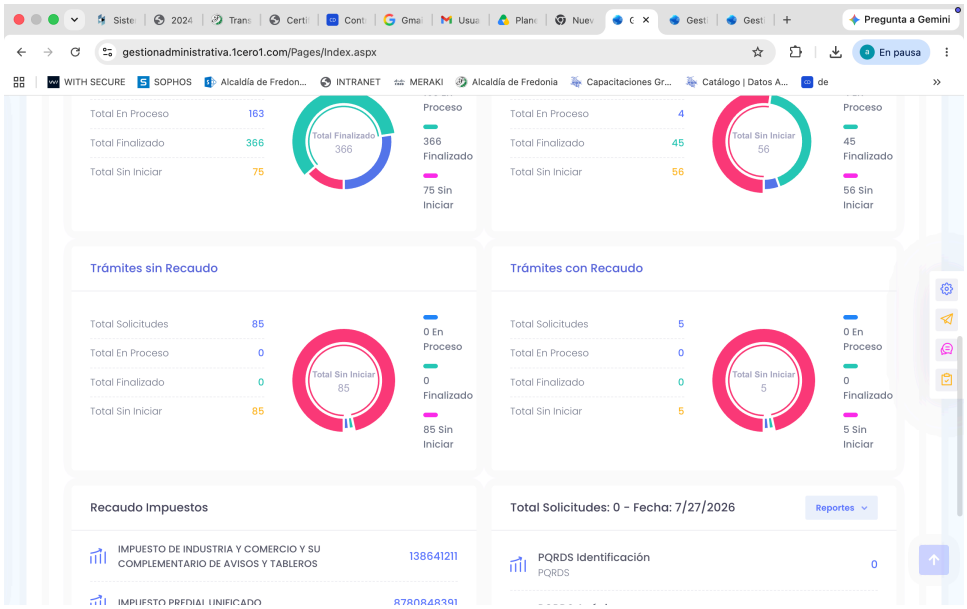

Figura 3. Módulo PQRSD integrado en la plataforma de gestión administrativa institucional (gestionadministrativa.1cero1.com), acceso desde el navegador institucional.

8. Evaluación del Cumplimiento de los Criterios del ITA Aplicables al Módulo

A continuación se presenta la valoración del módulo PQRSD frente a los criterios generales que la metodología del ITA verifica en materia de mecanismos de atención al ciudadano y transparencia activa:

Criterio ITA	Verificación	Observación
Existencia de mecanismo de PQRSD en el sitio web	Cumple	El módulo está disponible y operativo en la plataforma institucional.
Formulario diferenciado para solicitudes anónimas	Cumple	Se identificaron 15 solicitudes anónimas radicadas en el periodo.
Especificación de términos legales de respuesta por tipo de trámite	Cumple	El sistema parametriza términos de 10, 15 y 30 días según el tipo de solicitud.

Criterio ITA	Verificación	Observación
Publicación de informes o estadísticas de PQRSD	Cumple parcialmente	Existe tablero interno de reportes; no se evidenció publicación pública periódica y consolidada de informes de PQRSD en el sitio web de cara al ciudadano.
Oportunidad efectiva en la respuesta dentro del término legal	No cumple / cumplimiento bajo	Solo 16 de 36 solicitudes cerradas (44.4%) se resolvieron dentro del término; 110 de 110 solicitudes pendientes (100.0%) se encuentran vencidas a la fecha de corte.
Gestión efectiva del canal de denuncia anónima	No cumple	14 de 15 solicitudes anónimas (93.3%) permanecen en estado "Sin Iniciar".
Trazabilidad de traslados entre dependencias y de solicitudes negadas	No cumple	Los campos del sistema destinados a registrar traslados ("CorreTranslado") y negaciones ("Negada") se encuentran vacíos en la totalidad del histórico disponible (765 registros).
Accesibilidad web (Resolución MinTIC 1519 de 2020 / NTC 5854)	Cumple	El Municipio tiene publicado en su Banco de Documentos el "Certificado de Accesibilidad 2025"; esta Oficina verificó su publicación, sin que se haya realizado una auditoría técnica independiente sobre su contenido.
Disponibilidad y continuidad del servicio (uptime)	Verificado por observación directa	Durante la revisión realizada por esta Oficina, el sitio web y el módulo PQRSD se encontraron operativos; no se dispuso de un reporte histórico de tiempo de actividad (uptime) del periodo evaluado.

9. Evaluación de Calidad

9.1 Usabilidad y navegación

A partir de la revisión del tablero de reportes del módulo, se observa una interfaz estructurada con paneles resumen (tarjetas de indicadores), gráficos de anillo por estado de gestión y accesos directos de descarga de informes por categoría, lo que favorece la comprensión visual de la información para el usuario administrativo. No obstante, la evaluación de la usabilidad desde la perspectiva del ciudadano que radica la solicitud (formulario público de cara al usuario externo) no pudo verificarse directamente por esta Oficina, por lo que se recomienda complementar este análisis con una prueba de navegación desde el rol de usuario ciudadano.

9.2 Accesibilidad

El Municipio de Fredonia tiene publicado en el sitio web institucional el Certificado de Accesibilidad 2025, documento que da cuenta del cumplimiento de los estándares de accesibilidad web exigidos por la Resolución MinTIC 1519 de 2020 y la norma NTC 5854. Esta Oficina verificó la existencia y publicación vigente de dicho certificado como evidencia documental del componente de accesibilidad; no obstante, no se realizó una auditoría técnica independiente de sus contenidos (pruebas de contraste de color, navegación por teclado, compatibilidad con lectores de pantalla o etiquetado de formularios), la cual, de considerarse necesaria, deberá adelantarse por el área de TIC de la Entidad o por un tercero especializado.

9.3 Disponibilidad

En la revisión directa realizada por esta Oficina el 27 de julio de 2026, el sitio web institucional y el módulo PQRSD se encontraron disponibles y operativos, sin que se evidenciaran caídas del servicio, errores de carga o mensajes de mantenimiento al momento de la consulta. Esta verificación puntual constituye un indicio favorable de disponibilidad, pero no equivale a un reporte histórico de tiempo de actividad (uptime) del portal durante la vigencia evaluada, el cual continúa sin ser suministrado por el proveedor tecnológico o el área de TIC de la Entidad.

9.4 Funcionamiento y desempeño del proceso

El funcionamiento operativo del módulo, medido a través del comportamiento de las solicitudes gestionadas, evidencia deficiencias significativas: de las 146 solicitudes identificadas radicadas en la vigencia, 110 (75.3%) permanecen en estado "Sin Iniciar" o "En Proceso", con una antigüedad promedio de 459.6 días a la fecha de corte (mínimo

234 días, máximo 562 días), y prácticamente la totalidad de estas solicitudes pendientes (110 de 110) ya superó el término legal de vencimiento parametrizado. De las 36 solicitudes cerradas ("Aprobado"), el tiempo promedio de resolución fue de 36.6 días (mediana de 21.5 días), y únicamente 16 de ellas (44.4%) se resolvieron dentro del término legal aplicable.

9.5 Experiencia del usuario

El módulo ofrece un único canal de recepción de la respuesta (correo electrónico, en más del 98% de los casos) y un único canal de radicación (sitio web), lo cual, si bien simplifica la trazabilidad, puede constituir una barrera de acceso para ciudadanos sin conectividad o correo electrónico activo, en particular para la población identificada con atención preferencial (adultos mayores, población desplazada, veteranos de la fuerza pública, entre otros) registrada en el sistema.

10. Análisis Estadístico de la Gestión PQRSD

10.1 Comportamiento general de las solicitudes

Estado de gestión	N.º de solicitudes	Participación
En Proceso	90	61.6%
Aprobado (finalizado)	36	24.7%
Sin Iniciar	20	13.7%
Total	146	100%

10.2 Clasificación de las solicitudes

Clasificación	N.º	Participación
De interés general	58	39.7%
Solicitud de documentos	32	21.9%
Particular	28	19.2%

Clasificación	N.º	Participación
Consulta de información	15	10.3%
Entrega de documentos	13	8.9%

10.3 Asunto de interés

Asunto de interés	N.º	Participación
Queja	55	37.7%
Petición	42	28.8%
Solicitud documentos o copias	30	20.5%
Solicitud de Información	10	6.8%
Reclamo	4	2.7%
Consulta	3	2.1%
Sugerencia/Propuesta	1	0.7%
Denuncia	1	0.7%

10.4 Distribución por dependencia responsable

Secretaría / dependencia	N.º	Participación
Secretaría de Hacienda	80	54.8%
Secretaría de Desarrollo Territorial	14	9.6%
Inspección de Policía con Funciones de Tránsito	13	8.9%
Despacho del Alcalde	9	6.2%

Secretaría / dependencia	N.º	Participación
Secretaría General y de Gobierno	7	4.8%
Servicios Administrativos	5	3.4%
Ventanilla Única	5	3.4%
Catastro Fredonia	5	3.4%
Secretaría de Bienestar Social, Salud y Educación	5	3.4%
Comisaría de Familia	2	1.4%

10.5 Oportunidad de respuesta por dependencia (solicitudes pendientes vencidas)

Secretaría / dependencia	Pendientes	Vencidas a la fecha de corte
Secretaría de Hacienda	78	78
Inspección de Policía con Funciones de Tránsito	11	11
Secretaría General y de Gobierno	5	5
Secretaría de Bienestar Social, Salud y Educación	3	3
Ventanilla Única	3	3
Catastro Fredonia	2	2
Comisaría de Familia	2	2
Despacho del Alcalde	2	2

10.6 Medio de respuesta y canal de radicación

Medio de respuesta	N.º	Participación
Correo electrónico	144	98.6%
Personalmente	2	1.4%
Canal de radicación	**N.º**	**Participación**
Web (sitio institucional)	146	100%

10.7 Tipo de solicitante y variables poblacionales

Tipo de solicitante	N.º	Participación
Persona natural	133	91.1%
Persona jurídica	12	8.2%
Apoderado	1	0.7%
Género	**N.º**	**Participación**
Masculino	96	65.8%
Femenino	50	34.2%
Condición de atención preferencial	**N.º**	**Participación**
Sin condición preferencial	126	86.3%
Veteranos de la fuerza pública	13	8.9%
Adultos mayores	6	4.1%
Población desplazada	1	0.7%

10.8 Solicitudes anónimas (PQRDS Anónima)

De las 15 solicitudes anónimas radicadas durante la vigencia, 14 (93.3%) permanecen en estado "Sin Iniciar" y 1 (6.7%) en estado "En Proceso"; no se registró ninguna solicitud anónima finalizada o aprobada, lo que constituye un hallazgo relevante en materia de atención al canal de denuncia con reserva de identidad.

11. Hallazgos

- Backlog crítico de solicitudes pendientes: **110 de 146** solicitudes identificadas (75.3%) permanecen sin cerrar, con una antigüedad promedio de **459.6 días** y hasta **562 días** en el caso más antiguo, a la fecha de corte del presente informe.
- Incumplimiento generalizado del término legal de respuesta: de las solicitudes pendientes, **110 (100.0%)** ya superaron el término de vencimiento parametrizado en el sistema (10, 15 o 30 días, según el trámite).
- Baja tasa de cumplimiento en las solicitudes cerradas: de las **36** solicitudes en estado "Aprobado", únicamente **16 (44.4%)** se resolvieron dentro del término legal.
- Desatención del canal de denuncia anónima: **14 de 15** solicitudes anónimas (93.3%) permanecen "Sin Iniciar", sin que se evidencie ninguna solicitud anónima finalizada en el periodo.
- Concentración de la carga de trabajo en una sola dependencia: la Secretaría de Hacienda concentra **54.8%** del total de solicitudes recibidas y presenta el mayor número absoluto de solicitudes vencidas, sin evidencia de un plan de contingencia específico.
- Ausencia de trazabilidad de traslados y negaciones: los campos del sistema destinados a registrar el traslado de solicitudes entre dependencias y las solicitudes negadas se encuentran vacíos en la totalidad del histórico disponible (765 registros desde 2019), lo que impide verificar el cumplimiento del deber de traslado por competencia y de motivación de las negativas.
- Ausencia de un reporte histórico de disponibilidad (uptime) del portal y de resultados de encuestas de satisfacción ciudadana con el módulo PQRSD, información complementaria necesaria para una evaluación integral de calidad conforme a los estándares del MinTIC.
- Canal de respuesta poco diversificado: más del 98% de las respuestas se canalizan exclusivamente por correo electrónico, sin registro de uso significativo de otros medios (telefónico, físico, mensajería certificada) que garanticen la atención a ciudadanos sin acceso a internet.

12. Fortalezas

- Existencia de un canal centralizado, único y disponible en línea las 24 horas para la radicación de PQRSD, integrado al sitio web institucional.
- Disponibilidad de un mecanismo diferenciado para la radicación de solicitudes anónimas, en cumplimiento del deber de garantizar la reserva de identidad del peticionario cuando este así lo requiera.
- Parametrización de términos legales de respuesta (10, 15 y 30 días) diferenciados según el tipo de trámite, en línea con lo dispuesto en el CPACA y la Ley 1755 de 2015.
- Registro estructurado de variables de caracterización poblacional (género, rango de edad, discapacidad, vulnerabilidad y atención preferencial), lo que constituye una base útil para la incorporación de un enfoque diferencial en la atención.
- Existencia de un tablero de reportes con indicadores agregados y desagregados por estado, dependencia y prioridad, con opciones de descarga que facilitan la consulta administrativa de la información.
- Cobertura de múltiples dependencias de la Administración Municipal en la gestión de PQRSD, lo que evidencia una apropiación transversal del proceso.
- Publicación vigente del **Certificado de Accesibilidad 2025** en el Banco de Documentos institucional, como evidencia formal de gestión del componente de accesibilidad web exigido por la Resolución MinTIC 1519 de 2020.

13. Oportunidades de Mejora

- Diseñar e implementar un plan de choque para la depuración del backlog de solicitudes pendientes, priorizando aquellas con mayor antigüedad y las radicadas por población con atención preferencial.
- Establecer un sistema de alertas tempranas (automáticas) que notifique a los responsables de cada dependencia la proximidad del vencimiento del término legal de respuesta.
- Fortalecer la gestión del canal de denuncia anónima, asignando responsables específicos de su trámite y realizando seguimiento diferenciado por parte de la Oficina de Control Interno.
- Diligenciar de manera completa los campos de trazabilidad del sistema (traslados entre dependencias y solicitudes negadas), como mínimo requisito de transparencia y control.

- Adelantar una auditoría técnica de accesibilidad web del sitio institucional y del módulo PQRSD, conforme a la Resolución MinTIC 1519 de 2020 y la norma NTC 5854.
- Implementar mecanismos de medición de la satisfacción ciudadana con el servicio prestado a través del módulo PQRSD (encuestas post-atención, calificación del trámite).
- Publicar de manera periódica (trimestral o semestral) en el sitio web institucional un informe público y consolidado de PQRSD, con estadísticas de gestión y oportunidad, como mecanismo de transparencia activa.
- Diversificar los canales de notificación de respuesta al ciudadano, incorporando alternativas para la población sin acceso a correo electrónico o a internet.
- Evaluar la carga operativa de la Secretaría de Hacienda frente al volumen de PQRSD recibidas y valorar la necesidad de reforzar el equipo o los procedimientos internos de dicha dependencia.

14. Recomendaciones

Con fundamento en los hallazgos descritos, la Oficina de Control Interno recomienda:

- **A la Secretaría General y de Gobierno (o quien haga sus veces):** liderar un plan de acción para la atención del backlog de solicitudes vencidas, con cronograma, responsables y metas de reducción mensual, e informar trimestralmente su avance a esta Oficina.
- **A los responsables de cada dependencia:** dar prioridad a la atención de las solicitudes con mayor antigüedad y a las radicadas por población con atención preferencial, y diligenciar de manera completa y oportuna los campos de estado, fecha de finalización, traslado y negación en el sistema.
- **Al área de Tecnologías de la Información (TIC) o al proveedor del aplicativo:** implementar alertas automáticas de vencimiento, generar reportes históricos de disponibilidad (uptime) del portal, y adelantar una auditoría técnica de accesibilidad web que verifique en detalle el contenido del Certificado de Accesibilidad publicado, conforme a la Resolución MinTIC 1519 de 2020.
- **A la Alta Dirección:** fortalecer el canal de denuncia anónima como mecanismo de lucha contra la corrupción, asignando trazabilidad y seguimiento prioritario, y disponer la publicación periódica de informes públicos de PQRSD en el sitio web institucional.

- **A la Oficina de Control Interno:** dar seguimiento semestral al cumplimiento de las presentes recomendaciones e incorporar los indicadores de oportunidad del módulo PQRSD en el plan anual de auditoría.

15. Conclusiones

El módulo PQRSD del sitio web institucional del Municipio de Fredonia cuenta con una estructura técnica y funcional que permite la radicación de solicitudes identificadas y anónimas, la clasificación por tipo de trámite y dependencia, y la generación de reportes administrativos, lo cual representa una base adecuada para el cumplimiento de los criterios del ITA relacionados con la existencia del canal de atención al ciudadano.

No obstante, el análisis cuantitativo de la vigencia 2025 evidencia debilidades significativas en la oportunidad de la gestión: un backlog de 110 solicitudes pendientes con antigüedad promedio de 459.6 días, un cumplimiento del término legal de apenas 44.4% en las solicitudes cerradas, y una atención prácticamente nula del canal de denuncia anónima (93.3% sin iniciar). Estas condiciones representan un riesgo de incumplimiento del derecho fundamental de petición y podrían afectar negativamente la calificación del Municipio en el componente de atención al ciudadano del ITA.

En consecuencia, se concluye que el módulo requiere una intervención prioritaria de gestión operativa —más que de rediseño tecnológico— orientada a cerrar el backlog existente, fortalecer el seguimiento a los términos legales y completar los campos de trazabilidad. En materia de accesibilidad, esta Oficina verificó la publicación vigente del Certificado de Accesibilidad del sitio web institucional, lo que constituye una fortaleza documental; no obstante, persiste la necesidad de un reporte histórico de disponibilidad (uptime) y de resultados de encuestas de satisfacción ciudadana, información que deberá ser suministrada por las áreas competentes para futuros ejercicios de seguimiento.

Se recomienda que las conclusiones del presente informe sean contrastadas con el informe correspondiente a la vigencia 2026, una vez esta se encuentre cerrada, con el fin de establecer la tendencia de mejora o deterioro en la gestión del módulo PQRSD.

Anexo A. Evidencia Fotográfica del Tablero de Reportes del Módulo PQRSD

Las siguientes capturas de pantalla, tomadas el 27 de julio de 2026, fueron aportadas como soporte documental de la revisión y evidencian la interfaz, los indicadores y las funcionalidades de descarga de reportes del módulo PQRSD. Se advierte que las cifras que allí se observan corresponden a la vista acumulada histórica del aplicativo (todas las vigencias) y no a los datos exclusivos de la vigencia objeto de este informe, los cuales

fueron calculados de manera independiente por esta Oficina y se presentan en el capítulo 10.

Figura A.1. Reporte PQRDS Identificación — distribución por estado de gestión (vista acumulada histórica).

Figura A.2. Reporte PQRDS Anónima — distribución por estado de gestión (vista acumulada histórica).

Figura A.3. Reporte de Trámites sin Recaudo — distribución por estado de gestión (vista acumulada histórica).

Figura A.4. Reporte de Trámites con Recaudo — distribución por estado de gestión (vista acumulada histórica).

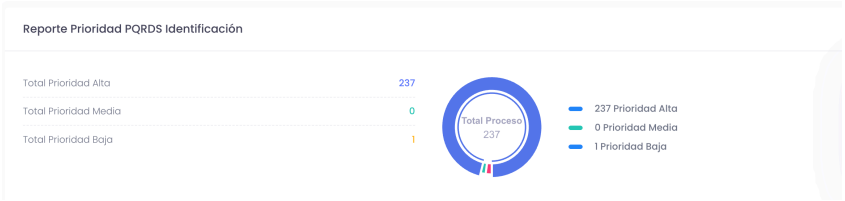

Figura A.5. Reporte de Prioridad de las solicitudes PQRDS Identificación (vista acumulada histórica).