



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Control Interno



004

OCI 051 - 2021

Chía, 27 de Julio de 2021

Licenciado
LUIS CARLOS SEGURA RUBIANO
Alcalde Municipal
Ciudad

REF: Informe seguimiento PQR'S Primer Semestre 2021

Respetado Alcalde:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993 y el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, se permite presentar el informe de seguimiento a los derechos de peticiones, quejas y quejas electrónicas que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas durante el primer semestre de 2021.

Cordialmente,

JAIME EDUARDO MUÑOZ VERA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró y proyecto: Yolanda Arévalo Montoya, Secretaria Ejecutiva



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 1200-1201-1202
controlinterno@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y QUEJAS ELECTRONICAS DEL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021 EN EL MUNICIPIO DE CHIA CUNDINAMARCA

Dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y con el fin garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, la Oficina de Control Interno presenta al Alcalde Municipal el informe de seguimiento y evaluación a la atención de derechos de petición, quejas y quejas electrónicas, que la ciudadanía interpuso ante la entidad, durante el primer semestre de 2021.

El seguimiento y evaluación presentado se llevó a cabo con base en el reporte elaborado por la Oficina Centro de Atención al Ciudadano, en el cual remite el estado de derechos de petición y quejas radicadas en la Oficina de Gestión Documental, así como las quejas electrónicas radicadas a través de la página web de la Alcaldía, dando oportunidad a la ciudadanía de realizar este trámite sin necesidad de hacer presencia en las instalaciones de la Alcaldía Municipal.

OBJETO DE LA EVALUCION

Efectuar seguimiento y evaluación al trámite de los derechos de petición, quejas y quejas electrónicas presentadas ante la Alcaldía Municipal durante el primer semestre de 2021, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportuna respuesta y efectuar las recomendaciones necesarias a los Secretarios de Despacho y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia – Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Ley 87 de 1993. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidad y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, Artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los



mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 491 del 2020 del 28 de Marzo del 2020 “Por la cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica”



CANALES DE ATENCIÓN PQRSDF



Presencial

• Ventanilla ubicada Carrera 11 No. 11 - 69. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am – 5:00pm



Virtual

• www.chia-cundinamarca.gov.co
• <http://200.122.252.9:8083/Proceso/PQRs.aspx>



Telefónico

• Línea de atención general: 8844444 Ext: 4201
• Línea exclusiva de atención a la ciudadanía: 8634054



Correo Electrónico

• contactenos@chia.gov.co
• atencionalciudadano@chia.gov.co



Buzón de sugerencias

• Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal

TOTAL DE SOLICITUDES DEL 1 DE ENERO AL 31 DE JUNIO

Interna: Solicitudes que hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

OPA: Solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos.

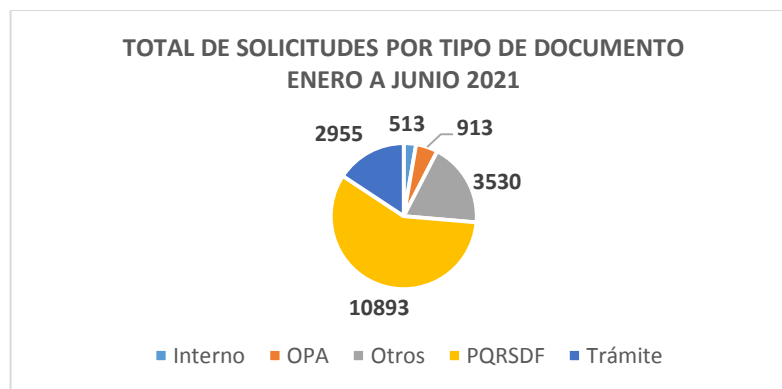
Otros: Otro tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.

PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



TIPO DE SOLICITUD	TOTAL DE RADICADOS	ANALISIS
Interno	513	Son Solicitudes que hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios).
OPA	913	Solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos. (Por ejemplo solicitar el recibo de pago del impuesto predial).
Otros	3530	Otro tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)
PQRSDF	10893	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones
Trámite	2955	Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites, que se encuentran aprobados en la entidad (Ejemplo: licencia de urbanismo).
Total general	18804	Con corte al 30 de junio de 2021, se recibieron 18804 solicitudes y fueron radicadas a través del sistema de correspondencia existente; de los cuales 10,893 corresponden a PQRSDF.





En la gráfica se observa que de las 18.804 solicitudes recibidas y radicadas a través de la herramienta de correspondencia, las dependencias de la Alcaldía Municipal solicitaron que a 5.717 respuestas emitidas se les generara radicado de salida; lo anterior NO implica que no se haya dado respuesta a 13.087 solicitudes, sino que estas presuntamente fueron entregadas a través de otros medios (correo electrónico, presencial, etc).

Respecto a las PQRSDF de las 10.893 respuestas, 3.493 se evidencia radicado de salida a través del herramienta de correspondencia y 7.400 fueron enviadas por parte de las dependencias usando otros medios.

En la tabla se observa la distribución por secretarías de las PQRSDF que cuentan o no con radicado de salida, de acuerdo al reporte del herramienta de correspondencia; por ejemplo al Despacho del Alcalde de 226 PQRSDF radicadas, 139 no cuentan con radicado de salida a lo que presuntamente fueron enviados a través de otros medios, mientras que a 87 PQRSDF solicitaron que la respuesta se le generara radicado de salida a través del herramienta de correspondencia y así sucesivamente con las demás secretarías.

ENFÁSIS PQRSDF			
Cuentan con radicado de salida (Radicado CORRYCOM)			
DEPENDENCIA	CUENTAN CON RADICADO DE SALIDA		TOTAL GENERAL
	SI	NO	
DESPACHO DEL ALCALDE	87	139	226
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN	2	4	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	77	46	123
OFICINA DE CONTRATACIÓN	89	39	128
OFICINA DE CONTROL INTERNO	8	13	21
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	13	58	71
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	12	25	37
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	110	47	157
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	68	50	118
SECRETARÍA DE GOBIERNO	314	1079	1393
SECRETARÍA DE HACIENDA	754	1559	2313
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	171	340	511
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	265	1995	2260
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	135	85	220



SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN	32	32	64
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1001	657	1658
SECRETARÍA DE SALUD	146	478	624
SECRETARÍA GENERAL	191	652	843
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	18	102	120
TOTAL GENERAL	3493	7400	10893

La radicación de salida es cuando una comunicación oficial es radicada y asociada a la solicitud inicial a través del herramienta de correspondencia.

DETALLADO PORCENTAJE DE RESPUESTAS A SOLICITUDES					
TIPO DE SOLICITUD	Avance en porcentaje				Total general
	0%	Entre 1% y 49%	Entre 50% y 99%	100%	
Interno	21			492	513
OPA	502	1	1	409	913
Otros	725	7	18	2780	3530
PQRSDF	1707	26	91	9069	10893
Trámite	438	1	42	2474	2955
Total general	3393	35	152	15224	18804

El sistema de correspondencia existente permite que los funcionarios de la Alcaldía Municipal reporten los avances que han realizado a cada una de las solicitudes radicadas, permitiendo de esta manera que se pueda evidenciar el estado en que se encuentran. Donde 0% es que no se le ha realizado ningún avance y 100% que presuntamente fueron respondidas o atendidas. En la tabla anterior se observa que de 10.893 PQRSDF radicadas, 9.069 presentaron un avance del 100%, 117 presentan un avance entre el 1 y el 99% y 1.707 no presentan ningún avance.



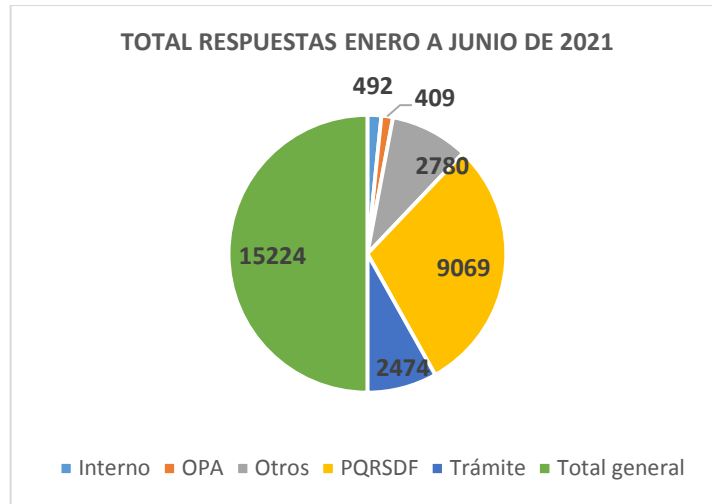
PQRSDF POR SECRETARÍAS					
SECRETARÍA	Avance en porcentaje				Número de radicados
	0%	Entre 1% y 49%	Entre 50% y 99%	100%	
DESPACHO DEL ALCALDE	51		2	173	226
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN	5			1	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	14			109	123
OFICINA DE CONTRATACIÓN	8			120	128
OFICINA DE CONTROL INTERNO				21	21
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	47			24	71
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	10			27	37
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	9			148	157
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	1	1	114	118
SECRETARÍA DE GOBIERNO	467		17	909	1393
SECRETARÍA DE HACIENDA	243	1	3	2066	2313
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	64	1	5	441	511
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	254	1	3	2002	2260
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	32			188	220
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN	7			57	64
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	276	11	50	1321	1658
SECRETARÍA DE SALUD	29	7	2	586	624
SECRETARÍA GENERAL	149	4	8	682	843
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	40			80	120
Total general	1707	26	91	9069	10893

En la tabla anterior se hace énfasis en el avance realizado por parte de los funcionarios a las PQRSDF por secretarías. Por ejemplo, en Despacho del Alcalde de 226 PQRSDF radicados, 51 no presentan un avance (0%), 2 presentan un avance entre 1 y 99% y 173 fueron cerrados al 100% y así sucesivamente con las demás secretarías

DETALLADO PORCENTAJE DE RESPUESTAS A PETICIONES

RESPUESTAS A RADICADOS

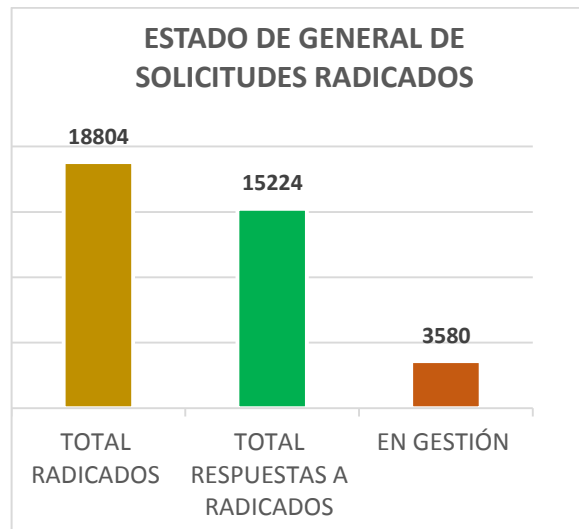
TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL
Interno	492
OPA	409
Otros	2780
PQRSDF	9069
Trámite	2474
Total general	15224



En la gráfica anterior se logra evidenciar que durante el primer semestre del año 2021 de las 18804 solicitudes, se contestaron 15224. Ahora bien es preciso aclarar que la herramienta de correspondencia solo asocia 3493 radicados de salida, para garantizar que si se le haya dado respuesta a las demás solicitudes, la Dirección de Centro de Atención al Ciudadano debe verificar manualmente que las 11,731 solicitudes restantes tengan respuesta que haya sido entregada por otros medios. Esta verificación se realiza mirando radicado por radicado, si en las observaciones realizadas por los funcionarios a través de la herramienta de correspondencia reportaron que ya se dio la respuesta.

RADICADOS VS RESPUESTA A RADICADOS

	CANTIDAD
TOTAL RADICADOS	18804
TOTAL RESPUESTAS A RADICADOS	15224
EN GESTIÓN	3580



En la gráfica se evidencia que de 18,804 solicitudes radicadas a la Administración Municipal, 15.224 fueron respondidas y 3.580 se encuentran en gestión.

RECOMENDACIONES Y ACCIONES A DESARROLLAR

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de los derechos de petición, quejas y quejas electrónicas que los ciudadanos interponen ante la Alcaldía Municipal, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones y sugiere acciones a desarrollar para que sean tenidas en cuenta por los Secretarios de Despacho y por los responsables de los procesos de contestación de PQR'S en las dependencias.

- 1) Se reitera a los Secretarios y Directores de Despacho la necesidad de tomar acciones correctivas para evitar la extemporaneidad en la contestación de los derechos de petición, quejas y quejas electrónicas, socializando con todos los profesionales y demás servidores los términos que se encuentran regulados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, así:

"Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.



2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

Igualmente se recuerda la obligatoriedad que tienen los servidores públicos de dar respuesta a toda petición elevada ante autoridad pública sin que sea necesario invocar el derecho de petición, so pena de verse incurso en procesos de tipo disciplinarios.

- 2) De igual forma y para los casos en donde el funcionario no sea el competente para dar respuesta al Derecho de Petición, Ley 1755 de 2015 señala:

"Artículo 21 Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

- 3) La Oficina de Control Interno evidenció que no se realiza el respectivo seguimiento y descargue en el sistema CORRYCOM por los responsables del mismo, por cuanto se considera una herramienta fundamental para el control y verificación de las PQR ´S.
- 4) Se deja constancia que las dependencias (Secretarías y Direcciones) manifiestan que algunas solicitudes se encuentran en trámite por lo cual no se evidencia el estado y/o avance del mismo en el sistema de correspondencia Corrycom

JAIME EDUARDO MUÑOZ VERA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó y elaboró Yolanda Arévalo Montoya, Secretaria Ejecutiva