

004

OCI - 004 – 2024

Chía, 25 de abril de 2024

Doctor

**LEONARDO DONOSO RUIZ**

Alcalde Municipal

**ALCALDÍA DE CHÍA**

Ciudad

**Asunto:** Informe seguimiento PQR'S Segundo Semestre 2023

Respetado Alcalde:

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en por 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 segundo semestre de 2023.

Cordialmente,

Original firmado

**CARLOS ANDRÉS RODRÍGUEZ SÁNCHEZ**

Jefe Oficina de Control Interno

ALCALDÍA DE CHÍA

Elaboró y proyecto: Yolanda Arévalo Montoya - Secretaria Ejecutiva

## **INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ELECTRONICAS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023 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 (físicas y electrónicas), que la ciudadanía interpuso ante la entidad, durante el segundo semestre de 2023.

El seguimiento y evaluación presentado se llevó a cabo con base en el reporte elaborado por la Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General, 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 de Chía, 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 presentadas ante la Alcaldía Municipal durante el segundo semestre de 2023, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportuna respuesta y efectuar las recomendaciones necesarias 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 entidades 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”.

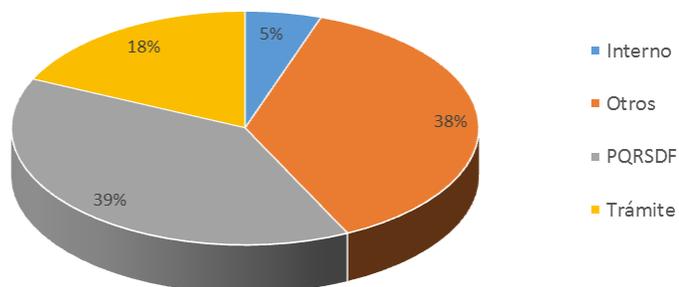
## CANALES DE ATENCIÓN PQRSDF

|   |   |
|---|---|
|  <p><b>Telefónico</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Línea de atención general: 8844444 Ext. 4201</li><li>• Línea exclusiva de atención a la ciudadanía: 8634054</li></ul> |  <p><b>Virtual</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://www.chia-cundinamarca.gov.co">www.chia-cundinamarca.gov.co</a></li><li>• <a href="http://200.122.252.9:8083/Proceso/PQRs.aspx">http://200.122.252.9:8083/Proceso/PQRs.aspx</a></li></ul> |
|  <p><b>Buzón de sugerencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal</li></ul>                                 |  <p><b>Correo Electrónico</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="mailto:contactenos@chia.gov.co">contactenos@chia.gov.co</a></li></ul>   |
|    | <p><b>Canal Presencial</b></p> <p>PACO 1 Punto de Atención al Ciudadano y orientación Carrera 11 Número 11 -69 Piso 1</p>   |

La información que se plasma a continuación corresponde a los reportes de cantidad de solicitudes ciudadanas radicadas en el sistema de radicación de correspondencia (**CORRYCOM**) el cual es usado por la Alcaldía Municipal de Chía a excepción de la Secretaría de Educación, que utiliza la plataforma de radicación sistema de atención al ciudadano (**SAC**) por exigencia del Ministerio de Educación para conservar la certificación.

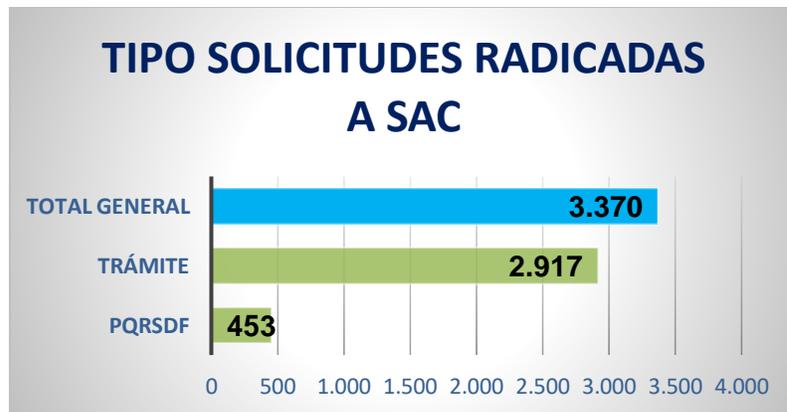
| 1.1 RADICACIONES DE INGRESO CORRYCOM   |                    |   |            |
|--|--------------------|---|------------|
| Total solicitudes del 1 de julio a 31 de diciembre de 2023 - Alcaldía de Chía - Sistema Corrycom |                    |   | PORCENTAJE |
| TIPO DE SOLICITUD  | TOTAL DE RADICADOS | ANALISIS  |            |
| Interno  | 1.063              | Son solicitudes que se hacen desde la misma entidad por parte de funcionarios o ex funcionarios (Certificación laboral, Inclusión de novedades de nómina, solicitud de cesantías, solicitud de vacaciones, situaciones administrativas) además aquí se clasifican las circulares.   | 5%         |
| Otros  | 7.579              | Otro tipo de solicitudes (EI: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)   | 38%        |
| PQRSDF   | 7.890              | Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones  | 39%        |
| Trámite  | 3.663              | Conjunto de pasos o requisitos establecidos por el DAFP que dan cumplimiento a las leyes, por lo cual son exigibles y oponibles por los ciudadanos a las entidades. En el corrycom están creados los tramites que están registrados en la plataforma SUIT exceptuando los tramites que realiza la Secretaría de Educación dado que esta Secretaría maneja el aplicativo SAC y además la mayoría de trámites se pueden realizar en línea . | 18%        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>   | <b>20.195</b>      | Con corte al 31 de diciembre de 2023 se recibieron un total de 20.195 solicitudes de Ciudadanos y fueron radicadas a través del sistema de correspondencia CORRYCOM; de los cuales 7.890 corresponden a PQRSDF.   | 100%       |

**TOTAL DE SOLICITUDES POR TIPO DE DOCUMENTO CORRYCOM (Julio - Diciembre 2023)**



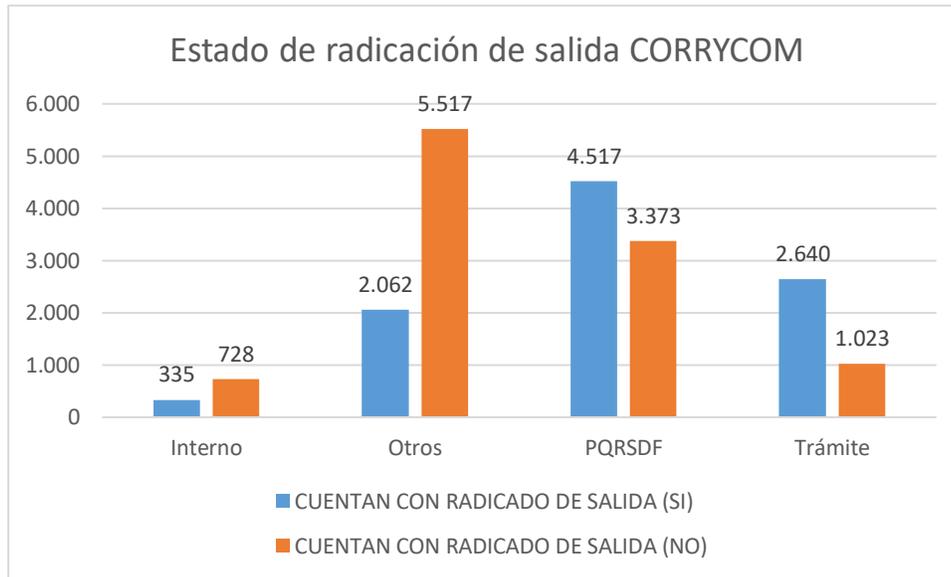
En la gráfica anterior se observa que a través del sistema de radicación de correspondencia CORRYCOM se radicaron **20.195** solicitudes, a través del botón PQR y del correo electrónico [contactenos@chia.gov.co](mailto:contactenos@chia.gov.co); de las cuales de acuerdo a la clasificación **7,890** fueron peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (**PQRSDF**).

| 1.2 Total solicitudes del 1 de julio a 31 de diciembre de 2023 - Alcaldía de Chía - SAC Educación |                    |  |
|---|--------------------|--|
| TIPO DE SOLICITUD   | TOTAL DE RADICADOS | ANALISIS   |
| PQRSDF  | 453                | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones   |
| Trámite   | 2.917              | Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites   |
| <b>TOTAL GENERAL</b>  | <b>3.370</b>       | Para el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2023 a 31 de julio de 2023, se recibieron <b>3.370</b> solicitudes que fueron radicadas a través del sistema de correspondencia SAC; de las cuales <b>453</b> corresponden a PQRSDF. |



En la información anterior se aprecia que a través del sistema de radicación SAC usado por la Secretaría de Educación los ciudadanos radicaron **3.370** solicitudes, de las cuales **453** fueron PQRSDF y **2.917** correspondían a trámites. En total en la Alcaldía de Chía durante el segundo semestre del año 2023 se radicaron 23.565 solicitudes allegadas por parte de los ciudadanos a través de los diferentes canales.

| 2.1 RADICACIONES DE SALIDA CORRYCOM  |                                |               |               |                              |
|--|--------------------------------|---------------|---------------|------------------------------|
| Total solicitudes del 1 de julio a 31 de diciembre de 2023 - Alcaldía de Chía - Sistema Corrycom |                                |               |               |                              |
| TIPO DE SOLICITUD  | CUENTAN CON RADICADO DE SALIDA |               | TOTAL GENERAL | % DE RADICADOS CON RESPUESTA |
|  | (SI)                           | (NO)          |               |                              |
| Interno  | 335                            | 728           | 1.063         | 32%                          |
| Otros  | 2.062                          | 5.517         | 7.579         | 27%                          |
| PQRSDF   | 4.517                          | 3.373         | 7.890         | 57%                          |
| Trámite  | 2.640                          | 1.023         | 3.663         | 72%                          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>   | <b>9.554</b>                   | <b>10.641</b> | <b>20.195</b> | <b>47%</b>                   |



El sistema CORRYCOM asocia la radicación de salida cuando una comunicación oficial es radicada como respuesta por parte de las dependencias a la solicitud que realizó el Ciudadano. En la gráfica anterior se observa que de las **20.195** solicitudes recibidas y radicadas a través de la herramienta de correspondencia, las dependencias de la Alcaldía Municipal solicitaron que a **9.554** respuestas emitidas se les generara radicado de salida; lo anterior **NO** implica que no se haya dado respuesta a **10.641** solicitudes, sino que estas presuntamente fueron entregadas a través de otros medios (correo electrónico, presencial, etc.), sin contar con radicado de salida emitido por la herramientas de Corrycom. Lo anterior se debe a que de acuerdo a lo manifestado por los colaboradores adscritos a las dependencias el sistema es carente de controles y exigencias que garanticen que si o si se deba realizar radicado de salida antes de emitir y enviar la respuesta al ciudadano.

Respecto a las **PQRSDF** de las **7.890**, se evidencia que para **4.517 PQRSDF** fue solicitado radicado de salida a través del herramienta de correspondencia (CORRYCOM) y **3.373** no solicitaron radicación de salida, lo anterior NO implica que no se haya dado respuesta, sino que estas presuntamente fueron entregadas a través de otros medios (correo electrónico, presencial, etc.), sin contar con radicado de salida emitido por la herramientas de Corrycom. Desde la Dirección de Atención al Ciudadano se realizan informes preventivos de seguimiento a respuestas a **PQRSDF**, sin embargo no se mejora la cultura de radicación de salida por parte de las Dependencias, adicionalmente

se puede corroborar que los demás tipos de solicitudes presentan las mismas características, es así que para los trámites de los **3.663**, únicamente cuentan con radicado de salida **2640**.

| 2.2 Total solicitudes del 1 de julio a 31 de diciembre de 2023 - Alcaldía de Chía - SAC Educación |                                |           |               |                              |
|---|--------------------------------|-----------|---------------|------------------------------|
| TIPO DE SOLICITUD   | CUENTAN CON RADICADO DE SALIDA |           | TOTAL GENERAL | % de radicados con respuesta |
|   | (SI)                           | (NO)      |               |                              |
| PQRSDF  | 443                            | 10        | 453           | 97,79%                       |
| Trámite   | 2.899                          | 18        | 2.917         | 99,38%                       |
| <b>TOTAL GENERAL</b>  | <b>3.342</b>                   | <b>28</b> | <b>3.370</b>  | <b>99,17%</b>                |



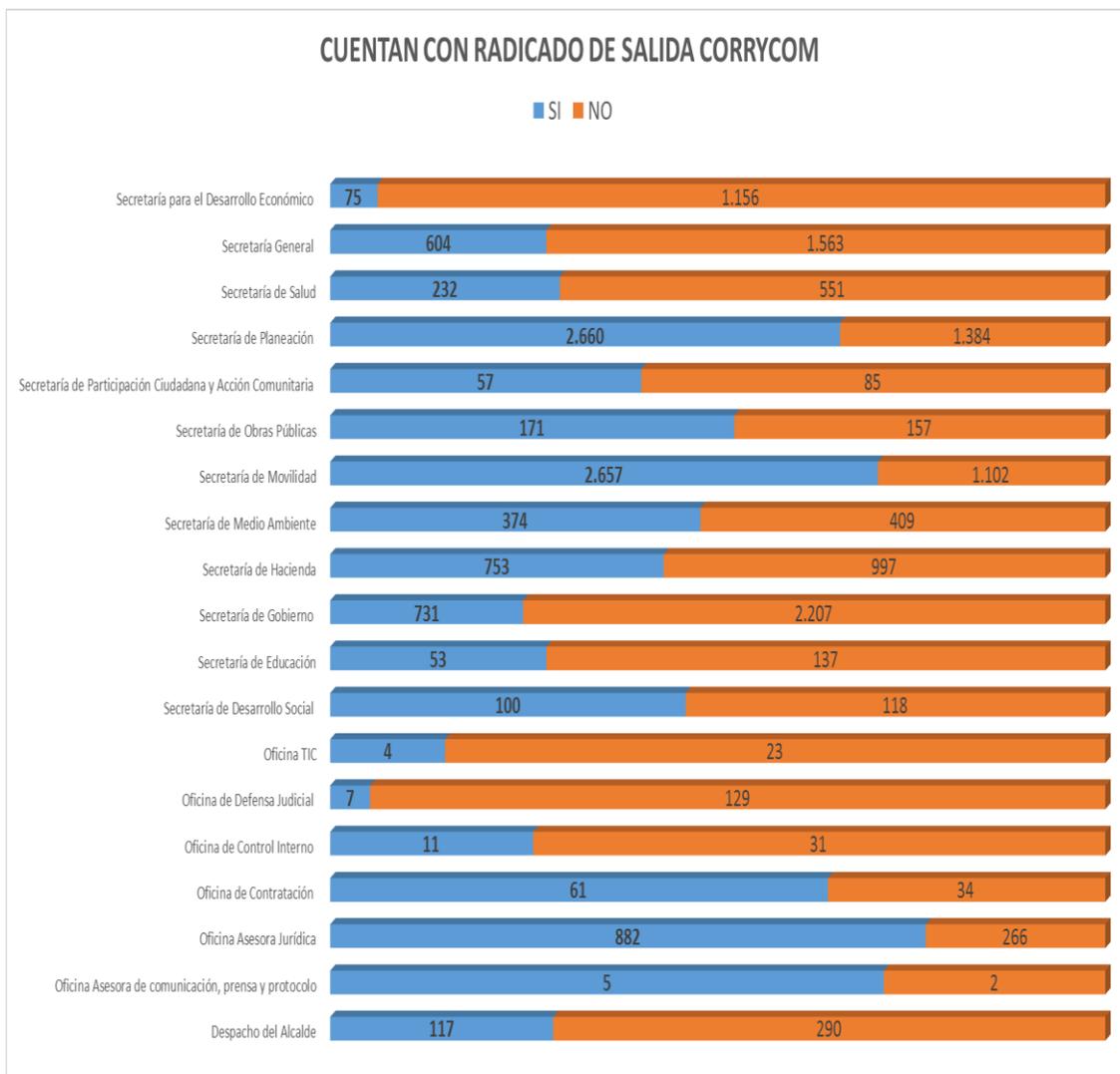
En la información anterior evidencia que durante el año 2023 en el segundo semestre la Secretaría de Educación por medio del aplicativo SAC recibió 3.370 solicitudes, de las cuales 453 corresponden a PQRSDF y 2.917 a trámites.

También se observa que del total de solicitudes, fueron contestadas al corte del informe con radicados de salida 3.342, se observa que 28 solicitudes no contaron con radicación de salida, que posiblemente pueden encontrarse en gestión.

Con respecto a las PQRSDF, se evidencia que 443 de 453 cuenta con radicado de salida y 10 no cuentan con radicado de salida, lo cual corresponde a un porcentaje del 97,79% de cumplimiento de la respuesta y radicación de salida; ese resultado se logra gracias a que el sistema SAC gestiona la comunicación desde el ingreso hasta la generación del oficio a enviar como respuesta al ciudadano, lo cual no permite generar el oficio por otros medios para proceder a enviarlo.



| Total solicitudes del 1 de JULIO a 31 de DICIEMBRE de 2023 x DEPENDENCIA- Radicado de salida (Radicado CORRYCOM) |                                |               |               |                           |
|--|--------------------------------|---------------|---------------|---------------------------|
| DEPENDENCIA  | CUENTAN CON RADICADO DE SALIDA |               | TOTAL GENERAL | % DE RADICACIÓN DE SALIDA |
| DEPENDENCIA  | SI                             | NO            |               |                           |
| Despacho del Alcalde   | 117                            | 290           | 407           | 29%                       |
| Oficina Asesora de comunicación, prensa y protocolo  | 5                              | 2             | 7             | 71%                       |
| Oficina Asesora Jurídica   | 882                            | 266           | 1.148         | 77%                       |
| Oficina de Contratación  | 61                             | 34            | 95            | 64%                       |
| Oficina de Control Interno   | 11                             | 31            | 42            | 26%                       |
| Oficina de Defensa Judicial  | 7                              | 129           | 136           | 5%                        |
| Oficina TIC  | 4                              | 23            | 27            | 15%                       |
| Secretaría de Desarrollo Social  | 100                            | 118           | 218           | 46%                       |
| Secretaría de Educación  | 53                             | 137           | 190           | 28%                       |
| Secretaría de Gobierno   | 731                            | 2.207         | 2.938         | 25%                       |
| Secretaría de Hacienda   | 753                            | 997           | 1.750         | 43%                       |
| Secretaría de Medio Ambiente   | 374                            | 409           | 783           | 48%                       |
| Secretaría de Movilidad  | 2.657                          | 1.102         | 3.759         | 71%                       |
| Secretaría de Obras Públicas   | 171                            | 157           | 328           | 52%                       |
| Secretaría de Participación Ciudadana y Acción Comunitaria   | 57                             | 85            | 142           | 40%                       |
| Secretaría de Planeación   | 2.660                          | 1.384         | 4.044         | 66%                       |
| Secretaría de Salud  | 232                            | 551           | 783           | 30%                       |
| Secretaría General   | 604                            | 1.563         | 2.167         | 28%                       |
| Secretaría para el Desarrollo Económico  | 75                             | 1.156         | 1.231         | 6%                        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>   | <b>9.554</b>                   | <b>10.641</b> | <b>20.195</b> | <b>47%</b>                |



En la tabla anterior se observa la distribución por secretarías y se evidencia la cantidad de solicitudes que contaron con radicación de salida o No, en el segundo semestre del año **2023** de acuerdo al reporte de la herramienta de correspondencia. Por ejemplo al Despacho del Alcalde fueron radicadas 407 solicitudes de las cuales tienen radicado de salida 117 y 290 no lo tienen. Lo anterior no implica que no se haya dado respuesta sino que posiblemente fueron enviadas por otros medios sin guardar la trazabilidad en el sistema de correspondencia (Corrycom).

Es importante destacar que las dependencias no están realizando la solicitud de radicado de salida, porque el sistema no brinda la posibilidad de gestionar la comunicación desde el mismo y no es

exigente pues permite dar cierre a los radicados sin que como condición exista dar una respuesta.

Se evidencia que la dependencia que más solicita radicados de salida es la oficina Asesora Jurídica con un 77%, seguida de Prensa y Movilidad con un 71% la dependencia que menos radicado de salida solicita es la oficina de defensa judicial con el 5%.

**Nota:** para el caso de los datos que se presentan en la Secretaría de Educación en CORRYCOM, las solicitudes en su gran mayoría ingresan por el BOTON PQR de la alcaldía y a su vez esta secretaría las radica en su sistema SAC. La no respuesta en CORRYCOM se debe a que olvidan solicitar radicación de salida a través del sistema **CORRYCOM** con la respuesta que dieron a la solicitud desde el sistema **SAC**. Adicionalmente, las solicitudes que son allegadas al correo **contactenos@chia.gov.co**, son dirigidas a las Secretaria de Educación son enviadas al correo **sem.secretaria@chia.gov.co** para que esta dependencia radique en el sistema SAC.

| 3.2 Total solicitudes del 1 de JULIO a 31 de DICIEMBRE de 2023 x DEPENDENCIA- (Radicado de salida SAC) |                        |                        |               |               |
|--|------------------------|------------------------|---------------|---------------|
| DEPENDENCIA  | AVANCE EN PORCENTAJE   |                        |               | TOTAL GENERAL |
|  | CON RADICADO DE SALIDA | SIN RADICADO DE SALIDA | %             |               |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO  | 6                      |                        | 100,0%        | 6             |
| CALIDAD EDUCATIVA  | 52                     | 1                      | 98,1%         | 53            |
| COBERTURA EDUCATIVA  | 32                     |                        | 100,0%        | 32            |
| DESPACHO   | 20                     | 7                      | 74,1%         | 27            |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y F   | 331                    | 4                      | 98,8%         | 335           |
| DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN  | 842                    | 2                      | 99,8%         | 844           |
| FINANCIERA Y ADMINISTRA  | 158                    |                        | 100,0%        | 158           |
| RECURSOS HUMANO  | 1900                   | 14                     | 99,3%         | 1914          |
| TECNOLOGÍAS DE INFORMA   | 1                      |                        | 100,0%        | 1             |
| <b>TOTAL GENERAL</b>   | <b>3342</b>            | <b>28</b>              | <b>99,17%</b> | <b>3.370</b>  |

En la tabla anterior se observa la distribución por dependencias en la Secretaría de Educación se evidencia la cantidad de solicitudes que contaron con radicación de salida o No, en el segundo semestre del año **2023** de acuerdo al reporte de la herramienta de correspondencia. Por ejemplo a Recursos Humanos fueron radicadas 1914 solicitudes de las cuales tienen radicado de salida 1900 y 14 no lo tienen.

Se evidencia que las dependencias que se encuentran al 100% son atención al ciudadano, cobertura educativa, financiera y administrativa y tecnologías

#### 4. ÉNFASIS EN PQRSDF

La información que se plasma a continuación corresponde a los reportes de respuestas emitidas y radicadas a las PQRSDF recibidas a través de los sistemas de radicación mencionados por dependencia. (CORRYCOM- SAC)

| 4.1 Total PQRSDF del 1 de julio a 31 de diciembre de 2023 - Radicado de salida (Radicado CORRYCOM) |                                |              |               |   |
|--|--------------------------------|--------------|---------------|---|
| DEPENDENCIA  | CUENTAN CON RADICADO DE SALIDA |              | TOTAL GENERAL | % DE PQRSDF POR SECRETARÍA SOBRE EL TOTAL |
|  | SI                             | NO           |               |   |
| Despacho del Alcalde   | 90                             | 100          | 190           | 47,4%                                     |
| Oficina Asesora de comunicación, prensa y protocolo  | 4                              | 2            | 6             | 66,7%                                     |
| Oficina Asesora Jurídica   | 80                             | 16           | 96            | 83,3%                                     |
| Oficina de Contratación  | 49                             | 21           | 70            | 70,0%                                     |
| Oficina de Control Interno   | 11                             | 12           | 23            | 47,8%                                     |
| Oficina de Defensa Judicial  | 2                              | 16           | 18            | 11,1%                                     |
| Oficina TIC  | 4                              | 14           | 18            | 22,2%                                     |
| Secretaría de Desarrollo Social  | 88                             | 44           | 132           | 66,7%                                     |
| Secretaría de Educación  | 42                             | 63           | 105           | 40,0%                                     |
| Secretaría de Gobierno   | 468                            | 766          | 1.234         | 37,9%                                     |
| Secretaría de Hacienda   | 452                            | 447          | 899           | 50,3%                                     |
| Secretaría de Medio Ambiente   | 261                            | 133          | 394           | 66,2%                                     |
| Secretaría de Movilidad  | 1.712                          | 481          | 2.193         | 78,1%                                     |
| Secretaría de Obras Públicas   | 136                            | 66           | 202           | 67,3%                                     |
| Secretaría de Participación Ciudadana y Acción Comunitaria   | 16                             | 30           | 46            | 34,8%                                     |
| Secretaría de Planeación   | 629                            | 424          | 1.053         | 59,7%                                     |
| Secretaría de Salud  | 196                            | 196          | 392           | 50,0%                                     |
| Secretaría General   | 211                            | 444          | 655           | 32,2%                                     |
| Secretaría para el desarrollo económico  | 66                             | 98           | 164           | 40,2%                                     |
| <b>TOTAL GENERAL</b>   | <b>4.517</b>                   | <b>3.373</b> | <b>7.890</b>  | <b>57%</b>                                |

En la tabla anterior se observa la distribución del total de solicitudes asignadas a cada secretaría, las cuales se recibieron 7.890 PQRSDF. A su vez se observa que las mismas solicitaron radicación de salida a través del sistema de radicación CORRYCOM a 4.517 y no solicitaron radicado a 3.373; lo anterior evidencia que el 43% de lo que ameritaba

radicación de salida no se realizó, perjudicando a la entidad para ofrecer información y orientación a través de los canales de atención establecidos.

Sin embargo, se resalta para este periodo un nivel significativo en la radicación de PQRSDf en las dependencias de: Oficina Asesora Jurídica con un 83.3%, la Secretaría de Movilidad con un 78.1% y Oficina de Contratación con un 70% y así sucesivamente en cada una de las secretarías.

| 4.2 Total PQRSDf del 1 de julio a 31 de diciembre de 2023 - Radicado de salida (SAC)        |                 |                               |              |
|---|-----------------|-------------------------------|--------------|
| Radicados con respuesta 1 de julio al 31 de diciembre de 2023 Secretaría de Educación - SAC |                 |                               |              |
| TIPO DE SOLICITUDES   | TOTAL RECIBIDAS | TOTAL RESPUESTAS CON RADICADO | SIN RADICADO |
| DENUNCIA  | 13              | 13                            |              |
| FELICITACIONES  | 0               |                               |              |
| PETICIÓN  | 360             | 353                           | 7            |
| QUEJIA  | 40              | 39                            | 1            |
| RECLAMO   | 11              | 10                            | 1            |
| SUGERENCIA  | 29              | 28                            | 1            |
| <b>Total general</b>  | <b>453</b>      | <b>443</b>                    | <b>10</b>    |

Es importante mencionar que en relación a las PQRSDf para la Secretaría de Educación se radicaron por parte de los ciudadanos 453 y se emitieron respuesta a 443, esto gracias a que el sistema permite la gestión de la comunicación incluida la proyección y remisión de la respuesta al peticionario lo cual obliga al colaborador a emitir Si o Sí respuesta.

## 5. ESTADO DE AVANCE DE RESPUESTAS DE LAS SOLICITUDES EN EL SISTEMA CORRYCOM

La información que se plasma a continuación corresponde a los avance que ingresan en el sistema CORRYCOM los colaboradores a las solicitudes radicadas por los ciudadanos, o dependencias.

| 5.1 DETALLADO PORCENTAJE AVANCE A SOLICITUDES CORRYCOM |                      |                |                 |               |               |
|--|----------------------|----------------|-----------------|---------------|---------------|
| TIPO DE SOLICITUD                                      | AVANCE EN PORCENTAJE |                |                 |               | TOTAL GENERAL |
|  | 0%                   | Entre 1% y 49% | Entre 50% y 99% | 100%          |               |
| Interno  | 78                   |                |                 | 985           | 1.063         |
| Otros  | 1.011                | 15             | 16              | 6.537         | 7.579         |
| PQRSDf   | 1.116                | 19             | 56              | 6.699         | 7.890         |
| Trámite  | 630                  | 4              | 9               | 3.020         | 3.663         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                   | <b>2.835</b>         | <b>38</b>      | <b>81</b>       | <b>17.241</b> | <b>20.195</b> |

El sistema de correspondencia CORRYCOM permite que los funcionarios de la Alcaldía Municipal realicen avances en porcentajes de acuerdo a lo que consideren que han ejecutado de la respuesta a las solicitudes radicadas, ocasionando 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 7.890 PQRSDf radicadas, 6.699 presentaron un avance del 100% y 1.116 no presentan ningún avance.

Es importante mencionar por parte de la DCAC que estos avances no garantizan que efectivamente se emita respuesta por la Alcaldía de Chía y sí le genera a los colaboradores confusión, porque los mismos asumen que será tenido en cuenta como respondido para los reportes de informes de seguimiento a la respuesta, pero que en realidad conlleva a que se tome la solicitud como sin respuesta asociada pese a que el avance esté al 100%.

| 5.2 ENFASIS EN PORCENTAJE DE AVANCE PQRSDf POR SECRETARÍAS SISTEMA CORRYCOM PARA PQRSDf |                      |                |                 |              |               |
|---|----------------------|----------------|-----------------|--------------|---------------|
| DEPENDENCIA   | AVANCE EN PORCENTAJE |                |                 |              | TOTAL GENERAL |
|   | 0%                   | Entre 1% y 49% | Entre 50% y 99% | 100%         |               |
| Despacho del Alcalde  | 30                   | 1              |                 | 159          | 190           |
| Oficina Asesora de comunicación, prensa y protocolo                                     |                      |                |                 | 6            | 6             |
| Oficina Asesora Jurídica  | 3                    |                |                 | 93           | 96            |
| Oficina de Contratación   | 7                    |                |                 | 63           | 70            |
| Oficina de Control Interno  | 2                    |                |                 | 21           | 23            |
| Oficina de Defensa Judicial   | 5                    |                |                 | 13           | 18            |
| Oficina TIC   | 1                    |                |                 | 17           | 18            |
| Secretaría de Desarrollo Social   | 11                   |                |                 | 121          | 132           |
| Secretaría de Educación   | 18                   | 8              |                 | 79           | 105           |
| Secretaría de Gobierno  | 232                  |                | 1               | 1.001        | 1.234         |
| Secretaría de Hacienda  | 172                  |                |                 | 727          | 899           |
| Secretaría de Medio Ambiente  | 14                   | 2              | 6               | 372          | 394           |
| Secretaría de Movilidad   | 98                   | 1              | 8               | 2.086        | 2.193         |
| Secretaría de Obras Públicas  | 17                   |                | 1               | 184          | 202           |
| Secretaría de Participación Ciudadana y Acción Comunitaria                              | 6                    |                |                 | 40           | 46            |
| Secretaría de Planeación  | 235                  | 7              | 32              | 779          | 1.053         |
| Secretaría de Salud   | 9                    |                | 3               | 380          | 392           |
| Secretaría General  | 245                  |                | 5               | 405          | 655           |
| Secretaría para el desarrollo económico   | 11                   |                |                 | 153          | 164           |
| <b>TOTAL GENERAL</b>  | <b>1.116</b>         | <b>19</b>      | <b>56</b>       | <b>6.699</b> | <b>7.890</b>  |

En la tabla anterior se hace énfasis en el avance realizado por parte de los funcionarios adscritos a las diferentes secretarías a las PQRSD. Por ejemplo, el Despacho del Alcalde recibió 190 PQRSD, de los cuales 30 presentan un avance (0%), a 1 PQRSD se observa avance entre 1% y 99% y a 159 presentan avances del 100% y así sucesivamente con las demás secretarías.

Para el caso del sistema de radicación SAC usado por la Secretaría de Educación no es necesario enunciar los avances porque ese sistema informa si se encuentra o No respondido. Lo anterior no le permite a los colaboradores realizar avances mínimos sino responder a no la solicitud; lo cual garantiza la trazabilidad de la comunicación.

| 6.1 Radicados con avance al 100% CORRYCOM - 1 de julio al 31 de diciembre de 2023 |                    |                 |                           |                                    |
|---|--------------------|-----------------|---------------------------|------------------------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO   | TOTAL DE RADICADOS | CON AVANCE 100% | CON RADICADO DE RESPUESTA | PENDIENTES DE RADICACIÓN DE SALIDA |
| Interno   | 1.063              | 985             | 335                       | 728                                |
| Otros   | 7.579              | 6.537           | 2.062                     | 5.517                              |
| PQRSDF  | 7.890              | 6.699           | 4.517                     | 3.373                              |
| Trámite   | 3.663              | 3.020           | 2.640                     | 1.023                              |
| <b>Total General</b>  | <b>20.195</b>      | <b>17.241</b>   | <b>9.554</b>              | <b>10.641</b>                      |

| 6.1 Radicados con gestión SAC - 1 de julio al 31 de diciembre de 2023 |                 |                               |              |
|---|-----------------|-------------------------------|--------------|
| TIPO DE SOLICITUDES   | TOTAL RECIBIDAS | TOTAL RESPUESTAS CON RADICADO | SIN RADICADO |
| DENUNCIA  | 13              | 13                            |              |
| FELICITACIONES  | 0               |                               |              |
| PETICIÓN  | 360             | 353                           | 7            |
| QUEJA   | 40              | 39                            | 1            |
| RECLAMO   | 11              | 10                            | 1            |
| SUGERENCIA  | 29              | 28                            | 1            |
| TRÁMITE   | 2917            | 2.899                         | 18           |
| <b>Total general</b>  | <b>3.370</b>    | <b>3.342</b>                  | <b>28</b>    |

En las tablas anteriores se observan los avances versus la radicación real de radicación a través de los dos sistemas usados y se puede deducir:

1. Para el sistema de radicación CORRYCOM: durante el primer semestre del año 2023 de las 20.195 solicitudes radicadas por parte de los ciudadanos, los colaboradores dieron avance del 100% a 17.241, lo que permite inferir que posiblemente le hayan dado respuesta a las solicitudes, pero que no es una certeza que se haya hecho, por lo cual la DCAC presume de la buena fe de los colaboradores. Ahora bien es preciso aclarar que en la herramienta de correspondencia solo fueron asociados 9.554 radicados de salida por lo que quedan pendientes de solicitud de salida a 10.641 solicitudes.

2. Para el sistema de radicación SAC: En relación al sistema SAC es necesario resaltar que de las 3370 solicitudes allegadas contaron con radicado de salida 3342, quedando únicamente posiblemente en gestión únicamente 28 solicitudes.

## **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 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:*

2. 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.

3. 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”.

1) 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) 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 remisorio 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
  
- 5) Se sugiere que la Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General, que en conjunto con la Oficina TIC's, realicen las correcciones y/o ajustes que requiere el aplicativo de correspondencia CORRYCOM con el fin de vincular el radicado de salida con el radicado de entrada y de esta manera se garantice la trazabilidad de las comunicaciones y a su vez asegurar los tiempos de respuesta de las PQRSDF.

Atentamente,

Original firmado  
**CARLOS ANDRÉS RODRÍGUEZ SÁNCHEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno  
**ALCALDÍA DE CHÍA**

Proyectó y elaboró: Yolanda Arévalo Montoya - secretaria ejecutiva