



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Control Interno



004

OCI 087 - 2023

Chía, 19 de Julio 2023

Licenciado

LUIS CARLOS SEGURA RUBIANO

Alcalde Municipal

ALCALDÍA DE CHÍA

Ciudad

Asunto: Informe seguimiento PQR'S Primer Semestre 2023

Respetado Señor 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 primer semestre de 2023.

Cordialmente

CARLOS ANDRÉS RODRÍGUEZ SÁNCHEZ

Jefe Oficina de Control Interno

ALCALDÍA DE CHÍA

Elaboró y proyecto: Yolanda Arévalo Montoya - Secretaria Ejecutiva

Recibido
30/10/23
12:02 Pm
Eduardo Auita



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Control Interno



INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y QUEJAS ELECTRONICAS DEL PRIMER 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 primer 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 primer 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 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"*.

CANALES DE ATENCIÓN PQRSDF



Telefónico

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



Virtual

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



Buzón de sugerencias

- Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal



Correo Electrónico

- contactenos@chia.gov.co



Canal Presencial

- PACO 1 Punto de Atención al Ciudadano y orientación
Carrera 11 Número 11 -69 Piso 1
- PACO 2 Punto de Atención al Ciudadano y orientación
Centro Comercial Vivenza



RADICACIONES DE INGRESO CORRYCOM Y SAC

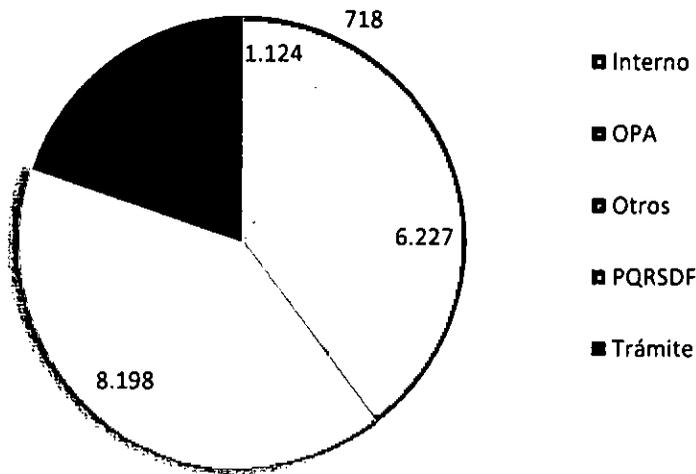
La información que se plasma a continuación corresponde a los reportes de cantidad de solicitudes ciudadanas radicadas en el sistema de radicación de correspondencia (CORRYCOM) el cual es usado por la Alcaldía Municipal de Chía a excepción de la Secretaría de Educación, que utiliza la plataforma de radicación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

RADICACIONES DE INGRESO CORRYCOM

Total solicitudes del 1 de enero a 30 de junio de 2023 - Alcaldía de Chía - Sistema Corrycom			PORCENTAJE
TIPO DE SOLICITUD	TOTAL DE RADICADOS	ANALISIS	
Interno	1.124	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.	6%
OPA	718	Corresponde a asistencia técnica rural.	4%
Otros	6.227	Otro tipo de solicitudes (EI: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)	31%
PQRSDF	8.198	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones	40%
Trámite	4.010	Conjunto de pasos o requisitos establecidos por el DAFP que dan cumplimiento a las leyes, por lo cual son exigibles y oponible por los ciudadanos a las entidades. En el corrycom están creados los trámites que están registrados en la plataforma SUIT exceptuando los trámites 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.	20%
TOTAL GENERAL	20.277	Con corte al 30 de junio de 2023 se recibieron un total de 20.277 solicitudes de Ciudadanos y fueron radicadas a través del sistema de correspondencia CORRYCOM; de los cuales 8.198 corresponden a PQRSDF.	100%



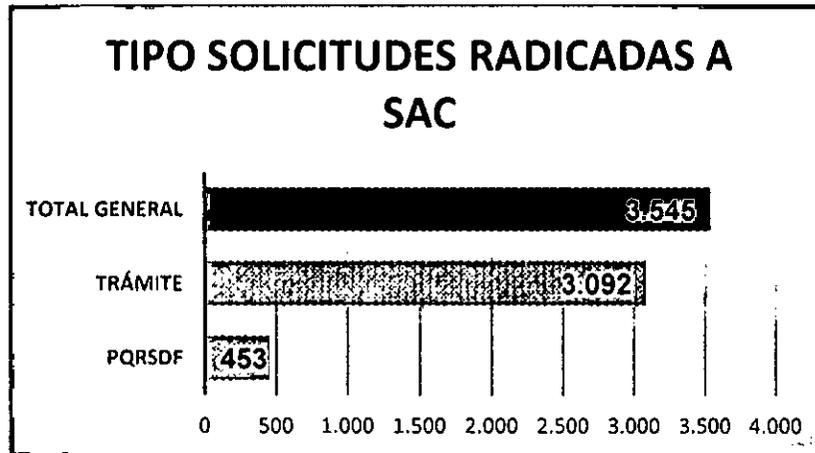
TOTAL DE SOLICITUDES POR TIPO DE DOCUMENTO CORRYCOM (Enero - Junio 2023)



En la gráfica anterior se observa que a través del sistema de radicación de correspondencia CORRYCOM se radicaron 20.277 solicitudes allegadas por parte de los ciudadanos a través del canal presencial, canal PACO virtual y del correo electrónico contactenos@chia.gov.co; de las cuales de acuerdo a la clasificación 8,198 fueron peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (PQRSDf).

**TOTAL SOLICITUDES DEL 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2023 -
ALCALDÍA DE CHÍA - SAC EDUCACIÓN**

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL DE RADICADOS	ANÁLISIS
PQRSDf	453	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones
Trámite	3.092	Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites
TOTAL GENERAL	3.545	Para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 a 30 de junio de 2023, se recibieron 3.545 solicitudes que fueron radicadas a través del sistema de correspondencia SAC; de las cuales 453 corresponden a PQRSDf.

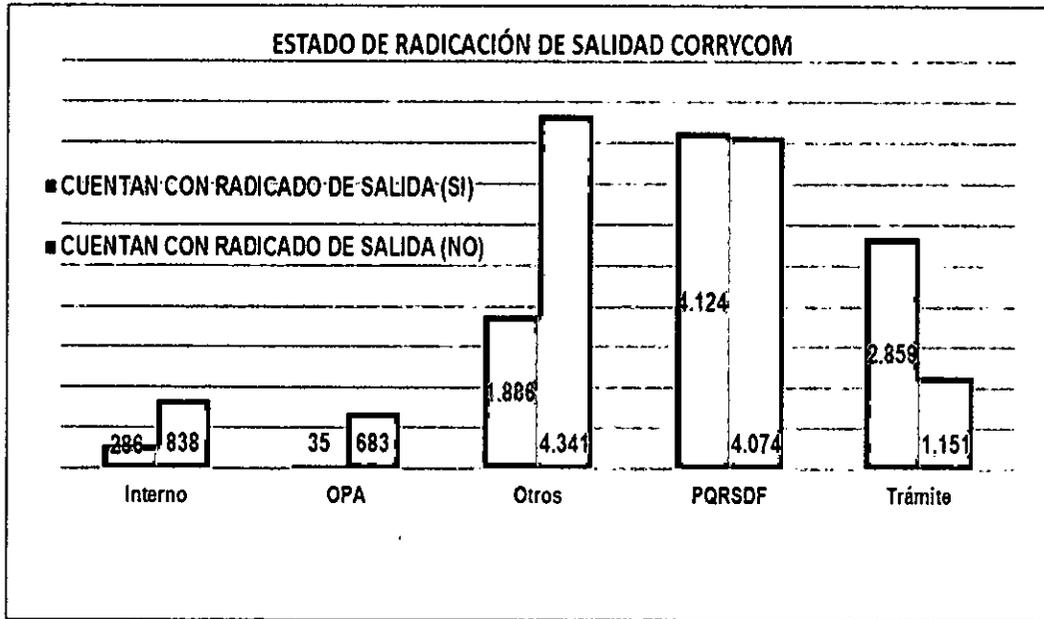


En la información anterior se aprecia que a través del sistema de radicación SAC usado por la Secretaría de Educación los ciudadanos radicaron 3.545 solicitudes, de las cuales 453 fueron PQRSDF y 3092 correspondían a trámites.

En total en la Alcaldía de Chía durante el primer semestre del año 2023 se radicaron 23.822 solicitudes allegadas por parte de los ciudadanos a través de los diferentes canales

RADICACIONES DE SALIDA CORRYCOM

Total solicitudes del 1 de enero a 30 de junio de 2023 - Alcaldía de Chía - Sistema Corrycom				
TIPO DE SOLICITUD	CUENTAN CON RADICADO DE SALIDA		TOTAL GENERAL	% DE RADICADOS CON RESPUESTA
	(SI)	(NO)		
Interno	286	838	1.124	25%
OPA	35	683	718	5%
Otros	1.886	4.341	6.227	30%
PQRSDF	4.124	4.074	8.198	50%
Trámite	2.859	1.151	4.010	71%
TOTAL GENERAL	9.190	11.087	20.277	45%



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 20.277 solicitudes recibidas y radicadas a través de la herramienta de correspondencia, las dependencias de la Alcaldía Municipal solicitaron que a 9.190 respuestas emitidas se les generara radicado de salida; lo anterior NO implica que no se haya dado respuesta a 11.087 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 debas realizar radicado de salida antes de emitir y enviar la respuesta al ciudadano.

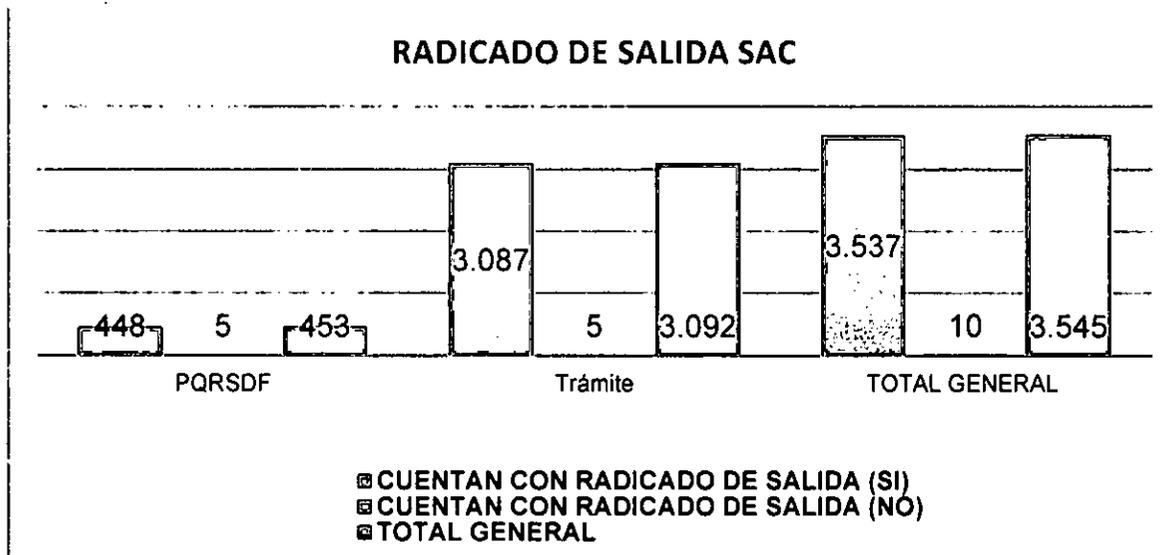
Respecto a las PQRSDF de las 8.198, se evidencia que para 4.124 PQRSDF se solicitó radicado de salida a través de la herramienta de correspondencia (CORRYCOM) las 4.074 no utilizaron la herramienta. Es importante precisar que al igual que las solicitudes recibidas, esta situación NO implica que no se 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 herramienta 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 4.010, únicamente cuentan con radicado de salida 2859.

**TOTAL SOLICITUDES DEL 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2023 -
ALCALDÍA DE CHÍA - SAC EDUCACIÓN**

TIPO DE SOLICITUD	CUENTAN CON RADICADO DE SALIDA		TOTAL GENERAL	% de radicados con respuesta
	(SI)	(NO)		
PQRSDf	448	5	453	98,90%
Trámite	3.087	5	3.092	99,84%
TOTAL GENERAL	3.537	10	3.545	99,77%



En la información anterior evidencia que durante el año 2023 la Secretaria de Educación por medio del aplicativo SAC recibió 3.545 solicitudes, de las cuales 453 corresponden a PQRSDf y 3.092 a trámites.

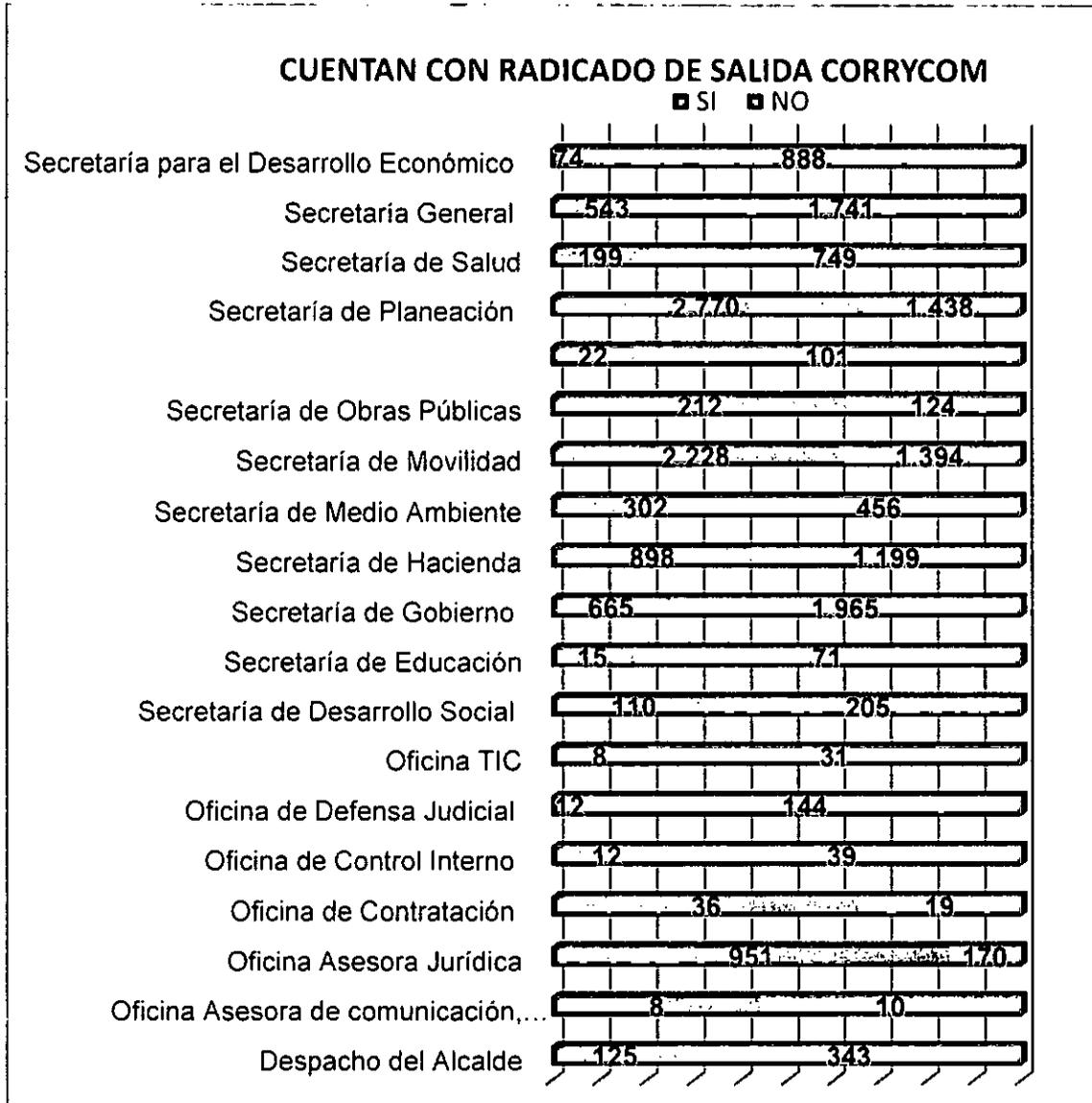
Del total de solicitudes, fueron contestadas al corte del informe con radicados de salida 3.537, 10 solicitudes no contaron con radicación de salida, ya que posiblemente pueden encontrarse en gestión.



Con respecto a las PQRSDF, se evidencia que 448 de 453 cuenta con radicado de salida y 5 no cuentan con radicado de salida, lo cual corresponde a un porcentaje del 99,33% 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 ENERO A 30 DE JUNIO DE 2023 -
RADICADO DE SALIDA (RADICADO CORRYCOM)**

DEPENDENCIA	CUENTAN CON RADICADO DE SALIDA		TOTAL GENERAL	% DE RADICACIÓN DE SALIDA
	SI	NO		
Despacho del Alcalde	125	343	468	27%
Oficina Asesora de comunicación, prensa y protocolo	8	10	18	44%
Oficina Asesora Jurídica	951	170	1.121	85%
Oficina de Contratación	36	19	55	65%
Oficina de Control Interno	12	39	51	24%
Oficina de Defensa Judicial	12	144	156	8%
Oficina TIC	8	31	39	21%
Secretaría de Desarrollo Social	110	205	315	35%
Secretaría de Educación	15	71	86	17%
Secretaría de Gobierno	665	1.965	2.630	25%
Secretaría de Hacienda	898	1.199	2.097	43%
Secretaría de Medio Ambiente	302	456	758	40%
Secretaría de Movilidad	2.228	1.394	3.622	62%
Secretaría de Obras Públicas	212	124	336	63%
Secretaría de Participación Ciudadana y Acción Comunitaria	22	101	123	18%
Secretaría de Planeación	2.770	1.438	4.208	66%
Secretaría de Salud	199	749	948	21%
Secretaría General	543	1.741	2.284	24%
Secretaría para el Desarrollo Económico	74	888	962	8%
TOTAL GENERAL	9.190	11.087	20.277	45%



En la información anterior se observa la distribución por secretarías evidenciándose la cantidad de solicitudes que contaron con radicación de salida y las que No, de acuerdo al reporte de la herramienta de correspondencia. Por ejemplo al Despacho del Alcalde fueron radicadas 468 solicitudes de las cuales tienen radicado de salida 125 y 343 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 85%, seguida de la Secretaria de planeación con un 66% la dependencia que menos radicado de salida solicita es la Oficina de Defensa judicial con el 8%.

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.

**TOTAL SOLICITUDES DEL 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2023 -
(RADICADO DE SALIDA SAC)**

TIPO DE SOLICITUD	AVANCE EN PORCENTAJE			TOTAL GENERAL
	CON RADICADO DE SALIDA	SIN RADICADO DE SALIDA	100%	
PQRSDF	448	5	450	453
TRAMITE	3086	6	3087	3.092
TOTAL GENERAL	3534	11	3537	3.545

En la tabla anterior se muestra si está o no respondidas las solicitudes y se calcula el porcentaje de respuesta realizados por parte de los colaboradores de la Secretaria de Educación a las PQRSDF y los tramites en el primer semestre del año 2023.



CONVERNCIONES		
0,28%	10	Corresponde a las solicitudes que no tienen ni fecha de finalizado ni número de radicado, donde se infiere que no han sido atendidas.
Sin fecha de finalizado (0,03%)	1	No tiene fecha de finalizado y si número de radicado, donde se infiere que todavía no se ha completado toda la respuesta o solicitud.
Sin radicado de salida	0	No tiene radicado y si fecha de finalizado, donde se infiere que todavía no se ha completado toda la respuesta o solicitud.
99,68%	3.534	Cuando la solicitud tiene fecha de finalizado y número de radicado, lo que indica que se ha completado la solicitud o tramite.

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)



TOTAL PQRSDF DEL 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO 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	86	131	217	2,7%
Oficina Asesora de comunicación, prensa y protocolo	3	4	7	0,09%
Oficina Asesora Jurídica	63	18	81	1,0%
Oficina de Contratación	29	11	40	0,5%
Oficina de Control Interno	9	19	28	0,3%
Oficina de Defensa Judicial	6	22	28	0,3%
Oficina TIC	7	17	24	0,3%
Secretaría de Desarrollo Social	79	108	187	2,3%
Secretaría de Educación	10	44	54	0,7%
Secretaría de Gobierno	442	756	1.198	14,7%
Secretaría de Hacienda	424	589	1.013	12,4%
Secretaría de Medio Ambiente	219	179	398	4,9%
Secretaría de Movilidad	1.466	778	2.244	27,6%
Secretaría de Obras Públicas	166	59	225	2,8%
Secretaría de Participación Ciudadana y Acción Comunitaria	12	39	51	0,6%
Secretaría de Planeación	721	446	1.167	14,3%
Secretaría de Salud	157	251	408	5,0%
Secretaría General	165	535	700	8,6%
Secretaría para el desarrollo económico	33	34	67	0,8%
TOTAL GENERAL	4.097	4.040	8.137	100%

En la tabla anterior se observa la distribución del total de solicitudes asignadas a cada secretaría, las cuales recibieron 8.137 solicitudes PQRSDF. A su vez se observa que las mismas solicitaron radicación de salida a través del sistema de radicación CORRYCOM a 4.097 y no solicitaron radicado a 4.040; lo anterior evidencia que menos del 50% de lo que ameritaba radicación de salida lo 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: Secretaría de Movilidad con un 27.6%, la Secretaría de Gobierno con un 14.7% y Secretaría de Planeación con un 14.3% y así sucesivamente en cada una de las secretarías.

TOTAL PQRSDF DEL 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2023 - RADICADO DE SALIDA (SAC)

Radicados con respuesta 1 de enero al 30 de junio de 2023 Secretaria de Educación - SAC			
TIPO DE SOLICITUDES	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPUESTAS	SIN RADICADO
DENUNCIA	12	12	0
FELICITACIONES	4	4	0
PETICIÓN	362	357	5
QUEJA	44	44	0
RECLAMO	14	14	0
SUGERENCIA	17	17	0
Total general	453	448	5

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 448, 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.



ESTADO DE AVANCE DE RESPUESTAS DE LAS SOLICITUDES EN EL SISTEMA CORRYCOM

DEPENDENCIA	AVANCE EN PORCENTAJE				TOTAL GENERAL
	0%	Entre 1% y 49%	Entre 50% y 99%	100%	
Despacho del Alcalde	47	2	1	192	242
prensa y protocolo	2	0	0	5	7
Oficina Asesora Jurídica	3	0	0	81	84
Oficina de Contratación	8	1	0	32	41
Oficina de Control Interno	4	1	0	24	29
Oficina de Defensa Judicial	8	1	1	19	29
Oficina TIC	15	0	0	9	24
Secretaría de Desarrollo Social	67		2	118	187
Secretaría de Educación	8	3	1	42	54
Secretaría de Gobierno	290	1	0	907	1.198
Secretaría de Hacienda	105	2	3	903	1.013
Secretaría de Medio Ambiente	75	2	13	308	398
Secretaría de Movilidad	379	0	2	1.863	2.244
Secretaría de Obras Públicas	21	1	0	205	227
y Acción Comunitaria	17	0	0	37	54
Secretaría de Planeación	298	8	31	835	1.172
Secretaría de Salud	21	6	0	383	410
Secretaría General	252	1	2	459	714
económico	15	0	0	56	71
TOTAL GENERAL	1.635	29	56	6.478	8.198

En la tabla anterior se hace énfasis en el avance realizado por parte de los funcionarios adscritos a las diferentes secretarías a las PQRSDF. Por ejemplo, el Despacho del Alcalde recibió 242 PQRSDF, de los cuales 47 presentan un avance



(0%), a 3 PQRSD se observa avance entre 1% y 99% y a 192 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.

DETALLADO RESPUESTAS A PETICIONES EN EL SISTEMA DE CORRYCOM Y SAC

Radificados con avance al 100% CORRYCOM - 1 de enero al 30 de junio de 2023				
TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL DE RADICADOS	CON AVANCE 100%	CON RADICADO DE RESPUESTA	PENDIENTES DE RADICACIÓN DE SALIDA
Interno	1.124	1.025	286	838
OPA	718	603	35	683
Otros	6.227	5.148	1.886	4.341
PQRSDF	8.198	6.478	4.124	4.074
Trámite	4.010	3.321	2.859	1.151
Total General	20.277	16.575	9.190	11.087

Radificados con gestión SAC - 1 de enero al 30 de junio de 2023			
TIPO DE SOLICITUDES	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPUESTAS CON RADICADO	SIN RADICADO
DENUNCIA	12	12	0
FELICITACIONES	4	4	0
PETICIÓN	362	357	5
QUEJA	44	44	0
RECLAMO	14	14	0
SUGERENCIA	17	17	0
TRÁMITE	3092	3087	5
Total general	3.545	3.535	10

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 20.277 solicitudes radicadas por parte de los ciudadanos, los colaboradores dieron avance del 100% a 16.575, 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 9.190 radificados de salida por lo que quedan pendientes de solicitud de salida a 11.087 solicitudes.



2. Para el sistema de radicación SAC: En relación al sistema SAC es necesario resaltar que de las 3545 solicitudes allegadas contaron con radicado de salida 3535, quedando únicamente posiblemente en gestión únicamente 10 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:

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".*



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Control Interno



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 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
- 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,

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

Proyectó y elaboró: Yolanda Arévalo Montoya - secretaria ejecutiva