

## **INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y QUEJAS ELECTRONICAS DEL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024 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 2024.

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 EVALUACIÓN**





Efectuar seguimiento y evaluación al trámite de los derechos de petición, quejas y quejas presentadas ante la Alcaldía Municipal durante el primer semestre de 2024, 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

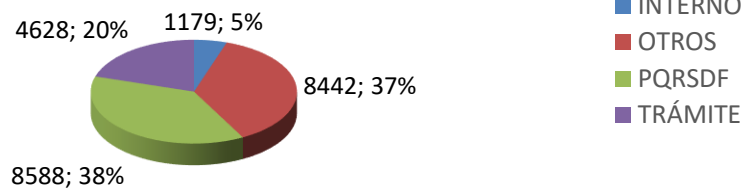
 <p><b>Telefónico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea de atención general: 8844444 Ext: 4201</li> <li>• Línea exclusiva de atención a la ciudadanía: 8634054</li> </ul>	 <p><b>Virtual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.chia-cundinamarca.gov.co">www.chia-cundinamarca.gov.co</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><u>Canal Presencial</u></p> <p>PACO 1 Punto de Atención al Ciudadano y orientación Carrera 11 Número 11 -69 Piso 1</p> <p>PACO 2 Punto de Atención al Ciudadano y orientación Centro Comercial Vivenza</p>

### 1. 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.

1.1 RADICACIONES DE INGRESO CORRYCOM			
Total solicitudes del 1 de enero a 30 de junio de 2024 - Alcaldía de Chía - Sistema Corrycom			
Etiquetas de fila	Cuenta de NumeroRadificacion	ANALISIS	PORCENTAJE
INTERNO	1179	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	5%
OTROS	8442	Otro tipo de solicitudes (Ej: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)	37%
PQRSDF	8588	Derechos de petición, solicitudes de documentos e información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones	38%
TRÁMITE	4628	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.	20%
Total general	22837	Con corte al 30 de junio de 2024 se recibieron un total de 22.837 solicitudes de Ciudadanos y fueron radicadas a través del sistema de correspondencia CORRYCOM, de los cuales 8.588 corresponden a PQRSDF.	100%

### TOTAL DE SOLICITUDES POR TIPO DE DOCUMENTO CORRYCOM (Enero - Junio 2024)

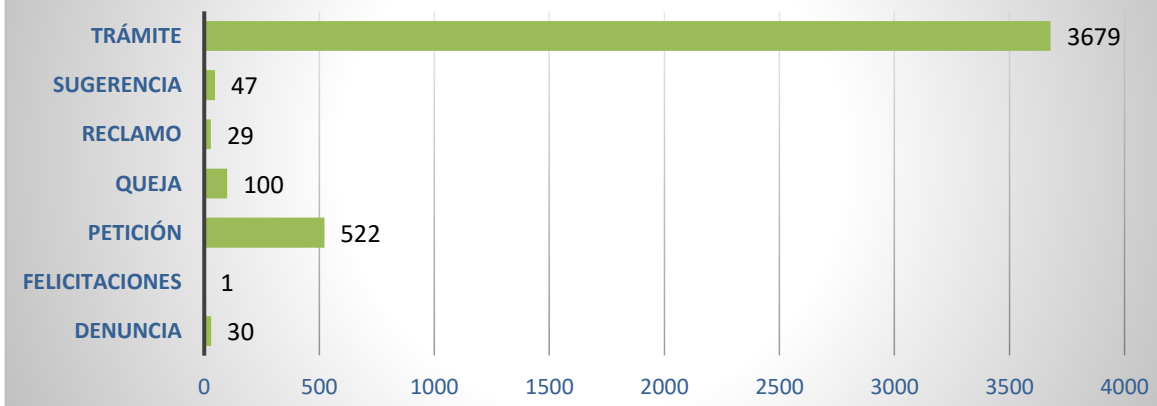


En la gráfica anterior se observa que a través del sistema de radicación de correspondencia CORRYCOM se radicaron 22.837 solicitudes allegadas por parte de los ciudadanos a través del canal presencial, Link de Atención al Ciudadano (PACO) y del correo electrónico [contactenos@chia.gov.co](mailto:contactenos@chia.gov.co); de las cuales de acuerdo a la clasificación 8,588 fueron Derechos de petición, solicitudes de documentos e información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

### 1.2 TOTAL SOLICITUDES DEL 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2024 - ALCALDÍA DE CHÍA - SAC EDUCACIÓN

1.2 Total solicitudes del 1 de Enero a 30 de Junio de 2024 - Alcaldía de Chía - SAC Educación		
Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO REQUERIMIENTO	ANALISIS
DENUNCIA	30	Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones
FELICITACIONES	1	
PETICIÓN	522	
QUEJA	100	
RECLAMO	29	
SUGERENCIA	47	
TRÁMITE	3679	Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites
<b>Total general</b>	<b>4408</b>	Para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 a 30 de junio de 2024, se recibieron 4.408 solicitudes que fueron radicadas a través del sistema de correspondencia SAC; de las cuales 729 corresponden a PQRSDF.

### TIPO SOLICITUDES RADICADAS A SAC



En la información anterior se aprecia que a través del sistema de radicación SAC usado por la Secretaría de Educación los ciudadanos radicaron 4.408 solicitudes, de las cuales 729 fueron PQRSDF y 3679 correspondían a trámites.

En total en la Alcaldía de Chía durante el primer semestre del año 2024 se radicaron 27.245 solicitudes allegadas por parte de los ciudadanos a través de los diferentes canales.

## 2. SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRSDF

### 2.1 SEGUIMIENTO RESPUESTAS POR TIPO DE PQRSDF EN CORRYCOM

Total PQRSDF del 1 de enero a 30 de junio de 2024 - Alcaldía de Chía - Sistema Corrycom				
Cuenta de NumeroRadicación	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	CON RESPUESTA	CON RESPUESTA DESPUES DE REVISIÓN LUEGO DEL INFORME	SIN RESPUESTA	Total general
CONSULTA	30	2	1	33
Denuncia	77	3	6	86
DERECHO DE PETICIÓN	5020	374	232	5626
FELICITACIONES	8			8
QUEJA	37	1	2	40
RECLAMO	170	3	2	175
SOLICITUD DE DOCUMENTO E INFORMACIÓN	2109	235	242	2586
SUGERENCIA	29	5		34
<b>Total general</b>	<b>7480</b>	<b>623</b>	<b>485</b>	<b>8588</b>

Este año la Dirección Centro de Atención al Ciudadano con la estrategia de enlace ciudadano hace seguimiento a cada una de las dependencias para que se dé respuesta a lo que está ingresado como PQRSDF. Cuando no tiene radicado de salida se revisa una a una las PQRSDF para enlazar las posibles respuestas o si tiene alguna observación.

En la tabla anterior se observa que de las 5.588 PQRSDF recibidas y radicadas a través de la herramienta de correspondencia CORRYCOM, con fecha de corte del 6 de agosto de 2024, se le ha dado respuesta a 8103 PQRSDF y a 485 aún se encuentra pendiente enlazar o dar respuesta.

## 2.2 SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRSDF POR DEPENDENCIA CORRYCOM

Cuenta de NumeroRadicación	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	CON RESPUESTA	DESPUES DE REVISIÓN LUE	SIN RESPUESTA	Total general
Despacho del Alcalde	165	9	1	175
Oficina Asesora de Comunicación	9		1	10
Oficina Asesora Jurídica	72	3	3	78
Oficina de contratación	59	2	2	63
Oficina de Control Interno	9	1		10
Oficina de Defensa Judicial	14	2	4	20
Oficina de Tecnologías de la Información	7	6		13
Secretaría de Desarrollo Económico	49	13	2	64
Secretaría de Desarrollo Social	176	9	7	192
Secretaría de Educación	13	3		16
Secretaría de Gobierno	957	80	141	1178
Secretaría de Hacienda	974	217	47	1238
Secretaría de Medio Ambiente	338	22	1	361
Secretaría de Movilidad	2522	78	19	2619
Secretaría de Obras Públicas	167	4	3	174
Secretaría de Participación Ciudadana	50	3	2	55
Secretaría de Planeación	841	104	40	985
Secretaría de Salud	425	14	2	441
Secretaría General	633	53	210	896
<b>Total general</b>	<b>7480</b>	<b>623</b>	<b>485</b>	<b>8588</b>

## 2.3 SEGUIMIENTO RESPUESTAS POR TIPO DE PQRSDF EN EL SAC

2.3 SEGUIMIENTO RESPUESTAS POR TIPO DE PQRSDF EN EL SAC			
Total PQRSDF del 1 de enero a 30 de junio de 2024 - Alcaldía de Chía - Sistema SAC			
Cuenta de RADICADO REQUERIMIENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	Total general
DENUNCIA	30		30
FELICITACIONES	1		1
PETICIÓN	520	2	522
QUEJA	100		100
RECLAMO	29		29
SUGERENCIA	47		47
<b>Total general</b>	<b>727</b>	<b>2</b>	<b>729</b>

En la tabla anterior se observa que de las 729 PQRSDF recibidas y radicadas a través de la herramienta de correspondencia SAC, con fecha de corte 6 de agosto de 2024, se le ha dado respuesta a 727 PQRSDF y a 2 aún se encuentran pendiente dar respuesta en el sistema

## **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 PQRDS en las dependencias.

- 1) Se reitera a los secretarios, directores y jefes de oficina, 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:

3. 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.
4. 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 PQRSDF.
- 4) Se deja constancia que las dependencias (Secretarías, Direcciones y Oficinas) 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