

004

OCI-019-2025

Alcalde

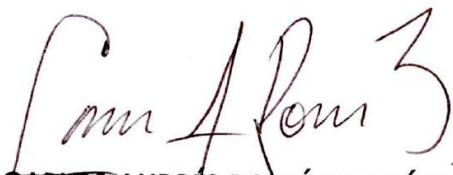
**LEONARDO DONOSO RUIZ**  
**ALCALDÍA DE CHÍA**

**Asunto:** Informe seguimiento PQRSDF Segundo Semestre Vigencia-2024

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 2024"**

Cordialmente,



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

Elaboró y proyecto: Juan Felipe Ramos Mendoza – Auxiliar administrativo - OCI 

## INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y QUEJAS ELECTRONICAS DEL SEGUNDO 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 segundo semestre de 2024

El seguimiento y el informe 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 del Punto de Atención al Ciudadano - PACO, 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 segundo 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



### 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 – local 106



### Virtual

[www.chia-cundinamarca.gov.co](http://www.chia-cundinamarca.gov.co)

Página Web <https://pacochia.gov.co/>



### Correo Electrónico

[contactenos@chia.gov.co](mailto:contactenos@chia.gov.co)



### Vía Telefónica

Línea de atención general – 8844444 ext. 4201

Línea exclusiva de atención a la ciudadanía -  
8634054



### Buzón de Sugerencias

Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal.

Cabe resaltar que la dirección de Atención al Ciudadano tiene adoptado e implementado los siguientes documentos:

- ✓ Caracterización de los ciudadanos
- ✓ Carta de trato digno
- ✓ Protocolo de Atención al Ciudadano
- ✓ Política de tratamiento de datos personales

Cuyo objetivo es brindar lineamientos claros y/o concisos para mejorar la prestación de los servicios a la comunidad del municipio de Chía.

## RADICACIONES DE INGRESO EN EL SISTEMA DE RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA - CORRYCOM Y SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC

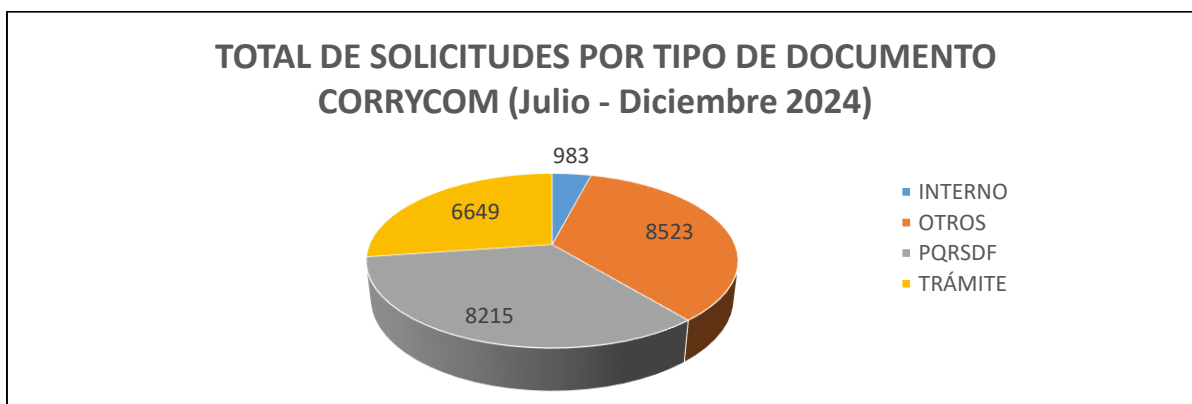
La información que se describe en la tabla No1, corresponde a los reportes de solicitudes ciudadanas radicadas en – **CORRYCOM**, del periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre del 2024, excluyendo a la Secretaría de Educación, que utiliza la plataforma alterna de radicación – **SAC** – por directriz del Ministerio de Educación.

**Tabla # 1**

1.1 RADICACIONES DE INGRESO CORRYCOM			
Total solicitudes del 1 de Julio a 31 de diciembre de 2024 – Alcaldía de Chía – Sistema Corrycom			
Tipos de solicitud	Cantidad solicitudes	Descripción	%
INTERNAS	983	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.	4%
OTROS	8523	Otro tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)	35%
PQRSDF	8215	Derechos de petición, solicitudes de documentos e información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.	34%
TRÁMITE	6649	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 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.	27%
<b>Total general</b>	<b>24.370</b>	Con corte al <b>31 de diciembre de 2024</b> se recibieron un total de <b>24.370</b> solicitudes de Ciudadanos y fueron radicadas a través del sistema de correspondencia CORRYCOM; de los cuales <b>8.215</b> corresponden a <b>PQRSDF</b> .	<b>100%</b>

Fuente y elaboración: Dirección Centro de Atención al Ciudadano, enero de 2025

**Figura # 1**



Fuente y elaboración: Dirección Centro de Atención al Ciudadano – sistema de radicación de correspondencia - Corrycom, enero de 2025

A la vez, la figura No 1, refleja la cantidad de solicitudes por tipo de documento, solicitudes internas 983, trámites 6.649, derechos de petición, solicitudes de documentos e información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – pqr sdf, 8.215 y 8.523 que corresponden a otro tipo de solicitud, arrojando un total de **24.370** solicitudes emitidas a través de los diferentes canales de comunicación que ostenta la Dirección Centro de Atención al Ciudadano.

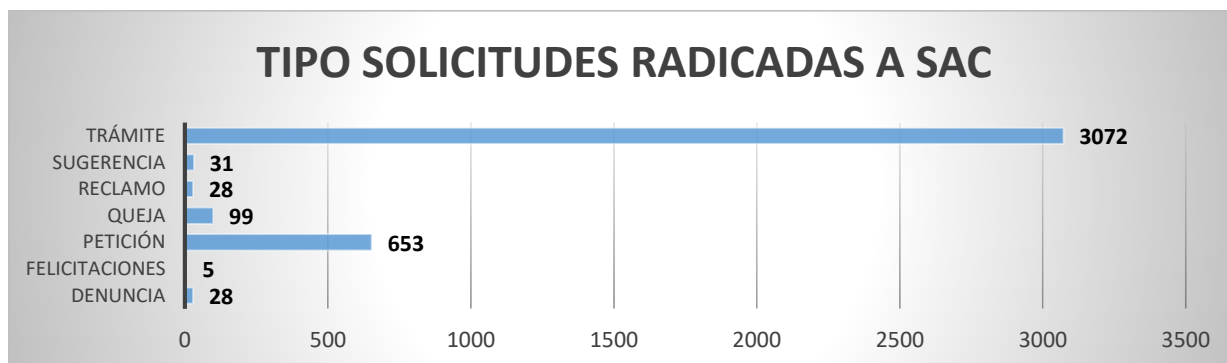
## **SOLICITUDES SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – SAC**

**Tabla # 2**

<b>Total solicitudes del 1 de julio a 31 de diciembre de 2024 - Alcaldía de Chía - SAC Educación</b>		
<b>Tipos de solicitud</b>	<b>Cantidad solicitudes</b>	<b>Descripción</b>
DENUNCIA	28	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones
FELICITACIONES	5	
PETICIÓN	653	
QUEJA	99	
RECLAMO	28	
SUGERENCIA	31	
TRÁMITE	3072	Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites
<b>Total general</b>	<b>3916</b>	Para el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2024 a 31 de diciembre de 2024, se recibieron <b>3.916</b> solicitudes que fueron radicadas a través del sistema de correspondencia SAC; de las cuales <b>844</b> corresponden a PQR SDF.

Fuente y elaboración: Dirección Centro de Atención al Ciudadano, enero de 2025

**Figura # 2**



Fuente y elaboración: Dirección Centro de Atención al Ciudadano – sistema de atención al ciudadano – sac, enero de 2025

De acuerdo a la tabla No 2 y a la figura No 2, indica que según los registros obtenidos a través del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, utilizado por la Secretaría de Educación, se evidencia que, durante el periodo en mención, los ciudadanos radicaron un total de 3.916 solicitudes; De este total, se desglosan en dos (2), categorías principales:

- **Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones- PQR SDF:** Se registraron 844 solicitudes, las cuales se refieren a expresiones de insatisfacción, inquietudes o recomendaciones formuladas por los ciudadanos en relación con la prestación de servicios educativos.
- **Trámites:** Se contabilizaron 3.072 solicitudes, correspondientes a requerimientos de los ciudadanos para la realización de procedimientos administrativos relacionados con la Secretaría de Educación, tales como inscripciones, certificaciones entre otros.

Es importante mencionar que estos datos proporcionan una visión general de la demanda ciudadana y permiten identificar áreas de mejora en la prestación de servicios educativos.

## SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRSDF

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

**Tabla # 3**

SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRSDF					
SEGUIMIENTO RESPUESTAS POR TIPO DE PQRSDF EN CORRYCOM					
Total PQRSDF del 1 de julio a 31 de diciembre de 2024 - Alcaldía de Chía - Sistema Corrycom					
Tipos de solicitud	Con respuesta	Con respuesta después de revisión luego del informe	sin respuesta	En términos	Total general
CONSULTA	19	1	1		21
DENUNCIA	30	1	3	1	35
DERECHO DE PETICIÓN	5783	131	639	83	6636
FELICITACIONES	9		2		11
QUEJA	53		6	1	60
RECLAMO	64		9	2	75
SOLICITUD DE DOCUMENTO E INFORMACIÓN	1020	44	302	2	1368
SUGERENCIA	6		3		9
<b>Total general</b>	<b>6984</b>	<b>177</b>	<b>965</b>	<b>89</b>	<b>8215</b>

Fuente y elaboración: Dirección Centro de Atención al Ciudadano, enero de 2025

**Tabla # 4**

SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRSDF POR DEPENDENCIA CORRYCOM					
Dependencias	Con respuesta	Con respuesta después de revisión luego del informe	Sin respuesta	En términos	Total general
Despacho del Alcalde	98	6	26	2	132
Oficina Asesora De Comunicación, Prensa Y Protocolo	9		3		12
Oficina Asesora Jurídica	59				59
Oficina de contratación	52	1	11	3	67
Oficina de Control Interno	6		1		7
Oficina de Defensa Judicial	24		6		30
Oficina de Tecnologías de la Información	12		4	1	17
Secretaría de Desarrollo Económico	74	3	5		82
Secretaría de Desarrollo social	187	15	14	1	217
Secretaría de Educación	19		6		25
Secretaría de Gobierno	825	40	165	7	1037
Secretaría de Hacienda	499	18	76	10	603
Secretaría de Medio Ambiente	339	7	10	7	363
Secretaría de Movilidad	2803	28	169	41	3041
Secretaría de Obras Públicas	170		3	1	174
Secretaría de Participación Ciudadana	53	13	9	1	76
Secretaría de Planeación	695	37	88	7	827
Secretaría de Salud	454	2	15	1	472
Secretaría General	606	7	354	7	974
<b>Total general</b>	<b>6984</b>	<b>177</b>	<b>965</b>	<b>89</b>	<b>8215</b>

Fuente y elaboración: Dirección Centro de Atención al Ciudadano, enero de 2025

Durante la vigencia – 2024, la Dirección del Centro de Atención al Ciudadano, mediante la estrategia de **Enlace Ciudadano**, realizó un seguimiento exhaustivo a cada una de las dependencias para garantizar la respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRSDf, ingresadas; cuando no se ha registrado una salida en el aplicativo corrycom, se procede a revisar individualmente cada – PQRSDf, para identificar posibles respuestas y/o observaciones pendientes.

Según la tabla # 3 y 4, se observa que las 8.215 PQRSDf recibidas y radicadas a través de la herramienta de correspondencia Corrycom, con corte al 13 de enero de 2025, se ha proporcionado respuesta a 7.161 y que 965 aún se encuentran pendientes de enlace o respuesta, mientras que 89 se encuentran en trámite.

### SEGUIMIENTO RESPUESTAS POR TIPO DE PQRSDf EN EL SAC

**Tabla # 5**

SEGUIMIENTO RESPUESTAS POR TIPO DE PQRSDf EN EL SAC			
Total PQRSDf del 1 de julio a 31 de diciembre de 2024 - Alcaldía de Chía - Sistema SAC			
Tipos de solicitud	Con respuesta	En términos	Total general
DENUNCIA	28		28
FELICITACIONES	5		5
PETICIÓN	630	23	653
QUEJA	98	1	99
RECLAMO	28		28
SUGERENCIA	31		31
<b>Total general</b>	<b>820</b>	<b>24</b>	<b>844</b>

Fuente y elaboración: Dirección Centro de Atención al Ciudadano, enero de 2025

La tabla # 5, muestra el seguimiento de respuestas por tipo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones – PQRSDf, durante el período en mención, se analizaron un total de 844 solicitudes radicadas a través del sistema de atención al ciudadano – SAC, a la vez se observa que le han dado respuesta de manera oportuna a 820 solicitudes y que se encuentra en términos 24 solicitudes.

Con base a la anterior información se puede concluir que se ha logrado una tasa de respuesta oportuna del **97.2%**, (este porcentaje equivale a la siguiente operación 820/844), a las solicitudes de PQRSDf, durante el periodo de análisis, esto nos conlleva a decir que la herramienta del SAC, es eficaz en la gestión y respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Para mejorar la atención y tratamiento de los derechos de petición, quejas y quejas electrónicas, la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Chía propone las siguientes recomendaciones

#### ➤ **RECOMENDACIONES:**

- I. Continuar monitoreando y evaluando la eficacia de los diferentes canales de comunicación que posee la alcaldía municipal de Chía

- II. Identificar las causas de las solicitudes que se encuentran en estado de términos y/o sin respuesta y tomar medidas correctivas
- III. Implementar mejoras en los procesos de seguimiento y respuesta para asegurar que todas las solicitudes reciban una respuesta oportuna
- IV. Capacitar a los responsables de los procesos de contestación con el objetivo que puedan atender de manera efectiva y eficiente las solicitudes de los ciudadanos

Cordialmente,



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

Proyectó y elaboró: Juan Felipe Ramos Mendoza – Auxiliar administrativo - OCI 