

004

OCI-064-2025

Alcalde

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

**Asunto:** Informe seguimiento PQRSDF Primer Semestre 2025

Respetado alcalde,

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993, y el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, se permite presentar **"el informe de seguimiento a los derechos de peticiones, quejas y quejas electrónicas que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas durante el primer semestre de 2025"**

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 EVALUACION A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y QUEJAS ELECTRONICAS DEL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA - 2025 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 2025

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 primer semestre de 2025, 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 ALCALDIA MUNICIPAL DE CHÍA - CORRYCOM Y SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC

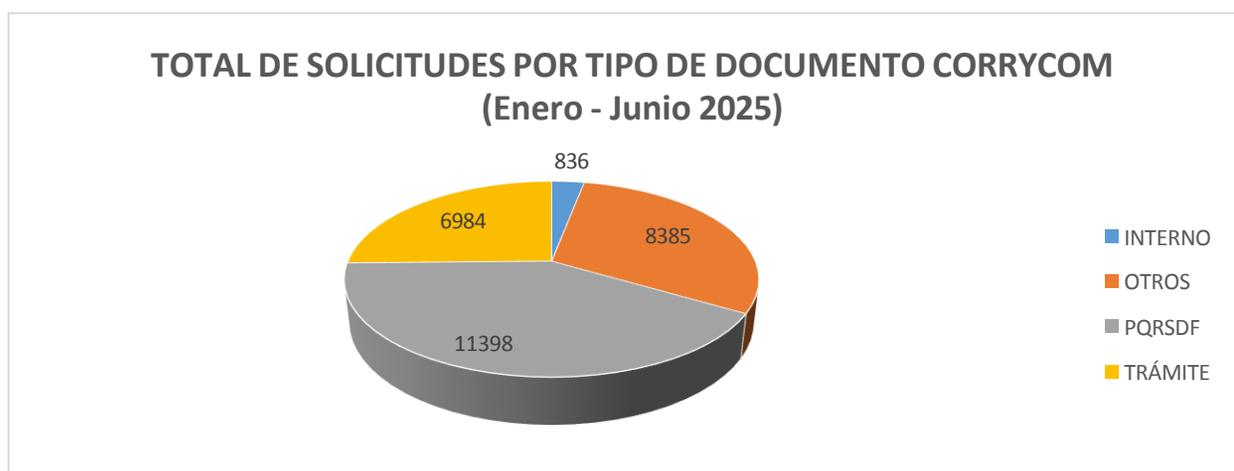
La información que se describe en la tabla No1, corresponde a los reportes de solicitudes ciudadanas radicadas en – **CORRYCOM**, del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025, excluyendo a la Secretaría de Educación, que utiliza la plataforma alterna de radicación – **SAC** – por directriz del Ministerio de Educación.

**Tabla # 1**

1.1 RADICACIONES DE INGRESO CORRYCOM			
Total solicitudes del 1 de Enero a 30 de Junio de 2025 – Alcaldía de Chía – Sistema Corrycom			
Tipos de solicitud	Cantidad solicitudes	Descripción	%
INTERNAS	836	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	8385	Otro tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)	30%
PQRSDF	11398	Derechos de petición, solicitudes de documentos e información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.	41%
TRÁMITE	6984	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.	25%
<b>Total general</b>	<b>27.603</b>	Con corte al <b>30 de junio de 2025</b> se recibieron un total de <b>27.603</b> solicitudes de Ciudadanos y fueron radicadas a través del sistema de correspondencia CORRYCOM; de los cuales <b>11.398</b> corresponden a <b>PQRSDF</b> .	<b>100%</b>

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

**Figura # 1**



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

A la vez, la figura No 1, refleja la cantidad de solicitudes por tipo de documento, solicitudes internas 836, trámites 6.984, derechos de petición, solicitudes de documentos e información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – pqr sdf 11.398 y 8.385 que corresponden a otro tipo de solicitud, arrojando un total de **27.603** solicitudes emitidas a través de los diferentes canales de comunicación que ostenta la Dirección Centro de Atención al Ciudadano.

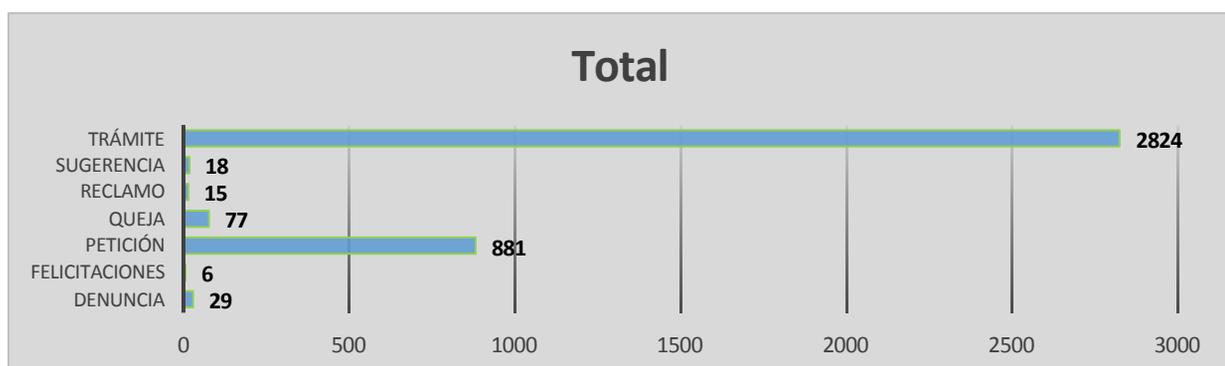
## SOLICITUDES SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC

**Tabla # 2**

Total solicitudes del 1 de enero a 30 de junio de 2025 - Alcaldía de Chía - SAC Educación		
Tipos de solicitud	Cantidad solicitudes	Descripción
DENUNCIA	29	Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones
FELICITACIONES	6	
PETICIÓN	881	
QUEJA	77	
RECLAMO	15	
SUGERENCIA	18	
TRÁMITE	2824	Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites
<b>Total general</b>	<b>3.850</b>	Para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2025 a 30 de junio de 2025, se recibieron <b>3.850</b> solicitudes que fueron radicadas a través del sistema de correspondencia SAC; de las cuales <b>1026</b> corresponden a PQR SDF.

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

**Figura # 2**



Fuente y elaboración: Dirección Centro de Atención al Ciudadano – sistema de atención al ciudadano – sac, julio 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 3.850 solicitudes; de este total, se desglosan en dos(2), categorías principales:

- ✓ **Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones- PQR SDF:** Se registraron 1.026 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 2.824 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**

<b>SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRSDF</b>				
<b>SEGUIMIENTO RESPUESTAS POR TIPO DE PQRSDF EN CORRYCOM</b>				
<b>Total PQRSDF del 01 de Enero a 30 de Junio de 2025 - Alcaldía de Chía - Sistema Corrycom</b>				
<b>Tipos de solicitud</b>	<b>Con respuesta</b>	<b>Con respuesta después de revisión luego del informe</b>	<b>Sin respuesta</b>	<b>Total general</b>
Consulta	101	1	4	106
Denuncia	35	2		37
Derecho de petición	8549	157	610	9316
Felicitaciones	5			5
Queja	47			47
Reclamo	124	3	2	129
Solicitud de documento e información	1128	44	302	1368
Sugerencia	31		3	9
Solicitudes de organismos de control	180	12	39	231
Peticiones prioritarias	53	3	33	89
Petición prioritaria-salud seguridad per.	5	1		6
Petición organismo político-citación concejo	1			1
Petición organismo político-jac	4			4
Petición prioritaria prelación de turno	2		1	3
Petición organismo político-citación concejo	20		1	21
Petición org político-concejo traslado ciudadano	1	2		3
Petición organismo político-concejo municipal	16	1	1	18
Petición organismo político-jac	24			24
Petición organismo político oposición	5		2	7
Petición prioritaria riesgo vida	1			1
Petición prioritaria periodista	3			3
<b>Total general</b>	<b>10.335</b>	<b>218</b>	<b>845</b>	<b>11.398</b>

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

**Tabla # 4**

SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRSDF POR DEPENDENCIA CORRYCOM				
Dependencias	Con respuesta	Con respuesta después de revisión luego del informe	Sin respuesta	Total general
Despacho del Alcalde	212	3	13	228
Oficina Asesora De Comunicación, Prensa Y Protocolo	14			14
Oficina Asesora Jurídica	54		6	60
Oficina de contratación	34			34
Oficina de Control Interno	5			5
Oficina de Defensa Judicial	10	1		11
Oficina de Tecnologías de la Información	15			15
Secretaría de Desarrollo Económico	80	3	3	86
Secretaría de Desarrollo social	196		5	201
Secretaría de Educación	14	9	1	24
Secretaría de Gobierno	779	38	103	920
Secretaría de Hacienda	910	44	416	1370
Secretaría de Medio Ambiente	434	8	7	449
Secretaría de Movilidad	4221	57	13	4291
Secretaría de Obras Públicas	224	3	2	229
Secretaría de Participación Ciudadana	64	2	2	68
Secretaría de Planeación	1922	34	39	1995
Secretaría de Salud	479			479
Secretaría General	668	16	235	919
<b>Total general</b>	<b>10.335</b>	<b>218</b>	<b>845</b>	<b>11.398</b>

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

Durante la vigencia – 2025, la Dirección del Centro de Atención al Ciudadano, continua implementando la estrategia de **Enlace Ciudadano**; realizo 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 **11.398** PQRSDF recibidas y radicadas a través de la herramienta de correspondencia Corrycom, con corte a 30 de junio de 2025, se ha proporcionado respuesta a **10.553** y que **845** aún se encuentran pendientes de enlace o respuesta.

## SEGUIMIENTO RESPUESTAS POR TIPO DE PQRSDF EN EL SAC

**Tabla # 5**

SEGUIMIENTO RESPUESTAS POR TIPO DE PQRSDF EN EL SAC			
Total PQRSDF del 01 de enero a 30 de junio de 2025 - Alcaldía de Chía - Sistema SAC			
Tipos de solicitud	Con respuesta	Sin respuesta	Total general
DENUNCIA	29		29
FELICITACIONES	6		6
PETICIÓN	876	5	881
QUEJA	75	2	77
RECLAMO	15		15
SUGERENCIA	18		18
<b>Total general</b>	<b>1.019</b>	<b>7</b>	<b>1.026</b>

Fuente y elaboración: Dirección Centro de Atención al Ciudadano, julio 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 **1.026** 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 **1.019** solicitudes y que se encuentra sin respuesta **7** solicitudes.

Con base a la anterior información se puede concluir que se ha logrado una tasa de respuesta oportuna del **99.3%**, (este porcentaje equivale a la siguiente operación (1.019/1.026), 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.

### ACCIONES CONSTITUCIONALES - TUTELAS

Es importante mencionar que la Oficina de Control Interno –OCI, realiza seguimiento a las acciones constitucionales – TUTELAS, en cumplimiento a los roles enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo y seguimientos definidos por el departamento administrativo de la función pública- DAFP, acciones constitucionales interpuestas a la Alcaldía Municipal de Chía, por ciudadanos que consideran que sus derechos fundamentales han sido vulnerados.

La Oficina de Control Interno a través de correo electrónico [controlinterno@chia.gov.co](mailto:controlinterno@chia.gov.co) del día 02 de septiembre de 2025, solicitó información acerca de las acciones constitucionales del periodo comprendido entre el 01 de enero de 2025 a 30 de junio de 2025 a la Oficina de Defensa Judicial correo electrónico [notificacionesjudiciales@chia.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@chia.gov.co); a la fecha no ha sido allegada la información a este despacho, por ende este será anexado en el *Informe seguimiento PQRSDF del segundo semestre vigencia – 2025*.

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 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
- V. Se sugiere a la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Chía, reportar el tiempo de respuesta a cada solicitud dentro de los informes mensuales, trimestrales, etcétera, que publiquen en la página web de la entidad; con la finalidad de llevar control de las PQRSFD, asimismo prevenir incumplimientos de la norma aplicable vigente.

Cordialmente,



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

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