

004

OCI 450 - 2019

Chía, 20 de Diciembre de 20149

Doctor
LEONARDO DONOSO RUIZ
Alcalde Municipal
Ciudad

REF: Informe seguimiento PQR'S Segundo Semestre 2019

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 Semestre de 2019.

Cordialmente,

12
Ricardo

RICARDO ALBERTO SANDHEZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Yolanda
30-12-19
1:55 Pm.

Elaboró y proyecto: Yolanda Arévalo Montoya, Secretaria Ejecutiva



INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y QUEJAS ELECTRONICAS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2019 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 y quejas electrónicas, que la ciudadanía interpuso ante la entidad, durante el primer semestre de 2019.

El seguimiento y evaluación presentado se llevó a cabo con base en el reporte elaborado por la Oficina Centro de Atención al Ciudadano, en el cual remite el listado 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, dando oportunidad a la ciudadanía de realizar este trámite sin necesidad de hacer presencia en las instalaciones de la Alcaldía Municipal.

La Oficina de Control Interno con base en dicho reporte envía los respectivos correos preventivos y requerimientos a las dependencias que se encuentren a cargo de emitir respuesta, solicitando dar contestación a dichas peticiones dentro de los términos de ley, y remitir copia de la respuesta a esta oficina para su respectivo control y seguimiento.

OBJETO DE LA EVALUACION

Efectuar seguimiento y evaluación al trámite de los derechos de petición, quejas y quejas electrónicas presentadas ante la Alcaldía Municipal durante el segundo semestre de 2019, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones necesarias a los Secretarios de Despacho y 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".



OFICINA DE CONTROL
INTERNO

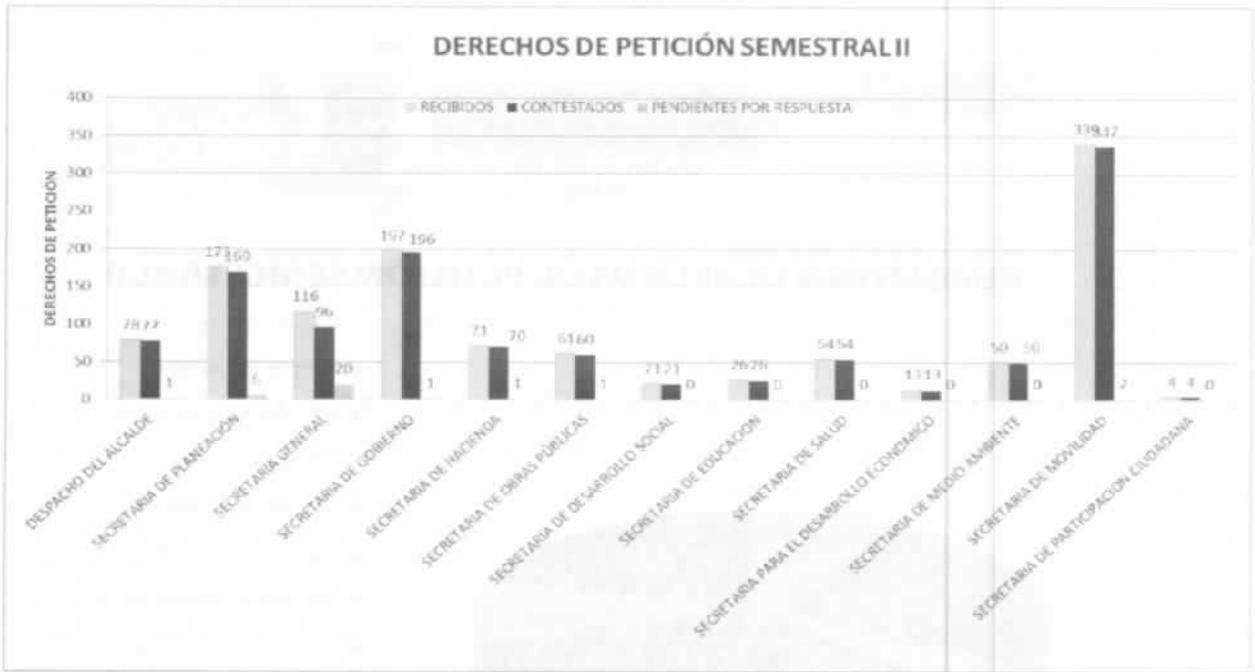


CONTROL Y SEGUIMIENTO DERECHOS DE PETICION

CODIGO	SIGLA		RECIBIDOS	CONTESTADOS	PENDIENTES POR RESPUESTA	CORREOS PREVENTIVOS	CORREO PRIMER REQUERIMIENTO	SEGUNDO REQUERIMIENTO ESCRITO	OFIC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
0 00	DA	DESPACHO DEL ALCALDE	49	48	1	2	2	0	0
0 01	OAJ	Oficina Asesora Jurídica	10	10	0	0	3	0	0
0 02	OC	Oficina de Contratación	13	13	0	4	1	0	0
0 03	ODJ	Oficina de Defensa Judicial	3	3	0	0	3	2	0
0 04	OIC	Oficina de Control Interno	3	3	0	0	0	0	0
0 05	OTIC	Oficinas de Tecnologías de Información y las Comunicaciones - TIC	0	0	0	0	0	0	0
0 06	OACPP	Oficina Asesora de Comunicaciones, Prensa Y Protocolo	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL DESPACHO	78	77	1	6	9	2	0
0 10	SP	SECRETARIA DE PLANEACION	33	33	0	6	1	1	0
0 11	OSIE	Dirección de Sistemas de Información y Estadística	21	21	0	2	1	0	0
0 12	DPD	Dirección de Planificación del Desarrollo	1	1	0	0	0	0	0
0 13	DOTP	Dirección de Ordenamiento Territorial y Plusvalía	12	12	0	1	2	0	0
0 14	DIU	Dirección de Urbanismo	103	97	6	33	22	1	0
0 15	DSP	Dirección de Servicios Públicos	5	5	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE PLANEACION	175	169	6	42	26	2	0
0 20	SG	SECRETARIA GENERAL	19	19	0	3	0	0	0
0 21	DFF	Dirección de Función Pública	84	64	20	28	43	24	19
0 22	DSA	Dirección de Servicios Administrativos	2	2	0	0	1	1	0
0 23	DCAC	Dirección Centro de Atención al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0
0 24	DCID	Dirección de Control Interno Disciplinario	11	11	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA GENERAL	116	96	20	31	44	25	19
0 30	SG	SECRETARIA DE GOBIERNO	54	54	0	8	0	0	0
0 31	DSCC	Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	13	13	0	3	2	0	0
0 32	DAERRP	Dirección de Asuntos Étnicos, raciales, Religiosos y Posconflictivos	0	0	0	0	0	0	0
0 33	DDRC	Dirección de Derechos y Resolución de Conflictos	57	57	0	8	5	0	0
0 330	CPF	Comisaría Primera de Familia	22	22	0	5	2	3	0
0 331	CSF	Comisaría Segunda de Familia	11	11	0	3	1	0	0
0 332	CTF	Comisaría Tercera de Familia	1	1	0	1	1	0	0
0 333	CCF	Comisaría Cuarta de Familia	0	0	0	0	0	0	0
0 334	IFP	Inspección Primera de Policía	18	18	0	6	1	0	0
0 335	ISP	Inspección Segunda de Policía	7	7	0	1	2	0	0
0 336	ITP	Inspección Tercera de Policía	1	1	0	0	0	0	0
0 337	ICP	Inspección Cuarta de Policía	1	1	0	0	0	0	0
0 338	IQT	Inspección Quinta de Policía	2	2	0	0	0	0	0
0 339	ISP	Inspección Sexta de Policía	10	9	1	2	2	1	0
		TOTAL SECRETARIA DE GOBIERNO	197	196	1	37	16	4	0
0 40	SH	SECRETARIA DE HACIENDA	58	58	0	7	6	0	0
0 41	DR	Dirección de Rentas	11	10	1	1	1	0	0
0 42	DF	Dirección Financiera	1	1	0	1	1	0	0
0 43	DT	Dirección de Tesorería	1	1	0	0	1	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE HACIENDA	71	70	1	9	9	0	0
0 50	SOP	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	61	60	1	10	5	0	0
0 51	DI	Dirección de Infraestructura	0	0	0	0	0	0	0
0 52	DPD	Dirección de Programación, Estudios y Diseños	0	0	0	0	0	0	0
0 53	DOT	Dirección de Valorización	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	61	60	1	10	5	0	0
0 60	SDS	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	13	13	0	3	2	0	0
0 61	DCJ	Dirección de Ciudadanía Juvenil	0	0	0	0	0	0	0
0 62	DAS	Dirección de Acción Social	6	6	0	3	1	0	0
0 63	DC	Dirección de Cultura	2	2	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	21	21	0	6	3	0	0
0 70	SE	SECRETARIA DE EDUCACION	25	25	0	6	1	0	0
0 71	DIV	Dirección de Inspección y Vigilancia	1	1	0	0	0	0	0
0 72	DGFE	Dirección de Gestión y Fomento a la Educación	0	0	0	0	0	0	0
0 73	DAF	Dirección Administrativa y Financiera	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE EDUCACION	26	26	0	6	1	0	0
0 80	SS	SECRETARIA DE SALUD	37	37	0	3	0	0	0
0 81	DSP	Dirección de Salud Pública	0	0	0	0	0	0	0
0 82	DVC	Dirección de Vigilancia y Control	17	17	0	5	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE SALUD	54	54	0	8	0	0	0
0 90	SDE	SECRETARIA PARA EL DESARROLLO ECONOMICO	2	2	0	0	0	0	0
0 91	DDAE	Dirección de Desarrollo Agropecuario y Empresarial	1	1	0	1	0	0	0
0 92	DT	Dirección de Turismo	1	1	0	1	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA PARA EL DESARROLLO ECONOMICO	13	13	0	2	0	0	0
100	SMA	SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	50	50	0	8	4	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	50	50	0	8	4	0	0
110	SM	SECRETARIA DE MOVILIDAD	324	322	2	132	115	20	0
111	DSMGT	Dirección de Servicios de Movilidad y Gestión al Transporte	4	4	0	3	0	0	0
112	DESVCT	Dirección de Educación, Seguridad Vial y Control al Tránsito	11	11	0	5	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE MOVILIDAD	339	337	2	140	115	20	0
120	SPCAC	SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ACCION COMUNITARIA	4	4	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ACCION COMUNITARIA	4	4	0	0	0	0	0
			1205	1173	32	305	232	53	19

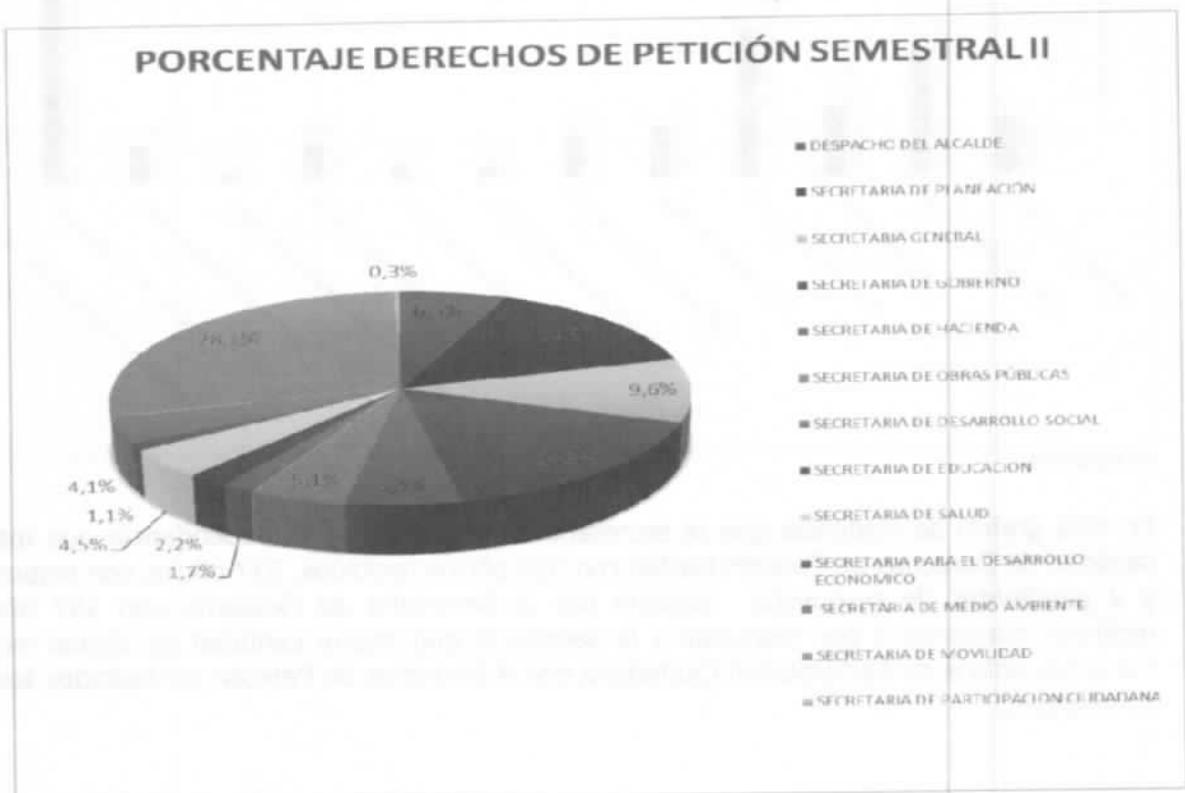


ANALISIS



GRAFICA N°1

En esta grafica se evidencia que la secretaria de Movilidad es la dependencia que mayor cantidad de Derechos de Petición recibió con 339 oficios recibidos, 337 oficios con respuesta y 2 pendientes de respuesta, seguida por la Secretaria de Gobierno con 197 oficios recibidos quedando 1 por respuesta y la Secretaria que menor cantidad de oficios recibió fue la Secretaria de Participación Ciudadana con 4 Derechos de Petición contestados en su totalidad.



GRAFICA N°2

En esta grafica se ven claramente los porcentajes equivalentes a los derechos de petición recibidos por la Administración, donde la Secretaria de Movilidad refleja un 28,1%, seguida de la Secretaria de Gobierno con un 16,3% y donde el porcentaje más bajo lo tiene la Secretaria de Participación Ciudadana con un 0,3%

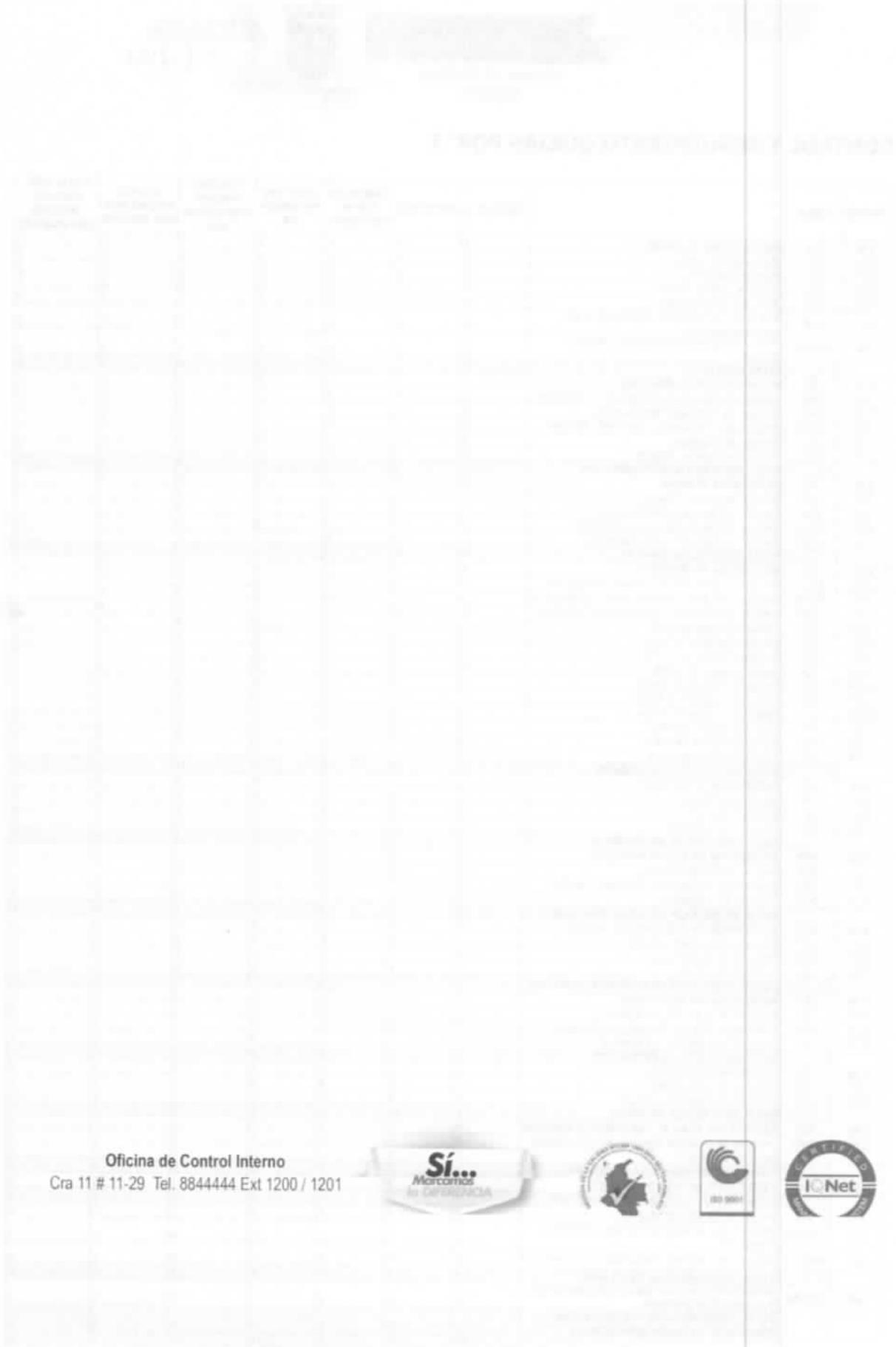
REQUERIMIENTOS HECHOS A LAS SECRETARIAS



GRAFICA N°3



Esta grafica nos muestra claramente la cantidad de requerimientos, oficios y correos preventivos que se enviaron a todas y cada una de las Secretarias de la Administracion Municipal



OFICINA DE CONTROL INTERNO

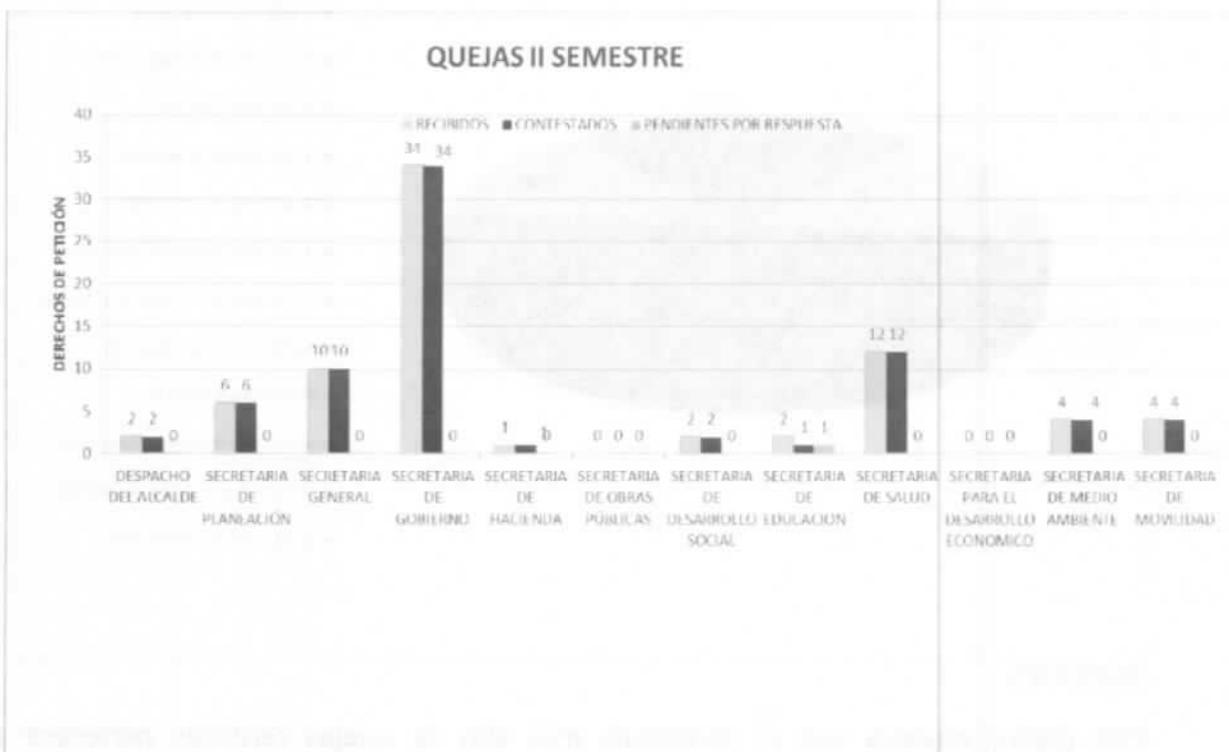


CONTROL Y SEGUIMIENTO QUEJAS PQR'S

CODIGO	SIGLA		RECIBIDOS	ONTESTADO	PENDIENTE S POR RESPUESTA	CORREOS PREVENTIVOS	CORREO PRIMER REQUERIMIENTO	SEGUNDO REQUERIMIENTO ESCRITO	COPIA OFIC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARI
000	DA	DESPACHO DEL ALCALDE	2	2	0	0	0	0	0
001	OAJ	Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	0	0	0	0
002	OC	Oficina de Contratacion	0	0	0	0	0	0	0
003	ODJ	Oficina de Defensa Judicial	0	0	0	0	0	0	0
004	OCI	Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0
005	OTIC	Oficinas de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, T.I.C.	0	0	0	0	0	0	0
006	OACPP	Oficina Asesora de Comunicaciones, Prensa Y Protocolo	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL DESPACHO	2	2	0	0	0	0	0
010	SP	SECRETARIA DE PLANEACION	1	1	0	0	0	0	0
011	OSJE	Direccion de Sistemas de Informacion y Estadística	0	0	0	0	0	0	0
012	DPD	Direccion de Planificacion del Desarrollo	0	0	0	0	0	0	0
013	DOTP	Direccion de Ordenamiento Territorial y Plusvala	0	0	0	0	0	0	0
014	DU	Direccion de Urbanismo	5	5	0	0	0	0	0
015	DSP	Direccion de Servicios Publicos	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE PLANEACION	6	6	0	0	0	0	0
020	SG	SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	0	0
021	DFP	Direccion de Funcion Publica	2	2	0	1	4	3	0
022	DSA	Direccion de Servicios Administrativos	2	2	0	0	0	0	0
023	DCAC	Direccion Centro de Atencion al Ciudadano	3	3	0	0	0	0	0
024	DCID	Direccion de Control Interno Disciplinario	3	3	0	0	3	0	0
		TOTAL SECRETARIA GENERAL	10	10	0	1	7	3	0
030	SG	SECRETARIA DE GOBIERNO	6	6	0	0	0	0	0
031	DSCC	Direccion de Seguridad y Convivencia ciudadana	2	2	0	0	1	0	0
032	DAERRP	Direccion de Asuntos Etnicos, raciales, Religiosos y P	0	0	0	0	0	0	0
033	DDRC	Direccion de Derechos y Resolucion de Conflictos	22	22	0	7	15	0	0
0330	OPF	Comisaria Primera de Familia	0	0	0	0	0	0	0
0331	CSF	Comisaria Segunda de Familia	0	0	0	0	0	0	0
0332	CTF	Comisaria Tercera de Familia	0	0	0	0	0	0	0
0333	CCF	Comisaria Cuarta de Familia	0	0	0	0	0	0	0
0334	IPP	Inspeccion Primera de Policia	0	0	0	0	0	0	0
0335	ISP	Inspeccion Segunda de Policia	1	1	0	0	0	0	0
0336	ITP	Inspeccion Tercera de Policia	0	0	0	0	0	0	0
0337	IQP	Inspeccion Cuarta de Policia	0	0	0	0	0	0	0
0338	IQT	Inspeccion Quinta de Policia	0	0	0	0	0	0	0
0339	ISP	Inspeccion Sexta de Policia	3	3	0	0	3	0	0
		TOTAL SECRETARIA DEGOBIERNO	34	34	0	7	19	0	0
040	SH	SECRETARIA DE HACIENDA	1	1	0	0	0	0	0
041	DR	Direccion de Rentas	0	0	0	0	0	0	0
042	DF	Direccion Financiera	0	0	0	0	0	0	0
043	DT	Direccion de Tesoreria	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE HACIENDA	1	1	0	0	0	0	0
050	SOP	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	0	0	0	0	0	0	0
51	DSIP	Direccion de Infraestructura	0	0	0	0	0	0	0
052	DPD	Dirección de Programacion, Estudios y Diseños	0	0	0	0	0	0	0
053	DOT	Dirección de Valorizacion	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	0	0	0	0	0	0	0
060	SDS	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0
061	DCJ	Direccion de Ciudadania Juvenil	0	0	0	0	0	0	0
062	DAS	Dirección de Accion Social	1	1	0	0	0	0	0
063	DC	Direccion de Cultura	1	1	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	2	2	0	0	0	0	0
070	SE	SECRETARIA DE EDUCACION	1	1	0	0	0	0	0
071	DIV	Dirección de Inspeccion y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0
072	DGFE	Direccion de Gestion y Fomento a l Educacion	0	0	0	0	0	0	0
073	DAF	Direccion Administrativa y Financiera	1	0	1	0	2	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE EDUCACION	2	1	1	0	0	0	0
080	SS	SECRETARIA DE SALUD	2	2	0	0	0	0	0
081	DSP	Dirección de Salud Pública	2	2	0	0	1	0	0
082	DVC	Dirección de Vigilancia y Control	8	8	0	4	1	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE SALUD	12	12	0	4	2	0	0
090	SDE	SECRETARIA PARA EL DESARROLLO ECONOMI	0	0	0	0	0	0	0
091	DDAE	Direccion de Desarrollo Agropecuario y Empresarial	0	0	0	0	0	0	0
092	DT	Direccion de Turismo	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA PARA EL DESARROLLO EC	0	0	0	1	2	0	0
100	SMA	SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	4	4	0	1	1	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	4	4	0	1	1	0	0
110	SM	SECRETARIA DE MOVILIDAD	4	4	0	0	1	0	0
111	DSMGT	Dirección de Servicios de Movilidad y Gestion al Transporte	0	0	0	0	0	0	0
112	DESVCT	Direccion de Educacion, Seguridad Vial y Control al T	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE MOVILIDAD	4	4	0	0	1	0	0
120	SPCAC	SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ACCION COMUNITARIA	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ACCION COMUNITARIA	0	0	0	0	0	0	0
			77	76	1	14	32	3	0

ANALISIS

	RECIBIDOS	% RECIBIDOS	CONTESTADOS	PENDIENTES POR RESPUESTA	CORREOS PREVENTIVOS	CORREO PRIMER REQUERIMIENTO	SEGUNDO REQUERIMIENTO ESCRITO	REMISION COPIA OFIC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
DESPACHO DEL ALCALDE	2	2,6%	2	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	6	7,8%	6	0	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	10	13,0%	10	0	1	7	3	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	34	44,2%	34	0	7	19	0	0
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1,3%	1	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS	0	0,0%	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	2	2,6%	2	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE EDUCACION	2	2,6%	1	1	0	0	0	0
SECRETARIA DE SALUD	12	15,6%	12	0	4	2	0	0
SECRETARIA PARA EL DESARROLLO ECONOMICO	0	0,0%	0	0	1	2	0	0
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	4	5,2%	4	0	1	1	0	0
SECRETARIA DE MOVILIDAD	4	5,2%	4	0	0	1	0	0
	77	100%	76	1	14	32	3	0

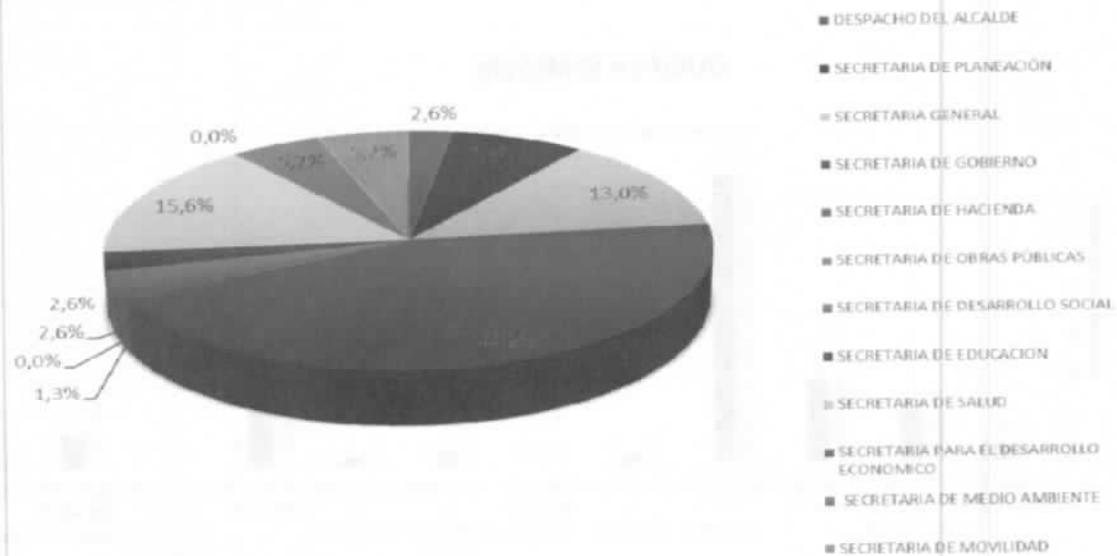


Grafica N°4

En esta grafica se observa que de las 177 quejas (PQR'S) recibidas, la Secretaria de Gobierno fue la dependencia que mayor cantidad de quejas reporto, con 34 oficios recibidos y 34 respondidos, en segundo lugar se encuentra la Secretaria de Salud con 12 quejas interpuestas todas con debida respuesta y en último lugar la Secretaria General con 10 quejas.



PORCENTAJE QUEJAS II SEMESTRE

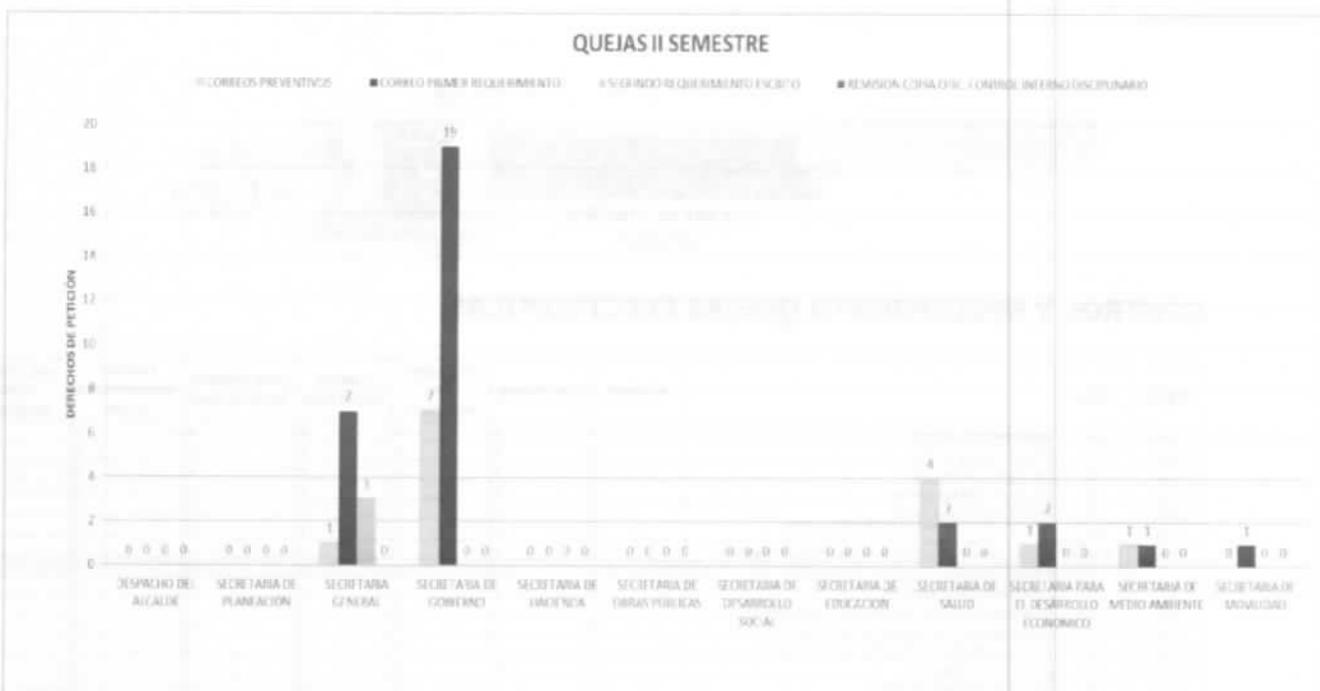


GRAFICA N°5

Esta grafica muestra que el porcentaje más alto de quejas recibidas pertenece a la Secretaria de Gobierno con un 44,2%, seguida de la Secretaria de Salud con un 15,6% y con un 13,0% de quejas recibidas la Secretaria General.



REQUERIMIENTOS HECHOS A LAS SECRETARIAS



GEAFICA N° 5

OFICINA DE CONTROL INTERNO



Alcaldía de Guayaquil

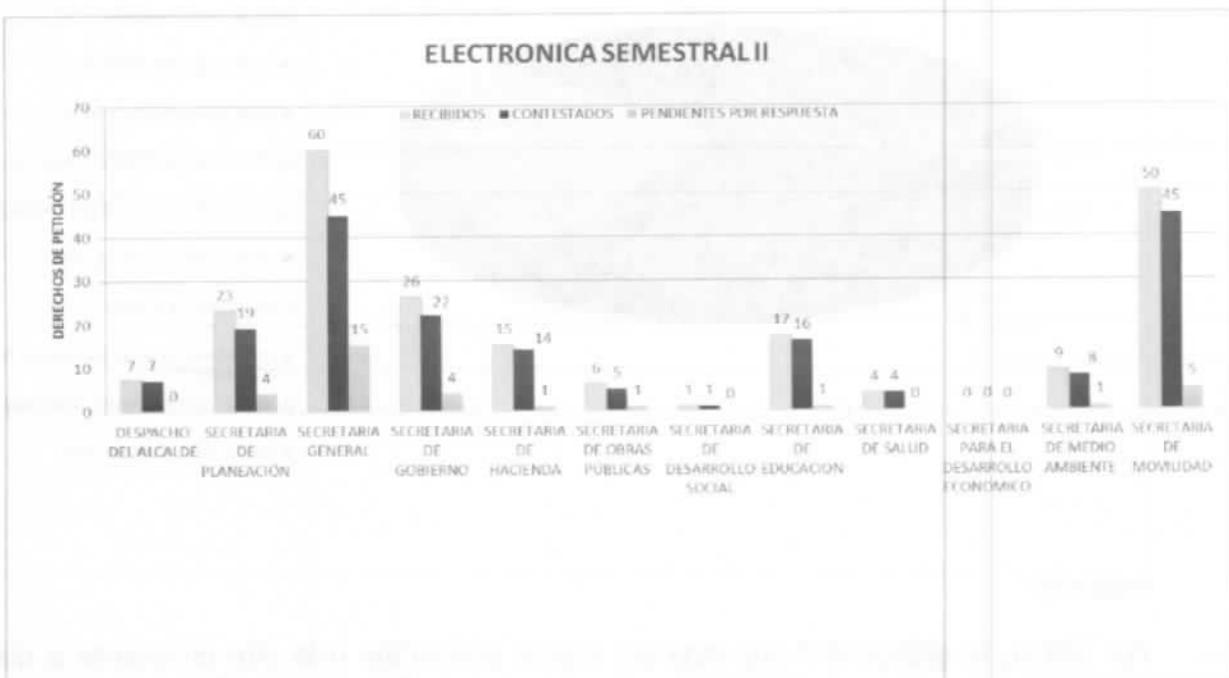
CONTROL Y SEGUIMIENTO QUEJAS ELECTRONICAS

CODIGO	SIGLA		RECIBIDOS	CONTESTADOS	PENDIENTES POR RESPUESTA	CORREOS PREVENTIVOS	CORREO PRIMER REQUERIMIENTO	SEGUNDO REQUERIMIENTO ESCRITO	OFIC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
0 00	DA	DESPACHO DEL ALCALDE	3	3	0	0	0	0	0
0 01	DAJ	Oficina Asesora Juridica	0	0	0	0	0	0	0
0 02	OC	Oficina de Contratacion	4	4	0	0	0	0	0
0 03	ODJ	Oficina de Defensa Judicial	0	0	0	0	0	0	0
0 04	OCI	Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0
0 05	OTIC	Oficina de Tecnologias de Informacion y TICS	0	0	0	0	0	0	0
0 06	OACFP	Oficina Asesora de Comunicaciones, Prensa Y Protocolo	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL DESPACHO	7	7	0	0	0	0	0
0 10	SP	SECRETARIA DE PLANEACION	2	1	1	0	0	0	0
0 11	OSIE	Direccion de Sistemas de Informacion y Estadistica	0	0	0	0	0	0	0
0 12	DPD	Direccion de Planificacion del Desarrollo	0	0	0	0	0	0	0
0 13	DOTP	Direccion de Ordenamiento Territorial y Plusvalia	2	2	0	0	0	0	0
0 14	DU	Direccion de Urbanismo	18	15	3	3	3	3	0
0 15	DSP	Direccion de Servicios Publicos	1	1	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE PLANEACION	23	19	4	3	3	3	0
0 20	SG	SECRETARIA GENERAL	1	1	0	0	0	0	0
0 21	DFP	Direccion de Funcion Publica	57	42	15	13	43	40	9
0 22	DSA	Direccion de Servicios Administrativos	0	0	0	0	0	0	0
0 23	DCAC	Direccion Centro de Atencion al Ciudadano	1	1	0	0	0	0	0
0 24	DCID	Direccion de Control Interno Disciplinario	1	1	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA GENERAL	60	45	15	13	43	40	9
0 30	SG	SECRETARIA DE GOBIERNO	9	8	1	0	0	0	0
0 31	DSCC	Direccion de Seguridad y Convivencia ciudadana	2	2	0	0	0	0	0
0 32	DAERNP	Direccion de Asuntos Etnicos, raciales, Religiosos y Psosconfli	2	1	1	0	0	0	1
0 33	DDRC	Direccion de Derechos y Resolucion de Conflictos	5	5	0	0	0	0	0
0 330	CPF	Comisaria Primera de Familia	4	2	2	0	1	0	1
0 331	CSF	Comisaria Segunda de Familia	4	4	0	4	0	0	0
0 332	CTF	Comisaria Tercera de Familia	0	0	0	0	0	0	0
0 333	CCF	Comisaria Cuarta de Familia	0	0	0	0	0	0	0
0 334	IPP	Inspeccion Primera de Policia	0	0	0	0	0	0	0
0 335	ISP	Inspeccion Segunda de Policia	0	0	0	0	0	0	0
0 336	ITP	Inspeccion Tercera de Policia	0	0	0	0	0	0	0
0 337	ICP	Inspeccion Cuarta de Policia	0	0	0	0	0	0	0
0 338	IQI	Inspeccion Quinta de Policia	0	0	0	0	0	0	0
0 339	ISP	Inspeccion Sexta de Policia	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE GOBIERNO	26	22	4	4	1	0	2
0 40	SH	SECRETARIA DE HACIENDA	14	13	1	0	0	0	0
0 41	DR	Direccion de Rentas	0	0	0	0	0	0	0
0 42	DF	Direccion Financiera	1	1	0	0	0	0	0
0 43	DT	Direccion de Tesoreria	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE HACIENDA	15	14	1	0	0	0	0
0 50	SOP	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	6	5	1	1	0	0	0
0 51	DSIP	Direccion de Infraestructura	0	0	0	0	0	0	0
0 52	DPD	Direccion de Programacion, Estudios y Diseños	0	0	0	0	0	0	0
0 53	DOT	Direccion de Valorizacion	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	6	5	1	1	0	0	0
0 60	SDS	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	1	0	1	1	0	0
0 61	DCJ	Direccion de Ciudadania Juvenil	0	0	0	0	0	0	0
0 62	DAS	Direccion de Accion Social	0	0	0	0	0	0	0
0 63	DC	Direccion de Cultura	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	1	0	1	1	0	0
0 70	SE	SECRETARIA DE EDUCACION	13	12	1	2	2	0	0
0 71	DIV	Direccion de Inspeccion y Vigilancia	2	2	0	0	0	0	0
0 72	DGFE	Direccion de Gestion y Fomento a l Educacion	2	2	0	2	0	0	0
0 73	DAF	Direccion Administrativa y Financiera	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE EDUCACION	17	16	1	4	2	0	0
0 80	SS	SECRETARIA DE SALUD	2	2	0	0	0	0	0
0 81	DSP	Direccion de Salud Pública	0	0	0	0	0	0	0
0 82	DVC	Direccion de Vigilancia y Control	2	2	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE SALUD	4	4	0	0	0	0	0
0 90	SDE	SECRETARIA PARA EL DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0	0	0	0
0 91	DDAE	Direccion de Desarrollo Agropecuario y Empresarial	0	0	0	0	0	0	0
0 92	DT	Direccion de Turismo	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA PARA EL DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0	0	0	0
100	SMA	SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	9	8	1	1	2	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	9	8	1	1	2	0	0
110	SM	SECRETARIA DE MOVILIDAD	50	45	5	4	3	2	1
111	DSMGT	Direccion de Servicios de Movilidad y Gestion al Transporte	0	0	0	0	0	0	0
112	DESVCT	Direccion de Educacion, Seguridad Vial y Control al Tránsito	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE MOVILIDAD	50	45	5	4	3	2	1
120	SPCAC	SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ACCION COMUNITARIA	1	1	0	0	0	0	0
		TOTAL SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ACCION COMUNITARIA	1	1	0	0	0	0	0
			219	187	32	31	55	45	12



ANALISIS

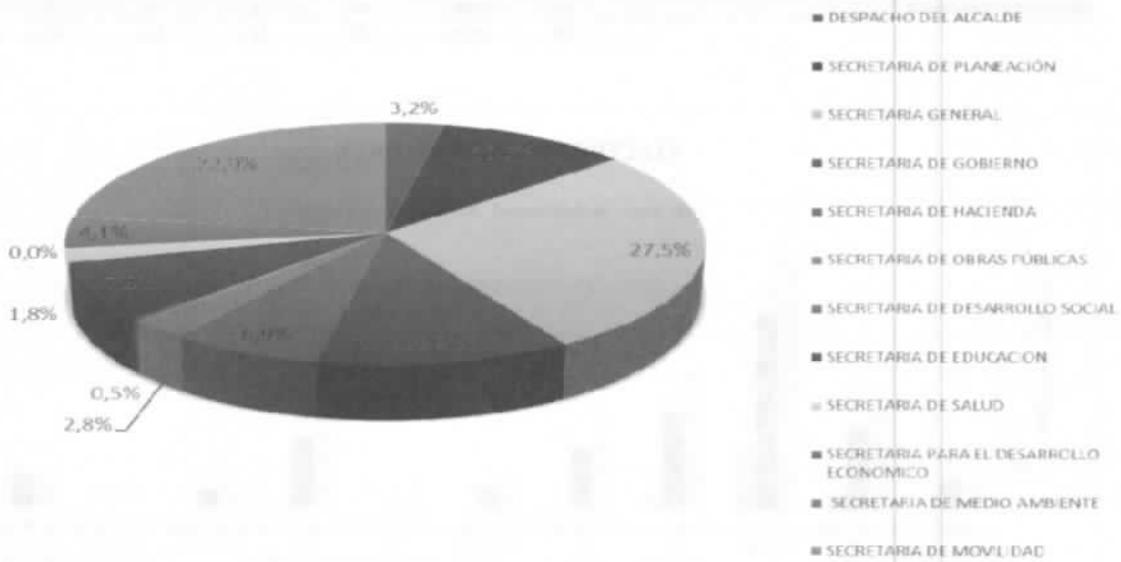
	RECIBIDOS	% RECIBIDOS	CONTESTADOS	PENDIENTES POR RESPUESTA	CORREOS PREVENTIVOS	CORREO PRIMER REQUERIMIENTO	SEGUNDO REQUERIMIENTO ESCRITO	REMISION COPIA OFIC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
DESPACHO DEL ALCALDE	7	3,2%	7	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE PLANEACION	23	10,6%	19	4	3	3	3	0
SECRETARIA GENERAL	60	27,5%	45	15	13	43	40	9
SECRETARIA DE GOBIERNO	26	11,9%	22	4	4	1	0	2
SECRETARIA DE HACIENDA	15	6,9%	14	1	0	0	0	0
SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS	6	2,8%	5	1	1	0	0	0
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	0,5%	1	0	1	1	0	0
SECRETARIA DE EDUCACION	17	7,8%	16	1	4	2	0	0
SECRETARIA DE SALUD	4	1,8%	4	0	0	0	0	0
SECRETARIA PARA EL DESARROLLO ECONOMICO	0	0,0%	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	9	4,1%	8	1	1	2	0	0
SECRETARIA DE MOVILIDAD	50	22,9%	45	5	4	3	2	1
	218	100%	186	32	31	55	45	12



Grafica N°6

La grafica nos muestra que de 218 quejas electrónicas recibidas a través de la página web de la Alcaldía Municipal la Secretaria General es la dependencia con mayor número de quejas con un total de 60 recibidas de las cuales a 45 se les dio respuesta quedando 15 quejas sin contestar, seguida de la Secretaria de Movilidad con 50 quejas a las que se les dio respuesta debidamente a 45 y por último la Secretaria de Salud con 4 quejas recibida a la cual se le dio oportunamente respuesta

PORCENTAJE ELECTRONICAS SEMESTRAL II



Grafica N°7

Por último, la gráfica N°7 nos deja ver que el porcentaje más alto en cuanto a quejas electrónicas se refiere es del 27,5% perteneciente a la Secretaria de Salud, seguida de un 22,9% para la Secretaria de Movilidad.

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 Secretarios de Despacho y 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".

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) De igual forma y 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 remitido 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) La Oficina de Control Interno evidenció que no se realiza de manera óptima 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. Igualmente se recuerda la obligatoriedad que tienen los servidores públicos de dar respuesta a toda petición



OFICINA DE CONTROL
INTERNO



elevada ante autoridad pública sin que sea necesario invocar el derecho de petición, so pena de verse incurso en procesos de tipo disciplinarios.

²

RICARDO ALBERTO SANCHEZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó y elaboró Yolanda Arévalo Montoya, Secretaria Ejecutiva

