



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Control Interno



004

OCI 001 - 2021

Chía, 05 de Enero 2021

Licenciado
LUIS CARLOS SEGURA RUBIANO
Alcalde Municipal
Ciudad

REF: Informe seguimiento PQR'S Segundo Semestre 2020

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 segundo semestre de 2020.

Cordialmente,

JAIME EDUARDO MUÑOZ VERA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró y proyecto: Yolanda Arévalo Montoya, Secretaria Ejecutiva



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 1200-1201-1202
controlinterno@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y QUEJAS ELECTRONICAS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020 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 segundo semestre de 2020.

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 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, 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 electrónicas presentadas ante la Alcaldía Municipal durante el primer semestre de 2020, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportuna respuesta 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”.



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Control Interno



- 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”.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 1200-1201-1202
controlinterno@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



CANALES DE ATENCIÓN PQRSDF



Presencial

• Ventanilla ubicada Carrera 11 No. 11 - 69. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am – 5:00pm



Virtual

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



Telefónico

• Línea de atención general: 8844444 Ext: 4201
• Línea exclusiva de atención a la ciudadanía: 863+05+



Correo Electrónico

• contactenos@chia.gov.co
• atencionalciudadano@chia.gov.co



Buzón de sugerencias

• Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal

TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE JULIO

Tipo de solicitud	Cantidad
Interno	63
OPA	232
Otros	423
PQRSDF	1362
Trámite	316
Total general	2396

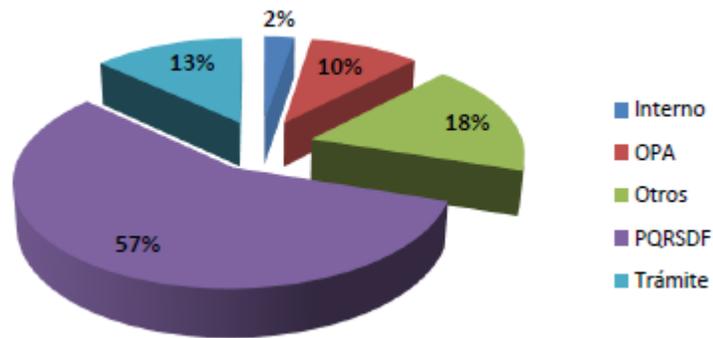
Interna: Solicitudes que hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

OPA: Solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos.

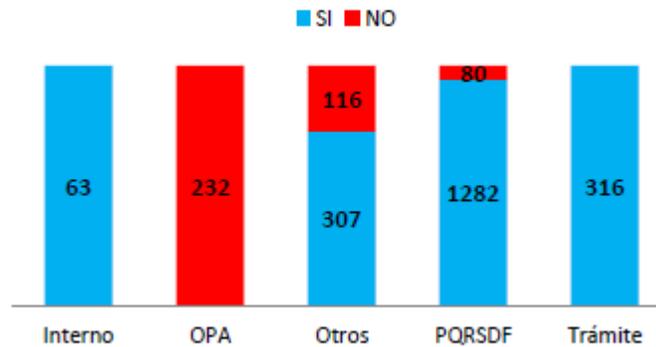
Otros: Otro tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)

PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



Requiere respuesta



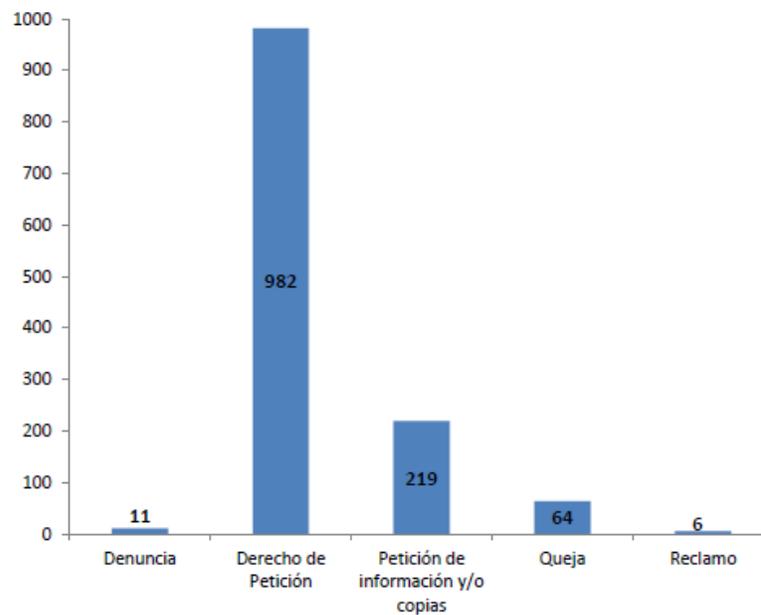
SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Secretaría o dependencia	Cantidad
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	7
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	9
OFICINA DE CONTRATACIÓN	16
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	22
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	41
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	50
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	59
DESPACHO DEL ALCALDE	62
SECRETARÍA DE SALUD	65
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	79
OFICINA ASESORA JURÍDICA	120
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	177
SECRETARÍA GENERAL	191
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	233
SECRETARÍA DE HACIENDA	248
SECRETARÍA DE GOBIERNO	468
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	543
Total general	2396



ESTADÍSTICAS PQRSDF RECIBIDAS

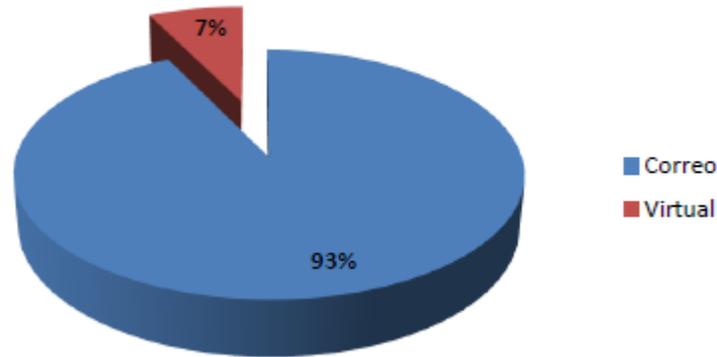
PQRSDF	Cantidad
Denuncia	11
Derecho de Petición	982
Petición de información y/o copias	219
Queja	64
Reclamo	6
Total general	1282



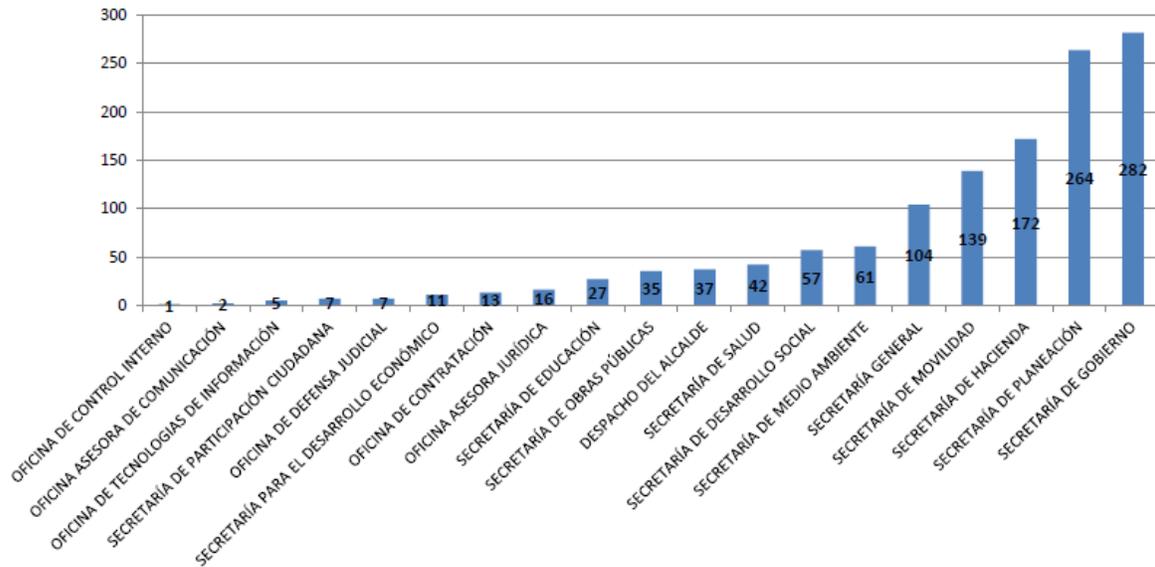


ESTADÍSTICAS PQRSDF POR CANAL

Canal	Cantidad
Correo	1189
Botón PQR'S	93
Total general	1282

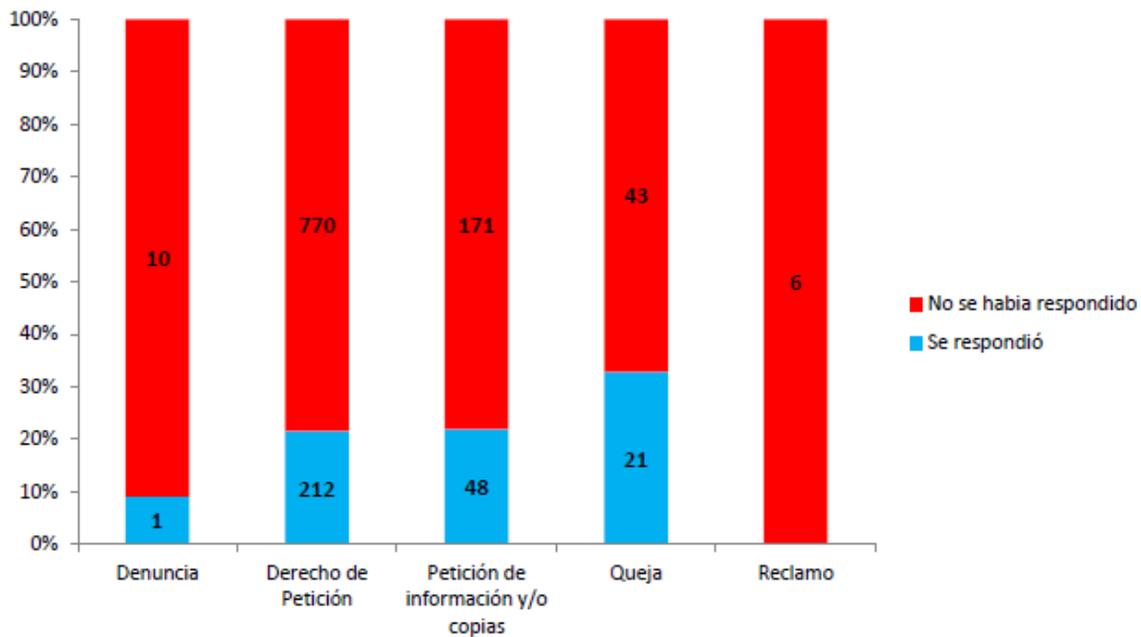


ESTADÍSTICAS PQRSDF POR DEPENDENCIA





NIVEL DE ATENCIÓN EN LAS RESPUESTAS



22% De las **1282** PQRSDF que entraron en el mes de Julio y requieren respuesta, se respondieron en la fecha de reporte **282**

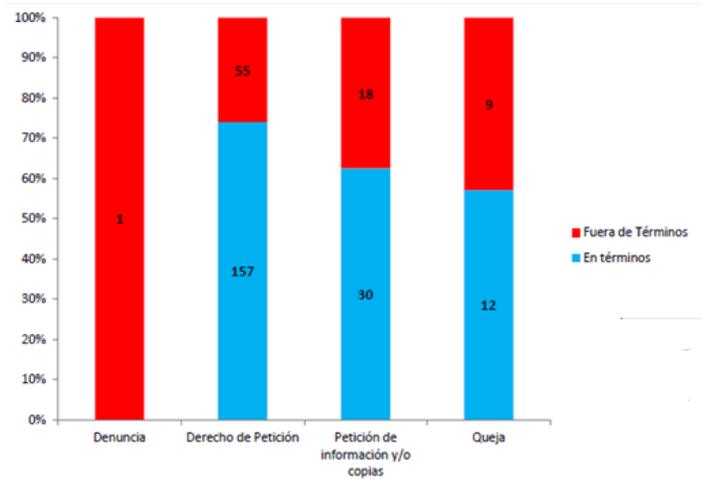
NIVEL DE ATENCIÓN POR DEPENDENCIA

Dependencia	Se respondió	No se había respondido	% Atención	Total general
OFICINA DE CONTRATACIÓN	7	6	54%	13
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	14	21	40%	35
DESPACHO DEL ALCALDE	12	25	32%	37
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	18	39	32%	57
SECRETARÍA DE GOBIERNO	68	214	24%	282
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	61	203	23%	264
SECRETARÍA GENERAL	24	80	23%	104
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	14	47	23%	61
SECRETARÍA DE HACIENDA	33	139	19%	172
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	13	19%	16
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	22	117	16%	139
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	1	6	14%	7
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	1	10	9%	11
SECRETARÍA DE SALUD	3	39	7%	42
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	26	4%	27
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN		5	0%	5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN		2	0%	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO		1	0%	1
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		7	0%	7
Total general	282	1000	22%	1282



NIVEL DE OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

Nivel de oportunidad PQRSDF	Días promedio de respuesta
Denuncia	19
Derecho de Petición	12,17
Petición de información y/o copias	9,46
Queja	13,19
Promedio general	13,45



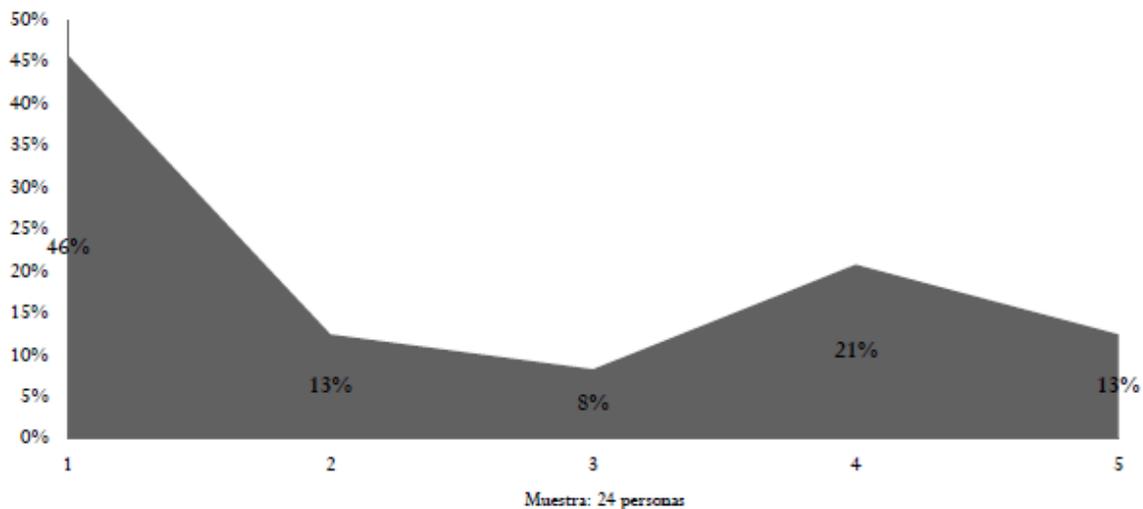
71% De las 282 PQRSDF que se atendieron en el mes de Julio, se respondieron 199 en los tiempos de ley.

NIVEL DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIA

Dependencias	En términos	Fuera de Términos	% Oportunidad	Total general
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1		100%	1
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	1		100%	1
SECRETARÍA DE HACIENDA	29	4	88%	33
OFICINA DE CONTRATACIÓN	6	1	86%	7
SECRETARÍA DE GOBIERNO	54	14	79%	68
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	14	4	78%	18
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	16	6	73%	22
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	10	4	71%	14
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	1	67%	3
SECRETARÍA DE SALUD	2	1	67%	3
SECRETARÍA GENERAL	16	8	67%	24
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	35	26	57%	61
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	8	6	57%	14
DESPACHO DEL ALCALDE	5	7	42%	12
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL		1	0%	1
Total general	199	83	71%	282



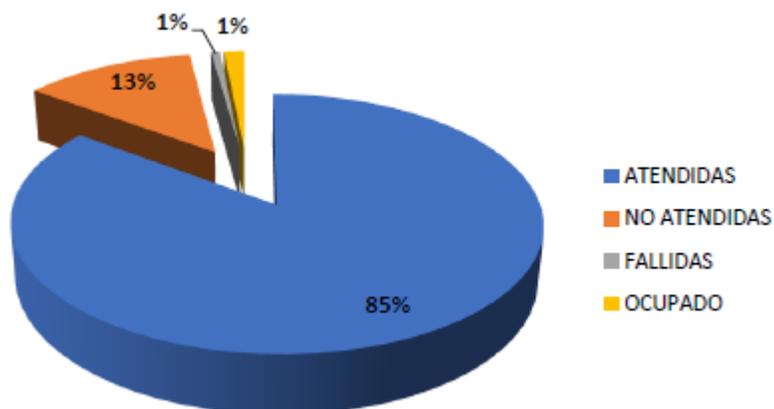
NIVEL DE SATISFACCIÓN



De las personas consultadas el promedio de satisfacción fue de **2.41** sobre **5**.

COMPORTAMIENTO LLAMADAS

TIPO	CANTIDAD
ATENDIDAS	16.492
NO ATENDIDAS	2.447
FALLIDAS	130
OCUPADO	293
Total general	19.362



85% De las 19362 llamadas recibidas en el mes de Julio, fueron atendidas 16492



LLAMADAS POR DEPENDENCIA

DESTINO DE LA LLAMADA	TOTAL DE LLAMADAS	CANTIDAD DE CONTESTADAS	CANTIDAD DE OCUPADAS	CANTIDAD DE FALLIDAS	CANTIDAD DE NO CONTESTADAS	% DE EFECTIVIDAD
Dir. Func. Publica	333	159		19	155	48%
Sec. General	4	2			2	50%
Control Interno	26	15			11	58%
Almacén	61	37		5	19	61%
Of. Juridica	187	117	2	6	62	63%
Of. Prensa	47	30			17	64%
Despacho	426	272	35	17	102	64%
Casa de Cultura	152	99	1	2	50	65%
Of. Participación Ciudadana	23	15			8	65%
Sec. Desarrollo Economico	93	61	13		19	66%
Gest. Documental	214	149		2	63	70%
Control Disciplinario	122	87		5	30	71%
Casa Justicia Mercedes C.	98	71	1	2	24	72%
Conmutador	469	351	51	3	64	75%
Sec. Educación	904	679	27	9	189	75%
Of. TIC	435	341	12	4	78	78%
Dir. Serv. Administrativos	74	59			15	80%
Cafetería	85	68		5	12	80%
Dir. Contratación	111	90	2	2	17	81%
Sec. Salud	1.458	1199	9	1	249	82%
Sec. Gobierno	1.745	1436	13	15	281	82%
Salud Ambiental	53	44			9	83%
Dep. Planeación	2.151	1794	10	4	343	83%
Casa Justicia Centro	984	867		2	115	88%
Sec. Desarrollo Social	184	163	1	3	17	89%
Vigilancia y Control	603	536	13	6	48	89%
Dir. Desarrollo agro y emp.	84	76	2		6	90%
Sec. Hacienda	2.292	2094	7		191	91%
Sec. Obras Públicas	77	71			6	92%
Of. Atenc. Ciudadano	2.575	2404	94	11	66	93%
Sec. Movilidad	3.272	3086		7	179	94%
Turismo	20	20				100%
Total general	19362	16492	293	130	2447	85%

TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO

Tipo de solicitud	Cantidad
Interno	30
OPA	74
Otros	325
PQRSDF	1254
Trámite	444
Total general	2127

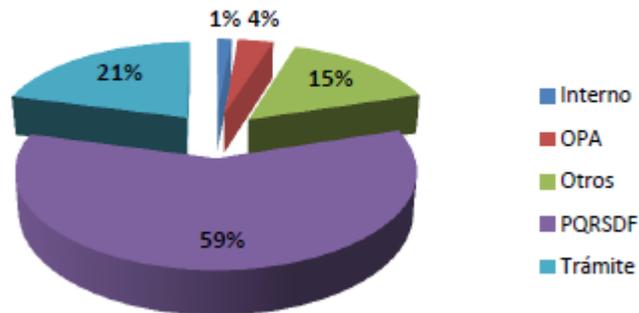
Interna: Solicitudes que hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

OPA: Solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos.

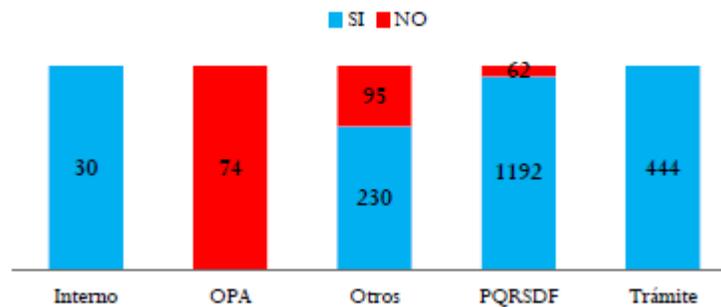
Otros: Otro tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)

PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



Requiere respuesta



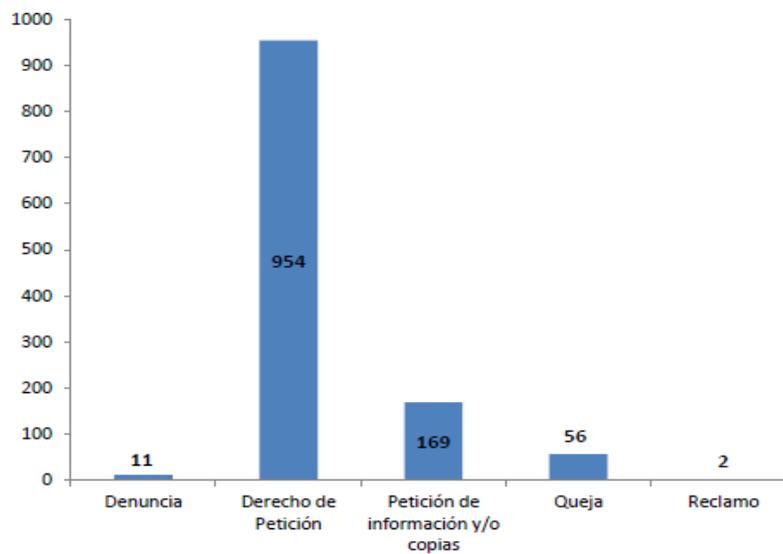
SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Secretaría o dependencia	Cantidad
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN	2
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	3
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10
OFICINA DE CONTRATACIÓN	11
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	25
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	34
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	34
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	43
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	69
SECRETARÍA DE SALUD	70
DESPACHO DEL ALCALDE	72
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	79
OFICINA ASESORA JURÍDICA	99
SECRETARÍA GENERAL	156
SECRETARÍA DE HACIENDA	164
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	301
SECRETARÍA DE GOBIERNO	353
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	602
Total general	2127



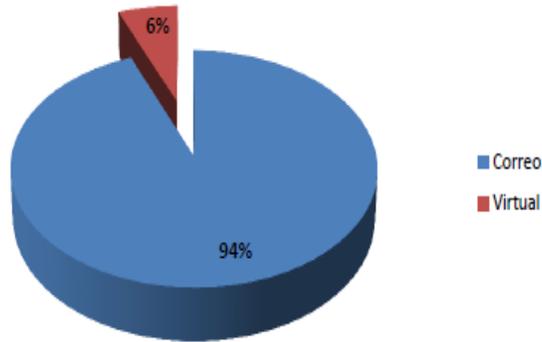
PQRSDF RECIBIDAS

PQRSDF	Cantidad
Denuncia	11
Derecho de Petición	954
Petición de información y/o copias	169
Queja	56
Reclamo	2
Total general	1282

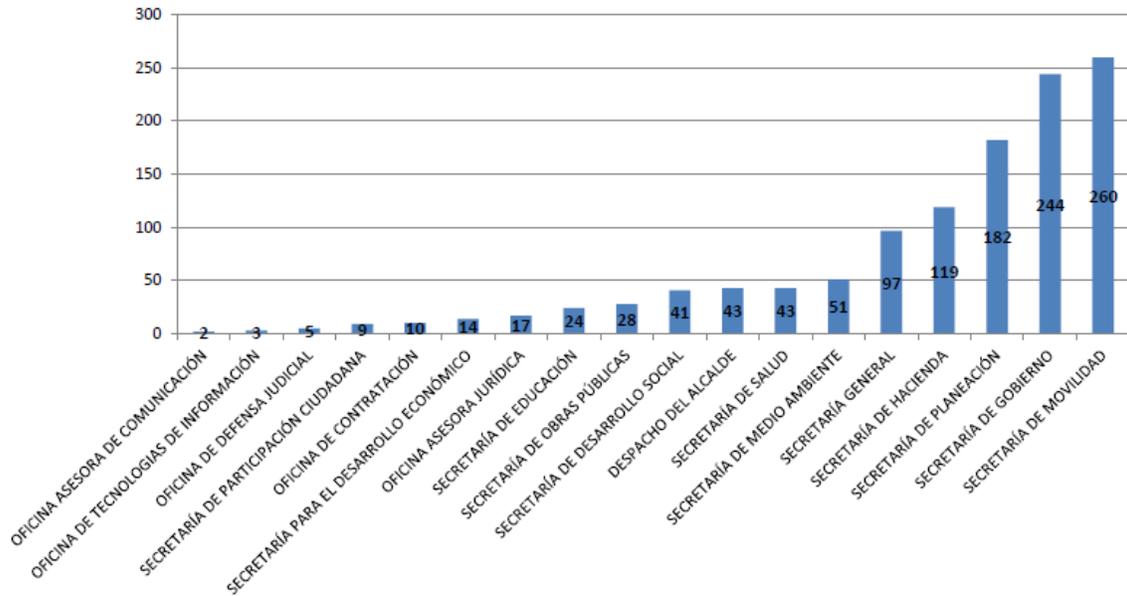


ESTADÍSTICAS PQRSDF POR CANAL

Canal	Cantidad
Correo	1119
Botón PQR'S	73
TOTAL GENERAL	1192

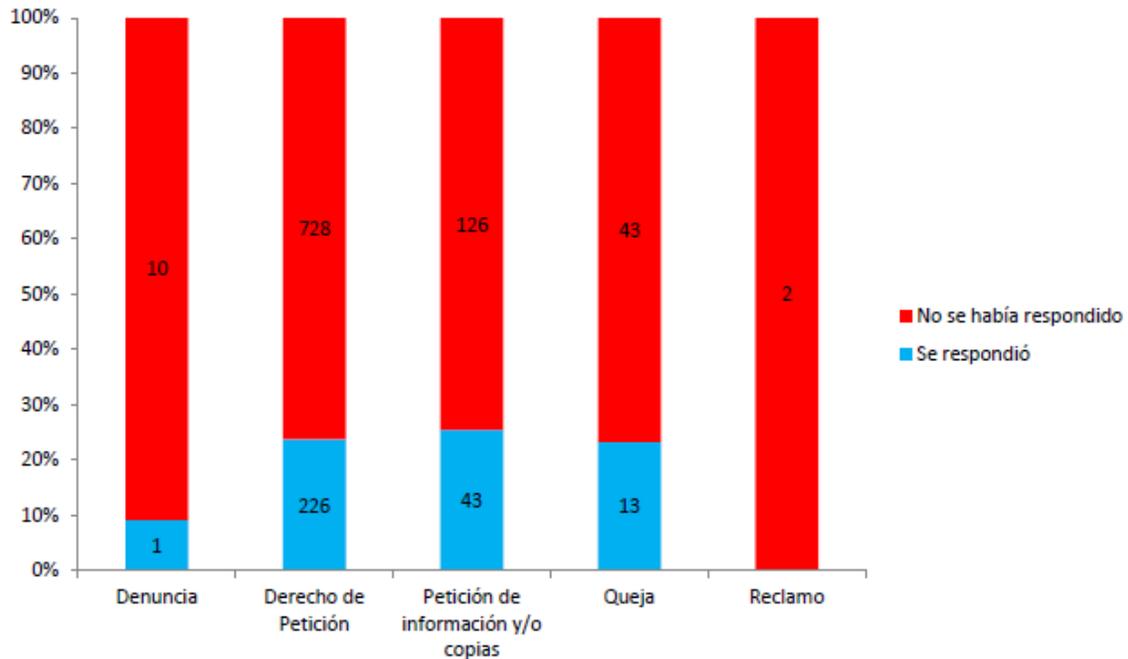


ESTADÍSTICAS PQRSDF POR DEPENDENCIA





NIVEL DE ATENCIÓN EN LAS RESPUESTAS



El criterio que se tuvo en cuenta para determinar las PQRSD que se respondieron en CORRYCOM era si tenían documento adjunto, independientemente si el seguimiento estaba al 100%.

24% De las **1192** PQRSD que entraron en el mes de agosto y requieren respuesta, se respondieron en la fecha de reporte **283**

NIVEL DE ATENCIÓN POR DEPENDENCIA

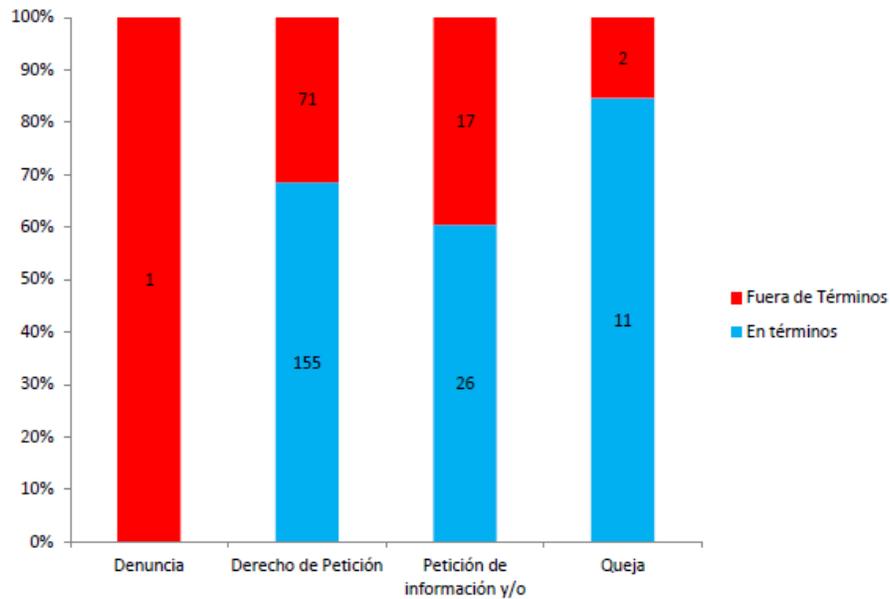
Dependencia	Se respondió	No se había respondido	% Atención	Total general
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	25	16	61%	41
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN	1	1	50%	2
OFICINA DE CONTRATACIÓN	5	5	50%	10
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	68	114	37%	182
SECRETARÍA DE HACIENDA	37	82	31%	119
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	13	38	25%	51
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	62	198	24%	260
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	13	24%	17
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	6	22	21%	28
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	1	4	20%	5
SECRETARÍA GENERAL	17	80	18%	97
DESPACHO DEL ALCALDE	7	36	16%	43
SECRETARÍA DE GOBIERNO	34	210	14%	244
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	8	11%	9
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	1	13	7%	14
SECRETARÍA DE SALUD	1	42	2%	43
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	3	0%	3
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	0	24	0%	24
Total general	283	909	24%	1192



El criterio que se tuvo en cuenta para determinar las PQRSDF que se respondieron en CORRYCOM era si tenia documento adjunto, independientemente si el seguimiento estaba al 100%

NIVEL DE OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

PQRSDF	Días promedio de respuesta
Denuncia	21
Derecho de Petición	13,44
Petición de información y/o copias	10,77
Queja	10,62
Promedio general	13,96



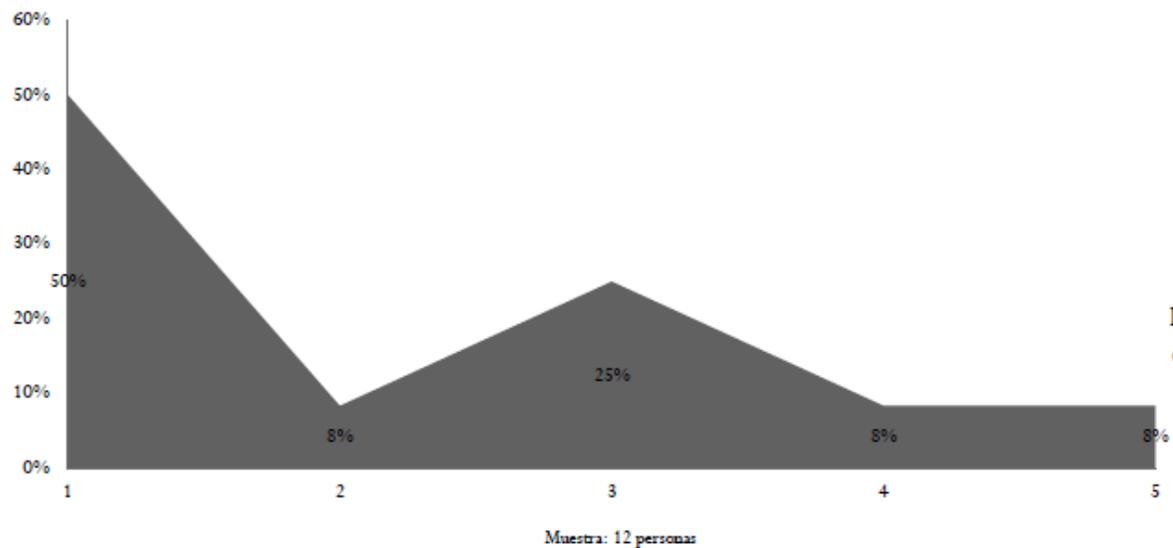
68% De las 283 PQRSDF que se atendieron en el mes de Agosto, se respondieron 192 en los tiempos de ley.



NIVEL DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIA

Dependencias	En términos	Fuera de Términos	% Oportunidad	Total general
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN	1		100%	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4		100%	4
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1		100%	1
OFICINA DE CONTRATACIÓN	4	1	80%	5
SECRETARÍA DE HACIENDA	29	8	78%	37
SECRETARÍA GENERAL	13	4	76%	17
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	46	16	74%	62
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	17	8	68%	25
SECRETARÍA DE GOBIERNO	23	11	68%	34
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	41	27	60%	68
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	7	6	54%	13
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	3	3	50%	6
DESPACHO DEL ALCALDE	3	4	43%	7
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL		1	0%	1
SECRETARÍA DE SALUD		1	0%	1
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO		1	0%	1
Total general	192	91	68%	283

NIVEL DE SATISFACCIÓN



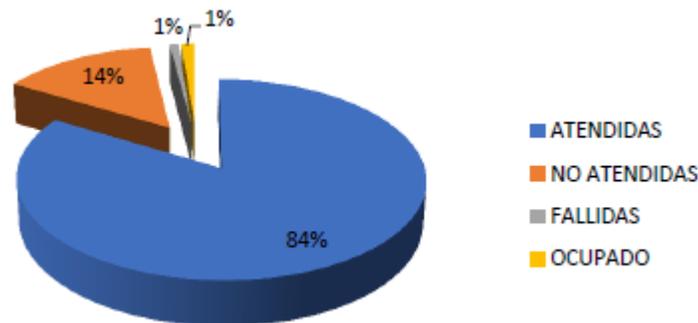
De las personas consultadas el promedio de satisfacción fue de **2,17** sobre **5**.



COMPORTAMIENTO LLAMADAS

TIPO	CANTIDAD
ATENDIDAS	10.891
NO ATENDIDAS	1.870
FALLIDAS	106
OCUPADO	160
Total general	13.027

84% De las **13.027** llamadas recibidas en el mes de Julio, fueron atendidas **10.891**.



LLAMADAS POR DEPENDENCIA

DESTINO DE LA LLAMADA	TOTAL DE LLAMADAS	CANTIDAD DE CONTESTADAS	CANTIDAD DE OCUPADAS	CANTIDAD DE FALLIDAS	CANTIDAD DE NO CONTESTADAS	% DE EFECTIVIDAD
Of. Prensa	31	7		1	23	23%
Sec. Desarrollo Economico	146	56	64		26	38%
Control Interno	22	9			13	41%
Casa de Cultura	103	46	23		34	45%
Dir. Func. Publica	250	122		21	107	49%
Of. Juridica	158	83		2	73	53%
Almacén	66	35		9	22	53%
Gest. Documental	103	70		2	31	68%
Despacho	493	338	31	13	111	69%
Dir. Contratación	115	80	4		31	70%
Dir. Serv. Administrativos	46	32	1		13	70%
Dir. Desarrollo agro y emp.	64	46	1		17	72%
Sec. Gobierno	727	544	1	1	181	75%
Sec. Educación	449	336		4	109	75%
Of. Participación Ciudadana	17	13			4	76%
Sec. General	94	72		3	19	77%
Casa Justicia Mercedes C.	133	103			30	77%
Sec. Obras Públicas	72	57	1	1	13	79%
Of. TIC	276	222	1	8	45	80%
Cafeteria	53	43			10	81%
Sec. Salud	875	724	7	1	143	83%
Salud Ambiental	30	25			5	83%
Sec. Desarrollo Social	238	200	1		37	84%
Conmutador	335	284	1		50	85%
Dep. Planeación	1801	1542	23	11	225	86%
Turismo	44	38		1	5	86%
Vigilancia y Control	400	354		14	32	89%
Casa Justicia Centro	620	554		7	59	89%
Of. Atenc. Ciudadano	1157	1044		1	112	90%
Sec. Hacienda	1096	1012	1	4	79	92%
Sec. Movilidad	3005	2792		2	211	93%
Control Disciplinario	8	8				100%
Total general	13.027	10.891	160	106	1.870	84%



TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE

Tipo de solicitud	Cantidad
Interno	61
OPA	89
Otros	536
PQRSDF	1337
Trámite	417
Total general	2440

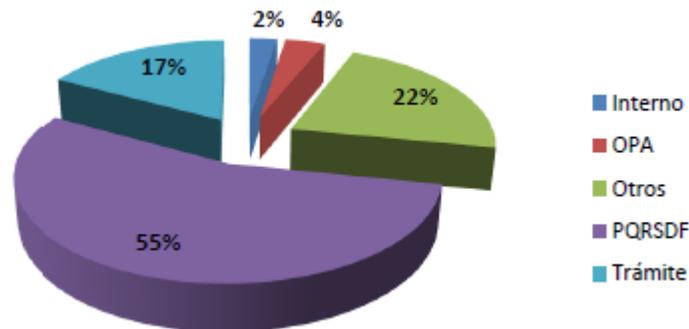
Interna: Solicitudes que hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

OPA: Solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos.

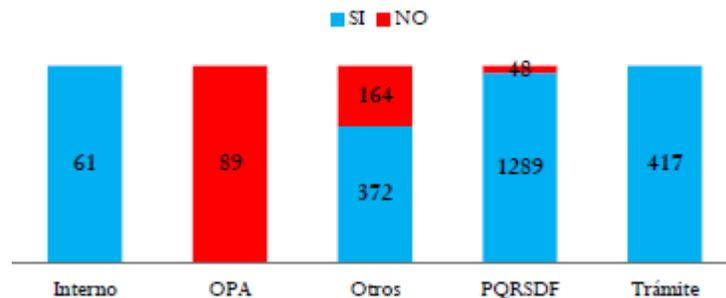
Otros: Otro tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)

PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



Requieren respuesta



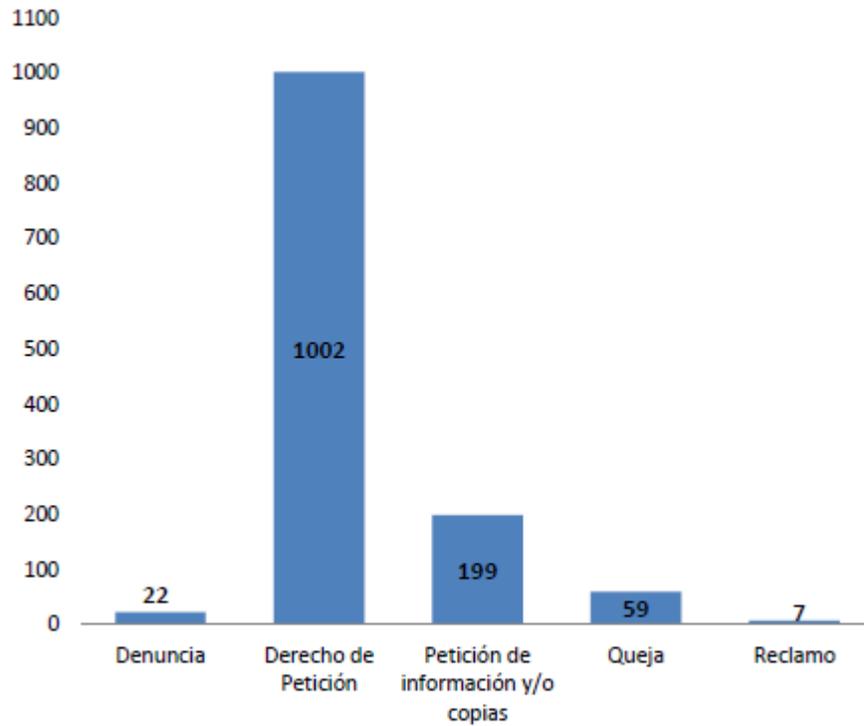


SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

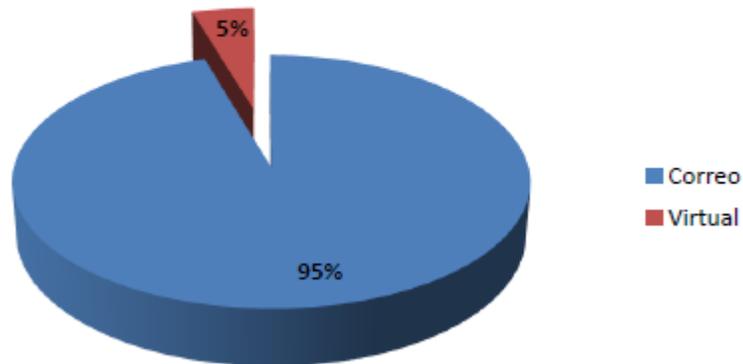
Secretaría o dependencia	Cantidad
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	12
OFICINA DE CONTRATACIÓN	13
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	37
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	43
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	45
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	48
DESPACHO DEL ALCALDE	77
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	86
SECRETARÍA DE SALUD	87
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	101
OFICINA ASESORA JURÍDICA	112
SECRETARÍA GENERAL	196
SECRETARÍA DE HACIENDA	242
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	347
SECRETARÍA DE GOBIERNO	370
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	613
Total general	2440

ESTADÍSTICAS PQRSDF RECIBIDAS

PQRSDF	Cantidad
Denuncia	22
Derecho de Petición	1002
Petición de información y/o copias	199
Queja	59
Reclamo	7
Total general	1289

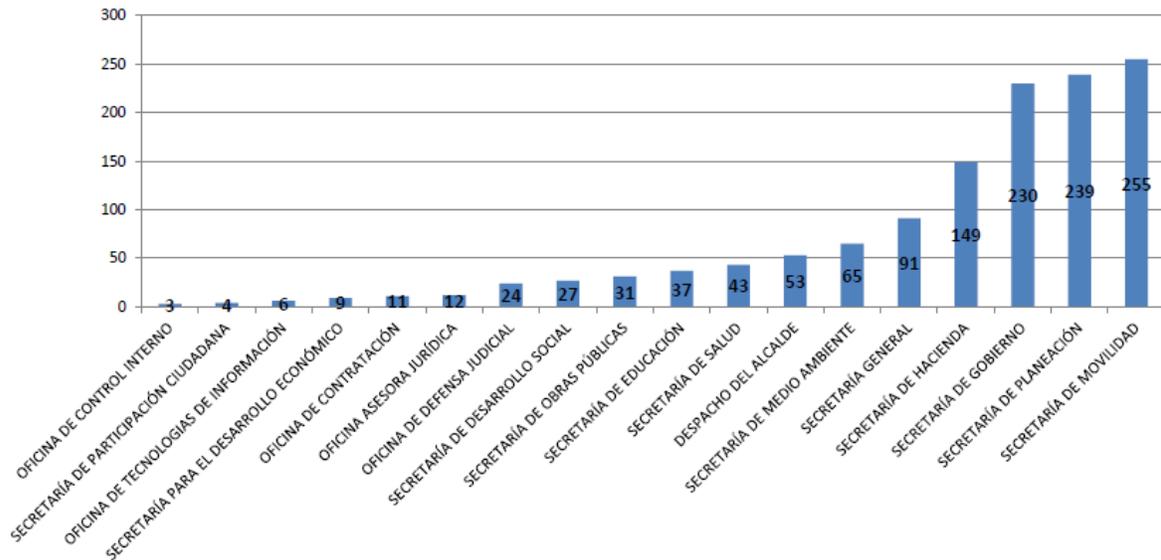


ESTADÍSTICAS PQRSDF POR CANAL

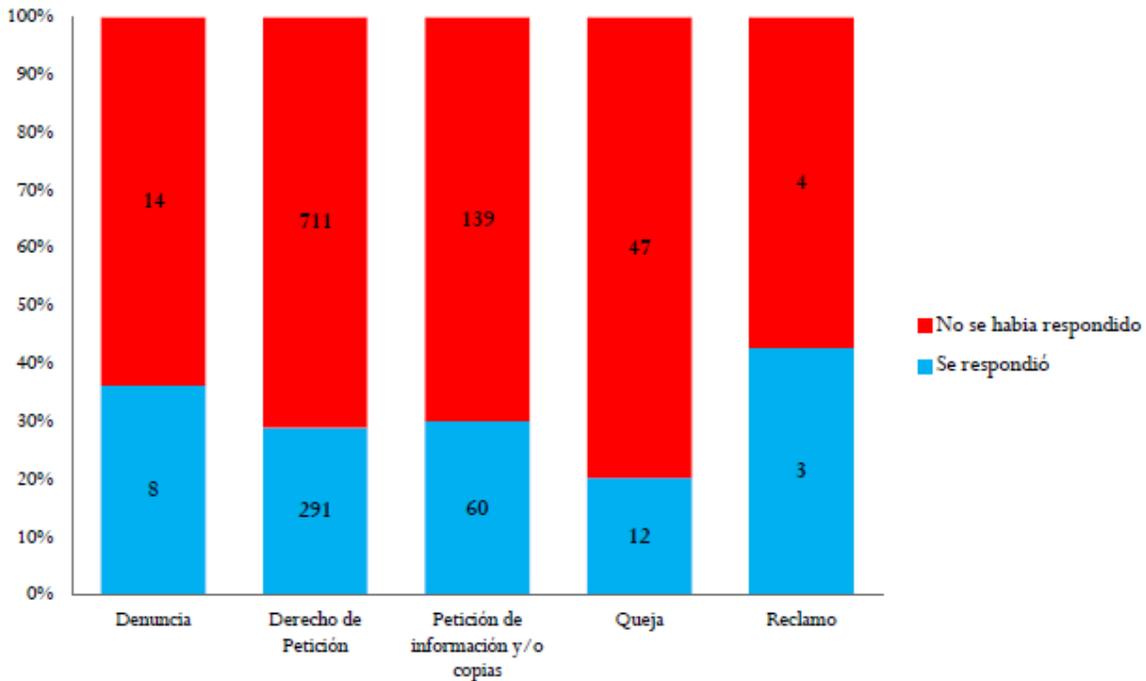




ESTADÍSTICAS PQRSDF POR DEPENDENCIA



NIVEL DE ATENCIÓN EN LAS RESPUESTAS



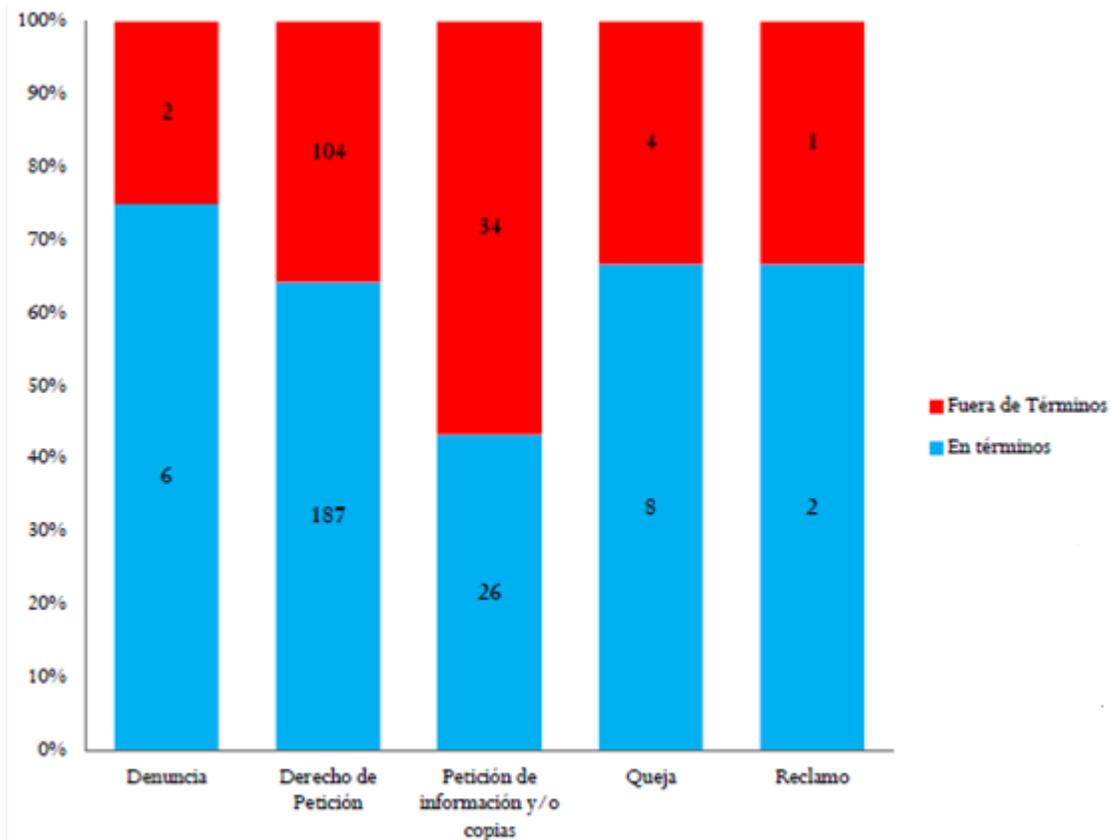
29% De las **1289** PQRSDF que entraron en el mes de septiembre y requieren respuesta, se respondieron en la fecha de reporte **374**.



NIVEL DE ATENCIÓN POR DEPENDENCIA

Dependencia	Se respondió	No se había respondido	% Atención	Total general
OFICINA ASESORA JURÍDICA	11	1	92%	12
OFICINA DE CONTRATACIÓN	8	3	73%	11
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	17	10	63%	27
SECRETARÍA DE HACIENDA	60	89	40%	149
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	96	143	40%	239
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	2	33%	3
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	3	6	33%	9
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	8	23	26%	31
SECRETARÍA GENERAL	23	68	25%	91
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	6	18	25%	24
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	16	49	25%	65
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	60	195	24%	255
SECRETARÍA DE GOBIERNO	53	177	23%	230
DESPACHO DEL ALCALDE	9	44	17%	53
SECRETARÍA DE SALUD	3	40	7%	43
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN		6	0%	6
*SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		37	0%	37
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		4	0%	4
Total general	374	915	29%	1289

NIVEL DE OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS





61% De las **374** PQRSDF que se atendieron en el mes de septiembre, se respondieron **229** en los tiempos de ley.

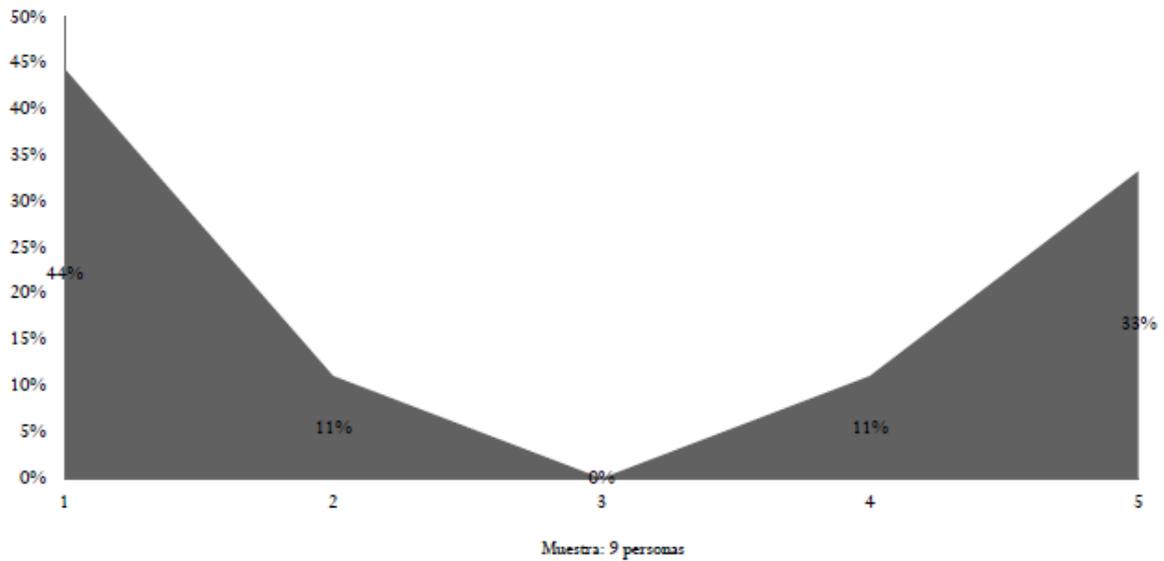
PQRSDF	Días promedio de respuesta
Denuncia	12,75
Derecho de Petición	13,83
Petición de información y/o copias	13,62
Queja	13,42
Reclamo	8,67
Promedio general	12,46

NIVEL DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIA

Dependencias	En términos	Fuera de Términos	% Oportunidad	Total general
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		100%	1
SECRETARÍA GENERAL	17	6	74%	23
SECRETARÍA DE HACIENDA	43	17	72%	60
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	12	5	71%	17
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	40	20	67%	60
SECRETARÍA DE SALUD	2	1	67%	3
OFICINA DE CONTRATACIÓN	5	3	63%	8
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	57	39	59%	96
DESPACHO DEL ALCALDE	5	4	56%	9
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6	5	55%	11
SECRETARÍA DE GOBIERNO	28	25	53%	53
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	3	3	50%	6
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	4	4	50%	8
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	1	2	33%	3
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	5	11	31%	16
Total general	229	145	61%	374



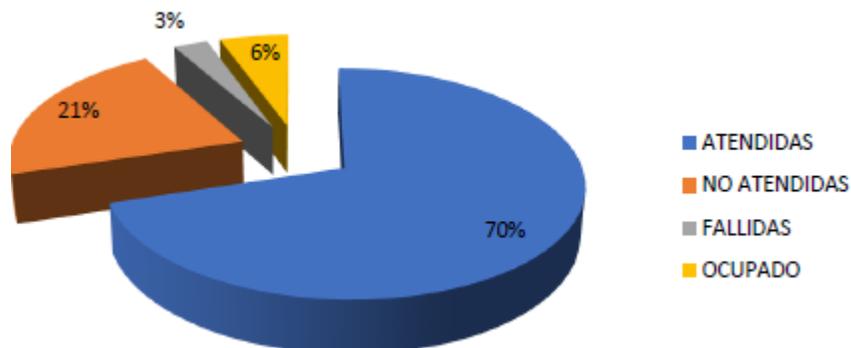
NIVEL DE SATISFACCIÓN



De las personas consultadas el promedio de satisfacción fue de 2,78 sobre 5.

COMPORTAMIENTO LLAMADAS

TIPO	CANTIDAD
ATENDIDAS	9.760
NO ATENDIDAS	2.987
FALLIDAS	387
OCUPADO	764
Total general	13.898





LLAMADAS POR DEPENDENCIA

DESTINO DE LA LLAMADA	TOTAL DE LLAMADAS	CANTIDAD DE CONTESTADAS	CANTIDAD DE OCUPADAS	CANTIDAD DE FALLIDAS	CANTIDAD DE NO CONTESTADAS	% DE EFECTIVIDAD
Dir. Func. Publica	911	385		89	437	42%
Gest. Documental	275	122	2	30	121	44%
Dir. Contratación	284	135	76	6	67	48%
Casa de Cultura	200	105	51	4	40	53%
Sec. General	106	57	1	5	43	54%
Of. Prensa	90	49		10	31	54%
Of. Atenc. Ciudadano	551	306	132	21	92	56%
Of. Juridica	243	139	7	20	77	57%
Of. Participación Ciudadana	61	35	13		13	57%
Sec. Obras Públicas	154	91		14	49	59%
Despacho	588	369	101	10	108	63%
IPUA	52	34		1	17	65%
Sec. Desarrollo Economico	117	77	19	4	17	66%
Sec. Desarrollo Social	225	152	1	19	53	68%
Almacén	121	84		11	26	69%
Dir. Desarrollo agro y emp.	117	85	11	2	19	73%
Sec. Movilidad	2596	1922	151	12	511	74%
Conmutador	254	190	14		50	75%
Sec. Gobierno	326	244	1	5	76	75%
Dep. Planeación	2176	1631	89	35	421	75%
Of. TIC	373	282	19	8	64	76%
Sec. Educación	1214	925	9	19	261	76%
Casa Justicia Centro	702	547	22	25	108	78%
Control Interno	37	30		1	6	81%
Casa Justicia Mercedes C.	207	169		2	36	82%
Sec. Hacienda	1015	829	39	17	130	82%
Sec. Salud	576	479		9	88	83%
Dir. Serv. Administrativos	208	179	6	8	15	86%
Salud Ambiental	44	38			6	86%
Cafeteria	52	47			5	90%
Control Disciplinario	23	23				100%
Total general	13.898	9.760	764	387	2.987	70%

TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE OCTUBRE

Tipo de solicitud	Cantidad
Interno	64
OPA	156
Otros	606
PQRSDF	1657
Trámite	518
Total general	3001

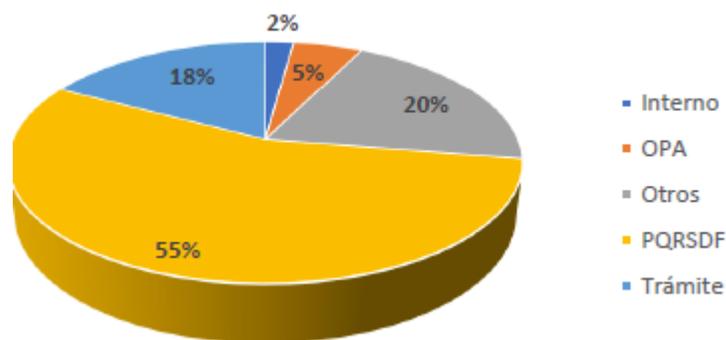
Interna: Solicitudes que hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

OPA: Solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos.

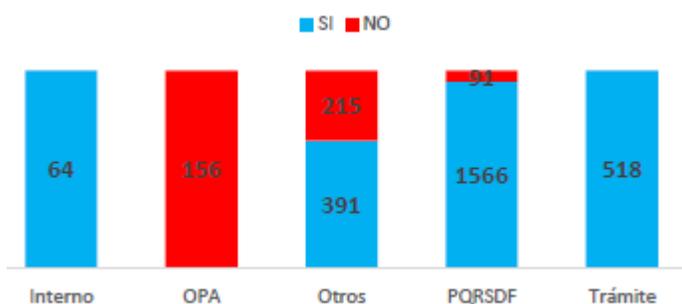
Otros: Otro tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)

PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



Requieren repuesta



Según la clasificación de CORRYCOM

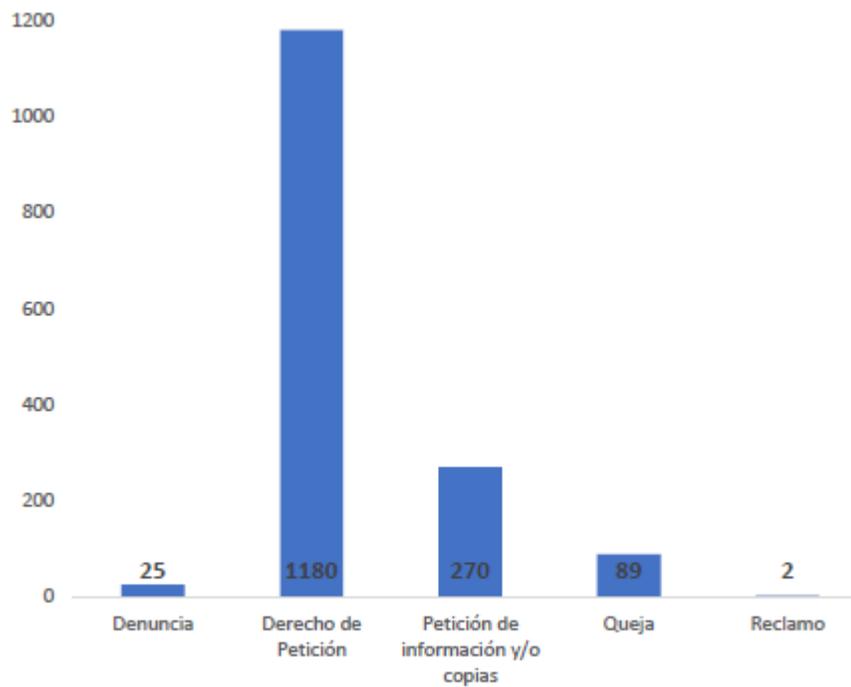
SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Secretaría o dependencia	Cantidad
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	7
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8
OFICINA DE CONTRATACIÓN	12
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	20
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	40
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	43
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	63
DESPACHO DEL ALCALDE	68
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	102
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	132
SECRETARÍA GENERAL	179
OFICINA ASESORA JURÍDICA	204
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	322
SECRETARÍA DE HACIENDA	339
SECRETARÍA DE GOBIERNO	347
SECRETARÍA DE SALUD	405
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	707
Total general	3001



ESTADÍSTICAS PQRSDF RECIBIDAS

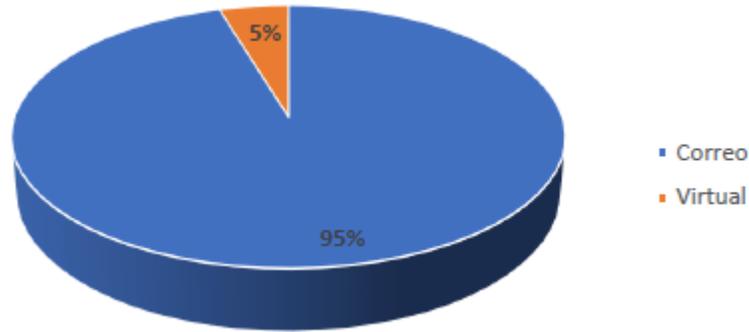
PQRSDF	Cantidad
Denuncia	25
Derecho de Petición	1180
Petición de información y/o copias	270
Queja	89
Reclamo	2
Total general	1289



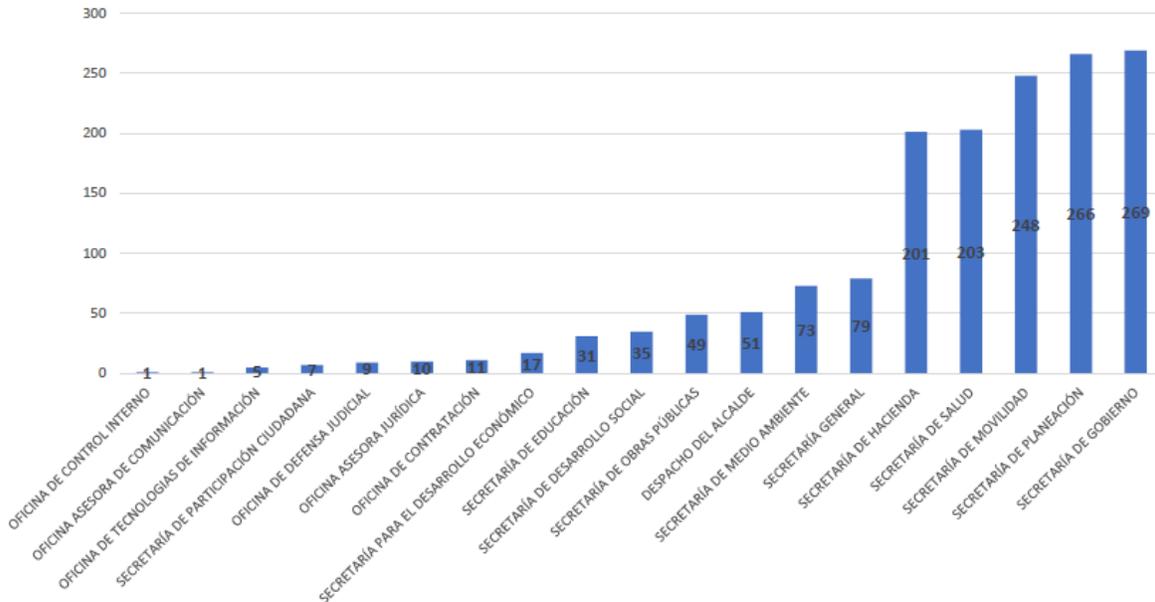


ESTADÍSTICAS PQRSDF POR CANAL

Canal	Cantidad
Correo	1493
Botón PQR'S	73
Total general	1566

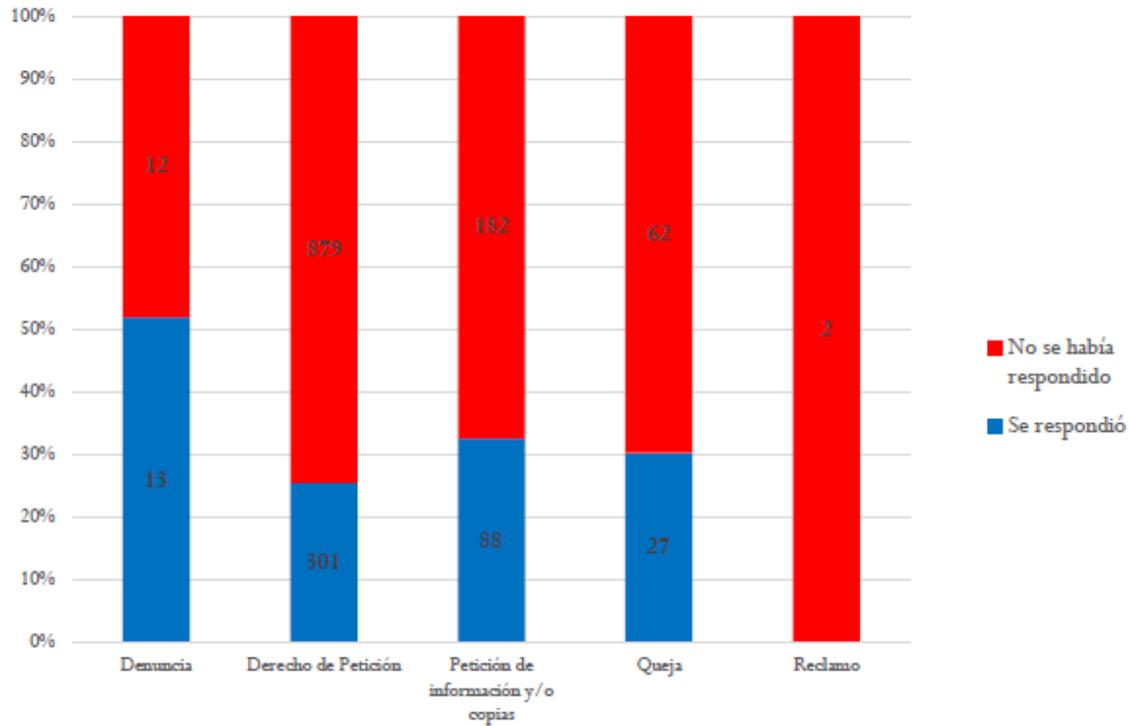


ESTADÍSTICAS PQRSDF POR DEPENDENCIA





NIVEL DE ATENCIÓN EN LAS RESPUESTAS



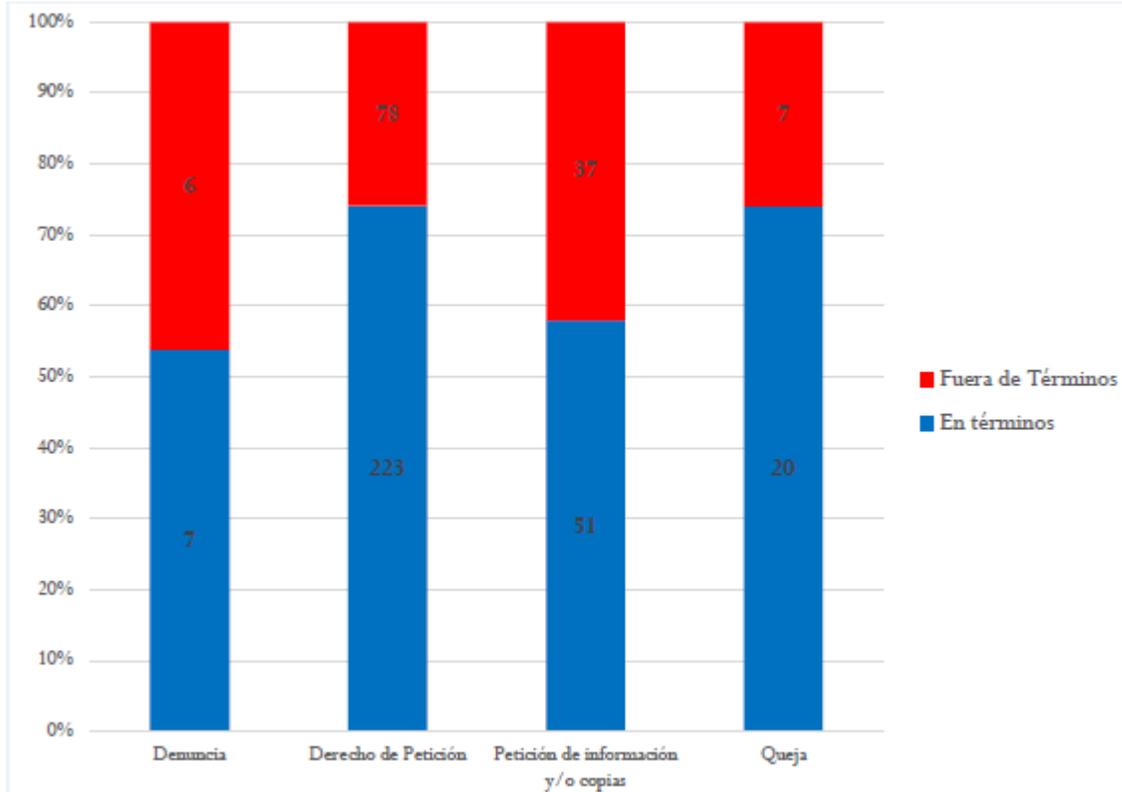
27% De las **1566** PQRSDF que entraron en el mes de octubre y requieren respuesta, se respondieron en la fecha de reporte **429**.

NIVEL DE ATENCIÓN POR DEPENDENCIA

Dependencia	Se respondió	No se había respondido	% Atención	Total general
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		100%	1
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	32	17	65%	49
OFICINA DE CONTRATACIÓN	6	5	55%	11
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	18	17	51%	35
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3	4	43%	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	6	40%	10
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	106	160	40%	266
DESPACHO DEL ALCALDE	18	33	35%	51
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	20	53	27%	73
SECRETARÍA DE HACIENDA	54	147	27%	201
SECRETARÍA DE GOBIERNO	68	201	25%	269
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	4	13	24%	17
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	1	4	20%	5
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	46	202	19%	248
SECRETARÍA DE SALUD	37	166	18%	203
SECRETARÍA GENERAL	11	68	14%	79
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN		1	0%	1
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL		9	0%	9
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN*		31	0%	31
Total general	429	1137	27%	1566



NIVEL DE OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS



70% De las **429** PQRSDF que se atendieron en el mes de octubre, se respondieron **301** en los tiempos de ley.

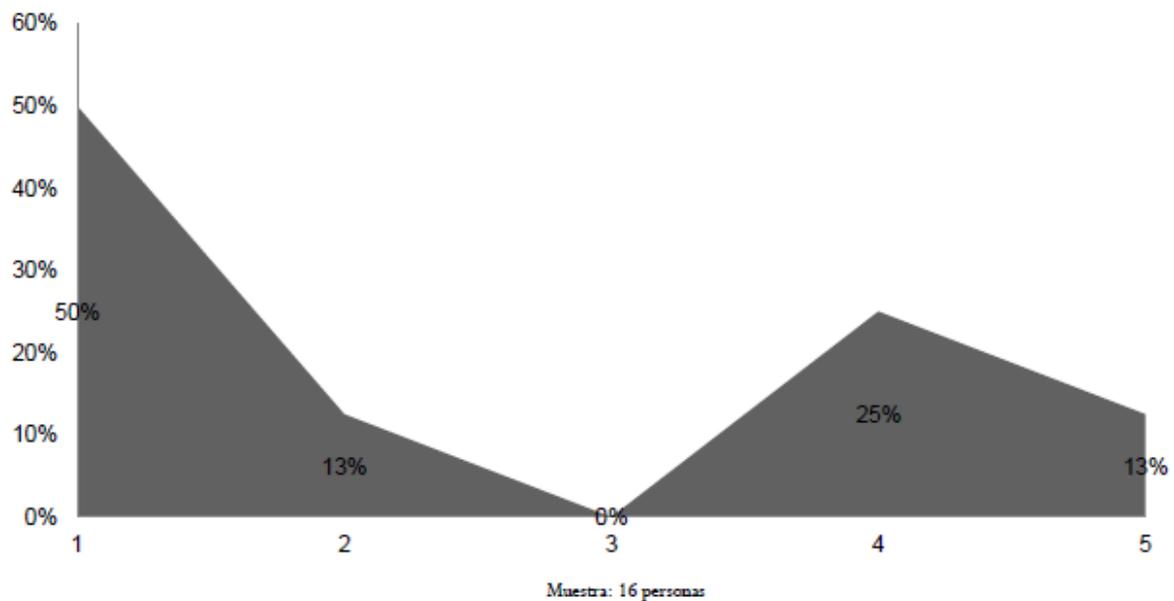
PQRSDF	Días promedio de respuesta
Denuncia	15,23
Derecho de Petición	12,61
Petición de información y/o copias	11,49
Queja	12,81
Promedio general	13,04



NIVEL DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIA

Dependencias	En términos	Fuera de Términos	% Oportunidad	Total general
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		100%	1
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	1		100%	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4		100%	4
SECRETARÍA DE SALUD	31	6	84%	37
OFICINA DE CONTRATACIÓN	5	1	83%	6
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	15	3	83%	18
DESPACHO DEL ALCALDE	14	4	78%	18
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	3	1	75%	4
SECRETARÍA DE HACIENDA	40	14	74%	54
SECRETARÍA DE GOBIERNO	50	18	74%	68
SECRETARÍA GENERAL	8	3	73%	11
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	22	10	69%	32
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	13	7	65%	20
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	66	40	62%	106
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	27	19	59%	46
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	2	33%	3
Total general	301	128	70%	429

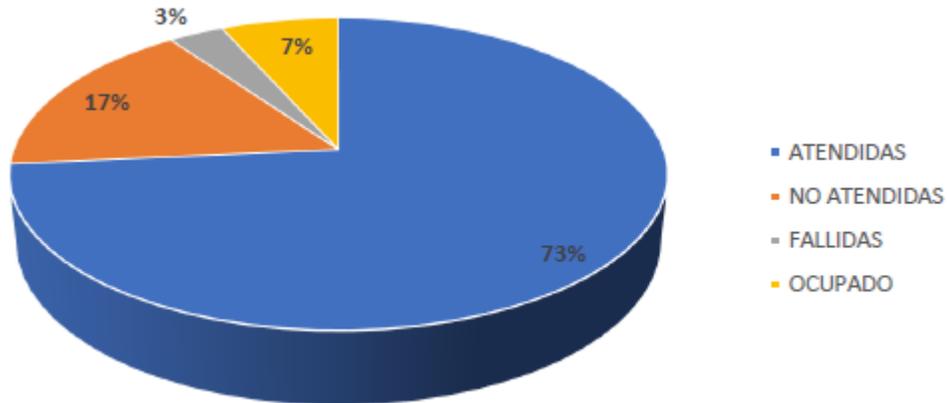
NIVEL DE SATISFACCIÓN



De las personas consultadas el promedio de satisfacción fue de **2,38**sobre **5**.



COMPORTAMIENTO LLAMADAS



De las **14050** llamadas recibidas en el mes de Octubre, fueron atendidas **10332**.

LLAMADAS POR DEPENDENCIA

DESTINO DE LA LLAMADA	TOTAL DE LLAMADAS	CANTIDAD DE CONTESTADAS	CANTIDAD DE OCUPADAS	CANTIDAD DE FALLIDAS	CANTIDAD DE NO CONTESTADAS	% DE EFECTIVIDAD
Cafetería	2		39	3	44	5%
Almacén	8	12	6	15	41	20%
Casa de Cultura	38	78	2	18	136	28%
Sec. General	28	28	2	16	74	38%
Of. Jurídica	103	15	10	90	218	47%
Dir. Func. Pública	186		20	161	367	51%
Of. Prensa	13			12	25	52%
Sec. Desarrollo Económico	63	26	2	27	118	53%
Despacho	407	195	4	121	727	56%
Dir. Serv. Administrativos	39		6	22	67	58%
Gest. Documental	83		1	44	128	65%
Control Interno	13			7	20	65%
Dir. Contratación	191	2	7	92	292	65%
Of. Atenc. Ciudadano	151	39		36	226	67%
Sec. Educación	1230	228	25	322	1805	68%
IPUA	55		1	23	79	70%
Dep. Planeación	1617	116	157	403	2293	71%
Sec. Gobierno	225	6	1	83	315	71%
Casa Justicia Mercedes C.	101		1	37	139	73%
Of. TIC	147	3	16	31	197	75%
Casa Justicia Centro	471	48	10	75	604	78%
Sec. Hacienda	950	126	27	97	1200	79%
Turismo	47		8	3	58	81%
Vigilancia y Control	282	5	21	39	347	81%
Conmutador	208	6		37	251	83%
Sec. Salud	591	3	1	118	713	83%
Sec. Obras Públicas	134		4	21	159	84%
Dir. Desarrollo agro y emp.	63	5		6	74	85%
Sec. Desarrollo Social	276	5	28	14	323	85%
Of. Participación Ciudadana	43			7	50	86%
Sec. Movilidad	2520		47	344	2911	87%
Salud Ambiental	27			2	29	93%
Control Disciplinario	20				20	100%
Total general	10.332	946	446	2.326	14.050	74%



TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE

Tipo de solicitud	Cantidad
Interno	128
OPA	92
Otros	461
PQRSDF	1494
Trámite	439
Total general	2614

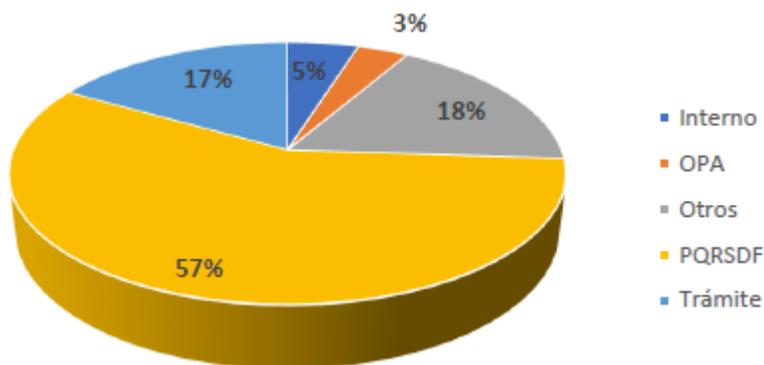
Interna: Solicitudes que hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

OPA: Solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos.

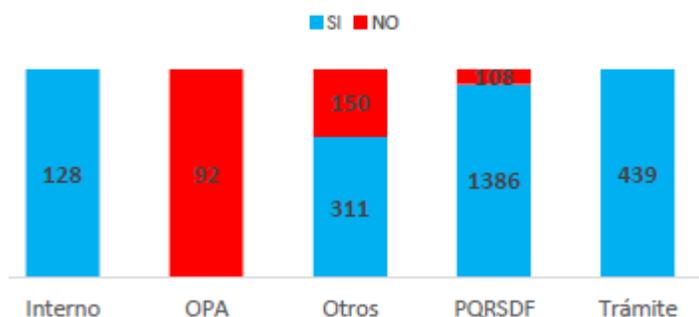
Otros: Otro tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)

PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



Requieren respuesta



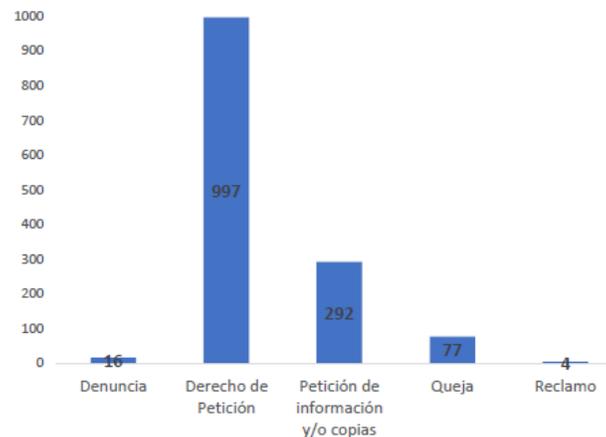


SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Secretaría o dependencia	Cantidad
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	8
OFICINA DE CONTRATACIÓN	20
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	32
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	34
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	34
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	57
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	62
DESPACHO DEL ALCALDE	66
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	130
OFICINA ASESORA JURÍDICA	144
SECRETARÍA DE SALUD	161
SECRETARÍA DE HACIENDA	259
SECRETARÍA GENERAL	281
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	342
SECRETARÍA DE GOBIERNO	357
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	615
Total general	2614

ESTADÍSTICAS PQRSDF RECIBIDAS

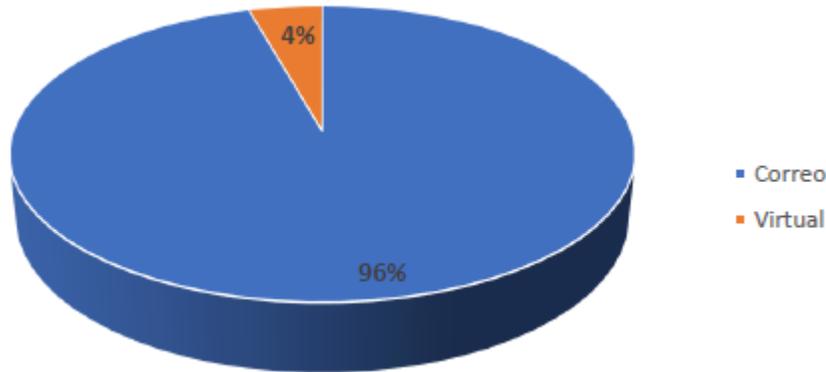
PQRSDF	Cantidad
Denuncia	16
Derecho de Petición	997
Petición de información y/o copias	292
Queja	77
Reclamo	4
Total general	1386



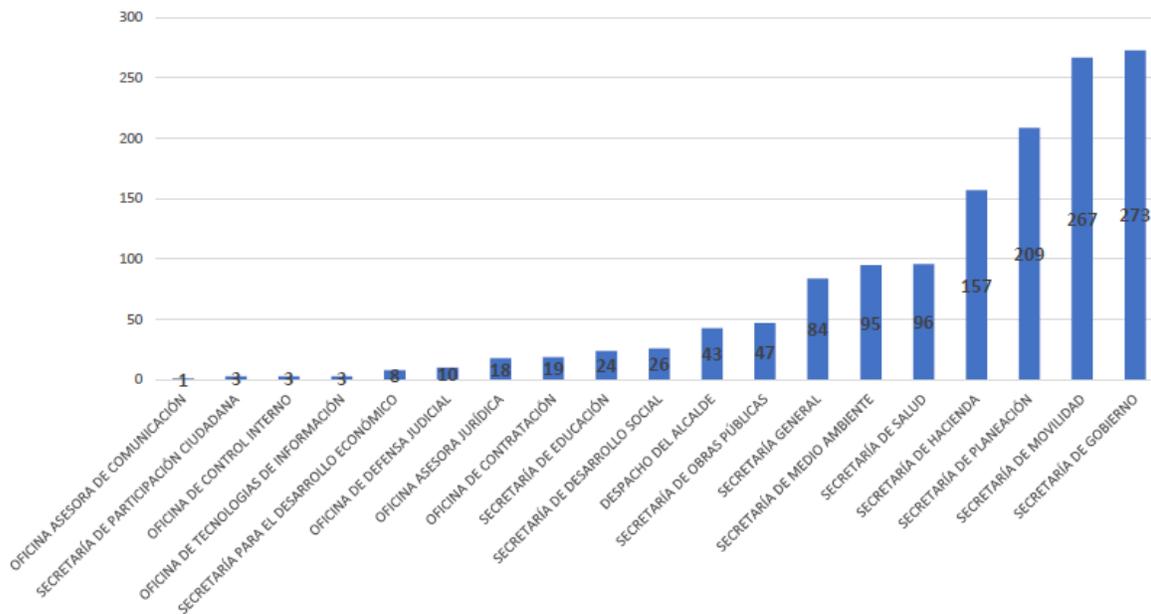


ESTADÍSTICAS PQRSDF POR CANAL

Canal	Cantidad
Correo	1325
Botón PQR'S	61
Total general	1386

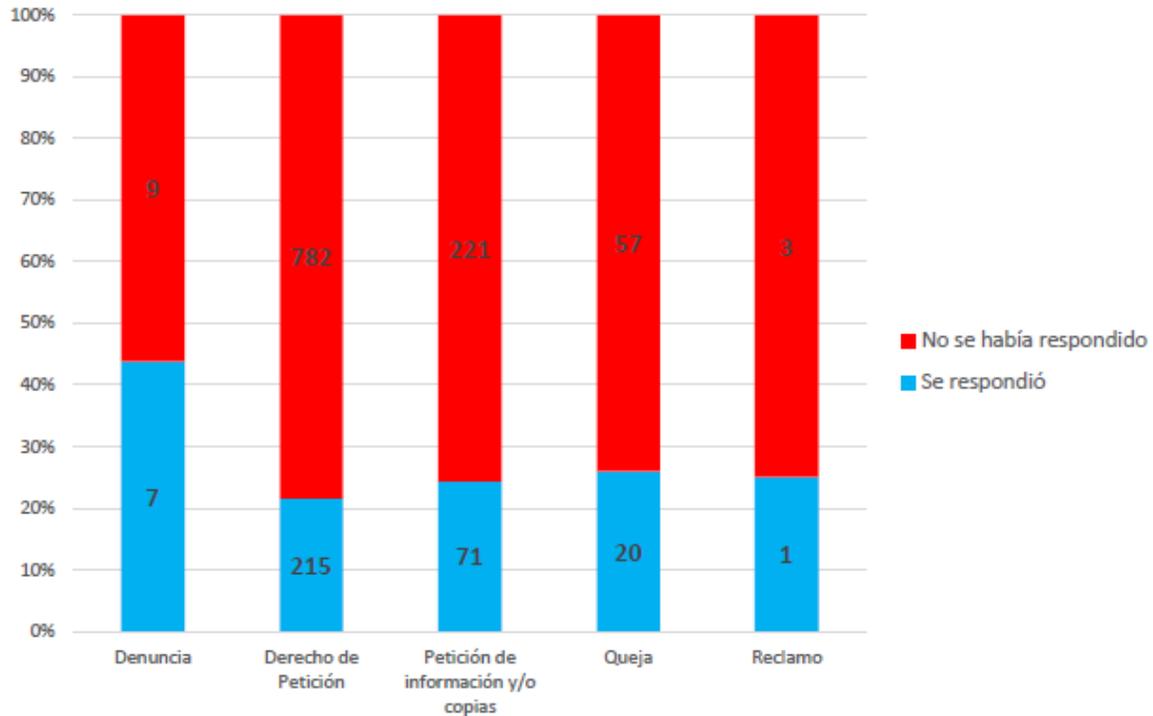


ESTADÍSTICAS PQRSDF POR DEPENDENCIA





NIVEL DE ATENCIÓN EN LAS RESPUESTAS



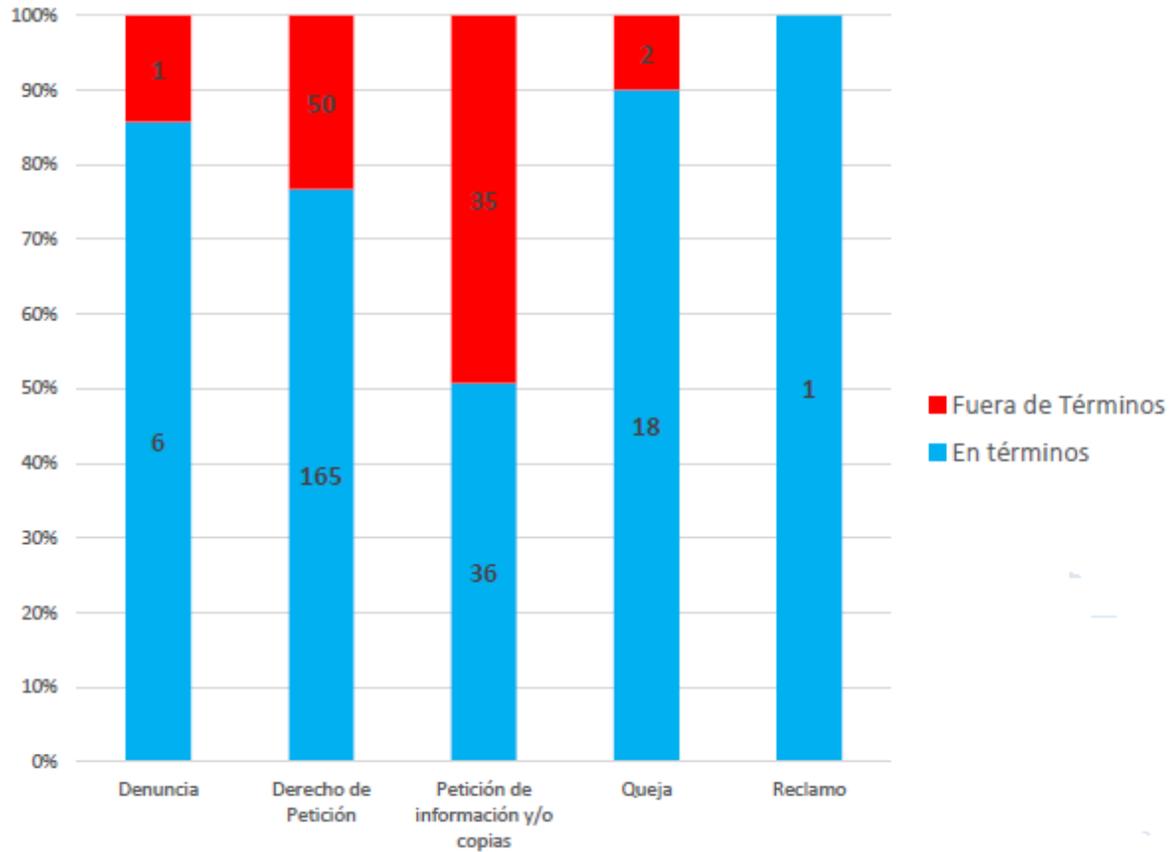
23% De las **1386** PQRSDf que entraron en el mes de Noviembre y requieren respuesta, se respondieron en la fecha de reporte **314**.

NIVEL DE ATENCIÓN POR DEPENDENCIA

Dependencia	Se respondió	No se había respondido	% Atención	Total general
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	13	13	50%	26
OFICINA ASESORA JURÍDICA	8	10	44%	18
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	20	27	43%	47
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	85	124	41%	209
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	2	33%	3
SECRETARÍA DE SALUD	21	75	22%	96
SECRETARÍA GENERAL	18	66	21%	84
OFICINA DE CONTRATACIÓN	4	15	21%	19
SECRETARÍA DE GOBIERNO	56	217	21%	273
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	2	8	20%	10
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	19	76	20%	95
SECRETARÍA DE HACIENDA	26	131	17%	157
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	34	233	13%	267
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	1	7	13%	8
DESPACHO DEL ALCALDE	5	38	12%	43
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	23	4%	24
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN		1	0%	1
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN		3	0%	3
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		3	0%	3
Total general	314	1072	23%	1386



NIVEL DE OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS



72% De las **314** PQRSD que se atendieron en el mes de Noviembre, se respondieron **226** en los tiempos de ley.

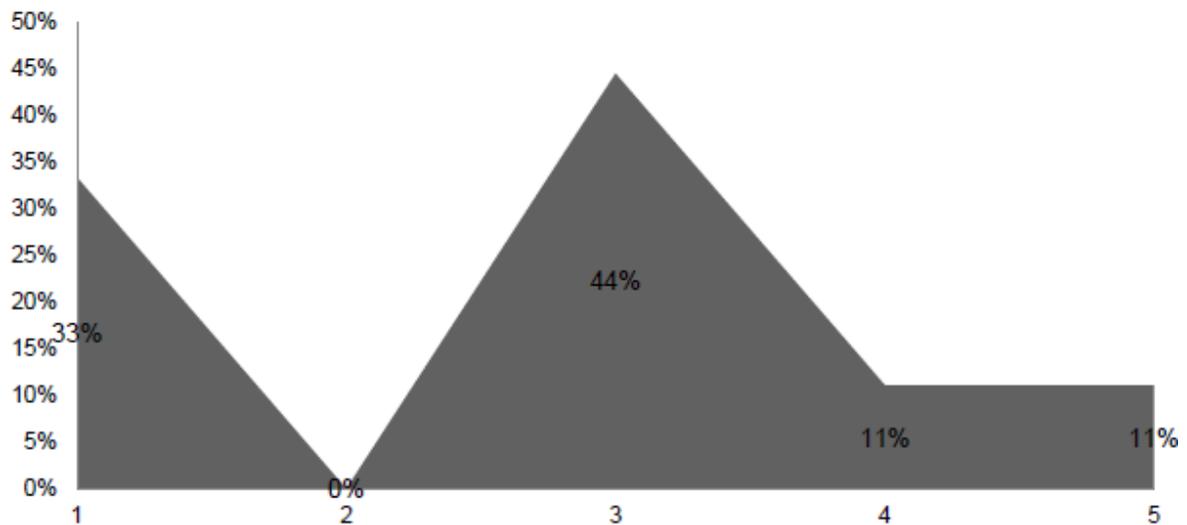
PQRSD	Días promedio de respuesta
Denuncia	12,57
Derecho de Petición	10,94
Petición de información y/o copias	11,76
Queja	10,95
Reclamo	9,00
Promedio general	10,90



NIVEL DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIA

Dependencias	En términos	Fuera de Términos	% Oportunidad	Total general
OFICINA ASESORA JURÍDICA	8		100%	8
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		100%	1
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	2		100%	2
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1		100%	1
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	1		100%	1
SECRETARÍA DE HACIENDA	23	3	88%	26
SECRETARÍA DE SALUD	18	3	86%	21
DESPACHO DEL ALCALDE	4	1	80%	5
SECRETARÍA GENERAL	14	4	78%	18
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	10	3	77%	13
SECRETARÍA DE GOBIERNO	43	13	77%	56
OFICINA DE CONTRATACIÓN	3	1	75%	4
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	15	5	75%	20
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	22	12	65%	34
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	54	31	64%	85
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	7	12	37%	19
Total general	226	88	72%	314

NIVEL DE SATISFACCIÓN



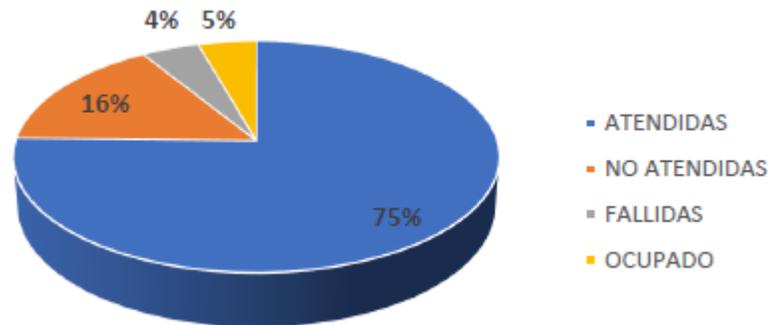
Muestra: 9 personas

De las personas consultadas el promedio de satisfacción fue de **2,66** sobre **5**.



COMPORTAMIENTO LLAMADAS

TIPO	CANTIDAD
ATENDIDAS	6.966
NO ATENDIDAS	1.464
FALLIDAS	406
OCUPADO	408
Total general	9.244



De las **9244** llamadas recibidas en el mes de Noviembre, fueron atendidas **6966**.

LLAMADAS POR DEPENDENCIA

DESTINO DE LA LLAMADA	TOTAL DE LLAMADAS	CANTIDAD DE CONTESTADAS	CANTIDAD DE OCUPADAS	CANTIDAD DE FALLIDAS	CANTIDAD DE NO CONTESTADAS	% DE EFECTIVIDAD
Cafetería	1		15	1	17	6%
Almacén	21	18	3	23	65	32%
Control Interno	5			9	14	36%
Of. Participación Ciudadana	10	3	3	11	27	37%
Dir. Func. Publica	115		18	124	257	45%
Of. Juridica	124	9	17	117	267	46%
Dir. Serv. Administrativos	38			38	76	50%
Of. Prensa	18			12	30	60%
Sec. Gobierno	91	6		52	149	61%
Despacho	355	106	6	97	564	63%
Conmutador	76	27		16	119	64%
Dir. Contratación	172	40	4	42	258	67%
Sec. Obras Públicas	95	11	7	20	133	71%
Dep. Planeación	1324	95	131	296	1846	72%
Of. TIC	129	2	13	35	179	72%
Gest. Documental	69	1	2	22	94	73%
Casa Justicia Mercedes C.	77		1	25	103	75%
Sec. Desarrollo Economico	153	1	2	47	203	75%
Sec. Desarrollo Social	135	3	26	14	178	76%
Casa de Cultura	89		2	21	112	79%
Sec. Educación	802	20	21	145	988	81%
Casa Justicia Centro	339		12	63	414	82%
Sec. Hacienda	718	60	31	59	868	83%
Dir. Desarrollo agro y emp.	58	3		9	70	83%
Of. Atenc. Ciudadano	102			20	122	84%
Turismo	80		8	7	95	84%
Sec. Salud	326	1	11	46	384	85%
Vigilancia y Control	189	2	17	13	221	86%
Sec. General	31		1	3	35	89%
Sec. Movilidad	1197		55	77	1329	90%
Control Disciplinario	5				5	100%
Salud Ambiental	22				22	100%
Total general	6.966	408	406	1.464	9.244	75%



**REPORTE DE
CORRYCOM DESDE EL 1
DE JULIO AL 28 DE
DICIEMBRE DEL 2020**

AmeritaRespuesta	(Todas)		
Cuentas con respuesta			
Cuenta de NumeroRadicaion	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	SI	NO	Total general
Interno	31	417	448
OPA	5	642	647
Otros	245	2519	2764
PQRSDF	2237	6114	8351
Trámite	680	1747	2427
Total general	3198	11439	14637

AmeritaRespuesta	(Todas)			
Seguimiento				
Cuenta de NumeroRadicaion	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	Sin seguimiento	100%	Menos de 100%	Total general
Interno	58	386	4	448
OPA	538	109		647
Otros	879	1849	36	2764
PQRSDF	2754	5439	158	8351
Trámite	301	1838	288	2427
Total general	4530	9621	486	14637

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 remitario 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



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Control Interno



JAIME EDUARDO MUÑOZ VERA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó y elaboró Yolanda Arévalo Montoya, Secretaria Ejecutiva



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 1200-1201-1202
controlinterno@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co