



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Control Interno



004

OCI 089 - 2020

Chía, 01 de Julio de 2020

Licenciado

LUIS CARLOS SEGURA SARMIENTO

Alcalde Municipal

Ciudad

REF: Informe seguimiento PQR'S Primer 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 primer 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 PRIMER 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 primer 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 2019, 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”.



- 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

- 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 ENERO

Tipo de solicitud	Cantidad
Interno	333
OPA	163
Otros	1468
PQRSDF	572
Trámite	392
Total general	2928



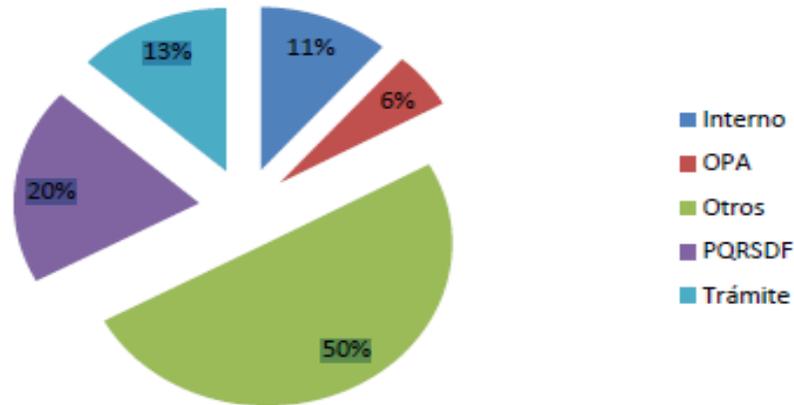
Interna: Solicitudes que hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

OPA: Solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos.

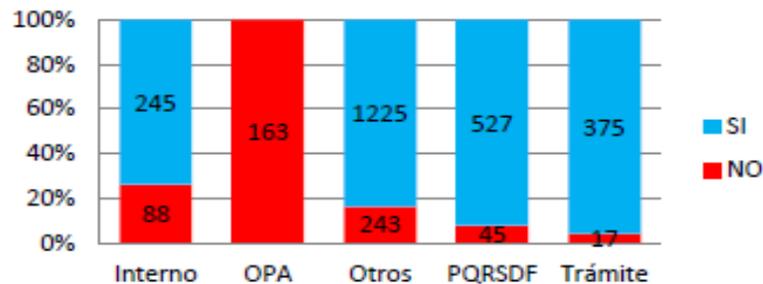
Otros: Otro tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.

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

Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



Requieren respuesta



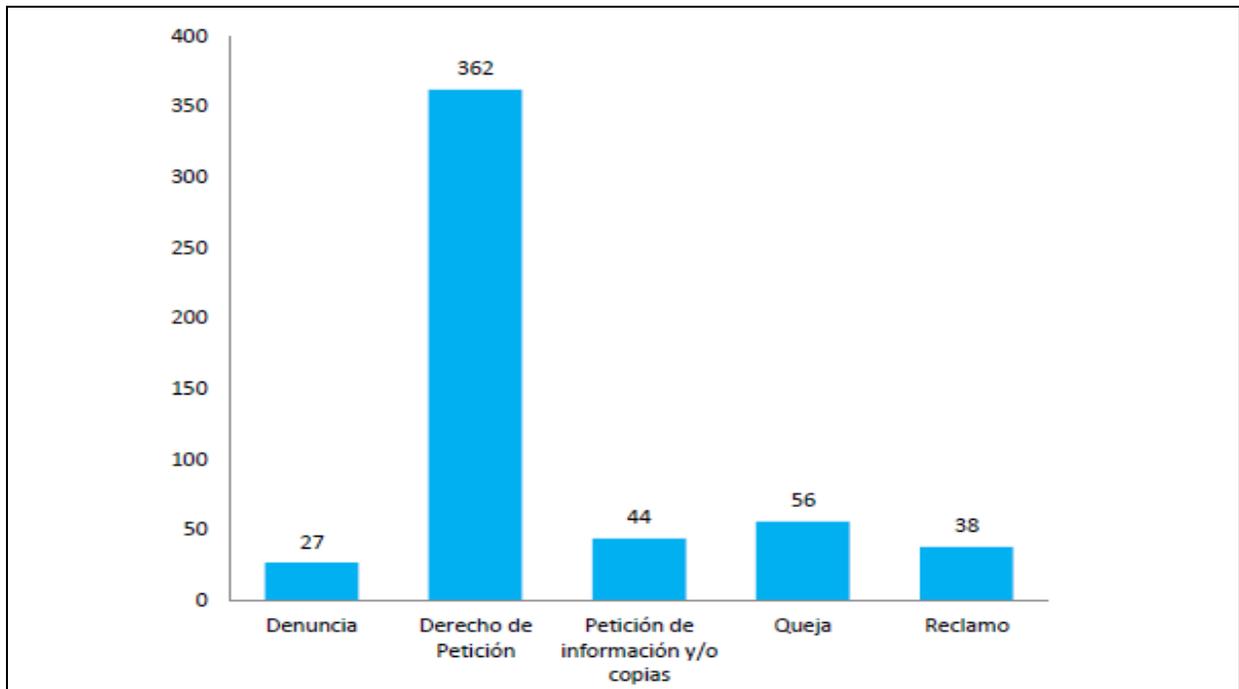


SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Secretaría o dependencia	Cantidad
CONSEJO DE JUSTICIA	1
Despacho del Alcalde	170
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN, PRENSA Y PROTOCOLO	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	87
OFICINA DE CONTRATACIÓN	7
OFICINA DE CONTROL INTERNO	11
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	43
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN TIC	2
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	41
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	34
SECRETARÍA DE GOBIERNO	420
SECRETARÍA DE HACIENDA	280
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	102
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	391
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	69
SECRETARÍA DE PARTICIPACION CIUDADANA	6
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	411
SECRETARÍA DE SALUD	147
SECRETARÍA GENERAL	568
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	137
Total general	2928

ESTADÍSTICAS PQRSDF RECIBIDAS

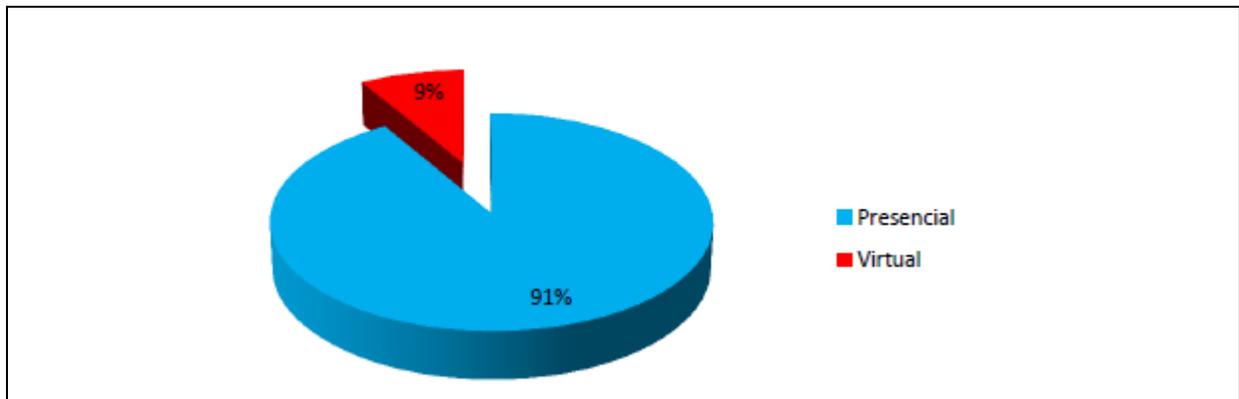
PQRSDF	Cantidad
Denuncia	27
Derecho de Petición	362
Petición de información y/o copias	44
Queja	56
Reclamo	38
Total general	527



ESTADÍSTICAS PQRSDF POR CANAL

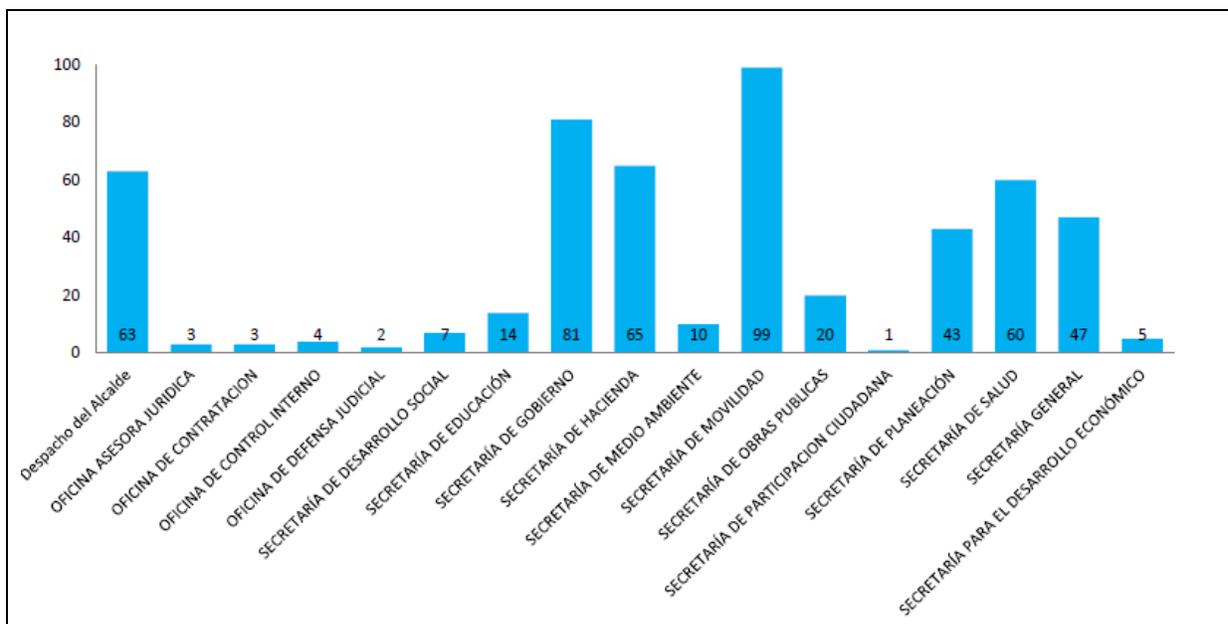
Canal	Cantidad
Presencial	482
Virtual	45
Total general	527

Nota: En el canal virtual están incluidas las recibidas por correo electrónico y telefónico.

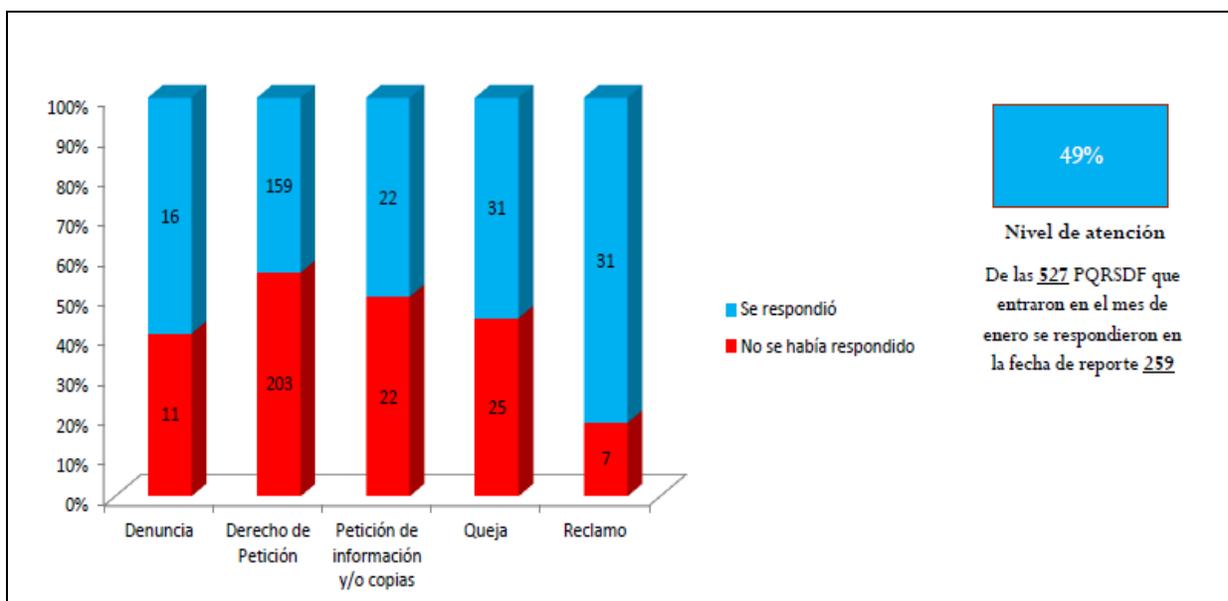




ESTADÍSTICAS PQRSDF POR DEPENDENCIA



NIVEL DE ATENCIÓN EN LAS RESPUESTAS



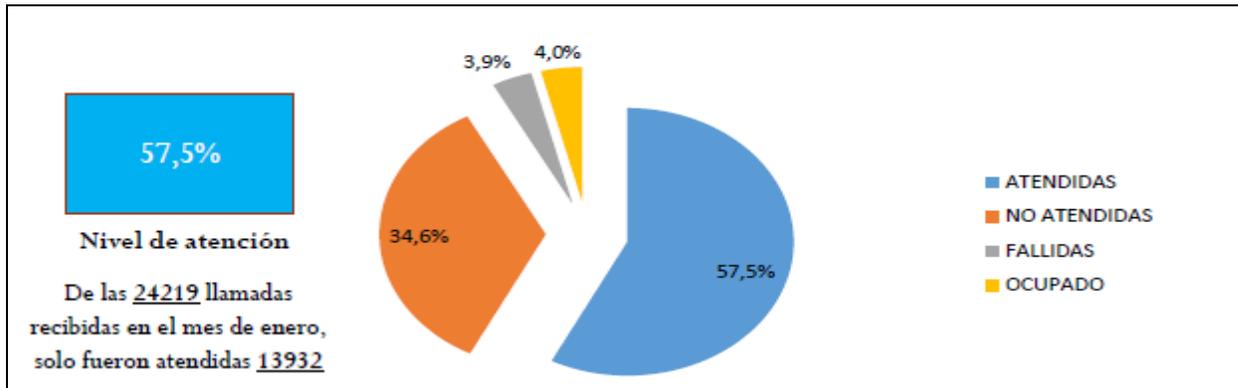


NIVEL DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIA

Dependencias	En términos	Fuera de Términos	% Oportunidad	Total general
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		100%	1
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	3		100%	3
SECRETARÍA DE SALUD	36	7	84%	43
SECRETARÍA DE HACIENDA	33	8	80%	41
SECRETARÍA DE GOBIERNO	35	9	80%	44
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	3	1	75%	4
SECRETARÍA GENERAL	15	6	71%	21
OFICINA DE CONTRATACION	2	1	67%	3
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	16	9	64%	25
SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS	8	6	57%	14
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	50%	2
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	14	17	45%	31
Despacho del Alcalde	8	16	33%	24
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL		1	0%	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		2	0%	2
Total general	175	84	68%	259

COMPORTAMIENTO LLAMADAS

ATENDIDAS	13.932
NO ATENDIDAS	8.389
FALLIDAS	937
OCUPADO	961
Total general	24.219





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
Sec. Educación	6.803	2.105	158	52	4.488	31%
Of. Jurídica	212	109	37	9	57	51%
Dir. Func. Pública	1.081	557	1	73	450	52%
Sec. Hacienda	2.498	1.402	585	66	445	56%
Sec. Desarrollo Económico	228	128		8	92	56%
Sec. Desarrollo Social	456	265		37	154	58%
Almacén	322	192		40	90	60%
Of. Prensa	194	117	12	19	46	60%
Sec. General	41	25		5	11	61%
Despacho	865	529	22	37	277	61%
Of. Atenc. Ciudadano	114	73	1	3	37	64%
Dir. Serv. Administrativos	296	194	8	30	64	66%
Casa Justicia Centro	560	382	4	39	135	68%
Sec. Gobierno	163	112	1	5	45	69%
PUA	63	44		1	18	70%
Casa Justicia Mercedes C.	154	108		12	34	70%
Control Disciplinario	309	217	1	16	75	70%
Sec. Movilidad	4.443	3.197		279	967	72%
Dep. Planeación	2.297	1.665	84	113	435	72%
Dir. Contratación	334	243	1	16	74	73%
Turismo	59	43	1	13	2	73%
Cafetería	50	37		5	8	74%
Gest. Documental	228	172		11	45	75%
Sec. Obras Públicas	197	149		23	25	76%
Sec. Salud	433	337	1	8	87	78%
Of. TIC	551	432	5	13	101	78%
Of. Participación Ciudadana	57	45	4	2	6	79%
Dir. Desarrollo agro y emp.	130	104	7		19	80%
Casa de Cultura	527	437	27	1	62	83%
Control Interno	74	67	1		6	91%
Conmutador	185	170		1	14	92%
Vigilancia y Control	220	204			16	93%
Salud Ambiental	75	71			4	95%
Total general	24.219	13.932	961	937	8.389	57,5%

TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE FEBREO

Tipo de solicitud	Cantidad
Interno	208
OPA	178
Otros	1182
PQRSDF	1300
Trámite	724
Total general	3592



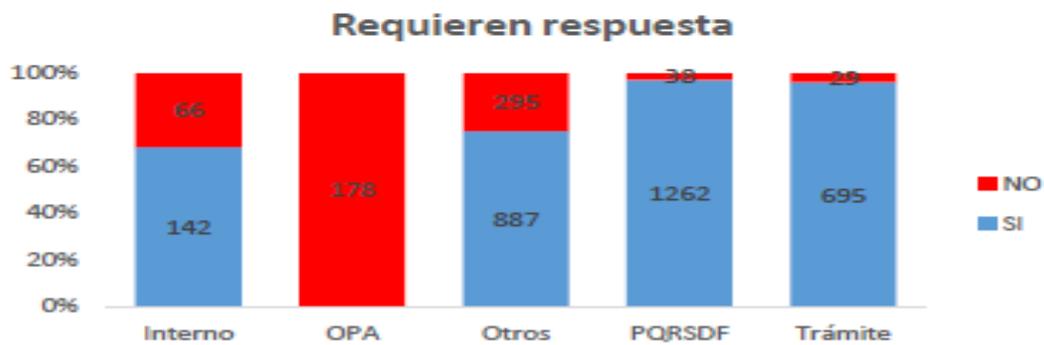
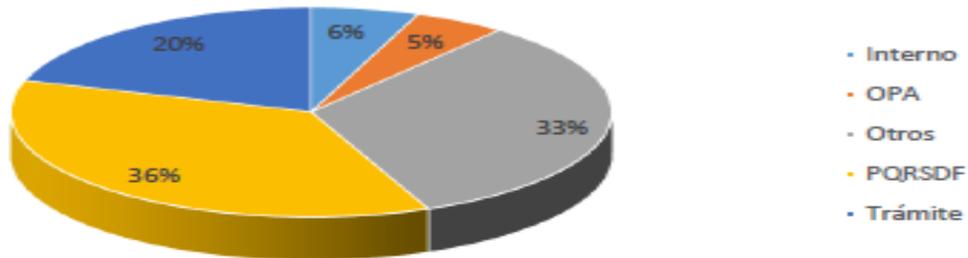
Interna: Solicitudes que hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

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.



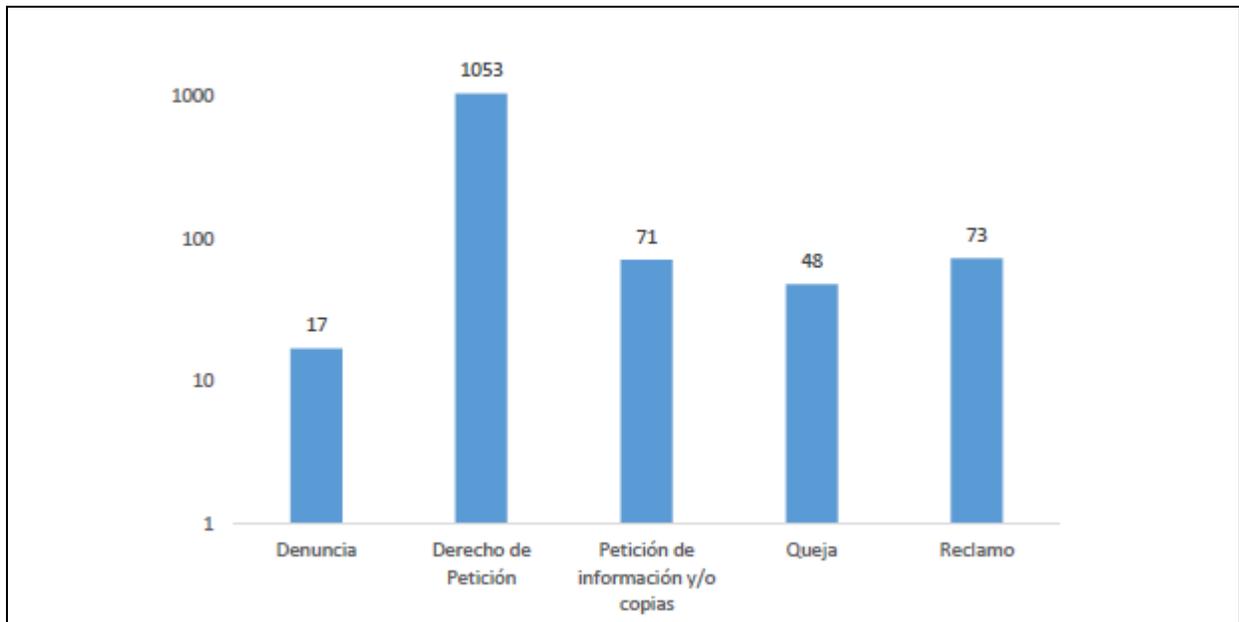


SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Secretaría o dependencia	Cantidad
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION TIC	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACION, PRENSA Y PROTOCOLO	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7
OFICINA DE CONTRATACION	11
SECRETARÍA DE PARTICIPACION CIUDADANA	20
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	28
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	36
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	58
OFICINA ASESORA JURIDICA	66
SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS	69
Despacho del Alcalde	142
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	144
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	168
SECRETARÍA DE SALUD	190
SECRETARÍA DE HACIENDA	356
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	459
SECRETARÍA GENERAL	511
SECRETARÍA DE GOBIERNO	607
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	717
Total general	3592

PQRSDF RECIBIDAS

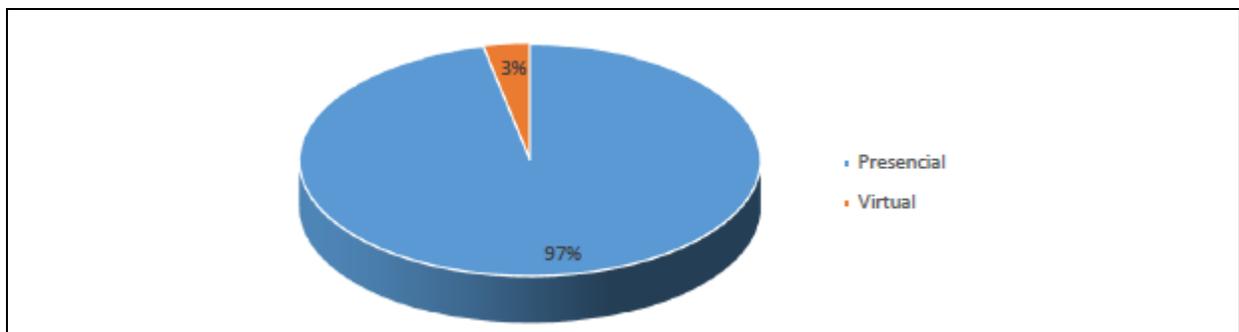
Denuncia	17
Derecho de Petición	1053
Petición de información y/o copias	71
Queja	48
Reclamo	73
Total general	1262



PQRSDF POR CANAL

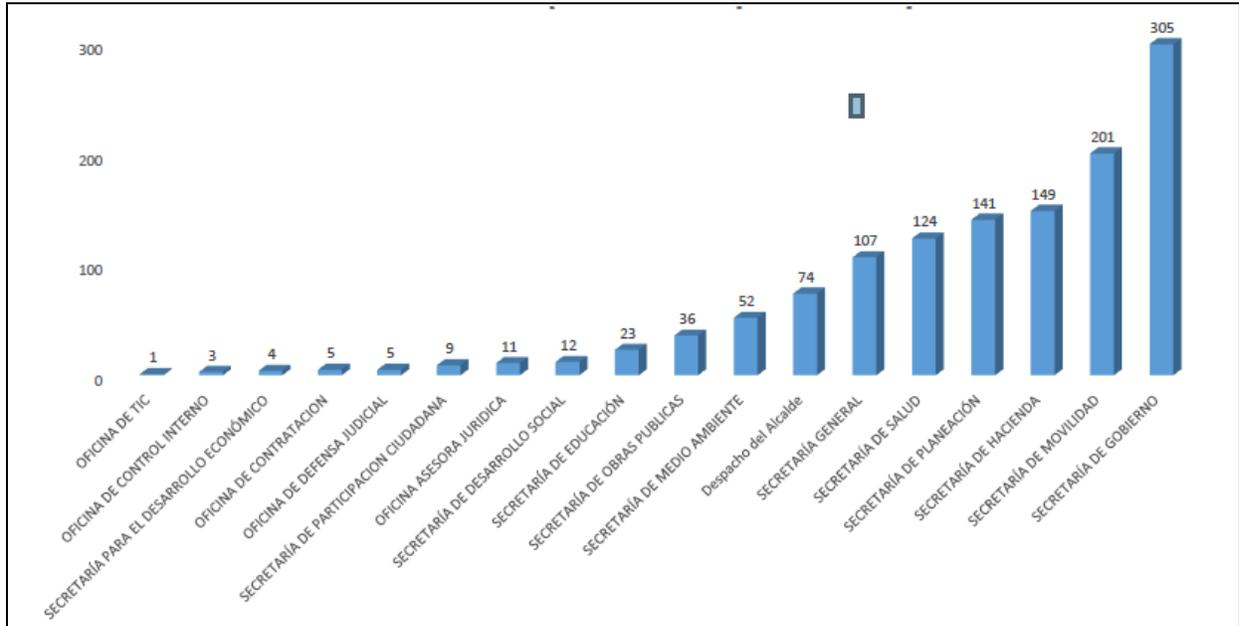
Canal	Cantidad
Presencial	1221
Virtual	41
Total general	1262

Nota: En el canal virtual están incluidas las recibidas por correo electrónico y telefónico.

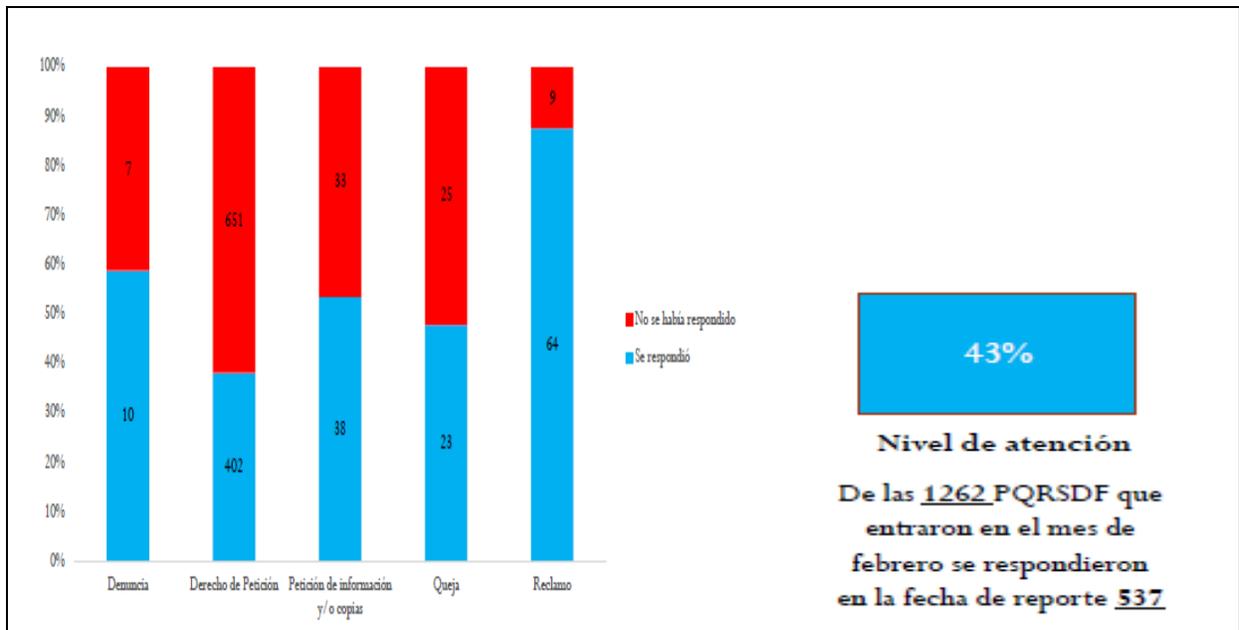




PQRSDF POR DEPENDENCIA



NIVEL DE ATENCIÓN EN LAS RESPUESTAS

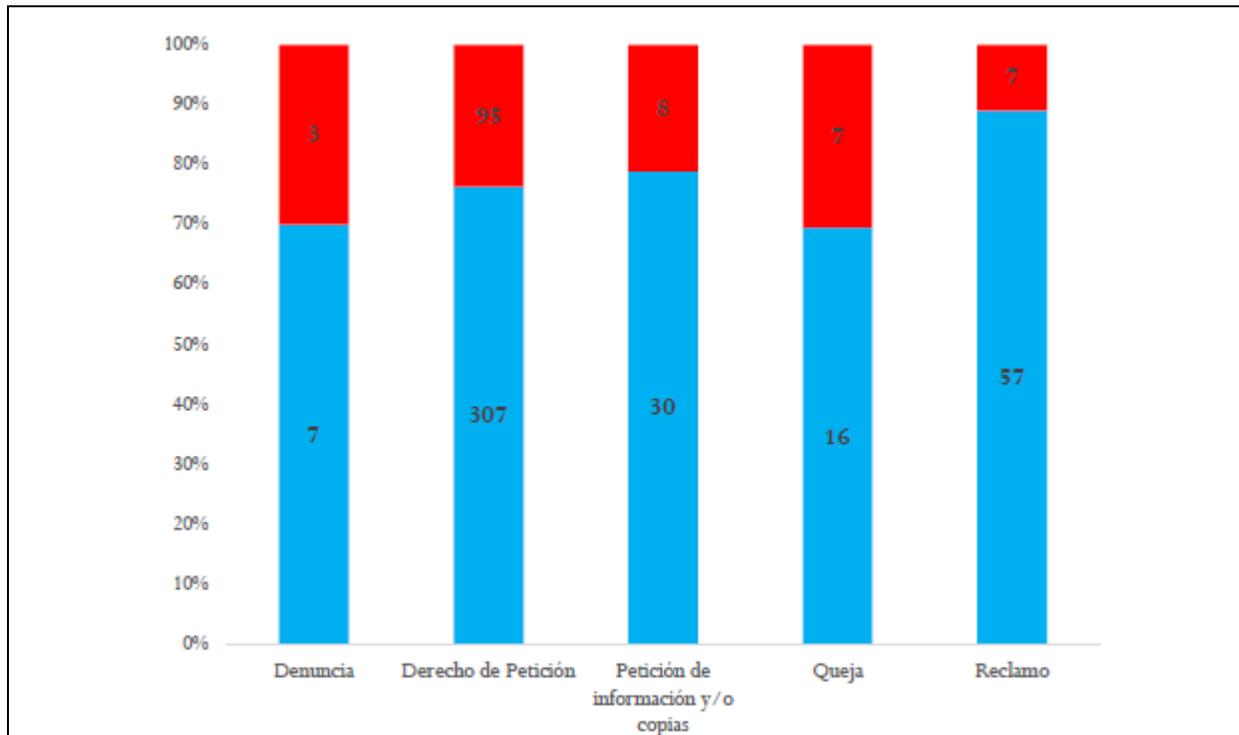




NIVEL DE ATENCIÓN POR DEPENDENCIA

Dependencia	No se había respondido	Se respondió	% Atención	Total general
OFICINA DE CONTROL INTERNO		3	100%	3
SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS	11	25	69%	36
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	17	35	67%	52
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	53	88	62%	141
OFICINA DE CONTRATACION	2	3	60%	5
SECRETARÍA DE SALUD	50	74	60%	124
Despacho del Alcalde	33	41	55%	74
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	5	45%	11
SECRETARÍA DE HACIENDA	82	67	45%	149
SECRETARÍA DE PARTICIPACION CIUDADANA	5	4	44%	9
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	7	5	42%	12
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	3	2	40%	5
SECRETARÍA GENERAL	68	39	36%	107
SECRETARÍA DE GOBIERNO	211	94	31%	305
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	3	1	25%	4
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	153	48	24%	201
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	20	3	13%	23
OFICINA DE TIC	1		0%	1
Total general	762	537	43%	1262

NIVEL DE OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS





78%

**Nivel de
oportunidad**

De las 537 PQRSDf que se
atendieron en el mes de
febrero, se respondieron
417 en los tiempos de ley.

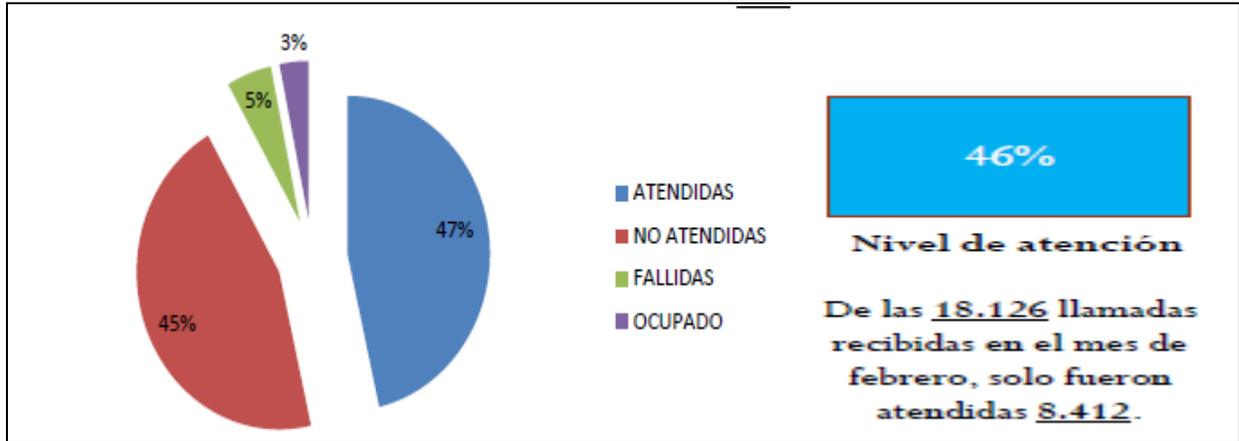
PQRSDf	Días promedio de respuesta
Denuncia	14,57
Derecho de Petición	12,47
Petición de información y/o copias	9,46
Queja	14,43
Reclamo	11,45
Promedio general	12,48

NIVEL DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIA

Dependencias	En términos	Fuera de Términos	% Oportunidad	Total general
OFICINA DE CONTRATACION	3		100%	3
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	2		100%	2
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	1		100%	1
SECRETARÍA DE SALUD	66	8	89%	74
SECRETARÍA DE HACIENDA	57	10	85%	67
SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS	21	4	84%	25
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	72	16	82%	88
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	1	80%	5
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	4	1	80%	5
SECRETARÍA DE GOBIERNO	73	21	78%	94
Despacho del Alcalde	31	10	76%	41
SECRETARÍA DE PARTICIPACION CIUDADANA	3	1	75%	4
SECRETARÍA GENERAL	29	10	74%	39
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1	67%	3
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	1	67%	3
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	21	14	60%	35
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	26	22	54%	48
Total general	417	120	78%	538



COMPORTAMIENTO LLAMADAS



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
Sec. Educación	7081	1.451	119	112	5.399	20%
Sec. General	41	13		10	18	32%
Of. Juridica	174	64	2	19	89	37%
Dir. Func. Publica	998	371	2	89	536	37%
Of. Prensa	131	68		19	44	52%
Gest. Documental	152	80		19	53	53%
Sec. Hacienda	1268	682	272	53	261	54%
Sec. Desarrollo Economico	139	77		7	55	55%
Sec. Desarrollo Social	287	159	7	12	109	55%
JPUA	50	28		2	20	56%
Almacén	171	98	35	7	31	57%
Dir. Contratación	242	148	1	9	84	61%
Control Disciplinario	140	86		10	44	61%
Casa Justicia Mercedes C.	123	79		13	31	64%
Dir. Serv. Administrativos	261	168	1	30	62	64%
Despacho	496	327		16	153	66%
Sec. Movilidad	2756	1.844		328	584	67%
Sec. Gobierno	78	53	1	2	22	68%
Dep. Planeación	1387	949	110	74	254	68%
Sec. Obras Públicas	133	92		23	18	69%
Casa Justicia Centro	382	265	2	31	84	69%
Of. Atenc. Ciudadano	58	41		2	15	71%
Casa de Cultura	237	175	22	5	35	74%
Turismo	16	12		4		75%
Sec. Salud	349	267		3	79	77%
Cafetería	49	38		2	9	78%
Of. TIC	410	324	5	14	67	79%
Dir. Desarrollo agro y emp.	46	37			9	80%
Control Interno	56	47	1	3	5	84%
Conmutador	184	155	11		18	84%
Of. Participación Ciudadana	38	34		1	3	89%
Vigilancia y Control	166	154			12	93%
Salud Ambiental	27	26			1	96%
Total general	18126	8412	591	919	8204	46%



TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO

Tipo de solicitud	Cantidad
Interno	104
OPA	136
Otros	268
PQRSDF	1137
Trámite	5

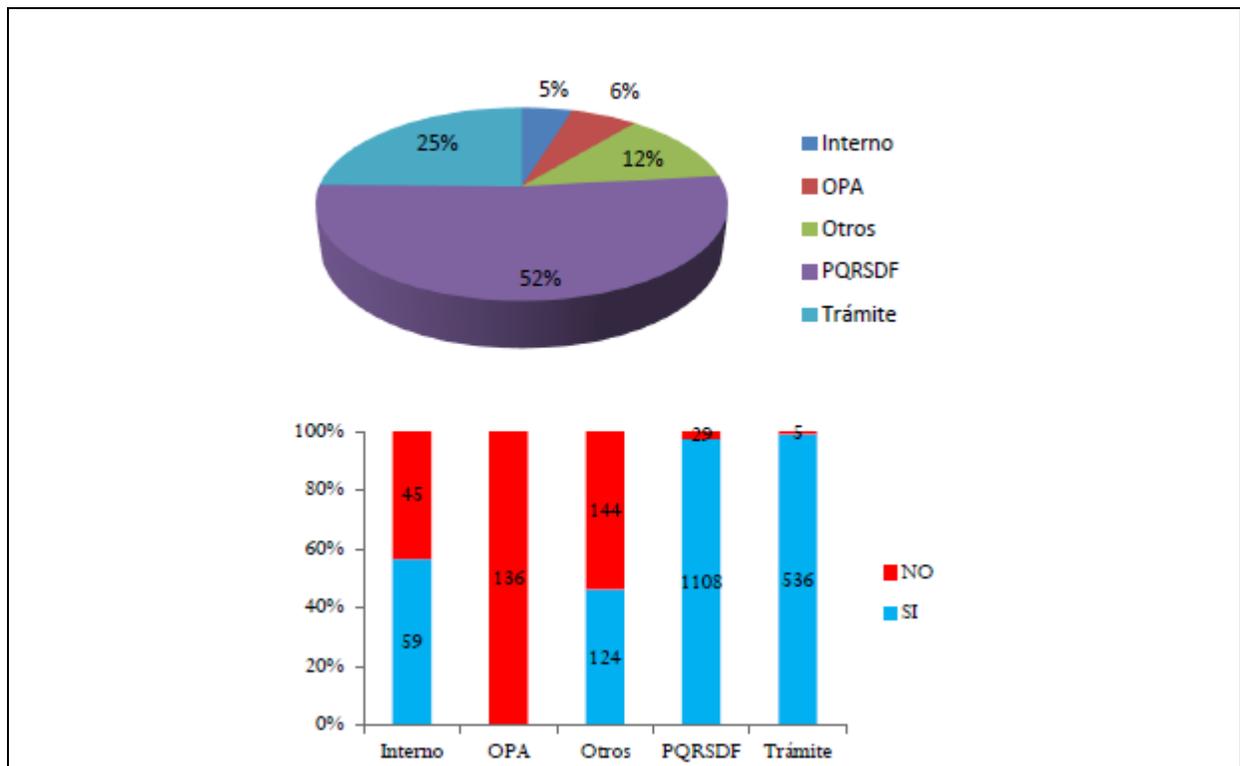
Interna: Solicitudes que hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

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.



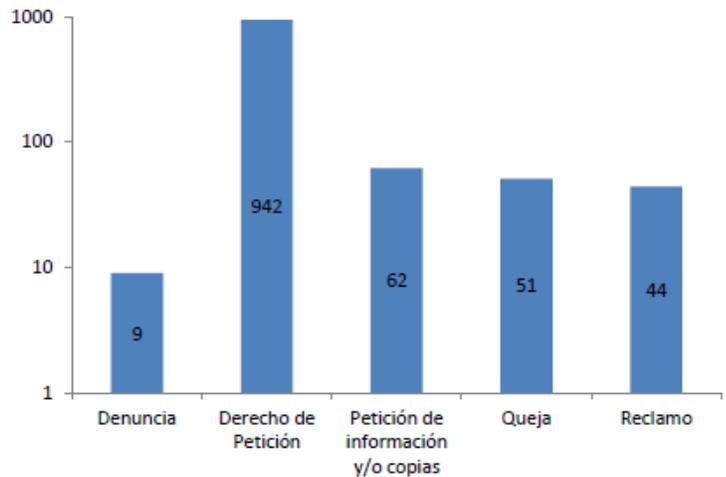


SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Secretaría o dependencia	Cantidad
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4
OFICINA DE CONTRATACIÓN	6
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	7
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	9
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	31
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	39
SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS	47
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	55
OFICINA ASESORA JURÍDICA	56
Despacho del Alcalde	86
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	132
SECRETARÍA DE SALUD	149
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	255
SECRETARÍA DE HACIENDA	287
SECRETARÍA DE GOBIERNO	329
SECRETARÍA GENERAL	331
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	363
Total general	2186

PQRSDF RECIBIDAS

PQRSDF	Cantidad
Denuncia	9
Derecho de Petición	942
Petición de información y/o copias	62
Queja	51
Reclamo	44
Total general	1108

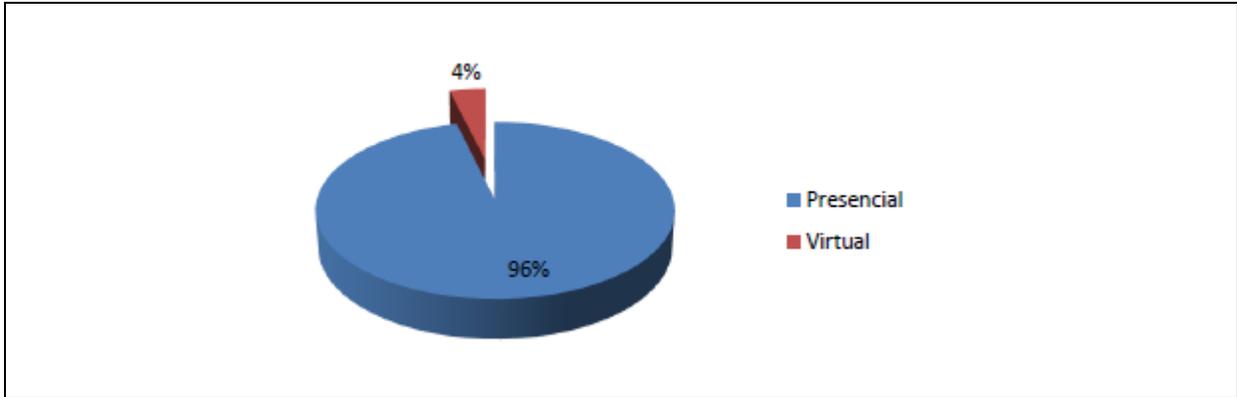




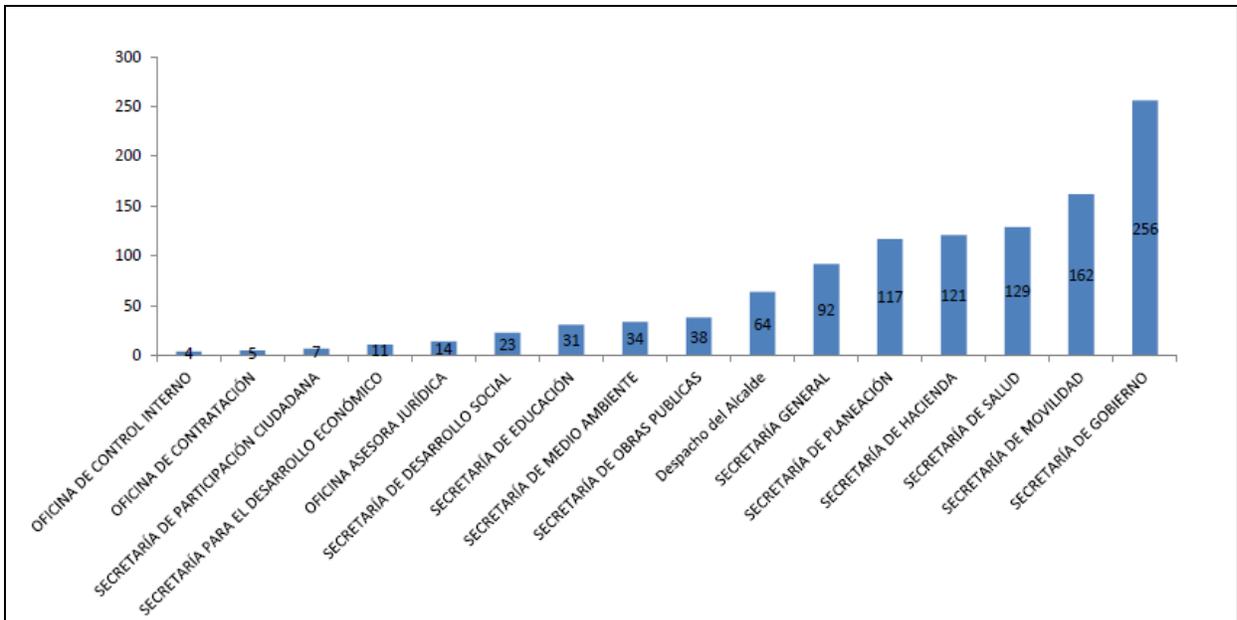
PQRSDF POR CANAL

Canal	Cantidad
Presencial	1066
Virtual	42
Total general	1108

Nota: En el canal virtual están incluidas las recibidas por correo electrónico y telefónico.

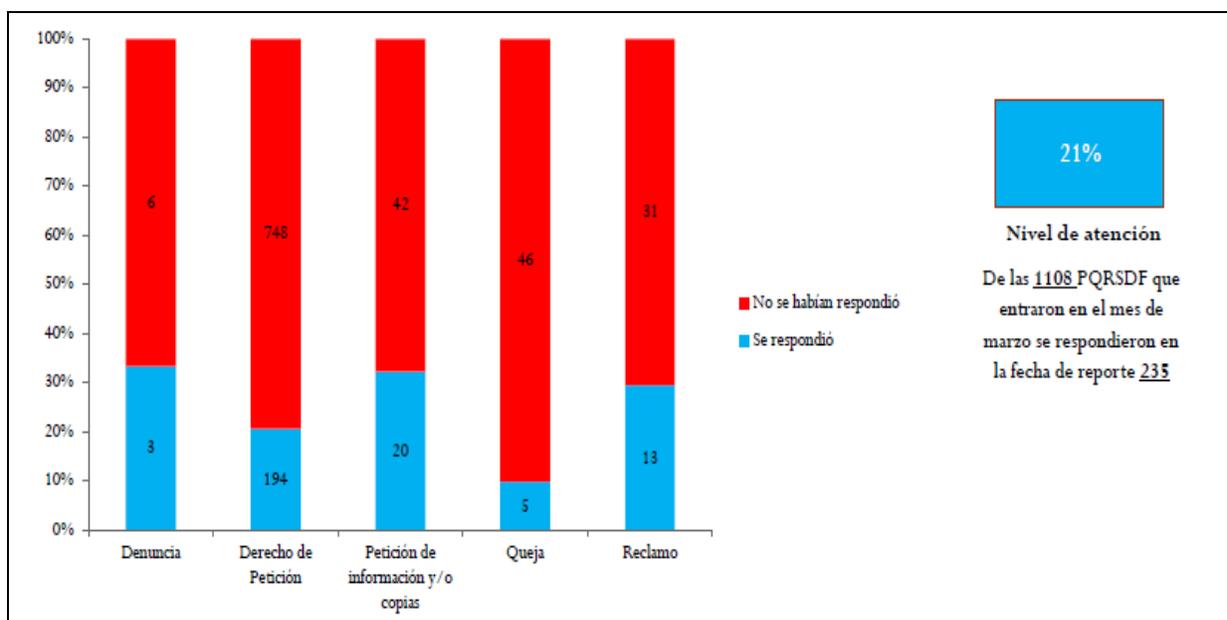


PQRSDF POR DEPENDENCIA





NIVEL DE ATENCIÓN EN LAS RESPUESTAS



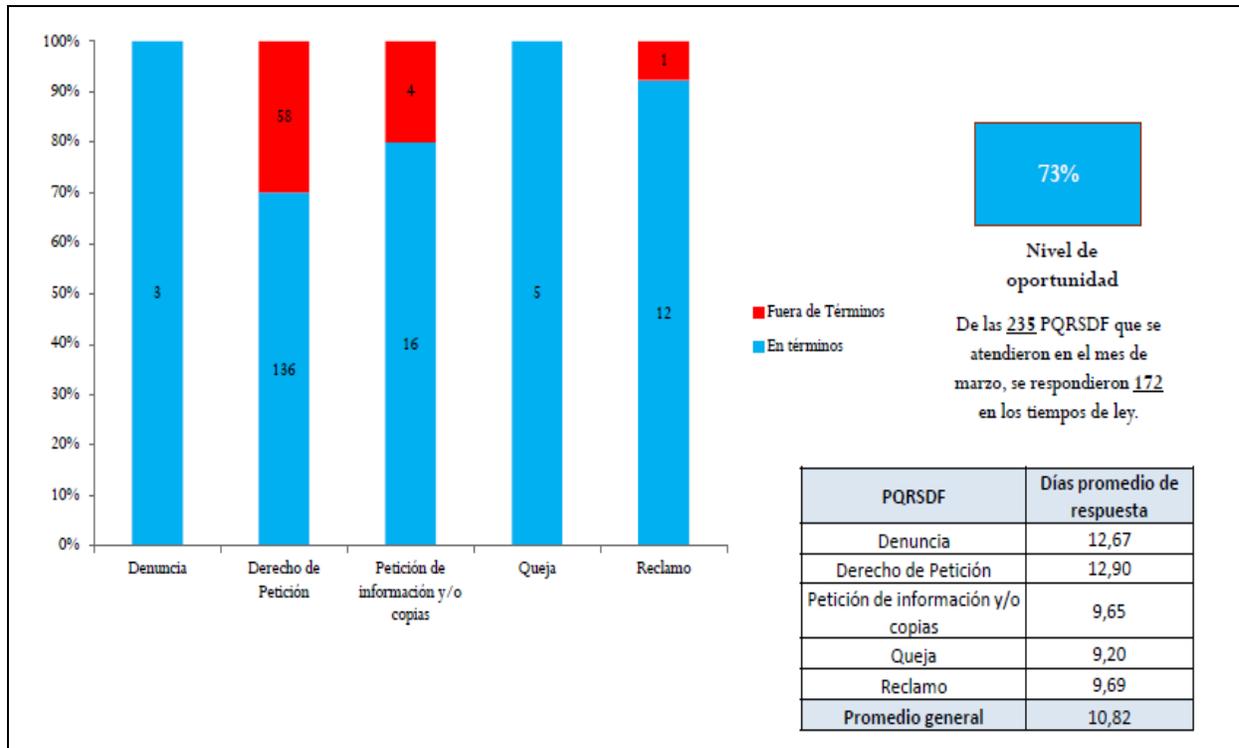
NIVEL DE ATENCIÓN POR DEPENDENCIA

+

Dependencia	Se respondió	No se había respondido	% Atención	Total general
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	50%	4
SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS	18	20	47%	38
Despacho del Alcalde	23	41	36%	64
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	38	79	32%	117
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	10	24	29%	34
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	10	29%	14
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	3	8	27%	11
SECRETARÍA DE HACIENDA	28	93	23%	121
SECRETARÍA DE GOBIERNO	57	199	22%	256
SECRETARÍA DE SALUD	25	104	19%	129
SECRETARÍA GENERAL	16	76	17%	92
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	6	14%	7
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	2	21	9%	23
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	8	154	5%	162
OFICINA DE CONTRATACIÓN		5	0%	5
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		31	0%	31
Total general	235	873	21%	1108



NIVEL DE OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS



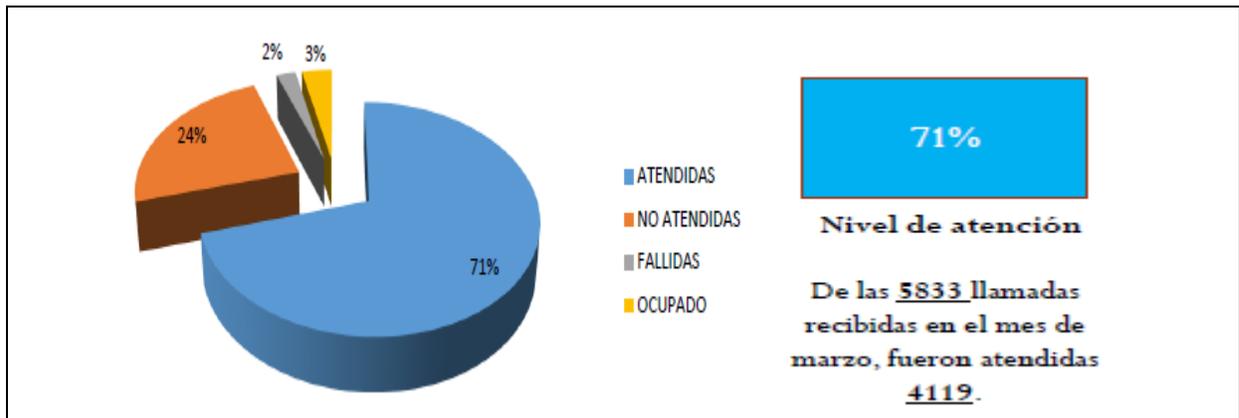
NIVEL DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIA

Dependencias	En términos	Fuera de Términos	% Oportunidad	Total general
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2		100%	2
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	2		100%	2
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1		100%	1
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	3		100%	3
SECRETARÍA DE SALUD	23	2	92%	25
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	7	1	88%	8
SECRETARÍA GENERAL	13	3	81%	16
SECRETARÍA DE GOBIERNO	43	14	75%	57
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	1	75%	4
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	28	10	74%	38
Despacho del Alcalde	15	8	65%	23
SECRETARÍA DE HACIENDA	17	11	61%	28
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	6	4	60%	10
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	9	9	50%	18
Total general	172	63	73%	235



COMPORTAMIENTO LLAMADAS

TIPO	CANTIDAD
ATENDIDAS	4.119
NO ATENDIDAS	1.381
FALLIDAS	131
OCUPADO	202
Total general	5.833



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. Desarrollo agro y emp.	48	18	22		8	38%
Salud Ambiental	23	10		1	12	43%
Almacén	57	25		8	24	44%
Sec. General	11	5		1	5	45%
Dir. Func. Publica	183	86		16	81	47%
Of. Prensa	43	21		2	20	49%
Of. Juridica	71	35		4	32	49%
Gest. Documental	73	36	1	6	30	49%
Control Interno	14	7		2	5	50%
Casa Justicia Mercedes C.	42	23		4	15	55%
Despacho	157	91		2	64	58%
Sec. Hacienda	1055	693	126	12	224	66%
Sec. Desarrollo Economico	42	28		2	12	67%
Control Disciplinario	58	41		3	14	71%
Sec. Movilidad	637	457		8	172	72%
Dep. Planeación	525	382	17	2	124	73%
Of. TIC	112	83	4	7	18	74%
Sec. Obras Públicas	47	35		8	4	74%
Sec. Educación	517	386	1	6	124	75%
Sec. Salud	749	567	18		164	76%
Sec. Gobierno	428	328	9	3	88	77%
Sec. Desarrollo Social	195	152	1	16	26	78%
Casa de Cultura	91	71	2		18	78%
Casa Justicia Centro	230	180		11	39	78%
Dir. Contratación	58	46		1	11	79%
Dir. Serv. Administrativos	64	51	1	2	10	80%
Of. Participación Ciudadana	22	18			4	82%
Turismo	11	9		2		82%
Conmutador	77	64		1	12	83%
Of. Atenc. Ciudadano	79	69		1	9	87%
Cafeteria	25	22			3	88%
Total general	5833	4119	202	131	1381	71%



TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL

Tipo de solicitud	Cantidad
Interno	6
OPA	3
Otros	184
PQRSDF	563
Trámite	32
Total general	788

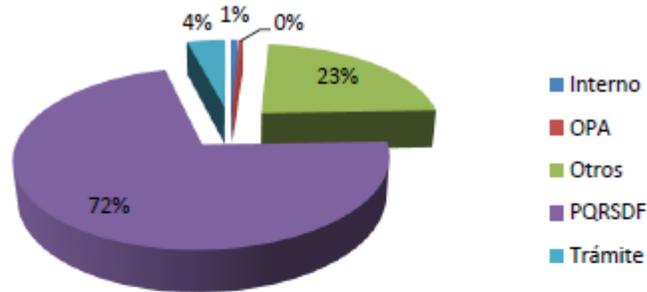
Interna: Solicitudes que hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

OPA: Solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos.

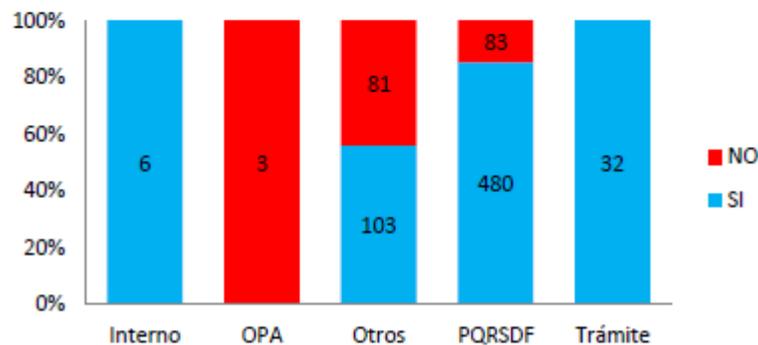
Otros: Otro tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)

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

Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites



Requieren respuesta

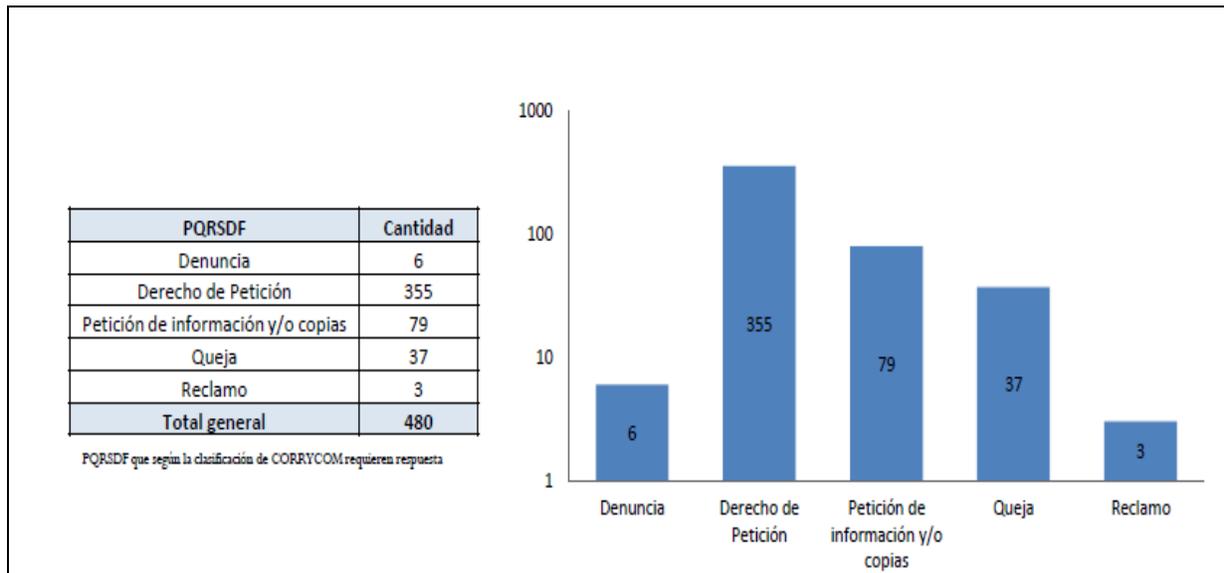




SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Secretaría o dependencia	Cantidad
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN TIC	1
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	5
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	6
SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS	12
OFICINA ASESORA JURÍDICA	17
OFICINA DE CONTRATACIÓN	19
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	19
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	23
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	38
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	39
SECRETARÍA DE SALUD	51
SECRETARÍA GENERAL	53
SECRETARÍA DE HACIENDA	62
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	71
DESPACHO DEL ALCALDE	176
SECRETARÍA DE GOBIERNO	192
Total general	788

PQRSDF RECIBIDAS

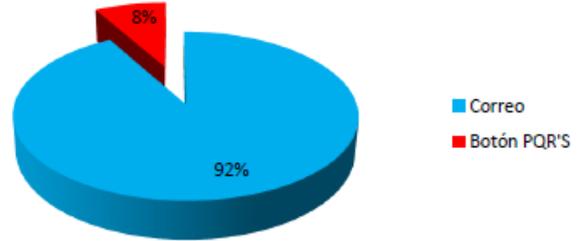




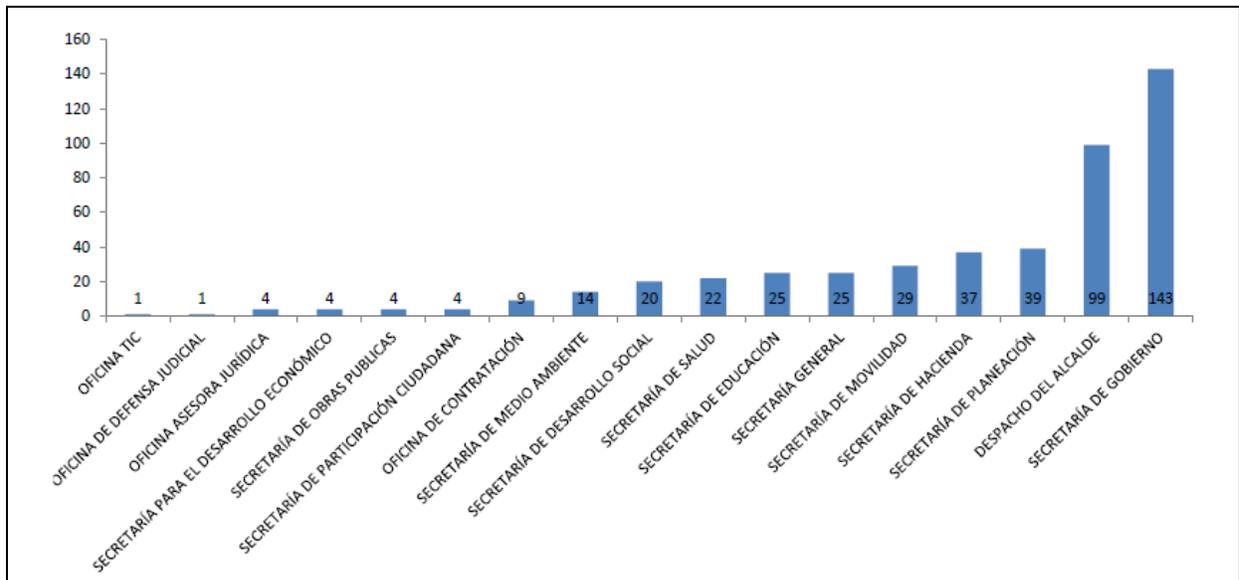
PQRSDF POR CANAL

Canal	Cantidad
Correo	441
Botón PQR'S	39
Total general	480

Nota: Por la emergencia sanitaria no se radica nada presencial

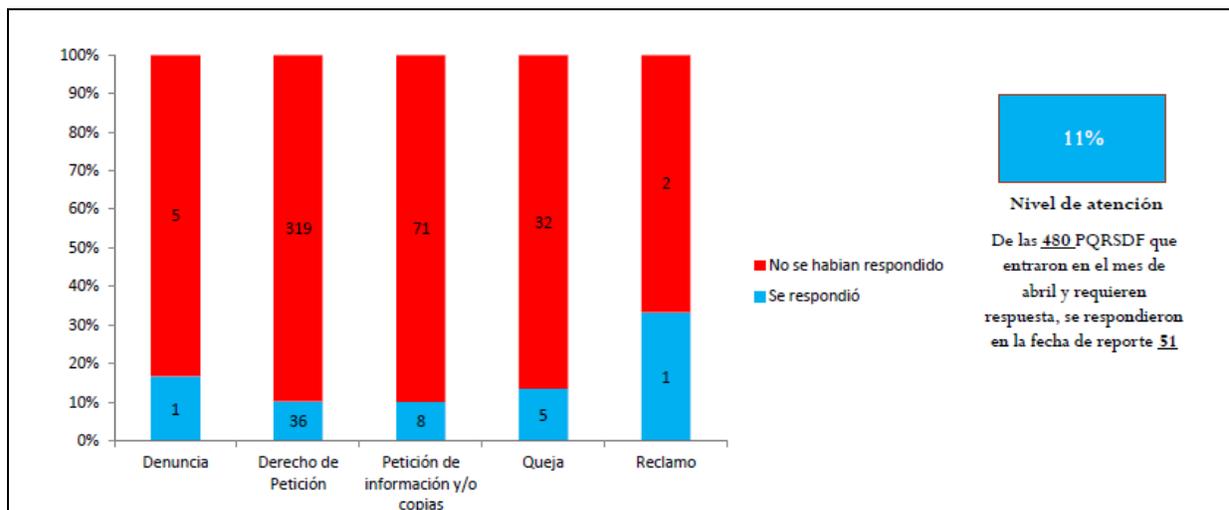


PQRSDF POR DEPENDENCIA





NIVEL DE ATENCIÓN EN LAS RESPUESTAS

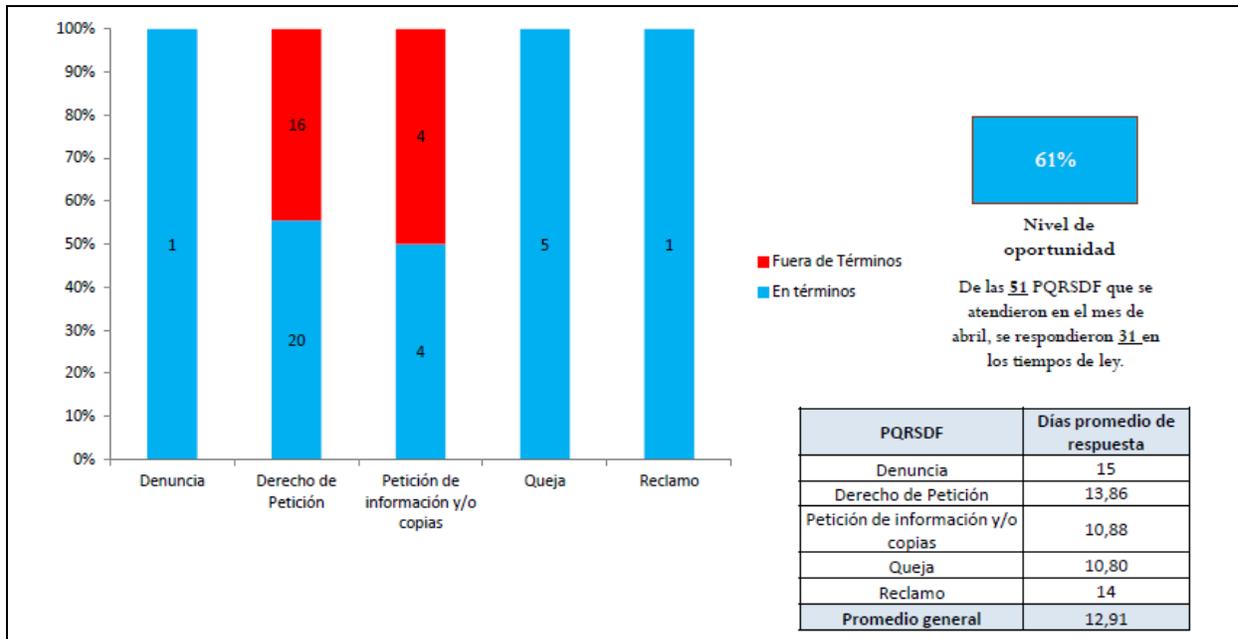


NIVEL DE ATENCIÓN POR DEPENDENCIA

Dependencia	Se respondió	No se había respondido	% Atención	Total general
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN TIC		1	0%	1
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL		1	0%	1
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO		4	0%	4
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		25	0%	25
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	36	3%	37
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1	28	3%	29
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	1	19	5%	20
DESPACHO DEL ALCALDE	5	94	5%	99
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	1	13	7%	14
SECRETARÍA DE SALUD	2	20	9%	22
SECRETARÍA DE GOBIERNO	21	122	15%	143
SECRETARÍA GENERAL	4	21	16%	25
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	7	32	18%	39
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	1	3	25%	4
OFICINA DE CONTRATACIÓN	3	6	33%	9
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	2	50%	4
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2	2	50%	4
Total general	51	429	11%	480



NIVEL DE OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS



NIVEL DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIA

Dependencias	En términos	Fuera de Términos	% Oportunidad	Total general
SECRETARÍA DE HACIENDA		1	0%	1
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE		1	0%	1
SECRETARÍA DE MOVILIDAD		1	0%	1
SECRETARÍA DE SALUD		2	0%	2
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	4	43%	7
SECRETARÍA DE GOBIERNO	12	9	57%	21
OFICINA DE CONTRATACIÓN	2	1	67%	3
SECRETARÍA GENERAL	3	1	75%	4
DESPACHO DEL ALCALDE	5		100%	5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2		100%	2
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	1		100%	1
SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS	1		100%	1
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2		100%	2
Total general	31	20	61%	51



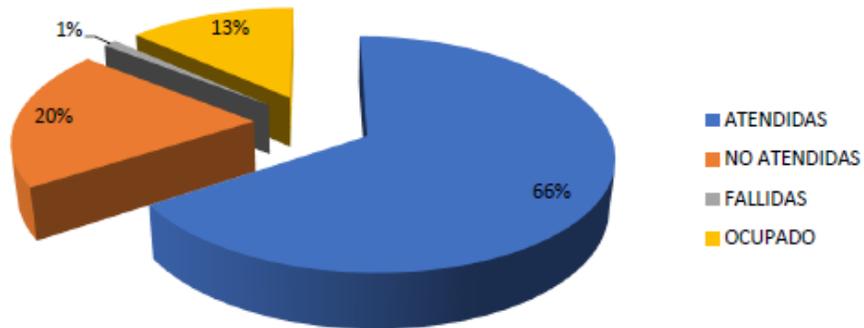
COMPORTAMIENTO LLAMADAS

TIPO	CANTIDAD
ATENDIDAS	9.883
NO ATENDIDAS	2.977
FALLIDAS	159
OCUPADO	2.009
Total general	15.028

66%

Nivel de atención

De las 15028 llamadas recibidas en el mes de abril, fueron atendidas 9883.





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
IPUA	15	6			9	40%
Sec. Gobierno	1876	859	867	15	135	46%
Sec. Educación	1807	831	47	53	876	46%
Of. Participación Ciudadana	13	6			7	46%
Sec. General	10	5			5	50%
Sec. Desarrollo Economico	59	30			29	51%
Almacén	62	34		6	22	55%
Dir. Serv. Administrativos	76	42	3	6	25	55%
Control Disciplinario	77	44			33	57%
Of. Prensa	36	21			15	58%
Dir. Func. Publica	114	68			46	60%
Turismo	15	10		3	2	67%
Gest. Documental	556	372	8	30	146	67%
Of. TIC	73	49	3	1	20	67%
Sec. Hacienda	5072	3.412	1.028	4	628	67%
Despacho	369	251	1	3	114	68%
Casa Justicia Mercedes C.	56	40			16	71%
Salud Ambiental	32	23			9	72%
Control Interno	44	32			12	73%
Of. Juridica	123	91			32	74%
Dir. Contratación	108	81		2	25	75%
Sec. Salud	652	495			157	76%
Dep. Planeación	1158	890	11	4	253	77%
Sec. Obras Públicas	78	60		2	16	77%
Conmutador	387	301	35	1	50	78%
Casa Justicia Centro	745	606	2	4	133	81%
Casa de Cultura	61	50			11	82%
Cafetería	68	57		5	6	84%
Sec. Desarrollo Social	237	199	3	2	33	84%
Of. Atenc. Ciudadano	273	233	1	3	36	85%
Vigilancia y Control	174	150		14	10	86%
Sec. Movilidad	569	503		1	65	88%
Dir. Desarrollo agro y emp.	33	32			1	97%
Total general	15028	9883	2009	159	2977	66%

TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE MAYO

Tipo de solicitud	Cantidad
Interno	13
OPA	21
Otros	236
PQRSDF	769

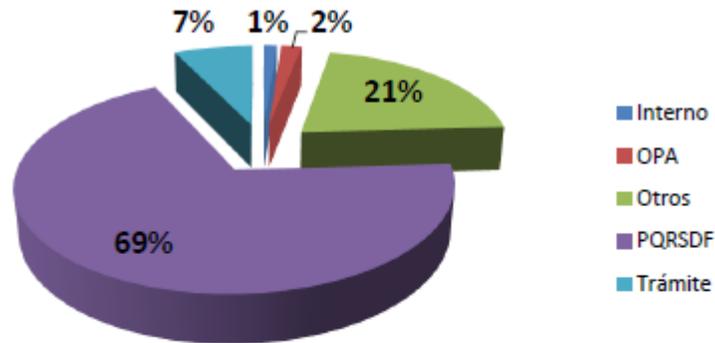
Interna: Solicitudes que hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

OPA: Solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos.

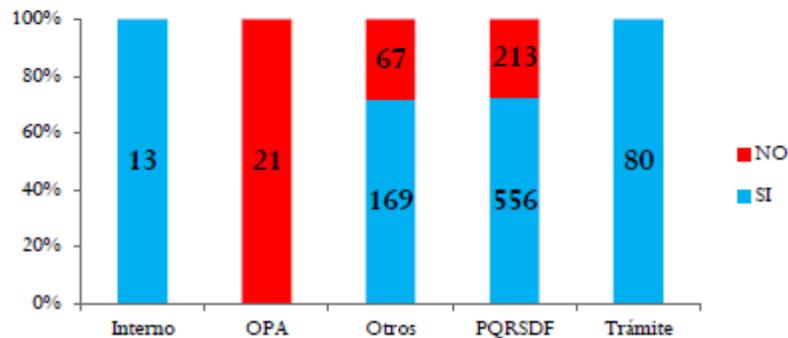
Otros: Otro tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)

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

Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites



Requiere respuesta

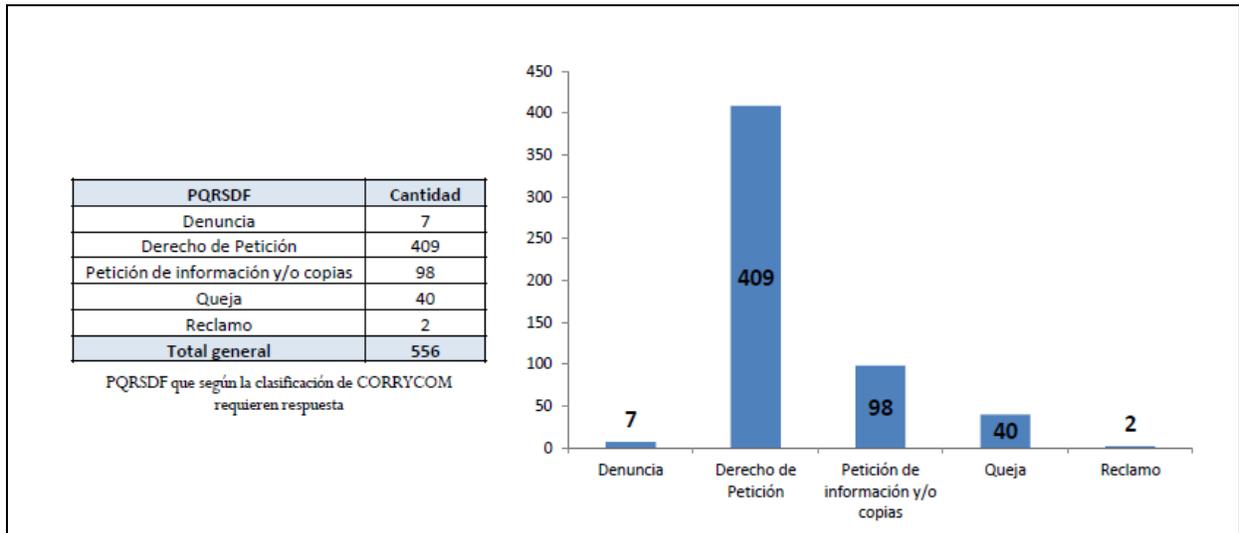


SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

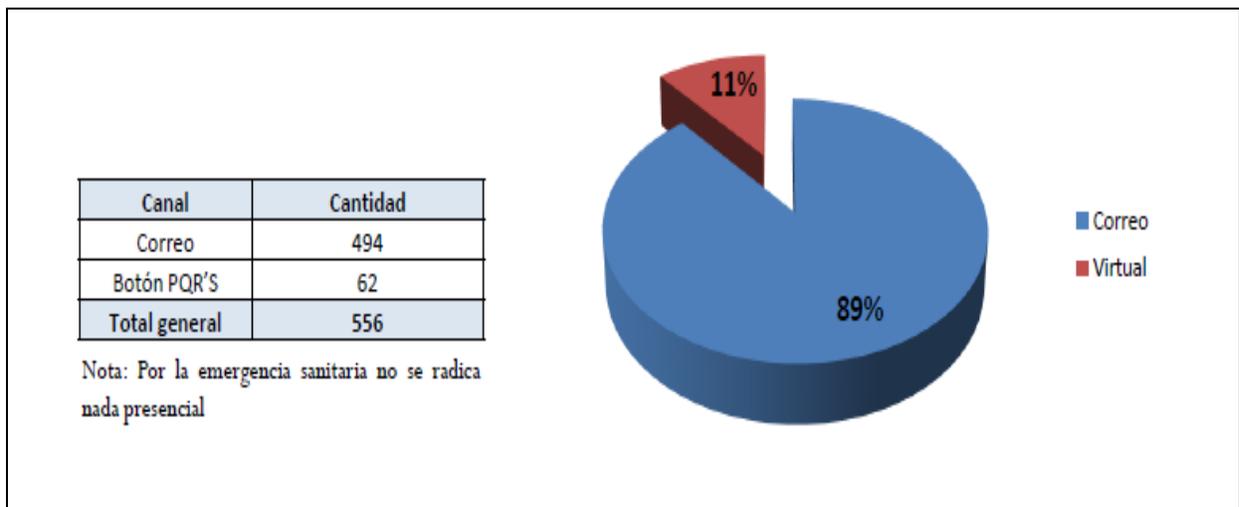
Secretaría o dependencia	Cantidad
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN TIC	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3
OFICINA DE CONTRATACIÓN	9
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	9
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	16
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	17
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	18
SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS	22
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	29
OFICINA ASESORA JURÍDICA	38
SECRETARÍA DE SALUD	45
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	47
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	53
SECRETARÍA GENERAL	89
DESPACHO DEL ALCALDE	92
SECRETARÍA DE HACIENDA	104
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	140
SECRETARÍA DE GOBIERNO	387
Total general	1119



PQRSDF RECIBIDAS

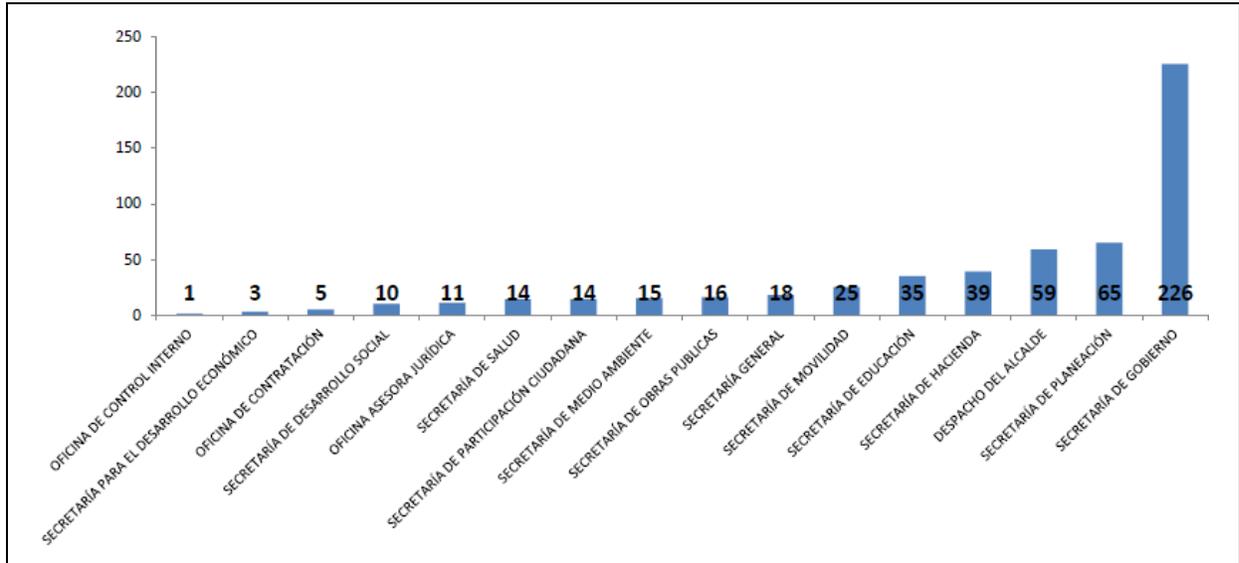


PQRSDF POR CANAL

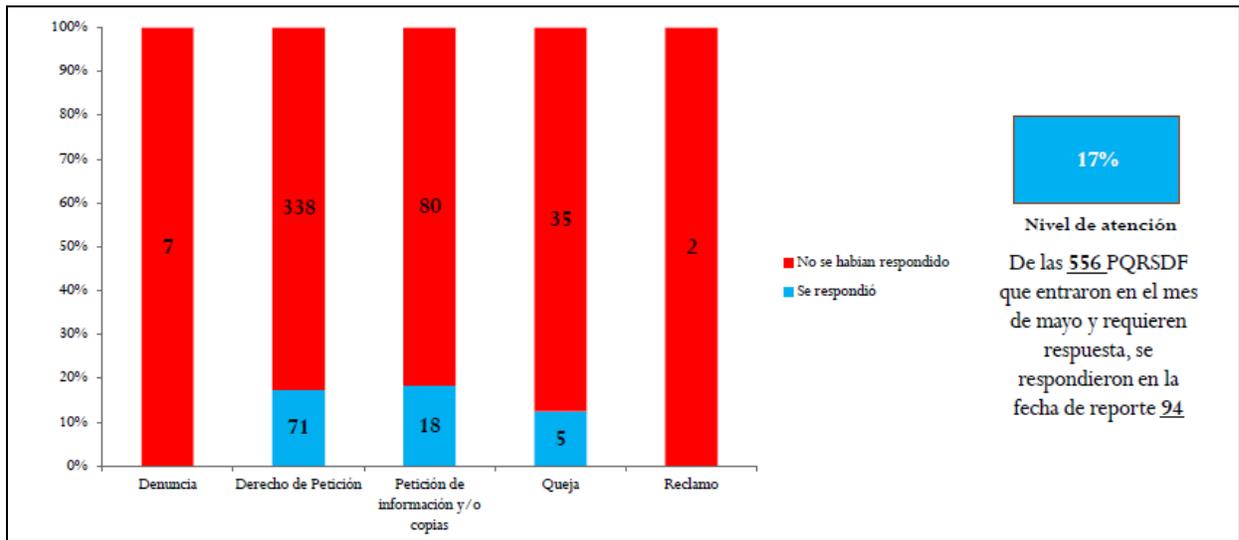




PQRSDF POR DEPENDENCIA



NIVEL DE ATENCIÓN EN LAS RESPUESTAS

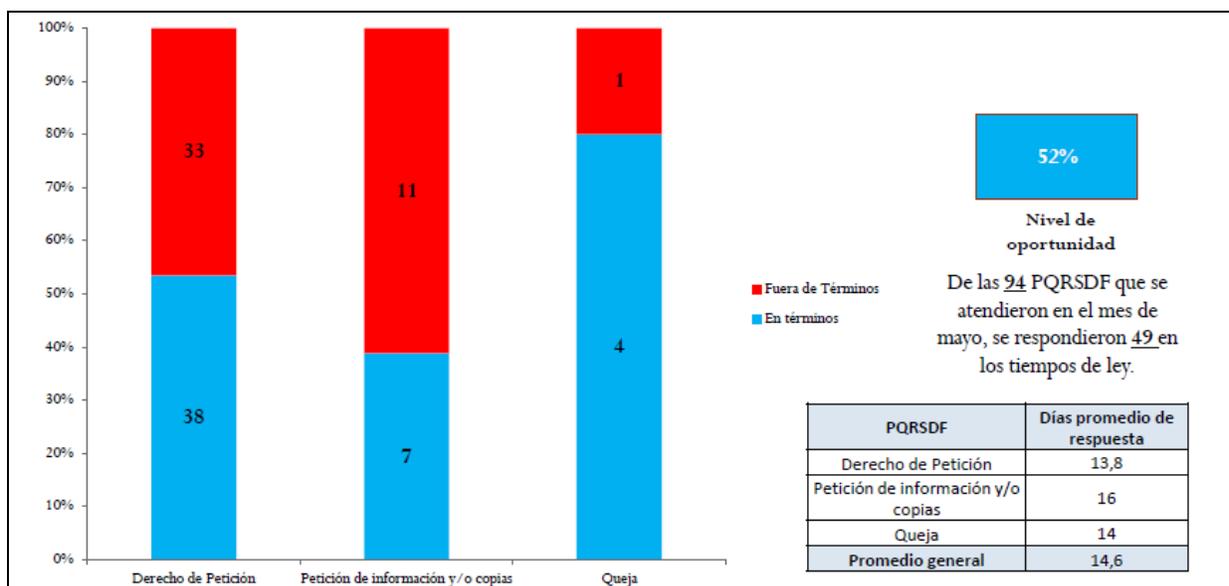




NIVEL DE ATENCIÓN POR DEPENDENCIA

Dependencia	Se respondió	No se había respondido	% Atención	Total general
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	11	0%	11
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	0%	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	0	35	0%	35
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	0	16	0%	16
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	0	3	0%	3
SECRETARÍA GENERAL	1	17	6%	18
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	1	14	7%	15
SECRETARÍA DE SALUD	1	13	7%	14
SECRETARÍA DE GOBIERNO	31	195	14%	226
DESPACHO DEL ALCALDE	11	48	19%	59
OFICINA DE CONTRATACIÓN	1	4	20%	5
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	5	20	20%	25
SECRETARÍA DE HACIENDA	8	31	21%	39
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	24	41	37%	65
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6	8	43%	14
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	5	5	50%	10
Total general	94	462	17%	556

NIVEL DE OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS





NIVEL DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIA

Dependencias	En términos	Fuera de Términos	% Oportunidad	Total general
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	0	1	0%	1
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	7	17	29%	24
DESPACHO DEL ALCALDE	5	6	45%	11
SECRETARÍA DE GOBIERNO	16	15	52%	31
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	3	2	60%	5
SECRETARÍA DE HACIENDA	5	3	63%	8
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	4	1	80%	5
OFICINA DE CONTRATACIÓN	1	0	100%	1
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6	0	100%	6
SECRETARÍA DE SALUD	1	0	100%	1
SECRETARÍA GENERAL	1	0	100%	1
Total general	49	45	52%	94

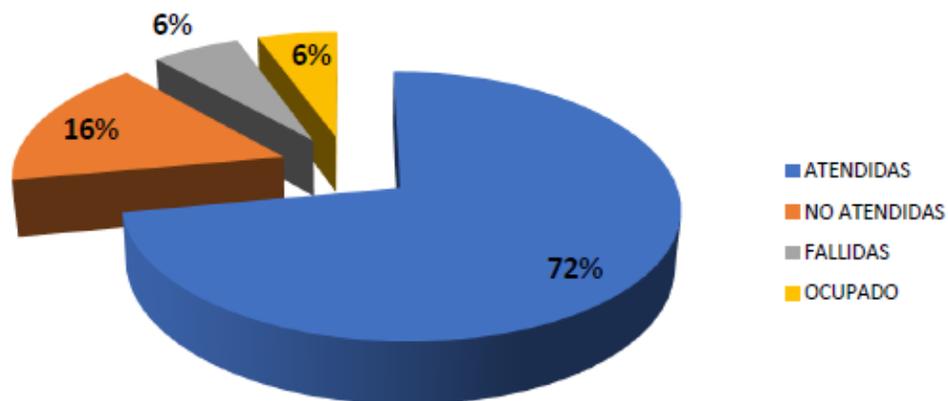
COMPORTAMIENTO LLAMADAS

TIPO	CANTIDAD
ATENDIDAS	17.804
NO ATENDIDAS	4.013
FALLIDAS	1.510
OCUPADO	1.364
Total general	24.691

72%

Nivel de atención

De las **24691** llamadas recibidas en el mes de mayo, fueron atendidas **17804**.





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
Sec. Educación	2420	595	208	31	1.586	25%
Dir. Func. Pública	123	56		9	58	46%
Sec. General	5	3			2	60%
Of. Prensa	44	27			17	61%
Of. Participación Ciudadana	38	25			13	66%
Dir. Serv. Administrativos	39	26			13	67%
IPUA	24	16			8	67%
Control Disciplinario	95	65		2	28	68%
Almacén	42	29		2	11	69%
Despacho	550	381	8	5	156	69%
Sec. Desarrollo Economico	84	59			25	70%
Casa Justicia Mercedes C.	160	113			47	71%
Control Interno	32	23			9	72%
Dir. Contratación	132	95	1	3	33	72%
Sec. Hacienda	4080	2.967	531	138	444	73%
Of. Jurídica	143	105		4	34	73%
Casa de Cultura	42	31			11	74%
Gest. Documental	216	160		1	55	74%
Of. TIC	102	76	13	2	11	75%
Sec. Gobierno	2925	2.186	432	34	273	75%
Of. Atenc. Ciudadano	6537	4.893	84	1.242	318	75%
Conmutador	567	451	45	1	70	80%
Dep. Planeación	1640	1.346	26	4	264	82%
Sec. Salud	1219	1.008	9		202	83%
Cafetería	72	60			12	83%
Casa Justicia Centro	1047	905		4	138	86%
Vigilancia y Control	557	492		25	40	88%
Salud Ambiental	26	23			3	88%
Sec. Desarrollo Social	257	231	6	1	19	90%
Sec. Movilidad	1367	1.255	1	2	109	92%
Sec. Obras Públicas	49	45			4	92%
Dir. Desarrollo agro y emp.	45	45				100%
Turismo	12	12				100%
Total general	24691	17804	1364	1510	4013	71%

Este fue el comportamiento mes a mes del primer semestre del año 2020 y a continuación se encuentra el análisis consolidado del primer trimestre del año (Enero, Febrero, Marzo), quedando pendiente el del segundo trimestre del año (Abril, Mayo, Junio) aún no se encuentra realizado ya que no se ha vencido la última PQR'S de Junio.

TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO (ENERO, FEBRERO, MARZO)

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

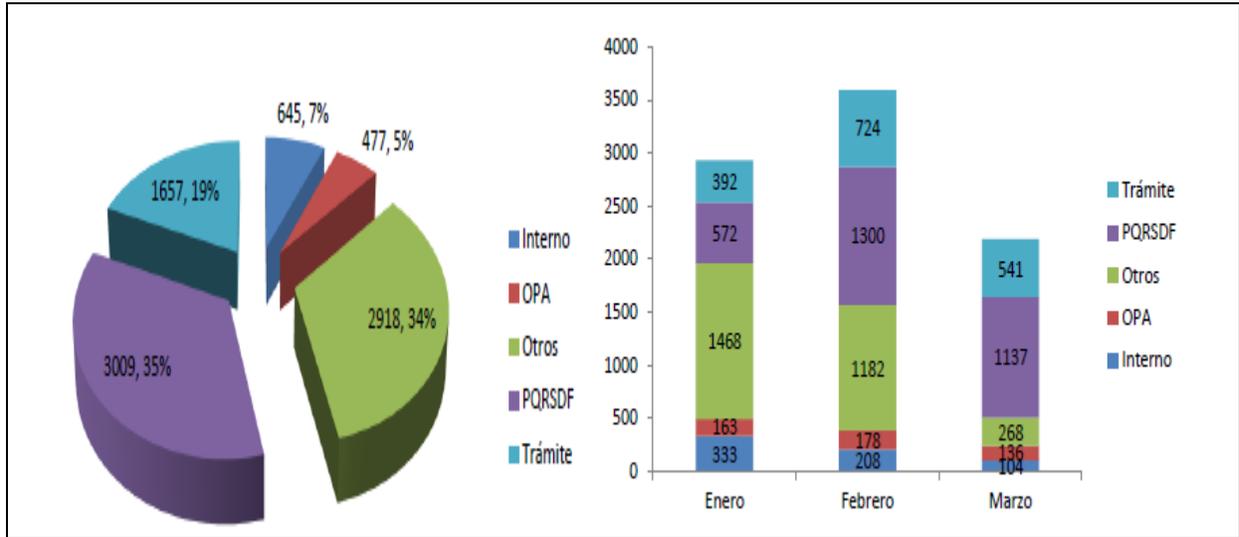
OPA: Solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos.

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

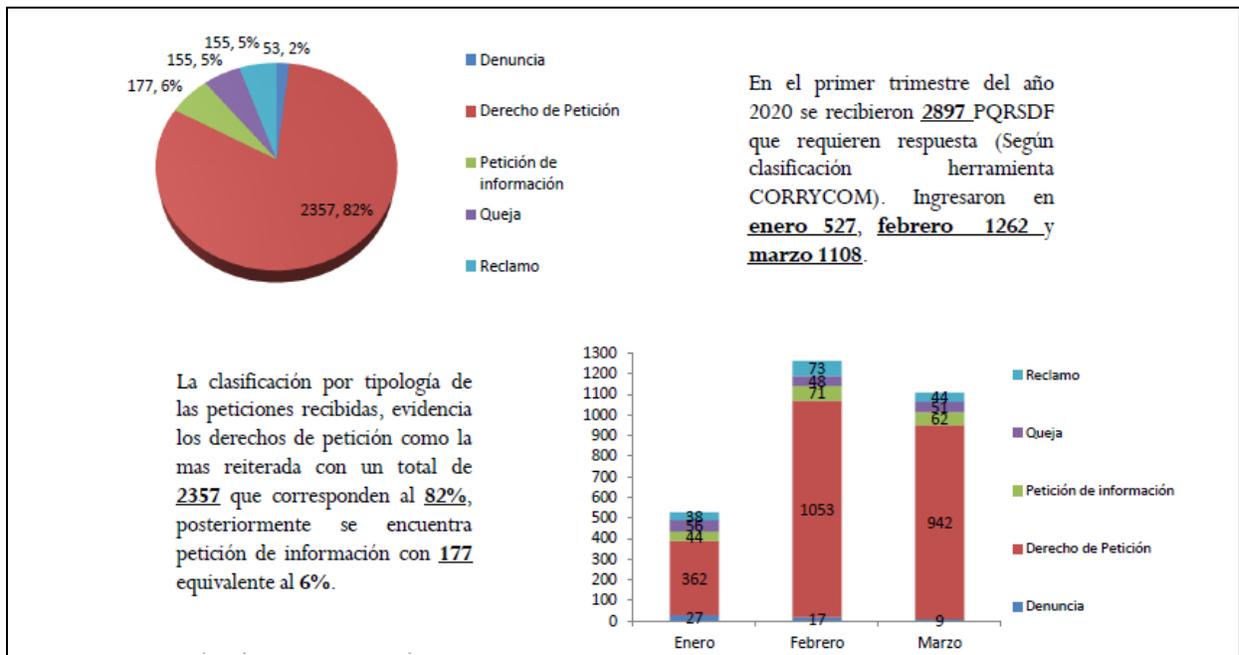
PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámite

En el primer trimestre del año 2020 entre todas las tipologías se radicaron **8706** solicitudes, teniendo un mayor peso las PQRSDF con **3009** equivalente a un **35%**, otros **2918** equivalente a **34%** y trámites **1657** equivalente a **19%**. En total se radicaron en **enero 2928**, **febrero 3592** y **marzo 2186**.

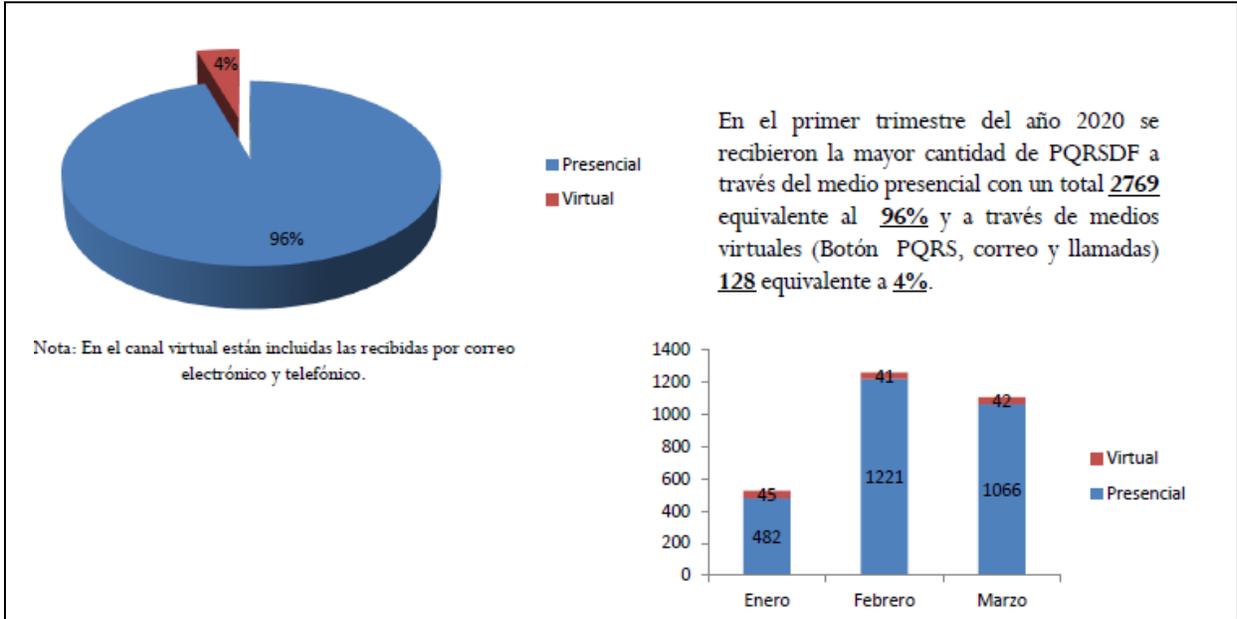


PQRSDF RECIBIDAS

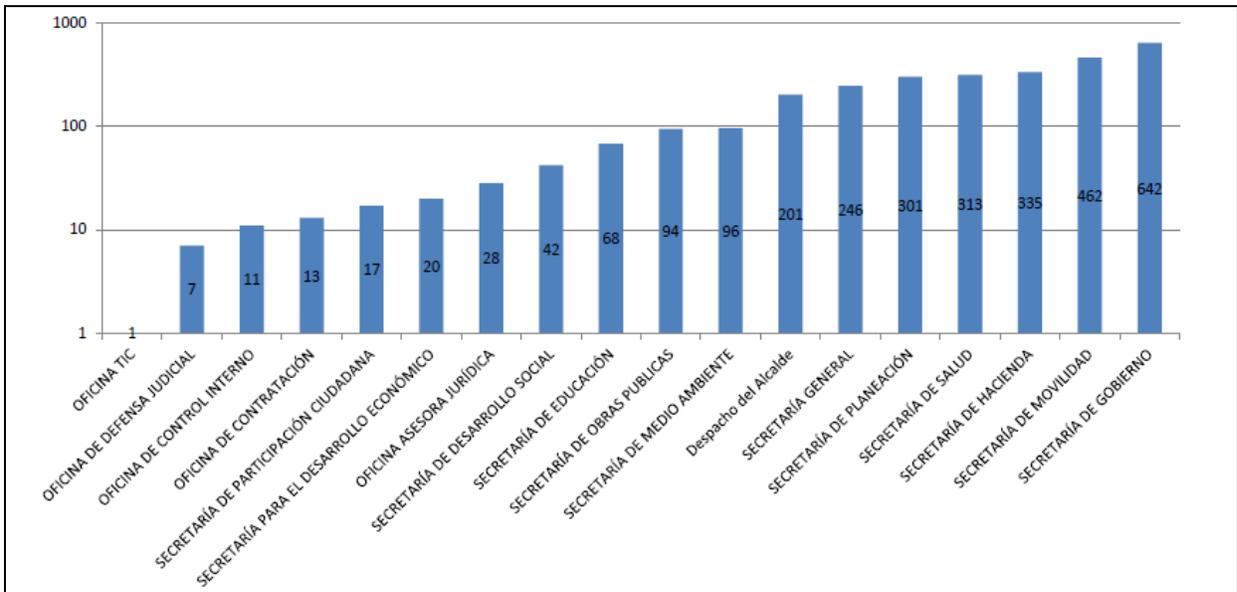




PQRSDF POR CANAL

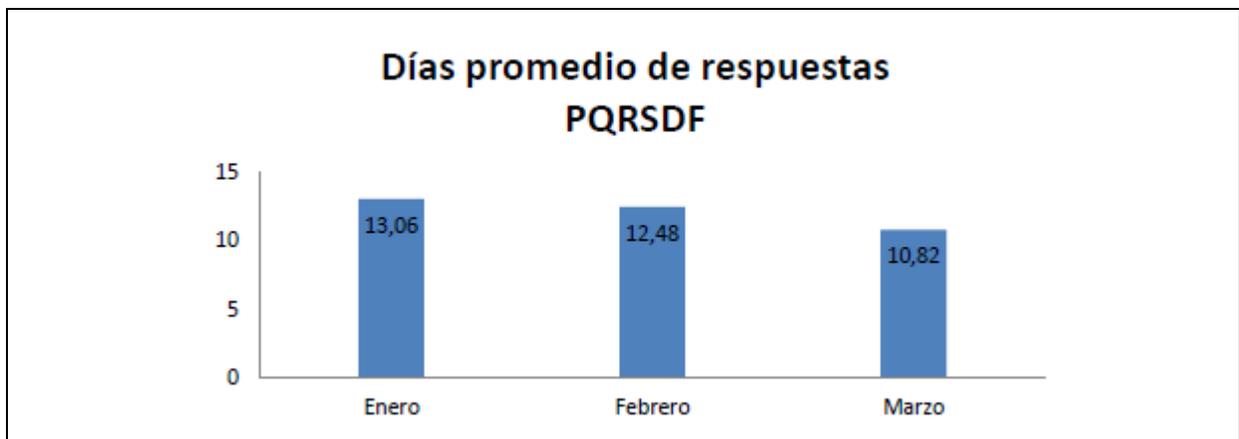
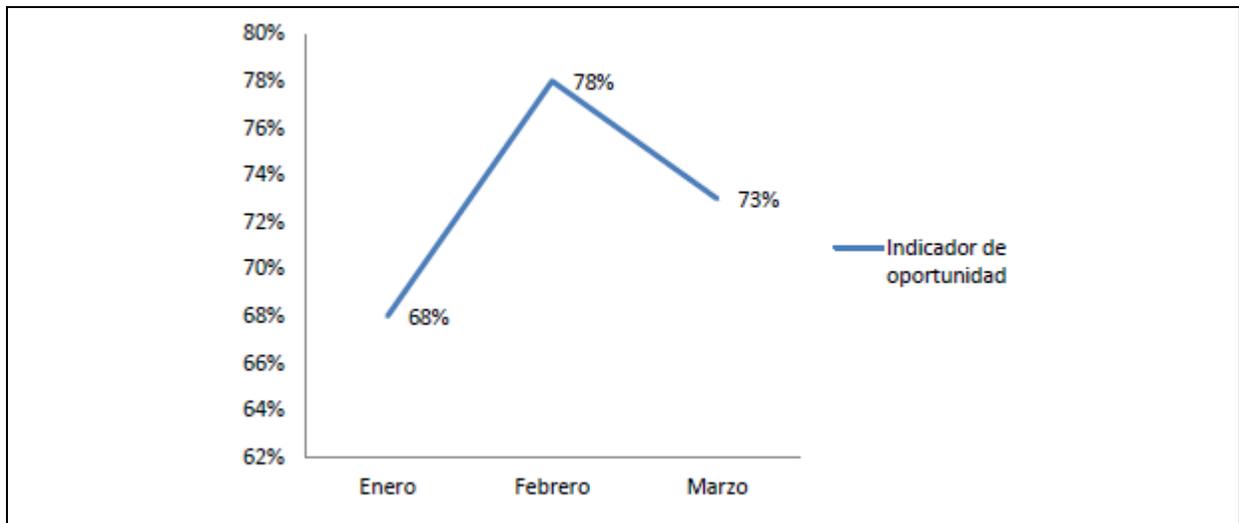
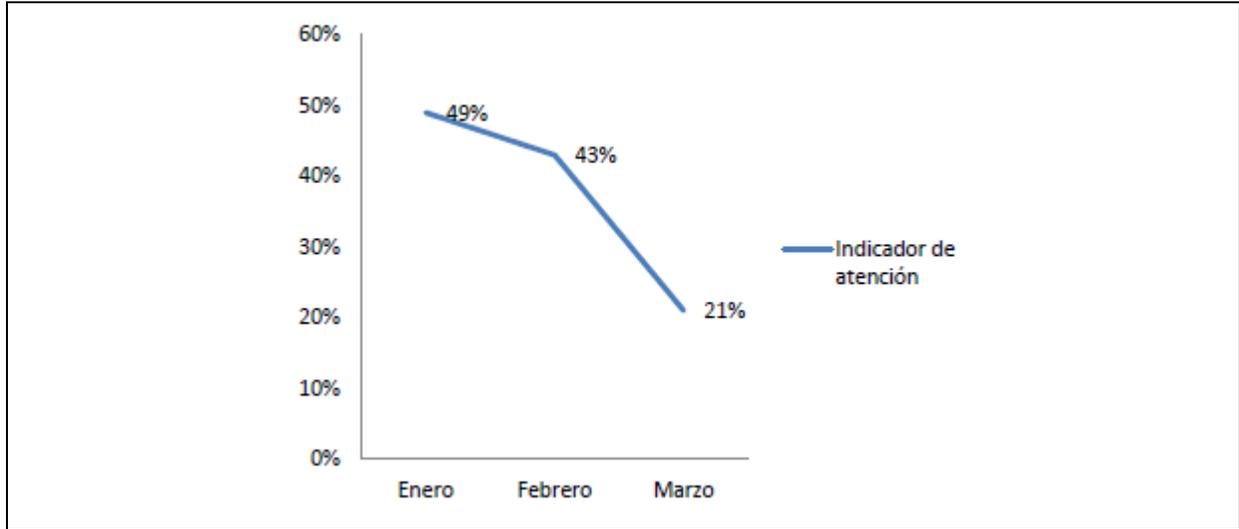


PQRSDF POR DEPENDENCIA



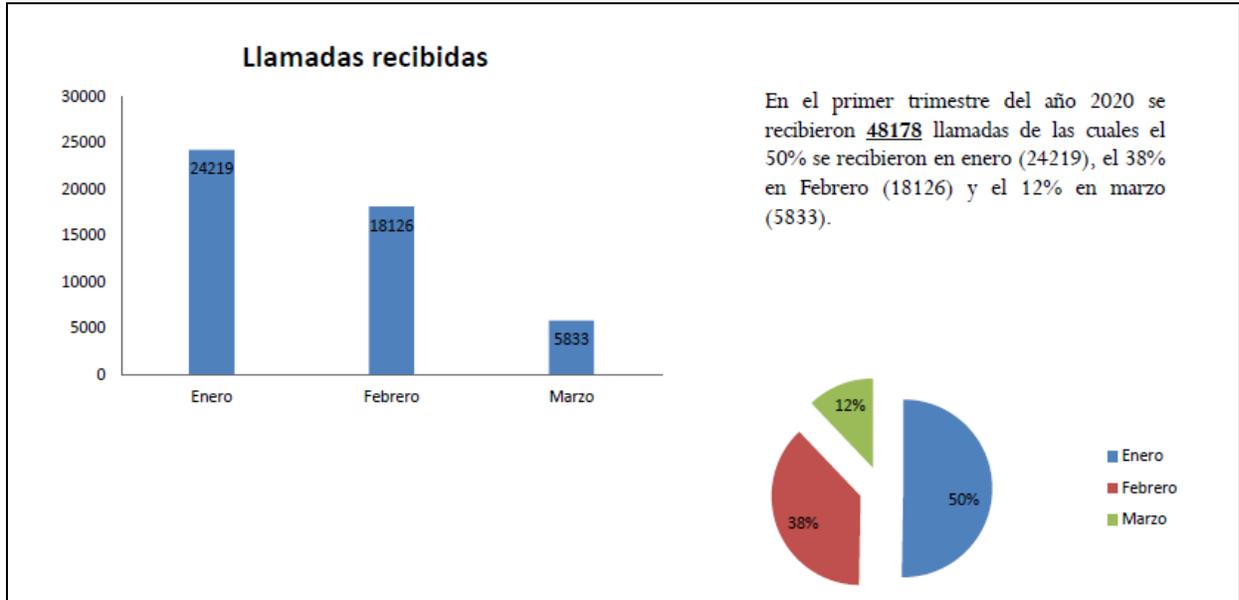


INDICADORES I TRIMESTRE PQRSDF

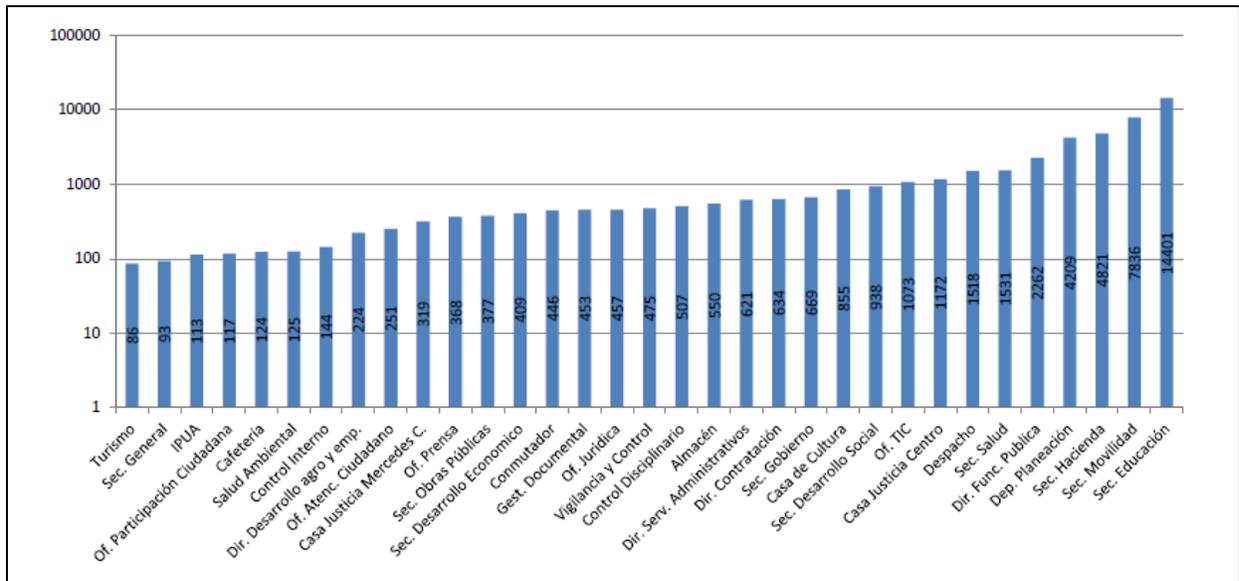




ESTADÍSTICAS LLAMADAS

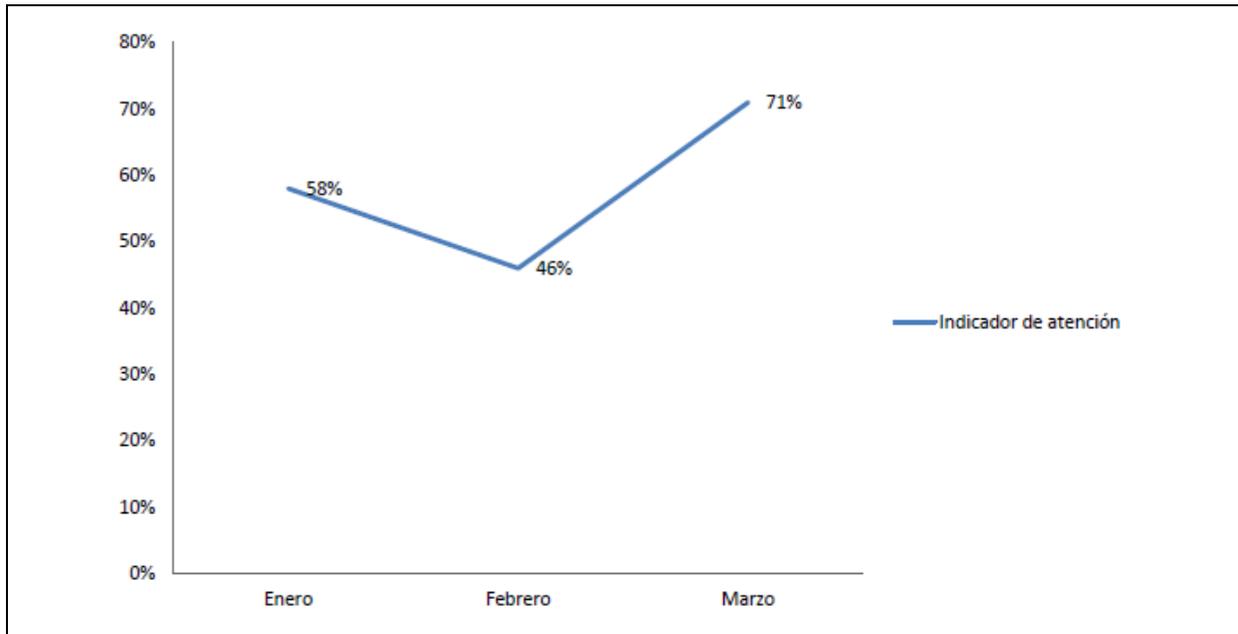


ESTADÍSTICAS LLAMADAS POR DEPENDENCIA





INDICADOR I TRIMESTRE LLAMAD



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

JAIME EDUARDO MUÑOZ VERA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó y elaboró Yolanda Arévalo Montoya, Secretaria Ejecutiva