



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Control Interno



004

OCI 005 - 2023

Chía, 16 de Enero 2023

Licenciado

LUIS CARLOS SEGURA RUBIANO

Alcalde Municipal

ALCALDÍA DE CHÍA

Ciudad

Asunto: Informe seguimiento PQR ´S Segundo Semestre 2022

Respetado Alcalde:

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en por el artículo 12 de la Ley 87 de 1993, y el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, se permite presentar el informe de seguimiento a los derechos de peticiones, quejas y quejas electrónicas que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas durante el segundo semestre de 2022.

Cordialmente,

Original Firmado

CARLOS ANDRÉS RODRÍGUEZ SÁNCHEZ

Jefe Oficina de Control Interno

ALCALDÍA DE CHÍA

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 2022 EN EL MUNICIPIO DE CHIA CUNDINAMARCA

Dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y con el fin garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, la Oficina de Control Interno presenta al Alcalde Municipal el informe de seguimiento y evaluación a la atención de derechos de petición, quejas (físicas y electrónicas), que la ciudadanía interpuso ante la entidad, durante el segundo semestre de 2022.

El seguimiento y evaluación presentado se llevó a cabo con base en el reporte elaborado por la Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General, en el cual remite el estado de derechos de petición y quejas radicadas en la Oficina de Gestión Documental, así como las quejas electrónicas radicadas a través de la página web de la Alcaldía de Chía, dando oportunidad a la ciudadanía de realizar este trámite sin necesidad de hacer presencia en las instalaciones de la Alcaldía Municipal.

OBJETO DE LA EVALUCION

Efectuar seguimiento y evaluación al trámite de los derechos de petición, quejas y quejas presentadas ante la Alcaldía Municipal durante el segundo semestre de 2022, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportuna respuesta y efectuar las recomendaciones necesarias a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.



MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia – Artículo 23 *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*.
- Ley 87 de 1993. *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidad y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*, Artículo 12 literal i) *"Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente"*.



- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: *"La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular"*.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *"Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

CANALES DE ATENCIÓN PQRSDF

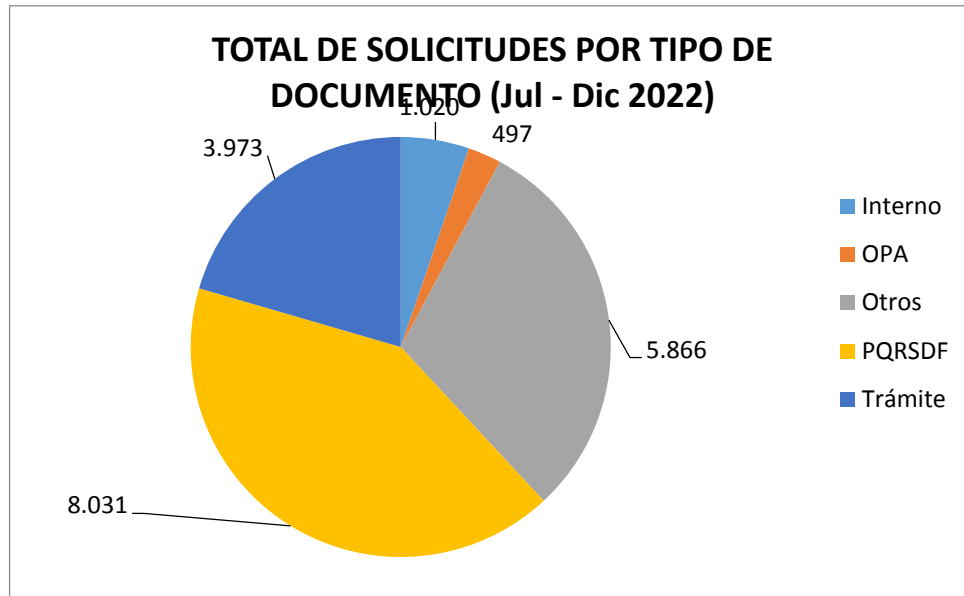
 <p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none">• Línea de atención general: 8844444 Ext: 4201• Línea exclusiva de atención a la ciudadanía: 8634054	 <p>Virtual</p> <ul style="list-style-type: none">• www.chia-cundinamarca.gov.co• http://200.122.252.9:8083/Proceso/PQRs.aspx
 <p>Buzón de sugerencias</p> <ul style="list-style-type: none">• Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal	 <p>Correo Electrónico</p> <ul style="list-style-type: none">• contactenos@chia.gov.co
 <p>Canal Presencial</p> <ul style="list-style-type: none">PACO 1 Punto de Atención al Ciudadano y orientación Carrera 11 Número 11 -69 Piso 1PACO 2 Punto de Atención al Ciudadano y orientación Centro Comercial Vivenza	

RADICACIONES DE INGRESO CORRYCOM Y SAC

La información que se ve a continuación corresponde a los reportes de número de radicados de entrada por tipo de solicitud (De acuerdo al Sistema CORRYCOM)



RADICACIONES DE INGRESO			
Total solicitudes del 1 de julio a 31 de diciembre de 2022 - Alcaldía de Chía - Sistema Corrycom			Porcentaje
TIPO DE SOLICITUD	TOTAL DE RADICADOS	ANALISIS	%
Interno	1.020	Son solicitudes que se hacen desde la misma entidad por parte de funcionarios o ex funcionarios (Certificación laboral, Inclusion de novedades de nómina, solicitud de cesantías, solicitud de vacaciones, situaciones administrativas) además aquí se clasifican las circulares	5%
OPA	497	Otros procedimientos administrativos incluye asesoría y asistencia técnica	3%
Otros	5.866	Otro tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)	30%
PQRSDF	8.031	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones	41%
Trámite	3.973	Conjunto de pasos o requisitos establecidos por el DAFP que dan cumplimiento a las leyes, por lo cual son exigibles y oponibles por los ciudadanos a las entidades. En el corrycom están creados los trámites que están registrados en la plataforma SUIT exepuando los trámites que realiza la Secretaría de Educación dado que esta Secretaría maneja el aplicativo SAC y además la mayoría de trámites se pueden	20%
TOTAL GENERAL	19.387	Con corte al 30 de diciembre de 2022 se recibieron un total de 19.387 solicitudes y fueron radicadas a través del sistema de correspondencia existente; de los cuales 8.031 corresponden a PQRSDF.	100%



TOTAL SOLICITUDES DEL 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2022 - ALCALDIA DE CHIA - SAC EDUCACIÓN

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL DE RADICADOS	ANALISIS
PQRSDF	480	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones
Trámite	2.955	Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites
TOTAL GENERAL	3.435	Con corte al 30 de diciembre de 2022, se recibieron 3.435 solicitudes y fueron radicadas a través del sistema de correspondencia SAC; de las cuales 480 corresponden a PQRSDF.

La Alcaldía de Chía radicó **22.822** solicitudes de las cuales **8.511** solicitudes corresponden a PQRSDF.



RADICACIONES DE SALIDA CORRYCOM Y SAC

La información que se ve a continuación corresponde a los reportes de respuestas emitidas y radicadas a las solicitudes de ingreso a través de los sistemas de radicación mencionados. **(CORRYCOM- SAC)**

RADICACIONES DE SALIDA				
Total solicitudes del 1 de julio a 31 de diciembre de 2022 - Alcaldía de Chia - Sistema Corrycom				
TIPO DE SOLICITUD	CUENTAN CON RADICADO DE SALIDA		TOTAL GENERAL	% de radicados con respuesta
	SI	NO		
Interno	252	768	1.020	25%
OPA	8	489	497	2%
Otros	1.870	3.996	5.866	32%
PQRSDF	4.210	3.821	8.031	52%
Trámite	2.836	1.137	3.973	71%
TOTAL GENERAL	9.176	10.211	19.387	47%

La radicación de salida es cuando una comunicación oficial es radicada y asociada a la solicitud inicial a través de la herramienta de correspondencia.

En la tabla anterior se observa que de las 19.387 solicitudes recibidas y radicadas a través de la herramienta de correspondencia, las dependencias de la Alcaldía Municipal solicitaron que a 9.176 respuestas emitidas se les generara radicado de salida; lo anterior NO implica que no se haya dado respuesta a 10.211 solicitudes, sino que estas presuntamente fueron entregadas a través de otros medios (correo electrónico, presencial, etc).

Respecto a las PQRSDF de las 8.031, se evidencia que para 4.210 fue solicitado radicado de salida por medio de la herramienta de correspondencia y 3.821 no, es de anotar que el proceso de depuración de los datos implica una revisión manual de los radicados, lo cual podría generar poca confiabilidad de la información.



Se evidencia que los trámites corresponden al tipo de solicitud que más radicados de salida se solicita, seguido por las PQRSDF con 71% y 52% respectivamente.

Total solicitudes del 1 de julio a 31 de diciembre de 2022 - Alcaldía de Chía - SAC Educación				
TIPO DE SOLICITUD	CUENTAN CON RADICADO DE SALIDA		TOTAL GENERAL	%
	SI	NO		
PQRSDF	476	4	480	99%
Trámite	2.895	60	2.955	98%
TOTAL GENERAL	3.371	64	3.435	98%

En el cuadro anterior se logra evidenciar que durante el año 2022 la Secretaria de Educación por medio del aplicativo SAC recibió 3.435 solicitudes, de las cuales 480 corresponden a PQRSDF y 2.955 a trámites.

También se observa que, del total de solicitudes, fueron contestadas al corte del informe con radicados de salida 3.371, quedando sin radicado de salida 64 no cuentan con radicado de salida, es decir se completó la gestión finalizando el requerimiento sin generar otro radicado.

Con respecto a las PQRSDF, se evidencia que 476 cuenta con radicado de salida y 4 no cuentan con radicado, lo cual corresponde a un porcentaje del 99% de cumplimiento del procedimiento.

ÉNFASIS EN DEPENDENCIAS

La información que se plasma a continuación corresponde a los reportes de respuestas emitidas y radicadas a las solicitudes de ingreso a través de los sistemas de radicación mencionados por dependencia. **(CORRYCOM- SAC)**



ENFÁSIS RADICADOS DE SALIDA				
Total solicitudes del 1 de julio a 31 de diciembre de 2022 - radicado de salida (Radicado CORRYCOM)				
DEPENDENCIA	CUENTAN CON RADICADO DE SALIDA		TOTAL GENERAL	%
	SI	NO		
Despacho del Alcalde	165	352	517	32%
Oficina Asesora de comunicación, prensa y protocolo	3	2	5	60%
Oficina Asesora Jurídica	870	130	1.000	87%
Oficina de Contratación	21	26	47	45%
Oficina de Control Interno	5	14	19	26%
Oficina de Defensa Judicial	25	94	119	21%
Oficina TIC	2	13	15	13%
Secretaría de Desarrollo Social	149	171	320	47%
Secretaría de Educación	23	53	76	30%
Secretaría de Gobierno	796	1.776	2.572	31%
Secretaría de Hacienda	630	1.260	1.890	33%
Secretaría de Medio Ambiente	377	467	844	45%
Secretaría de Movilidad	2.300	1.215	3.515	65%
Secretaría de Obras Públicas	219	137	356	62%
Secretaría de Participación Ciudadana y Acción Comunitaria	34	90	124	27%
Secretaría de Planeación	2.648	1.560	4.208	63%
Secretaría de Salud	379	662	1.041	36%
Secretaría General	415	1.614	2.029	20%
Secretaría para el desarrollo económico	115	575	690	17%
TOTAL GENERAL	9.176	10.211	19.387	47%



En la tabla anterior se observa la distribución por secretarías de las solicitudes que cuentan o no con radicado de salida, en el segundo semestre del año 2022, de acuerdo al reporte de la herramienta de correspondencia. Por ejemplo, al Despacho del alcalde fueron radicadas 517 solicitudes de las cuales tienen radicado de salida 165 y 352 no lo tienen. Lo anterior no implica que no se haya dado respuesta, sino que posiblemente fueron enviadas por otros medios sin guardar la trazabilidad en el sistema de correspondencia.

Es importante destacar que los funcionarios no están realizando la solicitud de radicado de salida, porque esto resulta siendo una tarea adicional para dar respuesta y a su vez el sistema no es exigente pues permite dar cierre a los radicados sin que como condición exista dar una respuesta.

Se evidencia que la dependencia que más solicita radicados de salida es la oficina asesora jurídica con un 87% seguida de la Secretaría de movilidad con un 65%, la dependencia que menos radicado de salida solicita es la Oficina TIC CON EL 13%

Nota: para el caso de los datos que se presentan en la Secretaría de Educación en CORRYCOM, las solicitudes en su gran mayoría ingresan por el BOTON PQR de la alcaldía y a su vez esta secretaría las radica en su sistema SAC. La no respuesta en CORRYCOM se debe a que olvidan alimentar el sistema CORRYCOM con la respuesta que dieron a la solicitud desde el sistema SAC. Adicionalmente, las solicitudes que son allegadas al correo contactenos@chia.gov.co dirigidas a las Secretaría de Educación son enviadas al correo sem.secretaria@chia.gov.co para que esta dependencia radique en el sistema SAC.

En la siguiente se muestra el avance realizado por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación a las PQRSDF y los tramites en el segundo semestre del año 2022.

Total solicitudes del 1 de julio a 31 de diciembre de 2022 - radicado de salida SAC					
TIPO DE SOLICITUD	Avance en porcentaje				TOTAL GENERAL
	0%	Sin fecha de finalizado	Sin radicado de salida	100%	
PQRSDF	40	19	20	471	550
TRAMITE	1	5	3	2876	2.885
TOTAL GENERAL	41	24	23	3347	3.435



CONVENCIONES		
0%	41	Corresponde a las solicitudes que no tienen ni fecha de finalizado ni número de radicado, donde se infiere que no han sido atendidas.
Sin fecha de finalizado	24	No tiene fecha de finalizado y si número de radicado, donde se infiere que todavía no se ha completado toda la respuesta o solicitud.
Sin radicado de salida	23	No tiene radicado y si fecha de finalizado, donde se infiere que todavía no se ha completado toda la respuesta o solicitud.
100%	3.347	Cuando la solicitud tiene fecha de finalizado y número de radicado, lo que indica que se ha completado la solicitud o trámite.

ÉNFASIS EN PQRSDF

La información que se ve a continuación corresponde a los reportes de respuestas emitidas y radicadas a las PQRSDF recibidas a través de los sistemas de radicación mencionados por dependencia. (CORRYCOM- SAC)

Total PQRSDF del 1 de julio a 31 de diciembre de 2022 - radicado de salida (Radicado CORRYCOM)				
DEPENDENCIA	CUENTAN CON RADICADO DE SALIDA		TOTAL GENERAL	%
	SI	NO		
Despacho del Alcalde	124	154	278	3,5%
comunicación, prensa y protocolo	2	1	3	0,04%
Oficina Asesora Jurídica	56	24	80	1,0%
Oficina de Contratación	18	16	34	0,4%
Oficina de Control Interno	3	5	8	0,1%
Oficina de Defensa Judicial	18	14	32	0,4%
Oficina TIC	2	6	8	0,1%
Secretaría de Desarrollo Social	97	78	175	2,2%
Secretaría de Educación	23	35	58	0,7%
Secretaría de Gobierno	593	968	1.561	19,4%
Secretaría de Hacienda	320	515	835	10,4%
Secretaría de Medio Ambiente	282	156	438	5,5%
Secretaría de Movilidad	1.261	559	1.820	22,7%
Secretaría de Obras Públicas	174	53	227	2,8%
Secretaría de Participación Ciudadana y Acción Comunitaria	22	36	58	0,7%
Secretaría de Planeación	699	424	1.123	14,0%
Secretaría de Salud	303	251	554	6,9%
Secretaría General	133	482	615	7,7%
Secretaría para el desarrollo económico	80	44	124	1,5%
TOTAL GENERAL	4.210	3.821	8.031	100%



En este periodo se observa un nivel significativo en la radicación de PQRSDF en las dependencias de: Secretaría de Movilidad con un 22,7%, la Secretaría de Gobierno con un 19% y Secretaría de Planeación con un 14%. Adicionalmente se evidencia que del total de las PQRSDF radicadas solo fueron atendidas mediante radicación de salida 4.210 lo que implica una revisión manual de la información y la pérdida de la trazabilidad en la gestión de correspondencia.

ESTADO DE AVANCE DE RESPUESTAS DE LAS SOLICITUDES EN EL SISTEMA CORRYCOM Y SAC

La información que se plasma a continuación corresponde a los reportes de del estado de avance de las respuestas emitidas por los sistemas de radicación (CORRYCOM - SAC)

DETALLADO PORCENTAJE DE RESPUESTAS A SOLICITUDES CORRYCOM					
TIPO DE SOLICITUD	Avance en porcentaje				TOTAL GENERAL
	0%	Entre 1% y 49%	Entre 50% y 99%	100%	
Interno	27		2	991	1.020
OPA	242			255	497
Otros	887	33	20	4.926	5.866
PQRSDF	1.277	6	51	6.697	8.031
Trámite	553	2	16	3.402	3.973
TOTAL GENERAL	2.986	41	89	16.271	19.387

El sistema de correspondencia existente permite que los funcionarios de la Alcaldía Municipal reporten los avances que han realizado a cada una de las solicitudes radicadas, permitiendo de esta manera que se pueda evidenciar el estado en que se encuentran. Donde 0% es que no se le ha realizado ningún avance y 100% que presuntamente fueron respondidas o atendidas. En la tabla anterior se observa que de 8.031 PQRSDF radicadas, 6.697 presentaron un avance del 100%, 57 presentan un avance entre el 1 y el 99% y 1.277 no presentan ningún avance.

En la siguiente tabla se hace énfasis en el avance realizado por parte de los funcionarios a las PQRSDF por secretarías. Por ejemplo, el Despacho del Alcalde recibió 517 PQRSDF, de los cuales 171 no presentan un avance (0%), 1 presentan



una avance entre 1 y 99% y 345 fueron cerrados al 100% y así sucesivamente con las demás secretarías.

ENFASIS EN PORCENTAJE DE AVANCE PQRSDF SECRETARIA DE EDUCACION-SAC					
TIPO DE SOLICITUD	Avance en porcentaje				TOTAL GENERAL
	0%	Sin fecha de finalizado	Sin radicado de salida	100%	
PQRSDF	40	19	20	471	550
TOTAL GENERAL	40	19	20	471	550

Como se puede observar el sistema SAC arroja datos más confiables y exactos, por eso se aprecia que de 550 PQRSDF, 471 están al 100% con radicado de salida.

DETALLADO RESPUESTAS A PETICIONES EN EL SISTEMA DE CORRYCOM Y SAC

Radicados con avance al 100% CORRYCOM - 1 de julio a 31 de diciembre de 2022				
TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL DE RADICADOS	CON AVANCE 100%	CON RADICADO DE RESPUESTA	PENDIENTES DE IDENTIFICAR RESPUESTA
Interno	1.020	991	252	739
OPA	497	255	8	247
Otros	5.866	4.926	1.870	3.056
PQRSDF	8.031	6.697	4.210	2.487
Trámite	3.973	3.402	2.836	566
Total general	19.387	16.271	9.176	7.095

En la tabla anterior se logra evidenciar que, durante el año 2022 de las 19.387 solicitudes, se les dio avance del 100% a 16.271, lo que permite considerar que se le dio respuesta a este número de solicitudes. Ahora bien, es preciso aclarar que en la



herramienta de correspondencia solo fueron asociados 9.176 radicados de salida por lo que quedan pendientes de identificar 7.095 lo que implica que se realice una revisión manual de los radicados para determinar si en las observaciones realizadas por los funcionarios a través de la herramienta de correspondencia reportaron que ya se entregó la respuesta, información que resulta siendo un ejercicio subjetivo.

En el siguiente cuadro se logra evidenciar que, durante el año 2022 de las 3.435 solicitudes recibidas, fueron contestaron 3.371 con radicado de salida, quedando restantes 64 solicitudes.

Radicados con respuesta 1 de julio a 31 de diciembre de 2022 Secretaria de Educación - SAC			
TIPO DE SOLICITUDES	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPUESTAS CON RADICADO	SIN RADICADO
DENUNCIA	17	17	0
FELICITACIONES	4	4	0
PETICIÓN	381	377	4
QUEJA	54	54	0
RECLAMO	9	9	0
SUGERENCIA	15	15	0
TRÁMITE	2955	2895	60
Total general	3.435	3.371	64

Al revisar las 64 solicitudes que no tienen radicado de salida se evidencia que estas 23 ya fueron finalizadas es decir se les dio tramite y 41 no se han tramitado

Radicados sin respuesta 1 de julio a 31 de diciembre de 2022 Secretaria de Educación - SAC			
TIPO DE SOLICITUDES	SIN RADICADO	FINALIZADAS	SIN TRAMITAR
DENUNCIA	0		0
FELICITACIONES	0	0	0
PETICIÓN	4	2	1
QUEJA	0		0
RECLAMO	0		0
SUGERENCIA	0		0
TRÁMITE	60	21	40
Total general	64	23	41

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 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) 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
- 5) Se sugiere que la Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General, que en conjunto con la Oficina TIC's, realicen las correcciones y/o ajustes que requiere el aplicativo de correspondencia CORRYCOM con el fin de vincular el radicado de salida con el radicado de entrada y de esta manera se garantice la trazabilidad de las comunicaciones y a su vez asegurar los tiempos de respuesta de las PQRSDF.

Atentamente,

Original Firmado

CARLOS ANDRÉS RODRÍGUEZ SÁNCHEZ

Jefe Oficina de Control Interno

ALCALDÍA DE CHÍA

Proyectó y elaboró: Yolanda Arévalo Montoya - secretaria ejecutiva