



**CONCEJO DE BELLO**  
una decisión para todos

Bello, julio 22 de 2020.

PARA: Doctor Gabriel Jaime Giraldo Bustamante. Presidente del Concejo Municipal

DE: John Jairo Serna Aristizabal. Jefe de Oficina de Control Interno.

**Asunto:** Informe de seguimiento PQRSD Primer semestre 2020.

Cordial saludo doctor Giraldo Bustamante

Respetuosamente le presento informe de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno al proceso de PQRSD para el primer semestre de 2020, así mismo, las recomendaciones que como producto de este seguimiento se estiman pertinentes para la mejora de la atención al ciudadano.

Atentamente,

JOHN JAIRO SERNA ARISTIZABAL  
Jefe de Oficina de Control Interno  
Concejo Municipal de Bello

 Carrera 50 # 52 - 63  PBX: 604 79 44 Exts: 1161, 1162, 1163, 1165

 [concejobello@gmail.com](mailto:concejobello@gmail.com)  [www.concejodebello.gov.co](http://www.concejodebello.gov.co)



**CONCEJO DE BELLO**  
una decisión para todos

## PRESENTACIÓN

El Concejo Municipal de Bello a través de la Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, (PQRSD) recibidas a través de los diferentes canales de atención que dispone la Corporación, durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020.

## OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, identificando debilidades y amenazas en el contexto de atención, con el fin de aplicar correctivos, aumentar nuestras fortalezas y oportunidades, logrando mejorar la calidad del servicio de atención al ciudadano.

Además, lograr la participación activa de los funcionarios del Concejo Municipal para mejorar progresivamente los diferentes procesos de recepción, trámites y seguimiento a las PQRSD presentadas.

## RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN

El Concejo Municipal de Bello, tiene dispuestos cuatro (4) canales de servicio de atención al ciudadano, a través de los cuales se reciben los diferentes requerimientos:

**ATENCIÓN PERSONALIZADA:** El ciudadano puede presentar una PQRSD a la entidad a través del área de archivo o correspondencia del Concejo Municipal, ya sea en forma verbal o escrita.

 Carrera 50 # 52 - 63  PBX: 604 79 44 Exts: 1161, 1162, 1163, 1165

 [concejobello@gmail.com](mailto:concejobello@gmail.com)  [www.concejodebello.gov.co](http://www.concejodebello.gov.co)



**CONCEJO DE BELLO**  
una decisión para todos

- Archivo central ubicado en el primer piso del edificio.

**CORREO CERTIFICADO:** El ciudadano puede presentar una PQRSD a la entidad por medio de correos certificados, los cuales serán radicados en la ventanilla del archivo o correspondencia del Concejo Municipal.

**CORREOS ELECTRÓNICOS:** El ciudadano puede presentar una PQRSD a la entidad por medio de correos electrónicos institucionales, de las diferentes dependencias del Concejo Municipal.

- Página web [www.concejodebello.gov.co](http://www.concejodebello.gov.co).
- [info@concejodebello.gov.co](mailto:info@concejodebello.gov.co)
- [concejodebello.archivo@gmail.com](mailto:concejodebello.archivo@gmail.com)

**BUZÓN DE SUGERENCIAS:** El ciudadano puede presentar una PQRSD por medio de los buzones destinados para tal fin.

Con el propósito de contar con el control conceptual que da el lineamiento institucional al presente documento, se presentan las siguientes definiciones:

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

 Carrera 50 # 52 - 63  PBX: 604 79 44 Exts: 1161, 1162, 1163, 1165

 [concejobello@gmail.com](mailto:concejobello@gmail.com)  [www.concejodebello.gov.co](http://www.concejodebello.gov.co)



- De conformidad con los artículos 14, 21 y 30 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver los diferentes requerimientos de acuerdo con las modalidades anteriormente descritas, son los siguientes:
- Peticiones de **interés general y particular**: Dentro de los **quince (15)** días hábiles siguientes a su recepción.
- Peticiones de **documentos e información**: Dentro de los **diez (10)** días hábiles siguientes a su recepción.
- **Consultas** en relación con las materias a su cargo: Dentro de los **treinta (30)** días hábiles siguientes a su recepción.
- Peticiones entre autoridades: Dentro de los **diez (10)** días hábiles siguientes a su recepción.
- Funcionarios 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 hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

#### TIPIFICACIÓN

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Gestión Documental de la entidad, durante el primer semestre de 2020 el Concejo recibió un total 74 comunicaciones así:

TIPO DE PQRS	NÚMERO DE PQRS	PORCENTAJE
Peticiones, reclamos, solicitudes denuncias, otros.	71	95%
Permisos	3	5%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>
ESTADO		PORCENTAJE
Resuelto	61	83.6%
No Resuelto	10	16.4%
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

Según los datos suministrados por el Archivo de la entidad, se observa que de los 74



registros presentados a la corporación, 68 se dieron entre los meses de enero a marzo 13, equivalente al 92%, en los meses siguientes solo se recibió el 8% del total.

Como se observa, durante el primer semestre del 2020 fueron recibidos por medio del Archivo 74 PQRSD, no obstante, dicha oficina no realiza una clasificación y/o identificación de los derechos de petición, estos se mezclan de manera general con la correspondencia administrativa interna, dicha situación dificulta el acceso y control a los trámites, así como a la verificación de su efectiva atención. En consecuencia, no es posible conocer el estado de atención, cuáles se han cerrado, cuáles están en trámite, y por ende es inviable conocer o evaluar la calidad en la atención y/o el nivel de satisfacción de los usuarios.

Del análisis que se realiza a la correspondencia se pudo clasificar aproximadamente 71 derechos de petición y solicitudes de los cuales aproximadamente el 16.4% no se respondieron, además, tampoco se les realiza algún tipo de seguimiento.

Es evidente que la declaratoria del Estado de emergencia en todo el territorio nacional, establecido en el Decreto 417 del 17 de marzo, ha generado múltiples inconvenientes a todo nivel, y la gestión documental no fue ajena a esta novedad.

Para tratar de mitigar y atender la emergencia sanitaria, el Archivo General de la Nación expidió la circular externa 001 del 31 de marzo, donde se consignan entre otras, las diferentes medidas que se deberían implementar al interior de las entidades territoriales con el fin de garantizar el control, ingreso, salida y distribución de las comunicaciones, hasta que los documentos originales reposen en los expedientes correspondientes. Lo anterior, en concordancia con los términos de respuesta de peticiones y solicitudes establecidos en la Ley 1755 de 2015, y con la ampliación de términos para atender peticiones contempladas en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

Para el caso del Concejo Municipal de Bello, entidad que no cuenta con los recursos tecnológicos, se trató de garantizar parcialmente el servicio de recepción de comunicaciones de manera presencial.

No obstante lo anterior, no se ha dispuesto en la entidad de correos y medios electrónicos oficiales para el trámite y radicación de documentos, que permitan asignar un número consecutivo único de radicación a las comunicaciones oficiales recibidas o producidas. Pues como se observa en la introducción de este informe, existen dos cuentas de correo electrónico pero son administradas por áreas diferentes, el archivo solo controla [concejodebello.archivo@gmail.co](mailto:concejodebello.archivo@gmail.co), y ninguna de ellas se ha adoptado oficialmente (Acto administrativo) como cuenta asignada para la radicación virtual de documentos -Ventanilla



Única Virtual-.

Es así como se evidencia la necesidad de revisar el procedimiento de recepción de documentación del archivo en época de pandemia y más que adoptar un protocolo aplicarlo, ya que es evidente que una cantidad importante de la documentación que se recibe no se radica correctamente, lo que obstaculiza la realización de seguimiento a las respuestas por parte de los funcionarios responsables.

Se recomienda además adoptar medidas a corto plazo que permitan superar esta debilidad, toda vez que es preocupante el alto porcentaje de solicitudes y peticiones (más del 16%) para las cuales no se identifica la respectiva respuesta radicada en el Archivo, o que se remiten mediante correo electrónico sin radicado de salida. Situación que tiene origen en que desde la recepción no se garantiza que los trámites se identifiquen y controlen como Derechos de Petición desde el área responsable; incide además que no se está realizando control a la oportunidad en la respuesta, como lo exigen los lineamientos archivísticos.

La situación encontrada genera potenciales riesgos de carácter jurídico y sanciones disciplinarias, toda vez que da pie a que el peticionario pueda instaurar acción de tutela para reclamar la protección de sus derechos.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- No se tiene registro de las solicitudes o derechos de petición que ingresaron por los correos electrónicos ya que estos no se les asigna radicado en el Archivo de la entidad.
- A la fecha la Corporación no posee una dependencia que se encargue de canalizar y hacer seguimientos periódicos a las diferentes PQRSD, que se reciban en la entidad por medio del Archivo, esto genera al interior de la entidad confusión porque no se tiene claridad en cuanto a la responsabilidad del proceso, lo que no permite que se realice un filtro de clasificación del trámite, reparto y seguimiento.
- Desde la Oficina de Control Interno se considera que cuando se presente novedades en los trámites, como desistimiento del usuario, respuestas generadas y entregadas por otro medio, es importante continuar con el seguimiento del mismo, generando un radicado de salida u observaciones con respecto del trámite, esto en aras de tener trazabilidad de estos y permitir el adecuado análisis del reporte e igualmente contar con el soporte del seguimiento de todos los trámites



que cursan por la entidad, evitando así futuras acciones legales, esto es, que el reporte cuente con radicado de entrada, responsable y el respectivo radicado de salida.

- Se identifica la necesidad de efectuar seguimiento periódico al traslado de los asuntos que no son competencia de la entidad. Tener presente que a partir del 01 de julio de 2015 entra en vigencia la Ley 1755 de 2015, la cual en relación con asuntos que no son competencia de la entidad determina: *“Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si 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 remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará”*. Así las cosas el plazo pasa de diez a cinco días, además cuando se requiera mayor plazo para tramitar la petición, esto de conformidad con el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 *“Cuando excepcionalmente no sea 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 y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*.
- Se recomienda revisar y mejorar la funcionalidad del proceso, para facilitar la respuesta a las PQRSD por parte de los servidores públicos. Realización de capacitaciones y/o talleres frente a la Gestión Documental y las generalidades de las PQRSD, haciendo énfasis en responsabilidades de los servidores públicos, términos y lenguaje claro para las respuestas y, promoviendo la cultura del servicio al Ciudadano.
- Se recomienda continuar con el programa de sensibilización y capacitación del personal de la Corporación y del personal de apoyo de las taquillas de atención al usuario, para que el proceso de trámites de PQRSD, sea efectivo y responda a la calidad del servicio requerido.
- Buzón de sugerencias, durante el primer semestre de 2020, en la apertura y revisión de los buzones de sugerencias ubicados en la Sede Principal, NO se encontró ningún documento o solicitud de los usuarios

El Artículo 76 de LEY 1474/2011. Reza en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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



## **CONCEJO DE BELLO**

una decisión para todos

sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Se debe levantar un plan de mejoramiento por la Secretaría General que permita determinar quién será el funcionario responsable del proceso de PQRSD. El cual deberá revisar en forma permanente los correos institucionales y direccionarlos al Archivo con el fin de que sean oficializados con la respectiva radicación.

Revisar las diferentes comunicaciones que presentan incumplimiento a los tiempos establecidos por ley para trámite a las diferentes solicitudes de los ciudadanos.

Realizar análisis de las causas que ocasionaron las demoras presentadas en los términos de gestión de los requerimientos, relacionados con el registro de requerimiento, asignación y/o traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición.

JOHN JAIRO SERNA ARISTIZABAL  
Jefe de Oficina de Control Interno  
Concejo Municipal

 Carrera 50 # 52 - 63  PBX: 604 79 44 Exts: 1161, 1162, 1163, 1165

 [concejobello@gmail.com](mailto:concejobello@gmail.com)  [www.concejodebello.gov.co](http://www.concejodebello.gov.co)