



**CONCEJO DE BELLO**  
una decisión para todos

MEMORANDO

29 ENE 2020

000013

Sol Maia Alzate  
2:25 pm.

Bello, enero 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:** Seguimiento PQRSD Segundo semestre 2019.

Me permito presentarle informe que corresponde a la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno al proceso de PQRSD para el segundo semestre de 2019, lo mismo que las recomendaciones que producto de este seguimiento se estiman pertinentes para la mejora de la atención y atención al ciudadano.

Atentamente,

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

## CONCEJO MUNICIPAL

### INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2019

**GABRIEL JAIME GIRALDO BUSTAMANTE**  
Presidente

**JOHN JAIRO SERNA ARISTIZABAL**  
Jefe de Oficina de Control Interno

**BELLO**  
Enero 22 de 2020

 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 de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, (PQRSD) recibidas atendidas por los diferentes canales de atención que dispone la Corporación, durante el período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2019.

## OBJETIVO

Cumplir a cabalidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, además definir debilidades y amenazas en el contexto de atención, con el fin de aplicar correctivos, aumentar nuestras fortalezas y oportunidades, con el propósito de mejorar la calidad del servicio de atención al ciudadano, así como también los trámites y solicitudes realizadas por estos.

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.

 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)



### **Canales de comunicación:**

Los canales de ingreso de las PQRSD a la entidad son las siguientes:

- Archivo central ubicado en el primer piso del edificio.
- Correo electrónico corporativo.
- Buzón de sugerencias ubicado en el primer piso del edificio.
- Página web [www.concejodebello.gov.co](http://www.concejodebello.gov.co)

En el segundo semestre del 2019, se recibieron por medio del archivo 285 PQRSD, las cuales no se clasifican, por lo tanto es complicado determinar cuál es cada una de ellas ya que además se mezclan con la correspondencia administrativa interna.

Del análisis que se realiza a la correspondencia se pudo clasificar aproximadamente 80 derechos de petición y solicitudes de los cuales aproximadamente el 40% no se respondieron, además de 2 quejas, tampoco se les realiza ningún seguimiento.

**BUZÓN DE SUGERENCIAS** Durante el segundo semestre de 2019, 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.

No se tiene registro de las solicitudes o derechos de petición que ingresaron por redes sociales o página WEB de la Corporación, ya que no se dispuso de página WEB buena parte del segundo semestre.

El siguiente cuadro se presenta el total de PQRSD recibidos en el puesto de atención al público, además de los ingresados por redes sociales y página WEB.

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)



TIPO DE PQRSD	NÚMERO DE PQRSD	PORCENTAJE
Peticiones, reclamos, solicitudes denuncias, otros.	283	99.3%
Quejas	2	0.7%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>
<b>ESTADO</b>		
		<b>PORCENTAJE</b>
Resuelto	45	56.25%
No Resuelto	35	43.75%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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, contraviniendo la ley.

“ARTÍCULO 76 OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS 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 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. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la

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)



entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

- Es preocupante el alto porcentaje de solicitudes y peticiones (casi el 40%) que no poseen respuesta o que al menos no se ha radicado por el archivo, generando a futuro posibles riesgos jurídicos, además que se pueden acarrear sanciones disciplinarias por estar los funcionarios públicos cometiendo un acto de mala conducta y facilita al petionario tomar otras medidas como la acción de tutela para reclamar la protección de sus derechos.

**“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 petionario, 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 petionario, 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.

**Artículo 15 .Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y

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

a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

- Durante el segundo semestre de 2019, fueron recepcionados por parte de la taquilla del Archivo de la Entidad un total de 285 comunicados, se ha tratado de clasificar las comunicación por tipo de trámite, pero se presentan algunas inconsistencias que no permite realizar el seguimiento deseado, ni conocer el estado de atención ni de satisfacción, por ende no se conoce cuales se han cerrado y cuales se encuentran en trámite.
- Debido a lo anterior se recomienda realizar un filtro de clasificación, para saber qué tipo de trámite se está solicitando, buscando así la identificación temprana de competencia de la corporación para dar respuesta, e igualmente para que , a la hora de realizar el reparto a dependencia o servidores de manera interna, se realice correctamente.
- 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

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

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 termino 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.

JOHN JAIRO SERINA 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)