



CONCEJO DE BELLO
UNA DECISION PARA TODOS

16 JUL 2021

MEMORANDO

000192
Olga Ochoa
11:12 pm

Bello, julio 12 de 2021

PARA: Doctor Carlos Augusto Mosquera Gómez. Presidente del Concejo Municipal

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

Asunto: Informe de seguimiento PQRSD primer semestre 2021.

Cordial saludo doctor Mosquera.

Respetuosamente le presento informe de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno al proceso de PQRSD para el primer semestre de 2021, 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



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 2021.

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.

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 de la entidad pública deberá existir un link de PQRSD, de fácil acceso para que la comunidad exprese sus inquietudes.

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, o a la Oficina destinada exclusivamente para recepción de PQRSD, situadas en el primer piso de la corporación, ya sea en forma verbal o es



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.
- info@concejodebello.gov.co
- 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.

- 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

Al 30 de junio de 2021, fueron recibidos y registrados en el archivo central de la entidad 250 comunicaciones, la funcionaria encargada del proceso de las PQRSD se ha encargado de clasificar y/o identificar estas comunicaciones lo que permite realizar un control efectivo a los trámites, así como la verificación de su efectiva atención y por ende, es viable conocer o evaluar la calidad en la atención y/o el nivel de satisfacción de los usuarios.

TIPO DE PQRSD	NÚMERO DE PQRSD RECIBIDOS
Peticiones, solicitudes, consultas, invitaciones, tutelas, informes.	264

ESTADO		PORCENTAJE
NO requieren respuesta	148	56%
Requieren respuesta	113	42.8%
Sin responder	3	1.2%
TOTAL	264	100%

MEDIOS DE ENTRADA

Durante el período comprendido durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2021, se recibieron en total 264 comunicaciones, siendo la *atención personalizada por medio de ventanilla única de correspondencia*, el medio por el cual se registraron el 52.3% del total de comunicaciones con 138 recepciones, luego le sigue el correo electrónico el 47.7% del total de comunicaciones con 126, se hace especial énfasis en que no entró ninguna



comunicación por buzón.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Total comunicaciones respondidas 115

ATIEMPO	108	94%
A DESTIEMPO	7	6%

Se respondieron 115 comunicaciones de las cuales a 108, equivalente al 94%, se le dio respuesta oportunamente; 7 comunicaciones o peticiones, equivalente al 6%, fueron respondidos por fuera de los tiempos legalmente establecidos en la ley. Esta mejora en los tiempos de respuesta permite generar confianza y evita que se presenten acciones jurídicas en contra de la entidad

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- A la fecha la Corporación ya posee una dependencia que se encarga 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 tranquilidad porque se tiene claridad en cuanto a la responsabilidad del proceso, lo que permite que se realice un filtro de clasificación del trámite, reparto y seguimiento.
- La Oficina de PQRSD, viene haciendo el análisis mes a mes a cada una de comunicaciones y sus respuestas para evaluar el cumplimiento de los criterios definidos por las Secretaría General, y su oportunidad.
- Se debe valorar la mejora ostensible que se presenta en las respuestas y en los tiempos de respuesta que se está teniendo con las diferentes comunicaciones
- Se recomienda habilitar los buzones de sugerencias instalados en las instalaciones de la entidad, lo que permitiría conocer las inquietudes que los ciudadanos deseen interponer, especialmente si son de manera anónima, así como también el de evitar el desplazamiento a otras dependencias, igualmente se recomienda diseñar, establecer y tener a disposición formularios físicos de PQRSD, en los buzones de sugerencias.
- Ya se tiene registro de las solicitudes o derechos de petición que ingresaron por los correos electrónicos y se les asigna radicado en el Archivo de la



entidad, esta era una debilidad grande que se ha venido superando para bien de la entidad.

- 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.
- DPara tener mayor utilización en los canales de comunicación dedicados a la recepción de los PQRSD, la Entidad le convendría promover estrategias de divulgación para la ciudadanía en el aprovechamiento de los canales virtuales, facilitándoles dichos tramites.
- 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.

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