 <b>CONCEJO DE BELLO</b> Una decisión para todos	INFORME ESTADO DE LAS PQRS	Código:
		Versión: 01
		Fecha: 15/04/2022

Bello, Octubre 4 de 2023

Doctor

**DUVAN ALBERTO BEDOYA GARCÍA**

Presidente Concejo Municipal

Bello

Asunto: Informe Seguimientos P.Q.R.S.

Respetado Doctor Bedoya:

Dando cumplimiento a lo establecido en el estatuto anticorrupción Ley 1474, artículos 9 y 76 de 2011, artículo 76 Constitución Política, artículo 23 y al Decreto 648 de 2017 y demás decretos reglamentarios, la Oficina de Control Interno presenta Informe de seguimiento de las P.Q.R.S. del Concejo Municipal de Bello, correspondiente a la vigencia 2023, tercer trimestre.

Favor publicarlo en la página Web de la Entidad.

Cordialmente,



**JUAN CARLOS GÓMEZ LÓPEZ**

Jefe de Control Interno

*Copia: Argemiro Restrepo - Secretario General (E).*



**CONCEJO DE BELLO**  
Una decisión para todos

**INFORME ESTADO DE LAS PQRS**

Código:

Versión: 01

Fecha: 15/04/2022

TEMA		INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	
<b>JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES</b>	JUAN CARLOS GÓMEZ LÓPEZ	<b>PERIODO EVALUADO</b>	Año 2023
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	Octubre 4 de 2023

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS,  
PERIODO AÑO 2023**

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecidas en la ley 87 de 1993, artículo 12 literal i) y de acuerdo a lo consagrado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, hizo verificación de los registros de información que, sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que se tienen en la Entidad, en el periodo comprendido del 01 de julio al 30 de septiembre de 2023.

Se busca mejorar los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la comunidad y la entidad, El Concejo Municipal de Bello ha implementado estrategias como es la atención al usuario, a través de los diferentes mecanismos como son la atención personal, virtual, buzones, telefónicamente entre otros. Así mismo se está haciendo por parte de la oficina de comunicaciones de la entidad, la difusión de los números telefónicos y diferentes medios en la página web institucional por los cuales la comunidad se puede comunicar para garantizarles un mejor servicio y que no le sean vulnerados sus derechos.

**MARCO LEGAL**

- Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270. La cual establece como una de las finalidades de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias.
- Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2623 de julio de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Decreto 648 de 2017.



**CONCEJO DE BELLO**  
Una decisión para todos

## INFORME ESTADO DE LAS PQRS

Código:

Versión: 01

Fecha: 15/04/2022

- Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.
- Dimensión comunicaciones del MIPG

### ALCANCE

Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, análisis y revelar la situación de las (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias e inclusive las felicitaciones), correspondientes al tercer trimestre de la vigencia 2023. Así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento dado mediante las respuestas a los usuarios y/o ciudadanos, con el fin de tomar acciones de mejora, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones particulares o generales (P.Q.R.S), tengan una respuesta coherente y dentro de los términos señalados en la ley para los interesados. Siendo responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios del Concejo Municipal de Bello.

### OBJETIVO GENERAL:

Elaborar informe PQRS del Concejo Municipal de Bello sobre la gestión que se realiza en la Entidad, de conformidad con las normas legales vigentes en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

### OBJETIVO ESPECIFICO:

Verificar el cumplimiento de lo dispuesto por la normatividad vigente frente a las PQRS interpuestas por los usuarios, de acuerdo a los requerimientos de ley a través de diferentes medios y los controles establecidos para su cumplimiento.

Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las P.Q.R.S y dar oportuna respuesta al ciudadano que lo solicite.

### METODOLOGÍA

Las estadísticas se soportan en la información de los reportes arrojados por el registro de PQRS que se reciben en la oficina de PQRS y el archivo de la entidad.

### ESPACIO PARA PQRS EN LA WEB

La norma establece que en la página web de todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los usuarios presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. De igual manera se establece que deberá existir un link de peticiones quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los usuarios realicen sus comentarios.



**CONCEJO DE BELLO**  
Una decisión para todos

## INFORME ESTADO DE LAS PQRS

Código:

Versión: 01

Fecha: 15/04/2022

4

### GLOSARIO DE TERMINOS

Hay que tener claro que según el **Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015**, es el que regula el Derecho Fundamental de Petición y los términos para dar respuestas a lo solicitado:

**QUEJA:** Cuando ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, **término (15) quince días hábiles siguientes a su recibo.**

**RECLAMO:** Cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público, **término (15) quince días hábiles siguientes a su recibo**

**MANIFESTACION:** Cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa, **término (10) días hábiles siguientes a su recibo.**

**PETICION DE INFORMACIÓN:** Cuando se formulan a las autoridades para que éstas den a conocer cómo han actuado en un caso concreto. - Permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder. - Expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública, **término (15) días hábiles siguientes a su recibo.**

**CONSULTA:** Cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. **Términos de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.**

**DERECHO DE PETICION:** El derecho de petición está consagrado en el Art.23 de la Constitución Política de Colombia del 91, como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. Regulada por la Ley 1437 del 2011 en sus artículos 13 y siguientes, **término (15) quince días hábiles.**

### ESTADOS POR LOS QUE DEBE PASAR SU SOLICITUD

- Recibo y radicación en el sistema
- Verificación de la solicitud
- Asignación de dependencia y/o funcionario
- Evaluación de la solicitud
- Envío de respuesta



**CONCEJO DE BELLO**  
Una decisión para todos

INFORME ESTADO DE LAS PQRS

Código:

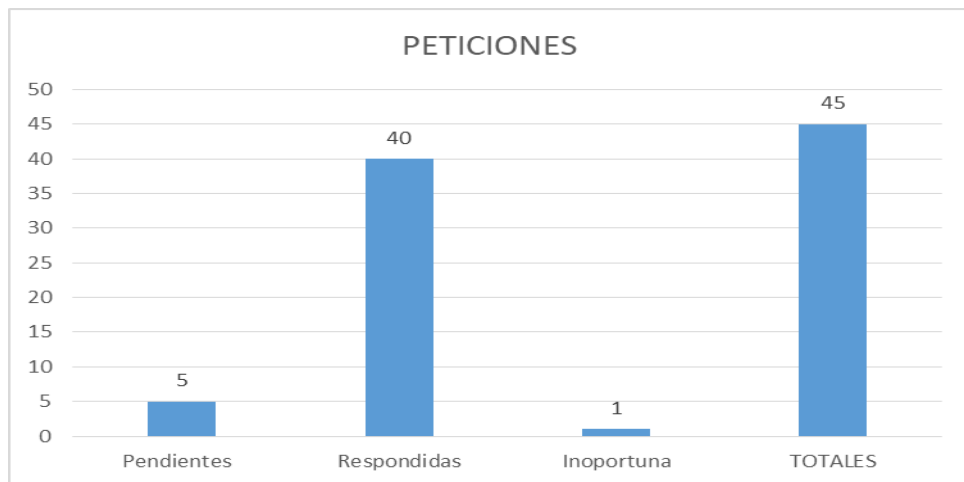
Versión: 01

Fecha: 15/04/2022

**INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD 2023-2**

Consolidado año 2023 por tipo de solicitud	Pendientes	Respondidas	Respondidas extemporáneas	Total	Observación
<b>Peticiones</b>	5	40	1	45	5 Sin Responder pero están en los términos, Se realizó la entrega y alertas a los correos 1 Respondida inoportuna.
<b>Queja</b>	0	0	0	0	
<b>Denuncia</b>	0	0	0	0	
<b>Reclamo</b>	0	0	0	0	
<b>Sugerencia</b>	0	0	0	0	
<b>Felicitaciones</b>	0	0	0	0	
Respondidas oportunamente	5	40	1	45	
Respondidas Extemporal	0	0	1	45	

5



**Gráfica No 1**

La gráfica No. 1, nos muestra la clasificación de PQRDS, en donde se puede evidenciar durante el tercer trimestre del 2023, que la cantidad de PQRS solicitados al Concejo Municipal fueron **cuarenta y cinco (45)** PQRDS en su totalidad, clasificadas tal como lo muestra la gráfica 1.



**CONCEJO DE BELLO**  
Una decisión para todos

INFORME ESTADO DE LAS PQRS

Código:

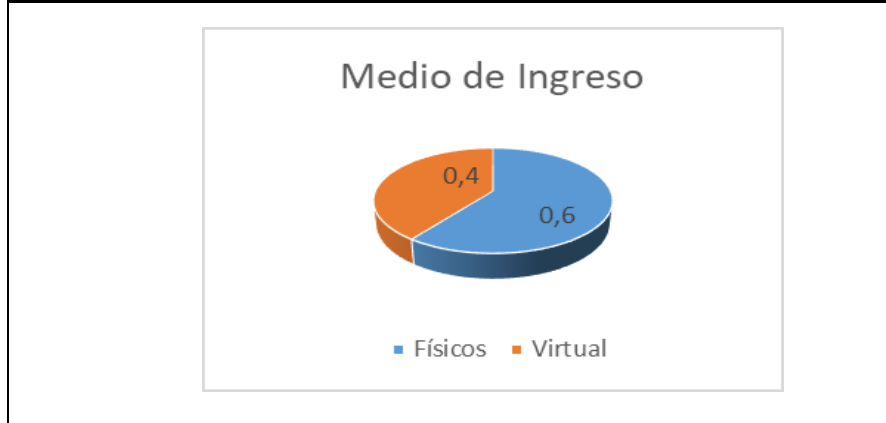
Versión: 01

Fecha: 15/04/2022

**INGRESOS DE PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN**

La Gráfica No. 2, nos muestra el comportamiento en la entidad a través de los canales o medios de recepción de las PQRS, de la siguiente manera:

Medios de Ingreso		%
Físicos	27	60%
Virtual	18	40%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



**Grafica No 2.**

**Sugerencias y Recomendaciones:**

Se recomienda por parte de la de Control Interno, fortalecer los mecanismos de participación, como son:

Herramienta para el registro, seguimiento, gestión y cierre de la PQRS.

Buzones y línea telefónica de atención.

Gestionar un aplicativo en el cual se puedan registrar las pqr de manera digital y poder realizar de manera más eficiente el seguimiento y trazabilidad de las pqr.

**Enfatizar en los servidores la importancia de responder las PQRS en los términos y las implicaciones que esto conlleva el no hacerlo.**

Fortalecer las capacitaciones sobre atención al público entre los servidores y contratistas con



**CONCEJO DE BELLO**  
Una decisión para todos

## INFORME ESTADO DE LAS PQRS

Código:

Versión: 01

Fecha: 15/04/2022

el fin de mejorar la calidad en la atención al usuario, además de fortalecer los procedimientos para resolver las inquietudes y solicitudes de los usuarios.

El servidor encargado del informe debe alertar a la Secretaría General, a la Presidencia y a Control Interno cuales son las peticiones específicas que no han sido tramitadas oportunamente y tomar los correctivos necesarios para ello.

4-10-2023

**JUAN CARLOS GÓMEZ LÓPEZ**

Jefe de Control Interno  
Concejo Municipal de Bello