

**ALCALDIA MUNICIPAL DE PAIPA**  
**Oficina De Control Interno**

**Informe Trimestral de Abril a Junio de 2019 de**  
**Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y**  
**Denuncias**  
**(P.Q.R.S.D)**

**Paipa, Boyacá 2019**

# 1. OBJETIVOS

## 1.1 Objetivo General

Hacer el Seguimiento, Evaluación y Reporte de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias en el **SEGUNDO TRIMESTRE** del año 2019, según lo establece la normativa vigente.

## 1.2 Objetivos específicos

- Analizar la cantidad, el tipo, el medio de solicitud y el destinatario de cada PQRSD, interpuestas por la ciudadanía en el periodo comprendido del 01 de abril al 30 de junio de 2019.
- Determinar si la atención se está prestando de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Realizar las recomendaciones a que haya lugar, encaminando al mejoramiento continuo de la Entidad.

# 2. MARCO NORMATIVO

- Constitución política de Colombia art. 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.”
- Constitución política de Colombia art. 92 “Cualquier persona natural o jurídica podrá solicitar de la autoridad competente la aplicación de las sanciones penales o disciplinarias derivadas de la conducta de las autoridades públicas”.
- Constitución política de Colombia art. 209. “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la des-centralización, la delegación y la des-concentración de funciones”
- Ley 87 de 1993 “por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”
- Ley 87 de 1993, art. 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 190 de 1995, art 55 “Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.
- Decreto 1537 de 2001 “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado”.
- Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- 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 1166 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. Peticiones verbales.

### 3. MARCO CONCEPTUAL

- **DERECHOS DE PETICIÓN:** Es el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones de forma respetuosa a las autoridades por motivos de interés general o particular con el fin de obtener una respuesta satisfactoria a su solicitud. Por lo anterior, un ciudadano puede realizar una petición a través de diferentes modalidades y se entenderá dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad de la siguiente forma:

**Consulta:** Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre su determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia. La finalidad del derecho de petición, dentro de esta modalidad, es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la entidad. Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

**Datos Personales:** El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha a su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha que se entenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del artículo 15 de la ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**Documentación:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

“Término de respuesta: Salvo norma legal especial y sin 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.”

**Entre Autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor a diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior de un término de inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

**Información:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

**Interés Particular:** Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Administración Municipal. Las peticiones que en interés particular se radiquen ante la Administración Municipal deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y de los requisitos exigidos para cada caso.

**Solicitud De Información:** El derecho de petición de que trata el artículo 45 de la Constitución Política incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos en los términos que determine.

- **QUEJA:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
- **RECLAMO:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- **SUGERENCIAS:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

## 4. CANALES DE ATENCIÓN

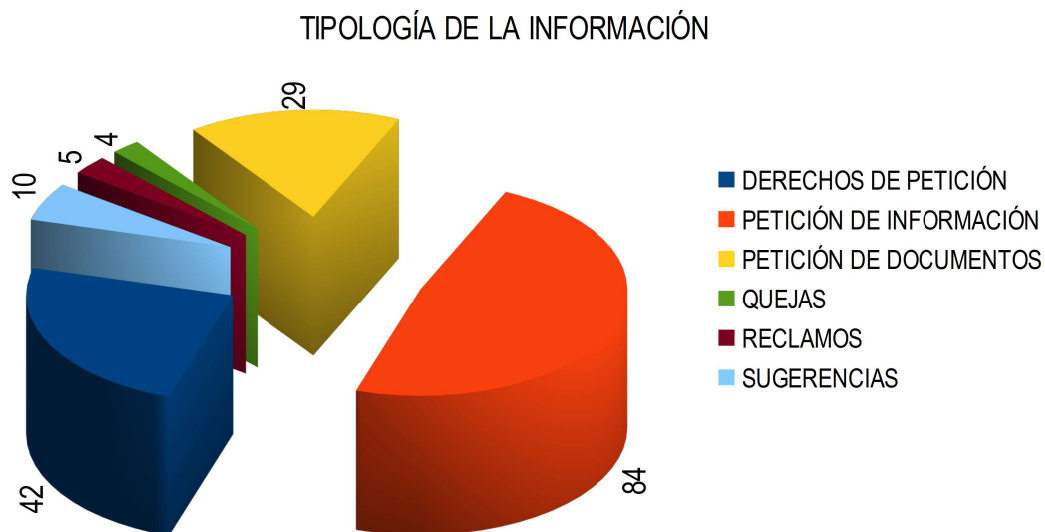
Los canales de atención que maneja la alcaldía de Paipa, por los cuales todos los ciudadanos interesados pueden realizar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias son:

- Correo Certificado
- Correo Electrónico
- Página Web
- Atención de forma Presencial

## 5. ANÁLISIS ATENCIÓN A PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2019

### 5.1 Consolidado por Tipología de la Información

DERECHOS DE PETICIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
42	84	29	4	5	10	174



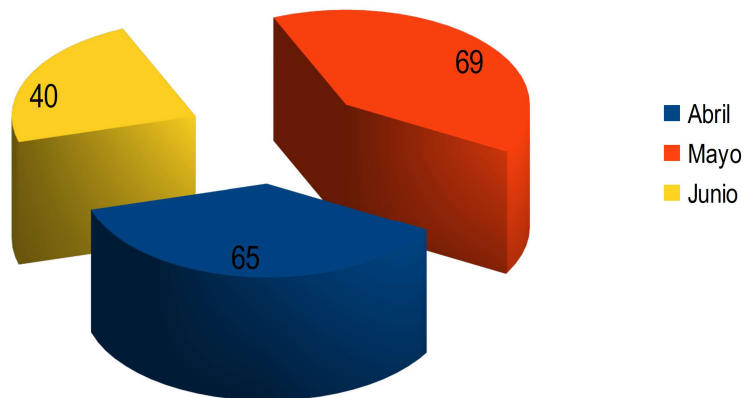
En el **SEGUNDO TRIMESTRE** del año 2019 según la tipología de la información, el total de PQRSD recibidas son 174 que corresponde al 100%, de las cuales el 48% (84) son petición de información, el 24% (42) son derechos de petición, el 17% (29) son petición de documentos, el 6% (10) son sugerencias, el 3% (5) son reclamos y el 2% (4) son quejas.

## 5.2 Consolidado mes a mes

MES	CANTIDAD
Abril	65
Mayo	69
Junio	40

En el primer trimestre de 2019, el mes con mayor cantidad de reportes de PQRSD fue el mes de mayo con 69 reportes (40%), el siguiente mes es abril con 65 reportes (37%) y el mes de junio con 40 reportes (23%), que representan los 174 (100%) de reportes de PQRSD del segundo trimestre de 2019.

CONSOLIDADO MES A MES

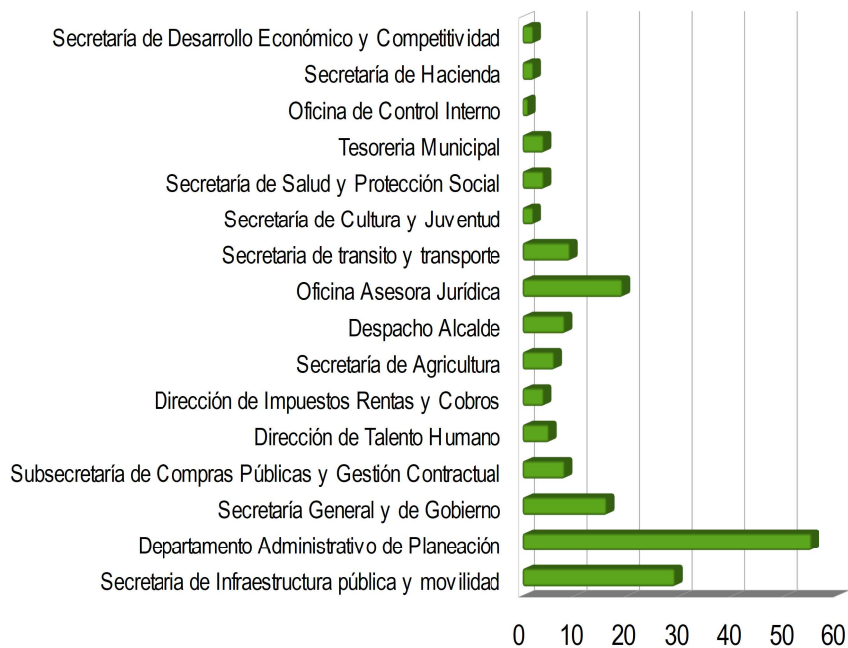


### Consolidado por dependencia

Dependencia	Radicados
Secretaría de Infraestructura pública y movilidad	29
Departamento Administrativo de Planeación	55
Secretaría General y de Gobierno	16
Subsecretaría de Compras Públicas y Gestión Contractual	8
Dirección de Talento Humano	5
Dirección de Impuestos Rentas y Cobros	4
Secretaría de Agricultura	6
Despacho Alcalde	8
Oficina Asesora Jurídica	19
Secretaría de tránsito y transporte	9
Secretaría de Cultura y Juventud	2
Secretaría de Salud y Protección Social	4
Tesorería Municipal	4
Oficina de Control Interno	1
Secretaría de Hacienda	2
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	2

Según el consolidado por dependencia, en el segundo trimestre del año 2019, el departamento administrativo de planeación con un 31% (55) de reportes PQRSD, siguiendo en su orden con secretaría de infraestructura pública y movilidad con un 16% (29), Secretaría asesora jurídica con un 10% (19), Secretaría general y de gobierno con un 9% (16).

### CONSOLIDADO POR DEPENDENCIA



### 5.3 Consolidado Tipología por Dependencias

Tipología	DERECHOS DE PETICIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENC
Dependencia						
Secretaría de Infraestructura pública y movilidad	9	13	2	0	2	3
Departamento Administrativo de Planeación	13	29	12	0	0	1
Secretaría General y de Gobierno	3	8	0	1	1	3
Subsecretaría de Compras Públicas y Gestión Contractual	0	5	2	0	0	1
Dirección de Talento Humano	1	2	2	0	0	0
Dirección de Impuestos Rentas y Cobros	2	0	2	0	0	0
Secretaría de Agricultura	0	3	1	1	0	1
Despacho Alcalde	2	3	0	2	0	1
Oficina Asesora Jurídica	3	13	3	0	0	0
Secretaría de tránsito y transporte	6	2	1	0	0	0
Secretaría de Cultura y Juventud	2	0	0	0	0	0
Secretaría de Salud y Protección Social	1	2	1	0	0	0
Tesorería Municipal	0	3	1	0	0	0
Oficina de Control Interno	0	1	0	0	0	0
Secretaría de Hacienda	0	0	2	0	0	0

Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	1	0	0	1	0
---	---	---	---	---	---	---

En el **SEGUNDO TRIMESTRE** de 2019 se evaluó que:

- En el Departamento Administrativo de Planeación el mayor número de reportes que se evidenciaron son: por derecho de petición con 29 y no se evidenciaron quejas y reclamos.
- En Secretaría de Infraestructura Pública y Movilidad, el mayor número de reportes que se presentaron son: por derecho de petición con 13 y no se evidenciaron quejas.
- En Secretaría General y de Gobierno el mayor número de reportes que se evidenciaron son: petición de información con 8 y no se evidenciaron petición de documentos.
- En la Subsecretaría de compras Públicas y Gestión Contractual el mayor número de reportes que se evidenciaron son: Petición de Información con 5 y no se evidenciaron Derechos de petición, quejas y reclamos.
- En Dirección de Talento Humano se reportaron 2 peticiones de documentos y 2 peticiones de Información.
- En la Dirección de Impuestos, Rentas y Cobros solo se reportaron 2 Derechos de Petición y 2 Petición de documentos.
- En la Secretaría de Agricultura el mayor número de reportes que se evidenciaron son: Petición de Información con 3 y no se reportaron derechos de petición y reclamos.
- En Despacho Alcalde el mayor número de reportes que se evidenciaron son: Derecho de petición con 3 y no se reportaron petición de documentos y reclamos.
- En la Oficina Asesora Jurídica el mayor número de reportes que se evidenciaron son Petición de información con 13 y no se reportaron Quejas, Reclamos y sugerencias.
- En la Secretaria de transito y transporte el mayor número de reportes que se evidenciaron son derechos de petición con 6 y no se reportaron quejas, reclamos, sugerencias.
- En la secretaría de Cultura y Juventud sólo se reportaron 2 derechos de petición.
- En la secretaría de Salud y Protección Social el mayor número de reportes que se evidenciaron son derechos de petición con 2 y no se reportaron quejas, reclamos, sugerencias.
- En tesorería Municipal se reportaron solamente 3 peticiones de información y 1 petición de documentos.
- En la Oficina de Control Interno se reportó únicamente 1 petición de información.
- En la secretaría de Hacienda sólo se reportaron 2 peticiones de información
- En la secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad se reportó 1 petición de información y 1 reclamo.

### 5.5 Consolidado por tiempos de respuesta

Dependencia	De 1 a 15 días	De 16 a 20 días	De 21 a 25 días	De 26 a 30 días	De 30 a 40 días	Más de 40 días	Solicitudes sin atender
Secretaria de Infraestructura pública y movilidad	5	2	0	0	0	2	20
Departamento Administrativo de Planeación	23	4	3	1	2	1	21

Secretaría General y de Gobierno	14	1	0	0	1	0	0
Subsecretaría de Compras Públicas y Gestión Contractual	8	0	0	0	0	0	0
Dirección de Talento Humano	4	0	1	0	0	0	0
Dirección de Impuestos Rentas y Cobros	4	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Agricultura	5	1	0	0	0	0	0
Despacho Alcalde	7	0	1	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	17	1	1	0	0	0	0
Secretaría de tránsito y transporte	7	1	0	0	0	0	1
Secretaría de Cultura y Juventud	2	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Salud y Protección Social	3	1	0	0	0	0	0
Tesorería Municipal	3	1	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	1	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Hacienda	2	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	2	0	0	0	0	0	0

EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2019 LA DEPENDENCIA CON MAYOR TIEMPO DE RESPUESTA ES EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN CON 21 SOLICITUDES SIN DAR RESPUESTA Y 11 CON MÁS DE 16 DÍAS DE RESPUESTA SEGUIDO POR LA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA PÚBLICA Y MOVILIDAD CON 20 SOLICITUDES SIN RESPONDER Y 4 SOLICITUDES CON MÁS DE 16 DÍAS DE RESPUESTA.

## 6. DEBILIDADES

- No se cuenta con un buzón interno de PQRSD con el que las personas hagan un reclamo independiente, en los que se presente una respuesta física en términos legales.
- A pesar de que está implementado el software de Ventanilla Única, no se tiene un control total respecto a las solicitudes que llegan por correo electrónico a cada dependencia.
- En determinadas dependencias se excede el tiempo reglamentario para otorgar una respuesta a cada petición según la ley.
- No se están teniendo en cuenta las PQRSD verbales.
- Falta mayor capacitación respecto de cómo brindar una mejor atención al usuario.

## 7. FORTALEZAS

Una acción a resaltar en el proceso de atención a las PQRSD de la entidad es el seguimiento constante y personalizado que se realiza a cada dependencia, el cual está a cargo de una funcionaria de la ventanilla única y que es apoyada por la oficina del Despacho Municipal.



## 8. RECOMENDACIONES

- Dejar evidencia física de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, hechas por los ciudadanos en forma oral o escrita, desde su registro hasta su fecha de respuesta.
- Supervisar constantemente el software de ventanilla única, para optimizar los tiempos de respuesta de las solicitudes.
- Evitar respuestas extemporáneas e incumplimiento de la normativa vigente, dar respuesta escrita al usuario que interpone las solicitudes y hacerlo dentro de los términos legales vigentes.
- Hacer un llamado de atención a las Dependencias en las cuales se detectó falencias en cuanto a la demora de los tiempos de respuesta y solicitudes sin respuesta.
- Comunicar de inmediato antes del vencimiento del término señalado en la ley, cuando no sea posible resolver una PQRSD en los plazos señalados por la norma vigente, dando una explicación detallada de los motivos por los que no se puede dar una respuesta oportuna.

**NURY STELLA OCHOA SANABRIA**  
Jefe de Control Interno de Gestión  
ORIGINAL FIRMADO

Validación	Nombre Completo / Empleo	Vo.Bo.
Proyectó	Sharon Sierra	

N o	Archivado en
1	OACI-Archivo de Gestión INFORMES PQRSD 2019