



# **ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA**

## **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**NIT 800.095.961-2**

**INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (P.Q.R.S.D) RECIBIDAS EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE BOLIVAR CAUCA.**

**PERIODO: 01 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020.**

**ANA LIDIA PEREZ QUIÑONEZ**

**ASESORA OFICINA DE CONTROL INTERNO.**

**CUMPLIMIENTO A LA LEY 1474 DE 2011 ARTÍCULO 76.  
BOLIVAR – CAUCA**

**Trabajo Compromiso y Desarrollo**

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL CALLE 6 No. 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES  
Código Postal 195001 – Celular 3127742040 Pagina Web: [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co)  
Correo electrónico: [alcaldia@bolivar-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@bolivar-cauca.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2

### 1. OBJETIVO

Gestionar de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados por la Administración Municipal y sus sedes externas, mediante el cumplimiento de los postulados del derecho fundamental.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la radicación única de la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitaciones del ciudadano y termina con la respuesta oportuna de las mismas por parte de la dependencia competente.

### 3. CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica para todas las dependencias de las Administración

### 4. DEFINICIONES

- **PQRS**: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias
- **Petición**: Es el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto, actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Administración, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los señalados en la ley.
- **Queja**: acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
- **Reclamo**: Es la manifestación de INCONFORMIDAD por la prestación deficiente de un servicio. Puede ser entendido por aquella queja que se formula por retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios departamentales, sin que ello implique responsabilidad disciplinaria por parte del servidor público; es decir, que el hecho generador del reclamo sea ajeno a la voluntad del servidor público.
- **Sugerencia**: Es una recomendación o propuesta que se formula para el mejoramiento de las funciones, metas y objetivos de la Administración Municipal.
- **Denuncia**: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente

### Trabajo Compromiso y Desarrollo

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL CALLE 6 No. 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES  
Código Postal 195001 – Celular 3127742040 Pagina Web: [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co)  
Correo electrónico: [alcaldia@bolivar-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@bolivar-cauca.gov.co)



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2

investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

#### 5. PRESENTACION DE PQRSD

Las partes interesadas pueden presentar sus PQRSD en la Administración Municipal principalmente por los siguientes medios:

- Página Web de la Alcaldía un link para recibir las PQRS.
- Unidad de Correspondencia, se lleva en un archivo XLS (hoja en Excel) para la radicación, control y seguimiento de las P.Q.R.S,
- Atención al Público: para atender las solicitudes de los Ciudadanos en el horario:  
Martes y Jueves de 8:00 A.M. a 12:30 M y tarde de 2:00 a 6:00 PM  
Miércoles y viernes de 8:00 AM a 12:30 M y tarde 2:00 a 6:00 PM  
Sábados de 8:00AM a 1:00 P M

Centro administrativo Municipal calle 6 No. 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES

Celular – 3235873219 Pagina web: [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co)

Correo electrónico [alcaldia@bolivar-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@bolivar-cauca.gov.co)

#### 6. TIEMPOS PARA DAR RESPUESTA

Según el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 los 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:

RETROALIMENTACIÓN/REQUERIMIENTO	TÉRMINO
Derecho de petición de interés general.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
Derecho de petición de interés particular.	Plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
Derecho de petición de información	Plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.

#### Trabajo Compromiso y Desarrollo

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL CALLE 6 No. 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES  
Código Postal 195001 – Celular 3127742040 Pagina Web: [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co)  
Correo electrónico: [alcaldia@bolivar-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@bolivar-cauca.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2

RETROALIMENTACIÓN/REQUERIMIENTO	TÉRMINO
Derecho de formulación de consultas	Plazo máximo de treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.
Queja	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
Reclamo	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
Denuncia	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
Felicitaciones	Tendrá plazo máximo de cinco (5) días para hacer la respectiva publicación.

**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar 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.

### 7. RESPONSABLE

#### Unidad de correspondencia

- Recibir las PQRSD solicitadas por la ciudadanía, radicarla y entregar la copia del oficio radicado a los ciudadanos para que puedan hacerle el respectivo seguimiento. Aquellas solicitudes que sean verbales serán consignadas en el formato de PQRD o se registrarán en la web, en caso tal que el usuario (ciudadano) no sepa escribir el funcionario deberá diligenciar el formato según lo que este le indique, (no sugerir).
- Direccionar las PQRSD a los responsables.
- Revisar diariamente las PQRSD que llegan al correo contáctenos y distribuirlas a las Secretarías de despacho o a las dependencias según corresponda.
- Abrir los buzones de sugerencias 1 vez por semana, radicar las PQRSD depositadas allí, diligenciar el acta de apertura de buzón y continuar con el procedimiento.
- Realizar semestralmente el informe de PQRSD para publicar y dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

#### Trabajo Compromiso y Desarrollo

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL CALLE 6 No. 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES  
Código Postal 195001 – Celular 3127742040 Pagina Web: [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co)  
Correo electrónico: [alcaldia@bolivar-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@bolivar-cauca.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

**NIT 800.095.961-2**

De acuerdo con el reporte emitido por la Unidad de Correspondencia - el medio de comunicación más utilizado durante el segundo semestre de la vigencia 2020, por la ciudadanía para interponer las peticiones ante la Alcaldía de Bolívar, es el canal escrito

La Administración Municipal dando cumplimiento a la normatividad, sobre la obligatoriedad de establecer un control de seguimiento de peticiones, quejas y reclamos. Se tienen en cuenta:

- Página Web de la Alcaldía un link para recibir las PQRS.
- Unidad de Correspondencia, se lleva en un archivo XLS (hoja en Excel) para la radicación, control y seguimiento de las P.Q.R.S. D

### **8. NORMATIVIDAD**

- Constitución Política de Colombia, artículo 23: Derecho de Petición.
- Ley 1755 de 2015 Derechos de Petición.
- Ley 1437 de 2011. Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1499 de 2017

### **9. PROCEDIMIENTO**

De conformidad con la información reportada por la unidad de correspondencia, el Municipio de Bolívar Cauca, se radicaron, mil nueve (1009 PQRS, teniendo en cuenta las informativas que llegaron a la entidad, en el periodo comprendido de Julio a diciembre segundo semestre 2020.

### **Trabajo Compromiso y Desarrollo**

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL CALLE 6 No. 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES  
Código Postal 195001 – Celular 3127742040 Pagina Web: [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co)  
Correo electrónico: [alcaldia@bolivar-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@bolivar-cauca.gov.co)

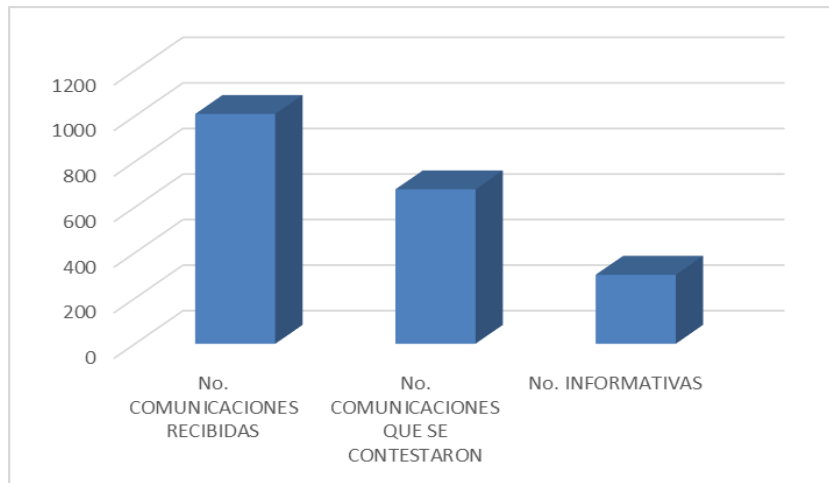


# ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

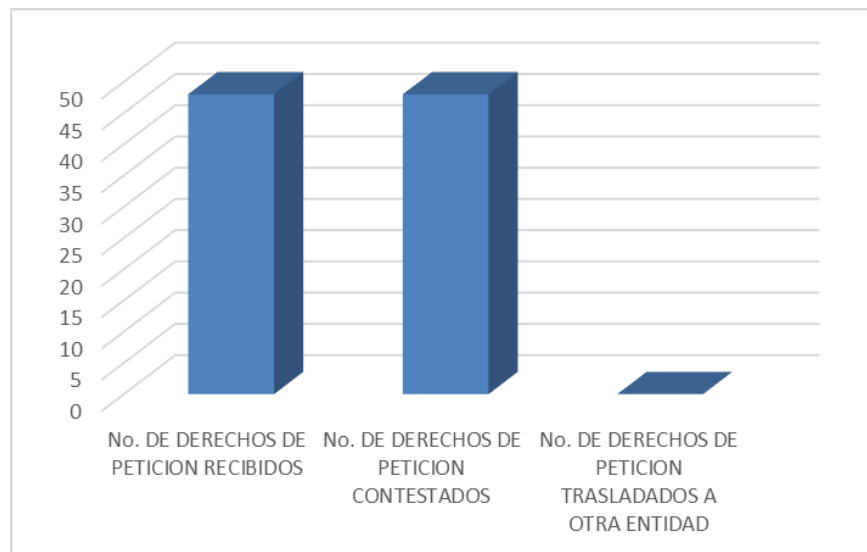
## OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2

No. COMUNICACIONES RECIBIDAS	No. COMUNICACIONES QUE SE CONTESTARON	No. INFORMATIVAS
1009	678	303



No. DE DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS	No. DE DERECHOS DE PETICION CONTESTADOS	No. DE DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS A OTRA ENTIDAD
48	48	0



### Trabajo Compromiso y Desarrollo

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL CALLE 6 No. 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES  
 Código Postal 195001 – Celular 3127742040 Pagina Web: [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co)  
 Correo electrónico: [alcaldia@bolivar-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@bolivar-cauca.gov.co)

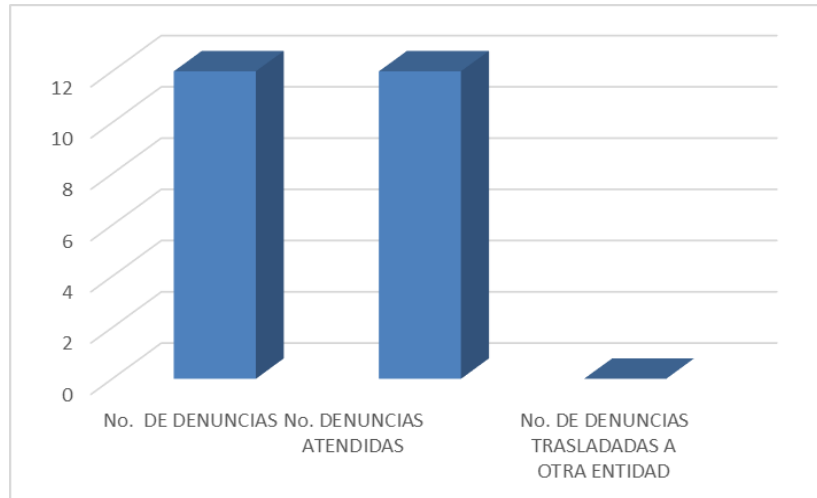


# ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

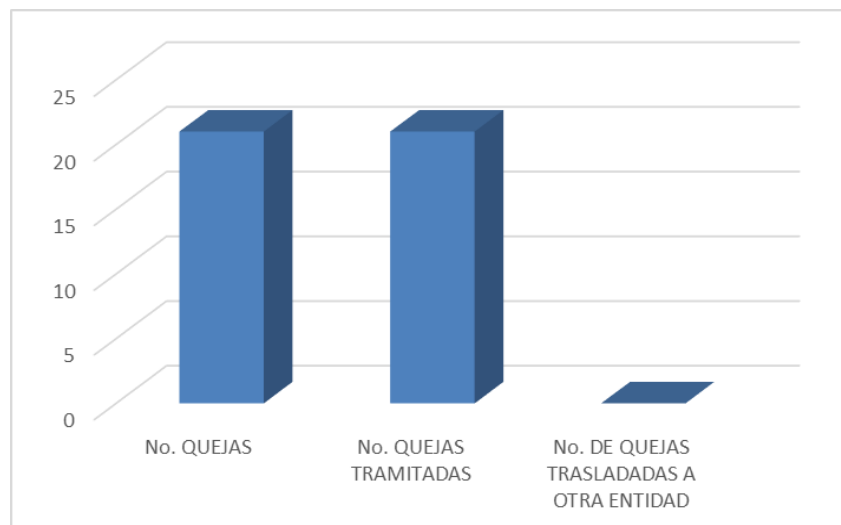
## OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2

No. DE DENUNCIAS	No. DENUNCIAS ATENDIDAS	No. DE DENUNCIAS TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD
12	12	0



No. QUEJAS	No. QUEJAS TRAMITADAS	No. DE QUEJAS TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD
21	21	0



### Trabajo Compromiso y Desarrollo

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL CALLE 6 No. 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES  
 Código Postal 195001 – Celular 3127742040 Pagina Web: [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co)  
 Correo electrónico: [alcaldia@bolivar-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@bolivar-cauca.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2

### Detalle por dependencias

DEPENDENCIA	N° DE PQRS POR DEPENDENCIA O AREA	%	RESPONDIDAS	%	NO RESPONDIDAS	%
DESPACHO ALCALDE	218	22,29%	135	19,91%	3	15,79%
SEC DE TRANSITO	20	2,04%	6	0,88%	1	5,26%
SEC DE GOBIERNO	107	10,94%	72	10,62%	3	15,79%
SEC DE PLANEACION	170	17,38%	141	20,80%	3	15,79%
SEC DE HACIENDA	6	0,61%	3	0,44%	2	10,53%
SEC DE SALUD	131	13,39%	90	13,27%	3	15,79%
TESORERIA	190	19,43%	120	17,70%	1	5,26%
ALMACEN	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ARCHIVO	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%
INSP DE POLICIA	118	12,07%	104	15,34%	3	15,79%
COM DE FAMILIA	17	1,74%	7	1,03%	0	0,00%
CONTROL INTERNO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>978</b>		<b>678</b>		<b>19</b>	

### Trabajo Compromiso y Desarrollo

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL CALLE 6 No. 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES  
Código Postal 195001 – Celular 3127742040 Pagina Web: [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co)  
Correo electrónico: [alcaldia@bolivar-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@bolivar-cauca.gov.co)





# ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2

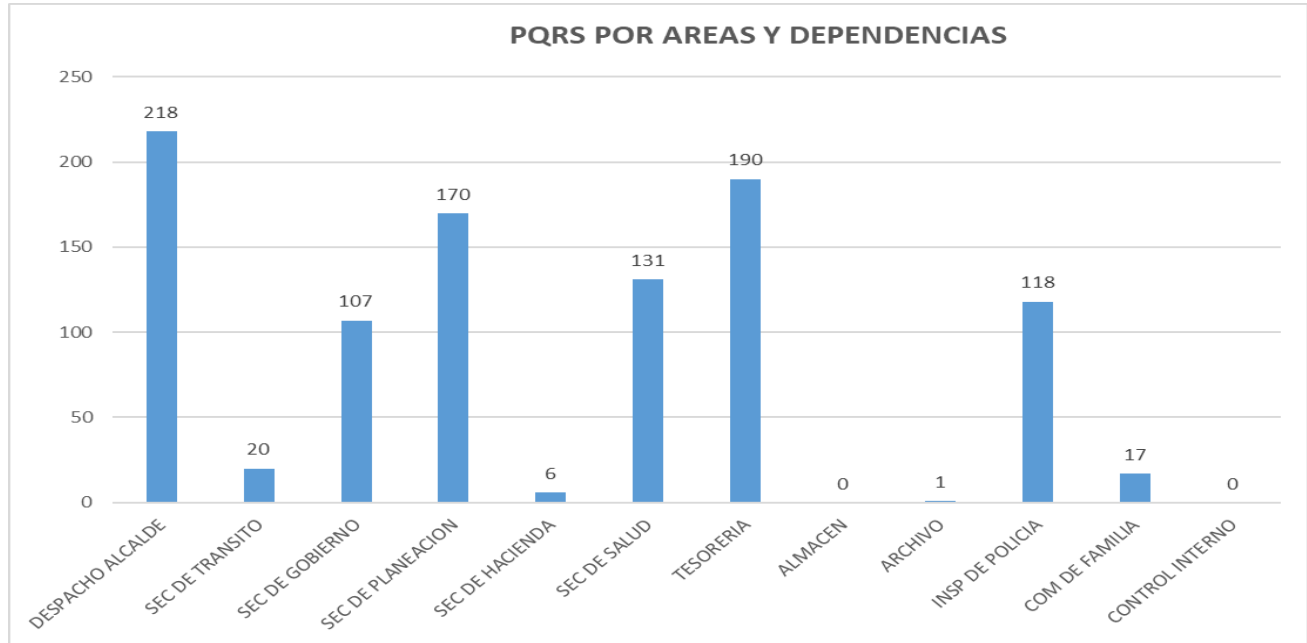
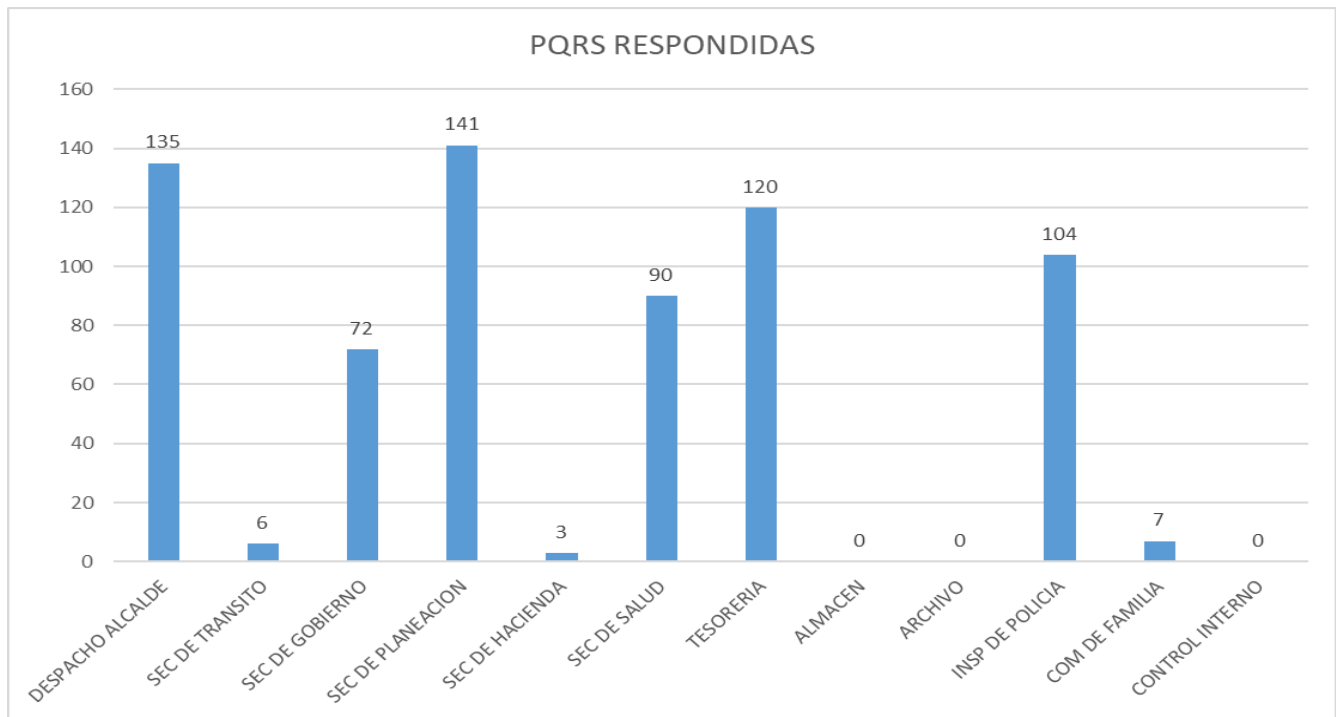


GRAFICO 1



### Trabajo Compromiso y Desarrollo

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL CALLE 6 No. 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES  
Código Postal 195001 – Celular 3127742040 Pagina Web: [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co)  
Correo electrónico: [alcaldia@bolivar-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@bolivar-cauca.gov.co)

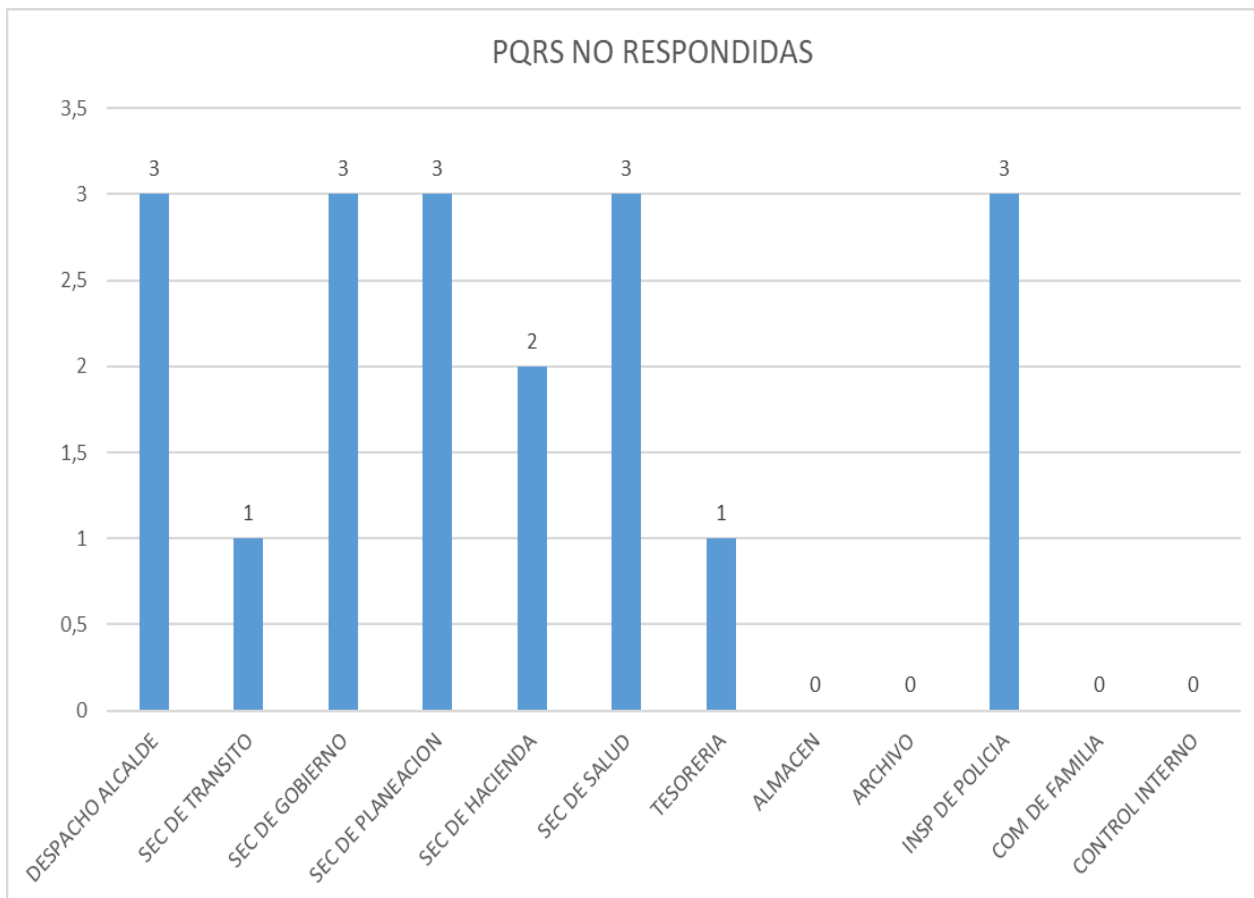


# ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 800.095.961-2

GRAFICO 2



### 10. CONCLUSIONES

- La Unidad de Correspondencia de la alcaldía Municipal de Bolívar Cauca, se encuentra
- en la entrada principal del edificio, donde hay una persona encargada de recepcionar los documentos en físico, y direccionarlo según corresponda y otra persona encargada de revisar, el correo contáctenos de la entidad, para revisar los correos que lleguen virtual a la entidad, debe direccionarlos a las dependencias y está a la vez radicarlos y darle la oportuna respuesta.
- Cada secretario y jefe de dependencia debe revisar a diario su correo, si allegara un requerimiento debe radicarlo y darle su trámite, cada secretario o jefe dependencia debe llevar un control de sus comunicaciones tal como se acordó en una tabla Excel.

### Trabajo Compromiso y Desarrollo

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL CALLE 6 No. 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES  
Código Postal 195001 – Celular 3127742040 Pagina Web: [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co)  
Correo electrónico: [alcaldia@bolivar-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@bolivar-cauca.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

**NIT 800.095.961-2**

- Teniendo en cuenta el tiempo que debe dar respuesta en el tiempo oportuno.
- Lo que se encontró, los responsables dan respuesta a las comunicaciones algunas veces lo hacen telefónicamente vía correo, sin radicar el documento, por tanto aparece tramitado. Es de obligatoriedad que todas las comunicaciones sean radicadas las que lleguen en medio físico, o virtual.
- La entidad no cuenta con un software de Gestión Documental es necesario, llevar este control, en una tabla de Excel- se hace entrega del documento en físico debidamente firmado el recibido.
- Las comunicaciones que se recibieron en este segundo periodo fueron menos, que el primer semestre vigencia 2020, la responsabilidad de dar respuesta a las comunicaciones, mejoró se debe continuar y mantener esta responsabilidad de cada uno de los involucrados, en el proceso atender las solicitudes de los ciudadanos o entidades.

### **11.RECOMENDACIONES**

- Capacitar al encargado de recibir las PQRSD en la Alcaldía de Bolívar, en tema relacionado a la normatividad y requerimiento de registros tanto interno como externo en forma adecuada.
- Tener en cuenta la información que se recibe por medios electrónicos, todos los correos tanto recibidos como enviados por este medio deben, ser incluidos en la lista de radicados para ser controlados.
- Establecer directrices y estrategias que permitan a los ciudadanos, utilizar con mayor frecuencia los medios digitales como son la página web institucional, redes sociales para que la comunidad radique las PQRSF a través de estos medios, para atender a la comunidad con las condiciones de bioseguridad que se debe implementar, y la utilización de los medios digitales en la era digital
- La responsabilidad que tienen todos los servidores públicos de la Alcaldía Municipal, sobre dar una respuesta oportuna, precisa y permitente al peticionario, contestar a tiempo todas las peticiones, evitar los riesgos jurídicos que puede involucrar al ente territorial, al no responder dentro de los términos legales y las implicaciones que puede generar el incumplimiento.

ORIGINAL FIRMADO  
**ANA LIDIA PEREZ QUIÑONEZ**  
Asesora de Control Interno

### **Trabajo Compromiso y Desarrollo**

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL CALLE 6 No. 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES  
Código Postal 195001 – Celular 3127742040 Pagina Web: [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co)  
Correo electrónico: [alcaldia@bolivar-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@bolivar-cauca.gov.co)