



INFORME PQRSF 2020 CONCEJO MUNICIPAL DE CHIA

Dentro del trabajo que se desarrolló en el año 2020 y teniendo en cuenta el contexto que se generó por la pandemia que se suscitó a nivel mundial y que consigo trajo cambios en la forma en la que las organizaciones atienden al público; esta situación no fue ajena a la corporación Concejo Municipal de Chía, pues para evitar que alguno de los colaboradores sufriera algún perjuicio a raíz del Covid- 19, se expidió la resolución No 27 de 2020 en donde se adoptan las directrices para atención al público y recepción de comunicaciones en la entidad, por lo tanto se inicia el trabajo desde casa y se reciben todos los documentos por medio del correo institucional, además se adoptan las directrices del Gobierno central respecto a los términos para responder los derechos de petición y demás solicitudes hechas por la comunidad, los cuales se encuentran explicados y desarrollados en el decreto 491 de 2020 expedido por la Presidencia de la Republica.

Teniendo en cuenta el contexto que se presentó este año, la oficina de Control Interno hizo un análisis de los informes presentados por las Direcciones y la oficina Jurídica en cuanto a la recepción y respuesta a las diferentes PQRSF recibidas por la Corporación en el año 2020.

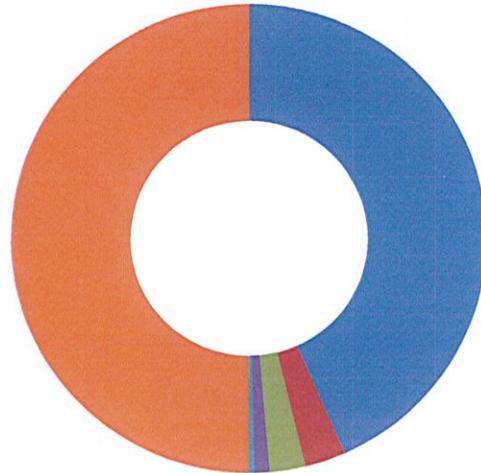
La oficina de Control interno para realizar el análisis correspondiente, además de los informes hechos por cada dirección y dependencias; tiene en cuenta la información que se puede encontrar dentro del software de Correspondencia Corrycom con el fin de corroborar los informes recibidos.

PQRSF RECIBIDAS EN EL AÑO 2020

PQRSF	Reporte Procesos
<i>Peticiones</i>	124
<i>Quejas</i>	8
<i>Reclamos</i>	7
<i>Sugerencias</i>	3
<i>Otros</i>	1
Total	143



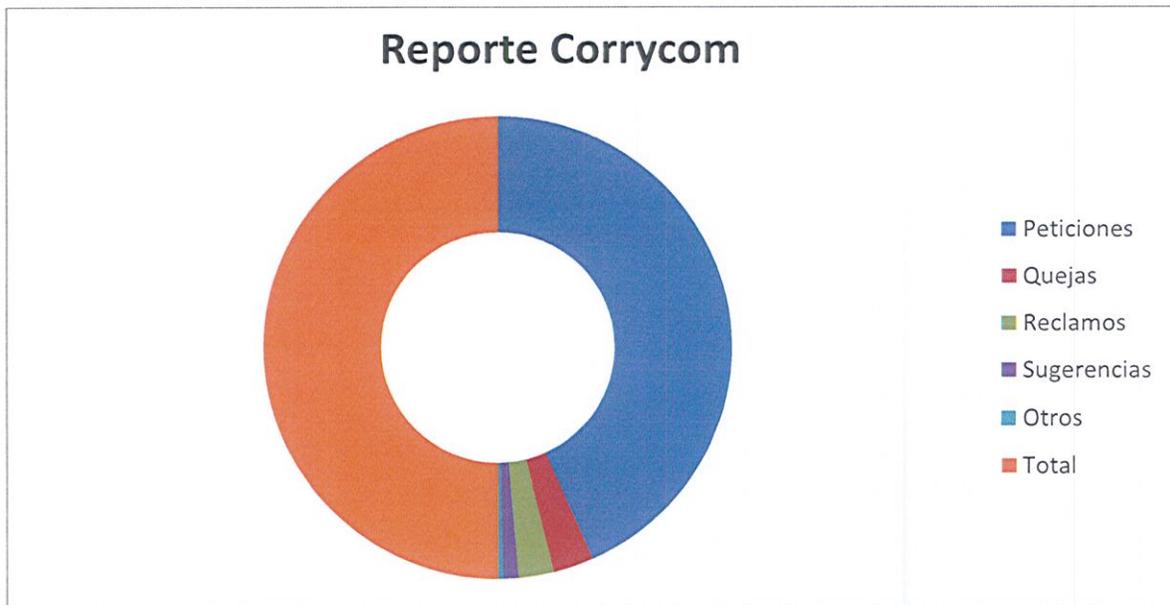
Reporte Procesos



- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Sugerencias
- Otros
- Total

REPORTE CORRYCOM

PQRSF	Reporte Corrycom
<i>Peticiones</i>	124
<i>Quejas</i>	8
<i>Reclamos</i>	7
<i>Sugerencias</i>	3
<i>Otros</i>	1
Total	143



Una vez realizado el cotejo entre la información recibida y la información que entrega el software Corrycom se pudo establecer en primera instancia que se recibieron un total de 143 PQRSF en la entidad las cuales se reparten tal cual se puede observar en la gráfica representadas.

PQRS	Porcentaje %
<i>Peticiones</i>	86.71328671
<i>Quejas</i>	5.594405594
<i>Reclamos</i>	4.895104895
<i>Sugerencias</i>	2.097902098
<i>Otros</i>	0.699300699
Total	100

Se puede observar el peso de las peticiones que corresponde al 86.71 % de las PQRSF recibidas por la entidad y de ese porcentaje el 54.25% corresponde a peticiones de información y el 32,46% a otros derechos de petición. Teniendo en cuenta lo resuelto en la ley 1755 de 2015 y lo regulado por el decreto 491 de 2020 en la Corporación se cumplió con los términos de las referidas leyes, y excepcionalmente se hizo uso del decreto de emergencia expedido por la presidencia de la Republica.



Concejo Municipal de Chía

Compromiso y Responsabilidad de Todos

Las quejas y reclamos que atendió la entidad fueron en su mayoría sobre funcionamiento de la página web y asuntos de competencia de la Alcaldía Municipal, cuando las sugerencias o reclamos versaban sobre asuntos de la corporación se dio respuesta oportuna y concreta, y cuando se trataban de asuntos de competencia de la administración central se hicieron los respectivos traslados.

La oficina de control Interno destaca el cumplimiento de los términos por parte de los funcionarios encargados de dar respuesta a cada una de las PQRSF's que fueron radicadas a la entidad y la dinámica que se mantuvo en cuanto a cumplir con la comunidad a pesar de las condiciones suscitadas por la pandemia.



MANUEL GUILLERMO RODRIGUEZ VASQUEZ
Jefe de Control Interno