



2016051116021424048  
 COMUNICACIONES INTERNAS  
 Mayo 11, 2016 16:02  
 Radicado 2016004048



MEMORANDO

C1020-06-04, 1 MAY 2016  
 Sabaneta,

PARA: Señor OSCAR DANIEL GALEANO TAMAYO  
 CARGO: Alcalde ( E )

DE: CLAUDIA MARIA MOLINA GALLEGO  
 CARGO: Jefe de la oficina de Control Interno

ASUNTO: Asunto: Informe de Seguimiento PQRSD

Reciba usted un cordial saludo.

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la municipalidad, recibidas durante el primer trimestre de 2016. La Secretaría General cuenta con el aplicativo Sistema PANAL , herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, con el objeto de que la Secretaría General y demás secretarías y entes descentralizados emitan una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa según sea el caso. El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por los Sistemas de Información PANAL , así como también, las peticiones de la ciudadanía recibidas a través del Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo.





#### **OBJETIVO:**

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la municipalidad, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

#### **ALCANCE:**

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante el municipio de Sabaneta, durante el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de marzo de 2016.

#### **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".
- 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", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en des
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "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".





- 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".

### RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- Durante el período, enero a marzo de 2016, se recibió un total de 4013 PQRSD, para ser tramitadas por la entidad municipal de Sabaneta. Dichos trámites fueron recibidos a través de diferentes canales de recepción, página web, línea telefónica, correo electrónico, buzón de sugerencia, presencial y ventanilla única.
- Es de anotar que el medio que se utilizó con mayor frecuencia en la recepción de las comunicaciones, correspondió a ventanilla única (incluye los medios de buzón de sugerencias, línea telefónica, correo electrónico y presencial) y el otro medio de recepción es la página web, en una proporción menor.
- Una vez recepcionada las comunicaciones recibidas por el servidor público, se ingresan, se radican, se categorizan, se sistematizan por Archivo Central, quien es la encargada (una vez sistematizada la información) de direccionarlos a las dependencias de acuerdo a los temas de sus competencias y dar trámite legal a las PQRSD en los términos previstos por la Ley y demás normatividad vigente. Una vez tramitadas por el funcionario y/o contratista, deben ser enviadas a Archivo Central para su radicación, sistematización y envío a sus destinos externos.

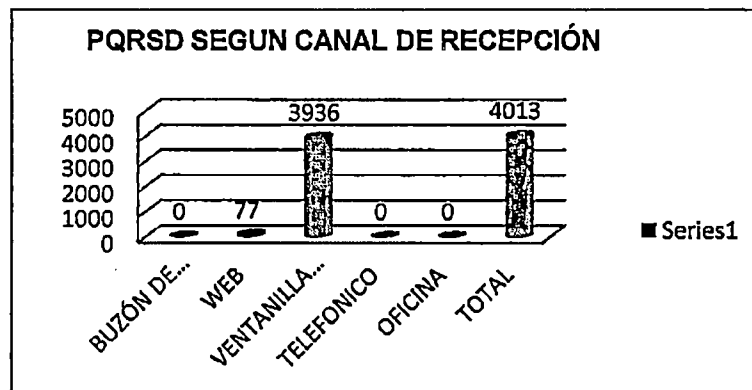
La Dirección de informática, realiza envíos a Archivo, de la base de datos que fueron previamente ingresados al Sistema, por Archivo Central, en dos (2) cortes durante la semana, los días miércoles y viernes, una vez son recibidos por Archivo, la relación de PQRSD son remitidas a la oficina de Atención al Ciudadano para su respectivo seguimiento, trazabilidad y alertas de los tiempos a las diferentes dependencias, mediante correos electrónicos, para el cumplimiento de los tiempos de las PQRSD.





**Cuadro N°1.**  
**TOTAL PQRSD TRIMESTRE 2016, (Enero-Febrero-Marzo), SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN**

Total PQRSD	Ventanilla	Página web	TOTAL
Primer Trimestre	3936	77	4013
Porcentaje	98	2	100



El 98% de las PQRSD ingresadas, correspondieron al canal de recepción por Ventanilla. Igualmente también se tramitó por la página web del municipio peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en una proporción menor por los usuarios de entidad. Los ciudadanos como se observa en el cuadro N°1, prefieren hacerlo directamente por ventanilla. Es importante anotar que a través de la página web, solo funciona como recepción de PQRSD y no para hacerle seguimiento a las mismas por los usuarios.

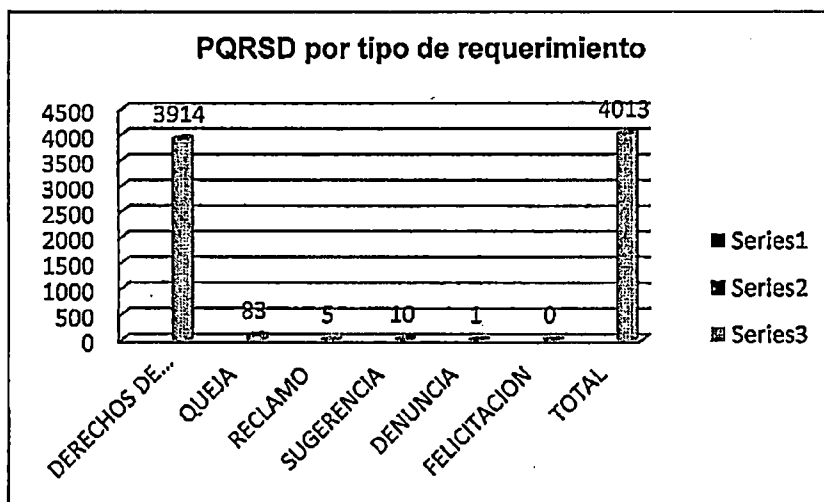
**Cuadro N°2. Total PQRSD por Requerimientos Primer Trimestre 2016**

DP/Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total
3914	83	5	10	1	0	4013
97,53%	2.06%	0.13%	0.25%	0.03	0	100%





Los derechos de petición y/o peticiones corresponden al 97,53% de los trámites que los ciudadanos buscan para que se les dé respuestas a las solicitudes, las cuales son clasificadas como peticiones y solicitudes de interés general o particular. Le siguen en su orden las quejas con el 2.06%, los reclamos con el 0.13%, las sugerencias con el 0.25% y finalmente las denuncias con el 0.03%, esta última fue recepcionada en el mes de febrero, la cual se encuentra en estado CERRADO.



Se verificó el contenido de algunos "asuntos" correspondientes al requerimiento QUEJA, del mes de enero, para verificar su correspondencia con el sentido estricto del concepto, Queja

**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"<sup>1</sup>.

Para argumentar la incorrecta interpretación que se ha dado a la palabra "queja, por los servidores públicos que ingresan y sistematizan la información de las

<sup>1</sup> Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Versión 2, de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación"





PQRSD, se tomó algunos ejemplos de la base de datos<sup>2</sup>, que da cuenta de la necesidad de interpretar los conceptos de manera clara y precisa por los servidores públicos que hacen parte del proceso. Véase los siguientes ejemplos de la clasificación del contenido o asunto de lo que se catalogó como "queja".

-*"PQR-QUEJA, por Los Escombros Dejadados Por Tumba De Árbol Barrio Paso Ancho Esquina"*

-*"PQR-QUEJA "No Usan Implementos Básicos para realizar manipulación restaurante Pura Vida"*

-*"PQR-QUEJA "Solicita notificación de fotomulta 11465244 no llegó a su dirección".*

-*"PQR-QUEJA por cobros realizados por agencia Somos Propiedad por entrega de apto cl 70sur, 46-97 int 602"*

-*"PQR-QUEJA - solicita copia de los planos de la obra puerta de entrada proyecto variante Ancón sur primavera, pan de Azúcar".*

Asimismo, los demás conceptos de peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias, no corresponden a un mismo criterio de selección, e interpretación, de acuerdo a lo especificado en el documento de la referencia de pie de pagina N°1.

Por lo anterior, se hace necesario revisar los conceptos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, contenidos en P-AM-020 Atención de PQRS\_v6, publicado en la Intranet de la administración, alinearlos con los que se encuentran colgados en la página Web del municipio y estandarizarlos con el personal vinculado y contratistas que hacen parte de los procesos de las PQRSD y la Oficina de Atención al ciudadano.

<sup>2</sup> "Informe de gestión y seguimiento a derechos de petición y PQRSD – Enero 1 a Marzo 31 de 2016". Radicado: 2016002801





**Cuadro N°3. ESTADO DE LAS PQRSD**

ESTADO PQRSD TOTALES					
TIPO DE REQUERIMIENTO	CERRADO	PENDIENTE	#N/A	(en blanco)	Total genera
DENUNCIA				1	1
PETICION	666	133			799
PETICIÓN - SOLICITUD INTERES GENERAL O PARTICULAR	347	1161	1607		3115
QUEJA	33	30		20	83
RECLAMO	2	1		2	5
SUGERENCIA	3	4		3	10
(en blanco)					
Total general	1051	1329	1633		4013

La información del Cuadro N°3. muestra el estado en el que se encuentra las PQRSD, siendo el 26, 2% las que se encuentran cerrada, y el 33,1% corresponden a las que se encuentran pendientes de respuesta, y el 40,7% se catalogan con un indicador denominado **no aplica (#N/A)**. Respecto a este, y verificando la base de datos, se observó una incoherencia en ella, por lo que se recurrió a clarificar el indicador con la encargada de la Oficina de Atención al Ciudadano. Una vez puesto en conocimiento la incoherencia encontrada, se detectó que no se había hecho el filtro manual en aquellos campos donde se encontraba: **#N/A**, por el cambio de la palabra "**CERRADO**", y por ello al hacer el filtro del ESTADO de las PQRSD, se generó la información que aparece en el cuadro N° 3.

Por lo anterior se tiene que una vez aclarado el asunto, se procedió a incorporar los valores de la columna #N/A a la columna de CERRADO, y el cuadro quedó así:

Cuenta de FECHA RADICADO	ESTADO		
TIPO DE REQUERIMIENTO	CERRADO	PENDIENTE	Total genera
DENUNCIA	1		1
PETICION	666	133	799
PETICIÓN - SOLICITUD INTERES GENERAL O PARTICULAR	1954	1161	3115
QUEJA	53	30	83
RECLAMO	4	1	5
SUGERENCIA	6	4	10
Total general	2684	1329	4013
Palacio Municipal Cra. 45 No. 7/1sur-24	981 288 00 98 Fax 288 52 93		100





Las PQRSD, que se encuentran en Estado **CERRADO**, corresponden al 66,9 % del total del universo (4013), el resto de las PQRSD, 33,1% corresponden a las que se encuentran en estado **PENDIENTES**, respecto a este dato se infiere que de acuerdo a lo observado e indagado los pendientes que aún aparecen sin registro e respuesta, pueden obedecer a:

-Cambio de Administración para el año 2016-2019

- A la fecha de hoy (19 de abril de 2016) en la Oficina de Archivo Central, se está digitalizando las comunicaciones con destinos externos, correspondientes al día 19 de febrero de 2016

-Se infiere que existen PQRSD que se encuentran en estado Pendientes, en la base de datos, y que a la fecha tiene respuesta, y pueden encontrarse en procesos de digitalización, sistematización, y /o envíos por correo certificado.

**Cuadro N°5. Tipos de Requerimiento por Plazo Máximo de Respuesta**

DIAS HABLES POR VENCER								
Cuenta de FECHA RADICADO	TIPO DE REQUERIMIENTO							
PLAZO MAXIMO DE RESPUESTA	DENUNCIA	PETICION	PETICIÓN - SOLICITUD INTERES GENERAL O PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGEREN CIA	(en blanco)	Total general
11/02/2015		47						47
19/01/2016						1		1
20/01/2016						1		1
25/01/2016			65	2				67
26/01/2016			46					46
27/01/2016			26	1		1		28
28/01/2016			34	1		1		36
29/01/2016		47						47
01/02/2016						1		1
02/02/2016	1	62		3	2	1		69
03/02/2016		31				1		32
04/02/2016		53		1				54
05/02/2016		71				1		72
08/02/2016		64		2				66







09/02/2016	57		4		61	
10/02/2016	37		2		39	
12/02/2016	62		4		66	
15/02/2016	54		6		60	
16/02/2016	61		4	1	66	
17/02/2016	65		1	1	68	
18/02/2016	36		2		38	
19/02/2016	52		1		53	
22/02/2016		83	5		88	
23/02/2016		64	5		69	
24/02/2016		34	2		36	
25/02/2016		1	1		1	
26/02/2016		46	3		49	
29/02/2016		112	5		117	
01/03/2016		63	2		65	
02/03/2016		54	3		57	
03/03/2016		62	3		65	
04/03/2016		41	2		43	
07/03/2016		61			61	
08/03/2016		71		1	72	
09/03/2016		93	3		96	
10/03/2016		66	1	1	68	
11/03/2016		56			56	
14/03/2016		78	3		81	
15/03/2016		45	6		51	
16/03/2016		58	5		63	
17/03/2016		3			3	
18/03/2016		8			8	
21/03/2016		91			91	
22/03/2016		80			80	
23/03/2016		16			16	
23/03/2016		16			16	
24/03/2016		119			119	
25/03/2016		61			61	
28/03/2016		80			80	
29/03/2016		79			79	
30/03/2016		14			14	
31/03/2016		208			208	
01/04/2016		154			154	
04/04/2016		99			99	
05/04/2016		68			68	
06/04/2016		34			34	
07/04/2016		110			110	
08/04/2016		88			88	
18/04/2016		152			152	
19/04/2016		86			86	
20/04/2016		154			154	
21/04/2016		147			147	
(en blanco)		5	1		6	
Total General	1	799	83	5	10	4013





El Cuadro N°4, ilustra los tiempos máximos de respuestas de cada uno de los tipos de requerimientos para ser respondidas a los usuarios. Teniendo en cuenta la información que se tiene de la base de datos suministrados, y a partir de esta determinar la trazabilidad de los tiempos de respuesta, es decir cuántas PQRSD cumplieron los tiempos de respuesta de acuerdo a ley, no fue posible hacerlo.

La información que se pudo obtener es la de los tiempos máximos de respuesta, de manera general para el conjunto de cada tipo de requerimientos por fecha.

Se puede observar de la información del cuadro N°4, los datos que se encuentran en negrilla, en total 1098 PQRSD, corresponden al 27,36% que debieron y deben ser respondidas en el mes de abril, según las fechas que aparecen en el mismo.

De lo anterior se infiere que realmente el 5,74% de PQRSD que se encuentran en estado PENDIENTE corresponden a tiempos máximos de respuesta a fechas anteriores del mes de abril.

### **Muestra aleatoria**

Teniendo en cuenta que la base de datos corresponde a un universo de 4013 datos, es decir 4013 PQRSD, solicitudes o trámites, que realizaron los ciudadanos durante el primer trimestre del 2016, para hacer un seguimiento al universo, se tomó una muestra aleatoria a partir de la siguiente ecuación, dando como resultado lo siguiente:

### **Método utilizado:**

- 1- Se seleccionó la base de datos, suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano-Trimestre I. de 2016
- 2- Se seleccionó la columna de radicados





- 3- Para el muestreo se tomó el campo correspondiente a Orden Aleatorio en Excel
- 4- Y una vez obtenida, se organizó la columna de orden aleatorio de menor a mayor
- 5- Método Estadístico, utilizado para determinar la muestra

PQR		$M = \frac{\frac{n}{2} \times \frac{z}{2} \times \theta}{\frac{d}{2}}$
Desviación estándar=Z	1,96	
Varianza = $\theta$	10	
Población=n	2013	
d	7000	
n0	13	
Muestra	13	

Una vez determinada la muestra estadística, ésta arrojó 13 datos; se procedió a sacar los 13 primeros radicados ordenados de menor a mayor los cuales fueron objeto de verificación y seguimiento.

La información contenida en el cuadro N° 5 de la muestra, se sintetiza en:

De la Oficina del Parque automotor:	4 PQRSD: Cerrada 2 y 2 Pendientes
Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial:	2 PQRSD: cerradas 2
Secretaría de Familia y Bienestar Social:	1 PQRSD: Pendiente 1
Secretaría de Movilidad y Tránsito:	5 PQRSD: Cerrada 1, y 4 pendientes
Secretaría de Servicios Administrativos:	1 PQRSD: Pendiente 1



**Grafico N°1 Estado PQRSD de la muestra**



La muestra aleatoria determinó que el 62 % de la pqrSD, se encuentran en estado pendiente y el 38% en estado cerrado, lo anterior es entendible en la medida que la información de la muestra se determinó con la inconsistencia contenida en el cuadro N° 3.

Una vez determinada y seleccionada la muestra, como se observa en el cuadro N°6. se procedió a verificar cada una de las pqrSD que se encontraban en estado pendiente y través del Archivo Central, en cual realizó la consulta<sup>3</sup>, de las ocho (8) PQRSD que se encontraron en estado pendiente, el resultado fue el siguiente:

**Radicados de la muestra**

**Estado de verificación**

- 1-PQRSD con radicado N°2016003159
- 2-PQRSD con radicado N°2016003899
- 3-PQRSD con radicado N°2016007135

- No se encontró a la fecha de entrega de este Informe
- No se encontró a la fecha de entrega de este Informe
- Cerrada, con radicado 2016007977

<sup>3</sup> Desde Archivo Central, se realizó consulta del estado de Radicados pendientes por respuestas, en fecha 18 y 19 de abril de 2016.





4-PQRSD con radicado N°2016003037  
 5-PQRSD con radicado N°2016004098  
 6-PQRSD con radicado N°2016004510  
 7-PQRSD con radicado N°2016007373  
 8-PQRSD con radicado N°2016007615

Cerrada, con radicado 2016002549  
 No se encontró a la fecha de entrega de este Informe  
 No se encontró a la fecha de entrega de este Informe  
 Se encuentra en correo certificado, con radicado N° 2016008760  
 No se encontró a la fecha de entrega de este Informe

**Cuadro N° 6. Muestra Aleatoria**

MUESTRA ALEATORIA PARA SEGUIMIENTO							
CUENTA DE				ESTADO			
TIPO DE REQUERIMIENTO	DÉPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA	Nº RADICADO	PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	CERRADO	PENDIENTE	(en blanco)	Total general
PETICION	Oficina de parque Automotor	2016001877	17/02/2016	1			1
	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	2016000759	03/02/2016	1			1
		2016001440	11/02/2015	1			1
Total PETICION				3			3
PETICIÓN - SOLICITUD INTERES GENERAL O PARTICULAR	Oficina de parque Automotor	2016003159	01/03/2016		1		1
		2016003894	09/03/2016	1			1
		2016003899	09/03/2016		1		1
	Secretaría de familia y Bienestar Social	2016007135	07/04/2016		1		1
	Secretaría de Movilidad y Tránsito	2016003037	29/02/2016		1		1
		2016004098	10/03/2016		1		1





	2016004510	15/03/2016		1		1
	2016004985	21/03/2016	1			1
	2016007373	18/04/2016		1		1
Secretaría de Servicios Administrativos	2016007615	19/04/2016		1		1
<b>Total PETICIÓN - SOLICITUD INTERES GENERAL O PARTICULAR</b>			<b>2</b>	<b>8</b>		<b>10</b>
<b>Total General</b>			<b>5</b>	<b>8</b>		<b>13</b>

De la muestra se tomó las 5 PQRSD que se encontraban en estado CERRADO y a estas se le aplicó la encuesta de satisfacción al cliente mediante vía telefónica ( los números de teléfono, suministrado por la encargada de la Oficina de Atención al Ciudadano, a través del Sistema PANAL) y se obtuvo el siguiente resultado:

Preguntas realizadas:

- 1- Obtuvo respuesta oportuna a la solicitud realizada ante a administración municipal, con fecha \_\_\_ y asunto \_\_\_
- 2- Esta satisfecho(a) con la respuesta dada por el ente municipal si \_\_\_\_\_ no \_\_\_ porque? \_\_\_\_\_
- 3- Considera que fue bueno el servicio brindado por la administración municipal: si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_ porque? \_\_\_\_\_

Respuestas: de las 5 PQRSD se respondieron 3 las cuales coinciden con el buen servicio, tiempo oportuno y satisfacción por la respuesta dada por la Entidad Las dos restantes, la 1<sup>ra</sup> no reportó N° telefónico, y la 2<sup>da</sup> no respondió a la llamada, con cuatro intentos dos en la mañana y dos en la tarde del día 19 de abril.

### Conclusiones

Las Oficinas directamente relacionadas con las Gestión de las PQRSD, son Archivo Central, Dirección de Informática y La Oficina de Atención al Ciudadano.

La base de datos sistematizada, insumo inicial para Oficina de Atención al Ciudadano es generado primero por la Dirección de Informática y reportado a Archivo Central en donde se le realiza un filtro para ser enviado finalmente a la





Oficina de Atención al Ciudadano en donde inicia el proceso de seguimiento y trazabilidad de las PQRSD a las diferentes dependencias, mediante correos electrónicos, para el cumplimiento oportuno de los tiempos de respuesta.

Actualmente la Administración Municipal a través de la Dirección de Informática está gestionando el Programa de Software de PQRSD que permitirá recepcionar y realizar seguimiento por la página web, desde el inicio hasta el final del trámite por parte del usuario, de modo que este tenga el conocimiento de los diferentes estados de su solicitud o trámite.

Se hace necesario revisar los conceptos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, contenidos en P-AM-020 Atención de PQRS\_v6, publicado en la Intranet de la administración, alinearlos con los que se encuentran colgados en la página Web del municipio y estandarizarlos con el personal vinculado y contratistas que hacen parte de los procesos de las PQRSD y la Oficina de Atención al ciudadano.

Como el tema de las PQRSD es transversal a todos los procesos de la Administración Municipal, se hace necesario que además del personal de Archivo, de Sistemas y de la Oficina de Atención al Ciudadano, las diferentes Secretarías en cabeza de los Secretarios conozcan y tengan claros los procesos y conceptos relacionados con las PQRSD, para realizar acciones correctivas y acciones de mejoras continuas que garanticen el fortalecimiento de la Institucionalidad a partir de una eficiente y eficaz gestión administrativa.

Existen campos de la base de datos, que maneja la encargada de la Oficina de Atención al Ciudadano, tal es la columna correspondiente a Estado de las PQRSD, las que se registran manualmente, lo cual genera inexactitud, por situaciones completamente ajenas a nuestro compromiso de hacer las cosas bien, por ello se sería de gran importancia que se planteara la manera de hacerlo completamente sistematizado, con la asesoría de la Dirección de Informática.





**Conceptos y tiempos que deben ser socializados para una buena clasificación, categorización y sistematización de la PQRSD (Presentación Diapositivas, Atención al Ciudadano y PQRSD Oficina Control Interno 2016),**

Desde la oficina de control interno encargada de medir la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando y acompañando a la Alta Dirección en la continuidad del proceso administrativo, llevo a cabo una presentación para articular conceptos acordes a los emitidos Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de Petición y al Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785).

A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

En aras de lo expuesto se recomendaron la articulación de estos conceptos:

**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.

**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.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones**  
Términos

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

Atentamente,

  
**CLAUDIA MARIA MOLINA GALLEGO**  
Jefe de la Oficina de Control Interno  
[controlinterno@sabaneta.gov.co](mailto:controlinterno@sabaneta.gov.co)  
Código postal 055460

Proyecto: Martha Lucia Duque Marin  
Contratista de Apoyo Profesional

