Alcaldía Municipal de
COYAIMA

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE COYAIMA – TOLIMA DEL 02 ENERO AL 27 DE JUNIO DE 2025

OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, en el cual se establece que las Oficinas de Control Interno deberán 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.

ALCANCE

La información contenida en el presente informe de seguimiento corresponde a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Alcaldía Municipal de Coyaima, corresponde al periodo comprendido del dos (2) de enero al veintisiete (27) de junio de 2025.

SEGUIMIENTO AL FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

La Alcaldía de Coyaima con el objetivo de satisfacer las necesidades que requiere la comunidad cuenta con diferentes mecanismos para que las personas y las entidades públicas y privadas, formulen y expongan sus peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias. Dichos mecanismos son:

- Atención Presencial a través de la ventanilla única de correspondencia, ubicada en la carrera 3 con calle 3 Esquina.
- Medios electrónicos: correos electrónicos institucionales y pagina web.
- Buzón de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

Con el fin de realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos la oficina de control interno solicito información a la secretaria General y

Scanned with CamScanner

de Gobierno mediante oficio No. 110-041 de julio 01 de 2025, reiterado mediante oficio 110-046 de julio 15 de 2025 sin que a la fecha se obtuviera respuesta por parte de esta secretaria.

A continuación, se informa el seguimiento al funcionamiento de los canales de atención y recepción de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos (P,Q,S,R), durante el primer semestre del año 2025.

VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

A través de la ventanilla única de correspondencia, ubicada en el Centro Administrativo Municipal CAM en la carrera 3 con calle 3 Esquina, en el horario de Lunes a viernes de 7:00 a.m a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m, a 6:00 pm se recepcionan las solicitudes, derechos de petición y demás correspondencia, la cual es registrada en un libro y en planillas de forma manual.

Al 27 de junio de 2025 se registraron 1.503 oficios, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, provenientes de diferentes entidades y comunidad en general. Dado que el registro de correspondencia se diligencia a mano este no se clasifica por el tipo de solicitud, por lo cual no se lleva las estadísticas de la correspondencia recibida.

Una vez la correspondencia es registrada en libros y planillas manualmente, se procede a su distribución en las diferentes dependencias, quienes deben iniciar internamente el trámite para dar respuesta.

Debido a que la ventanilla única no cuenta con escaner, los documentos recibidos son entregados en original, por lo cual no se cuentan con archivos digitales en esta dependencia.

La oficina de ventanilla única de correspondencia solo recibe la correspondencia externa, razón por la cual en esta oficina no se lleva registro de las respuestas dadas por las secretarias y coordinaciones a las solicitudes y peticiones de la ciudadanía y entes de control.

Scanned with CamScanner

MEDIOS ELECTRONICOS

CORREOS ELECTRONICOS

Los correos electrónicos institucionales son un mecanismo para la recepción de correspondencia, en donde los ciudadanos pueden radicar sus peticiones, quejas, sugerencias por escrito de manera virtual.

La alcaldía de Coyaima tiene aproximadamente 36 cuentas de correos electrónicos, de los cuales los principales son:

alcaldia@coyaima-tolima.gov.co
alcalde@coyaima-tolima.gov.co
secretariaplaneacion@coyaima-tolima.gov.co
secretariahacienda@coyaima-tolima.gov.co
secretariagobierno@coyaima-tolima.gov.co
secretariagestionsocial@coyaima-tolima.gov.co
salud@coyaima-tolima.gov.co
educacion@coyaima-tolima.gov.co
contratacion@coyaima-tolima.gov.co

PAGINA WEB

La presentación de consultas, peticiones, quejas y reclamos a través del sitio web de la Alcaldía de Coyaima en el Link de quejas y reclamos http://www.coyaima-tolima.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx.

BUZON DE SUGERENCIAS

Se encuentra ubicado en el primer piso del Centro administrativo municipal CAM el cual cuenta con un distintivo que indica su finalidad. No se observa formatos de PQSR. No se ha venido realizando la apertura del buzón durante el primer semestre de 2025.

Scanned with CamScanner

RECOMENDACIONES:

- Se requiere dotar de un equipo de computo, impresora y escaner a la oficina donde opera la ventanilla única de correspondencia.
- Se sugiere la adquisición de un software de correspondencia que permita lograr una mayor organización en la correspondencia y control.
- Se recomienda poner en funcionamiento una línea telefónica fija con extensiones para cada una de las dependencias.
- Se requiere designar a una persona responsable para el manejo de las PQRS radicadas en la pagina web, que permita operar adecuadamente este canal.
- Se recomienda que cada secretaria diligencie un formato de control de correspondencia interna, que facilite el control y seguimiento de la misma.
- Se requiere designar a un funcionario responsable para la revisión del buzón de sugerencias, quejas y reclamos.
- Se recomienda estar atentos a los términos de respuesta de las peticiones con el fin de que estas sean resueltas dentro de los términos establecidos por la ley, evitando posibles sanciones disciplinarias y el silencio administrativo positivo.

Cordialmente,

Ana Carolina Ortiz O.
ANA CAROLINA ORTIZ OSPINA
Jefe de Control Interno

Scanned with CamScanner