



Alcaldía de Guatapé

**SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

PRIMER SEMESTRE DE 2020

ADMINISTRACION MUNICIPAL DE GUATAPE

**ADELA JARAMILLO RINCÓN
JEFE DE CONTROL INTERNO**

Guatapé
Emprende



8610555



Calle 31 No. 30 - 08

www.municipiodeguatape.gov.co





Alcaldía de Guatapé

INTRODUCCION

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, la Oficina de Control Interno, realiza el seguimiento semestral de atención prestada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas en la Administración Municipal de Guatapé, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020.

El seguimiento se realiza con el fin de verificar que la atención de cada una de estas comunicaciones recibidas durante este lapso de tiempo se haya prestado de acuerdo con la normatividad legal vigente, y por consiguiente establecer la necesidad de formular planes de mejora en caso de ser necesario, para contribuir al mejoramiento continuo de este proceso, teniendo como objetivo principal la calidad en el proceso de recepción, trámite y seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresan por los diferentes medios destinados para tal fin a cada una de las Dependencias de la Entidad.

Para cumplir con este objetivo es importante la participación activa de todos los funcionarios y contratistas, que permitan evidenciar un enfoque de Mejoramiento continuo, y brindarle al usuario un servicio con calidad, el cual se vea reflejado en las respuestas de fondo, claras y de manera oportuna.

Guatapé
Emprende



8610555



Calle 31 No. 30 - 08

www.municipiodeguatape.gov.co





Alcaldía de Guatapé

1. FUNDAMENTO LEGAL

NORMA	DESCRIPCION
Constitución Política de Colombia, artículos 2, 209 y 270.	Señalan que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.
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 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Circular 01 de 2011 DAFP	Orientaciones para el seguimiento de atención a los derechos de petición
Ley 1437 de 2011	Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, a partir de su Artículo 13 determina el objeto y modalidades del derecho de petición
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.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los decretos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, Documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano”
Ley 1712 de 2014	Ley de transparencia y del derecho al acceso de la información pública
Ley 1775 de 2015	Por la cual se reglamenta el derecho fundamental a las peticiones
Decreto 491 del 28 de marzo de 2020	Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica





Alcaldía de Guatapé

3. SEGUIMIENTO ENERO – JUNIO DE 2020

En el Sistema de Gestión Integral de la entidad se tiene documentado el procedimiento MEJ-PR-02 denominado “Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”, en el cual se determina la metodología para administrar este tipo de comunicaciones que se reciben en la Administración Municipal de Guatapé.

De acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento, para el trámite de las PQRSF el enlace contratado para tal fin, registra las comunicaciones en la planilla MEJ-FR-16 “Planilla de Atención al Ciudadano” en la cual se asigna el número de radicado y la fecha de recibo, la cual sirve como base para hacer el seguimiento y evaluación al trámite de las PQRSF.

En la Administración Municipal de Guatapé se dispone de los siguientes medios para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

1. Oficina de atención al usuario
2. Buzón de sugerencias.
3. Link en la página web, tal como lo dispone la Ley 1474 de 2011
4. Cuenta de correo electrónico: contactenos@guatape-antioquia.gov.co
5. Línea telefónica 8610555 Ext 101
6. Por las redes sociales: Facebook “Guatapé” e Instagram: “Guatape_ant”
7. En la Oficina de correspondencia, localizada en el segundo piso de la Administración Municipal.

Adicionalmente se cuenta con el formato MEJ-FR-02 denominado “Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones”, el cual una vez diligenciado por el interesado se radica en la oficina de correspondencia, en la Oficina de Atención o es depositado por el usuario en el Buzón de Sugerencias.

El buzón de sugerencias se abre en presencia de un representante de la Comunidad y se deja constancia en el formato denominado “**PLANILLA DE PERTURA DEL BUZON DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**”, posteriormente se radica y se clasifica para su respectivo trámite.

Respecto al Link en la Página Web Institucional se llama “**ATENCION A LA CIUDADANIA, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**”, se administra desde la Oficina de Sistemas de Información; desde allí se hace llegar al enlace de PQRSF para asignar radicado y entregar al funcionario responsable de la respuesta.

En cuanto al trámite de Derechos de Petición, se encuentra a cargo de la Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos, a través del área Jurídica quienes se encargan de proyectar la respuesta en coordinación con la Secretaría de Despacho responsable.





Alcaldía de Guatapé

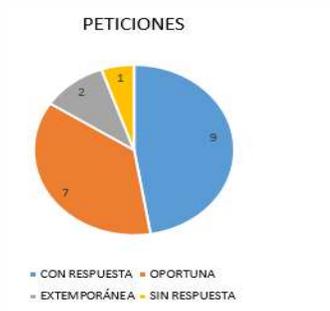
CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PRIMER SEMESTRE DE 2020

SECRETARÍA	CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARIA PRIMER SEMESTRE 2020																															
	ENERO					FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO					TOTAL	
MES	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	TOTAL SEMESTRE	
Alcaldía					0					0					0					0					0					0	0	
Secretaría de Gobierno	1	2			3	3	1			1	5	1			1					0					0	1	4			5	1	1
Secretaría de Hacienda	1				1	1				1					0					0					0					0	0	
Secretaría de Planeación	1				1	1				1					0					0					2					2	0	
Secretaría de Medio Ambiente	1	2			3					0					0					0					2					2	0	
Secretaría de Turismo	2				2	1	1			2					0					0					0					0	0	
Empresa Servicios Públicos	1				1					0					0					0					0					0	0	
TOTAL	3	7	0	0	10	5	3	0	0	1	9	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	8	0	0	9	0	1	0	0	31	

Durante el período reportado se recibieron en total 31 manifestaciones entre peticiones, quejas y felicitaciones de las cuales dos (2) no requieren respuesta, por lo cual no son tenidas en cuenta para el presente informe. En el período no se registraron reclamos ni sugerencias.

Con relación al período anterior, durante el cual se recibieron 168 manifestaciones se evidencia una disminución bastante considerable en la recepción de este tipo de comunicaciones, lo cual puede ser el reflejo, por una parte del inicio de una nueva administración y por el otro ya que, con ocasión de la pandemia por Covid 19 y las medidas adoptadas para afrontarla, ha generado cambios muy significativos tanto en la comunidad, como en la entidad y sus restricciones administrativas que pueden haber contribuido a este comportamiento de la ciudadanía.

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES 01/01/2020 - 30/06/2020										
DESCRIPCIÓN	CON RESPUESTA		OPORTUNA		EXTEMPORÁNEA		SIN RESPUESTA		TOTAL	
PETICIONES	9	36.0%	7	38.9%	2	28.6%	1	25.0%	10	34.5
QUEJAS	15	60.0%	10	55.6%	5	71.4%	3	75.0%	18	62.1
RECLAMOS	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0
SUGERENCIAS	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0
FELICITACIONES	1	400.0%	1	555.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.4
TOTAL	25	496.0%	18	6.5	7	1.0	4	1.0	29	100.0





Alcaldía de Guatapé

La totalidad de las manifestaciones recibidas durante el presente período, fueron recibidas a través del procedimiento del Sistema de Gestión Documental de la entidad, ya fuera por entrega personal o por correspondencia, pero no se recibió ninguna por los demás canales dispuestos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

CONSOLIDADO DE MANIFESTACIONES POR SECRETARÍA SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

		CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARIA PRIMER SEMESTRE 2020					
NO. EXPRESIONES F.S.R.	P	Q	R	S	F	TOTAL	
Alcaldía	0	0	0	0	0	0	
Secretaría de Gobierno	6	8	0	0	1	15	
Secretaría de Hacienda	2	0	0	0	0	2	
Secretaría de Planeación	0	4	0	0	0	4	
Secretaría de Medio Ambiente	1	4	0	0	0	5	
Secretaría de Turismo	1	3	0	0	0	4	
Empresa Autónoma	0	1	0	0	0	1	
TOTAL	10	20	0	0	1	31	

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARIA ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA

SEMESTRE ENERO – JUNIO DE 2020

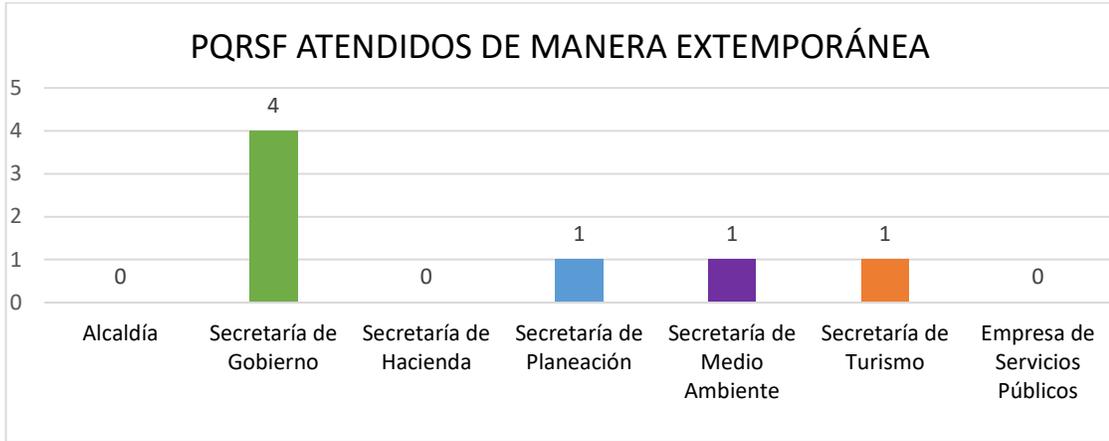
De las 29 manifestaciones recibidas que requerían algún tipo de respuesta durante el presente semestre, identifican siete a las cuales se dio trámite, aunque no fue en el término legal, así:

		CONSOLIDADO DE PQRSF ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA PRIMER SEMESTRE 2020					
NO. EXPRESIONES F.S.R.	P	Q	R	S	F	TOTAL	
Alcaldía	0	0	0	0	0	0	
Secretaría de Gobierno	2	2	0	0	0	4	
Secretaría de Hacienda	0	0	0	0	0	0	
Secretaría de Planeación	0	1	0	0	0	1	
Secretaría de Medio Ambiente	0	1	0	0	0	1	
Secretaría de Turismo	0	1	0	0	0	1	
Empresa de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	2	5	0	0	0	7	





Alcaldía de Guatapé



TOTAL	DIAS DE EXTEMPORANEIDAD				
	Entre 1 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Entre 21 y 25 días	Entre 36 y 60 días	Entre 60 y 125 días
7	2	1	1	2	1
100%	29%	14%	14%	29%	14%



Se relacionan las comunicaciones que tuvieron este tratamiento:

Numero de Radicado Enlace PQRSF	Numero de Radicado Correspondencia Recibido	Numero de Radicado Correspondencia Respuesta	Fecha de Recepcion correspondencia	Solicitante	Tipo de Solicitud	Dependencia	Fecha en que responde la Dependencia	Dias en que dio respuesta
12	214	248	3/02/2020	Senado de la República	Petición	Contratación	28/02/2020	19
16	302	499	7/02/2020	Jairo J. Barreto	Queja	Secretaría de Turismo	18/05/2020	67
23	805	748	5/05/2020	Mauricio Rojas	Petición	Salud	29/07/2020	56
26	929		26/05/2020	Alvaro Giraldo Garro	Queja	Salud	26/06/2020	21
30	969	725	29/05/2020	Anónimo	Queja	Medio Ambiente	28/07/2020	39
31	1113	752	30/06/2020	Martha García Gil	Queja	Inspección	29/07/2020	20
9	107	750	20/01/2020	Julio Gómez	Queja	Planeación - Espacio Público	29/07/2020	128





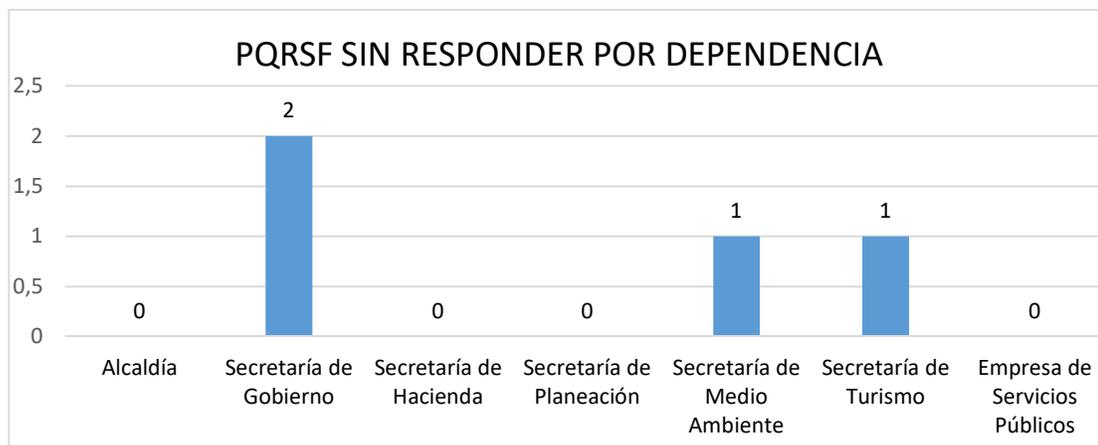
Alcaldía de Guatapé

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARÍA QUE NO TUVIERON RESPUESTA (VENCIDAS)

SEMESTRE ENERO – JUNIO DE 2020

De las 29 manifestaciones recibidas que requerían algún tipo de respuesta durante el presente semestre, se encuentran cuatro (4) manifestaciones de este tipo sin responder a pesar de haberse cumplido el término legal para hacerlo, las cuales se encuentran distribuidas así en las dependencias:

NO. EXPRESIONES F.S.R.	CONSOLIDADO DE PQRSF ATENDIDAS SIN RESPONDER PRIMER SEMESTRE 2020					
	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Gobierno	0	2	0	0	0	2
Secretaría de Hacienda	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Planeación	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Medio Ambiente	0	1	0	0	0	1
Secretaría de Turismo	0	1	0	0	0	1
Empresa de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	4	0	0	0	4



Se relacionan las comunicaciones pendientes de respuesta, por parte de las dependencias:

# Radicado Enlace PQRSF	# Radicado Correspondencia Recibido	Fecha de Recepcion correspondencia	Solicitante	Tipo de Solicitud	Dependencia
19	428	25/02/2020	Enterritorio	Petición	Educación
27	962	28/05/2020	Amanda Amid	Queja	Inspección
28	963	28/05/2020	Juliana Castrillón	Queja	Inspección
29	968	29/05/2020	Anónimo	Queja	Medio Ambiente





Alcaldía de Guatapé

BALANCE MENSUAL DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

ENERO – JUNIO DE 2020

Según indicador de Atención al procesos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que se tiene en el sistema, se toma de base para evaluar mensualmente la gestión de las dependencias u oficinas con el trámite de radicación y respuesta oportuna.

ANÁLISIS DE DATOS		Código: PDL-FR-26	ANÁLISIS DE DATOS		Código: PDL-FR-26
		Version: 02			Version: 02
		Página 1 de 1			Página 1 de 1
NOMBRE DEL INDICADOR:	Atención a PQRSF		NOMBRE DEL INDICADOR:	Atención a PQRSF	
FECHA DE CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:	23 de enero de 2020		FECHA DE CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:	20 de febrero de 2020	
CODIGO:	PDL-FR-26		CODIGO:	PDL-FR-26	
PERIODICIDAD:	Positiva		PERIODICIDAD:	Positiva	
TENDENCIA:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente		TENDENCIA:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente	
DESCRIPCION DE LA FORMULA DEL INDICADOR:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas		DESCRIPCION DE LA FORMULA DEL INDICADOR:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas	
FORMULA DEL INDICADOR:	$\frac{J}{I}$	100.00000000	FORMULA DEL INDICADOR:	$\frac{J}{I}$	100.00000000
GRAFICO:			GRAFICO:		
ANÁLISIS DEL INDICADOR:	De un total de 11 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, dos (2) no requirieron respuesta, por lo cual sólo se consideran 9 comunicaciones para la fórmula del indicador, de las cuales 8 tuvieron trámite oportuno en las diferentes dependencias de la entidad y una atemporal. Con el fin de mejorar la calidad del servicio al usuario se aplica el sistema mediante correo electrónico relación de PQRSF radicadas en cada Secretaría, en donde se hace mención de radicación y fecha límite sin atroponamiento de respuesta, con el fin de obtener en el gobierno como de seguimiento al proceso, un porcentaje más alto para el resultado del mismo.		ANÁLISIS DEL INDICADOR:	De un total de 3 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, 6 tuvieron trámite oportuno en las diferentes dependencias de la entidad, dos fueron atendidas de manera atemporal y una no incluyó una respuesta. Con el fin de mejorar la calidad del servicio al usuario se aplica el sistema mediante correo electrónico relación de PQRSF radicadas en cada Secretaría, en donde se hace mención de radicación y fecha límite sin atroponamiento de respuesta, con el fin de obtener en el gobierno como de seguimiento al proceso, un porcentaje más alto para el resultado del mismo.	
NIVEL DE REFERENCIA:	SI		NIVEL DE REFERENCIA:	SI	
META:	Mayor o igual al 95%		META:	Mayor o igual al 95%	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Atención a PQRSF		NOMBRE DEL INDICADOR:	Atención a PQRSF	
FECHA DE CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:	21 de marzo de 2020		FECHA DE CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:	30 de mayo de 2020	
CODIGO:	PDL-FR-26		CODIGO:	PDL-FR-26	
PERIODICIDAD:	Positiva		PERIODICIDAD:	Positiva	
TENDENCIA:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente		TENDENCIA:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente	
DESCRIPCION DE LA FORMULA DEL INDICADOR:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas		DESCRIPCION DE LA FORMULA DEL INDICADOR:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas	
FORMULA DEL INDICADOR:	$\frac{J}{I}$	100	FORMULA DEL INDICADOR:	$\frac{J}{I}$	33.33333333
GRAFICO:			GRAFICO:		
ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Durante el mes de marzo sólo se recibió una petición dirigida a la Secretaría de Gobierno, la cual fue atendida oportunamente. Aunque fue una cifra mínima de recibidos de este tipo de comunicaciones, se espera que se siga observando un comportamiento similar para todos los meses y cumplir con el indicador definido para tal fin.		ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Durante el presente mes se recibieron un total de 3 PQRSF de las cuales 3 tuvieron trámite de manera oportuna, 2 de manera atemporal y 3 se encuentran sin respuesta a la fecha. Se requiere implementar mecanismos para que se subsanen las causas que dan origen a esta situación con metas no sólo a mejorar un indicador, sino, para evitar incurrir en materialización de riesgo de incumplimientos que puedan derivar en eventuales procesos disciplinarios o judiciales.	
NIVEL DE REFERENCIA:	SI		NIVEL DE REFERENCIA:	SI	
META:	Mayor o igual al 95%		META:	Mayor o igual al 95%	





Alcaldía de Guatapé

Al finalizar cada semestre, tal como lo establece el Sistema de Gestión Integral, se mide la atención de las PQRSF:

	ANÁLISIS DE DATOS		Código: PDL-FR-26								
			Version: 02								
			Página 1 de 1								
NOMBRE DEL INDICADOR:	Atención a PQRSF										
FECHA DE CONSTRUCCION DEL INDICADOR:	30 de junio de 2020										
CODIGO:	PDL-FR-29										
PERIODICIDAD:	Semestral										
TENDENCIA:	Positiva										
DESCRIPCION DE LA FORMULA DEL INDICADOR:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente										
	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas										
FORMULA DEL INDICADOR:	18 28	64,28571429									
GRAFICO:	<p style="text-align: center;">PQRSF TRAMITADAS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>64,28571429</td> </tr> </tbody> </table>			Categoría	Valor	1	18	2	28	3	64,28571429
Categoría	Valor										
1	18										
2	28										
3	64,28571429										
ANÁLISIS DEL INDICADOR:	<p>De un total de 31 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; 2 no requerían respuesta. El 93% obtuvo respuesta, del las cuales 18 se atendieron de manera oportuna a la presentación semestral del informe, 8 se atendieron de manera extemporánea, 4 se encuentran sin responder.</p> <p>Se observa una disminución sustancial en la recepción de este tipo de comunicaciones frente al período y años anteriores, por lo cual se entendería, más fácil de resolver por parte de la Administración, pero que se observa con extrañeza, incumplimiento que pone en riesgo a los funcionarios de darles trámite frente a eventuales procesos disciplinarios, y a la entidad por situaciones legales que podrían prevenirse con la respuesta oportuna a este tipo de manifestaciones.</p> <p>Se recomienda implementar mecanismos que permitan atender oportunamente todo tipo de</p>										
NIVEL DE REFERENCIA:	S.I.										
META:	Mayor o igual al 95%										





Alcaldía de Guatapé

RECOMENDACIONES

Continuar con la revisión permanente de las manifestaciones que presentan los usuarios, con el fin de garantizar su respuesta oportuna, por parte de la oficina a la cual es dirigida dentro del término de ley.

Continuar con el control periódico mediante correo electrónico, en cuanto a los radicados y respuestas pendientes que debe dar el Secretario de Despacho a la manifestación teniendo en cuenta no sólo el término legal, con el fin de garantizar respuesta oportuna y evitarle así posibles procesos sancionatorios a los funcionarios y a entidad.

Implementar las acciones correctivas necesarias para atender a la mayor brevedad posible las manifestaciones que a la fecha se encuentran vencidas y mejorar el tiempo de respuesta de todas las comunicaciones.

Aplicar el principio de autocontrol y autoevaluación en el seguimiento de las PQRSF, propendiendo por una gestión proactiva de los responsables, que permita la mejora continua de la entidad.

CONCLUSIONES

- ✓ El sistema para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones implementado por la Administración Municipal de Guatapé, se ajusta a las necesidades del usuario y se desarrolla en cumplimiento al marco Normativo y Misional de la Entidad, en especial, con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Se observa que, aunque el sistema de atención a las PQRSF cumple con la normatividad legal, es susceptible de mejorar en cuanto a los términos de respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos para lo cual se requiere el compromiso de todo el personal para mejorar la oportunidad en las respuestas, disminuir la cantidad de comunicaciones extemporáneas y las manifestaciones sin responder.


ADELA JARAMILLO RINCÓN
Jefe de Control Interno

Guatapé
Emprende

☎ 8610555 📍 Calle 31 No. 30 - 08
www.municipiodeguatape.gov.co

