



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

**PRIMER SEMESTRE DE 2017**

**ADMINISTRACION MUNICIPAL DE GUATAPE**

**ADELA JARAMILLO RINCÓN  
JEFE DE CONTROL INTERNO**

*Guatapé*  
  
para volver a creer



## 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 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 2017.

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 tener un Mejoramiento continuo, y brindarle al usuario un servicio con calidad, el cual se vea reflejado en las respuestas oportunas, claras y de fondo.



## 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



### 3. SEGUIMIENTO ENERO – JUNIO DE 2017

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, el enlace para el trámite de las PQRS contratado desde el mes de septiembre de 2016, registra las comunicaciones en el 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 tratamiento 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 localizada al ingreso de la Administración Municipal
1. Buzón de sugerencias ubicado en el primer piso de la entidad.
1. Link en la página web, tal como lo dispone la Ley 1474 de 2011
1. Cuenta de correo electrónico: [contactenos@guatape-antioquia.gov.co](mailto:contactenos@guatape-antioquia.gov.co)
1. Línea telefónica 8610555 Ext 101
1. Por las redes sociales: Facebook “Guatapé Antioquia”, Twiter “Municipio de Guatapé@Guatape\_Ant” e Instagram: “Guatapeant”
1. 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 o 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.



## CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2017

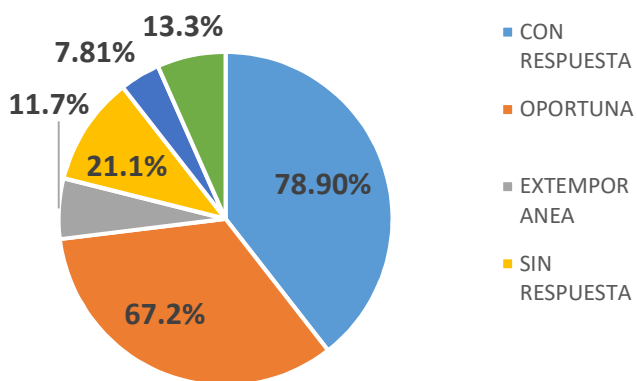
 <p>Municipio de Guatapé Departamento de Antioquia</p>		CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARIA PRIMER SEMESTRE 2017			
MES	PETICIONES	TOTAL QUEJAS	TOTAL RECLAMOS	TOTAL SUGERENCIAS	TOTAL FELICITACIONES
Nº EXPRESIONES F.S.R.					
Alcaldía	1	1	0	0	0
Secretaría de Gobierno	19	13	0	3	0
Secretaría de Hacienda	13	0	1	0	0
Secretaría de Planeación	37	8	1	3	0
Secretaría de Medio Ambiente	17	6	0	0	0
Secretaría de Turismo	7	12	0	1	1
Jurídica (Derechos de Petición)	26	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

Durante el período reportado se recibieron en total 178 manifestaciones entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, de las cuales, ocho no se cargan al Sistema de PQRSF del Municipio, ya que, de éstas, seis corresponden a peticiones que por competencia se les da traslado a las entidades Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia y la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, una sugerencia y una felicitación a las cuales no se les aplica respuesta.

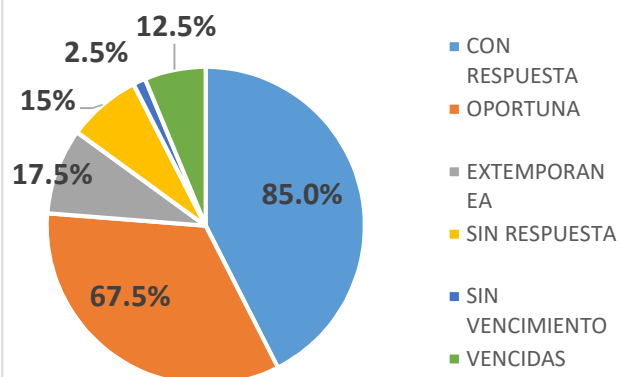
Con relación al período anterior, durante el cual se recibieron 149 manifestaciones se evidencia un incremento del 14% en la recepción de comunicaciones entre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES ENERO - JUNIO													
DESCRIPCION	CON RESPUESTA		OPORTUNA		EXTEMPORANEA		SIN RESPUESTA		SIN VENCIMIENTO		VENCIDAS		TOTAL
PETICIONES	103	85.1%	86	71.1%	17	14.0%	18	14.9%	6	4.95%	12	9.9%	121
QUEJAS	34	85.0%	27	67.5%	7	17.5%	6	15%	1	2.5%	5	12.5%	40
RECLAMOS	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
SEUGERENCIAS	8	87.5%	6	75.0%	2	25%	0	0.0%	0	0.0%	0	0%	8
FELICITACIONES	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1

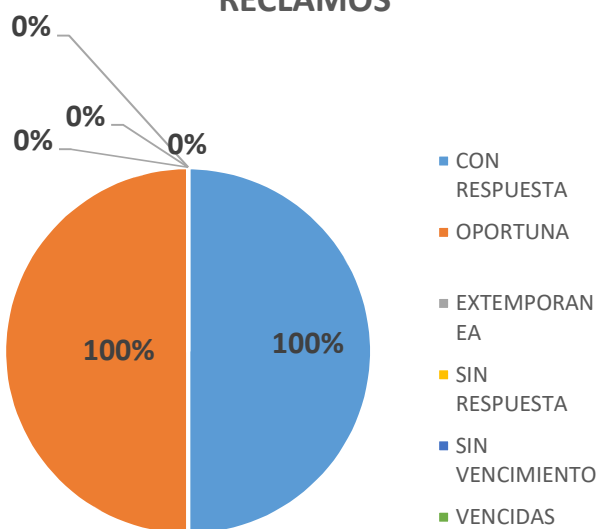
### PETICIONES



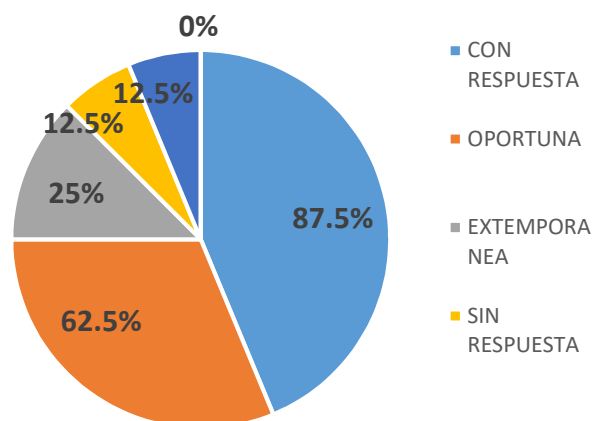
### QUEJAS



### RECLAMOS

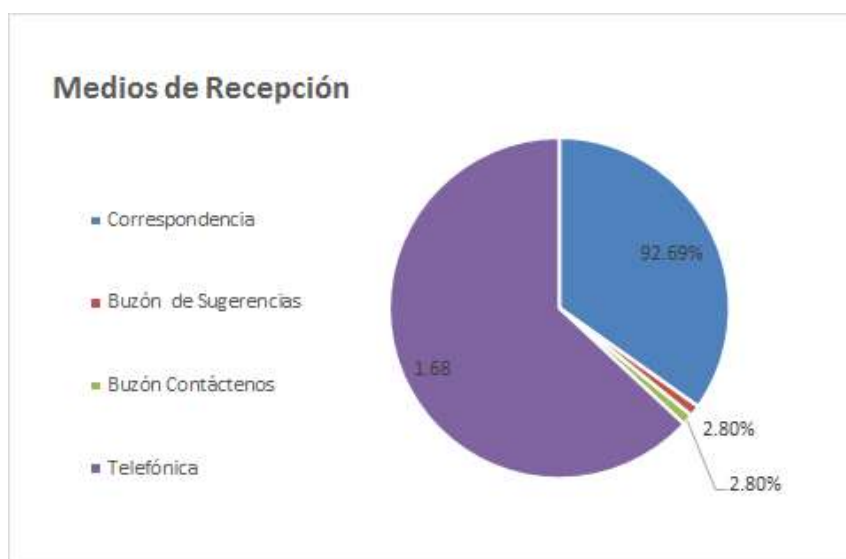


### SUGERENCIAS



Las 178 manifestaciones recibidas durante el presente período entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, fueron recibidas en los medios definidos para tal fin, así:

Correspondencia	Buzón de Sugerencias	Buzón Contáctenos	Telefónica
165	5	5	3
92.69 %	2.80 %	2.80 %	1.68

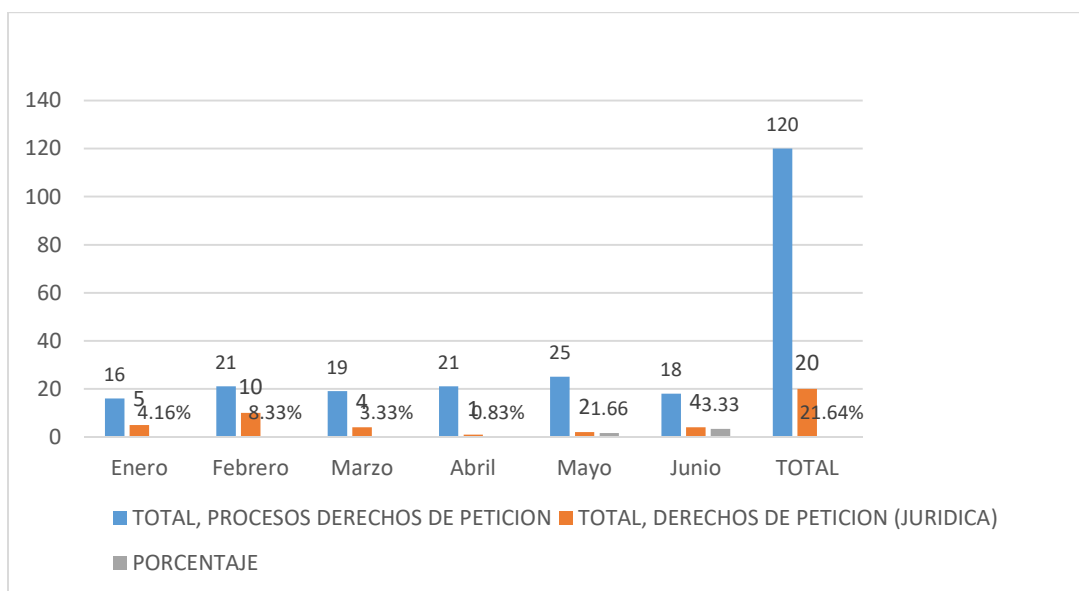


**DERECHOS DE PETICION DE LOS USUARIOS TRAMITADOS BAJO LA  
COORDINACION DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO Y SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS (JURIDICA)  
ENERO - JUNIO DE 2017**

MES	TOTAL PROCESOS DERECHOS DE PETICION	TOTAL DERECHOS DE PETICION (JURIDICA)	PORCENTAJE
Enero	16	5	4.16%
Febrero	21	10	8.33%
Marzo	19	4	3.33%
Abril	21	1	0.83%
Mayo	25	2	1.66
Junio	18	4	3.33
TOTAL	120	20	21.64%







## CONSOLIDADO DE MANIFESTACIONES POR OFICINA PRIMER SEMESTRE DE 2017

Municipio de Guatapé

## CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR OFICINA PRIMER SEMESTRE DE 2017

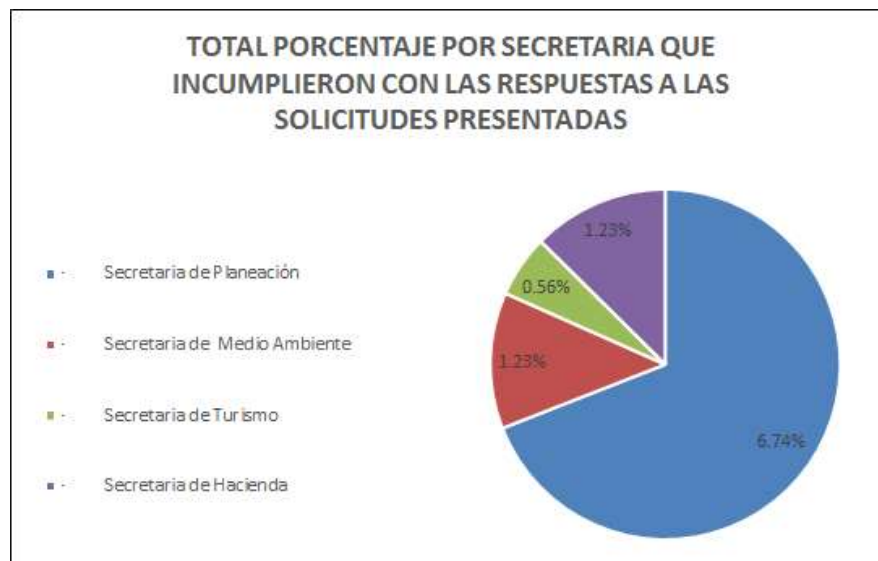
MES	ENERO						FEBRERO						MARZO						ABRIL						MAYO						JUNIO							
	NO. EXPRESIONES F.S.R.																																					
SECRETARIA		P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	
* Alcaldía	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
* Secretaría de Gobierno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Jurídica (Derechos de Petición)	5	0	0	0	0	5	10	0	0	0	0	0	10	4	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	3	
Inspección de policía y tránsito	0	0	2	0	2	3	2	0	0	0	0	5	2	5	0	0	0	7	4	0	0	0	0	4	1	1	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	3	
Comisaría de familia	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Dirección Local de salud	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Personal	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
* Secretaría de Hacienda	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	2	2	0	0	0	0	2	5	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	1
Catastro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
* Secretaría de Planeación	5	0	0	1	0	6	6	2	0	0	0	8	6	1	0	0	0	7	4	0	0	1	0	5	6	3	0	0	0	9	5	1	1	1	0	0	8	
Enlace Víctimas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
Sisbén	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
* Secretaría de Medio Ambiente	1	2	0	0	0	3	1	0	0	0	0	1	3	3	0	0	0	6	4	1	0	0	0	5	7	0	0	0	0	7	2	1	0	0	0	0	3	
* Secretaría de Turismo	1	9	0	0	0	10	0	1	0	1	0	2	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	2	2	1	0	0	0	0	3	
Cultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Deporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Educación	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	16	12	0	3	0	31	22	6	0	1	0	29	19	10	1	0	0	30	21	3	0	2	0	26	25	5	0	0	1	31	18	4	1	1	0	0	24	



# **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARIA QUE NO TUVIERON RESPUESTA (VENCIDAS)**

**SEMESTRE ENERO – JUNIO DE 2017**

OFICINA	P	Q	R	S	F	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaría de Planeación	8	4	0	0	0	12	6.74 %
Secretaría de Medio Ambiente	1	1	0	0	0	2	1.23 %
Secretaría de Turismo	1	0	0	0	0	1	0.56 %
Secretaría de Hacienda	2	0	0	0	0	2	1.23 %
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>9.76 %</b>



Numero de Radicado Enlace PQRSF	Numero de Radicado Correspondencia	Fecha de Recepcion correspondencia	Solicitante	Tipo de Proceso	Fecha entrega Dependencia	Entregado a	Fecha de Respuesta 15 días hábiles
49	Buzon Web	14/02/2017	Eugenio Pinillos	Queja	14/02/2017	Secretaría de Planeacion	07/03/2017
87		22/03/2017	Monica de Leon	Peticion	22/03/2017	Secretaría de Planeacion	12/04/2017
101	589	17/04/2017	Intendente Leiber Urbano	Peticion	17/04/2017	Secretaría de Turismo	09/05/2017
102	595	17/04/2017	Andres Camilo Rios Lopez	Peticion	17/04/2017	Secretaría de Planeacion	09/05/2017
112	674	25/04/2017	Rose Mary Quintero	Peticion	25/04/2017	Secretaría de Planeacion	17/05/2017
125	748	10/05/2017	Maria Fabiola Gallego Lopez	Peticion	10/05/2017	Secretaría de Planeacion	01/06/2017
129	Buzon de Sugerencias	12/05/2017	Anonima	Queja	12/05/2017	Secretaría de Medio Ambiente	05/06/2017
132	776	15/05/2017	Carlos ochoa Henao	Queja	15/05/2017	Secretaría de Planeacion	06/06/2017
133	778	15/05/2017	Maria Elena Silva	Queja	15/05/2017	Secretaría de Planeacion	06/06/2017
134	792	17/05/2017	Abdon Sanchez Castillo	Peticion	17/05/2017	Secretaría de Hacienda	08/06/2017
135	796	18/05/2017	Comeriantes de la Plazoleta el zocalo	Peticion	18/05/2017	Secretaría de Planeacion	09/06/2017
136	805	18/05/2017	Erika Muñoz Giraldo	Peticion	18/05/2017	Secretaría de Planeacion	09/06/2017
138	815	22/05/2017	Alba Patricia Duque	Peticion	23/05/2017	Secretaría de Planeacion	13/06/2017
144	846	25/05/2017	Jhon Jaime Galvis	Peticion	26/05/2017	Secretaría de Planeacion	20/06/2017
147	857	26/05/2017	Lina Marcela Gallego	Peticion	26/05/2017	Secretaría de Hacienda	19/06/2017
158	901	02/06/2017	David Rios/ jose David Rivera	Queja	06/06/2017	Secretaría de Planeacion	27/06/2017
161	913	06/06/2017	Maria Gabriela Parra	Peticion	06/06/2017	Secretaría de Medio Ambiente	29/06/2017


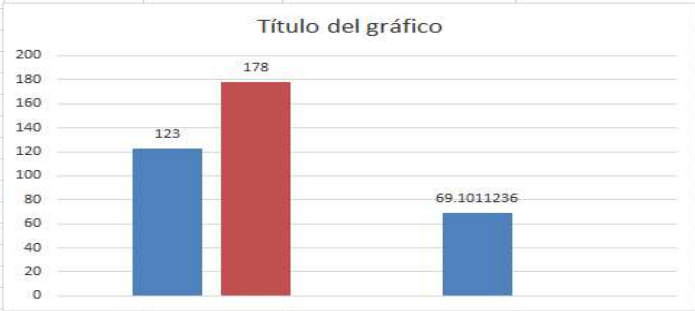
# BALANCE MENSUAL DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

ENERO – JUNIO DE 2017

Según indicador de Atención al proceso 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.



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

		<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>		Código: PDL-FR-26 Version: 02 Página 1 de 1
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>		Atención a PQRSF		
<b>FECHA DE CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:</b>		30 de junio de 2017		
<b>CODIGO:</b>		PDL-FR-29		
<b>PERIODICIDAD:</b>		Semestral		
<b>TENDENCIA:</b>		Positiva		
<b>DESCRIPCION DE LA FORMULA DEL INDICADOR:</b>		# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente		
		# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas		
<b>FORMULA DEL INDICADOR:</b>		$\frac{123}{178} \times 69.1011236$		
<b>GRAFICO:</b>				
<b>ANÁLISIS DEL INDICADOR:</b>				
<p>En el primer semestre del año 2017 fueron presentadas ante la administración Municipal 178 solicitudes, entre peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Las cuales se discriminan así:</p> <p>7 Solicitudes tuvieron traslado por competencia a la empresa de servicios públicos domiciliarios y a la caja de compensación familiar Comfenalco, solicitudes a las que se les dio traslado de inmediato para respuesta por parte el Ente competente.</p> <p>123 Recibieron respuesta en el tiempo del termino de ley</p> <p>26 Recibieron respuesta extemporánea entre 1 y 33 días de extemporaneidad (Fuera del término legal de 15 días hábiles)</p> <p>1 felicitación a la cual no se le aplica respuesta</p> <p>18 Solicitudes vencidas y sin respuesta</p> <p>10 Solicitudes sin respuesta y que están sin vencer</p> <p>De esta manera se puede concluir que se sigue presentando extemporaneidad y No respuesta a las solicitudes que la comunidad presenta, indicando que la población puede presentar a futuro inconformidad a los servicios prestados por la no respuesta a lo solicitado. Durante el semestre se presentó el informe mediante correo electrónico a cada secretaria de las PQRSF que están radicadas en cada despacho y que se encontraban sin respuesta y vencidas y las que aún se encontraban dentro del término de la ley para dar respuesta.</p> <p>Se seguirá aplicando el informar semanalmente a la Secretaria u oficina que tiene radicados pendientes, además del informe con plan de mejora para subsanar lo que aún se encuentra en el sistema sin respuesta</p>				



## 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 la solicitud dentro del término de ley.

Continuar con el control semanal mediante correo electrónico, en cuanto a los radicados y respuestas pendientes que debe dar el Secretario de Despacho a la manifestación en el término legal, a partir de la notificación que realiza el enlace de las PQRSF, con el fin de garantizar respuesta oportuna y evitarle así litigios jurídicos a la entidad.

Implementar las acciones correctivas necesarias para atender a la mayor brevedad posible las manifestaciones que a la fecha se encuentran vencidas.

Aplicar el principio de autocontrol y el elemento de autoevaluación contemplados en MECI:2014 en el seguimiento de las PQRSF, propendiendo por una gestión proactiva de los responsables, que permita la mejora continua del Sistema de Gestión Integral.



## 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.
- ✓ El enlace de PQRSF hace un seguimiento mensual sobre el trámite de las manifestaciones y le recuerda a los respectivos responsables para la respuesta oportuna de acuerdo con la normatividad vigente.
- ✓ 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

  
**ADELA JARAMILLO RINCÓN**  
Jefe de Control Interno

