



SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

ADMINISTRACION MUNICIPAL DE GUATAPE

**ADELA JARAMILLO RINCÓN
JEFE DE CONTROL INTERNO**



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 julio y el 30 de diciembre 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 JULIO – DICIEMBRE 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
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.



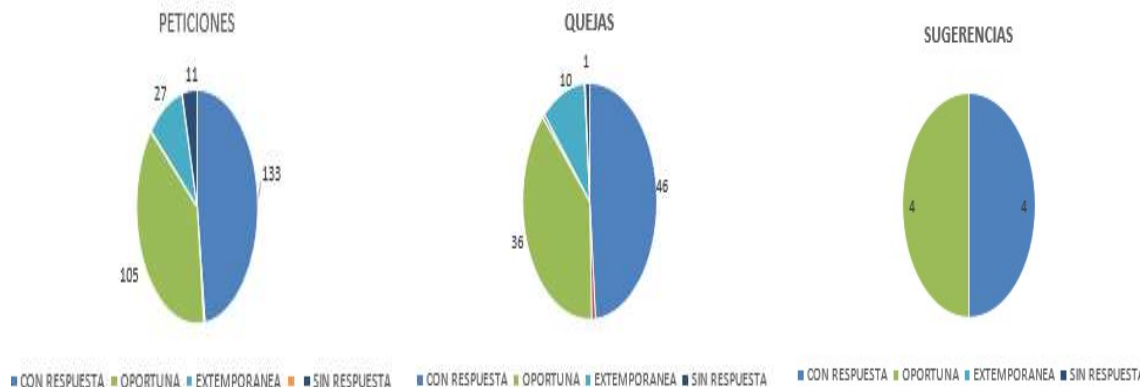
CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

 Municipio de Guatapé Departamento de Antioquia		CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARIA SEGUNDO SEMESTRE DE 2017				
MES	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
NO. EXPRESIONES F.S.R.	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	
Alcaldía	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Gobierno	23	15	0	0	0	38
Secretaría de Hacienda	15	0	0	0	0	15
Secretaría de Planeación	53	10	0	0	0	63
Secretaría de Medio Ambiente	16	12	0	1	0	29
Secretaría de Turismo	2	12	0	3	0	17
Jurídica (Derechos de Petición)	26	4	0	0	0	30
Empresa Autónoma	2	0	0	0	0	2
E.S.P	0	1	0	0	0	1
TOTAL	137	54	0	4	0	195

Durante el período reportado se recibieron en total 195 manifestaciones entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, de las cuales 3 fueron recibidas en la entidad, pero que por competencia se le dio traslado a una de ellas a la Empresa de Servicios Públicos y las dos restantes a la Empresa Autónoma.

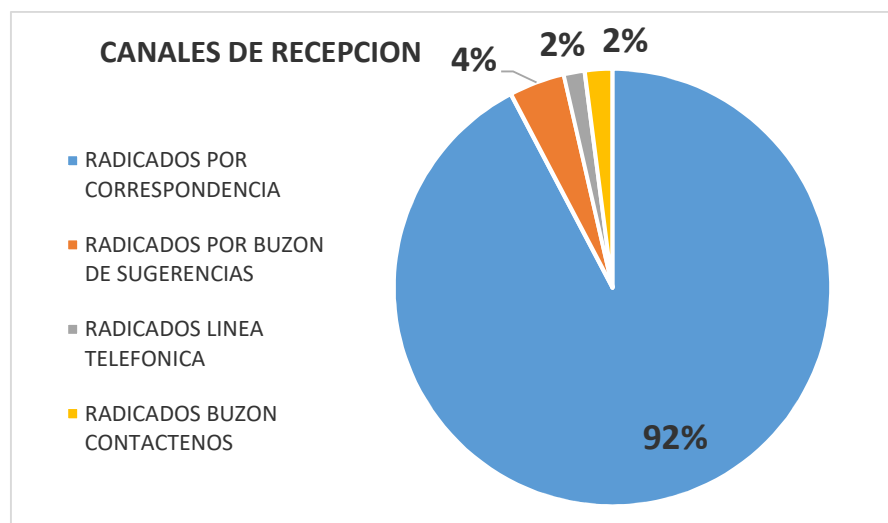
Con relación al período anterior, durante el cual se recibieron 172 manifestaciones se evidencia un incremento del 13.3% en la recepción de comunicaciones entre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2017													
DESCRIPCION	CON RESPUESTA		OPORTUNA		EXTEMPORANEA		SIN RESPUESTA		SIN VENCIMIENTO		VENCIDAS		TOTAL
PETICIONES	133	99%	105	32%	27	20%	11	8%	0	0%	11	8%	135
QUEJAS	46	87%	36	50%	10	19%	1	2%	0	0%	1	2%	53
SUGERENCIAS	3	75%	3	75%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4
FELICITACIONES	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0



Las 195 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
180	8	4	3
92%	4%	2%	2%



CONSOLIDADO DE MANIFESTACIONES POR SECRETARÍA SEGUNDO SEMESTRE DE 2017



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

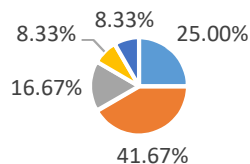
MES	JULIO						AGOSTO						SEPTIEMBRE						OCTUBRE						NOVIEMBRE						DICIEMBRE						TOTAL SEMESTRE
NO. EXPRESIONES F.S.R.																																					
SECRETARIA	P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	
Alcaldia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Secretaria de Gobierno	10	6	0	0	0	16	11	2	0	0	0	13	6	3	0	0	0	9	7	3	0	0	0	10	7	4	0	0	0	11	9	0	0	0	0	9	68
Secretaria de Hacienda	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	3	6	0	0	0	6	15	
Secretaria de Planeacion	2	2	0	0	0	4	8	4	0	0	0	12	13	2	0	0	0	15	7	1	0	0	0	8	7	1	0	0	0	8	16	0	0	0	16	63	
Secretaria de Medio Ambiente	0	3	0	0	0	3	0	2	0	0	0	2	5	0	0	1	0	6	4	3	0	0	0	7	4	3	0	0	0	7	3	1	0	0	4	29	
Secretaria de Turismo	0	1	0	1	0	2	2	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	5	0	4	0	1	0	5	0	1	0	0	1	17	
TOTAL	14	12	0	1	0	27	21	10	0	0	0	31	25	5	0	1	0	31	21	11	0	1	0	33	21	12	0	1	0	34	34	2	0	0	0	36	192

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

SEMESTRE JULIO – DICIEMBRE DE 2017

OFICINA	P	Q	R	S	F	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaría de Gobierno	3	0	0	0	0	3	25.00%
Secretaría de Planeación	5	0	0	0	0	5	41.67%
Secretaría de Medio Ambiente	2	0	0	0	0	2	16.67%
Secretaría de Turismo	0	1	0	0	0	1	8.33%
Secretaría de Hacienda	1	0	0	0	0	1	8.33%
TOTAL	11	1	0	0	0	12	

PORCENTAJE INCUMPLIMIENTO POR SECRETARÍAS EN ATENCIÓN PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2017



■ Secretaría de Gobierno
■ Secretaría de Planeación
■ Secretaría de Medio Ambiente
■ Secretaría de Turismo
■ Secretaría de Hacienda

Se relacionan los radicados de las PQRSF recibidos durante el segundo semestre del año 2017, a los cuales no se les dio respuesta oportuna:

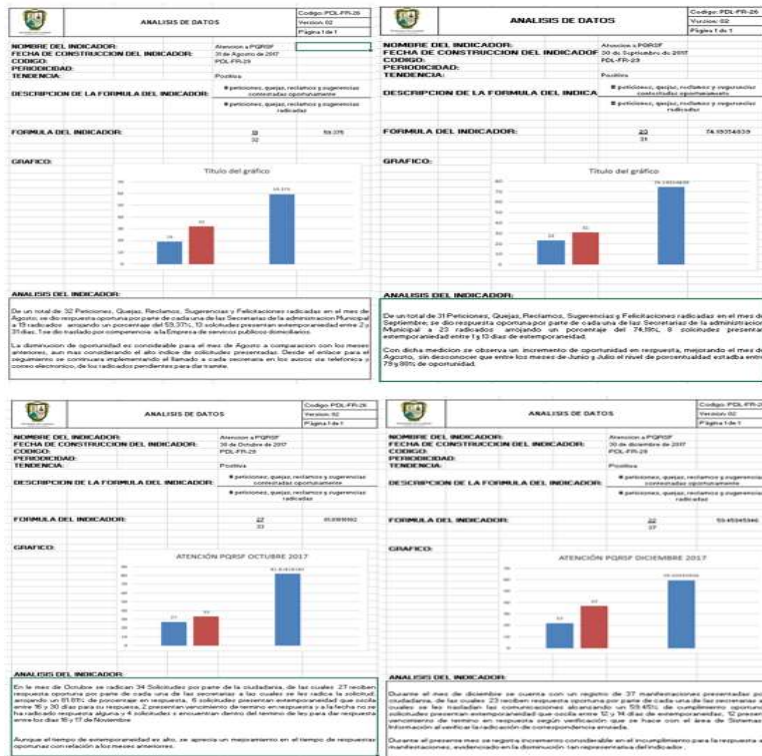


Numero de Radicado Enlace PQRSF	Fecha de Recepcion correspondencia	Solicitante	Tipo de Solicitud	Fecha entrega Dependencia	Entregado a	Fecha de Respuesta 15 dias habiles
333	27/11/2017	David Felipe Arango	Peticion	27/11/2017	Secretaría de Hacienda	19/12/2017
342	04/12/2017	José María Holguin	Petición	04/12/2017	Secretaría de Planeación	27/12/2017
344	04/12/2017	Mauricio Páez	Petición	04/12/2017	Empresa Autónoma	27/12/2017
345	04/12/2017	Claudia Amaya	Queja	05/12/2017	Secretaría de Turismo	28/12/2017
348	06/12/2017	María Victoria Cuartas	Petición	06/12/2017	Secretaría de Medio Ambiente	28/12/2017
351	11/12/2017	Jaime de Jesús Cardona	Petición	12/12/2017	Secretaría de Planeación	03/01/2018
352	12/12/2017	Elkin Galeano Hernández	Petición	12/12/2017	Jurídica	04/01/2018
356	12/12/2017	Hugo Alexander Díaz	Petición	12/12/2017	Contratación	04/01/2018
365	18/12/2017	Manuela Zuluaga Londoño	Peticion	18/12/2017	Secretaría de Planeación	11/01/2018
368	19/12/2017	Adrián Esteban Arcila Rios	Petición	19/12/2017	Secretaría de Medio Ambiente	12/01/2018
370	20/12/2017	Anónimo	Solicitud	27/12/2017	Secretaría de Planeación	15/01/2018
371	20/12/2017	Herbert Harold R.	Petición	27/12/2017	Secretaría de Planeación	15/01/2017
375	29/12/2017	Jaime Bravo - Coomotorcar	Petición	29/12/2017	Jurídica	23/01/2018



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

JULIO – DICIEMBRE DE 2017

Según indicador de Atención al procesos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (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:

	ANÁLISIS DE DATOS	Codigo: PDL-FR-26 Version: 02 Página 1 de 1
NOMBRE DEL INDICADOR:		Atención a PQRSF
FECHA DE CONSTRUCCION DEL INDICADOR:		30 de diciembre de 2017
CODIGO:		PDL-FR-23
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:		$\frac{145}{192} = 75.52083333$
GRAFICO:		
ANÁLISIS DEL INDICADOR:		<p>Durante el segundo semestre del año 2017 fueron presentadas ante la administración Municipal 195 manifestaciones entre peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Las cuales se discriminan así:</p> <p>2 Solicitudes tuvieron traslado por competencia a la Empresa Autónoma de Guatapé y una queja a la Empresa de servicios públicos domiciliarios para la respectiva respuesta a los interesados. Por esta razón no se cuentan dentro del tiempo de respuesta oportuna, razón por la cual se tiene como base para el cálculo de oportunidad en las respuestas un total de 192 solicitudes.</p> <p>A 145 comunicaciones se les dio respuesta en el término legal 37 recibieron respuesta extemporánea entre 1 y 31 días de extemporaneidad Se registran 12 comunicaciones vencidas y sin respuesta para el semestre reportado.</p> <p>De esta manera se puede concluir que mes a mes a pesar de la diferencia de radicados, disminuye y aumenta la extemporaneidad por parte de algunas secretarías, además de las No respuestas a las solicitudes que la comunidad presenta, indicando que la población puede presentar a futuro inconformidad a los servicios prestados por no obtener respuesta a las inquietudes presentadas. Durante el segundo semestre se dio continuidad mes a mes al informe quincenal mediante correo electrónico a cada secretaria de las PQRSF que fueron radicadas en cada despacho y que se encontraban sin respuesta discriminando las que se encuentran dentro el término de la ley para dar trámite, las próximas a vencer y los radicados vencidos a la fecha.</p> <p>Se requiere mayor compromiso del personal de cada una de las secretarías para el trámite oportuno de estas manifestaciones para no exponer a la entidad a incumplimientos y eventuales sanciones.</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 teniendo en cuenta no sólo el término legal, sino la política de operación aprobada en consejo de gobierno el pasado mes de agosto de dar respuesta a más tardar el doceavo día hábil, a partir de la notificación que realiza el enlace de las PQRSF, con el fin de garantizar respuesta oportuna y evitarle así posibles procesos sancionatorios 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 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 cuenta con un enlace de PQRSF que hace un seguimiento permanente sobre el trámite de las manifestaciones y les recuerda quincenalmente a los 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

