

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

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2016**

**ADMINISTRACION MUNICIPAL DE GUATAPE**

**MARLENY GARCIA OSPINA  
JEFE DE CONTROL INTERNO**

## **1. INTRODUCCION**

La Oficina de Control Interno en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 12 de julio de 2011, realiza el seguimiento semestral, de las Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y felicitaciones presentadas en la Administración municipal del Municipio de Guatapé, durante el período comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2016.

El seguimiento se realiza con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad determinados por la Ley, y por consiguiente establecer la necesidad de formular planes de mejora en caso de ser necesario, para contribuir al mejoramiento continuo de este importante 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 a las diferentes Dependencias de la Alcaldía Municipal de Guatapé.

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.

## **2. OBJETIVO**

Verificar en la Administración municipal de Guatapé- Antioquia, el cumplimiento por parte de las Secretarías de Despacho, en el trámite de Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso para el logro de los objetivos institucionales y para dar cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y a la ley 87 de 1993.

### 3. 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.
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.
Ley 1712 de 2014	Ley de transparencia y del derecho al acceso de la información pública

#### 4. DEFINICIONES

**QUEJA:** No conformidad del cliente frente a conductas, acciones o procederes de sus funcionarios.

**RECLAMO:** Irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio que implica el incumplimiento de un requisito. Es la expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención, por considerar una situación o hecho impropio, injusto, indebido, ilegal.

**SUGERENCIA:** Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios

**FELICITACION:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

**DERECHO DE PETICION:** Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.

**SEGUIMIENTO:** Es la actividad que se realiza a fin de garantizar que los derechos de petición, quejas y reclamos sea respondida, atendida y/o resuelta dentro del término legal.

## SEGUIMIENTO JULIO – DICIEMBRE 2016

Desde el 1º de septiembre de 2016, la Administración Municipal de Guatapé cuenta con el enlace para el trámite de las PQRSF de acuerdo a lo establecido en el procedimiento MEJ-PR-02, lo cual ha permitido un mayor control y seguimiento en el trámite de las manifestaciones radicadas en la entidad tanto por los clientes internos como externos.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), se realizó con la base en la planilla MEJ-FR-17 “Planilla de Atención al Ciudadano” donde se lleva el registro con su respectivo radicado y la fecha de respuesta.

El enlace designado por la Administración Municipal es el encargado de establecer un puente de comunicación entre el usuario y la Entidad que permite identificar, clasificar y gestionar el trámite de las manifestaciones.

La Administración Municipal de Guatapé, tiene habilitados los siguientes medios para que los usuarios puedan expresar sus manifestaciones:

CANTIDAD	DESCRIPCION
1	Buzón de sugerencias al ingreso de la administración Municipal
1	Oficina Atención al Usuario al ingreso de la administración Municipal
1	Link en la página Web Institucional. (Dando cumplimiento a la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011).
1	Línea Telefónica 8 61 05 55 Ext 101 Sede Principal
1	Oficina de Correspondencia ubicada en el Segundo piso del Palacio Municipal

Se cuenta con un Formato de expresión, denominado **ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**, se deposita en el Buzón de Sugerencias, en la oficina de correspondencia o en la Oficina de Atención al Usuario.

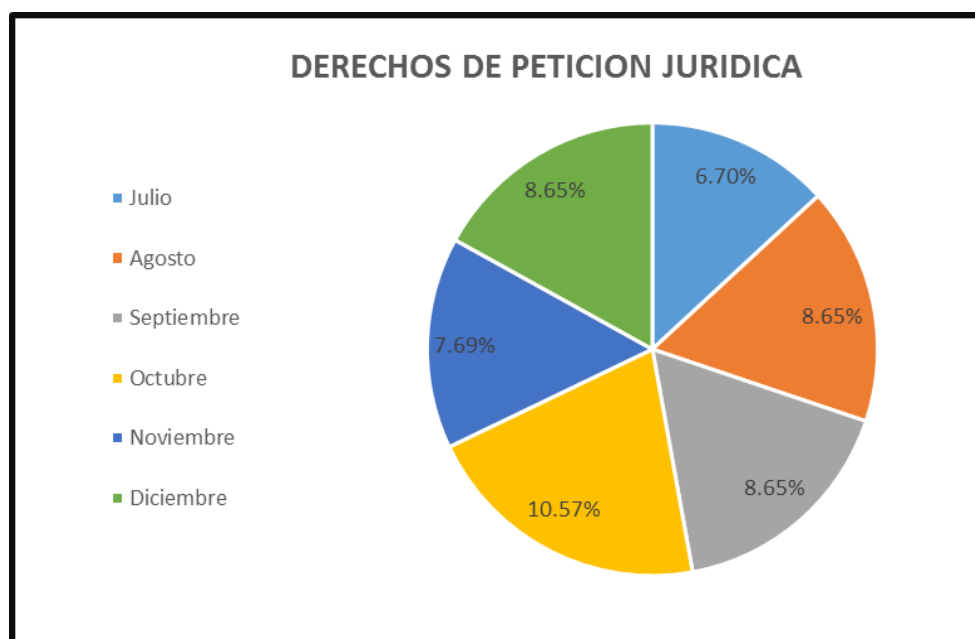
El buzón de sugerencias se abre en presencia de un representante de la Comunidad y se deja constancia en el formato denominado **“PLANILLA DE PERTURA DEL BUZON DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES”**, posteriormente se radica y se clasifica para su respectivo trámite.

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, 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, estas se encuentran a cargo de la Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos, a través del área de Jurídica quien se encarga de elaborar la respuesta en coordinación con la Secretaría de Despacho responsable.

**DERECHOS DE PETICION DE LOS USUARIOS TRAMITADOS BAJO LA  
COORDINACION DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO Y SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE  
JULIO – DICIEMBRE DE 2016**

<b>MES</b>	<b>TOTAL, PROCESOS DERECHOS DE PETICION</b>	<b>TOTAL, DERECHOS DE PETICION (JURIDICA)</b>	<b>PORCENTAJE 34.22%</b>
Julio	14	7	6.7%
Agosto	18	9	8.65%
Septiembre	24	9	8.65%
Octubre	20	11	10.57%
Noviembre	14	8	7.69%
Diciembre	14	9	8.65%
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>53</b>	<b>50.91%</b>



Fuente: Enlace PQRSF

---

Seguimiento de la Oficina de Control Interno. Sobre Peticiones, Quejas, Reclamos  
Sugerencias y Felicitaciones Segundo Semestre 2016. Ley 1474 de Julio 12 de 2011.

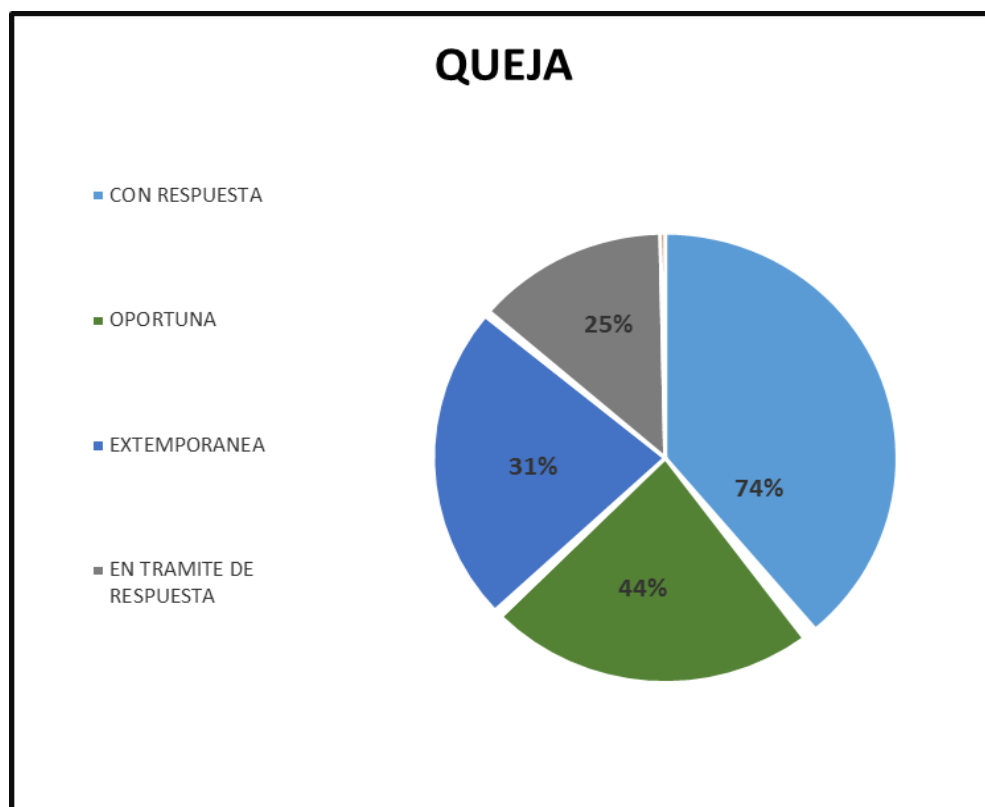
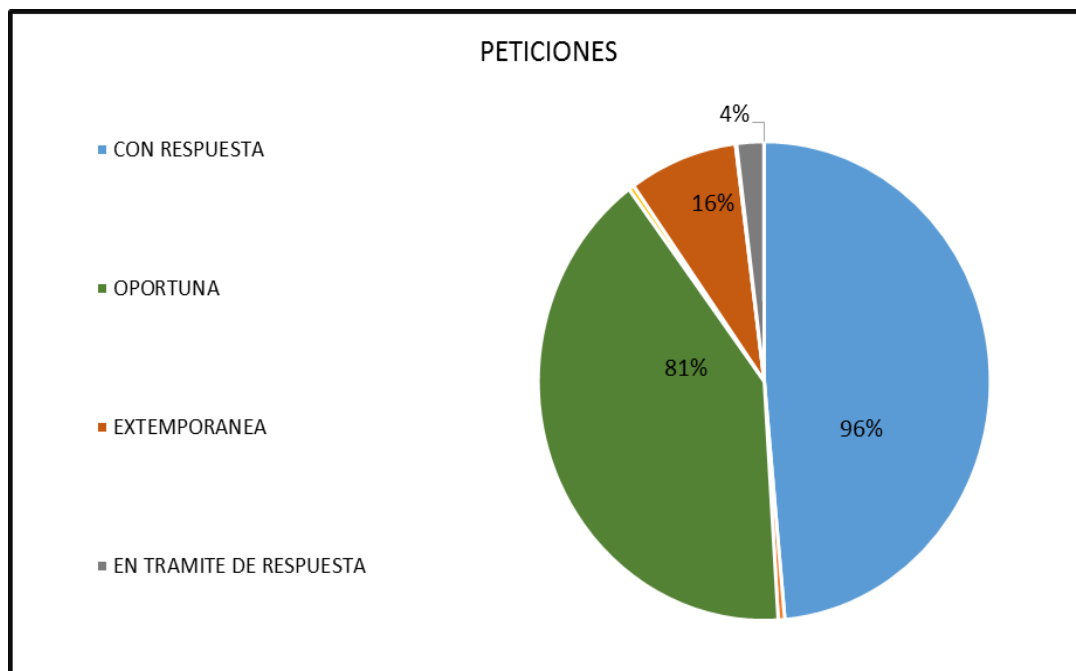


**NOTA:** De un total de 149 manifestaciones entre Peticiones, Quejas, Reclamos , sugerencias y felicitaciones, 104 hacen parte de peticiones presentadas a la entidad durante el segundo semestre de 2016, y de ellas 53 fueron tramitadas a través de la Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos (Jurídica).

Durante el semestre se recibieron cinco (5) felicitaciones y una (1) Sugerencia.


**COSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES  
JULIO – DICIEMBRE DE 2016**

TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES								
DESCRIPCION	CON RESPUESTA		OPORTUNA		EXTEMPORANEA		EN TRAMITES DE RESPUESTA	
PETICIONES	100	96%	84	81%	16	16%	4	4%
QUEJAS	29	74%	17	44%	12	31%	10	25%
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0
SEUGERENCIAS	1	1	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0



Fuente: Enlace PQRS

## CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARIA

 <p>Municipio de Guatapé Departamento de Antioquia</p>	CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARIA 2016				
NO. EXPRESIONES	TOTAL PETICIONES	TOTAL QUEJAS	TOTAL RECLAMOS	TOTAL SUGERENCIAS	TOTAL FELICITACIONES
Alcaldía	1	1	0	0	1
Secretaria de Gobierno	5	3	0	0	0
Secretaria de Hacienda	11	0	0	0	0
Secretaria de Planeación	15	11	0	0	0
Secretaria de Medio Ambiente	14	16	0	1	4
Secretaria de Turismo	5	6	0	0	0
Jurídica (Derechos de Petición)	53	2	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

Fuente: Enlace PQRS

## TOTAL, MANIFESTACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2016 POR OFICINA

 <p>Municipio de Guatapé Departamento de Antioquia</p>	CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR DEPENDENCIA 2016				
NO. EXPRESIONES					
SECRETARIA	P	Q	R	S	F
* Alcaldía	1	1	0	0	1
* Secretaria de Gobierno	4	0	0	0	0
Jurídica (Derechos de Petición)	53	2	0	0	0
Inspección de policía y tránsito	0	3	0	0	0
Comisaría de familia	1	0	0	0	0
Dirección Local de salud	0	0	0	0	0
* Secretaria de Hacienda	10	0	0	0	0
Catastro	1	0	0	0	0
* Secretaria de Planeación	12	11	0	0	0
Enlace Víctimas	1	0	0	0	0
Sisben	2	0	0	0	0
* Secretaria de Medio Ambiente	14	16	0	1	4
* Secretaría de Turismo	3	6	0	0	0
Cultura	0	0	0	0	0
Deporte	0	0	0	0	0
Educación	2	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

Fuente: Enlace PQRSF

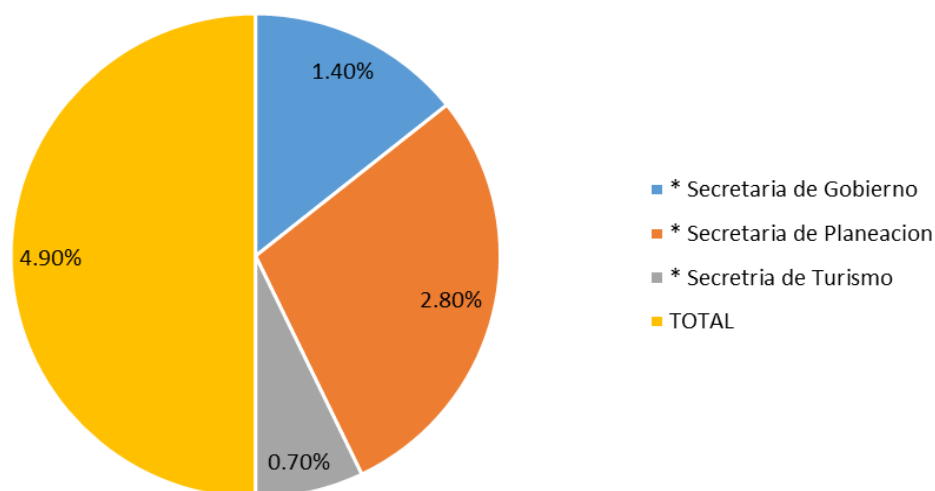
Seguimiento de la Oficina de Control Interno. Sobre Peticiones, Quejas, Reclamos  
Sugerencias y Felicitaciones Segundo Semestre 2016. Ley 1474 de Julio 12 de 2011.

**TOTAL Y PORCENTAJE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARIA QUE NO TUVIERON RESPUESTA AL CORTE**

**30 DE DICIEMBRE DE 2016**

OFICINA	P	Q	R	S	F	TOTAL	PORCENTAJE
* Secretaria de Gobierno	2	0	0	0	0	2	1,40%
* Secretaria de Planeación	0	4	0	0	0	4	2,80%
* Secretaria de Turismo	1	0	0	0	0	1	0,70%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>4,90%</b>

**TOTAL PORCENTAJE POR SECRETARIA QUE NO CUMPLIO CON LAS RESPUESTAS OPORTUNAS A LAS PQRSF**



El total de las manifestaciones presentadas en el segundo semestre de 2016 es de 149 (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).

Es importante resaltar que el ítem de felicitaciones, corresponden a un mensaje de agradecimiento a la administración Municipal por algún evento organizado u observado durante el semestre, con un total de cinco (5) Felicitaciones para la Secretaria de Medio Ambiente y desarrollo rural y al despacho de la alcaldía, las cuales no tienen el conteo en respuestas oportunas o extemporáneas por el hecho de ser una felicitación.

## ENCUESTA DE SATISFACCION

Durante el segundo semestre se aplicó Encuesta de Satisfacción con el fin de mejorar la gestión de la Administración Municipal, la cual fue realizada en las Veredas de la localidad con los siguientes resultados:

### ENCUESTA APLICADA A LA COMUNIDAD

#### **Calidad de los servicios administrativos**

- Imagen de la Administración
- Amabilidad de los empleados en la atención brindada
- Agilidad en la realización de tramites

#### **Evaluación de la gestión municipal**

- Pertinencia de los programas ofrecidos
- Calidad de los programas ofrecidos
- Calidad de la asesoría y asistencia técnica

#### **Participación**

- ¿Utiliza habitualmente los servicios de la Administración Municipal?
- ¿Participa en los programas y actividades realizadas por la Administración Municipal?

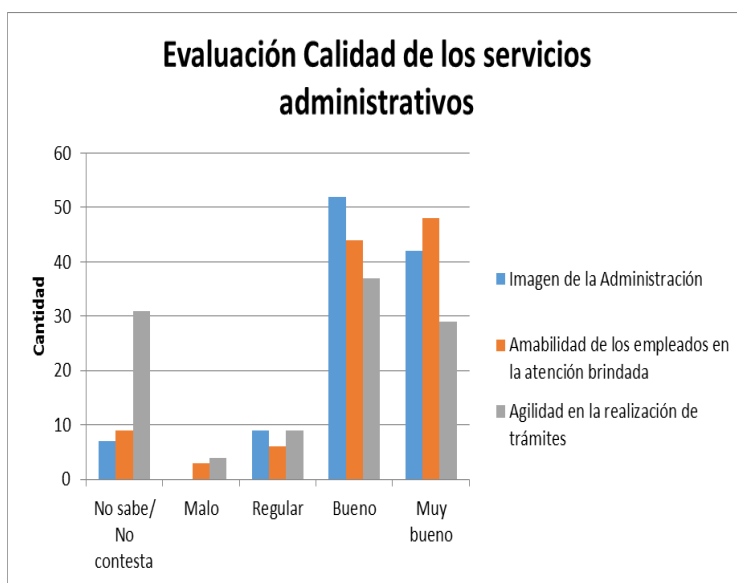
1= No sabe/No contesta, 2= Malo, 3= Regular, 4= Bueno, 5= Muy bueno

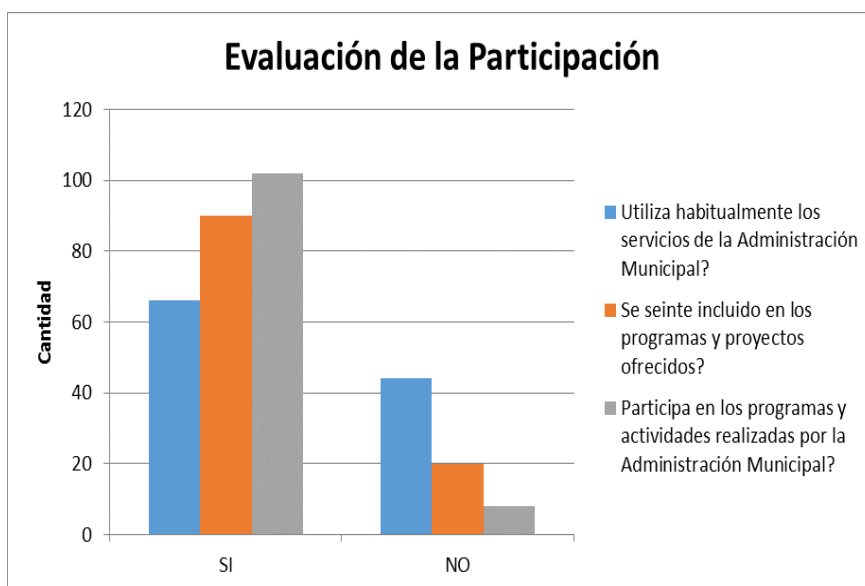
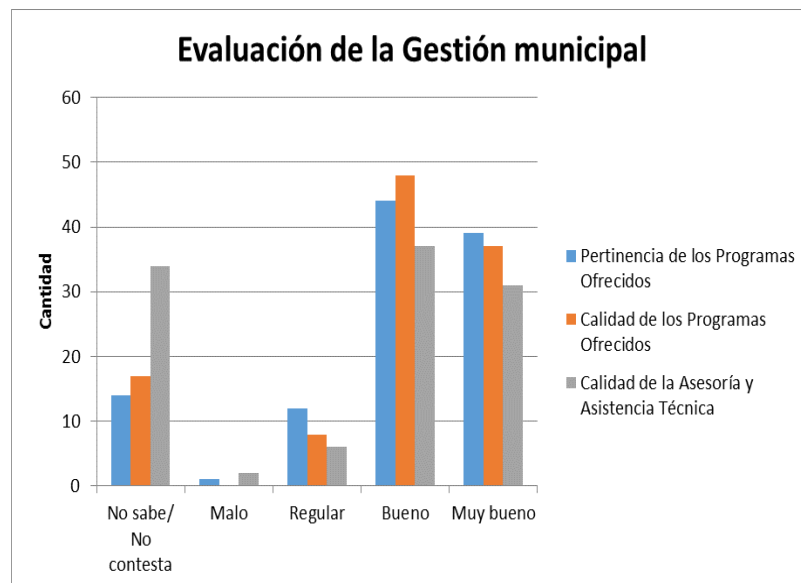
### Calificación de la encuesta

#### **Conteo de calificación**

<b>Calidad de los servicios administrativos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Imagen de la Administración	7	0	9	52	42
<b>Amabilidad de los empleados en la atención brindada</b>	9	3	6	44	48
<b>Agilidad en la realización de trámites</b>	31	4	9	37	29
<b>Evaluación de la Gestión municipal</b>	1	2	3	4	5

Pertinencia de los Programas Ofrecidos	14	1	12	44	39
Calidad de los Programas Ofrecidos	17	0	8	48	37
Calidad de la Asesoría y Asistencia Técnica	34	2	6	37	31
<b>Participación</b>	<b>SI</b>			<b>No</b>	
¿Utiliza habitualmente los servicios de la Administración Municipal?	66			44	
¿Se siente incluido en los programas y proyectos ofrecidos?	90			20	
¿Participa en los programas y actividades realizadas por la Administración Municipal?	102			8	







## **RECOMENDACIONES**

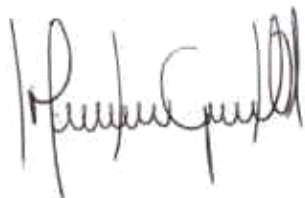
Revisar de manera permanente las manifestaciones que presentan los usuarios, con el fin de garantizar su respuesta oportuna.

Realizar mayor control en cuanto a la respuesta 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 al usuario dentro del término legal y poder evitar litigios jurídicos a la entidad.

Continuar con la dependencia de enlace de las PQRSF, para facilitar el trámite y respuesta oportuna de las manifestaciones.

## CONCLUSIONES

- ✓ La Administración Municipal de Guatapé, Antioquia, da cumplimiento a los estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad ... en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”
- ✓ El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la entidad, se ajusta a las necesidades del usuario y se desarrolla en cumplimiento al marco Normativo y Misional de la Entidad.
- ✓ El enlace definido por la Administración Municipal, para el control de las PQRSF, tiene conocimiento del tema y manifiesta interés por atender las recomendaciones tendientes al mejoramiento continuo del proceso.



MARLENY GARCIA OSPINA  
Jefe de Control Interno