



Alcaldía de Guatapé

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

ADMINISTRACION MUNICIPAL DE GUATAPE

**ADELA JARAMILLO RINCÓN
JEFE DE CONTROL INTERNO**



☎ 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 julio y el 30 de diciembre 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.





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 1755 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 JULIO – DICIEMBRE 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 – SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

 Municipio de Medellín	CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARIA SEGUNDO SEMESTRE 2020																																				
MES	JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE					TOTAL						
SECRETARÍA	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	SEMESTRE
Alcaldía	1					1						0						0						0						0					0	1	
Secretaría de Gobierno	4	1				5	4				4	7			7	4			4	1	5			6		2				2				2	28		
Secretaría de Hacienda						0	1				1	1			1			0						0						0				0	2		
Secretaría de Planeación	2					2	1	3			4	3	1			4			0	1				1	1	1				2				13			
Secretaría de Medio Ambiente	1	1				2	2				2	1		1	2	1		3	4					0						0				10			
Secretaría de Turismo						0					0					0			0	1				1						0				1			
Empresa Servicios Públicos						0					0					0			0					0						0				0	0		
TOTAL	8	2	0	0	0	10	2	9	0	0	0	11	3	10	0	0	1	14	1	4	0	0	3	8	2	6	0	0	0	8	1	3	0	0	4	55	

Durante el período reportado se recibieron en total 55 manifestaciones entre peticiones, quejas y felicitaciones de las cuales cuatro (4) 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 31 manifestaciones se evidencia un incremento del 77% en la recepción de este tipo de comunicaciones, situación que coincide con la reapertura de muchos servicios de acuerdo con las disposiciones del Gobierno Nacional en atención a la pandemia por Covid 19 que pueden haber contribuido a este comportamiento de la ciudadanía.

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES 01/07/2020 - 30/12/2020										
DESCRIPCIÓN	CON RESPUESTA		OPORTUNA		EXTEMPORÁNEA		SIN RESPUESTA		TOTAL	
PETICIONES	17	34,0%	15	32,6%	2	50,0%	0	0,0%	17	30,9
QUEJAS	29	58,0%	27	58,7%	2	50,0%	5	100,0%	34	61,8
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	4	100,0%	4	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	7,3
TOTAL	50	892,0%	46	9,6	4	1,0	5	1,0	55	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 2020

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARÍA SEGUNDO SEMESTRE 2020						
NO. EXPRESIONES F.S.R.	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldia	1	0	0	0	0	1
Secretaria de Gobierno	5	23	0	0	0	28
Secretaria de Hacienda	1	1	0	0	0	2
Secretaria de Planeacion	8	5	0	0	0	13
Secretaria de Medio Ambiente	2	4	0	0	4	10
Secretaria de Turismo	0	1	0	0	0	1
Empresa de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0
TOTAL	17	34	0	0	4	55





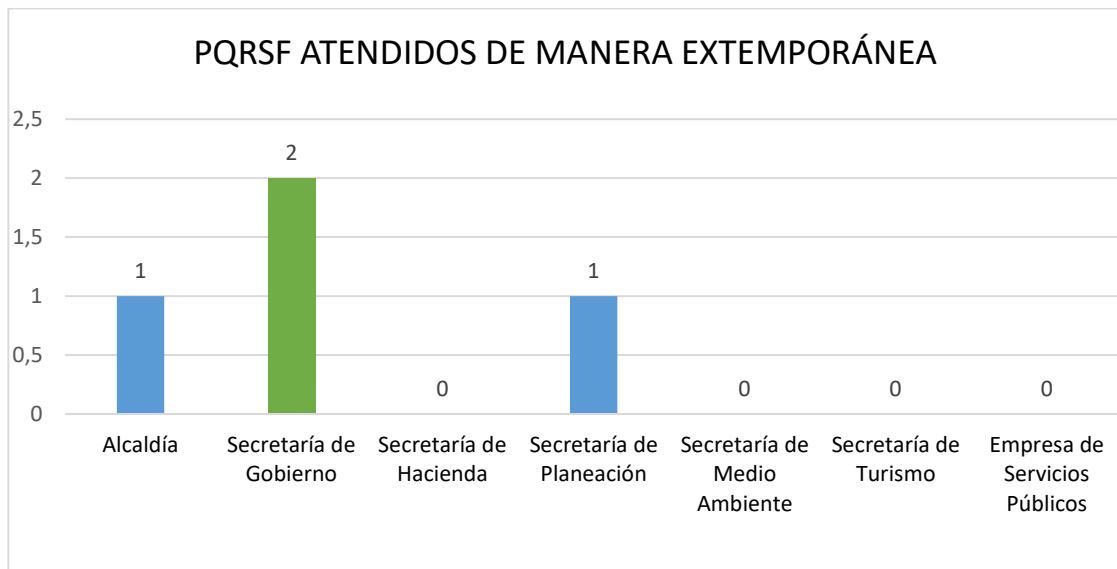
Alcaldía de Guatapé

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

SEMESTRE JULIO – DICIEMBRE DE 2020

De las 55 manifestaciones recibidas que requerían algún tipo de respuesta durante el presente semestre, identifican tres a las cuales se dio trámite, aunque no fue en el término legal, así:

		CONSOLIDADO DE PQRSF ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA SEGUNDO SEMESTRE 2020				
NO. EXPRESIONES F.S.R.	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	1					1
Secretaría de Gobierno		2				2
Secretaría de Hacienda						0
Secretaría de Planeación		1				1
Secretaría de Medio Ambiente						0
Secretaría de Turismo						0
Empresa de Servicios Públicos						0
TOTAL	1	3	0	0	0	4

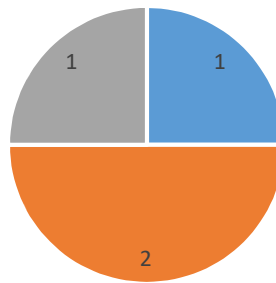




Alcaldía de Guatapé

TOTAL	DÍAS DE EXTEMPORANEIDAD		
	Menor a 10 días	Entre 10 y 20 días	Superior a 30 días
4	1	2	1
100%	25%	50%	25%

DÍAS DE EXTEMPORANEIDAD



■ Menor a 10 días ■ Entre 10 y 20 días ■ Superior a 30 días ■

Se relacionan las comunicaciones que tuvieron este tratamiento:

Radicado Enlace PQRSF	Radicado Correspondencia Recibido	Radicado Correspondencia Respuesta	Fecha de Recepcion correspondencia	Solicitante	Tipo de Solicitud	Fecha entrega Dependencia	Dependencia
33	1154	866	7/07/2020	Manuel Antonio García Valencia	Queja	7/07/2020	Inspección
37	1259	1075	27/07/2020	Cooperativa Municipalidades de Antioqui	Petición	27/07/2020	Alcaldía
59	1571	098-21	15/09/2020	Pedro Guarín	Petición	15/09/2020	Planeación
60	1588		16/09/2020	Anónimo	Queja	16/09/2020	Inspección






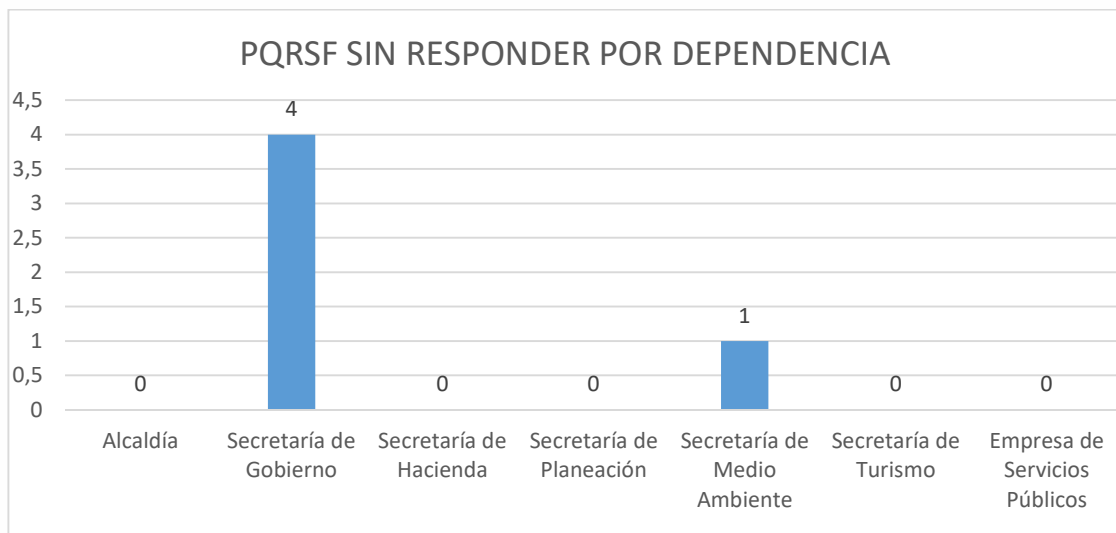
Alcaldía de Guatapé

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

SEMESTRE JULIO – DICIEMBRE DE 2020

De las 55 manifestaciones recibidas que requerían algún tipo de respuesta durante el presente semestre, se encuentran seis (6) 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:

 Municipio de Guatapé CORPORACIÓN DEL VALLE DE ABURRÁ	CONSOLIDADO DE PQRSF SIN RESPONDER SEGUNDO SEMESTRE 2020					
NO. EXPRESIONES F.S.R.	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Gobierno	0	4	0	0	0	4
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	0	0	0	0	0
Empresa de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	5	0	0	0	5



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





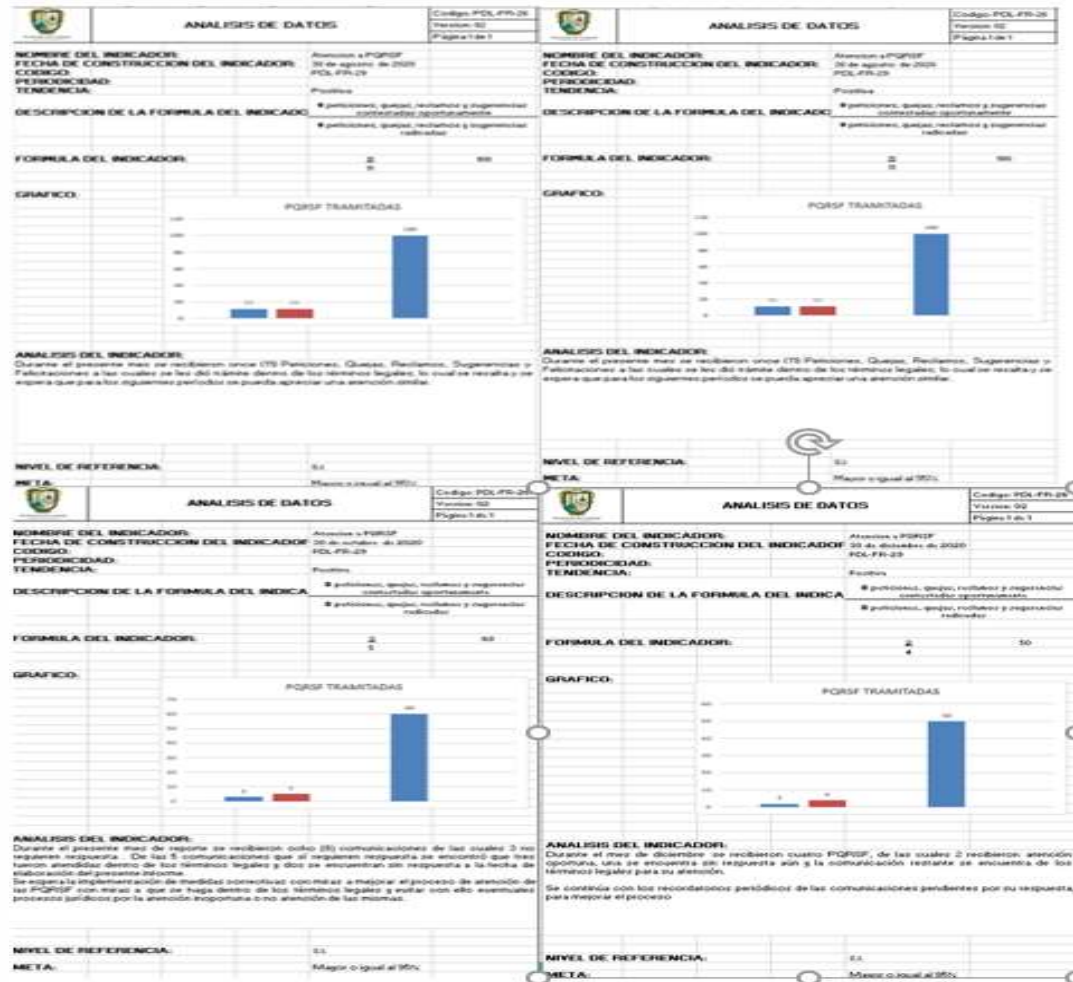
Alcaldía de Guatapé

Radicado Enlace PQRSF	Radicado Correspondencia Recibido	Radicado Correspondencia a Respuesta	Fecha de Recepcion correspondencia	Solicitante	Tipo de Solicitud	Fecha entrega Dependencia	Dependencia
61	1590		16/09/2020	Anónimo	Queja	16/09/2020	Medio Ambiente
70	1890		19/10/2020	Valentin Toro	Queja	19/10/2020	Inspección
74	1995		29/10/2020	Luz Marina Henao	Queja	29/10/2020	Inspección
83	2263		3/12/2020	Gloria Elena Suaza	Queja	3/12/2020	Inspección
86	2377		23/12/2020	Jorge Gallego López	Queja	23/12/2020	Inspección

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

JULIO – DICIEMBRE DE 2020


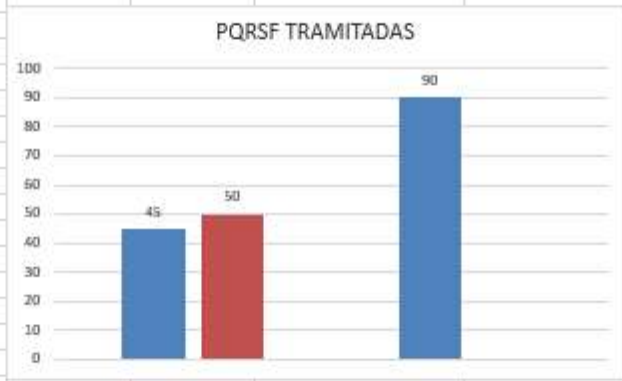
Según indicador de Atención al procesos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que se tiene en el sistema, se toma de base para evaluar mensualmente la gestión de las dependencias u oficinas con el trámite de radicación y respuesta oportuna.





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 diciembre 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:	45	90
	50	
GRAFICO:		
ANÁLISIS DEL INDICADOR:	<p>De un total de 55 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; 4 no requerían respuesta y una se encuentra dentro del término legal para darle trámite oportuno. El 90% obtuvo respuesta, de las cuales 42 se atendieron de manera oportuna a la presentación semestral del informe, 4 se atendieron de manera extemporánea y 5 se encuentran sin responder aún.</p> <p>En el semestre anterior se observó una disminución sustancial en la recepción de este tipo de comunicaciones frente al período y años anteriores, atribuible a la disposición de aislamiento decretada por el Gobierno Nacional para atender la pandemia por Covid 19, que para el período de reporte presenta un leve incremento, pero que sigue siendo inferior al comportamiento de este tipo de manifestaciones comparado con años anteriores.</p> <p>Se recomienda implementar mecanismos que permitan atender oportunamente todo tipo de comunicación que se reciba de acuerdo con la normatividad vigente, en especial, las</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 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

