



Alcaldía de Guatapé

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

**PRIMER SEMESTRE DE 2021**

**ADMINISTRACION MUNICIPAL DE GUATAPE**

**ADELA JARAMILLO RINCÓN  
JEFE DE CONTROL INTERNO**



☎ 8610555 📍 Calle 31 No. 30 - 08  
[www.municipiodeguatape.gov.co](http://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 2021.

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 ENERO – JUNIO DE 2021

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](mailto: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 2021

 Municipio de Esmeraldas GOBIERNO AUTÓNOMO	CONSOLIDADO DE PETICIONES,QUEJAS,RECLAMOS,SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARIA PRIMER SEMESTRE 2021																																
MES	ENERO					FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO					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	SEMESTRE		
Alcaldía					0	1					1							0						0						0	1		
Secretaría de Gobierno	1				1	1	7			8	8	13			21	7	9			16	1	9			10	5	6			11	67		
Secretaría de Hacienda					0	2				2	4				4	3				3	1	1			2					0	11		
Secretaría de Planeación	1	2			3	3	3			6	2	3			5	3	2			5	8			8	2	5				7	34		
Secretaría de Medio Ambiente	1				1	1	4			5	1		3	4	2		2	4	2		2	2	2		2	2	2			4	20		
Secretaría de Turismo					0					0	2			2	3				3	1				1		3				3	9		
Empresa Autónoma					0					0					0				0					0						0	0		
Empresa Servicios Públicos					0					0					0				0					0						0	0		
TOTAL	2	3	0	0	0	5	8	14	0	0	22	14	19	0	0	3	36	13	16	0	0	2	31	3	20	0	0	0	23	9	16	0	142

Durante el período reportado se recibieron en total 142 manifestaciones entre peticiones, quejas y felicitaciones de las cuales cinco (5) corresponden a felicitaciones. En el período no se registraron reclamos ni sugerencias.

Con relación al período anterior, durante el cual se recibieron 55 manifestaciones se evidencia un incremento del 258% en la recepción de este tipo de comunicaciones, situación que coincide con la reapertura gradual de los 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.

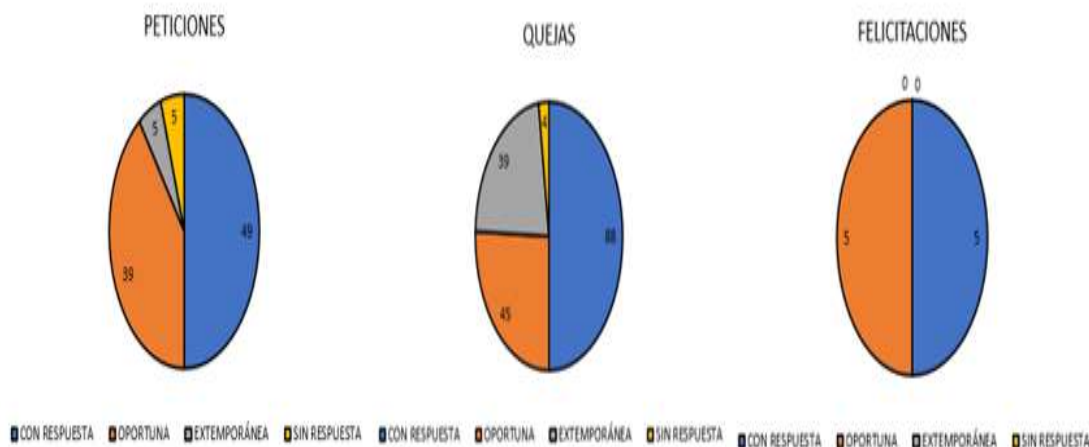
TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES 01/01/2021 - 30/06/2021										
DESCRIPCIÓN	CON RESPUESTA		OPORTUNA		EXTEMPORÁNEA		SIN RESPUESTA		TOTAL	
PETICIONES	44	33,1%	39	43,8%	5	11,4%	5	55,6%	49	34,5
QUEJAS	84	63,2%	45	50,6%	39	88,6%	4	44,4%	88	62,0
RECLAMOS	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0
SUGERENCIAS	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0
FELICITACIONES	5	3,8%	5	5,6%	0	0,0%	0	0,0%	5	3,5
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100,0%</b>	<b>89</b>	<b>1,0</b>	<b>44</b>	<b>1,0</b>	<b>9</b>	<b>1,0</b>	<b>142</b>	<b>100,0</b>







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, por correspondencia o por medio electrónico, según los canales dispuestos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

## CONSOLIDADO DE MANIFESTACIONES POR SECRETARÍA

### PRIMER SEMESTRE DE 2021

 Alcaldía de Guatapé Municipio de Guatapé	CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARÍA PRIMER SEMESTRE 2021					
	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	1	0	0	0	0	1
Secretaría de Gobierno	23	44	0	0	0	67
Secretaría de Hacienda	10	1	0	0	0	11
Secretaría de Planeación	11	23	0	0	0	34
Secretaría de Medio Ambiente	3	12	0	0	5	20
Secretaría de Turismo	1	8	0	0	0	9
Empresa Autónoma	0	0	0	0	0	0
Empresa de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>88</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>142</b>





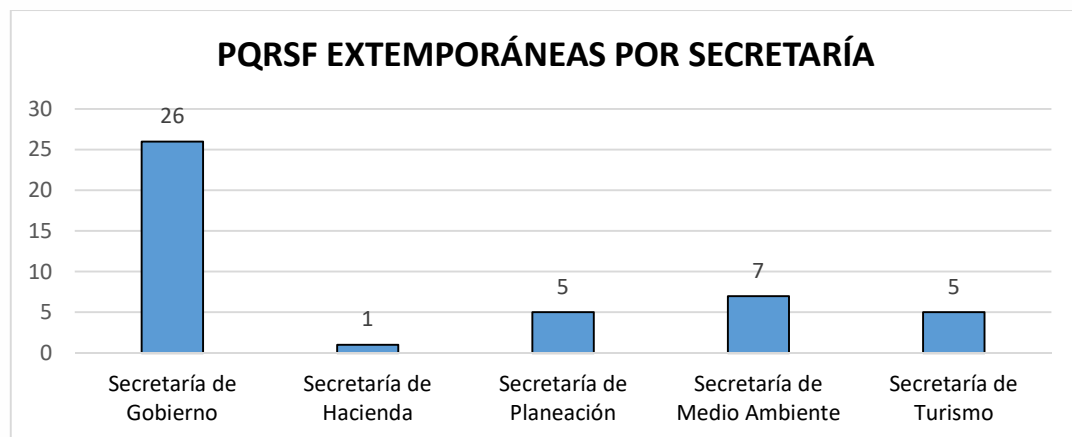
Alcaldía de Guatapé

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

### SEMESTRE ENERO – JUNIO DE 2021

De las 142 manifestaciones recibidas que requerían algún tipo de respuesta durante el presente semestre, identifican 44 a las cuales se dio trámite, aunque no fue en el término legal, así:

		CONSOLIDADO DE PQRSF ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA PRIMER SEMESTRE 2021					
NO. EXPRESIONES F.S.R.		P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía							0
Secretaría de Gobierno		4	22				26
Secretaría de Hacienda			1				1
Secretaría de Planeación			5				5
Secretaría de Medio Ambiente			7				7
Secretaría de Turismo		1	4				5
Empresa Autónoma							0
Empresa de Servicios Públicos							0
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>44</b>



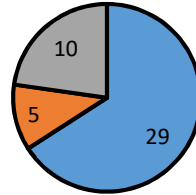
TOTAL	DIAS DE EXTEMPORANEIDAD		
	Menor a 10 días	Entre 10 y 20 días	Superior a 20 días
44	29	5	10
100%	65.9%	11.36%	22.72%





Alcaldía de Guatapé

## DÍAS DE EXTEMPORANEIDAD



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

Se relacionan las comunicaciones que tuvieron este tratamiento:

# Radicado Enlace PQRS	# Radicado Corresponde	# Radicado Corresponde	Fecha de Recepcion	Solicitante	Tipo de Solicitud	Fecha entrega Dependencia	Fecha en que responde la Dependencia	Dias en que dio respuesta	
1	36	274	7/01/2021	Ana lucia Pino Brand	D.Peticion	7/01/2021	S. Gobierno (Inspección)	22/02/2021	31
9	231	324	4/02/2021	Wilson Garcia Montoya	Queja	4/02/2021	S. Medio Ambiente (Desarroll	3/03/2021	19
15	376	729	17/02/2021	Amanda Amy Amid	D.Peticion	17/02/2021	S. Gobierno (Inspección)	5/05/2021	53
17	371	373	16/02/2021	Maria Judith Garcia Ospina	Queja	16/02/2021	S. Medio Ambiente (Desarroll	15/03/2021	19
18	373	378	17/02/2021	Hector Fabio Castrillon	Queja	17/02/2021	S. Planeación (Espacio public	16/03/2021	19
19	381	729	18/02/2021	Valerie Bernaud	Queja	18/02/2021	S. Gobierno (Inspección)	5/05/2021	51
20	416	729	19/02/2021	Francisco Beltran	Queja	19/02/2021	S. Gobierno (Inspección)	5/05/2021	50
23	425	729	22/02/2021	Francisco Beltran	Queja	22/02/2021	S. Gobierno (Inspección)	5/05/2021	49
24	426	729	22/02/2021	jizz1954@hotmail.com@gmail.com	Queja	22/02/2021	S. Gobierno (Inspección)	5/05/2021	49
27	473	729	25/02/2021	Lina Maria palacios	Queja	25/02/2021	S. Gobierno (Inspección)	5/05/2021	46
29	524	493	1/03/2021	Lina Maria palacios	Queja	2/03/2021	S. Gobierno (Juridica)	7/04/2021	24
35	589	485	4/03/2021	Clara Ines Mesas Londoño	Queja	8/03/2021	S. Gobierno (Juridica)	6/04/2021	20
36	624	477	5/03/2021	Angela Amaya	Queja	5/03/2021	S. Medio Ambiente (Desarroll	5/04/2021	18
41	684	521	10/03/2021	Anonima	Queja	10/03/2021	S. Gobierno (Inspección)	13/04/2021	21
42	683	521	10/03/2021	Anonima	Queja	10/03/2021	S. Gobierno (Inspección)	13/04/2021	21
44	701	662/679	11/03/2021	William Lopez	Queja	11/03/2021	S. Planeación (Espacio public	27/04/2021	30
45	717	543	11/03/2021	Edilberto Robayo Castro	Queja	11/03/2021	S. Gobierno (Inspección)	16/04/2021	23
47	724	823	12/03/2021	Omar Andres Marin Marin	D.Peticion	12/03/2021	S. Gobierno (Inspección)	21/05/2021	47
55	867	914	23/03/2021	Andres Johander Vargas garces	D.Peticion	23/03/2021	S. Gobierno (Inspección)	11/06/2021	55
62	983	616	26/03/2021	Rosalba Gonzalez	Queja	26/03/2021	S. Gobierno (Inspección)	21/04/2021	16
63	1028	950	26/03/2021	Alvaro Jesus Ruiz	Queja	26/03/2021	S. Gobierno (Inspección)	21/06/2021	62
70	1200	951	8/04/2021	Daniela de los rios Hernandez	Queja	8/04/2021	S. Gobierno (Juridica)	21/06/2021	53
76	1290	748	15/04/2021	Anonima	Queja	15/04/2021	S. Turismo (OFICINA DE DEPO	10/05/2021	18
79	1323	840	20/04/2021	Anonima	Queja	20/04/2021	S. Gobierno (Inspección)	24/05/2021	23
91	1424	815	28/04/2021	Maria Eloisa Barrera Parra	Queja	28/04/2021	S. Gobierno (Inspección)	21/05/2021	16
92	1428	873	28/04/2021	Aura Violeta Castillo Ayala	Queja	28/04/2021	S. Medio Ambiente (Desarroll	31/05/2021	23
94	1447	848	30/04/2021	Melissa Londoño	Queja	30/04/2021	S. Turismo	25/05/2021	17
101	1523	954	10/05/2021	Elkin Ferney Suarez	Queja	10/05/2021	S. Gobierno (Inspección)	21/06/2021	28
104	1557	1117	13/05/2021	SABASTIAN FRANCO	D.Peticion	13/05/2021	S. Turismo	22/07/2021	46
105	1568	147	14/05/2021	LUIS HERNANDO GIRALDO	Queja	14/05/2021	S. Gobierno (Inspección)	13/07/2021	39
106	1584	949	18/05/2021	GUSTAVO RENDON	Queja	18/05/2021	S. Gobierno (Inspección)	21/06/2021	23
108	1594	929	19/05/2021	ADRIANA JARAMILLO	Queja	19/05/2021	S. Medio Ambiente (Desarroll	16/06/2021	19
110	1612	930	21/05/2021	Anonima	Queja	21/05/2021	S. Medio Ambiente (Desarroll	17/06/2021	17
112	1652	927	25/05/2021	BHAGAVATY DEVIDARSR	Queja	25/05/2021	S. Hacienda	15/06/2021	21
113	1671	947	27/05/2021	Anonima	Queja	27/05/2021	S. Gobierno (Inspección)	21/06/2021	15
119	1714	1051	1/06/2021	MARGARITA PENA	Queja	1/06/2021	S. Turismo	12/07/2021	27
120	1716	986	2/06/2021	ALBEIRO MONSALVE	Queja	2/06/2021	S. Planeación	29/06/2021	18
121	1740	967	1/06/2021	Gabriela Salazar	Queja	1/06/2021	S. Gobierno (Inspección)	24/06/2021	16
123	1746	989	4/06/2021	DUVIAN DIAZ	Queja	4/06/2021	S. Planeación	29/06/2021	16
124	1756	1046	8/06/2021	JUNTA DE ACCION VERED LA PIE	Queja	8/06/2021	S. Medio Ambiente (Desarroll	12/07/2021	23
125	1770	1023	9/06/2021	JUAN CAMILO VELEZ	QUEJA	9/06/2021	S. Gobierno (Inspección)	8/07/2021	20
126	1773	via correo	9/06/2021	JHON MIRA	Queja	9/06/2021	S. Turismo	11/07/2021	21
127	1782	1027	10/06/2021	CARLOS ARTURO DIAZ ESPINOS	Queja	10/06/2021	S. Planeación	8/07/2021	19
133	1854	1097	21/06/2021	Anonima	Queja	21/06/2021	S. Gobierno (Inspección)	16/07/2021	19





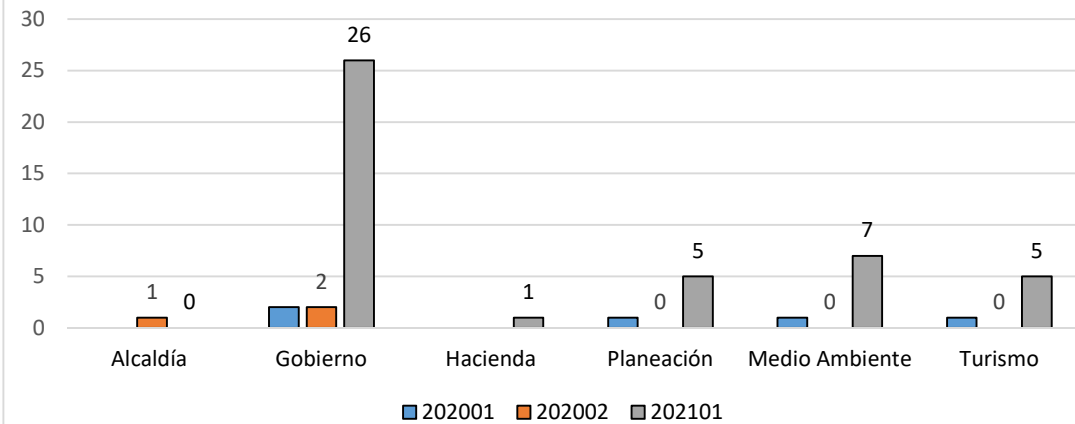


Alcaldía de Guatapé

## COMPARATIVO PQRSF QUE SE ATENDIERON DE MANERA EXTEMPORÁNEA POR SECRETARÍA DURANTE LOS ÚLTIMOS SEMESTRES

TIPO DE MANIFESTACIÓN	COMPARATIVO PQRSF ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA DURANTE LOS ÚLTIMOS SEMESTRES																	
	Alcaldía			Gobierno			Hacienda			Planeación			Medio Ambiente			Turismo		
	202001	202002	202101	202001	202002	202101	202001	202002	202101	202001	202002	202101	202001	202002	202101	202001	202002	202101
Peticiones		1		2		4												1
Quejas				2	2	22			1	1		5	1		7	1		4
Reclamos																		
Sugerencias																		
Felicitaciones																		
Total manifestaciones	0	1	1	15	28	67	2	2	11	4	13	34	5	10	20	4	1	9
Total extemporáneas/ per	0	1	0	2	2	26	0	0	1	1	0	5	1	0	7	1	0	5

## CONSOLIDADO PQRSF CON EXTEMPORANEIDAD POR SECRETARÍAS



PERÍODO / SEMESTRE	PQRSF EXTEMPORÁNEAS POR SEMESTRES		
	TOTAL PQRSF	EXTEMPORÁNEAS	%
202001	31	7	22,58%
202002	55	3	5,45%
202101	142	44	30,99%





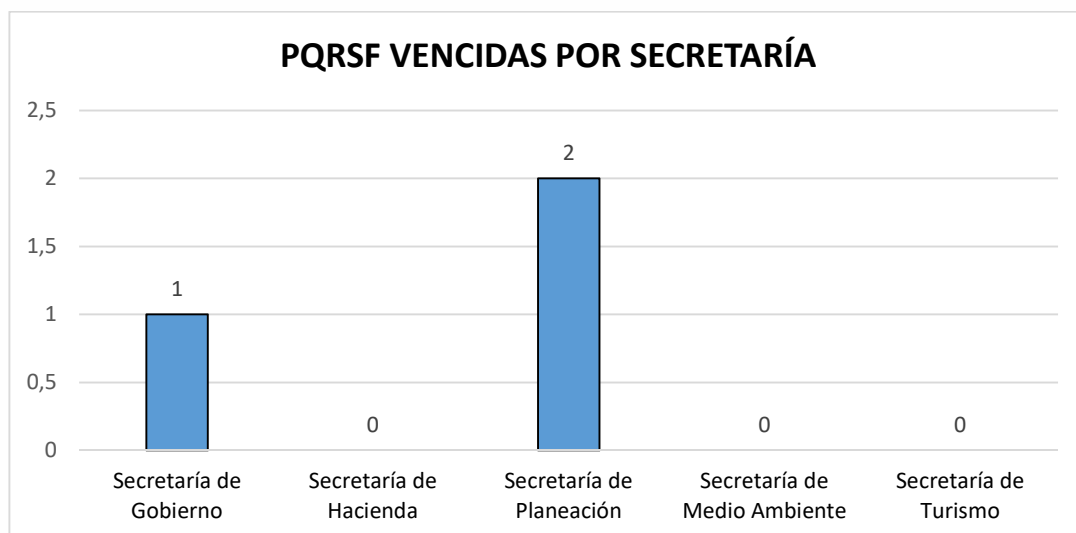
Alcaldía de Guatapé

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

### SEMESTRE ENERO – JUNIO DE 2021

De las 142 manifestaciones recibidas durante el primer semestre, se encuentran nueve (9) manifestaciones de este tipo sin responder, de las cuales, seis (6) se encuentran dentro del término legal, pero los tres restantes, no fueron atendidas por oportunamente por las áreas encargadas, las cuales se encuentran distribuidas así:

 NO. EXPRESIONES F.S.R.	CONSOLIDADO DE PQRSF VENCIDAS PRIMER SEMESTRE 2021					TOTAL
	P	Q	R	S	F	
Alcaldía						0
Secretaría de Gobierno		1				1
Secretaría de Hacienda						0
Secretaría de Planeación	1	1				2
Secretaría de Medio Ambiente						0
Secretaría de Turismo						0
Empresa Autónoma						0
Empresa de Servicios Públicos						0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>



Se relacionan las comunicaciones vencidas y las que se encuentran pendientes de respuesta, por parte de las dependencias:





## Alcaldía de Guatapé

ESTADO	# Radicado Enlace PQRSF	# Radicado Correspondencia Recibido	Fecha de Recepcion correspondencia	Solicitante	Tipo de Solicitud	Fecha entrega Dependencia	Dependencia
	81	1334	21/04/2021	Jose David Posada Quecan	Queja	21/04/2021	S. Gobierno (juridica)
	118	1704	1/06/2021	JOSE LUIS JIMENEZ	Queja	1/06/2021	S. Planeación
	128	1783	10/06/2021	FANNY ORDOÑEZ	D.Peticion	10/06/2021	S. Planeación
	134	1863	22/06/2021	MARINA INES DAZA	D.Peticion	22/06/2021	S. Medio Ambiente (Desarrollo Rural)
	135	1867	22/06/2021	OLIVIA JARRAMILLO	Queja	22/06/2021	S. Medio Ambiente (Desarrollo Rural)
	136	1901	25/06/2021	FANNY ORDOÑEZ	D.Peticion	25/06/2021	S. Medio Ambiente (Desarrollo Rural)
	139	1919	29/06/2021	ISAAC BUITRAGO QUINTANA	D.Peticion	29/06/2021	S. Gobierno (Contratación)
	140	1920	30/06/2021	ISAAC BUITRAGO QUINTANA	D.Peticion	30/06/2021	S. Gobierno (Juridica)
	141	1925	30/06/2021	Gonzalo Eduardo Jiménez tor	Queja	30/06/2021	S. Gobierno (Inspección)

### COMPARATIVO PQRSF VENCIDAS POR SECRETARÍA DURANTE LOS ÚLTIMOS SEMESTRES

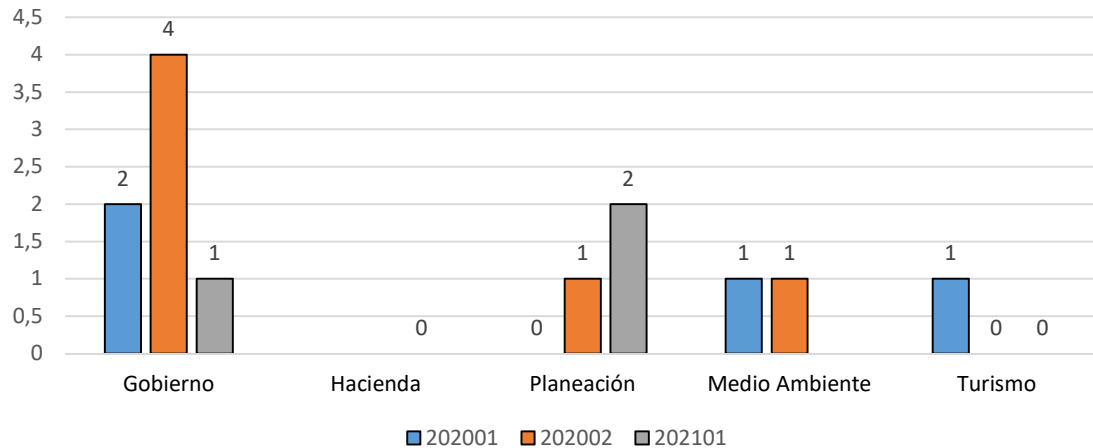
TIPO DE MANIFESTACIÓN	COMPARATIVO PQRSF SIN RESPONDER DURANTE LOS ÚLTIMOS SEMESTRES																	
	Alcaldía			Gobierno			Hacienda			Planeación			Medio Ambiente			Turismo		
	202001	202002	202101	202001	202002	202101	202001	202002	202101	202001	202002	202101	202001	202002	202101	202001	202002	202101
Peticiones										1	1							
Quejas				2	4	1					1	1	1			1		
Reclamos																		
Sugerencias																		
Felicitaciones																		
Total manifestaciones	0	1	1	15	28	67	2	2	11	4	13	34	5	10	20	4	1	9
Sin respuesta período	0	0	0	2	4	1	0	0	0	0	1	2	1	1	0	1	0	0






Alcaldía de Guatapé

### CONSOLIDADO PQRSF SIN RESPUESTA POR SECRETARÍAS



 Municipio de Guatapé República de Colombia	PQRSF SIN RESPUESTA POR SEMESTRES		
PERÍODO / SEMESTRE	TOTAL PQRSF	SIN RESPUESTA	PORCENTAJE
202001	31	4	12,90%
202002	55	6	10,91%
202101	142	3	2,11%

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

ENERO – JUNIO DE 2021

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

	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	Código: PDL-FR-26 Versión: 02 Página 1 de 1
--	--------------------------	---

**NOMBRE DEL INDICADOR:** Atención a PQRSF  
**FECHA DE CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:** 30 de enero de 2021  
**CÓDIGO:** PDL-FR-26  
**PERIODICIDAD:** Mensual  
**TENDENCIA:** Positiva

**DESCRIPCIÓN DE LA FÓRMULA DEL INDICADOR:**  
 # peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente  
 # peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas

**FÓRMULA DEL INDICADOR:** Oportunamente Recibidas 8 80%



**ANÁLISIS DEL INDICADOR:**  
 Durante el presente mes se recibieron cinco (5) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, de las cuales, cuatro fueron atendidas de manera oportuna y una por fuera del término legal. Se requiere implementar acciones de mejora para mejorar el tiempo de respuesta de inquietudes de la comunidad.

**NIVEL DE REFERENCIA:** SI  
**META:** Mayor o igual al 95%

	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	Código: PDL-FR-26 Versión: 02 Página 1 de 1
--	--------------------------	---

**NOMBRE DEL INDICADOR:** Atención a PQRSF  
**FECHA DE CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:** 28 de febrero de 2021  
**CÓDIGO:** PDL-FR-26  
**PERIODICIDAD:** Mensual  
**TENDENCIA:** Positiva

**DESCRIPCIÓN DE LA FÓRMULA DEL INDICADOR:**  
 # peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente  
 # peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas

**FÓRMULA DEL INDICADOR:** OPORTUNAMENTE RECIBIDAS 13 59%



**ANÁLISIS DEL INDICADOR:**  
 Durante el mes de febrero se recibieron 22 comunicaciones tipo PQRSF, de las cuales, 13 fueron atendidas oportunamente y las 13 restantes fueron atendidas de manera extraordinaria incumpliendo el término legal. Se aprecia una distracción bastante notoria frente a la oportunidad en la atención que además de influir negativamente en el indicador, representa un alto riesgo de incumplimiento y por consiguiente verse enfrentados a eventuales procesos disciplinarios. Se espera que se puedan adoptar medidas tendientes a mejorar el comportamiento de atención.

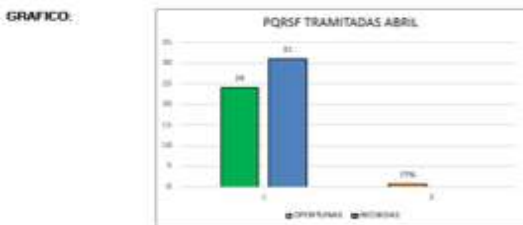
**NIVEL DE REFERENCIA:** SI  
**META:** Mayor o igual al 95%

	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	Código: PDL-FR-26 Versión: 02 Página 1 de 1
--	--------------------------	---

**NOMBRE DEL INDICADOR:** Atención a PQRSF  
**FECHA DE CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:** 30 de abril de 2021  
**CÓDIGO:** PDL-FR-26  
**PERIODICIDAD:** Mensual  
**TENDENCIA:** Positiva

**DESCRIPCIÓN DE LA FÓRMULA DEL INDICADOR:**  
 # peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente  
 # peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas

**FÓRMULA DEL INDICADOR:** OPORTUNAMENTE RECIBIDAS 24 77%



**ANÁLISIS DEL INDICADOR:**  
 Durante el presente mes se recibieron 31 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Se aprecian 24 atendidas oportunamente, 6 de manera extraordinaria y se encuentra una a la cual no se ha dado respuesta. Se requiere a la mayor brevedad posible dar respuesta a la comunicación que se encuentra pendiente y establecer acciones que mejoren el tiempo de respuesta de todas las comunicaciones que se reciben.

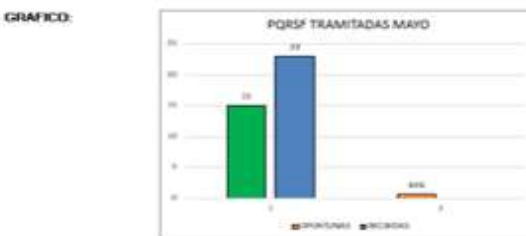
**NIVEL DE REFERENCIA:** SI  
**META:** Mayor o igual al 95%

	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	Código: PDL-FR-26 Versión: 02 Página 1 de 1
--	--------------------------	---

**NOMBRE DEL INDICADOR:** Atención a PQRSF  
**FECHA DE CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:** 30 de mayo de 2021  
**CÓDIGO:** PDL-FR-26  
**PERIODICIDAD:** Mensual  
**TENDENCIA:** Positiva

**DESCRIPCIÓN DE LA FÓRMULA DEL INDICADOR:**  
 # peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente  
 # peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas

**FÓRMULA DEL INDICADOR:** OPORTUNAMENTE RECIBIDAS 25 81%



**ANÁLISIS DEL INDICADOR:**  
 Durante el mes de mayo se recibieron 23 PQRSF, de las cuales 15 recibieron atención oportuna, una se encuentra sin respuesta aún y la comunicación restante se encuentra de los términos legales para su atención.

Se continúa con los recordatorios periódicos de las comunicaciones pendientes por su respuesta, para mejorar el proceso.

**NIVEL DE REFERENCIA:** SI  
**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:

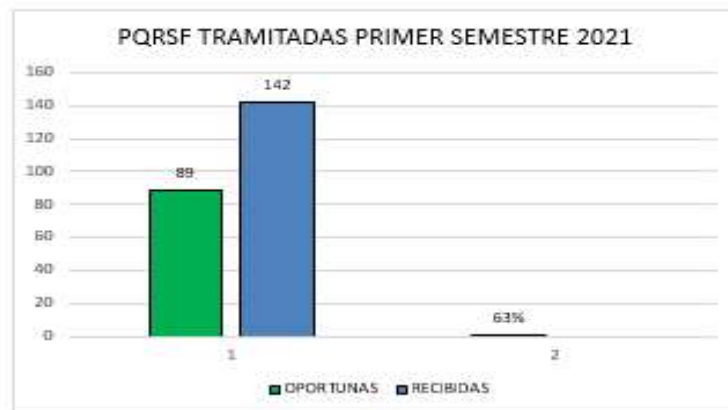
	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	Código: PDL-FR-26
		Version: 02
		Página 1 de 1

**NOMBRE DEL INDICADOR:** Atención a PQRSF  
**FECHA DE CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:** 30 de junio de 2021  
**CODIGO:** PDL-FR-29  
**PERIODICIDAD:** Semestral  
**TENDENCIA:** Positiva

**DESCRIPCION DE LA FORMULA DEL INDICADOR:** 
$$\frac{\text{\# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente}}{\text{\# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas}}$$

**FORMULA DEL INDICADOR:** 
$$\frac{\text{OPORTUNAS}}{\text{RECIBIDAS}} = \frac{89}{142} = 63\%$$

### GRAFICO:



### ANÁLISIS DEL INDICADOR:

De un total de 142 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; 6 se encuentran pendientes de respuesta dentro del término legal. El 93,7% obtuvo respuesta, de las cuales 89 se atendieron de manera oportuna a la presentación semestral del informe, 44 se atendieron de manera extemporánea y 3 se encuentran vencidas.

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 incremento, dada la reactivación económica y el regreso paulatino a la nueva normalidad.

Se recomienda implementar mecanismos que permitan atender oportunamente todo tipo de comunicación que se reciba de acuerdo con la normatividad vigente, en especial, las relacionadas con peticiones, quejas, reclamos y su sugerencias.

**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, dentro del término de ley, por parte de la oficina a la cual es dirigida.

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.
- ✓ En el análisis del comportamiento de la atención de las manifestaciones frente a los semestres anteriores, se evidencia mejoría en cuanto a la atención en general de las mismas, por cuanto disminuyó el número sin responder, pero aumentó considerablemente en la atención extemporánea, que para el período alcanza un 30.99%
- ✓ 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

