



Alcaldía de Guatapé

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

ADMINISTRACION MUNICIPAL DE GUATAPE

**ADELA JARAMILLO RINCÓN
JEFE DE CONTROL INTERNO**

Guatapé
Emprende



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 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.

Guatapé
Emprende



8610555



Calle 31 No. 30 - 08

www.municipiodeguatape.gov.co





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 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
5. Línea telefónica 8610555 Ext 105
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 2021

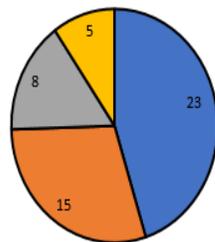
MES	CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARIA SEGUNDO SEMESTRE 2021																																				
	JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE					TOTAL SEMESTRE						
SECRETARÍA	P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	
Alcaldía						0						0	1					1						0												0	1
Secretaría de Gobierno	3	1				4	2	4				6	2				2	2	5				7	1	6				7	7				7	33		
Secretaría de Hacienda						0					0	2				2	2				2						0					0	4				
Secretaría de Planeación	2	6				8	5				5	5				5	3	9			12	7	3	3			7	3	3			6	43				
Secretaría de Medio Ambiente	1	1				2	1				1	2				2	1			1	2									1	1	9					
Secretaría de Turismo						0					0	1				1	2	2		4	1				1					0	6						
Empresa Autónoma						0					0					0				0	1				1					0	1						
Empresa Servicios Públicos						0					0					0				0					0					0	0						
TOTAL	6	8	0	0	0	14	3	9	0	0	0	12	3	10	0	0	13	9	17	0	0	0	26	2	15	0	0	0	18	4	10	0	0	14	97		

Durante el período reportado se recibieron en total 97 manifestaciones entre peticiones y quejas. En el período no se registraron reclamos, sugerencias ni felicitaciones.

Con relación al período anterior, durante el cual se recibieron 142 manifestaciones se evidencia una disminución del 31.7%, en la recepción de las mismas.

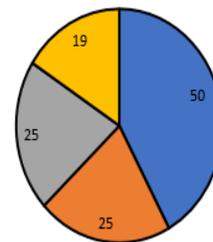
TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES 01/07/2021 - 30/12/2021										
DESCRIPCIÓN	CON RESPUESTA		OPORTUNA		EXTEMPORÁNEA		SIN RESPUESTA		TOTAL	
PETICIONES	23	21,0%	15	16,0%	8	5,0%	5	6,0%	28	28,9
QUEJAS	50	34,0%	25	22,0%	25	15,0%	19	29,0%	69	71,1
RECLAMOS	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0
SUGERENCIA	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0
FELICITACIONES	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0
TOTAL	73	55,0%	40	38%	33	20%	24	35%	97	100,0

PETICIONES



■ CON RESPUESTA ■ OPORTUNA ■ EXTEMPORÁNEA ■ SIN RESPUESTA

QUEJAS



■ CON RESPUESTA ■ OPORTUNA ■ EXTEMPORÁNEA ■ SIN RESPUESTA





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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

 Municipio de Guatapé Antioquia - Colombia		CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F POR SECRETARIA SEGUNDO SEMESTRE 2021					
DEPENDENCIA/ENTIDAD	P	Q	R	S	F	TOTAL	
Alcaldía	1	0	0	0	0	1	
Secretaría de Gobierno	8	25	0	0	0	33	
Secretaría de Hacienda	4	0	0	0	0	4	
Secretaría de Planeación	8	35	0	0	0	43	
Secretaría de Medio Ambiente	3	6	0	0	0	9	
Secretaría de Turismo	3	3	0	0	0	6	
Empresa Autónoma	1	0	0	0	0	1	
Empresa de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	28	69	0	0	0	97	

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

SEMESTRE JULIO – DICIEMBRE DE 2021

De las 97 manifestaciones recibidas que requerían algún tipo de respuesta durante el segundo semestre, identifican 33 a las cuales se dio trámite por fuera del término legal, así:

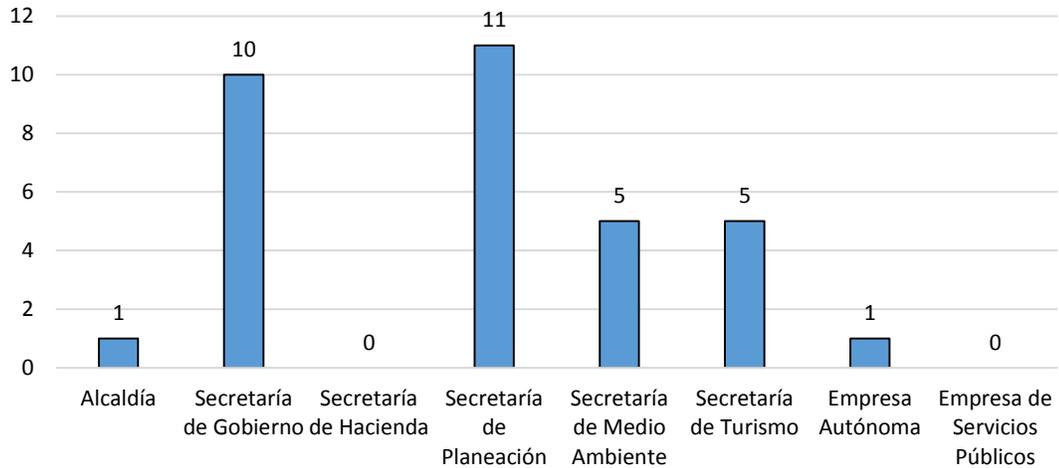
 Municipio de Guatapé Antioquia - Colombia		CONSOLIDADO DE PQRSF ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA SEGUNDO SEMESTRE 2021					
NO. EXPRESIONES F.S.R.	P	Q	R	S	F	TOTAL	
Alcaldía	1					1	
Secretaría de Gobierno	4	6				10	
Secretaría de Hacienda						0	
Secretaría de Planeación		11				11	
Secretaría de Medio Ambiente		5				5	
Secretaría de Turismo	2	3				5	
Empresa Autónoma	1					1	
Empresa de Servicios Públicos						0	
TOTAL	8	25	0	0	0	33	





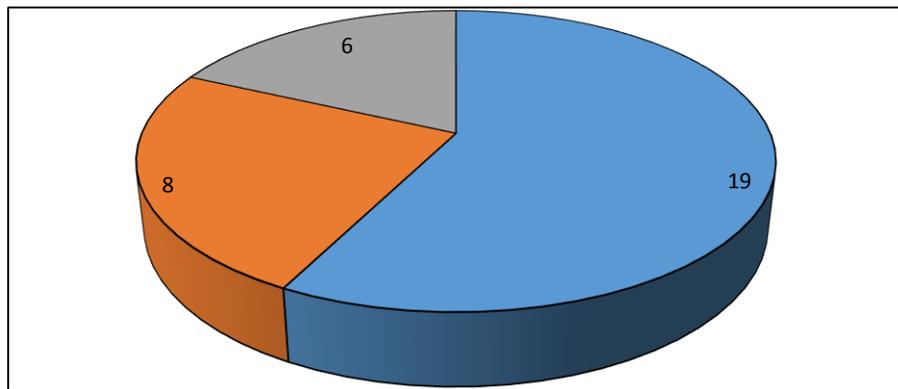
Alcaldía de Guatapé

PQRSF EXTEMPORÁNEAS POR SECRETARÍA



TOTAL	DIAS DE EXTEMPORANEIDAD		
	Menor a 10 días	Entre 10 y 20 días	Superior a 20 días
33	19	8	6
100%	58%	24%	18%

DÍAS DE EXTEMPORANEIDAD



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





Alcaldía de Guatapé

Se relacionan las comunicaciones que tuvieron este tratamiento:

# Radicado Enlace PQRSF	# Radicado Correspondencia Recibido	# Radicado Correspondencia a Respuesta	Fecha de Recepcion	Solicitante	Tipo de Solicitud	Fecha entrega		Fecha en que responde la Dependencia	Dias de extemporaneidad (15 días hábiles)
145	2045	1305	15/07/2021	MAURO ANTONIO CORTEZ LOPE	Queja	15/07/2021	S. Planeación (Espacio publ	27/08/2021	15
144	2013	1266	12/07/2021	TATIANA RIOS CARMONA	Queja	12/07/2021	S. Gobierno (Inspección)	17/08/2021	10
146	2048	1284	15/07/2021	MARIA LUCELLY MONSALVE RI	Queja	15/07/2021	S. Planeación	20/08/2021	10
150	2117	1365	30/07/2021	LUISA FERNANDA JARAMILLO	Queja	30/07/2021	S. Planeación (Espacio publ	3/09/2021	10
148	2080	1288	19/07/2021	MARTA CECLILA FRANCO	Queja	19/07/2021	S. Medio Ambiente (Desarro	23/08/2021	9
147	2079	1254	19/07/2021	ANONIMA	QUEJA	19/07/2021	S. Planeación	17/08/2021	5
152	2149	1325	28/07/2021	ISAAC BUITRAGO QUINTANA	D.Peticion	28/07/2021	S. Gobierno (jurídica)	27/08/2021	2
165	2436	1637	24/08/2021	ALBERTO TABARES	Queja	24/08/2021	S. Gobierno (Inspección)	25/10/2021	29
159	2271	1406	9/08/2021	LIN MARIA PALACIOS	D.Peticion	9/08/2021	S. Gobierno (jurídica)	13/09/2021	5
157	2261	1356	5/08/2021	MARIA FANNY CARDONA DE JIM	Queja	5/08/2021	S. Planeación	2/09/2021	4
164	2409	1410	23/08/2021	JOSE LUIS JIMENEZ	Queja	23/08/2021	S. Planeación	13/09/2021	1
177	2711	28	24/09/2021	MARIO DE JESUS HERNANDEZ	D.Peticion	24/09/2021	ALCALDIA	17/01/2022	52
180	2761	1868	29/09/2021	RUTH MIRIAM MESA VILLEGAS	Queja	29/09/2021	S. Planeación (Espacio publ	28/12/2021	45
168	2523	2523	1/09/2021	LEONDAS GONZALES	Queja	1/09/2021	S. Gobierno (Inspección)	24/11/2021	43
172	2587	1880	8/09/2021	MAURICIO ALEXANDER SALAZA	Queja	8/09/2021	S. TURISMO	29/11/2021	40
176	2645	1539	15/09/2021	CRISTIAN HERNANDEZ	Queja	15/09/2021	S. Medio Ambiente (Desarro	12/10/2021	5
173	2645	1539	15/09/2021	CRISTINA HERNANDEZ MEJIA	Queja	15/09/2021	S. Medio Ambiente (Desarro	12/10/2021	4
169	2357	1393	17/08/2021	AMPARO ROLDAN PEREZ	D.Peticion	17/08/2021	S. Gobierno (Inspección), S	9/09/2021	1
189	2893	1879	6/10/2021	Anonima	Queja	6/10/2021	S. TURISMO	29/12/2021	36
185	2878	1766	5/10/2021	MARIA TERESA OSORIO	Queja	5/10/2021	S. Medio Ambiente (Desarro	2/12/2021	19
	2858	1726	5/10/2021	ACINPRO CLAUDIA PINEADA	D.Peticion	5/10/2021	S. TURISMO	22/11/2021	11
183	2858	1726	5/10/2021	ACINPRO CLAUDIA PINEADA	D.Peticion	5/10/2021	S. TURISMO	22/11/2021	11
186	2858	1726	5/10/2021	ACINPRO CLAUDIA PINEADA	D.Peticion	5/10/2021	S. GOBIERNO (JURIDICA)	22/11/2021	11
196	2986	1881	19/10/2021	GLORIA MARIA VILLADA	Queja	19/10/2021	S. TURISMO	29/11/2021	7
214	3220	1867	8/11/2021	MARCELA GOMEZ	Queja	8/11/2021	S. PLANEACIÓN	28/12/2021	19
217	3249	1901	10/11/2021	ANONIMA	Queja	10/11/2021	INSPECCION	4/01/2022	16
221	3302		16/11/2021	JULIA HINCAPIE	Queja	16/11/2021	S. PLANEACIÓN	28/12/2021	14
211	3153	1791	2/11/2021	JUAN CARLOS RAMIREZ	Queja	2/11/2021	INSPECCION	3/12/2021	8
212	3154	1792	2/11/2021	SOL BEATRIZ LOPEZ JARAMILLO	Queja	2/11/2021	INSPECCION	3/12/2021	8
222	3376		23/11/2021	YESID NORBEY RINCON	D.Peticion	23/11/2021	EMPRESA AUTONOMA	28/12/2021	8
219	3268	1830	10/11/2021	MARIA PATRICIA GOMEZ	Queja	10/11/2021	S. PLANEACIÓN	14/12/2021	7
213	3177	1810	3/11/2021	AMPAARO GIRALDO	Queja	3/11/2021	S. Medio Ambiente (Desarro	10/12/2021	4
218	3267	1809	10/11/2021	MARTA INES RESPETO	Queja	10/11/2021	S. PLANEACIÓN	10/12/2021	4

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

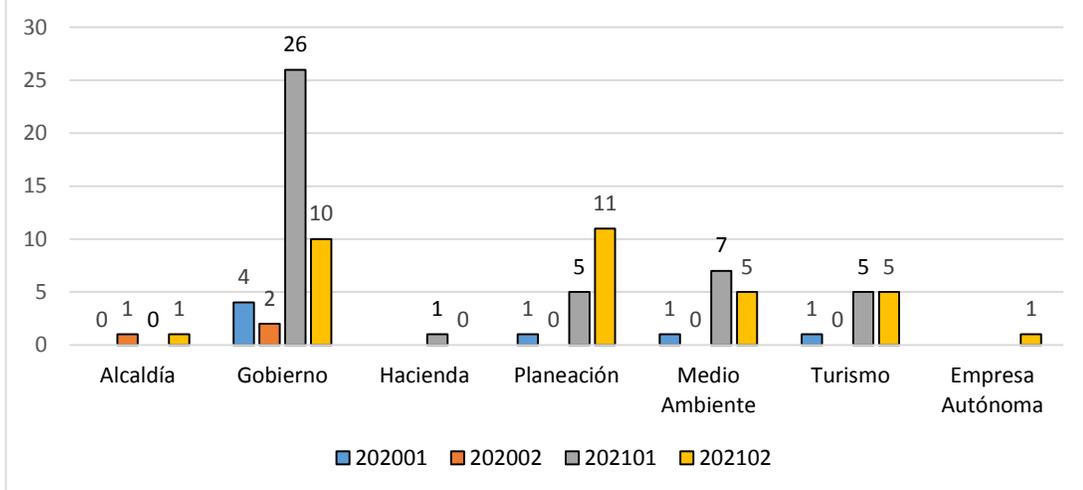
TIPO DE MANIFESTACIÓN	COMPARATIVO PQRSF ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA DURANTE LOS ÚLTIMOS SEMESTRES																							
	Alcaldía				Secretaría de Gobierno				Secretaría de Hacienda				Secretaría de Planeación				Secretaría Medio Ambiente				Secretaría de Turismo			
	202001	202002	202101	202102	202001	202002	202101	202102	202001	202002	202101	202102	202001	202002	202101	202102	202001	202002	202101	202102	202001	202002	202101	202102
Peticiones		1		1	2		4	4				4											1	2
Quejas					2	2	22	6			1		1				5	11	1		7	5	1	
Reclamos																								
Sugerencias																								
Felicitaciones																								
Total manifestaciones	0	1	1	1	15	28	67	33	2	2	11	4	4	13	34	43	5	10	20	9	4	1	9	6
Extemporáneas/período	0	1	0	1	4	2	26	10	0	0	1	0	1	0	5	11	1	0	7	5	1	0	5	5





Alcaldía de Guatapé

COMPARATIVO 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%
202102	97	33	34,02%

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

SEMESTRE JULIO – DICIEMBRE DE 2021

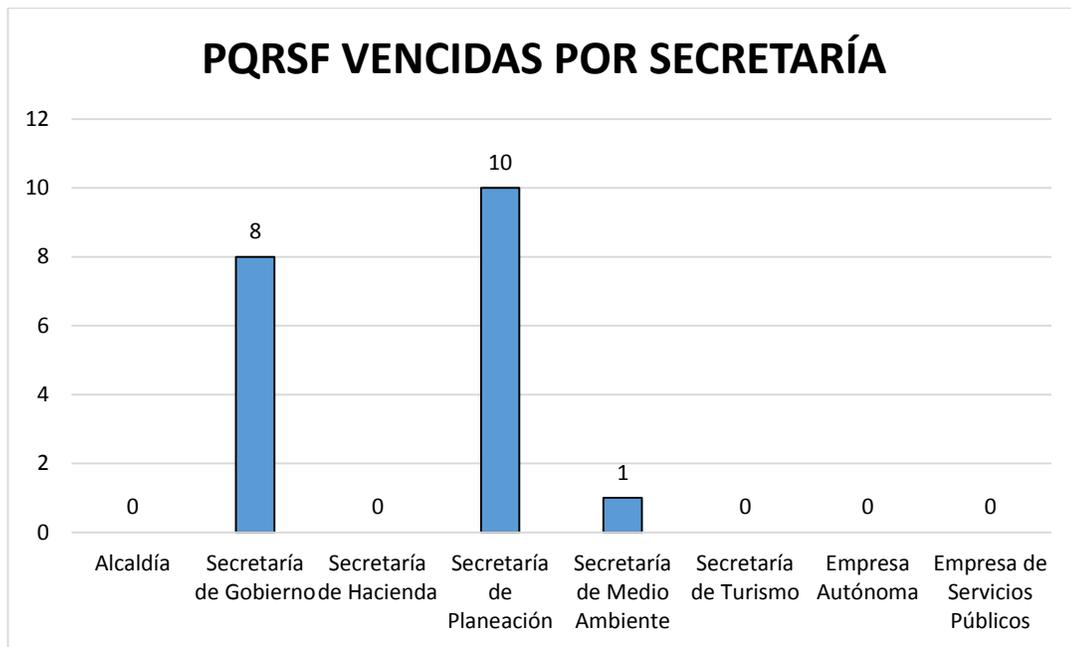
De las 97 manifestaciones recibidas durante el segundo semestre, a la fecha del presente seguimiento se encuentran sin responder veinticuatro (24) manifestaciones, de las cuales, cinco (5) se encuentran dentro del término legal, pero las diecinueve (19) restantes, no fueron atendidas oportunamente por las áreas encargadas, las cuales se encuentran distribuidas así:





Alcaldía de Guatapé

 Municipalidad de Guatapé	CONSOLIDADO DE PQRSF ATENDIDAS SIN RESPONDER SEGUNDO SEMESTRE 2021						
	NO. EXPRESIONES F.S.R.	P	Q	R	S	F	OTA
Alcaldía	0						0
Secretaría de Gobierno	2	6					8
Secretaría de Hacienda							0
Secretaría de Planeación	2	8					10
Secretaría de Medio Ambiente		1					1
Secretaría de Turismo		0					0
Empresa Autónoma							0
Empresa de Servicios Públicos							0
TOTAL	4	15	0	0	0	0	19



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





Alcaldía de Guatapé

# Radicado Enlace PQRSF	# Radicado Correspondencia Recibido	# Radicado o Correspondencia Respuesta	Fecha de Recepcion	Solicitante	Tipo de Solicitud	Fecha entrega Dependencia	
178	2727		27/09/2021	GEORGINA GRANDAROJAS	Queja	27/09/2021	S. Gobierno (Inspección)
192	2933		12/10/2021	CRISTIAN DAVID OCAMPO	D.Peticion	12/10/2021	S. Gobierno (Inspección)
208	3136		2/11/2021	ANA LUCIA PINO	Queja	2/11/2021	INSPECCION
215	3222		8/11/2021	ANDRES MAURICIO GIRALDO	Queja	8/11/2021	INSPECCION
216	3237		10/11/2021	JAVIER LEONIDAD VILLEGAS	D.Peticion	10/11/2021	S. GOBIERNOS
224	3448		29/11/2021	ANONIMA	QUEJA	29/11/2021	INSPECCION
230	3606		10/12/2021	FANNY ORDOÑEZ	QUEJA	10/12/2021	INSPECCION
231	3623		13/12/2021	Alba Lucia Salazar Castro	QUEJA	13/12/2021	INSPECCION
174	2616		13/09/2021	JOSE ALFREDO MARTINEZ	Queja	13/09/2021	S. PLANEACIÓN
187	2891		6/10/2021	LIA DE LA CRUZ CHALARCA	Queja	6/10/2021	S. PLANEACIÓN
188	2891		6/10/2021	JAIRO VASQUEZ	D.Peticion	6/10/2021	S. Planeación (Esp publico)
197	2996		19/10/2021	ASTRID YURANI LONDOÑO	Queja	19/10/2021	S. PLANEACIÓN
198	3012		20/10/2021	LUIS ESCOBAR	Queja	20/10/2021	S. PLANEACIÓN
199	3040		22/10/2021	ARION MONTOYA	Queja	22/10/2021	S. PLANEACIÓN
201	3068	1680	26/10/2021	FRANCISCO ELADIO ROJAS	D.Peticion	26/10/2021	S. PLANEACIÓN
205	3087		28/10/2021	MARIA ELVIA HENAO	Queja	28/10/2021	S. PLANEACIÓN
220	3284		16/11/2021	AMPARO VALENCIA	Queja	16/11/2021	S. PLANEACIÓN
223	3393		24/11/2021	MARIA ARACELLY RAMIREZ	QUEJA	24/11/2021	S.PLANEACIÓN (ESP PUBLICO)
225	3443		29/11/2021	OSCAR HOYOS GIRALDO	QUEJA	29/11/2021	S. Medio Ambiente
233	3701		20/12/2021	SONIA AMPARO	QUEJA	20/12/2021	INSPECCION
234	3805		23/12/2021	ALBERTO RUIZ	Queja	23/12/2021	INSPECCION
236	3816		27/12/2021	Jhona esteban arismendy rios	Queja	27/12/2021	S. Planeación (Esp publico)
237	3849		29/12/2021	FLOR MARIA CARDONA GOMEZ	Queja	29/12/2021	S. PLANEACIÓN
238	3854		30/12/2021	JOSE ANDRES LOPEZ	D.Peticion	30/12/2021	S. Planeación (Esp publico)

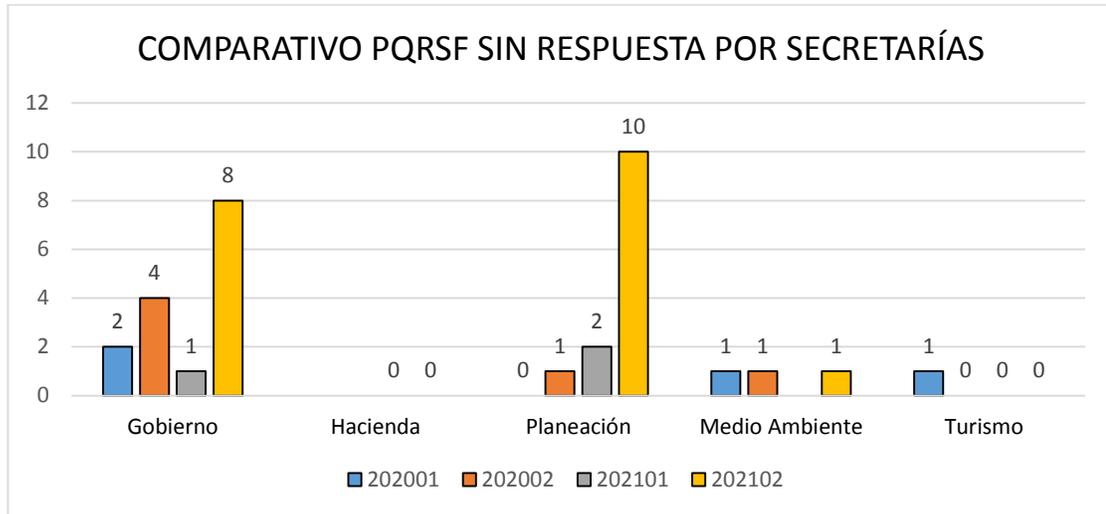
COMPARATIVO PQRSF VENCIDAS POR SECRETARÍA DURANTE LOS ÚLTIMOS SEMESTRES

TIPO DE MANIFESTACIÓN	COMPARATIVO PQRSF SIN RESPONDER DURANTE LOS ÚLTIMOS SEMESTRES																								
	Alcaldía				Secretaría de Gobierno				Secretaría de Hacienda				Secretaría de Planeación				Secretaría Medio Ambiente				Secretaría de Turismo				
	202001	202002	202101	202102	202001	202002	202101	202102	202001	202002	202101	202102	202001	202002	202101	202102	202001	202002	202101	202102	202001	202002	202101	202102	
Peticiones								8				4			1	1	8					3		3	
Quejas					2	4	1	25							1	35	1	1			6	1			3
Reclamos																									
Sugerencias																									
Felicitaciones																									
Total manifestaciones	0	1	1	1	15	28	67	33	2	2	11	4	4	13	34	43	5	10	20	9	4	1	9	6	
Sin respuesta período	0	0	0	0	2	4	8	8	0	0	0	0	0	1	2	10	1	1	0	1	1	0	0	0	0





Alcaldía de Guatapé



PERÍODO / SEMESTRE	PQRSF SIN RESPUESTA POR SEMESTRES		
	TOTAL PQRSF	SIN RESPUESTA	%
202001	31	4	12,90%
202002	55	6	10,91%
202101	142	3	2,11%
202102	97	19	19,59%

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

JULIO – DICIEMBRE 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

ANÁLISIS DE DATOS		Código: PDL-FR-26 Versión: 02 Página 1 de 1	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Atención a PQRSF		
FECHA DE CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:	30 de agosto de 2021		
CODIGO:	PDL-FR-29		
PERIODICIDAD:	Positiva		
TENDENCIA:	Positiva		
DESCRIPCION DE LA FORMULA DEL INDICAD:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente # peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas		
FORMULA DEL INDICADOR:	OPORTUNAS RECIBIDAS	7 12	58%
GRAFICO:			
ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Durante el mes de junio se recibieron 12 PQRSF, de las cuales 7 recibieron atención oportuna y las siete restantes fueron atendidas de manera extemporánea. Se recuerda la importancia de dar trámite a las comunicaciones dentro del término legal establecido y no exponer a la entidad ante eventuales procesos sancionatorios. Se continúa con los recordatorios periódicos de las comunicaciones pendientes por su respuesta, para mejorar el proceso.		
NIVEL DE REFERENCIA:	S.L		
META:	Mayor o igual al 95%		

ANÁLISIS DE DATOS		Código: PDL-FR-26 Versión: 02 Página 1 de 1	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Atención a PQRSF		
FECHA DE CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:	26 de octubre de 2021		
CODIGO:	PDL-FR-29		
PERIODICIDAD:	Positiva		
TENDENCIA:	Positiva		
DESCRIPCION DE LA FORMULA DEL INDICAD:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente # peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas		
FORMULA DEL INDICADOR:	OPORTUNAS RECIBIDAS	12 26	46%
GRAFICO:			
ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Durante el mes de junio se recibieron 26 PQRSF, de las cuales 12 recibieron atención oportuna, 6 fueron atendidas de manera extemporánea y aún existen ocho a las cuales no se les ha dado respuesta. Se sugiere adoptar medidas que permitan mejorar los tiempos de respuesta a las comunicaciones dentro del término legal establecido y no exponer a la entidad ante eventuales procesos sancionatorios. Se continúa con los recordatorios periódicos de las comunicaciones pendientes por su respuesta, para mejorar el proceso.		
NIVEL DE REFERENCIA:	S.L		
META:	Mayor o igual al 95%		

ANÁLISIS DE DATOS		Código: PDL-FR-26 Versión: 02 Página 1 de 1	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Atención a PQRSF		
FECHA DE CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:	30 de octubre de 2021		
CODIGO:	PDL-FR-29		
PERIODICIDAD:	Positiva		
TENDENCIA:	Positiva		
DESCRIPCION DE LA FORMULA DEL INDICAD:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente # peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas		
FORMULA DEL INDICADOR:	OPORTUNAS RECIBIDAS	12 26	46%
GRAFICO:			
ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Durante el mes de junio se recibieron 26 PQRSF, de las cuales 12 recibieron atención oportuna, 6 fueron atendidas de manera extemporánea y aún existen ocho a las cuales no se les ha dado respuesta. Se sugiere adoptar medidas que permitan mejorar los tiempos de respuesta a las comunicaciones dentro del término legal establecido y no exponer a la entidad ante eventuales procesos sancionatorios. Se continúa con los recordatorios periódicos de las comunicaciones pendientes por su respuesta, para mejorar el proceso.		
NIVEL DE REFERENCIA:	S.L		
META:	Mayor o igual al 95%		

ANÁLISIS DE DATOS		Código: PDL-FR-26 Versión: 02 Página 1 de 1	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Atención a PQRSF		
FECHA DE CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:	30 de diciembre de 2021		
CODIGO:	PDL-FR-29		
PERIODICIDAD:	Positiva		
TENDENCIA:	Positiva		
DESCRIPCION DE LA FORMULA DEL INDICAD:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente # peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas		
FORMULA DEL INDICADOR:	OPORTUNAS RECIBIDAS	7 14	50%
GRAFICO:			
ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Durante el mes se recibieron 14 manifestaciones tipo PQRSF, de las cuales siete fueron atendidas en el término legal y las siete restantes se encuentran sin responder, de las cuales 2 ya están vencidas y las otras cinco aún están dentro del plazo legal para su trámite oportuno. Se sugiere dar trámite lo más pronto posible a las comunicaciones sin responder y adoptar medidas que permitan mejorar los tiempos de respuesta a las comunicaciones dentro del término legal establecido y no exponer a la entidad ante eventuales procesos sancionatorios. Se continúa con los recordatorios periódicos de las comunicaciones pendientes por su respuesta, para mejorar el proceso.		
NIVEL DE REFERENCIA:	S.L		
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:

	ANALISIS 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 2021										
CODIGO:		PDL-FR-29										
PERIODICIDAD:												
TENDENCIA:		Positiva										
DESCRIPCION DE LA FORMULA DEL INDICADOR:		# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente										
		# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas										
FORMULA DEL INDICADOR:	OPORTUNAS	40	41%									
	RECIBIDAS	97										
GRAFICO:	<p style="text-align: center;">PQRSF TRAMITADAS SEGUNDO SEMESTRE 2021</p> <table border="1"> <caption>Datos del Gráfico</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OPORTUNAS</td> <td>40</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>RECIBIDAS</td> <td>97</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Categoría	Cantidad	Porcentaje	OPORTUNAS	40	41%	RECIBIDAS	97	
Categoría	Cantidad	Porcentaje										
OPORTUNAS	40	41%										
RECIBIDAS	97											
ANALISIS DEL INDICADOR:												
De un total de 97 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; 5 se encuentran pendientes de respuesta dentro del término legal. El 75% obtuvo respuesta, del las cuales el 41% corresponde a oportunidad en la respuesta y se registró un 34% de extemporaneidad. Se aprecian 19 manifestaciones sin respuesta, correspondientes al 19,58%.												
La atención frente al comportamiento en el semestre anterior se observó una disminución sustancial en la oportunidad de las respuestas, del 63% al 41% y se observa un incremento bastante considerable en las comunicaciones que a la fecha de corte se encontraban vencidas del 2,11% al 19,58%, por lo que se requiere de manera urgente adoptar mecanismos que permitan dar solución a esta situación, ya que con los recordatorios periódicos no se ha impactado favorablemente en el trámite de estas comunicaciones.												
Se sugiere dar trámite lo más pronto posible a las comunicaciones sin responder y continuar con los recordatorios periódicos de las comunicaciones pendientes por su respuesta, para mejorar el proceso.												
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.

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 su atención dentro del término de ley 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, con miras a 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 una notoria disminución en cuanto a la oportunidad en su atención, por cuanto aumentó la extemporaneidad, al igual que el número de manifestaciones sin responder, que para el período alcanza un 19.59%
- ✓ 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, con miras a evitar eventuales procesos sancionatorios para los funcionarios o para la entidad.


ADELA JARAMILLO RINCÓN
Jefe de Control Interno

Guatapé
Emprende

☎ 8610555 📍 Calle 31 No. 30 - 08
www.municipiodeguatape.gov.co

