



Municipio de Guatapé
Departamento de Antioquia



SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

PRIMER SEMESTRE DE 2019

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 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 2019.

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.

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

2. SEGUIMIENTO ENERO – JUNIO DE 2019

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 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, 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.

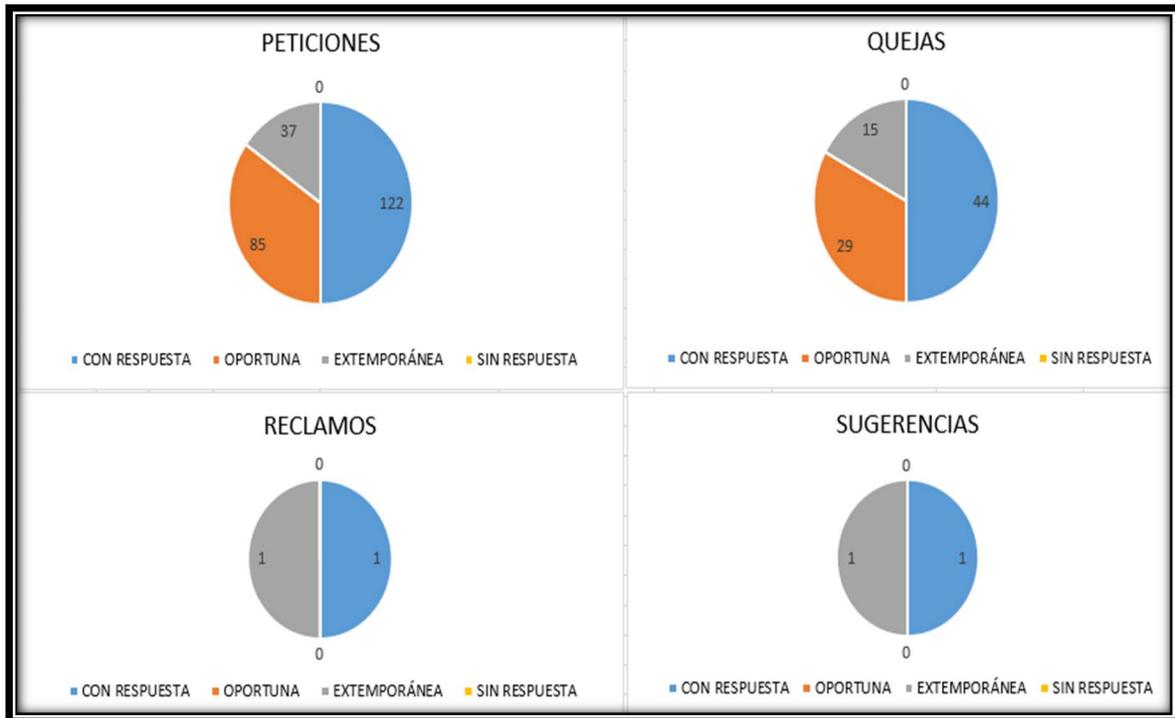
CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PRIMER SEMESTRE DE 2019

 Municipalidad de Bucaramanga		CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARIA PRIMER SEMESTRE 2019				
NO. EXPRESIONES F.S.R.	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	7	0	0	0	0	7
Secretaría de Gobierno	41	10	0	0	0	51
Secretaría de Hacienda	14	0	0	0	0	14
Secretaría de Planeación	47	15	1	1	0	64
Secretaría de Medio Ambiente	8	6	0	0	3	17
Secretaría de Turismo	5	13	0	0	0	18
Empresa Autónoma	0	0	0	0	0	0
TOTAL	122	44	1	1	3	171

Durante el período reportado se recibieron en total 171 manifestaciones entre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de las cuales 7 no requerían respuesta, ya que, aunque fueron catalogadas como derechos de petición por parte de los usuarios, no requerían respuesta por haber tenido el carácter de informativo para la entidad sin requerir algún tipo trámite por la misma y una de ellas porque no fue presentada de manera respetuosa como lo consagra la normatividad vigente. De igual forma, durante el primer semestre se registraron 3 felicitaciones.

Con relación al período anterior, durante el cual se recibieron 134 manifestaciones se evidencia un incremento del 21.64% en la recepción de este tipo de comunicaciones.

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES 01/01/2019 - 30/06/2019										
DESCRIPCIÓN	CON RESPUESTA		OPORTUNA		EXTEMPORÁNEA		SIN RESPUESTA		TOTAL	
PETICIONES	122	71,3%	85	72,6%	37	68,5%	0	0,0%	122	71,3
QUEJAS	44	25,7%	29	24,8%	15	27,8%	0	0,0%	44	25,7
RECLAMOS	1	0,6%	0	0,0%	1	1,9%	0	0,0%	1	0,6
SUGERENCIAS	1	0,6%	0	0,0%	1	1,9%	0	0,0%	1	0,6
FELICITACIONES	3	175,4%	3	256,4%	0	0,0%	0	0,0%	3	1,8
TOTAL	171	273,7%	117	3,5	54	1,0	0	0,0	171	100,0



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 PRIMER SEMESTRE DE 2019

MES	CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARÍA PRIMER SEMESTRE 2019																				TOTAL SEMESTRE																
	ENERO					FEBRERO					MARZO					ABRIL						MAYO					JUNIO										
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							
Alcaldía					0	3						3	2				2						0						0	2				2	7		
Secretaría de Gobierno	4	1			5	6						6	2	2			4	4					4	7	1				8	8	5			13	40		
Secretaría de Hacienda	6				6						0	3				3	2					2	2					2	1				1	14			
Secretaría de Planeación	7	3			10	8	3		1		12	8	4			12	10	1	1			12	11					11	3	4			7	64			
Secretaría de Medio Ambiente	1				1	3	2				5	1	1			2	3	2		3	8	1					1					0	17				
Secretaría de Turismo	1	4			5	3	2				5	2				2	1	2			3						0	3				3	18				
Jurídica					0						0	5				5	3	1			4	1					1	1				1	11				
TOTAL	18	9	0	0	0	27	23	7	0	1	0	31	21	9	0	0	0	30	23	6	1	0	0	33	22	1	0	0	0	23	15	12	0	0	0	27	171

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

SEMESTRE ENERO – JUNIO DE 2019

De las 171 manifestaciones recibidas que requerían algún tipo de respuesta durante el presente semestre, el 100% recibieron respuesta, aunque 54 de ellas fueron atendidas de manera extemporánea, correspondiente al 31.57% del total recibidas.

Durante el último mes se adoptó la medida semanal de socializar en la reunión de Consejo de Gobierno las PQRSF que se encontraban sin responder a la fecha, ante lo cual se adoptaron las medidas correctivas necesarias dando como resultado que a la fecha de presentación del informe no se tuviera registro de manifestaciones sin respuesta.

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

ENERO – JUNIO DE 2019

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.

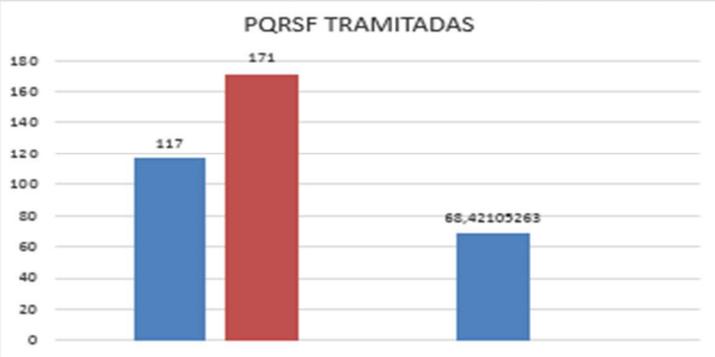
ANÁLISIS DE DATOS		Código: PDL-FR-26 Versión: 02 Página 1 de 1
NOMBRE DEL INDICADOR:	Atención a PQRSF	
FECHA DE CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:	30 de marzo de 2019	
CODIGO:	PDL-FR-26	
PERIODICIDAD:	Trimestral	
TENDENCIA:		
DESCRIPCIÓN DE LA FORMULA DEL INDICADOR:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente	
	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas	
FORMULA DEL INDICADOR:	$\frac{26}{27}$	96,296296
GRAFICO:		
ANÁLISIS DEL INDICADOR:	<p>De un total de 27 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, 16 fueron trámite oportuno en las diferentes dependencias de la entidad, y las 11 restantes fueron atendidas de manera extraordinaria. Con el fin de medir la calidad del servicio al usuario se aplica el score arrojando mediana como elemento indicador de PQRSF radicadas en cada Dependencia, sin donde se haya memoria de radicación y fecha límite sin aseguramiento de respuesta, con el fin de obtener en el próximo corte de seguimiento al proceso, un porcentaje más eficaz para el resultado del mismo.</p>	
NIVEL DE REFERENCIA:	0.1	
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:	31 de marzo de 2019	
CODIGO:	PDL-FR-26	
PERIODICIDAD:	Trimestral	
TENDENCIA:		
DESCRIPCIÓN DE LA FORMULA DEL INDICADOR:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente	
	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas	
FORMULA DEL INDICADOR:	$\frac{12}{20}$	60,000000
GRAFICO:		
ANÁLISIS DEL INDICADOR:	<p>Durante el mes de marzo se recibieron un total de 35 PQRSF de las cuales el 100% tuvieron trámite en las diferentes dependencias de la entidad, pero solo 13 de ellas fueron atendidas de manera oportuna. Se continúa con el apoyo del enlace contratado para la atención de este tipo de manifestaciones, quien envía correo electrónico de manera periódica a las diferentes dependencias recordando el estado de las comunicaciones a su cargo con el número de radicación y fecha límite de respuesta con el fin de obtener en el próximo corte de seguimiento al proceso, un porcentaje más eficaz para el resultado del mismo.</p>	
NIVEL DE REFERENCIA:	0.1	
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:	31 de mayo de 2019	
CODIGO:	PDL-FR-26	
PERIODICIDAD:	Trimestral	
TENDENCIA:		
DESCRIPCIÓN DE LA FORMULA DEL INDICADOR:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente	
	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas	
FORMULA DEL INDICADOR:	$\frac{26}{27}$	96,296296
GRAFICO:		
ANÁLISIS DEL INDICADOR:	<p>Durante el presente mes se recibieron un total de 27 PQRSF de las cuales 16 fueron trámite oportuno en las diferentes dependencias de la entidad, y las 11 restantes fueron atendidas de manera extraordinaria. Se continúa con el apoyo del enlace contratado para la atención de este tipo de manifestaciones, quien envía correo electrónico de manera periódica a las diferentes dependencias recordando el estado de las comunicaciones a su cargo con el número de radicación y fecha límite de respuesta, con el fin de obtener en el próximo corte de seguimiento al proceso, un porcentaje más eficaz para el resultado del mismo.</p>	
NIVEL DE REFERENCIA:	0.1	
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 junio de 2019	
CODIGO:	PDL-FR-26	
PERIODICIDAD:	Trimestral	
TENDENCIA:		
DESCRIPCIÓN DE LA FORMULA DEL INDICADOR:	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas oportunamente	
	# peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas	
FORMULA DEL INDICADOR:	$\frac{20}{27}$	74,074074
GRAFICO:		
ANÁLISIS DEL INDICADOR:	<p>Durante el mes de junio se recibieron un total de 27 PQRSF de las cuales 20 fueron trámite oportuno en las diferentes dependencias de la entidad. Se continúa con el apoyo del enlace contratado para la atención de este tipo de manifestaciones, quien envía correo electrónico de manera periódica a las diferentes dependencias recordando el estado de las comunicaciones a su cargo con el número de radicación y fecha límite de respuesta, con el fin de obtener en el próximo corte de seguimiento al proceso, un porcentaje más eficaz para el resultado del mismo.</p>	
NIVEL DE REFERENCIA:	0.1	
META:	Mayor o igual al 95%	

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:		Atencion a PQRSF											
FECHA DE CONSTRUCCION DEL INDICADOR:		30 de junio de 2019											
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:		117		68,42105263									
		171											
GRAFICO:		 <p style="text-align: center;">PQRSF TRAMITADAS</p> <table border="1"> <caption>Data for PQRSF TRAMITADAS</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Value</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contestadas oportunamente</td> <td>117</td> </tr> <tr> <td>Total radicadas</td> <td>171</td> </tr> <tr> <td>Porcentaje de atención</td> <td>68,42105263</td> </tr> </tbody> </table>				Category	Value	Contestadas oportunamente	117	Total radicadas	171	Porcentaje de atención	68,42105263
Category	Value												
Contestadas oportunamente	117												
Total radicadas	171												
Porcentaje de atención	68,42105263												
ANÁLISIS DEL INDICADOR:		<p>De un total de 171 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; 117 tuvieron respuesta oportuna a la presentación semestral del informe y 54 registraron respuesta con extemporaneidad por parte de las secretarías. Durante el primer semestre no se registran comunicaciones sin respuesta. Con el fin de mejorar la calidad del servicio al usuario se continúa con el seguimiento periódico vía correo electrónico a las diferentes dependencias de la relación de PQRSF a su cargo radicadas en correspondencia, en donde se hace mención al número de radicación y fecha límite para su respuesta oportuna con el fin de obtener mejoramiento en la eficacia en la respuesta de este tipo de manifestaciones.</p> <p>Se observa una mejora sustancial frente al semestre anterior, especialmente en que este período no se registra ninguna comunicación sin responder y las atendidas de manera extemporánea presentaron una disminución del 7%.</p>											
NIVEL DE REFERENCIA:		S.I.											
META:		Mayor o igual al 95%											

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 periódico 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 desde el mes de agosto de 2017 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 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 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 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