

SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES

PRIMER SEMESTRE DE 2022

ADMINISTRACION MUNICIPAL DE GUATAPE

ADELA JARAMILLO RINCÓN
JEFE DE CONTROL INTERNO


Dirección:
Calle 31 No. 30 - 08


Teléfono:
+57 604 861 0555


Página Web
www.municipiodeguatape.gov.co

Somos solidarios con
el medio ambiente



@AlcGuatape

NIT. 890.983.830-3
Codigo Postal: 053840

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 Felicidades presentadas en la Administración Municipal de Guatapé, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022.

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.



Dirección:
Calle 31 No. 30 - 08



Teléfono:
+57 604 861 0555



Página Web
www.municipiodeguatape.gov.co



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
Ley 2207 del 17 de mayo de 2022	Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020 y se normalizan los tiempos de respuesta de los derechos de petición


Dirección:
Calle 31 No. 30 - 08


Teléfono:
+57 604 861 0555


Página Web
www.municipiodeguatape.gov.co



2. SEGUIMIENTO ENERO - JUNIO DE 2022

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. Asimismo, existe el procedimiento INF-FR-04 Manejo de las comunicaciones oficiales, que establece los lineamientos para la administración documental de la entidad, en la cual 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
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 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.



Dirección:
Calle 31 No. 30 - 08



Teléfono:
+57 604 861 0555



Página Web
www.municipiodeguatape.gov.co

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PRIMER SEMESTRE DE 2022

Durante el período reportado se recibieron en total 262 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 97 manifestaciones se evidencia un incremento superior al 200%, en la recepción de las mismas., que al analizar las posibles causas, se evidenciaron debilidades en la clasificación de todas las comunicaciones recibidas, lo que generaba un registro subestimado en este tipo de manifestaciones, lo que se ha logrado subsanar durante este semestre al mejorar el procedimiento de tal forma que se incluyan todas las comunicaciones incluyendo los trámites y los procesos policivos.

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES 01/01/2022 - 30/06/2022										
DESCRIPCIÓN	CON RESPUESTA		OPORTUNA		EXTEMPORÁNEA		SIN RESPUESTA		TOTAL	
PETICIONES	134	21,0%	99	16,0%	35	5,0%	71	6,0%	205	78%
QUEJAS	32	34,0%	20	22,0%	12	15,0%	25	29,0%	57	22%
RECLAMOS	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%
FELICITACIONES	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%
TOTAL	166	55,0%	119	38%	47	20%	96	35%	262	100%



■ Alcaldía
■ Secretaría de Hacienda
■ Secretaría de Medio Ambiente
■ Sec. Dilo Social
■ Empresa de Servicios Públicos
■ Secretaría de Gobierno
■ Secretaría de Planeación
■ Secretaría de Turismo
■ Empresa Autónoma



■ Alcaldía
■ Secretaría de Hacienda
■ Secretaría de Medio Ambiente
■ Sec. Dilo Social
■ Empresa de Servicios Públicos
■ Secretaría de Gobierno
■ Secretaría de Planeación
■ Secretaría de Turismo
■ Empresa Autónoma


Dirección:
Calle 31 No. 30 - 08


Teléfono:
+57 604 861 0555


Página Web
www.municipiodeguatape.gov.co

Somos solidarios con
el medio ambiente



@AlcGuatape

NIT. 890.983.830-3
Codigo Postal: 053840

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 2022

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARÍA PRIMER SEMESTRE 2022						
DEPENDENCIA/ENTIDAD	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	10	1	0	0	0	11
Secretaría de Gobierno	81	18	0	0	0	99
Secretaría de Hacienda	22	0	0	0	0	22
Secretaría de Planeación	69	25	0	0	0	94
Secretaría de Medio Ambiente	13	3	0	0	0	16
Secretaría de Turismo	1	6	0	0	0	7
Sec. Dilo Social	8	0	0	0	0	8
Empresa Autónoma	1	4	0	0	0	5
Empresa de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0
TOTAL	205	57	0	0	0	262

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARÍA ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA SEMESTRE ENERO - JUNIO DE 2022

De las 262 manifestaciones recibidas que requerían algún tipo de respuesta durante el segundo semestre, identifican 47 a las cuales se dio trámite por fuera del término legal, así:

CONSOLIDADO DE PQRSF ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA PRIMER SEMESTRE 2022						
DEPENDENCIA/ENTIDAD	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	1	0	0	0	0	1
Secretaría de Gobierno	9	4	0	0	0	13
Secretaría de Hacienda	5	0	0	0	0	5
Secretaría de Planeación	17	8	0	0	0	25
Secretaría de Medio Ambiente	2	0	0	0	0	2
Secretaría de Turismo	0	0	0	0	0	0
Sec. Dilo Social	1	0	0	0	0	1
Empresa Autónoma	0	0	0	0	0	0
Empresa de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0
TOTAL	35	12	0	0	0	47


Dirección:
Calle 31 No. 30 - 08


Teléfono:
+57 604 861 0555

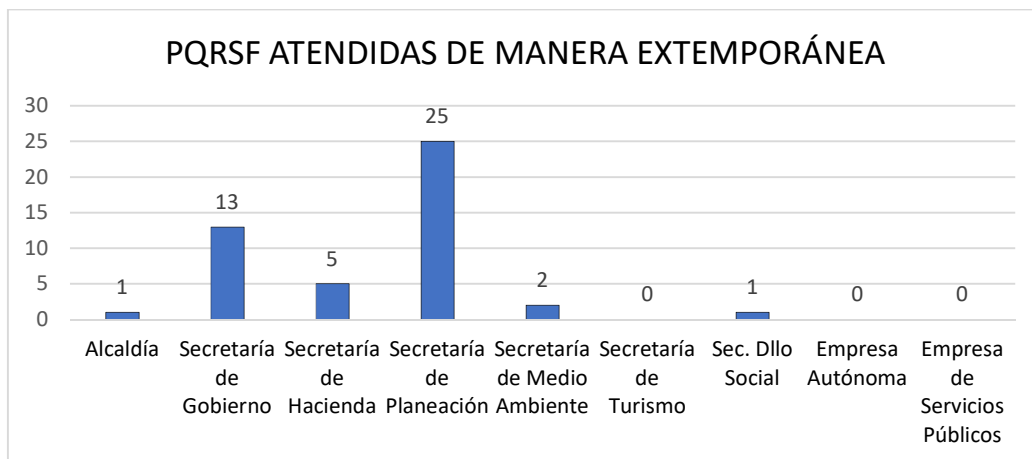

Página Web
www.municipiodeguatape.gov.co

Somos solidarios con
el medio ambiente



@AlcGuatape

NIT. 890.983.830-3
Codigo Postal: 053840



Se relacionan las comunicaciones que tuvieron este tratamiento:

Fecha	Radicado	Pasado a	Enviado por	Tema	TIPO DE PQRS	Plazo máximo para	Fecha máxima para dar respuesta	Fecha en que se dio respuesta	Nro de Días de extempor.
12/01/2022	78	P-Espacio Público	Astri Cossio	Soli. Espacio en el malecón	Petición General	30	23/02/2022	11/07/2022	138
14/01/2022	82	P-Espacio Público	Juan Camilo Tabares	Solic. Medición del espacio público ocupado	Petición General	30	25/02/2022	8/07/2022	133
21/01/2022	163	G-Inspección	Gladys Restrepo	Derecho de petición sobre perturbación en actividad económica que realiza	Queja	30	4/03/2022	27/04/2022	54
21/01/2022	175	P-Planeación	Kelly Marin	Queja Andenes dañados por el Recreo	Queja	30	4/03/2022	6/07/2022	124
3/02/2022	290	G-Inspección	Isa	Solic. Desmonte de protería, pescera y piscina	Petición General	30	17/03/2022	7/04/2022	21
9/02/2022	376	P-Espacio Público	Omaira Fabiola Suarez	Solicitud permiso para ventas ambulante	Petición General	30	24/03/2022	8/07/2022	106
15/02/2022	519	P-Espacio Público	Inversiones Interaga	Solic. Espacio para colocar valla	Petición General	30	30/03/2022	21/07/2022	113
1/03/2022	939	G-Gobierno	JAC El Aeropuerto	PQRS parqueo de buses por el aeropuerto	Queja	30	20/04/2022	17/05/2022	27
7/03/2022	1027	G-Inspección	Martha Cecilia Mejia	PQRS sobre ruido	Queja	30	26/04/2022	10/05/2022	14
7/03/2022	1049	P-Trámites urban.	Jhon Fredy Quintero	PQS construcción ilegal	Queja	30	26/04/2022	19/05/2022	23
9/03/2022	1051	G-Nómina	Flor María Yepes	Certificación CETIL	Petición General	30	28/04/2022	14/06/2022	47
10/03/2022	1133	P-Planeación	Cristina Muñoz	PQRS tubos en la calle 31	Queja	30	29/04/2022	19/05/2022	20
11/03/2022	1137	P-Espacio Público	Marleny Velásquez	PQRS puesto de trabajo	Queja	30	2/05/2022	1/07/2022	60
17/03/2022	1218	G-Gobierno	Ejército	Solicitud permiso para ocupar espacio	Petición General	30	6/05/2022	10/06/2022	35
17/03/2022	1220	Hacienda	Rubén Dario Cardona	DP sobre deuda de industria y comercio por COVID	Petición General	30	6/05/2022	10/05/2022	4
18/03/2022	1237	P-Trámites urban.	Livaniel Villegas	Queja por construcción sin licencia	Queja	30	9/05/2022	19/05/2022	10
24/03/2022	1300	P-Espacio Público	Eduardo Gutierrez	Solicitud permiso para colocar valla	Petición General	30	12/05/2022	19/07/2022	68
28/03/2022	1351	P-Planeación	anonimo	PQR por mal uso de predio por vía destapada en Calle Jimenez	Queja	30	16/05/2022	6/07/2022	51
30/03/2022	1406	Hacienda	Ciro Martinez Hector Fabio	Constitucion de renuencia	Petición General	30	18/05/2022	24/05/2022	6
1/04/2022	1673	G-Gobierno	Estacion de Policia	Solicitud repuesto motocicletas	Petición General	30	20/05/2022	10/06/2022	21
4/04/2022	1719	P-Espacio Público	Ortiz Acevedo Jairo Alberto	Solicitud da apertura callejón como lo ordena el decreto 013 del 18 de febrero de 2022	Petición General	30	23/05/2022	2/06/2022	10


Dirección:
Calle 31 No. 30 - 08


Teléfono:
+57 604 861 0555


Página Web
www.municipiodeguatape.gov.co

Somos solidarios con
el medio ambiente




@AlcGuatape

NIT. 890.983.830-3
Codigo Postal: 053840

7/04/2022	1763	P-Planeación	Claudia Carrillo Oliveros	Copia documentos que se radicaron para un englobe y posterior división material matrículas 018-8979	Petición- Solicitud de copias	20	12/05/2022	19/05/2022	7
19/04/2021	1835	P-Espacio Público	Proyects Amrin Ospina	Solicitud intervencion fachada	Petición General	30	1/06/2022	19/07/2022	48
26/04/2022	1928	Alcaldía	Diana Maria Lopez Velez	Derecho de peticion - Copia de licencia Bosques de la Pradera	Petición- Solicitud de copias	20	24/04/2022	20/05/2022	26
5/05/2022	2140	Hacienda	Claudia Roncancio	Respuesta solicitud	Petición General	30	17/06/2022	29/06/2022	12
6/05/2022	2151	P-Espacio Público	Vanessa Marin	Solicitud de puesto en el Malecon	Petición General	30	21/06/2022	19/07/2022	28
9/05/2022	2175	Hacienda	Marin Rendon Maria Salome	Solicitud reintegro doble pago	Petición General	30	22/06/2022	29/06/2022	7
11/05/2022	2221	P-Espacio Público	Canal Institucional Señal Colombia Rtvc Jeimy Ximena Roza Baquero	Solicitud permiso de grabación	Petición General	30	24/06/2022	19/07/2022	25
13/05/2022	2235	P-Planeación	Maria Teresa Arcila Quintero	PQRS - perjuicio de goteras por construcción vecina	Queja	30	29/06/2022	6/07/2022	7
17/05/2022	2285	P-Espacio Público	Ana Cecilia Sierra	Solicitud de permiso para desarrollar actividad en espacio publico	Petición General	30	1/07/2022	19/07/2022	18
18/05/2022	2294	P-Planeación	Delfa Yepes	Queja por humedad	Queja	15	9/06/2022	13/06/2022	4
18/05/2022	2295	Hacienda	Hectotr Julio Briceño	Derecho de Petición Cobro Coactivo	Petición General	15	9/06/2022	23/06/2022	14
18/05/2022	2297	G-Jurídica	Yolanda Botero Agudelo	Inconveniente con arrendador	Queja	15	9/06/2022	13/06/2022	4
19/05/2022	2320	P-Espacio Público	Rodrigo Madrigal	Solicitud de permiso para venta	Petición General	15	10/06/2022	19/07/2022	39
20/05/2022	2343	G-Gobierno	Consejo Nacional Electoral	Solicitud copia de permiso para ubicar publicidad política	Petición- Solicitud de copias	10	6/06/2022	13/06/2022	7
20/05/2022	2345	DS-Victimas	SCARTE	Solicita cita para socialización de propuesta	Petición General	15	13/06/2022	11/07/2022	28
20/05/2022	2347	P-Espacio Público	Sol Cardenas	Solicitud permiso para ventas ambulante	Petición General	15	13/06/2022	18/07/2022	35
25/05/2022	2395	P-Planeación	Carlos Mario Daza	Permiso para modificar fachada	Petición General	15	16/06/2022	24/06/2022	8
26/05/2022	2407	Hacienda	Jorgive Garro	Derecho de Petición-Eliminacion de facturacion	Petición General	15	17/06/2022	23/06/2022	6
1/06/2022	2531	G-Espacio Público	Juan Carlos Arango	Permiso para transitar por el malecón con cuatrimotos	Petición General	15	23/06/2022	18/07/2022	25
2/06/2022	2590	P-Planeación	Angela Muñoz	Permiso para abrir broche por la Villa Nautica	Petición General	15	24/06/2022	13/07/2022	19
3/06/2022	2618	MA-Gestión Riesgo	Danilson Hincapie	Solicitud Revision Plan de Contingencia	Petición General	15	28/06/2022	6/07/2022	8
9/06/2022	2656	MA-Medio Ambiente	Lina Chavarriaga	Informacion sobre aplicación de Política Animal	Petición General	15	5/07/2022	8/07/2022	3
10/06/2022	2676	P-Trámites urban.	Samuel Stroh	Derecho de Petición sobre EOT	Petición General	15	6/07/2022	7/07/2022	1
13/06/2022	2678	G-Espacio Público	Alexander Porras,Dinamyc	Solicitus permiso competencia	Petición General	15	7/07/2022	19/07/2022	12
11/06/2022	2756	G-Espacio Público	Beatriz Lopez	Solicitud de permiso para venta de artesanías	Petición General	15	14/07/2022	19/07/2022	5
12/06/2022	2779	G-Espacio Público	Sandra Suarez	Solicitud permiso venta de productos (Hormigas Culonas)	Petición General	15	15/07/2022	19/07/2022	4

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

 Municipio de Guatapé	PQRSF EXTEMPORÁNEAS POR SEMESTRES		
PERÍODO / SEMESTRE	TOTAL PQRSF	EXTemporÁNEAS	%
202001	31	7	22,58%
202002	55	3	5,45%
202101	142	44	30,99%
202102	97	33	34,02%
202201	262	47	17,94%


Dirección:
Calle 31 No. 30 - 08


Teléfono:
+57 604 861 0555


Página Web
www.municipiodeguatape.gov.co

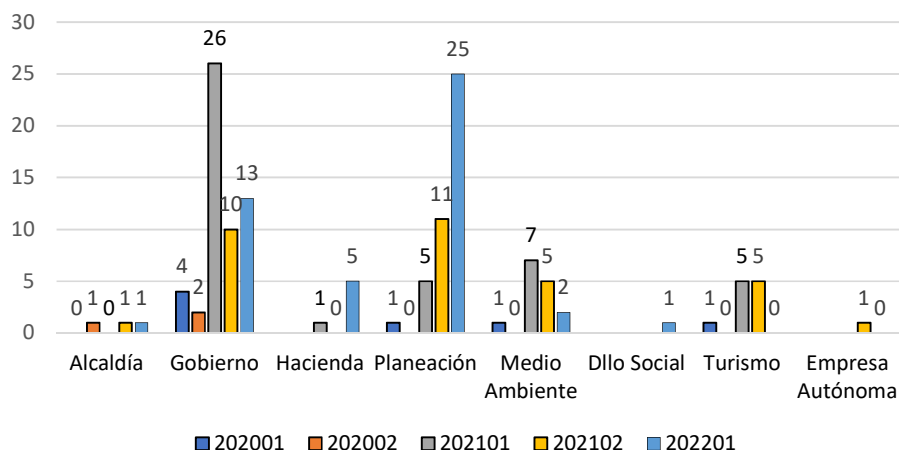
Somos solidarios con
el medio ambiente



@AlcGuatape

NIT. 890.983.830-3
Codigo Postal: 053840

COMPARATIVO PQRSF CON EXTEMPORANEIDAD POR SECRETARÍAS



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARIA QUE NO TUVIERON RESPUESTA (VENCIDAS) SEMESTRE ENERO - JUNIO DE 2022

De las 262 manifestaciones recibidas durante el primer semestre, a la fecha del presente seguimiento se encuentran sin responder 96 manifestaciones, distribuidas así:

CONSOLIDADO DE PQRSF SIN RESPONDER PRIMER SEMESTRE 2022						
DEPENDENCIA/ENTIDAD	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	7	1	0	0	0	8
Secretaría de Gobierno	27	5	0	0	0	32
Secretaría de Hacienda	2	0	0	0	0	2
Secretaría de Planeación	31	9	0	0	0	40
Secretaría de Medio Ambiente	3	2	0	0	0	5
Secretaría de Turismo	0	5	0	0	0	5
Sec. Dllo Social	1	0	0	0	0	1
Empresa Autónoma	0	3	0	0	0	3
Empresa de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0
TOTAL	71	25	0	0	0	96


Dirección:
Calle 31 No. 30 - 08


Teléfono:
+57 604 861 0555

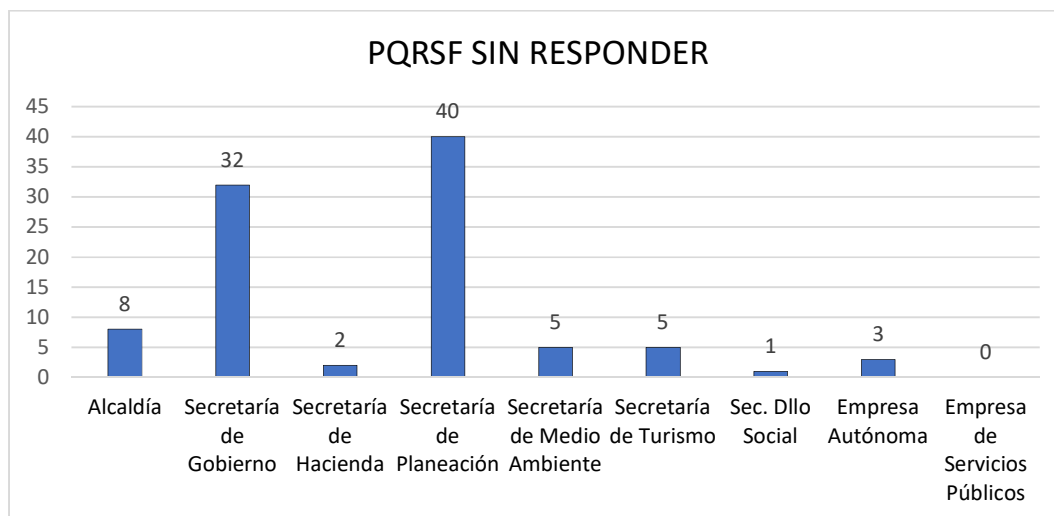

Página Web
www.municipiodeguatape.gov.co

Somos solidarios con
el medio ambiente



@AlcGuatape

NIT. 890.983.830-3
Codigo Postal: 053840



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

Fecha	Radicado	Pasado a	Enviado por	Tema	TIPO DE PQRS	Plazo máximo para responder	Fecha máxima para dar respuesta
20/01/2022	130	G-Gobierno	Policia	Solic. Soporte convenio	Petición	30	3/03/2022
28/01/2022	225	G-Gobierno	Habitantes Piedra	Solic. Reductores de velocidad	Petición	30	11/03/2022
31/01/2022	246	G-Gobierno	Ejército	Solicitud de informacion FONSECON	Petición	30	14/03/2022
11/02/2022	463	G-Inspección	Aida Jecncifier	Solic. Informar el estado de la querella	Petición	30	28/03/2022
11/02/2022	465	P-Trámites	Rodrigo Cano	PQRS construcción carretera sin autorización	Queja	30	28/03/2022
15/02/2022	513	G-Gobierno	Minjusticia	Estado de conciliadores en Guatapé	Petición	30	30/03/2022
18/02/2022	592	G-Salud	Erik Ocampo	Solicitud carta para actualizar SOAT	Petición	30	4/04/2022
21/02/2022	619	P-Trámites	Natalia Jaramillo	Solicitud corrección resolución	Petición	30	5/04/2022
28/02/2022	848	G-Doctor	tribunal administrativo	Exhorto sobre Acuerdo 21/2020 del Concejo	Petición	De manera	19/04/2022
2/03/2022	980	G-Gobierno	Katerine	Queja sobre alojam de extranjero	Queja	30	21/04/2022
3/03/2022	1005	P-Espacio	Lilian Zuluaga	Solic. Permiso para acceder predio	Petición	30	21/04/2022
7/03/2022	1038	P-Trámites	Dani Alexander Restrepo	Solicitud devolución documentos	Petición	30	26/04/2022
17/03/2022	1211	P-Trámites	Diana María López	DP documento por el cual se modifia planos	Petición	30	6/05/2022
22/03/2022	1280	P-Espacio	Sebana SAS	Derecho de petición sobre solicitud anterior de	Petición	30	10/05/2022
25/03/2022	1317	P-Planeación	Magdalena Urreaa	Solicitud permiso para coger aguas negras	Petición	30	13/05/2022
28/03/2022	1344	P-Trámites	francisco javier acevedo	PQR por predio en el que no puedo contruir por	Petición	30	16/05/2022
28/03/2022	1346	P-Espacio	Susanna h Waldron	Solicitud Cambio razon social	Petición	30	16/05/2022
31/03/2022	1611	P-Espacio	Wilson Alexander	Solictud permiso para tocar musica	Petición	30	19/05/2022
4/04/2022	1700	Hacienda	Tatiana Maria Quiceno	Informe de seguimiento de recursos para	Petición	30	23/05/2022
4/04/2022	1709	MA-Medio	Cornare	Requerimiento urgente de información convenios	Petición	30	23/05/2022
4/04/2022	1724	G-Gobierno	Olimpo De Jesus Marin	Solicitud.Habilitación del servicio de TUC-TUC	Petición	30	23/05/2022
4/04/2022	1725	G-Gobierno	Asociacion De	Solicitud renovacion tarjetas de operación	Petición	30	23/05/2022
6/04/2022	1731	P-Planeación	Agudelo Giraldo Oscar	Solicitud de copia de escrito de oposición	Petición	20	11/05/2022
6/04/2022	1740	P-Planeación	Martinez Giraldo Diego	Solicitud de rectificación de área y linderos	Petición	30	24/05/2022
6/04/2022	1745	P-Planeación	Carvajal Castaño Luz	Solicitud de mapa modificación de la matrícula	Petición	30	24/05/2022
6/04/2022	1755	MA-Gestión	Miguel Antonio Ruiz	Certificado de no riesgo	Petición	30	24/05/2022
8/04/2022	1776	P-Planeación	Giraldo Ramirez Alvaro	Solicitud de permiso para el cierre de la via en la	Petición	30	24/05/2022
18/04/2022	1808	P-Planeación	Sociedad Oquendo C. Y	Solicitud permiso para venta parcelación lagos	Petición	30	31/05/2022
18/04/2022	1814	P-Espacio	Mariangela Del Carmen	Solicitud vender obras de arte	Petición	30	31/05/2022
18/04/2022	1818	P-Espacio	Suarez Jimenez Liliana	Solicitud apoyo establecimiento	Petición	30	31/05/2022
20/04/2022	1854	Alcaldía	Andres Martinez	Solicitud de cancelo para valida nacional de	Petición	30	2/06/2022
25/04/2022	1894	P-Trámites	Alvaro De Jesus Castaño	Documentos tramite de enajenacion de venta	Petición	30	7/06/2022
2/05/2022	2056	Alcaldía	Fiorella Almanza	Soliciutd apoyo	Petición	30	14/06/2022
3/05/2022	2095	P-Planeación	Luis Alfredo Henao	Derecho de petición	Petición	30	14/06/2022
5/05/2022	2141	P-Espacio	Gloria Enith Giraldo	Suspension establecimiento	Petición	30	17/06/2022
5/05/2022	2142	Alcaldía	Comunidad La Esperanza	Derecho de petición sobre porque no se	Queja	30	17/06/2022
6/05/2022	2159	P-Planeación	Karen Quiroz	Solicitud de informacion	Petición	30	21/06/2022


Dirección:
Calle 31 No. 30 - 08


Teléfono:
+57 604 861 0555


Página Web
www.municipiodeguatape.gov.co

Somos solidarios con
el medio ambiente



@AlcGuatapé

NIT. 890.983.830-3
Codigo Postal: 053840

6/05/2022	2160	P-Planeación	Karen Quiroz	Solicitud de informacion	Petición	30	21/06/2022
6/05/2022	2171	G-Jurídica	Claudia Kantelber	Peticion de la Comunidad de la mona de instalar	Petición	30	21/06/2022
9/05/2022	2185	P-Planeación	Gladis Opayome Melo	Derecho de petición perjuicios por canalización	Queja	30	22/06/2022
11/05/2022	2215	P-Planeación	Espinosa Correa Carlos	Solicitud de información procesos por	Petición	30	24/06/2022
12/05/2022	2231	P-Planeación	Blanca Rodas	Solicitud de copia licencia	Petición-	20	10/06/2022
13/05/2022	2245	P-Planeación	Wilmar Uribe Gomez-	Derecho de petición -se solicita dar respuesta a	Petición	30	29/06/2022
16/05/2022	2258	G-Jurídica	Inspector Municipal	Dar respuesta a recurso de apelación interpuesto	Petición	30	30/06/2022
16/05/2022	2264	Hacienda	Liliana Rincon Garces	Reconsiderar decisión de Resolucion 119 de	Petición	30	30/06/2022
17/05/2022	2286	P-Planeación	Olga Giraldo	Queja por tubo taponado en La Esperanza	Queja	30	1/07/2022
18/05/2022	2300	P-Planeación	Martin Alonso Rios	Queja por erosion - requieren visita técnica	Queja	15	9/06/2022
18/05/2022	2307	Alcaldía	Comisión de Regulación	Solicitud de acreditacion	Petición	15	9/06/2022
19/05/2022	2318	DS-Area Social	Luis Maestre	Autorizacion para acompañamiento en	Petición	15	10/06/2022
20/05/2022	2334	P-Planeación	Juan Pablo Garcia	Solicitud de reglamento de Propiedad Horizontal	Petición	15	13/06/2022
24/05/2022	2387	P-Trámites	Luis Eduardo Tamayo	Solicitud Planes de construcción	Petición	15	15/06/2022
25/05/2022	2388	P-Seguridad	Omar Salazar Mejia	Solicitud de permiso para cargue y descargue de	Petición	15	16/06/2022
27/05/2022	2418	Turismo	Emanuel Sandoval	Queja-Mala atención en la Piedra	Queja	15	21/06/2022
27/05/2022	2419	Turismo	Timothy Schirmer	Queja-Mala atención en la Piedra	Queja	15	21/06/2022
27/05/2022	2420	Autonoma	Comunidad de Betana	PQRS sobre mal estado de la vía	Queja	15	21/06/2022
31/05/2022	2484	P-Planeación	Juan de Jesus Daza	Solicita volver a ubicar lampara, el poste se	Petición	15	22/06/2022
31/05/2022	2527	G-Gobierno	Dpto Policia de Antioquia	Solicitud cumplimiento de convenio 14-5-300	Petición	15	22/06/2022
1/06/2022	2532	MA-Medio	Anonimo	Proliferacion de mosquitos en vereda	Queja	15	23/06/2022
1/06/2022	2568	P-Planeación	Javier Naranjo	Exposicion de varias situacione en el municipio	Queja	15	23/06/2022
6/06/2022	2623	Turismo	Nicolas Pereira	PQRS - Inconveniente con reserva en hotel	Queja	15	29/06/2022
6/06/2022	2626	Autonoma	ESP	Remision Derecho de peticion con radicado 2420	Queja	15	29/06/2022
7/06/2022	2644	MA-Medio	Parques Naturales	Derecho de peticion - fijación de aviso	Petición	15	30/06/2022
8/06/2022	2645	Alcaldía	Yolansa Zuluga	Solictud espacio en el restaurante escolar	Petición	15	1/07/2022
8/06/2022	2652	Alcaldía	Contraloria	Informacion sobre inicio de proceso	Petición	15	1/07/2022
9/06/2022	2655	G-Espacio	Liliana Casas	Permiso para realizara proyecto	Petición	15	5/07/2022
9/06/2022	2657	G-Espacio	Testigos de Jehova	Solicitud permiso paa exhibidor de literatura	Petición	15	5/07/2022
10/06/2022	2667	G-Espacio	German Tabarez	Solicitud permiso para trabajar	Petición	15	6/07/2022
10/06/2022	2674	P-Planeación	Octavio Suarez	Solicitud revisión técnica a construcción	Petición	15	6/07/2022
13/06/2022	2677	P-Planeación	Alexander Giraldo	Solciitud cierre de balcones hacia intero privado	Queja	15	7/07/2022
13/06/2022	2681	G-Espacio	Corina Julio	Permiso venta, comidas rápidas	Petición	15	7/07/2022
13/06/2022	2687	G-Nómina	Porvenir	Resolucion Pension Jaime Martinez	Petición	15	7/07/2022
13/06/2022	2696	G-Gobierno	Ejercito	Solicitud informacion sobre FONSET y FONSECON	Petición	15	7/07/2022
14/06/2022	2699	G-Nómina	Beatriz Moreno	Certificado CETIL	Petición	15	8/07/2022
14/06/2022	2703	Alcaldía	Estudiantes Enfermeria	Solicitud prestamo bus	Petición	15	8/07/2022
14/06/2022	2703	Alcaldía	Estudiantes Enfermeria	Solicitud prestamo bus	Petición	15	8/07/2022
16/06/2022	2719	G-Nómina	Colpensiones	Bono Pensional Jaime Giraldo	Petición	15	12/07/2022
16/06/2022	2724	G-Salud	Maria Alejandra	PQRS-Solcicid. Inspeccion Sanidad	Queja	15	12/07/2022
17/06/2022	2736	G-Gobierno	Estacion de Policia	Solicitud Implementacion Centro de Traslado	Petición	15	13/07/2022
17/06/2022	2739	MA-Medio	Nicolas Ramirez	PQRS - Contaminacion por agroquimicos	Queja	15	13/07/2022
17/06/2022	2742	G-Planeación	Adrian Arcila	PQRS - Construccion ilegal	Queja	15	13/07/2022
21/06/2022	2759	P-Planeación	Andres Felipe Urrea	Solicitud correccion de área	Petición	15	14/07/2022
21/06/2022	2760	G-Jurídica	Roberto Idárraga	Solicitud cambio de representación legal	Petición	15	14/07/2022
22/06/2022	2770	P-Planeación	Dario Aguirre	PQRS-Filtracion de aguas negras por el	Queja	15	15/07/2022
22/06/2022	2771	G-Nómina	Colpensiones	Cobro Coactivo	Petición	15	15/07/2022
22/06/2022	2775	P-Planeación	Adrian Arcila	PQRS - Construccion de vivienda sin Licencia	Queja	15	15/07/2022
23/06/2022	2792	Alcaldía	Jaberth Parra Montoya	Solicitud donacion camisas tipo polo	Petición	15	18/07/2022
23/06/2022	2795	G-Jurídica	Juzgado Promiscuo	Comisorio	Petición	15	18/07/2022
24/06/2022	2799	G-Espacio	Sol Cardenas	Solicitud permiso para venta de productos	Petición	15	19/07/2022
29/06/2022	2820	Gobierno	Capital salud EPS Bogota	Solicitud detalle facturacion	Petición	15	22/07/2022
29/06/2022	2825	Autonoma	testigos de Jehova	PQRS - sbro excesivo en el parqueadero	Queja	15	22/07/2022
30/06/2022	2903	P-Planeación	Margarita Urra	Solicitud permiso para abrir ventanales	Petición	15	25/07/2022
30/06/2022	2909	P-Planeación	Myriam Tirado	Solicitud visita tecnica por inundacion de su	Queja	15	25/07/2022
30/06/2022	2917	G-Nómina	Departamento de	Derecho de Peticion-Correccion cuotas partes	Petición	15	25/07/2022
30/06/2022	2929	Turismo	Fernanda Cruz	PQRS-Mala atención en Hotal La Casa Pastora	Queja	15	25/07/2022
30/06/2022	2934	Gobierno	Yaneth Marulanda	PQRS por cobro excesivo y mal servicio de	Queja	15	25/07/2022
30/06/2022	2935	G-Espacio	Liliana U.	PQRS por ocupacion bancas espacio publico en	Queja	15	25/07/2022
30/06/2022	2936	Turismo	Ivan Mora	PQRS-Sobre tours en el embalse	Queja	15	25/07/2022


Dirección:
Calle 31 No. 30 - 08


Teléfono:
+57 604 861 0555


Página Web
www.municipiodeguatape.gov.co

Somos solidarios con
el medio ambiente

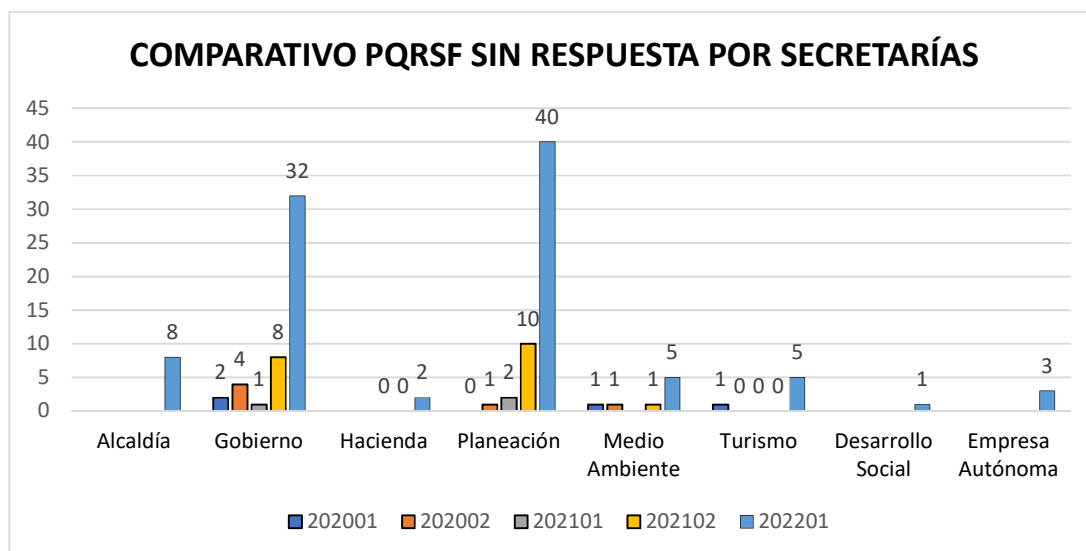


@AlcGuatape

NIT. 890.983.830-3
Codigo Postal: 053840

COMPARATIVO PQRSF VENCIDAS POR SECRETARÍA DURANTE LOS ÚLTIMOS SEMESTRES

PQRSF SIN RESPUESTA POR SEMESTRES			
PERÍODO / SEMESTRE	TOTAL PQRSF	SIN RESPUESTA	%
202001	31	4	12,90%
202002	55	6	10,91%
202101	142	3	2,11%
202102	97	19	19,59%
202201	262	96	36,64%



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.


Dirección:
Calle 31 No. 30 - 08


Teléfono:
+57 604 861 0555


Página Web
www.municipiodeguatap.gov.co

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 frente a la recepción de comunicaciones, como se indicó anteriormente se evidenció un incremento superior al 200%, por lo cual, dado el volumen de recepción también se aprecia cambios en el comportamiento de la atención de las manifestaciones frente a los semestres anteriores, notándose disminución en la extemporaneidad, pero incremento en el número de manifestaciones sin responder, que para el periodo alcanza un 36.54%
- ✓ 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


Dirección:
Calle 31 No. 30 - 08


Teléfono:
+57 604 861 0555


Página Web
www.municipiodeguatape.gov.co