

SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES

SEGUNDO 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](http://www.municipiodeguatape.gov.co)

## 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 periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre 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](http://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](http://www.municipiodeguatape.gov.co)



## 2. SEGUIMIENTO JULIO - DICIEMBRE 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 Gestión Documental localizada en el segundo piso de la Administración Municipal.
2. Buzón de sugerencias Dirección Local de Salud
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
6. Por las redes sociales: Facebook “Guatapé” e Instagram: “Guatape\_ant”

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 Gestión Documental 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 debe ingresar por el menú **“ATENCION A LA CIUDADANIA”** en la sección Canales de atención se encuentra el link, **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES**, se administra desde la Oficina de Gestión Documental y Sistemas de Información; quien asigna radicado y entrega 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



**Dirección:**  
Calle 31 No. 30 - 08



**Teléfono:**  
+57 604 861 0555



**Página Web**  
[www.municipiodeguatape.gov.co](http://www.municipiodeguatape.gov.co)

quienes se encargan de proyectar la respuesta en coordinación con la Secretaría de Despacho responsable.

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

Durante el período reportado se recibieron en total 616 manifestaciones entre peticiones y quejas. En el período no se registraron reclamos, sugerencias ni felicitaciones.

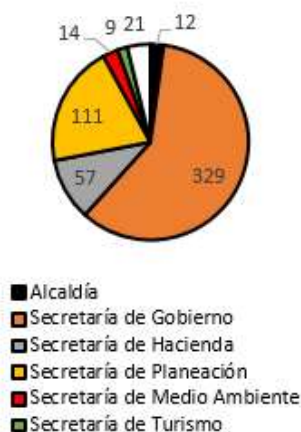
Con relación al período anterior, durante el cual se recibieron 262 manifestaciones se evidencia un incremento superior al 200%, en la recepción de las mismas.

Cabe anotar que tal como se había indicado en el reporte anterior, se habían evidenciado algunas debilidades en el proceso de clasificación de todas las comunicaciones recibidas, lo que generaba un registro subestimado en este tipo de manifestaciones, situación que ha sufrido una mejora considerable con el ingreso de nuevo personal al proceso de Gestión Documental, al mejorar el procedimiento de tal forma que se radiquen todas las comunicaciones, clasificándolas según el tipo de petición e incluyendo los comisorios, trámites, las tutelas 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	394	21,0%	269	16,0%	125	5,0%	159	6,0%	553 90%
QUEJAS	30	34,0%	14	22,0%	16	15,0%	33	29,0%	63 10%
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	424	55,0%	283	38%	141	20%	192	35%	616 100%



### PETICIONES



### QUEJAS



La totalidad de las manifestaciones recibidas durante el presente periodo, 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 2022

 <b>CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARÍA SEGUNDO SEMESTRE 2022</b>						
DEPENDENCIA/ENTIDAD	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	12	0	0	0	0	12
Secretaría de Gobierno	329	42	0	0	0	371
Secretaría de Hacienda	57	1	0	0	0	58
Secretaría de Planeación	111	13	0	0	0	124
Secretaría de Medio Ambiente	14	3	0	0	0	17
Secretaría de Turismo	9	4	0	0	0	13
Sec. Dilo Social	21	0	0	0	0	21
Empresa Autónoma	0	0	0	0	0	0
Empresa de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>553</b>	<b>63</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>616</b>

  
**Dirección:**  
Calle 31 No. 30 - 08

  
**Teléfono:**  
+57 604 861 0555

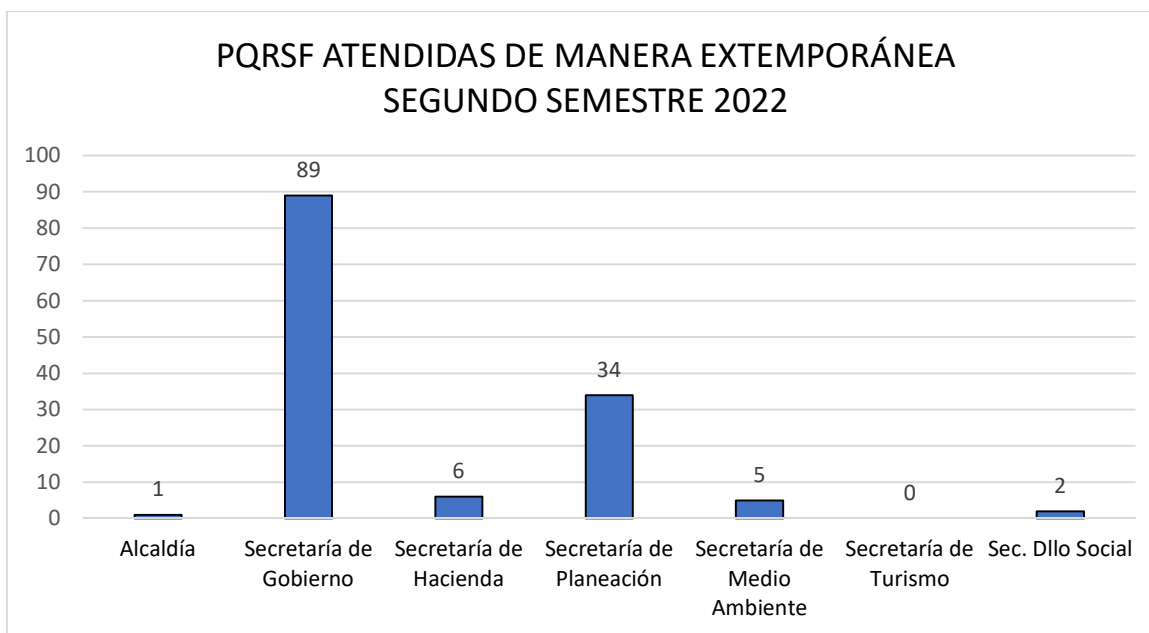
  
**Página Web**  
[www.municipiodeguatape.gov.co](http://www.municipiodeguatape.gov.co)



**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR  
SECRETARÍA ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA  
SEMESTRE JULIO - DICIEMBRE DE 2022**

De las 616 manifestaciones recibidas que requerían algún tipo de respuesta durante el segundo semestre, identifican 137 a las cuales se dio trámite por fuera del término legal, así:

CONSOLIDADO DE PQRSF ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA SEGUNDO SEMESTRE 2022						
DEPENDENCIA/ENTIDAD	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	1	0	0	0	0	1
Secretaría de Gobierno	81	8	0	0	0	89
Secretaría de Hacienda	6	0	0	0	0	6
Secretaría de Planeación	28	6	0	0	0	34
Secretaría de Medio Ambiente	5	0	0	0	0	5
Secretaría de Turismo	0	0	0	0	0	0
Sec. Dilo Social	2	0	0	0	0	2
Empresa Autónoma	0	0	0	0	0	0
Empresa de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>137</b>



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. Dlo 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
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>96</b>

Se anexa archivo en Excel donde se relacionan las comunicaciones que tuvieron este tratamiento:

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	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	Solicitud 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

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%
202201	262	47	17,94%
202201	616	137	22%

  
**Dirección:**  
Calle 31 No. 30 - 08

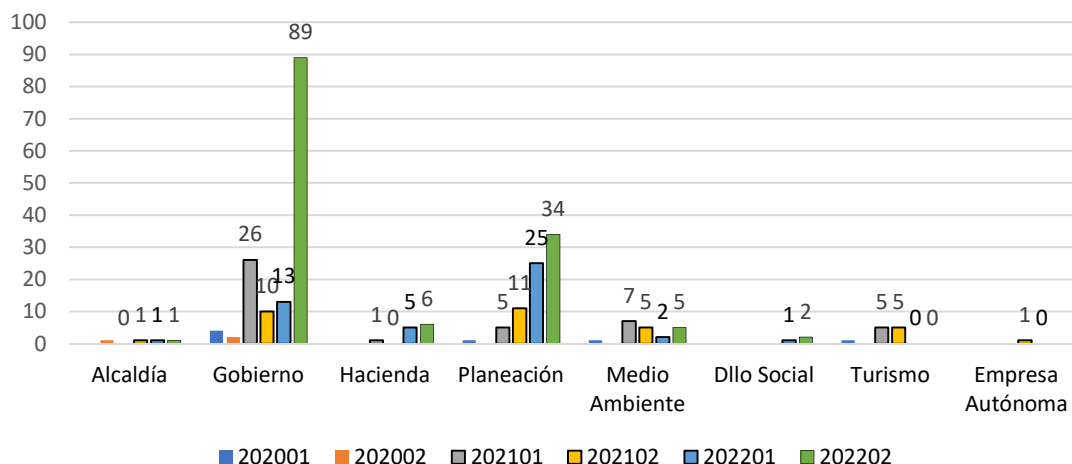
  
**Teléfono:**  
+57 604 861 0555

  
**Página Web**  
[www.municipiodeguatape.gov.co](http://www.municipiodeguatape.gov.co)





### COMPARATIVO PQRSF CON EXTEMPORANEIDAD POR SECRETARÍAS



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

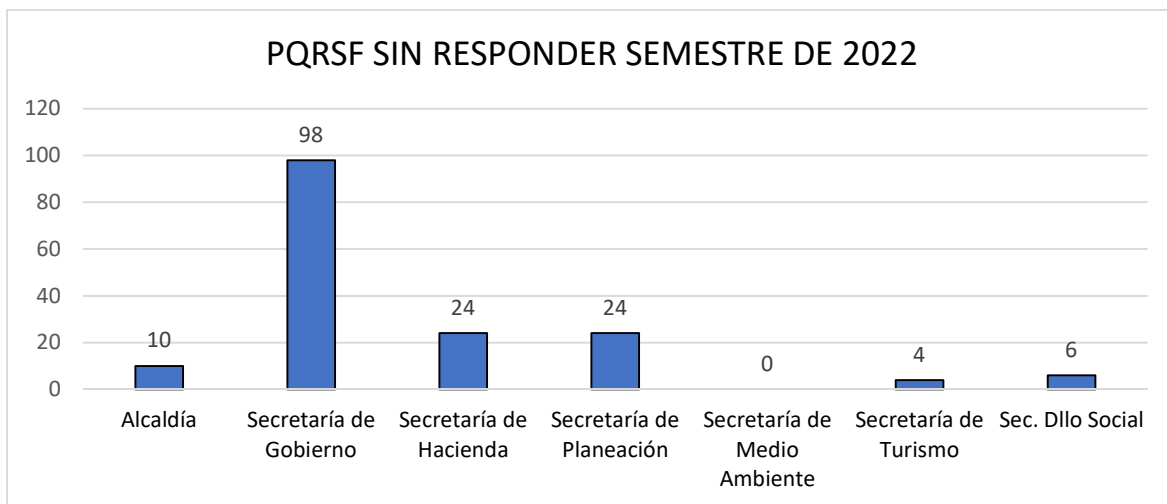
De las 616 manifestaciones recibidas durante el segundo semestre, a la fecha del presente seguimiento se encuentran sin responder 166 manifestaciones, distribuidas así:

CONSOLIDADO DE PQRSF SIN RESPONDER SEGUNDO SEMESTRE 2022						
DEPENDENCIA/ENTIDAD	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	10	0	0	0	0	10
Secretaría de Gobierno	96	2	0	0	0	98
Secretaría de Hacienda	24	0	0	0	0	24
Secretaría de Planeación	21	3	0	0	0	24
Secretaría de Medio Ambiente	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Turismo	2	2	0	0	0	4
Sec. Dpto Social	6	0	0	0	0	6
Empresa Autónoma	0	0	0	0	0	0
Empresa de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>166</b>

  
**Dirección:**  
Calle 31 No. 30 - 08

  
**Teléfono:**  
+57 604 861 0555


  
**Página Web**  
[www.municipiodeguatape.gov.co](http://www.municipiodeguatape.gov.co)

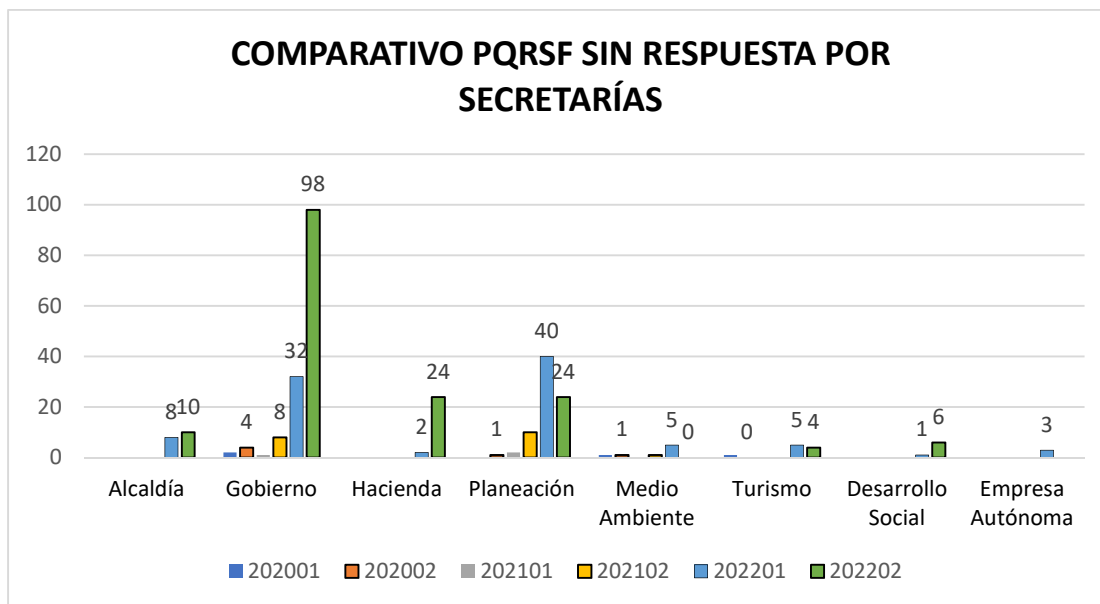


Se adjunta archivo en Excel donde se relacionan las comunicaciones que se encuentran pendientes de respuesta, por parte de las dependencias.

Cabe anotar que, dentro de la cifra reportada pendientes de respuesta, se encuentran 26 comunicaciones recibidas en el Inspección Municipal a las cuales se atienden según orden de radicación en el sistema de gestión y de acuerdo con la estrategia de descongestión de procesos en el despacho

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

 Municipio de Guatapé Estado de Hidalgo	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%
	202202	616	166 27%



## 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 Felicidades implementado por la Administración Municipal de Guatapé, se ajusta a las necesidades del usuario y se desarrolla en cumplimiento al

  
**Dirección:**  
Calle 31 No. 30 - 08

  
**Teléfono:**  
+57 604 861 0555

  
**Página Web**  
[www.municipiodeguatape.gov.co](http://www.municipiodeguatape.gov.co)

marco Normativo y Misional de la Entidad, en especial, con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

- ✓ Se resaltan las acciones de mejora desde el área de Gestión Documental y Sistemas de información y su contribución no sólo al cumplimiento normativo sino en la prestación del servicio informativo de calidad a los usuarios.
- ✓ 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 un leve incremento en la extemporaneidad, pero disminución en el número de manifestaciones sin responder, del 5 y 9% respectivamente
- ✓ 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](http://www.municipiodeguatape.gov.co)