

SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES

PRIMER SEMESTRE DE 2023

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

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 enero y el 30 de junio de 2023.

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 2023

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
5. Línea telefónica 8610555
6. Por las redes sociales: Facebook “Guatapé” e Instagram: “Guatape_ant”

Una vez diligenciado por el interesado el formato MEJ-FR-02 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 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 2023

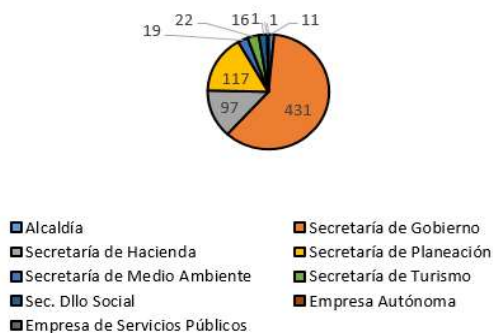
Durante el periodo reportado se recibieron en total 813 manifestaciones entre peticiones y quejas. En el periodo no se registraron reclamos, sugerencias ni felicitaciones.

Con relación al periodo anterior, durante el cual se recibieron 616 manifestaciones se evidencia un incremento superior al 130%, en la recepción de las mismas.

Cabe anotar que tal como se había indicado en reportes anteriores, 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 desde el año anterior 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 01/01/2023 - 30/06/2023										
DESCRIPCIÓN	CON RESPUESTA		OPORTUNA		EXTEMPORÁNEA		SIN RESPUESTA		TOTAL	
PETICIONES	609	21.0%	430	16.0%	179	5.0%	106	6.0%	715	88%
QUEJAS	44	34.0%	40	22.0%	4	15.0%	54	29.0%	98	12%
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	653	55.0%	470	38%	183	20%	160	35%	813	100%

PETICIONES PRIMER SEMESTRE 2023



QUEJAS PRIMER SEMESTRE 2023




Dirección:
Calle 31 No. 30 - 08


Teléfono:
+57 604 861 0555


Página Web
www.municipiodeguatape.gov.co




La totalidad de las manifestaciones recibidas durante el presente período, fueron recibidas a través del procedimiento del Sistema de Gestión Documental de la entidad, ya fuera por entrega personal, por correspondencia o por medio electrónico, según los canales dispuestos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

CONSOLIDADO DE MANIFESTACIONES POR SECRETARÍA PRIMER SEMESTRE DE 2021

	CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARIA PRIMER SEMESTRE 2023					
DEPENDENCIA/ENTIDAD	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	11	1	0	0	0	12
Secretaría de Gobierno	431	83	0	0	0	514
Secretaría de Hacienda	97	2	0	0	0	99
Secretaría de Planeación	117	5	0	0	0	122
Secretaría de Medio Ambiente	19	2	0	0	0	21
Secretaría de Turismo	22	5	0	0	0	27
Sec. Dilo Social	16	0	0	0	0	16
Empresa Autónoma	1	0	0	0	0	1
Empresa de Servicios Públicos	1	0	0	0	0	1
TOTAL	715	98	0	0	0	813

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARIA ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA SEMESTRE ENERO - JUNIO DE 2023

De las 813 manifestaciones recibidas que requerían algún tipo de respuesta durante el segundo semestre, identifican 183 a las cuales se dio trámite por fuera del término legal, así:

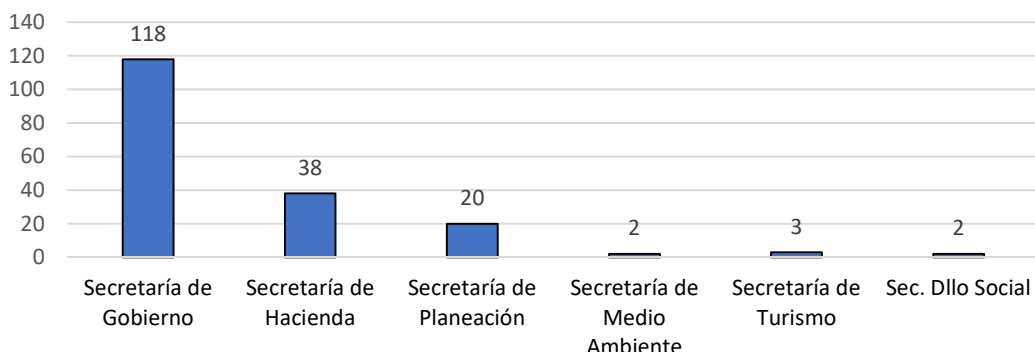
	CONSOLIDADO DE PQRSF ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA PRIMER SEMESTRE 2023					
DEPENDENCIA/ENTIDAD	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Gobierno	115	3	0	0	0	118
Secretaría de Hacienda	37	1	0	0	0	38
Secretaría de Planeación	20	0	0	0	0	20
Secretaría de Medio Ambiente	2	0	0	0	0	2
Secretaría de Turismo	3	0	0	0	0	3
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
TOTAL	179	4	0	0	0	183


Dirección:
Calle 31 No. 30 - 08


Teléfono:
+57 604 861 0555


Página Web
www.municipiodeguatape.gov.co

PQRSF ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA PRIMER SEMESTRE 2023

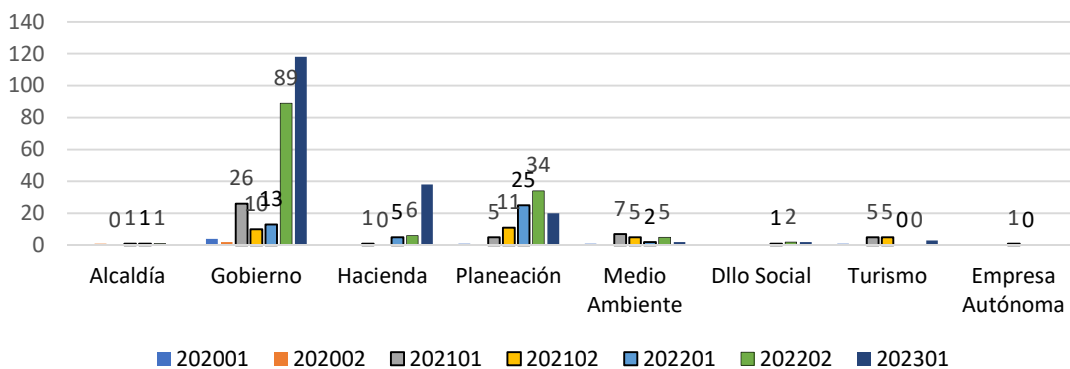


Se anexa archivo en Excel donde se relacionan las comunicaciones que tuvieron este tratamiento:

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%
202202	616	137	22%
202301	813	183	23%

COMPARATIVO PQRSF CON EXTEMPORANEIDAD POR SECRETARÍAS




Dirección:
Calle 31 No. 30 - 08

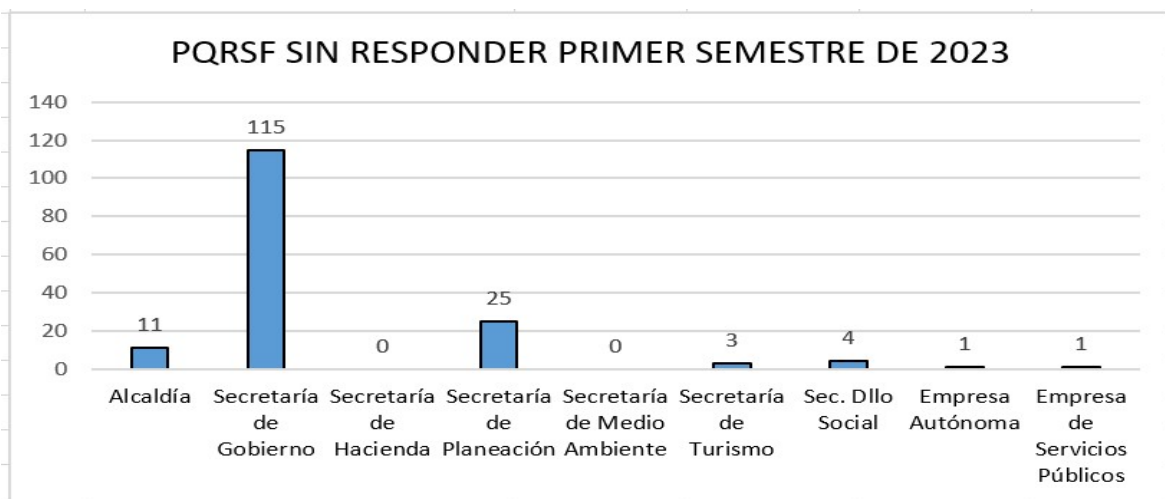

Teléfono:
+57 604 861 0555


Página Web
www.municipiodeguatape.gov.co

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR
SECRETARIA QUE NO TUVIERON RESPUESTA (VENCIDAS)
SEMESTRE ENERO - JUNIO DE 2023**

De las 813 manifestaciones recibidas durante el segundo semestre, a la fecha del presente seguimiento se encuentran sin responder 160 manifestaciones, distribuidas así:

CONSOLIDADO DE PQRSF SIN RESPONDER PRIMER SEMESTRE 2023						
DEPENDENCIA/ENTIDAD	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	10	1	0	0	0	11
Secretaría de Gobierno	66	49	0	0	0	115
Secretaría de Hacienda	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Planeación	24	1	0	0	0	25
Secretaría de Medio Ambiente	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Turismo	0	3	0	0	0	3
Sec. Dilo Social	4	0	0	0	0	4
Empresa Autónoma	1	0	0	0	0	1
Empresa de Servicios Públicos	1	0	0	0	0	1
TOTAL	106	54	0	0	0	160

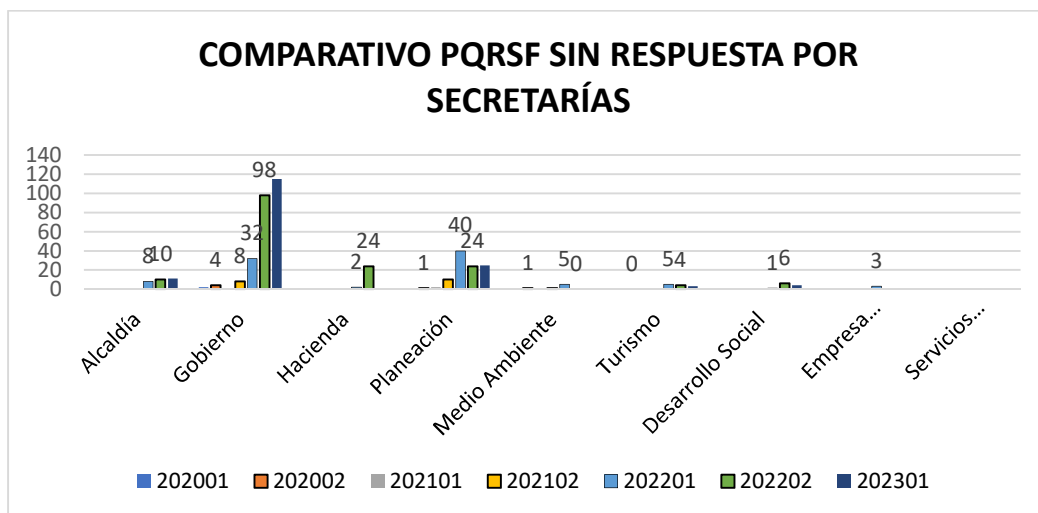


Se adjunta archivo en Excel donde se relacionan las comunicaciones que se encuentran pendientes de respuesta, por parte de las dependencias.

Cabe anotar que, dentro de la cifra reportada pendientes de respuesta, se encuentran 43 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, para lo cual internamente en la dependencia asignan turnos de atención.

COMPARATIVO PQRSF VENCIDAS POR SECRETARÍA DURANTE LOS ÚLTIMOS SEMESTRES

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%
202201	262	96	36.64%
202202	616	166	27%
202301	813	160	20%



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.
- ✓ Se resalta 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 aproximado del 130%, 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 1% y el 7% 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