



Municipio de Guatapé
Departamento de Antioquia

SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES

SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

ADMINISTRACION MUNICIPAL DE GUATAPE

ADELA JARAMILLO RINCÓN
JEFE DE CONTROL INTERNO



Dirección:

Calle 31 # 30 - 08
Parque Principal
Código postal: 053840



Contacto:

+57 604 861 05 55



Sitio web:

www.municipiodeguatape.gov.co
NIT 890 983 830 - 3



@alcguatape



Municipio de Guatapé
Departamento de Antioquia

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 30 de diciembre 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 # 30 - 08
Parque Principal
Código postal: 053840



Contacto:

+57 604 861 05 55



Sitio web:

www.municipiodeguatape.gov.co
NIT 890 983 830 - 3



@alcguatape



Municipio de Guatapé
Departamento de Antioquia

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



Dirección:
Calle 31 # 30 - 08
Parque Principal
Código postal: 053840



Contacto:
+57 604 861 05 55



Sitio web:
www.municipiodeguatape.gov.co
NIT 890 983 830 - 3



@alcguatape



Municipio de Guatapé
Departamento de Antioquia

2. SEGUIMIENTO JULIO - DICIEMBRE 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 # 30 - 08
Parque Principal
Código postal: 053840

**Contacto:**

+57 604 861 05 55

**Sitio web:**

www.municipiodeguatape.gov.co
NIT 890 983 830 - 3



@alcguatape



Municipio de Guatapé
Departamento de Antioquia

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

Durante el período reportado se recibieron en total 758 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 813 manifestaciones se evidencia aparentemente una disminución del 6.76% en la recepción de las mismas, lo cual no corresponde a la realidad, puesto que no se incluyen 54 quejas que se direccionaron para atender en la Inspección de Policía de 3ª a 6ª categoría, 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, razón por la cual, no se incluyen para el respectivo análisis del presente informe.

Para el presente análisis se toma como referencia las comunicaciones recibidas en el área de gestión documental donde no sólo se radican todas las comunicaciones sino que son clasificadas según el tipo de petición e incluyendo los comisorios, trámites, las tutelas y los procesos policivos.

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES 01/07/2023 - 30/12/2023										
DESCRIPCIÓN	CON RESPUESTA		OPORTUNA		EXTEMPORÁNEA		SIN RESPUESTA		TOTAL	
PETICIONES	360	21,0%	219	16,0%	141	5,0%	348	6,0%	708	93%
QUEJAS	24	34,0%	17	22,0%	7	15,0%	26	29,0%	50	7%
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	384	55,0%	236	38%	148	20%	374	35%	758	100%

PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE 2023



QUEJAS SEGUNDO SEMESTRE 2023



Dirección:

Calle 31 # 30 - 08
Parque Principal
Código postal: 053840



Contacto:

+57 604 861 05 55



Sitio web:

www.municipiodeguatape.gov.co
NIT 890 983 830 - 3



@alcguatepe



Municipio de Guatapé
Departamento de Antioquia

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 2023**

DEPENDENCIA/ENTIDAD	CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECRETARÍA SEGUNDO SEMESTRE 2023					
	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	11	0	0	0	0	11
Secretaría de Gobierno	468	31	0	0	0	499
Secretaría de Hacienda	80	1	0	0	0	81
Secretaría de Planeación	105	10	0	0	0	115
Secretaría de Medio Ambiente	16	0	0	0	0	16
Secretaría de Turismo	15	6	0	0	0	21
Sec. Dillo Social	11	1	0	0	0	12
Empresa Autónoma	0	1	0	0	0	1
Empresa de Servicios Públicos	1	0	0	0	0	1
Hospital	1	0				1
TOTAL	708	50	0	0	0	758

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR
SECRETARÍA ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA
SEMESTRE JULIO - DICIEMBRE DE 2023**

De las 758 manifestaciones recibidas que requerían algún tipo de respuesta durante el segundo semestre, identifican 148 a las cuales se dio trámite por fuera del término legal, así:



Dirección:
Calle 31 # 30 - 08
Parque Principal
Código postal: 053840



Contacto:
+57 604 861 05 55



Sitio web:
www.municipiodeguatape.gov.co
NIT 890 983 830 - 3



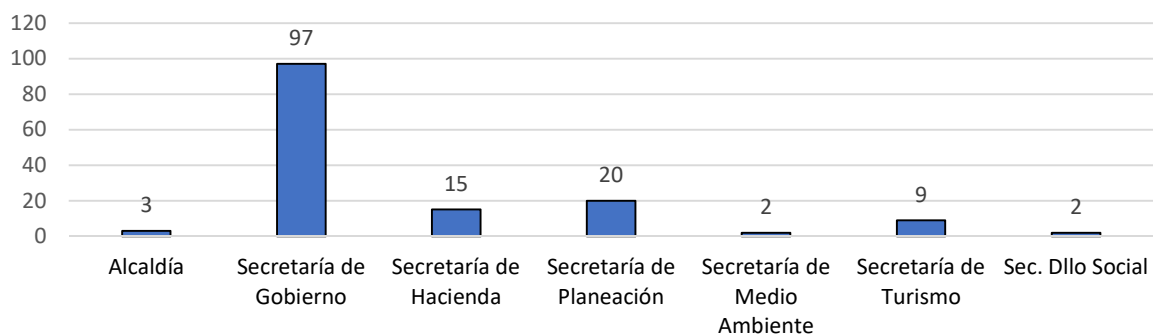
@alcguatape



Municipio de Guatapé
Departamento de Antioquia

CONSOLIDADO DE PQRSF ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA SEGUNDO SEMESTRE 2023						
DEPENDENCIA/ENTIDAD	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	3	0	0	0	0	3
Secretaría de Gobierno	97	0	0	0	0	97
Secretaría de Hacienda	15	0	0	0	0	15
Secretaría de Planeación	17	3	0	0	0	20
Secretaría de Medio Ambiente	2	0	0	0	0	2
Secretaría de Turismo	6	3	0	0	0	9
Sec. Dilo Social	1	1	0	0	0	2
Empresa Autónoma	0	0	0	0	0	0
Empresa de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0
Hospital	0	0	0	0	0	0
TOTAL	141	7	0	0	0	148

**PQRSF ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA SEGUNDO
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**

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%
202202	616	137	22%
202301	813	183	23%
202302	758	148	20%



Dirección:
Calle 31 # 30 - 08
Parque Principal
Código postal: 053840



Contacto:
+57 604 861 05 55



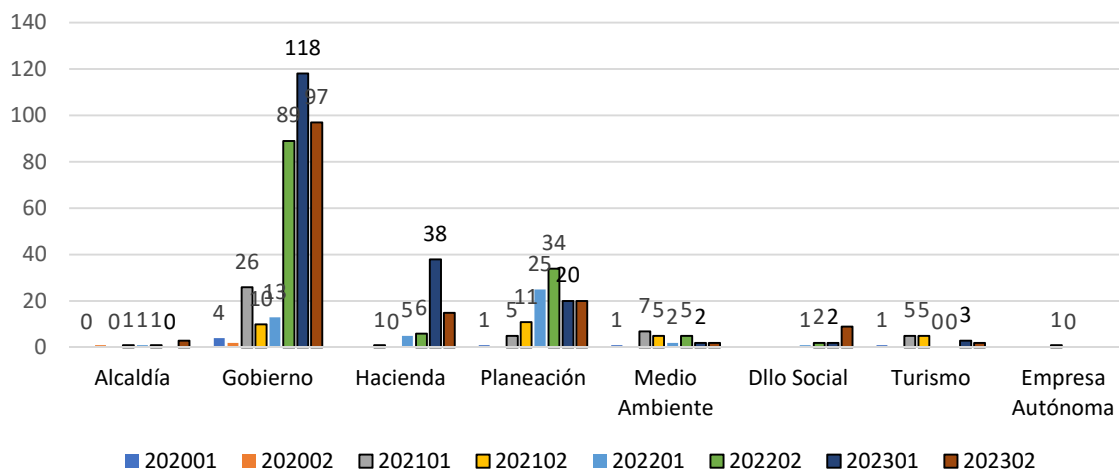
Sitio web:
www.municipiodeguatape.gov.co
NIT 890 983 830 - 3





Municipio de Guatapé
Departamento de Antioquia

COMPARATIVO PQRSF EXTEMPORÁNEAS POR SECRETARÍAS



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

De las 758 manifestaciones recibidas durante el segundo semestre, a la fecha del presente seguimiento se encuentran sin responder 374 manifestaciones, distribuidas así:

CONSOLIDADO DE PQRSF SIN RESPONDER SEGUNDO SEMESTRE 2023						
DEPENDENCIA/ENTIDAD	P	Q	R	S	F	TOTAL
Alcaldía	7		0	0	0	7
Secretaría de Gobierno	248	21	0	0	0	269
Secretaría de Hacienda	35	0	0	0	0	35
Secretaría de Planeación	46	3	0	0	0	49
Secretaría de Medio Ambiente	2	0	0	0	0	2
Secretaría de Turismo	1	1	0	0	0	2
Sec. Dllo Social	9	0	0	0	0	9
Empresa Autónoma	0	1	0	0	0	1
Empresa de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0
TOTAL	348	26	0	0	0	374



Dirección:

Calle 31 # 30 - 08
Parque Principal
Código postal: 053840



Contacto:

+57 604 861 05 55



Sitio web:

www.municipiodeguatape.gov.co
NIT 890 983 830 - 3

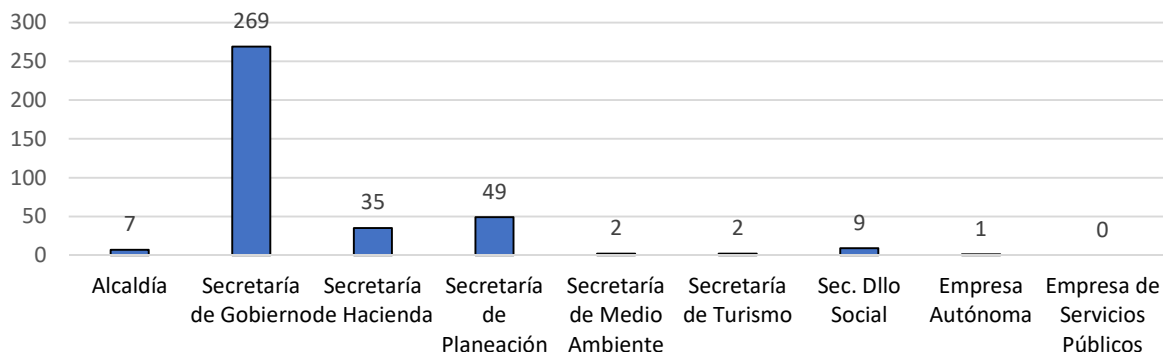


@alcguatepe



Municipio de Guatapé
Departamento de Antioquia

PQRSF SIN RESPONDER SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

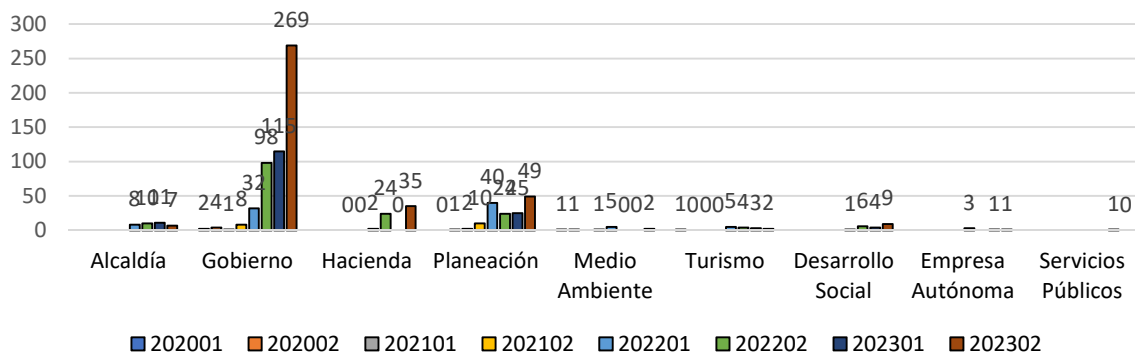


Se adjunta archivo en Excel donde se relacionan las comunicaciones que se encuentran pendientes de respuesta, por parte de las dependencias. Cabe anotar que, dentro de la cifra reportada pendientes de respuesta, se encuentran 43 comunicaciones recibidas en el Inspección Municipal

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%
202302	758	374	49%

COMPARATIVO PQRSF SIN RESPUESTA POR SECRETARÍAS



Dirección:
Calle 31 # 30 - 08
Parque Principal
Código postal: 053840



Contacto:
+57 604 861 05 55



Sitio web:
www.municipiodeguatape.gov.co
NIT 890 983 830 - 3



@alcguatape



Municipio de Guatapé
Departamento de Antioquia

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 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.
- ✓ Se observa que, aunque el sistema de atención a las PQRSF cumple con la normatividad legal, requiere implementar medidas correctivas que apunten a mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos reflejado en el comparativo de atención semestral tanto de extemporaneidad, como comunicaciones sin respuesta al finalizar el año, cerrando con un porcentaje superior al 50 en este tipo e incumplimiento.



Dirección:

Calle 31 # 30 - 08
Parque Principal
Código postal: 053840



Contacto:

+57 604 861 05 55



Sitio web:

www.municipiodeguatape.gov.co
NIT 890 983 830 - 3



@alcguatape



Municipio de Guatapé
Departamento de Antioquia

- ✓ 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 # 30 - 08
Parque Principal
Código postal: 053840



Contacto:

+57 604 861 05 55



Sitio web:

www.municipiodeguatape.gov.co
NIT 890 983 830 - 3



@alcguatape