



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

INFORMACION SUMINISTRADA POR TAQUILLA SERVICIO AL CIUDADANO MUNICIPAL

FECHA: 24 DE ENERO DE 2019



CONTENIDO

| | |
|--|---|
| 1. Introducción | 2 |
| 2. Definiciones | 3 |
| 3. Estado General del Sistema PQRSD y Análisis de datos..... | 4 |
| 3.1 Por medio de Recepción | 4 |
| 3.2 Por Tipo de Concepto | 5 |
| 3.3 Por Secretarías | 6 |
| 4. Recomendaciones..... | 7 |



1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las Dependencias de la Administración Municipal de Necoclí Antioquia durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD- del Municipio de Necoclí Antioquia, es una herramienta de carácter estratégico que permite la toma de decisiones gerencial y transversal a toda la entidad, toda vez que afecta o fortalece la prestación del servicio como eje fundamental de la razón de ser de nuestra entidad, además que permite observar cómo se están prestando los servicios que ofertamos. El Informe de P.Q.R.S.D, se basa en la normatividad vigente que establece que en todas las entidades públicas deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que presente la comunidad. Además, se establece que se debe realizar semestralmente un informe sobre el particular (Ley 1474- Estatuto Anticorrupción, Art. 76).

En su primera parte, se indica y describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el semestre, discriminadas por modalidad de petición. se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD.

Finalmente, y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los ciudadanos del Municipio.



2. DEFINICIONES

CANALES DE ATENCIÓN

La Administración Municipal cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia.

Escrito: Compuesto por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Alcaldía de Necoclí.

Presencial: Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Alcaldía Municipal, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Entidad.

Virtual: Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos de la Administración Municipal a través de medios electrónicos tales como chat, foros y redes sociales institucionales.

Telefónico: Permite que por medio de una llamada el ciudadano tenga contacto con los servidores públicos de la Administración Municipal.

DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:



Solicitud de Información: Demanda al acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la entidad, además incluye los requerimientos realizados por otras autoridades del sector público.

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad.

Solicitud de Copias: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.

Consulta: Petición a través de la cual se somete a consideración de la Administración Municipal un caso o asunto relacionado con los temas de nuestra competencia, para que previo a un análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.

Queja: Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal de la Administración Municipal.

Reclamo: Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta Administración Municipal, y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.

Sugerencia: Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano al Administración Municipal, que busca incidir en el mejoramiento de un procedimiento, proceso, servicio o producto.

Denuncia: Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Servicio: Requerimiento de acompañamiento y asesoría en procesos e inquietudes que manifiesten los ciudadanos.

Estado: Se refiere a la forma en que se clasifican la PQRSD en el Municipio de Necoclí.

Sin Responder: Se refiere a las PQRSD que aún se encuentran en estudio o trámite para generar una respuesta o pasar al estado de Finalizada.

Respondida: Se refiere a las PQRSD que efectivamente tuvieron una respuesta o un comunicado de salida.



3. ESTADO GENERAL DEL SISTEMA PQRSD Y ANÁLISIS DE DATOS

A continuación, se muestra el comportamiento de las PQRSD recibidas tanto de manera presencial (ventanilla) como por la web y/o correo electrónico durante los meses de Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018. Lo anterior teniendo en cuenta las variables de: cantidad de PQRSD por medio de recepción; cantidad de PQRSD respondidas y sin responder; cantidad de PQRSD por tipos documentales de Ley; cantidad de PQRSD recibidas por dependencia y PQRSD por rango de días en gestión respondidas.

3.1 Por medio de Recepción

| Medio | Total Recibidas | Total Ponderado |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| Ventanilla/Escrita | 830 | 98,34% |
| Ventanilla/Verbal | 2 | 0,24% |
| Telefónica Celular | 12 | 1,42% |
| Web | 0 | 0,00% |
| Total | 844 | 100,00% |

De acuerdo con lo anterior se muestra que actualmente se reciben PQRSD por dos medios de recepción: Ventanilla (escrita y verbal), Telefónica/Celular y Web (formulario en página web y correo electrónico), teniendo el mayor volumen de recepción las PQRSD que se reciben en ventanilla Escrita con un 98.34%, ventanilla verbal con un 0.24% y el 1,42% restante corresponde a las PQRSD recibidas por el medio telefónico/celular.

De las 832 PQRSD recibidas en ventanilla, 630 fueron respondidas y 202 están sin responder.

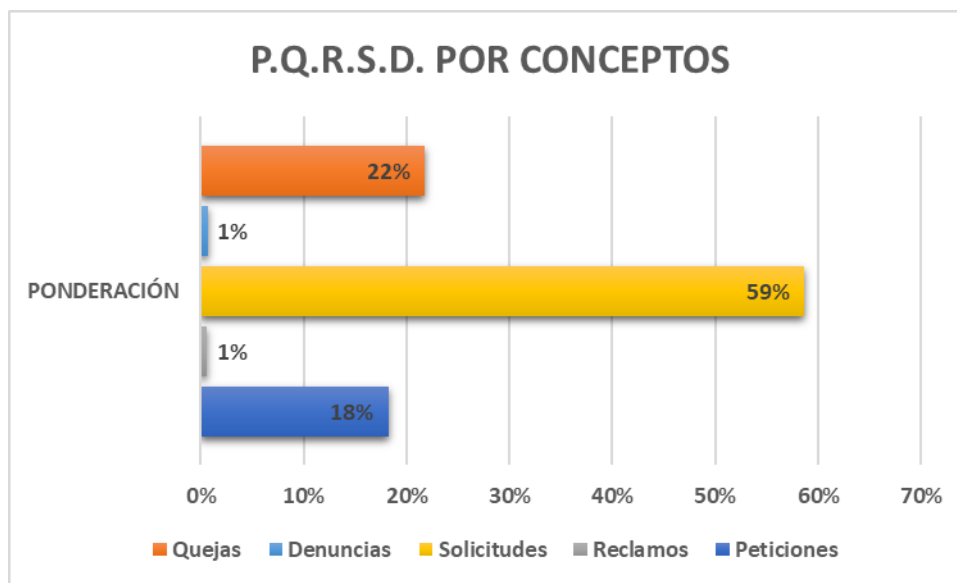
De las 12 PQRSD recibidas vía Telefónica/Celular, 12 (100%) fueron respondidas.





3.2 Por Tipo de concepto

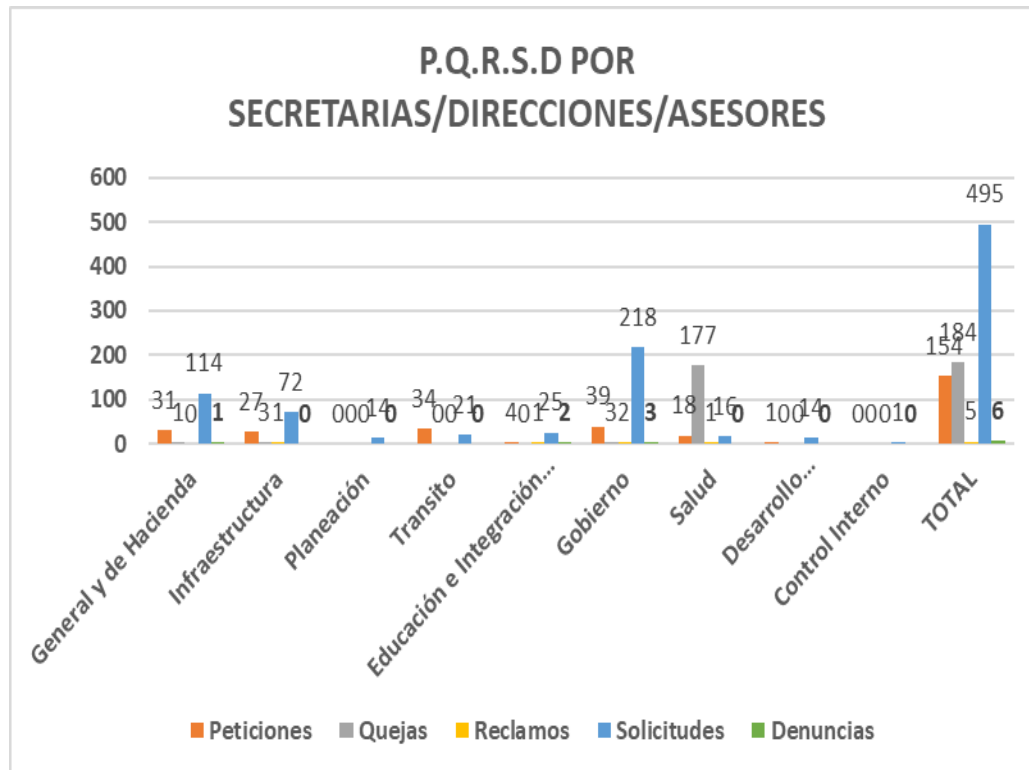
| CONCEPTO | CANTIDAD | PONDERACIÓN |
|--------------|------------|-------------|
| Peticiones | 154 | 18% |
| Quejas | 184 | 22% |
| Reclamos | 5 | 1% |
| Solicitudes | 495 | 59% |
| Denuncias | 6 | 1% |
| TOTAL | 844 | 100% |



De acuerdo a lo anterior se observa que de las 844 PQRSD recibidas en la Administración Municipal, el mayor porcentaje corresponde a solicitudes 59%, seguida de las quejas con un (22%), los derechos de petición (15 días) con un 18%, los reclamos y denuncias con el 1%, como lo muestra la gráfica anterior (no evidencian registros de sugerencias).

3.3 PQRSD Por Secretarías/Direcciones/Asesores

| Secretarías/Dirección/Asesoría | Peticiones | Quejas | Reclamos | Solicitudes | Denuncias |
|---|------------|------------|----------|-------------|-----------|
| General y de Hacienda | 31 | 1 | 0 | 114 | 1 |
| Infraestructura | 27 | 3 | 1 | 72 | 0 |
| Planeación | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Transito | 34 | 0 | 0 | 21 | 0 |
| Educación e Integración Social | 4 | 0 | 1 | 25 | 2 |
| Gobierno | 39 | 3 | 2 | 218 | 3 |
| Salud | 18 | 177 | 1 | 16 | 0 |
| Desarrollo Agropecuario, Económico y Gestión Ambiental | 1 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Control Interno | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| TOTAL | 154 | 184 | 5 | 495 | 6 |



Al observar el grafico anterior donde se discriminan las secretarias de despacho, la oficina asesora de planeación y tics y la oficina de control interno de la alcaldía de Necoclí Antioquia, encontramos que de estas dependencias la que más recibió PQRSD durante el periodo de julio a diciembre de 2018 fue:

- Secretaría de Gobierno con un 31%(265 pqrds).
- Secretaria de Salud con un 25%(212 pqrds).
- Secretaría General y de Hacienda con un 17% (147 pqrds).
- Secretaría de Infraestructura con un 12% (103 pqrds).
- Secretaria de Tránsito y Transporte con el 7% (55 pqrds).
- Secretaría de Educación e Integración Social con un 4% (32 pqrds).
- Secretaria de Desarrollo Agropecuario, Económico y Gestión Ambiental 2% (15 pqrds).
- Oficina Asesora de Planeación y TICS con el 1.8% (14 pqrds).
- Oficina de Control Interno con el 0.2% (1 pqrds).



4. RECOMENDACIONES

- Realizar una campaña para sensibilizar a todos los usuarios de la importancia del uso de la herramienta web y de reiterarles el procedimiento correcto para gestionar las PQRSD a través de este medio.
- Socializar continuamente a toda la comunidad (ciudadanos) y funcionarios acerca de los medios o canales de atención de PQRSD para fortalecer su uso.
- Se debe realizar por parte del grupo de Atención al Ciudadano un seguimiento continuo a cada dependencia con el fin de garantizar la gestión oportuna a la PQRSD recibidas.
- Revisar con la persona encargada de las PQRSD los ajustes que requiere para obtener informes de manera más detallada.
- Se recomienda incentivar al ciudadano a usar el Sistema de PQSRD vía web ya que a través de este sistema se ahorra tiempo y dinero. Además de poder realizar un seguimiento en línea de la PQRSD realizada.
- Mejorar los tiempos de respuestas de las PQRSD.

ORIGINAL FIRMADO

Adriana Isabella Paz Barón
Jefe Oficina de Control Interno



Necoclí, 24 de enero de 2019

Doctor:

Jaime López Pacheco

Alcalde municipal

Ciudad

Asunto: informe de seguimiento PQRSD (segundo semestre).

Estimado señor:

Con relación a los diferentes informes que debe presentar la oficina de control interno, hago relación de entrega del informe sobre la atención prestada por la entidad, por parte de las oficinas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) del segundo semestre del año 2018.

c.co: archivo-ventanilla única

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

Adriana Isabella Paz Barón

Jefe Oficina de Control Interno



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
MUNICIPIO DE NECOCLÍ
ALCALDIA MUNICIPAL

Por un Buen Gobierno

