



Necoclí, 14 de enero de 2025

EGC-0222-2025

Doctor:

Guillermo José Cardona Moreno

Alcalde

Ciudad

Asunto: Informe de Seguimiento PQRSD segundo semestre 2024.

Apreciado señor,

La oficina de control interno dando cumplimiento a la Ley 1474- Estatuto Anticorrupción, Art. 76, realiza entrega del informe de seguimiento semestral de las PQRSD del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, se recomienda tener en cuenta las apreciaciones detalladas para la mejora continua de los procesos institucionales.

Adjunto informe de 10 hojas, cualquier duda que se presente esta oficina está en disposición de aclarar.

Cordialmente,

Adriana Isabella Paz Barón.

Gerente de Control Interno



EGC-0222-2025

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

INFORMACION SUMINISTRADA POR TAQUILLA SERVICIO AL CIUDADANO MUNICIPAL

FECHA: 14 DE ENERO DE 2025

 Cra. 50 N. 52-46  contactenos@necocli-antioquia.gov.co  821 4616

Código postal: **057878**  www.necocli-antioquia.gov.co



CONTENIDO

1. <u>Introducción</u>	<u>1</u>
2. <u>Definiciones</u>	<u>2</u>
3. <u>Estado General del Sistema PQRSD y Análisis de datos.....</u>	<u>7</u>
3.1 <u>Por medio de Recepción</u>	<u>7</u>
3.2 <u>Por Tipo de Concepto</u>	<u>8</u>
3.3 <u>Por Secretarias</u>	<u>10</u>
4. <u>Recomendaciones.....</u>	<u>12</u>



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 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024, 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.

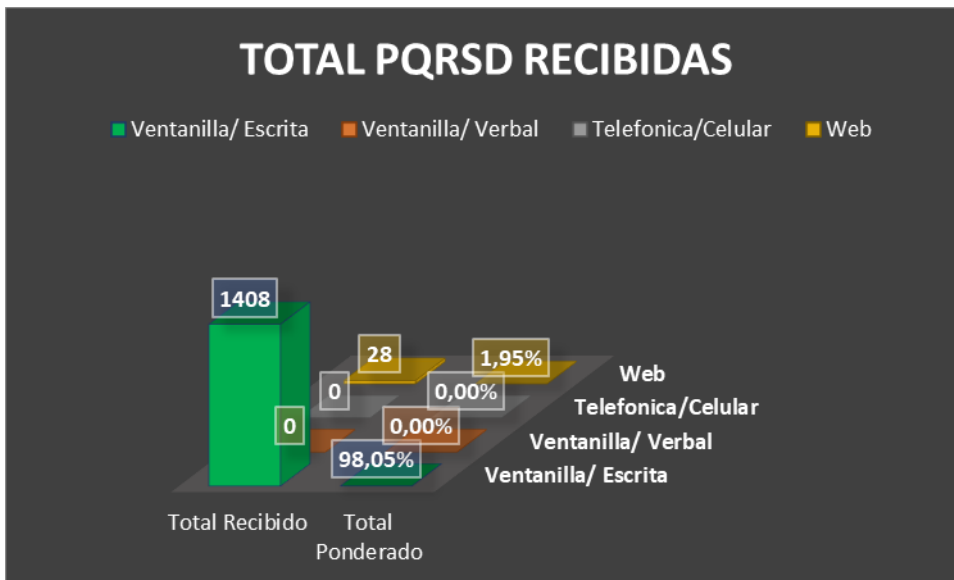


3. ESTADO GENERAL DEL SISTEMA PQRSY Y ANÁLISIS DE DATOS

A continuación, se muestra el comportamiento de las PQRSY 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 2024. Lo anterior teniendo en cuenta las variables de: cantidad de PQRSY por medio de recepción; cantidad de PQRSY respondidas y sin responder; cantidad de PQRSY por tipos documentales de Ley; cantidad de PQRSY recibidas por dependencia.

3.1 Por medio de Recepción

Medio	Total Recibido	Total Ponderado
Ventanilla/ Escrita	1408	98,05%
Ventanilla/ Verbal	0	0,00%
Telefonica/Celular	0	0,00%
Web	28	1,95%
Total	1436	100,00%



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior se muestra que actualmente se reciben PQRSY por tres 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 el 98,05% y pagina web con el 1,95%.

De las 1436 PQRSD recibidas en ventanilla, 745 fueron respondidas; los 691 restantes están pendientes de respuesta porque aún no se han cumplido los términos de los tiempos según la normatividad.

3.2 Por Tipo de concepto

Concepto	Total Recibidas	Total Ponderado
Peticiones	1429	99,51%
Quejas	2	0,14%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	5	0,35%
Total	1436	100,00%



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior se observa que de las 1436 PQRSD recibidas en la Administración Municipal, el mayor porcentaje corresponde a peticiones en un 99,51%, seguida de las denuncias con el 0,35%, las quejas con el 0,14%; no se evidencian reclamos y sugerencias en el reporte de la taquilla única (0%), como lo muestra la gráfica y la plantilla en Excel entregada a la OCI.



En este semestre se presentó una (1) acción de tutela en la secretaria de salud, debido a no dar respuesta en los tiempos establecidos en la normatividad.

A continuación, se presenta el grafico discriminado de las secretarías que obtuvieron más pqrds durante el segundo semestre 2024:



Fuente: Elaboración propia



3.3 PQRSD Por Secretarías/Direcciones/Asesorías

Secretarías/Dependencias/Oficinas	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias
Despacho Alcalde	52	0	0	0	0
Secretaría de Gobierno	302	1	0	0	2
Secretaría de Planeación	212	0	0	0	0
Secretaría de Educación	43	1	0	0	0
Secretaría de Infraestructura	25	0	0	0	0
Secretaría de Inclusión S.	11	0	0	0	0
Secretaría de Turismo	18	0	0	0	0
Secretaría de Gestión del R.	8	0	0	0	0
Secretaría de Hacienda	473	0	0	0	0
Secretaría de Transito y T.	146	0	0	0	0
Secretaría de Salud	91	0	0	0	1
Secretaría de Agricultura y M.A.	13	0	0	0	0
Secretaría General y de Servicios Administrativos	32	0	0	0	2
Personería	2	0	0	0	0
Concejo	0	0	0	0	0
Control Interno	1	0	0	0	0
Total	1429	2	0	0	5

Fuente: Elaboración propia





Al observar el gráfico y la tabla de datos donde se discriminan el Despacho Municipal, las diferentes secretarías, Direcciones y la personería, encontramos que de estas dependencias la que más recibió PQRSD durante el semestre de julio a diciembre de 2024 fue:

- Secretaría de Hacienda con un 32,94% (473 pqrSD).
- Secretaría de Gobierno con un 21,24% (305 pqrSD).
- Secretaría de Planeación con un 14,76% (212 pqrSD).
- Secretaría de Tránsito y Transporte con un 10,17% (146 pqrSD).
- Secretaria de Turismo con el 4,04% (70 pqrSD).
- Secretaria de salud con 6.41% (92 pqrSD).
- Despacho Municipal con el 3,62% (52 pqrSD).
- Secretaría de Educación con un 3,06% (44 pqrSD).
- Secretaría General y de Asuntos Administrativos con un 2,37% (34 pqrSD).
- Secretaria de Infraestructura con el 1,74% (25 pqrSD).
- Secretaria de Turismo con el 1,25% (18 pqrSD).
- Secretaría de Agricultura con un 0,91% (13 pqrSD).
- Secretaría de Inclusión Social con un 0,77% (11 pqrSD).
- Secretaría de Gestión del Riesgo con un 0,56% (8 pqrSD).
- Personería con el 0,14% (2 pqrSD).
- Control Interno el 0,07% (1 pqrSD)
- Concejo Municipal con el 0,00% (0 pqrSD).



4. RECOMENDACIONES

- 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 las PQRSD recibidas y que no se presenten acciones de tutelas.
- Revisar con la persona encargada de las PQRSD los ajustes que requiere para obtener informes de manera más detallada, donde se relacionen las respuestas con los consecutivos o radicados y se clasifique por secretarías.
- Mejorar los tiempos de respuestas de las PQRSD.
- Asignar una persona para que se encargue de las PQRSD de la web y su respectivo seguimiento de respuestas.
- Ingresar las PQRSD del portal web en la plantilla general que maneja el municipio y darles seguimiento.
- Se debe entregar un informe por parte del encargado de las PQRSD a cada una de las secretarías y/o dependencias para que evidencien su eficiencia o ineficiencia en las respuestas y tomen las medidas necesarias para mejorar el proceso.
- Se debe seguir implementando el uso del portal Web para poder brindar a la comunidad opciones de atención que disminuyan el costo de los procesos o traslados innecesarios a las dependencias de la administración municipal.
- Incorporar en la plantilla general de las PQRSD de la administración, el informe de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias del buzón de la Secretaría de Salud.
- Entregar los informes y plantilla de las PQRSD de manera oportuna a la OCI, para evitar extemporaneidad en las publicaciones de los informes de seguimiento que son propios de esta Gerencia.
- frente a 25 requerimientos mínimos con los cuales debe contar una herramienta para la administración de la Ventanilla Única, aún sin incluir parámetros de seguridad de la información, el sistema actual cumple solo con 6 requerimientos (radicación; administración de usuarios; distribución documental; escaneo de documentos; metadatos y estadísticas)

Adriana Isabella Paz Barón
Gerente de Control Interno