

El Peñol, Julio 23 de 2020

Ingeniera
SORANY ANDREA MARIN MARIN
Alcaldesa Municipal
El Peñol

Asunto: Informe Semestral PQRSD

Cordial Saludo, Ingeniera Sorany Marín.

De acuerdo a la Ley 1474 de 2011; Artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Alcaldía de El Peñol, durante el periodo comprendido entre el 1° de Enero y el 30 de junio de 2020, 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 en las instituciones públicas. En su primera parte, se indica y describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el semestre, discriminadas por los diferentes canales de recepción. Se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción de ventanilla única siendo el canal más utilizado por el ciudadano y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD. Luego, se detalla el resultado del trámite adelantado para las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, a través de la página Web Link Ciudadanos//petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias. 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 grupos de valor de la Alcaldía del Municipio de El Peñol.

Canales de Comunicación

La Alcaldía de El Municipio de El Peñol, cuenta con 4 canales de atención, a través de los cuáles el ciudadano y grupos de interés pueden formular las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia de la entidad.

- **Ventanilla Única:** Permite el contacto personalizado con los ciudadanos, los servidores públicos y contratistas; cuando estos acceden a las instalaciones físicas de la entidad a través del formato PQRSD
- **Trámite en Línea (página web):** Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos a través de los medios electrónicos con el acceso a la página web a través de LINK Ciudadanos/Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.
- **Correo electrónico:** Compuesto por los correos institucionales contactenos@elpenol-antioquia.gov.co; notificacionesjudiciales@elpenol-antioquia.gov.co; alcaldia@elpenol-antioquia.gov.co; y los correos institucionales de las diferentes dependencias.
- **Telefónicamente:** Permite el contacto verbal entre el ciudadano con los servidores públicos, a través de las diferente líneas telefónicas de atención telefónica dispuestas por la entidad.



1. INFORME DE CANALES DE RECEPCIÓN PQRSD

Tabla Nro. 1

INFORMES DE MEDIOS DE RECEPCIÓN				
NOMBRE	CANTIDAD	PORCENTAJE	EN TRÁMITE	% TRÁMITE
Ventanilla ÚNICA (Archivo)	519	75%	400	77%
Página WEB	98	14%	24	24%
Correo Electrónico	79	11%	20	25%
Teléfonica	0	0%	0	0%
TOTAL SOLICITUDES	696	100%	444	

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Alcaldía del Municipio de El Peñol, la Ventanilla Única medio (Presencial) concentro el 75% (519) de la recepción de PQRSD durante el semestre, el canal virtual PÁGINA WEB recogió un 14% (98), el canal virtual Correo Electrónico un 11% (79).

El medio más utilizado por el ciudadano es el canal presencial a través de la ventanilla única, seguido por el canal de la página Web.

2. PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE CANAL PRESENCIAL VENTANILLA ÚNICA

Tabla Nro. 2

SOLICITUDES RECIBIDAS POR VENTANILLA ÚNICA							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SOLICITUDES	57	112	182	18	53	43	465
DERECHOS DE PETICION	11	22	12	2	6	1	54
TOTAL	68	134	194	20	59	44	519
	13%	26%	37%	4%	11%	8%	



En relación a las PQRSD recibidas durante este semestre, la mayor concentración se encuentra entre los meses de Febrero y Marzo, con una concentración de 328 (63%) de solicitudes, es notoria la disminución para los meses de abril, mayo y junio, por la situación de la pandemia COVID-19.

3. SOLICITUDES POR PROCESO EN TRÁMITE

A continuación se detalla la cantidad total de PQRSD recibidas durante el semestre por las dependencias, que se encuentran en trámite o sin respuesta, discriminadas por modalidad de petición.

Tabla Nro. 3

SOLICITUDES EN PROCESO POR VENTANILLA ÚNICA								
Nombre del Proceso	Acción de Tutela	SOLICITUDES	Peticiones	Quejas	Sugerencias	Denuncias	Total	Porcentaje
ALCALDIA	1	122	15	1	0	0	139	35%
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	38	0	0	0	0	38	10%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	0	154	4	0	0	0	158	40%
DIRECCIÓN FINANCIERA	0	11	1	1	0	0	13	3%
INSPECCIÓN Y TRÁNSITO	0	31	3	0	0	0	34	9%
COMISARIA DE FAMILIA	0	1	1	0	0	0	2	1%
DESARROLLO COMUNITARIO	0	7	0	0	0	0	7	2%
CATASTRO	0	1	0	0	0	0	1	0%
SISBEN	0	1	0	0	0	0	1	0%
SISTEMAS	0	2	0	0	0	0	2	1%
ARCHIVO	0	4	0	0	0	0	4	1%
CONTROL INTERNO	0	1	0	0	0	0	1	0%
TOTAL	1	373	24	2	0	0	400	100%
	0%	93%	6%	1%	0%	0%	100%	

Los procesos de PQRSD se encuentran concentrados en 4 dependencias como los son la Dirección de Planeación, Alcaldía, Secretaría de Gobierno y oficina de Inspección y Tránsito, solicitudes recibidas en proceso 345 (94%) lo que nos muestra la alta demanda que concentran estas dependencias en la solicitud de trámites por los ciudadanos.

La dependencia que concentra el mayor número de PQRSD que se encuentran en trámite



o sin dar respuesta al ciudadano, es la Dirección de Planeación, en donde se concentran el 40% de las solicitudes, que se clasifican especialmente en tres trámites (solicitud de visitas técnicas, solicitud de licencias de construcción y solicitud de certificados). En segunda instancia se encuentra la dependencia Alcaldía, con 35% en la mayoría de las solicitudes obedecen a solicitud de información.

4. SOLICITUDES POR PÁGINA WEB EN TRÁMITE

En la siguiente tabla se detalla los PQRSD recibido a través del canal virtual por medio de la página web Alcaldía de El Peñol, donde el ciudadano puede hacer sus solicitudes con identificación y de manera anónima.

Tabla Nro. 4

INFORME DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB EN PROCESO							
NOMBRE	CONSULTA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	TOTAL
CON IDENTIFICACIÓN	2	5	0	0	6	1	14
ANÓNIMO	0	2	6	0	1	0	9
	2	7	6	0	7	1	23
TOTAL SOLICITUDES	9%	30%	26%	0%	30%	4%	100%

Los procesos que se detallan actualmente se encuentran en trámite y no se ha dado respuesta al ciudadano, las solicitudes se concentran en Peticiones 30%, Solicitudes 30% y Quejas 26%. Se resalta que las quejas que se han generado han sido de manera anónima, lo que nos refleja que los ciudadanos prefieren no divulgar su identidad para generar quejas y denuncias frente al servicio prestado por los servidores públicos y contratistas.



5. TIEMPO DE RESPUESTAS

Tabla Nro. 5

PQRSD CONTESTADAS FUERA DE TIEMPO VENTANILLA ÚNICA				
PROCESO	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	TOTAL	% FUERA DE TIEMPO
ALCALDIA	22	11	33	33%
SECRETARIA DE GOBIERNO	12	3	15	20%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	12	16	28	57%
DIRECCIÓN FINANCIERA	6	2	8	25%
INSPECCIÓN Y TRÁNSITO	18	3	21	14%
COMISARIA DE FAMILIA	1	1	2	50%
DESARROLLO COMUNITARIO	1	1	2	50%
AGROAMBIENTAL	2	1	3	33%
BIENESTAR SOCIAL	2	1	3	33%
CATASTRO	3	0	3	0%
ARCHIVO	1	0	1	0%
TOTAL SOLICITUDES	80	39	119	
	67%	33%	100%	

A continuación se detallan las PQRSD que fueron recibidas por el canal Presencial Ventanilla Única (Archivo) a las diferentes dependencias, de las cuáles han sido respondidas a tiempo y fuera de tiempo, tomando como referencia tiempo promedio para responder 15 días hábiles. La Dirección de Planeación concentra el 57% de las respuestas fuera de tiempo, seguido en cantidad de solicitudes Alcaldía 33% para un total 39 (33%) fuera de tiempo.



6. ESCRIBALE A LA ALCALDESA

En la siguiente tabla se detalla las solicitudes recibidas por el LINK//CIUDADANOS//ESCRIBALE A LA ALCALDESA, a través de la página Web, como otro canal de participación ciudadana más directo con la Alcaldesa.

Tabla Nro. 6

ESCRIBALE A LA ALCALDESA							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TRAMÍTES EN CURSO	1	0	8	8	12	16	45
	2%	0%	18%	18%	27%	36%	100%

Durante el semestre se ha recibido 45 mensajes direccionadas a la Alcaldesa, el mes de junio concentra el 36% de las solicitudes, seguido del mes de mayo 27%, durante estos dos meses se concentran 63% de total de las solicitudes.

OBSERVACIONES

- Se evidencia un alto porcentaje de PQRSD que aún las dependencias no han dado respuesta al ciudadano, por los diferentes canales de atención Ventanilla Única y Página Web para un total de 423 solicitudes pendientes por responder.
- El medio más utilizado por los ciudadano como medio de recepción es la ventanilla única, se realizó un sondeo por las diferentes dependencias y coordinaciones como Inspección de Policía y Tránsito, Dirección Financiera, Comisaría de Familia, y se concluye que no tienen claro cual el proceso para recibir una PQRSD de forma presencial al Ciudadano.
- La Alcaldía Municipal en sus instalaciones no dispone de buzones físicos.
- No se tiene definida una encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano.
- No se lleva un control de las PQRSD que se reciben en los correos institucionales de las diferentes dependencias, lo cual imposibilita realizar el seguimiento a las respuesta fuera de tiempo y respuesta que no se generado al ciudadano.
- La entidad debe adelantar acciones para consolidar la oficina de Atención al



Ciudadano, con personal idóneo y con aptitudes en el manejo de sistemas, conocimiento de la plataforma Gel, servicio al usuario, para apoyar la gestión de las PQRSD.

- Se puede evidenciar que los procesos donde más se recibe las solicitudes son: Dirección de Planeación y Alcaldía, donde también se evidencia la mayor parte de respuesta fuera de tiempo corresponden a estas dos dependencias, lo que genera incumplimiento en el tiempo de respuestas al ciudadano.
- La Administración Municipal no cuenta con un Manual de Atención al Ciudadano que permita orientar al servidor público en el tipo de solicitudes, los canales y tiempos de respuesta de acuerdo a las solicitudes y trámites.
- Desde la Ventanilla Única (Archivo) no se está clasificando las PQRSD de manera adecuada y no están creados los códigos para radicar Peticiones, Solicitudes, Denuncias, la clasificación de los oficios, se realiza de forma generalizada como Solicitudes.
- Se evidencia debilidad en el proceso de comunicaciones para la correspondencia externa (Recibida y Enviada), especialmente en la radicación de las tutelas y derechos de petición, donde se están recibiendo las solicitudes y no se están radicando desde el archivo, de esta misma manera, se da respuesta al ciudadano sin ser radicada desde el archivo. La mayor parte de las Acciones de Tutela y Derechos de Petición vienen del correo notificacionesjudiciales@elpenol-antioquia.gov.co
- Se requiere brindar capacitación en el manejo de las PQRSD a todas las dependencias.

Cordialmente.

FRANCY LINEIDY RAMIREZ ARBELÁEZ
Coordinadora de Control Interno

Copia a: Secretaria de Gobierno y Atención al Ciudadano.

