



**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
ALCALDIA DE APARTADO  
SECRETARIA GENERAL Y DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS**



# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias primer semestre, 2019

**SECRETARIA GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO  
16/05/2019**

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02  
Teléfono: 828 04 57 Ext. 120  
E-mail: [general@apartado-antioquia.gov.co](mailto:general@apartado-antioquia.gov.co) / Web: [www.apartado-antioquia.gov.co](http://www.apartado-antioquia.gov.co)  
Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847





**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
ALCALDIA DE APARTADO  
SECRETARIA GENERAL Y DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS**



## Presentación

La Alcaldía Municipal, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas, a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de septiembre de la vigencia, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente, y al plan de acción de atención al ciudadano, se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas ante la Entidad durante el periodo, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que tramitó. Se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo con el contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar le prestación del servicio.

## GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por Administración Municipal.

**Derecho de Petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

**1. Solicitud de documentos o información:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.





**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
ALCALDIA DE APARTADO  
SECRETARIA GENERAL Y DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS**



**.2 Consulta:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**3. Solicitud de Información Pública:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

**4. Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**5. Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**6. Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**7. Denuncia** (por actos de corrupción Internos / Externos): Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.





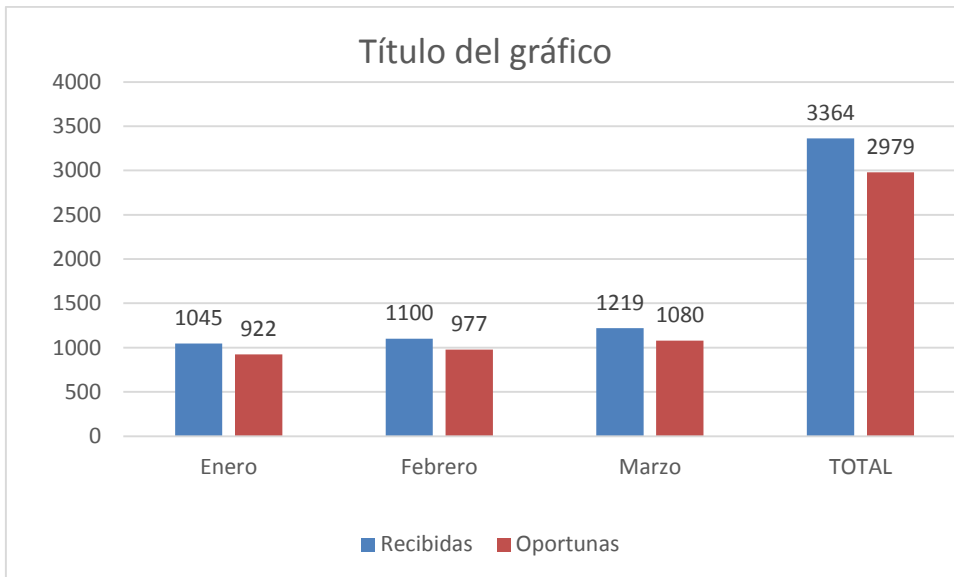
**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
ALCALDIA DE APARTADO  
SECRETARIA GENERAL Y DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS**



**TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Durante el primer trimestre del 2019, fueron radicados en total 3254 requerimientos en la Administración Municipal, los cuales fueron atendidos de forma oportuna 2927 para un indicador de resultado del 88%. Las cuales están discriminadas por mes de la siguiente forma.

Comparativo de Peticiones por mes		
Mes	Recibidas	Oportunas
Enero	1045	922
Febrero	1100	977
Marzo	1219	1080
<b>TOTAL</b>	<b>3254</b>	<b>2927</b>



**Peticiones y modalidades**

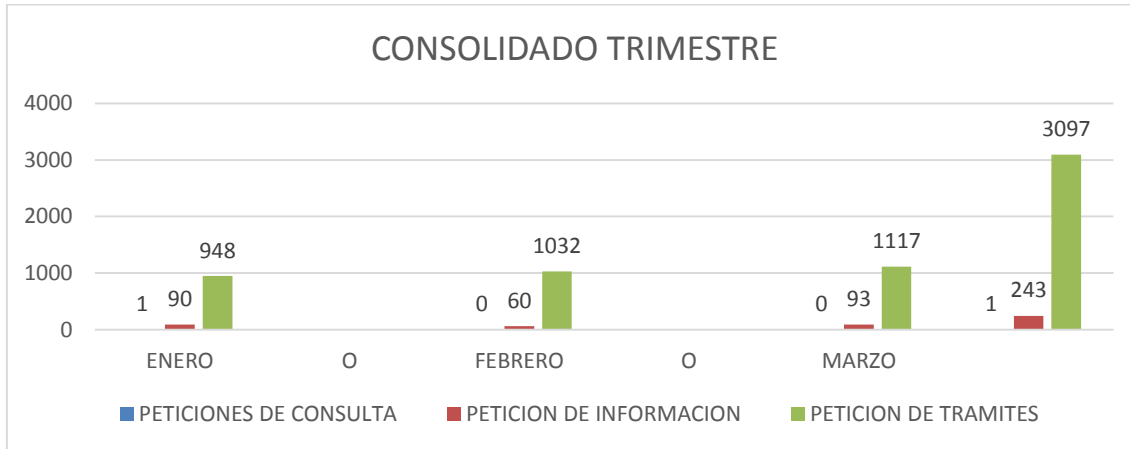
Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención de la Administración Municipal, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, de la siguiente manera:

En el periodo informado se radicaron 3097 petición de trámites, 243 solicitudes de información y documentación Y de consultas 1.





**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
ALCALDIA DE APARTADO  
SECRETARIA GENERAL Y DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS**



Podemos observar en el grafico que en el mes que más solicitudes se recibieron fue el mes de marzo con total de 1117, y en el mes que menos se recibió solicitudes fue en el mes de enero con un total de 948. En los otros meses el porcentaje ha sido equitativo. Es de tener en cuenta que los tramites que más utilizan o solicitan los ciudadanos son: en primer lugar el trámite de licencia de conducción, actualización de datos del sisben, Paz y salvo municipal, y el certificado de uso del suelo.

#### **MODALIDADES DE PETICION MAS UTILIZADA**

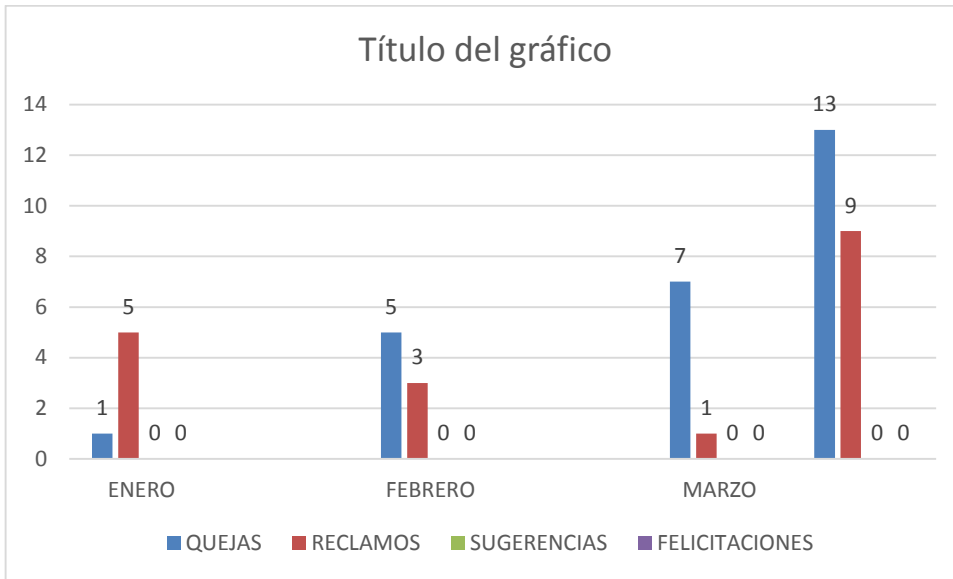
También podemos ver que de acuerdo con las modalidades de petición más utilizadas por los ciudadanos fue principalmente solicitud de trámites, con un 70% seguida de la solicitud de información con un 20%. Y por último la solicitud de consulta con un 10%.

Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias Es preciso indicar que el reporte que durante el presente trimestre se radicaron: Quejas 13, reclamos 9, sugerencias 0, denuncias los cuales fueron atendidos en su totalidad en los términos de ley.



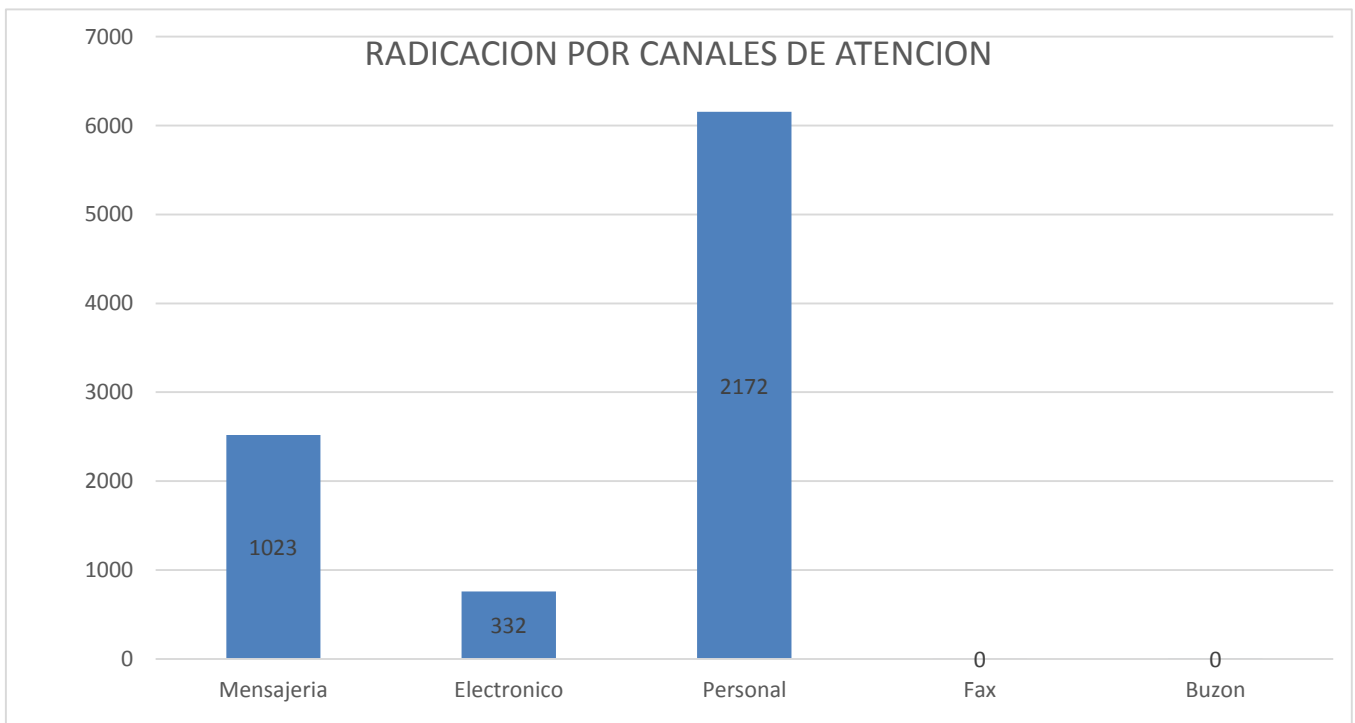


DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
ALCALDIA DE APARTADO  
SECRETARIA GENERAL Y DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS



### CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRSD.

En la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del formulario de PQRSD de forma presencial con un total de 2172, seguido por las que ingresan por mensajería con 1023 luego medio electrónico con 332 por último, Por el buzón de sugerencias, hubo ninguna solicitud.



Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02  
Teléfono: 828 04 57 Ext. 120  
E-mail: [general@apartado-antioquia.gov.co](mailto:general@apartado-antioquia.gov.co) / Web: [www.apartado-antioquia.gov.co](http://www.apartado-antioquia.gov.co)  
Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847



SC-CER 1712-1

CO-SC-CER 1712-1

GP-CER 097-1



**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
ALCALDIA DE APARTADO  
SECRETARIA GENERAL Y DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS**



**CONTROL Y SEGUIMIENTO** La Secretaría General a través de la oficina de atención al Ciudadano, realiza control y seguimiento a las peticiones formuladas ante la Administración Municipal. Se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al responsable del documento a la dependencia que presenta extemporaneidad en las respuestas, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales. Así mismo se realizan llamadas para hacer más efectivo el control.

Así mismo, se realizan informes mensuales donde se relaciona el estado de las PQRSD radicadas en la Administración Municipal. Y se socializa trimestralmente en consejo de gobierno los resultados de cada secretaria para que se tomen acciones de mejoras en la prestación del servicio.

### **RECOMENDACIONES**

De acuerdo con las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSD, y al seguimiento y control adelantando por la defensora del Ciudadano de la Secretaría General, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano de la Administración.

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente a la normatividad y tiempos de respuestas de las PQRSD.
- Implementar la estrategia propuesta, sobre la utilización de un sistema de ventanilla única y radicación de forma electrónica, (SAC, ORFEO).
- Realizar seguimiento continuo a las peticiones en las dependencias de forma interna, para que los jefes de cada dependencia tomen acciones.

Hacer llamados de atención a funcionarios que no están respondiendo oportunamente las solicitudes de los ciudadanos, incluidos disciplinarios.

