



8/09/2022

INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE CALDAS

Jefe Oficina de Control Interno: Carlos Mario Henao Vélez	
Semestre: enero a junio de 2022	Fecha de elaboración del informe: Septiembre de 2022

FUNDAMENTO JURÍDICO

La Ley 1474 de 2011 establece la responsabilidad de las Oficinas de Control Interno y de la rendición de informes trimestrales por parte de esta oficina, entre ellos los que hacen referencia a la vigilancia de la atención al ciudadano. Sobre ese tema en particular se debe **rendir informe semestral a la Administración**, en nuestro caso al Alcalde Municipal, sobre el cumplimiento de las normas legales vigentes en cuanto a la recepción, trámite y resolución de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Así dispone la norma:

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012). 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.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

De conformidad con la mencionada norma, la Oficina de Control Interno de la Administración de Caldas debe rendir dos (2) informes al año, sobre el cumplimiento de la normatividad vigente en la recepción, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.



La Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.

Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

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. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Mediante Decreto 051 del 8 de abril de 2019, “*Por medio del cual se adopta el procedimiento y protocolo de atención al ciudadano PQRS*”.

(https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/c45dd-decreto51del08abr2019-procedimiento-y-protocolo_0024.pdf).

El mencionado decreto da **cumplimiento a la Ley 1437 de 2011**, donde establece los criterios para la implementación del sistema de peticiones y el uso de medios electrónicos, adicionalmente **se da aplicación al Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG**, respecto al Servicio al Ciudadano y la necesidad de gestionar de forma eficiente y eficaz las PQRS.

En el proceso de Gestión Documental de la SIG se encuentra el **PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S) - Código: P-GD-06 (Fecha actualización: 2019-03-27)**, el cual contiene todo el procedimiento desde el inicio hasta el fin para gestionar las PQRS.

La Administración de Caldas por su parte, cuenta con una oficina encargada de administrar la plataforma de las PQRS adscrita a la Secretaría de Servicios Administrativos, que se constituye en la fuente de información para el insumo final de este informe que hoy se suscribe.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Administración Municipal de Caldas durante el periodo comprendido entre enero a junio del año 2022.

ALCANCE

El actual informe emitido por la Oficina de Control Interno contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la administración por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre enero a junio del año 2022, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley



GLOSARIO DE TÉRMINOS

De conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Cliente y los procedimientos incorporados por el Departamento Nacional de Planeación, se define:

- Canales para la recepción de PQRS: Son los canales establecidos por la Función Pública, a través de los cuales la Administración Municipal, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia del Municipio, mediante los canales de atención.
- 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).
- Edicto: Cartel expuesto en un lugar público con un aviso o disposición oficial.
- Petición: es un derecho que supone que toda persona puede acudir a las autoridades competentes por algún motivo de interés colectivo o general.
- PQRS: Hace referencia a las Peticiones, (Derechos de Petición) Quejas, Reclamos y Sugerencias que instaura un ciudadano ante una entidad prestadora de Servicio.
- Queja: Es el medio a través del cual una persona o usuario, pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario, con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
- Reclamo: Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica, con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende, a través de la misma, que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.
- Sugerencia: Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública, adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

CANALES DE ATENCIÓN

La Administración Municipal de Caldas Antioquia, tiene habilitados varios canales, a través de los cuales se pueden interponer las PQRS:

1. Línea telefónica: 378 8500 Ext. 116
2. Atención por medio físico: el peticionario deberá radicar en la unidad de correspondencia su petición.
3. Buzón de sugerencias: El peticionario debe diligenciar formato y depositarlo en los buzones habilitados en las distintas dependencias de la Administración Municipal. (Las PQRS encontradas en los buzones serán registradas en el sistema de información dispuesto para ello).
4. Ventanilla única presencial archivo Municipal: Atención al ciudadano en la taquilla de PQRS
5. Atención virtual (página web y/o correo electrónico)
Ingresar a la página web en el link PQRS <http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/> y diligenciar la información.
6. El correo electrónico: contactenos@caldasantioquia.gov.co



Todos los medios electrónicos están asociados a la Secretaría Servicios Administrativos del Municipio en donde se recopilan, se les da traslado, y se les hace el respectivo seguimiento.

Enlace para el ciudadano: <http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/>

Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
Alcaldía de Caldas - Antioquia

Inicio / Nueva Solicitud

Formulario de Registro

Por favor tenga en cuenta que los campos con (*) son obligatorios. Recuerde que si brinda mayor información facilitara la labor para el proceso de su solicitud.

Número de identificación <input type="text" value="Digite su número de identificación"/>	Tipo de identificación <input type="text" value="Seleccione el tipo de identificación"/>
Nombres / Razón Social <input type="text" value="Digite su nombre ó razón social"/>	Apellidos / Representante Legal <input type="text" value="Digite sus apellidos o nombre del representante l"/>
(*) Correo Electrónico <input type="text" value="Digite su correo electrónico"/>	Teléfono Fijo <input type="text" value="Digite su número de teléfono"/>
Teléfono Celular <input type="text" value="Digite su número de celular"/>	Dirección <input type="text" value="Digite su dirección"/>
País <input type="text" value="seleccione el País"/>	Departamento <input type="text" value="seleccione el Departamento"/>
Ciudad <input type="text" value="seleccione la Ciudad"/>	Barrio o Vereda <input type="text" value="Digite su barrio o vereda"/>
Código Postal <input type="text" value="Digite su código postal"/>	
(*) Tipo de Solicitud <input type="text" value="Seleccione el tipo de solicitud"/>	(*) Medio de Respuesta <input type="text" value="Seleccione el medio de respuesta"/>
(*) Descripción <input type="text" value="Digite aquí todo el contenido de su solicitud"/>	Adjuntar Archivos <input type="text" value="Agregar Archivo"/> <small>Ingrese aquí todos los archivos anexos que contenga su solicitud, así podrá cargar hasta 20 archivos anexos en los formatos "doc,docx,pdf,xls,xlsx,zip,jpeg,zip,rar" y con un peso máximo de "20MB".</small>
(*) Casilla de verificación <input type="checkbox"/> No soy un robot <small>RECAPTCHA Privacidad - Condiciones</small>	(*) Autorización de datos personales <input type="checkbox"/> Autorizo a la Alcaldía de Caldas - Antioquia para tratar mis datos personales con el fin de comunicarme cualquier situación o evento relacionado con mi solicitud, en cumplimiento de la Ley 1801 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 de la República de Colombia.

Enviar Solicitud



ANÁLISIS DEL INFORME DE LAS PQRSD DE LA ADMINISTRACIÓN DE CALDAS

Con fundamento en las facultades que le otorga el parágrafo segundo del Artículo 209 de la Constitución Política, el Artículo 12 de la Ley 87 de 1993, Artículo 8 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes, La Oficina de Control Interno del Municipio de Caldas Antioquia efectúa auditoría a la vigencia de las “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS y SOLICITUDES”.

Como fuente de información directa y verídica, la Oficina de Control Interno utilizó la información extraída por los delegados de la Secretaría de Servicios Administrativos del software dispuesto para este asunto llamado **PQRSD Software**, al cual se accede por medio de la página web: <http://PQRSD.caldasantioquia.gov.co> con un usuario específico para poder extraer los informes para este análisis.

Se solicita la información del **primer semestre de 2022**, lo que conllevará a un análisis completo de este periodo, con el fin de determinar el número de PQRSD allegadas al Municipio, las dependencias implicadas, el número de entradas por mes, el medio y finalmente, cuántas han sido respondidas de acuerdo con la normatividad vigente, adicionalmente de establecer un punto de comparación, extraer conclusiones, proponer acciones de mejora, y asegurar la trazabilidad del proceso.

Se debe tener en cuenta que según el **Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011** “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*”, se establecen los tiempos de respuesta a todas las PQRSD, así:

→ Denuncia	(15) Quince días hábiles.
→ Felicitación	(15) Quince días hábiles
→ Petición de Consulta	(30) Treinta días hábiles.
→ Petición de Documentación	(10) Diez días hábiles.
→ Petición de Información	(10) Diez días hábiles.
→ Queja	(15) Quince días hábiles.
→ Reclamo	(15) Quince días hábiles.
→ Sugerencia	(15) Quince días hábiles.

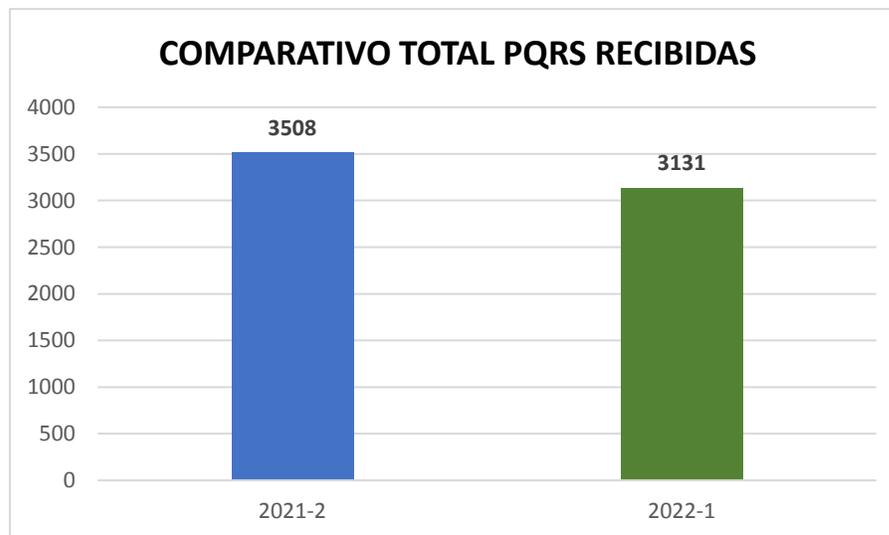
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR RECEPCIÓN

Durante la primera mitad de 2022 (**1 de enero al 30 de junio**), ingresaron por los diferentes canales un total de 3.131 **PQRSD**.



COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD

Para el primer semestre de 2022 se recibieron 3.131 PQRSD. Se percibe un descenso en la recepción con respecto al semestre inmediatamente anterior, así:



Fuente: PQRSD Software

A continuación, se desglosan el total de PQRSD recibidas para el periodo 2022-1 por el tipo de solicitud y el medio por el cual fueron allegadas:

	Solicitud web	Solicitud Otros Medios	Total	%
Petición Ordinaria	285	854	1139	36,38%
Petición de Documentación	664	4	668	21,34%
Petición de Consulta	661	6	667	21,30%
Petición de Información	282	35	317	10,12%
Queja	77	68	145	4,63%
Denuncia	100	33	133	4,25%
Reclamo	46	3	49	1,56%
Sugerencia	4	3	7	0,22%
Felicitación	5	1	6	0,19%
Excepciones	0	0	0	0,00%



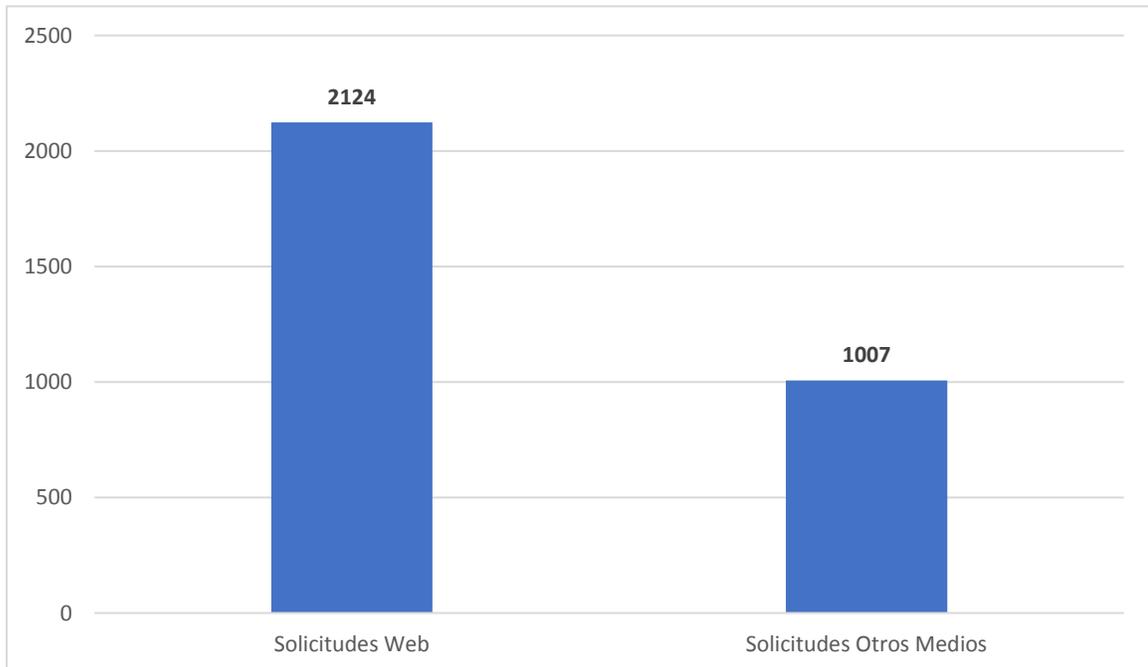
Peticiones Especiales Tránsito	0	0	0	0,00%
Revocatoria Directa	0	0	0	0,00%
Totales	2124	1007	3131	100%

Fuente: PQRSD Software

El tipo de solicitud más representativo registrado en la plataforma para el periodo 2022-2 son las **Peticiones ordinarias**, con un total del **36.38%** y la de menor cuantía corresponde a **felicitaciones**, con un **0.19%**.

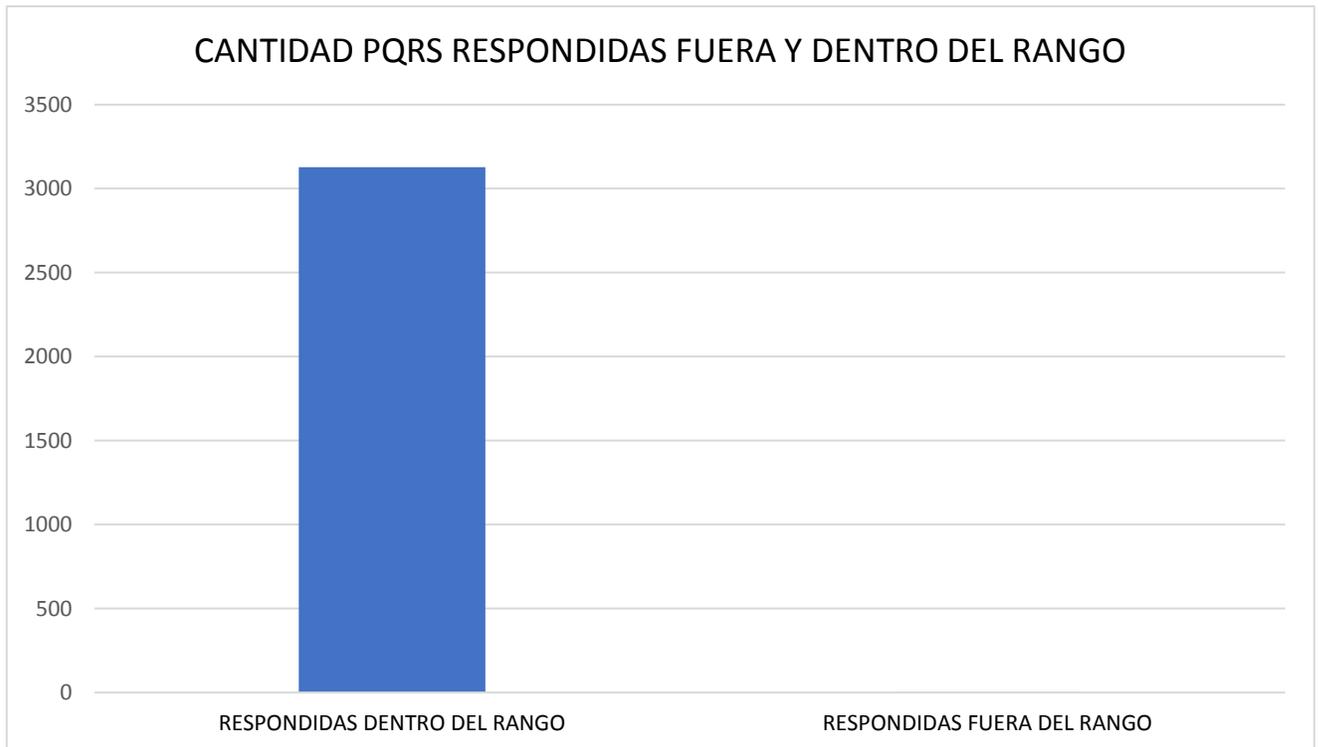
0

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU MEDIO DE RECEPCIÓN





De las 3131 PQRSD que ingresaron a la administración municipal, a junio 30 de 2022, **2124** llegaron a través del sitio web, es decir el **67%** y **1007** PQRSD a través de otros medios, es decir, físicamente, por un total del **32%**.



A continuación, se desglosan la cantidad de PQRSD resueltas y pendientes según el rango de tiempo, para el periodo 2022-1:

	RESPONDIDAS DENTRO DEL RANGO	RESPONDIDAS FUERA DEL RANGO	PENDIENTES DENTRO DEL RANGO	PENDIENTES FUERA DEL RANGO
Solicitudes Web	2.122	2	0	0
Solicitudes Otros medios	1.006	1	0	0
Total	3.128	3	0	0
%	98%	2%	0%	0%
	100%		0%	



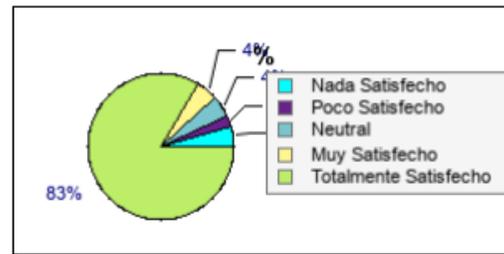
Nota: Es importante resaltar que tanto la gráfica como el cuadro anterior pueden reflejar un resultado diferente al estado actual, dado que, la muestra toma como referencia un rango de tiempo ya pasado y, por ende, existe la posibilidad de que PQRSD catalogadas como “pendientes”, hoy día ya aparezcan en estado “resueltas”.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

A través de la plataforma PQRSD se puede verificar la satisfacción del ciudadano con respecto a la atención integral recibida al momento de radicar su solicitud. Para el periodo evaluado (2022-1) fueron realizadas 43 encuestas de satisfacción, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

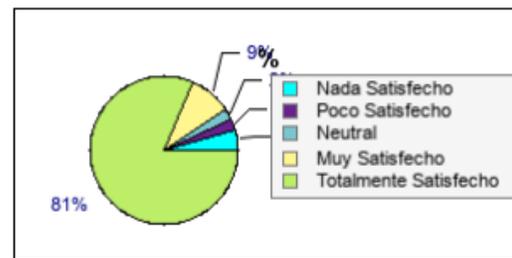
¿Se siente satisfecha con la respuesta recibida por parte de la administración Municipal de Caldas?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	2	4.65 %
Poco Satisfecho	1	2.33 %
Neutral	2	4.65 %
Muy Satisfecho	2	4.65 %
Totalmente Satisfecho	36	83.72 %



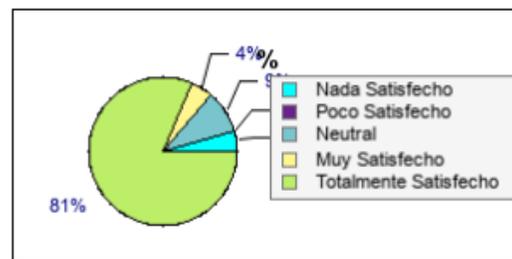
¿Considera usted que el servicio brindado por la administración municipal de Caldas cumple con sus expectativas?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	2	4.65 %
Poco Satisfecho	1	2.33 %
Neutral	1	2.33 %
Muy Satisfecho	4	9.3 %
Totalmente Satisfecho	35	81.4 %



¿Está conforme con el tiempo de respuesta en el que fue atendida su PQRSD?

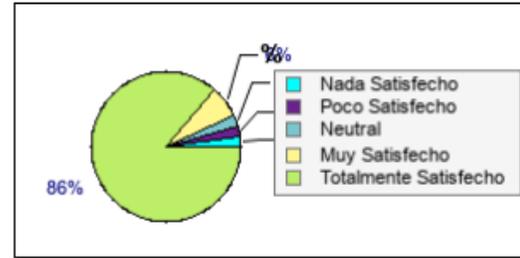
Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	2	4.65 %
Poco Satisfecho	0	0 %
Neutral	4	9.3 %
Muy Satisfecho	2	4.65 %
Totalmente Satisfecho	35	81.4 %





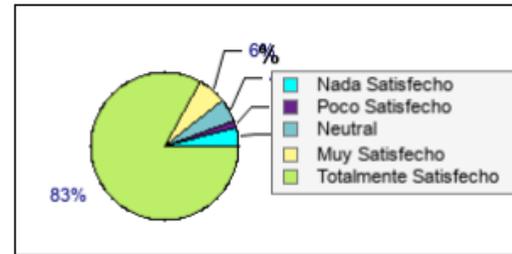
Si usted formula su solicitud por los canales electrónicos (Pagina web, correo electrónico) ¿Considera que la plataforma de PQRSD es una herramienta útil y oportuna que brinda mayor comodidad en el servicio?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	1	2.33 %
Poco Satisfecho	1	2.33 %
Neutral	1	2.33 %
Muy Satisfecho	3	6.98 %
Totalmente Satisfecho	37	86.05 %



Percepción General

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	7	4.07 %
Poco Satisfecho	3	1.74 %
Neutral	8	4.65 %
Muy Satisfecho	11	6.4 %
Totalmente Satisfecho	143	83.14 %



De acuerdo con los resultados antes expuestos, la ciudadanía tiene una percepción mayormente positiva con respecto al tratamiento que le da la Administración Municipal a sus peticiones.

1. Comparativo tiempo de respuestas para el primer semestre de 2021 y el primer semestre de 2022:

TIEMPO DE RESPUESTA	PRIMER SEMESTRE 2021		PRIMER SEMESTRE 2022	
	CANTIDAD PQRSD	%	CANTIDAD PQRSD	%
Respondidas Dentro de Rango	1.747	97.4%	3.128	98%
Respondidas Fuera de Rango	11	0.6%	3	2%
Pendientes Dentro de Rango	34	1.9%	0	0%
Pendientes Fuera de Rango	1	0.1	0	0%



TOTAL	1.793	100%	3.131	100%
-------	-------	------	-------	------

Se evidencia un ascenso en el tiempo oportuno de respuesta a los ciudadanos (dentro del rango), al pasar del 97.4% (2021-1) al 98%(2022-1).

→ Los datos que se evidencian en el cuadro primer semestre 2021-1 fueron los extraídos para el informe de ese periodo.

Conclusiones:

1. El grupo auditor de la oficina de control interno evidencia el avance y gestión de la nueva oficina de atención al usuario en el CAM, Tal y como recomendó la Oficina de Control Interno en la Auditoría al proceso de la PQRSD en el año 2018:

→ *Se hace necesario la implementación de una OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO para realizar seguimiento directo y en la medida que sea necesario inmediato a las PQRSD de la Institución.*

2. Se observa alta diligencia de parte de la encargada de la plataforma PQRSD al igual que los delegados de cada dependencia al momento de direccionar y resolver cada PQRSD, lo que evidencia un gran compromiso con la atención al ciudadano.

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó	Laura Daniela Tobón	Contratista		8/09/2022
Proyectó	Duván Gabriel Vélez	Contratista		8/09/2022
Proyectó	Maria Paula Muñoz	Contratista		8/09/2022
Revisó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe de Control Interno		8/09/2022
Aprobó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe de Control Interno		8/09/2022