



202402091513224192

Memorando

Febrero 09, 2024 15:13

Radicado 2024-000192



200 - 07 - 07

Caldas Antioquia, 09/02/2024

Para: **Jorge Mario Rendón Vélez**
Alcalde Municipal

De: **Carlos Mario Henao Vélez**
Jefe Oficina de Control Interno

Asunto: Remisión informe de PQRSFD del segundo semestre de 2023.

Repetado Dr. Jorge Mario, reciba un cordial saludo.

Dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 648 de 2017, hago entrega del segundo informe semestral que realiza la oficina de control interno sobre la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias en la Entidad.

Espero que la información sea tenida en cuenta para la mejora de los procesos.

Atento a cualquier inquietud o socialización.

Atentamente,

Carlos Mario Henao Vélez
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: 12 folios

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó:	Hilda Janed Vélez Torres	Contratista		07/02/2024
Revisó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe Oficina de Control Interno		09/02/2024
Aprobó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe Oficina de Control Interno		09/02/2024



09 de febrero de 2024

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

Jefe Oficina de Control Interno: Carlos Mario Henao Vélez	
Semestre: Julio a diciembre de 2023	Fecha de elaboración del informe: Febrero de 2024

FUNDAMENTO JURÍDICO

La Constitución Política de Colombia, en su Art. 23 nos indica que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

De la misma forma, la Constitución Política, en su Art. 74, señala que “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.

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. 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.



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, Sugerencias y Denuncias.

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.

Decreto 1166 de 2016 "*Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*", hace mención al conducto regular por medio del cual se recepciona y se da tratamiento a las peticiones de carácter verbal.

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

El anterior 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 PQRSDF.



En el proceso de Gestión Documental de la carpeta SIG (Sistema Integrado de Gestión) 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 PQRSDF.

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

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSDF recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Administración Municipal de Caldas durante el periodo comprendido entre julio a diciembre del año 2023.

ALCANCE

El actual informe emitido por la Oficina de Control Interno contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas en la administración por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2023, 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 PQRSDF:** 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, denuncias y felicitaciones 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.



- **PQRSDF:** Hace referencia a las Peticiones, (Derechos de Petición) Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 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 PQRSDF:

1. Línea telefónica: 378 85 00
2. Atención por medio físico: El peticionario deberá radicar en la unidad de correspondencia del Archivo Municipal 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 PQRSDF encontradas en los buzones serán registradas en el sistema de información dispuesto para ello).
4. Formulario electrónico de PQRSDF Ingresar a la página web en el link PQRSDF <http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/> y diligenciar la información requerida en el formulario de registro.
5. El correo electrónico: contactenos@caldasantioquia.gov.co

Todos los medios electrónicos están asociados a la Secretaría de Servicios Administrativos del Municipio, en donde se recopilan, se recepcionan, se asignan a las diferentes dependencias, se realiza la marcación de envío de las PQRSDF y se hace el respectivo seguimiento.

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



ANÁLISIS DEL INFORME DE LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA 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 el **seguimiento semestral de julio a diciembre del 2023** a las "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES".

Como fuente de información directa y verídica, la Oficina de Control Interno empleó el archivo en Excel entregado por la oficina de PQRSF.

Se obtiene la información del **segundo semestre de 2023**, lo que conllevará a un análisis completo de este periodo, con el fin de determinar el número de PQRSDF allegadas al Municipio, las dependencias implicadas, el número de entradas por mes, el medio y finalmente, cuántas han sido respondidas dentro de los términos de ley, 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 **Decreto 051 del 8 de abril de 2019** "*por medio del cual se adopta el procedimiento y protocolo de atención al ciudadano*", se dieron los parámetros a todos los funcionarios de la Administración Municipal de Caldas sobre el trámite a las PQRSDF, con la respuesta de fondo a la petición teniendo en cuenta los fundamentos de hecho y de derecho, 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.
→ Petición ordinaria	(15) Quince días hábiles.
→ Queja	(15) Quince días hábiles.
→ Reclamo	(15) Quince días hábiles.
→ Sugerencia	(15) Quince días hábiles.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) POR RECEPCIÓN

Durante el **segundo semestre de 2023 (julio - diciembre)**, ingresaron por los diferentes canales un total de 3.478 PQRSDF.



COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSDF

Para el segundo semestre del 2023 se recibieron **3.478** PQRSDF para un total en el año de **7.162**, se evidencia una reducción de los datos semestrales frente al primer periodo del mismo año y un incremento en la recepción con respecto al mismo periodo de la vigencia anterior, así:

1. CANTIDAD DE PETICIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023 Y PERDIODOS ANTERIORES.



2. TIPOS DE PETICIONES Y CANTIDADES

El tipo de solicitud más representativo registrado en la plataforma para el periodo 2023-2 son las **Peticiones ordinarias**, con un total del 77%, de las cuales el 50% corresponden a solicitudes de **Exoneración de pico y placa**, en segundo lugar, se ubica las **Denuncias** que corresponde al 5% del total de PQRSDF recibidas en el periodo.

Tipos de PQRSDF					
Tipo	Total	Física	Formulario Web	Correo Electrónico	%
Petición Ordinaria	2664	978	1298	388	77%
Petición de Consulta	16	2	13	1	0%
Petición de Documentación	141	14	101	26	4%
Petición de información	162	29	76	57	5%
Queja	122	23	98	1	4%
Denuncia	177	14	153	10	5%
Reclamo	44	2	42	0	1%
Sugerencia	11	0	11	0	0%
Felicitaciones	1	1	0	0	0%
Prescripciones movilidad	140	50	71	19	4%
TOTAL	3478	1113	1863	502	100%



3. MEDIOS DE RECEPCIÓN

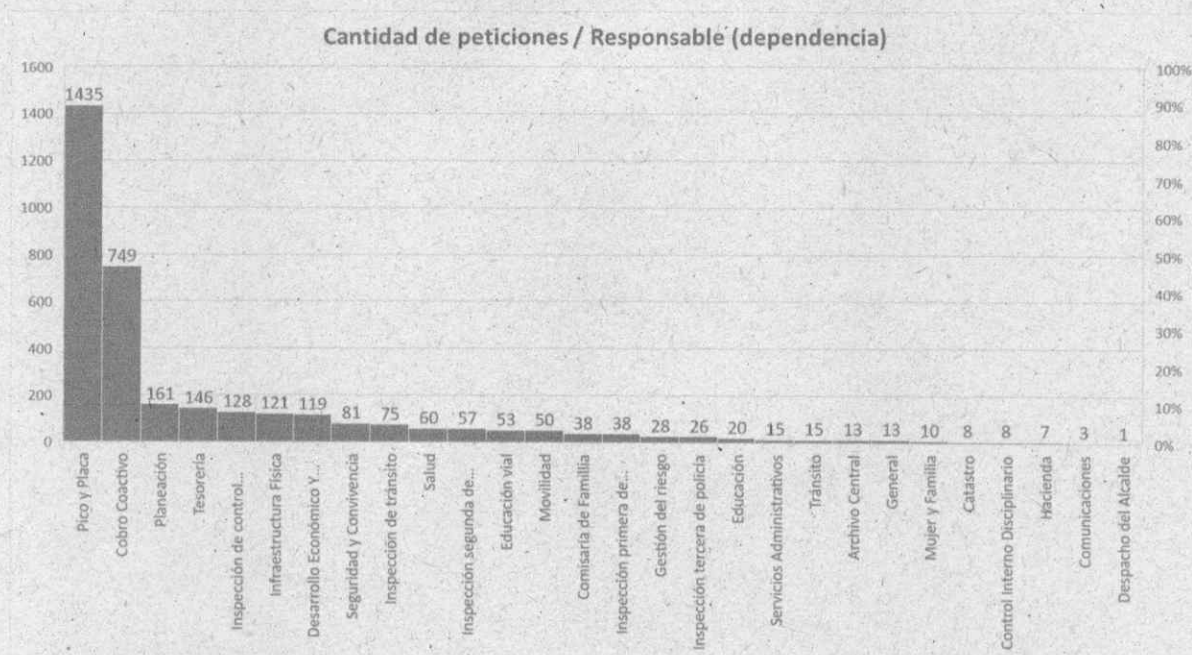
Durante el segundo semestre de 2023 se evidencia que el medio más utilizado por los ciudadanos para instaurar PQRSDf, fue el formulario dispuesto en el sitio web de la alcaldía, ingresando por esta herramienta el 54% de las peticiones, en el segundo lugar se encontró que las PQRSDf son interpuestas por los ciudadanos de forma física en la taquilla del Archivo Municipal con una participación del 32%.

Medio	Cantidad	%
Correo Electrónico	502	14%
Formulario Web	1863	54%
Medio físico	1113	32%
TOTAL	3478	100%



4. TIPO DE PQRSDf POR ÁREA Y/O DEPENDENCIAS

En gráfica siguiente se puede evidenciar que las dependencias, procesos y/u oficinas de la Administración Municipal de Caldas que más atendieron PQRSDf en el segundo semestre del año 2023 son: Pico y Placa, Cobro Coactivo, Secretaría de Planeación y Tesorería.



5. PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA



De las **3478** PQRSDF que ingresaron a la Administración Municipal en el **segundo semestre de 2023**, se les dio respuesta dentro de los términos establecidos al **96%**, que corresponde a **3326** PQRSDF, el **4%** restante que representa **152** peticiones fueron respondidas fuera del tiempo, evidenciando un incremento en el número de peticiones con respuestas oportunas con respecto a los datos del primer trimestre del año que fue del **89%**.



Con respecto al total de PQRSD respondidas fuera del rango, se evidenció que la dependencia con mayor número de peticiones con respuesta inoportuna fue la Secretaría de Movilidad con relación a solicitudes de **EXONERACIÓN DE PICO Y PLACA**.

Dependencia	Peticiones con respuesta extemporánea
Cobro Coactivo	2
Comisaría de Familia	1
Inspección de tránsito	1
Inspección segunda de policía	1
Inspección tercera de policía	1
Comunicaciones	2
Pico y Placa	79
Educación	1
Infraestructura Física	9
Movilidad	53
Planeación	2
TOTAL	152

6. TEMAS DE PETICIONES

De **3478 PQRSD** recibidas durante el segundo semestre del año 2023, el 40% fueron solicitudes para realizar **ACUERDOS DE PAGO**, seguidamente el tema de mayor petición en la Alcaldía de Caldas es **CONTROL URBANÍSTICO** con una participación del 27% tal como se muestra en la siguiente tabla:



TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Acuerdos de pago	1395	40%
Antes Construcciones sin el lleno de requisitos legales (ahora se creó inspección de control urbanístico)	930	27%
Asuntos generales	200	6%
Búsqueda de información	158	5%
Cambio de dirección domiciliaria	104	3%
Certificados - Información	79	2%
Certificados de retención	75	2%
Construcción ilegal	66	2%
Construcción ilegal con ocupación de la vía férrea	53	2%
Construcción ilegal con ocupación de la vía férrea	43	1%
Construcción ilegal sin licencia	36	1%
Construcción y mantenimiento	27	1%
Construcción y mantenimiento CIB (centro integración barrial)	21	1%
Consultas relacionadas con Bienestar animal	20	1%

7. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS

Teniendo en cuenta la definición de queja y denuncia, "**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" y "**Denuncia:** Acto de poner en conocimiento del funcionario competente, la comisión de un hecho delictuoso, sujeto acción pública, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio" se relacionan a continuación los temas principales de las **122 quejas** (122) registradas en el sistema de PQRSFD:

Quejas / tema	Cantidad	%
Peticiones de información	24	20%
Perturbación a la tranquilidad por exceso de ruido	8	7%
Contrucciones ilegales	10	8%
Construcciones y mantenimiento	9	7%
Proyectos	8	7%
Bienestra animal	6	5%

También se relacionan los principales temas de las **177 denuncias** registradas en el sistema de PQRSFD :



Denuncias/ tema	Cantidad	%
Bienestar animal	75	42%
Peticiones de información	23	13%
Construcciones ilegales	18	10%
Proyectos	10	6%

Se evidencia que los temas objeto de quejas y denuncias por parte de los ciudadanos son: peticiones de información, bienestar animal, y construcciones ilegales.

De las 3478 PQRS, ocho (8) presuntamente son quejas o denuncias de actuaciones de servidores públicos, lo anterior se deduce porque fueron dirigidas a la secretaría de Control Interno Disciplinario.

TIPIFICACION TEMA	TIPIFICACION SUBTEMA	TIPO DE PETICIÓN
Control Interno Disciplinarios	Registro de queja	Petición Ordinaria
Control Interno Disciplinarios	Registro de queja	Reclamo
Control Interno Disciplinarios	Registro de queja	Denuncia
Control Interno Disciplinarios	Registro de queja	Denuncia
Control Interno Disciplinarios	Registro de queja	Denuncia
Control Interno Disciplinarios	Registro de queja	Petición Ordinaria
Control Interno Disciplinarios	Registro de queja	Petición Ordinaria
Control Interno Disciplinarios	Registro de queja	Petición Ordinaria

8. CONCLUSIONES:

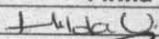
- Se evidencia el aumento durante el segundo semestre del número de peticiones que se respondieron de manera oportuna, con respecto al primer semestre de la misma vigencia.
- La Entidad cuenta con una plataforma electrónica para la gestión de las PQRS, la cual es manejada de manera eficiente por los funcionarios responsables de dar respuesta a la comunidad.
- El 93% de las comunicaciones tipificadas con quejas no corresponden a las características de su definición "**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", estas se refieren principalmente a informar sobre eventos, riesgos, delitos, o situaciones que



afectan derechos fundamentales, con el fin de que la entidad actúe de manera preventiva o correctiva”

9. RECOMENDACIONES

- Parametrizar en la plataforma de gestión de PQRSFD de la Alcaldía de información para que en los informes que se entrega de manera semestral a la oficina de Control Interno se identifique información relativa a peticiones anónimas, verbales y tiempos promedios de atención a las diferentes peticiones.
- Si bien se tiene claro el tiempo (de hasta un (1) mes) para decidir sobre las solicitudes de prescripción de procesos que se encuentre en etapa de cobro coactivo por tratarse de temas relacionados con el estatuto tributario (Leyes 1607 de 2012 y 1819 de 2016 y Decreto 1625 de 2016), se recomienda que esta información esté disponible en el sitio web como orientación para los peticionarios, aumentando la posibilidad de que ingresen peticiones por la no respuesta dentro de los términos que establece la Ley 1755 de 2015, ya que son estos términos los que se encuentran publicados en la página Web.
- Orientar a funcionarios que atienden en la taquilla del archivo para que en el momento que se requiera, instruyan a los ciudadanos que se acercan a radicar o interponer una petición verbal sobre el tipo de petición, de manera que los informes puedan arrojar datos exactos para la toma de decisiones y mejora del proceso.
- Definir claramente en el sistema de PQRSF la dependencia responsable de la respuesta, actualmente se relacionan dependencias y procesos.
- El equipo auditor recomienda tomar medidas en aras de continuar mejorando los tiempos de resolución de las PQRSFD de manera que no se infrinja la Ley 1755 de 2014, en su Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*, y que no se incurra en una falta que dé lugar a sanciones de acuerdo con el régimen disciplinario.

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó	Hilda Janed Vélez Torres	Contratista		07/02/2024
Revisó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe de Control Interno		09/02/2024
Aprobó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe de Control Interno		09/02/2024