



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 1 de 23

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES -PQRS DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

1. GENERALIDADES

La oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Sabaneta, en corresponsabilidad con las demás dependencias de la Administración Municipal tiene el compromiso de dar gestión a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias que son recepcionados por los diferentes canales de atención que la Administración dispone para la ciudadanía.

1.1 OBJETIVO GENERAL

Informar a la Alta Dirección el estado de la atención de las PQRS, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que permitan incrementar la satisfacción de los ciudadanos, e igualmente informar la gestión adelantada desde esta oficina.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar estadísticas referentes a la clasificación, direccionamiento y seguimiento de los derechos de petición y de las PQRS recibidas.
- Evidenciar la eficiencia de las dependencias y/o áreas encargadas de dar respuesta de los derechos de petición y PQRS.
- Reportar el estado de atención de los derechos de petición y las PQRS que llegan a la Administración Municipal por diferentes canales de atención.

1.3 ALCANCE

El seguimiento y trazabilidad a los derechos de petición y PQRS abarca el período comprendido entre el 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2017.



**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 2 de 23

1.4 CRITERIOS NORMATIVOS

- Constitución Nacional Artículos 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley 962 de 2005 artículo 6 inciso 3 sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- Ley 1437 de 2011, artículo 7: Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:
Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Ley 1755 de 2015, artículo 13: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Art. 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, consultar, examinar, y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- Ley 1755 de 2015, artículo 14: Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda; petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
 - ✓ Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
 - ✓ Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Ley 1755 de 2015, artículo 15: Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación transferencia de datos.
- Ley 1755 de 2015, artículo 20: Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA	
Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 3 de 23

1.5 METODOLOGÍA

El presente informe se elaboró con base en el registro de Excel, reportado por la Oficina de Dirección informática, en el cual se visualiza en tiempo real, el flujo y la trazabilidad de las peticiones ingresadas por los diferentes canales de atención a la Administración Municipal.

Es de aclarar que el seguimiento que se realiza desde la oficina de Atención al Ciudadano se efectúa con base en los *reportes de la Oficina de la Dirección Informática – Gobierno en Línea* con respecto a con respecto a todas las PQRSD.

- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que ingresan por el buzón de sugerencias y por la página web a los correos: aten. Ciudadano y contáctenos.
- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias verbales que se reciben en la Oficina de Atención al Ciudadano, presencial o vía telefónica. Una vez son recibidas, se diligencia el formato establecido para tal fin en caso de que por algún inconveniente técnico no se pueda ingresar a internet a la página Web y luego se radican en la Oficina de Archivo Central para continuar con su trámite correspondiente; o las que sean tramitadas por la página Web directamente.
- Los derechos de petición que son recibidos a través de la ventanilla única de correspondencia.
- Las solicitudes que sean registradas en la página web de nuestro municipio, www.sabaneta.gov.co en el link de PQRSD directamente por los ciudadanos.



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

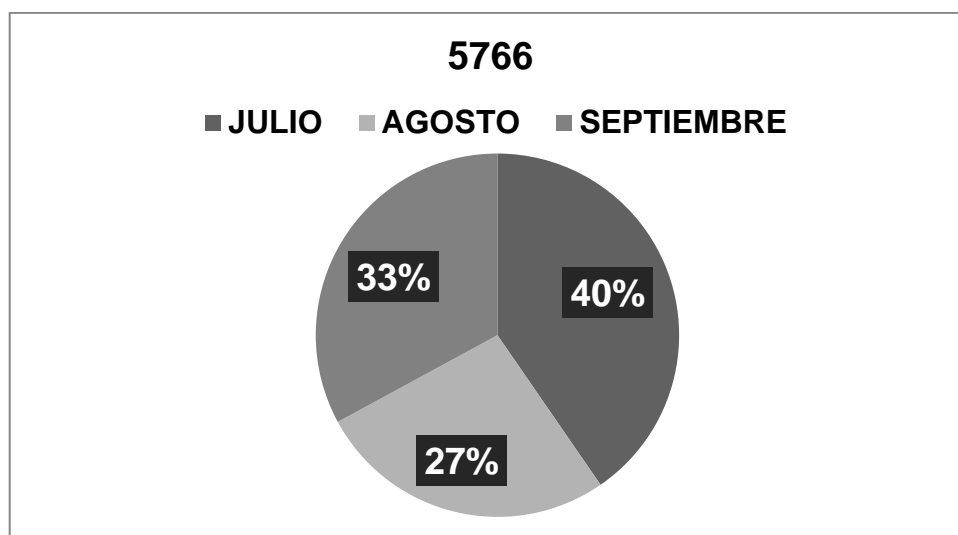
Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 4 de 23

2. ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS ENTRE EL 01 DE JULIO Y EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2017

A continuación, se presenta informe general de PQRSD competencia de la Alcaldía de Sabaneta, radicadas por la ciudadanía, en el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2017, en total se registraron 5749 PQRSD; de las cuales se contestaron 5348 y 401 no registran respuesta. El nivel de eficacia en el trámite de PQRSD corresponde al 93,02%

CONSOLIDADO TOTAL PQRSD RADICADAS DEL 01 DE JULIO AL 30 SEPTIEMBRE MES A MES

PQRSD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Nº	2329	1539	1898	5766
%	40,39%	26,69%	32,92%	100%



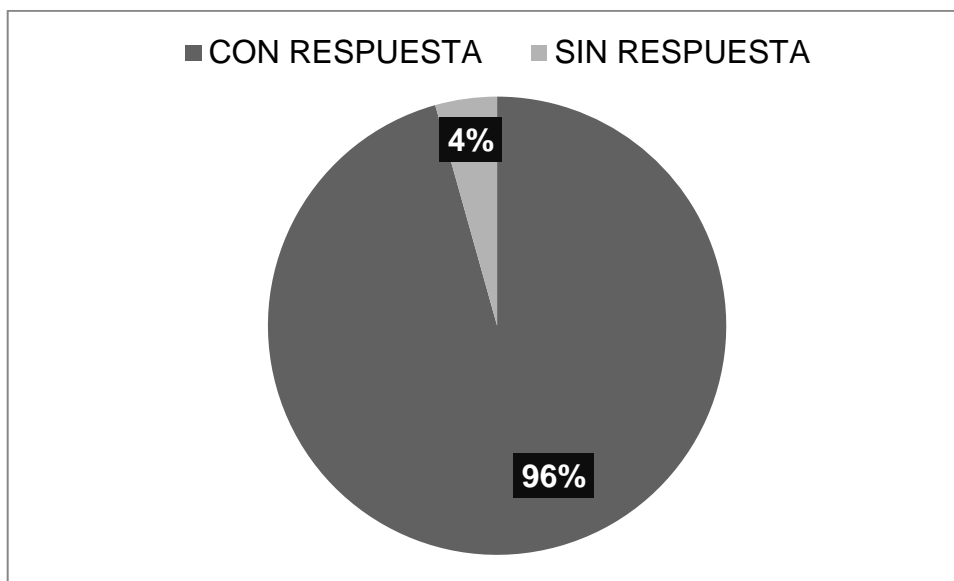


**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 5 de 23

**CONSOLIDADO TOTAL PQRSD RADICADAS DEL 01 DE JULIO AL 30 SEPTIEMBRE
CON RESPUESTA Y SIN RESPUESTA**

PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	5515	251	5766
%	95,65%	4,35%	100%





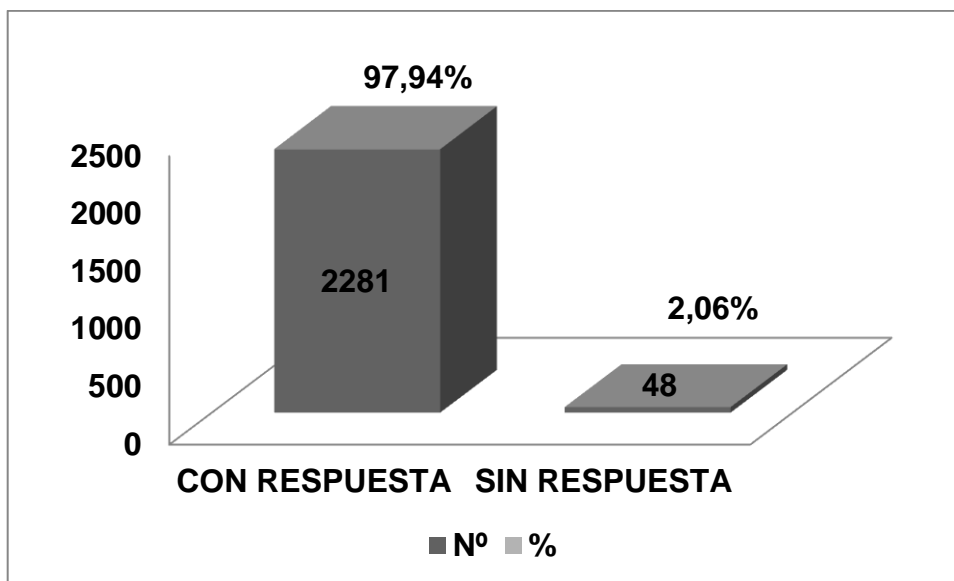
**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 6 de 23

**TOTAL PQRSD RADICADAS DEL 01 DE JULIO AL 30 SEPTIEMBRE MES A MES CON
RESPUESTA Y SIN RESPUESTA**

JULIO

PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	2281	48	2329
%	97,94%	2,06%	100%



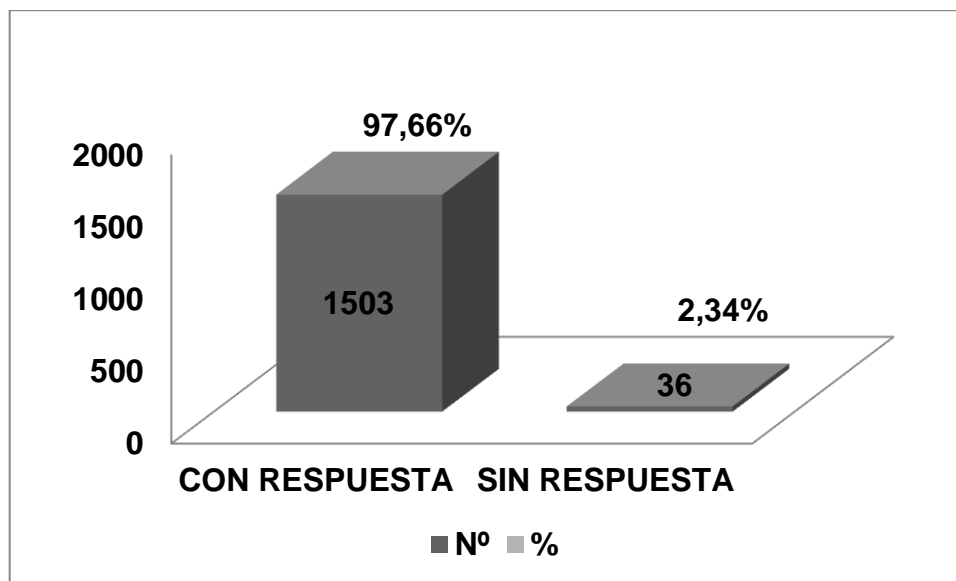


**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 7 de 23

AGOSTO

PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	1503	36	1539
%	97,66%	2,34%	100%



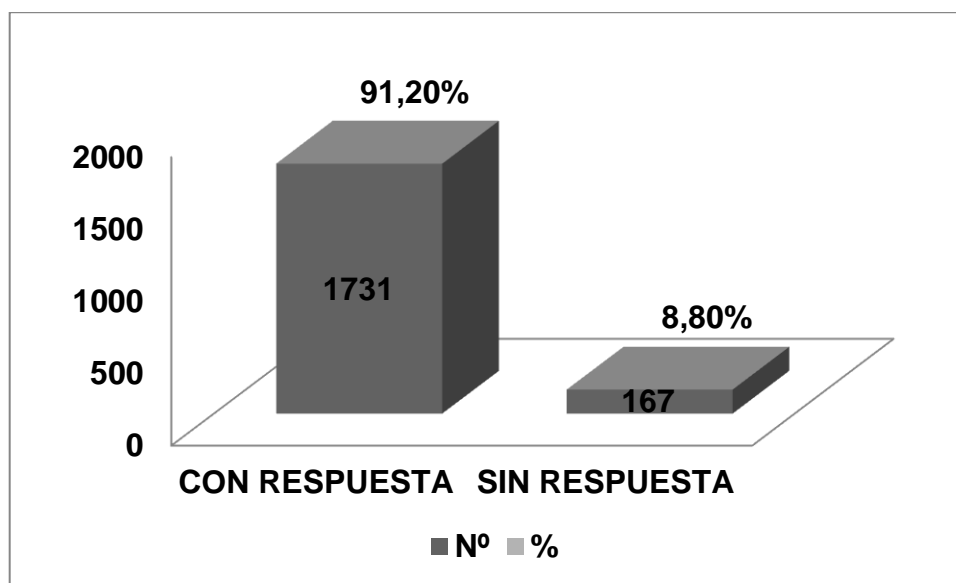


**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 8 de 23

SEPTIEMBRE

PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	1731	167	1898
%	91,20%	8,80%	100%





INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

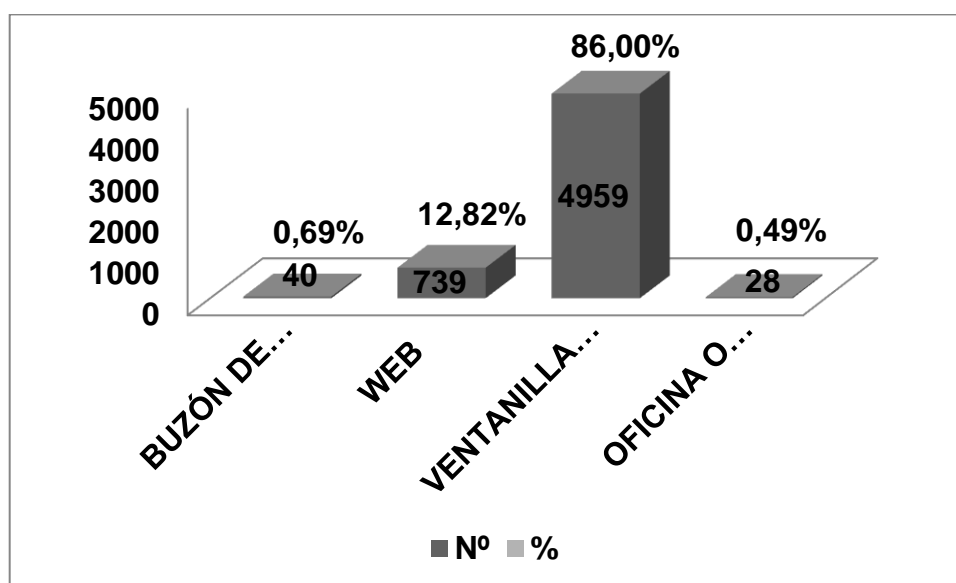
Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 9 de 23

TOTAL PQRSD POR CANAL DE RECEPCION MES A MES

Los datos consignados en las columnas “Teléfono” y “Oficina” obedecen sólo al registro de PQRSD que se atienden en la Oficina de Atención al Ciudadano, ya sea por el canal presencial o por medio telefónico, las PQRSD son registradas en el formato F-SG-022 y radicadas en la oficina de Archivo para su respectivo trámite. No se cuenta con estadísticas de solicitudes verbales y/o llamadas al PBX que ingresan directamente a las diferentes dependencias de la Administración Municipal.

CONSOLIDADO TOTAL PQRS POR CANAL DE RECEPCION

MEDIO	BUZÓN DE SUGERENCIAS	WEB	VENTANILLA ÚNICA	OFICINA O CORREO POSTAL	TOTAL
Nº	40	739	4959	28	5766
%	0,69%	12,82%	86,00%	0,49%	100%



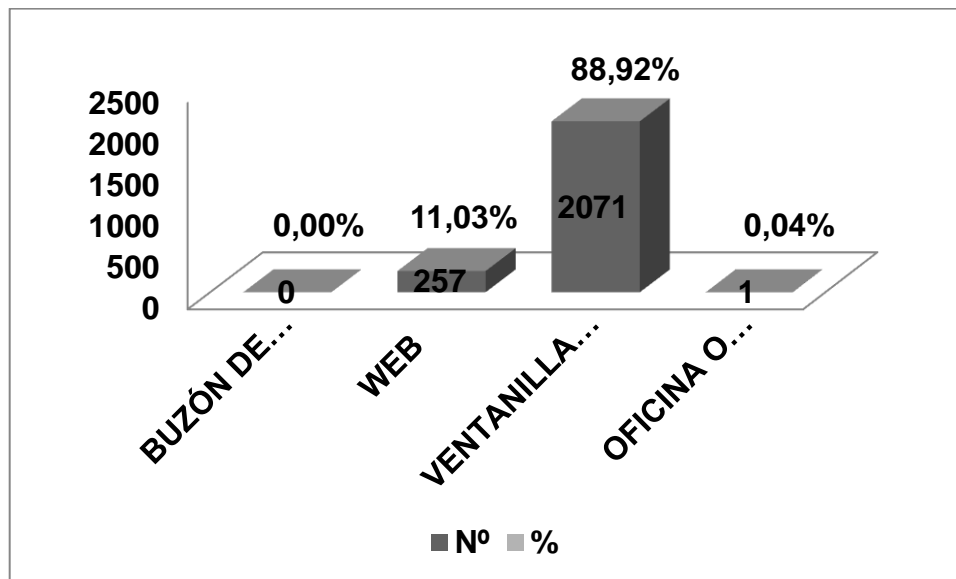


**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 10 de 23

JULIO

MEDIO	BUZÓN DE SUGERENCIAS	WEB	VENTANILLA ÚNICA	OFICINA O CORREO POSTAL	TOTAL
Nº	0	257	2071	1	2329
%	0,00%	11,03%	88,92%	0,04%	100%



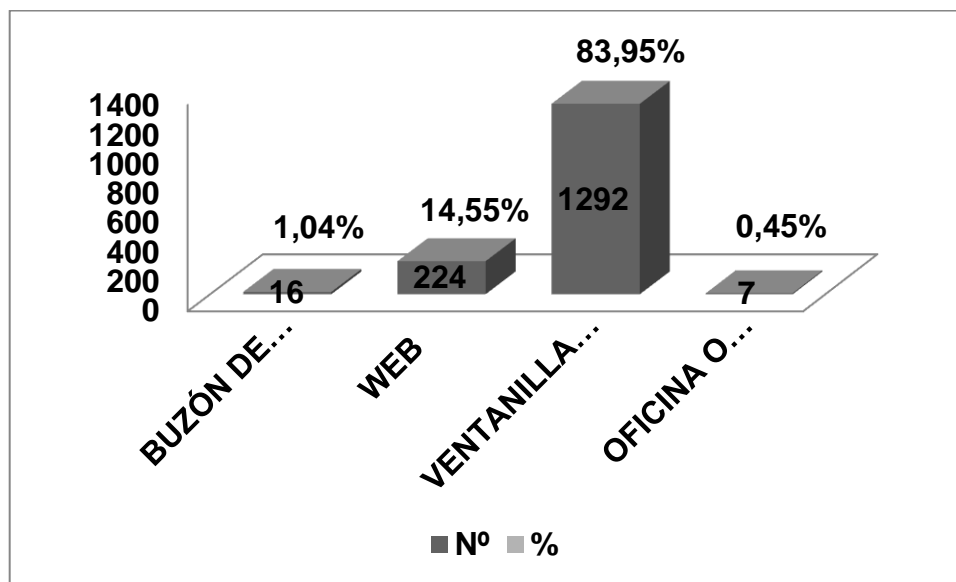


**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 11 de 23

AGOSTO

MEDIO	BUZÓN DE SUGERENCIAS	WEB	VENTANILLA ÚNICA	OFICINA O CORREO POSTAL	TOTAL
Nº	16	224	1292	7	1539
%	1,04%	14,55%	83,95%	0,45%	100%



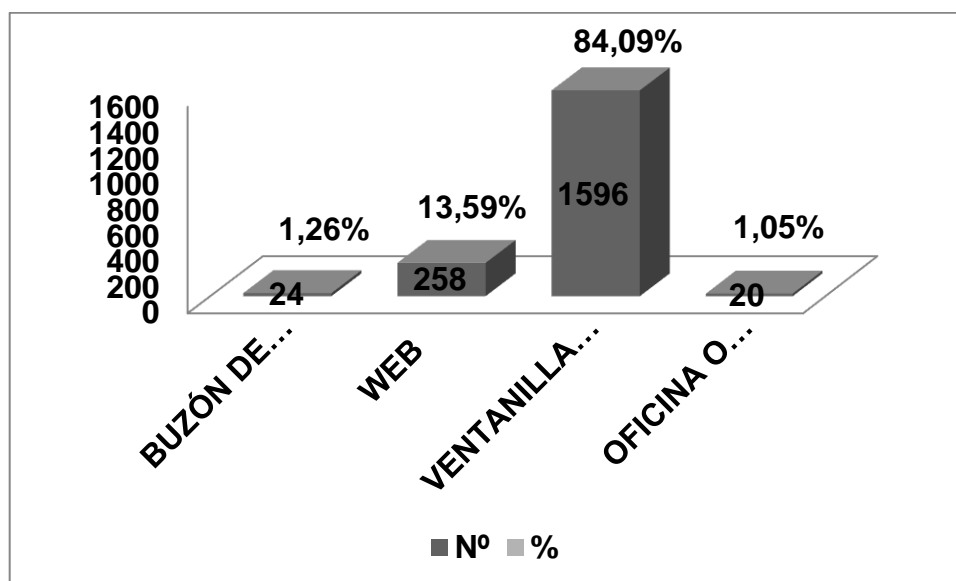


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 12 de 23

SEPTIEMBRE

MEDIO	BUZÓN DE SUGERENCIAS	WEB	VENTANILLA ÚNICA	OFICINA O CORREO POSTAL	TOTAL
Nº	24	258	1596	20	1898
%	1,26%	13,59%	84,09%	1,05%	100%



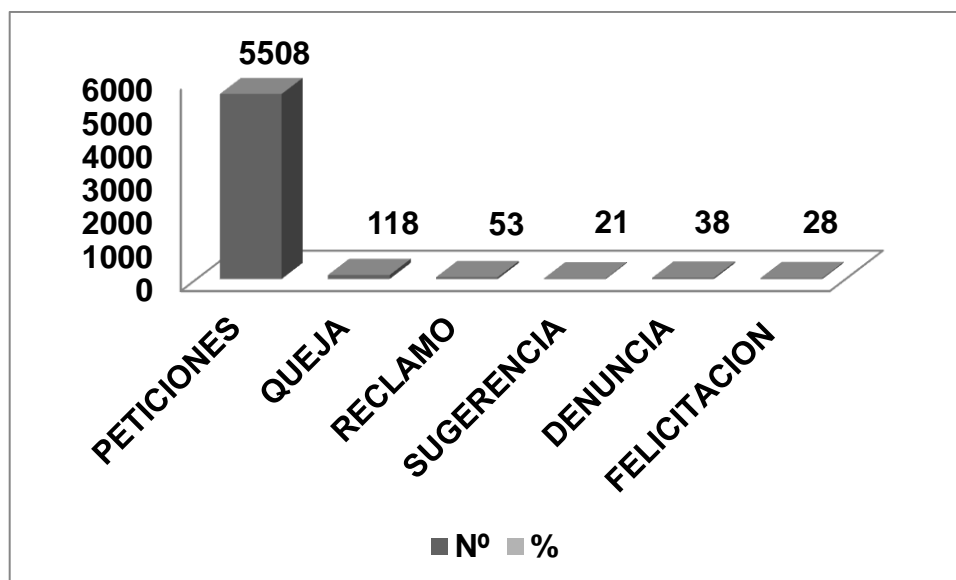


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 13 de 23

CONSOLIDADO TOTAL DE PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
Nº	5508	118	53	21	38	28	5766
%	95,53%	2,05%	0,92%	0,36%	0,66%	0,49%	100%





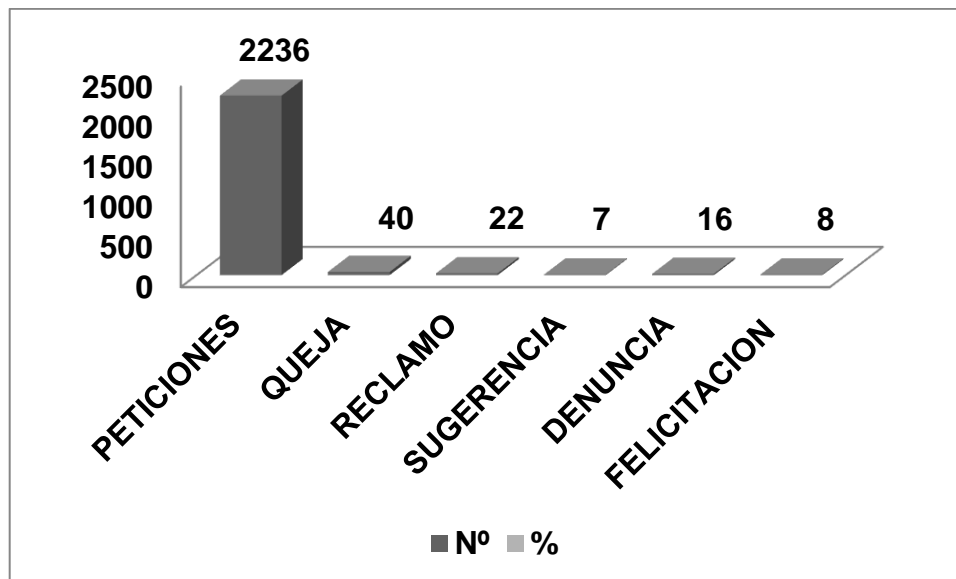
INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 14 de 23

TOTAL DE PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO

JULIO

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
Nº	2236	40	22	7	16	8	2329
%	96,01%	1,72%	0,94%	0,30%	0,69%	0,34%	100%



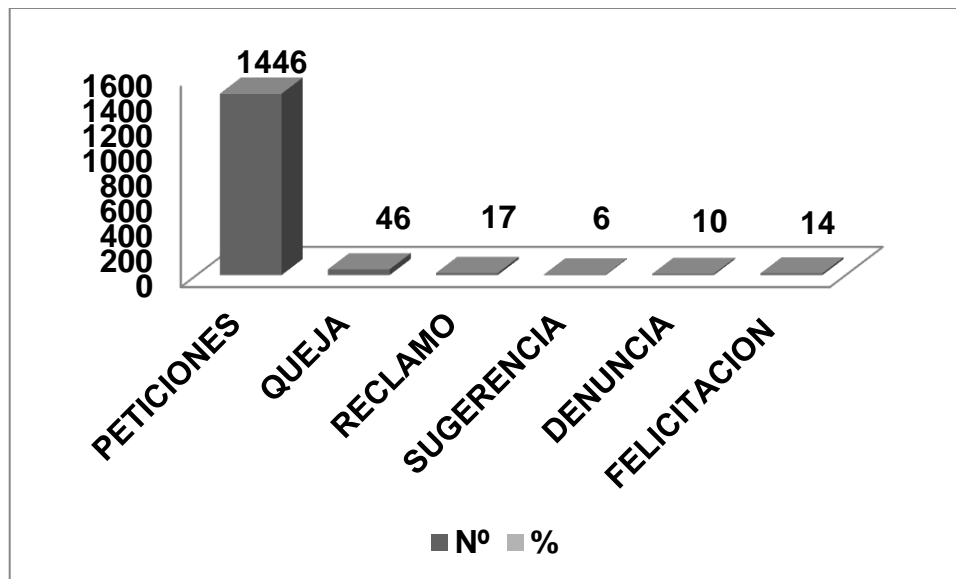


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 15 de 23

AGOSTO

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
Nº	1446	46	17	6	10	14	1539
%	93,96%	2,99%	1,10%	0,39%	0,65%	0,91%	100%



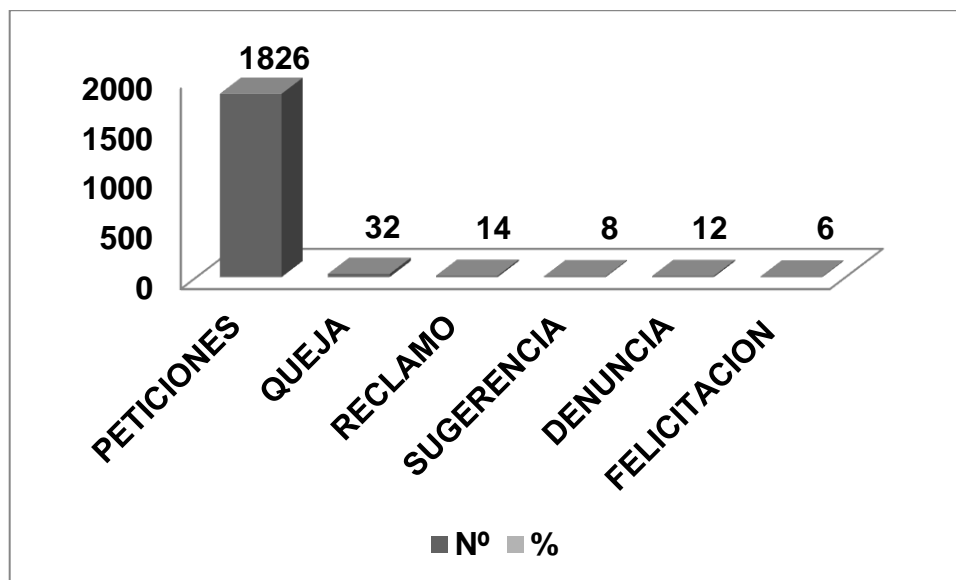


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 16 de 23

SEPTIEMBRE

TIPO	PETICIONES	QUEJ A	RECLAM O	SUGERENCI A	DENUNCI A	FELICITACIO N	TOTA L
Nº	1826	32	14	8	12	6	1898
%	96,21%	1,69%	0,74%	0,42%	0,63%	0,32%	100%



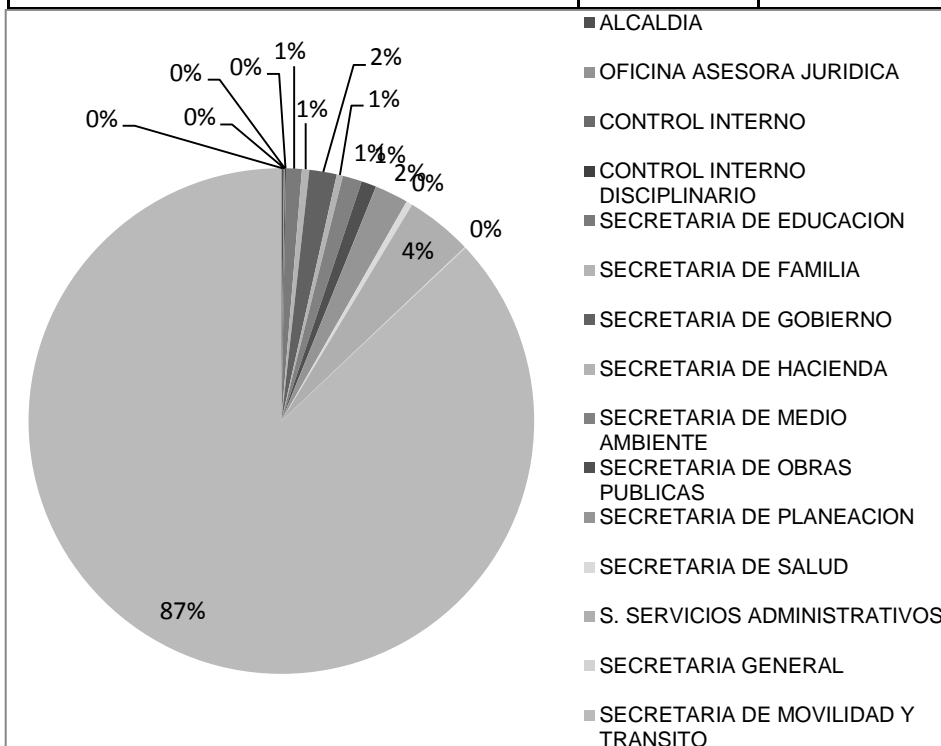


**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 17 de 23

**CONSOLIDADO DE ASIGNACIÓN TRIMESTRAL POR OFICINA O DEPENDENCIA
ENCARGADA DE DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO**

DEPENDENCIA	Nº	%
ALCALDIA	9	0,16%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	0,05%
CONTROL INTERNO	1	0,02%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0,07%
SECRETARIA DE EDUCACION	58	1,01%
SECRETARIA DE FAMILIA	27	0,47%
SECRETARIA DE GOBIERNO	101	1,75%
SECRETARIA DE HACIENDA	23	0,40%
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	71	1,23%
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	55	0,95%
SECRETARIA DE PLANEACION	124	2,15%
SECRETARIA DE SALUD	23	0,40%
S. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	246	4,27%
SECRETARIA GENERAL	4	0,07%
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO	5017	87,01%
TOTAL	5766	100%





**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 18 de 23

CONSOLIDADO DISTRIBUCIÓN TOTAL DE PQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CON RESPUESTA		SIN RESPUESTA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALCALDIA	8	0,15%	1	0,40%	9	0,16%
JURIDICA	3	0,05%	0	0,00%	3	0,05%
CONTROL INTERNO	1	0,02%	0	0,00%	1	0,02%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0,07%	0	0,00%	4	0,07%
EDUCACION	52	0,94%	6	2,39%	58	1,01%
FAMILIA	27	0,49%	0	0,00%	27	0,47%
GOBIERNO	98	1,78%	3	1,20%	101	1,75%
HACIENDA	20	0,36%	3	1,20%	23	0,40%
MEDIO AMBIENTE	51	0,92%	20	7,97%	71	1,23%
OBRAS PUBLICAS	53	0,96%	2	0,80%	55	0,95%
PLANEACIÓN	112	2,03%	12	4,78%	124	2,15%
SALUD	23	0,42%	0	0,00%	23	0,40%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	168	3,05%	78	31,08%	246	4,27%
SECRETARIA GENERAL	4	0,07%	0	0,00%	4	0,07%
MOVILIDAD Y TRANSITO	4891	88,69%	126	50,20%	5017	87,01%
TOTAL SECRETARIAS	5515	100%	251	100%	5766	100%



**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 19 de 23

CONSOLIDADO DISTRIBUCIÓN DE PQRSD POR CANAL DE RECEPCIÓN

DEPENDENCIA	BUZÓN DE SUGERENCIAS		WEB		VENTANILLA UNICA		OFICINA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALCALDIA	1	2,5%	4	0,54%	4	0,08%	0	0%	9	0,16%
JURIDICA	0	0%	2	0,27%	1	0,02%	0	0%	3	0,05%
CONTROL INTERNO	0	0%	1	0,14%	0	0,00%	0	0%	1	0,02%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0%	4	0,54%	0	0,00%	0	0%	4	0,07%
EDUCACION	9	22,5%	28	3,79%	20	0,40%	1	3,57%	58	1,01%
FAMILIA	7	17,5%	15	2,03%	5	0,10%	0	0%	27	0,47%
GOBIERNO	0	0%	59	7,98%	42	0,85%	0	0%	101	1,75%
HACIENDA	0	0%	20	2,71%	3	0,06%	0	0%	23	0,40%
MEDIO AMBIENTE	2	5%	62	8,39%	7	0,14%	0	0%	71	1,23%
OBRAS PÚBLICAS	3	7,5%	25	3,38%	27	0,54%	0	0%	55	0,95%
PLANEACION	1	2,5%	48	6,50%	75	1,51%	0	0%	124	2,15%
SALUD	3	7,5%	19	2,57%	1	0,02%	0	0%	23	0,40%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	9	22,5%	98	13,26%	137	2,76%	2	7,14%	246	4,27%
SECRETARIA GENERAL	0	0%	4	0,54%	0	0,00%	0	0%	4	0,07%
TRANSITO	5	12,5%	350	47,36%	4637	93,51%	25	89,29%	5017	87,01%
TOTAL SECRETARIAS	40	100 %	739	100%	4959	100%	28	100%	5766	100%



**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 20 de 23

CONSOLIDADO DISTRIBUCIÓN DE PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJA O DENUNCIA		RECLAMO		SUGERENCIA		FELICITACION		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALCALDIA	6	0,11	1	0,64	0	0	0	0	2	7,14	9	0,16
JURIDICA	2	0,04	0	0	0	0	1	4,76	0	0	3	0,05
CONTROL INTERNO	1	0,02	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	4	2,56	0	0	0	0	0	0	4	0,07
EDUCACIÓN	34	0,62	16	10,26	3	5,66	1	4,76	4	14,29	58	1,01
FAMILIA	12	0,22	1	0,64	0	0,00	4	19,05	10	35,71	27	0,47
GOBIERNO	71	1,29	28	17,95	0	0,00	1	4,76	1	3,57	101	1,75
HACIENDA	19	0,34	0	0	4	7,55	0	0	0	0	23	0,40
MEDIO AMBIENTE	39	0,71	28	17,95	0	0	3	14,29	1	3,57	71	1,23
OBRAS PÚBLICAS	48	0,87	4	2,56	1	1,89	1	4,76	1	3,57	55	0,95
PLANEACIÓN	107	1,94	16	10,26	0	0	1	4,76	0	0	124	2,15
SALUD	13	0,24	6	3,85	0	0	2	9,52	2	7,14	23	0,40
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	207	3,76	26	16,67	4	7,55	4	19,05	5	17,86	246	4,27
SECRETARIA GENERAL	0	0	1	0,64	2	3,77	1	4,76	0	0	4	0,07
TRANSITO	4949	89,85	25	16,03	39	73,58	2	9,52	2	7,14	5017	87,01
TOTAL SECRETARIAS	5508	100%	156	100%	53	100%	21	100%	28	100%	5766	100%



**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 21 de 23

3. CONCLUSIONES

- En el período comprendido entre el 01 de Julio y el 30 de Septiembre de 2017, en total se registraron 5766 PQRSD, de las cuales se contestaron 5515 y 251 no registran respuesta; como se pudo evidenciar en el gráfico, los datos de los derechos de petición y PQRSD atendidos en dicho período equivale al 95.64% del total de PQRSD recibidas, lo que significa que debemos ser más ágiles y eficaces con las respuestas a los ciudadanos.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para realizar sus requerimientos sigue siendo la Ventanilla Única de Correspondencia, la cual corresponde al 86.00%. seguido por la web con un 12.81%.
- La dependencia con mayor número de requerimientos ciudadanos fue la Secretaría de Movilidad y Tránsito con 5017, que equivale al 87.01 % del total de PQRSD registradas, Así mismo, se observa que es la dependencia que registra como respondidas 4891 y 126 solicitudes que están pendientes de en el Sistema de Gestión Documental PANAL, en el módulo de PQRSD.
- Es de aclarar que este informe es sólo de las solicitudes ingresadas por el nuevo módulo de PQRSD, ya que en el sistema PANAL de comunicaciones recibidas pueden haber solicitudes hechas por ciudadanos que se debieron haber recibido por el módulo PQRSD y que por fallas técnicas, de personal, de conocimiento y de capacitación se ingresaron como no debió ser; por lo tanto la información del total de las solicitudes que ingresaron a la Administración Municipal, no es confiable.



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 22 de 23

4. RECOMENDACIONES

- Es importante enunciar que este nuevo sistema de PQRSD, se empezó a utilizar al interior de la administración desde el 24 de septiembre y con los ciudadanos a partir del 21 de julio. Por tal motivo se requiere que sea socializado y muy bien capacitado el personal que tiene que ver con la utilización del mismo.
- Se reitera la necesidad de que la Secretaría de Servicios Administrativos tome las acciones correctivas para garantizar que la Oficina de Archivo de aplicación al nuevo módulo de PQRSD; Igualmente, es necesario que dicha dependencia se encuentre al día en digitalización de correspondencia tanto interna como externa que permita a la Oficina de Atención al Ciudadano realizar un seguimiento real a las PQRSD que se reciben en la Administración Municipal de Sabaneta o gestionar recursos para la adquisición de una herramienta automatizada que garantice las respuestas oportunas a todos los requerimientos ciudadanos.
- Es indispensable que la Oficina de Archivo realice una adecuada clasificación de las PQRSD para evitar que muchas de las solicitudes no ingresen al módulo sin ser realmente PQRSD y otras que si son, queden radicadas como solicitudes recibidas. Es de señalar, que hay debilidad en la campaña de información y divulgación de los mecanismos de atención establecidos por la Administración Municipal de Sabaneta para la atención a PQRSD, aún requiere más contundencia.
- Recomendar a los directivos y responsables de tramitar las PQRSD, la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a los peticionarios frente a sus requerimientos y verificar que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada ciudadano dentro de los términos establecidos.
- Se sugiere que en reuniones de Comité de Calidad de cada dependencia se socialice periódicamente las cifras de atención a PQRSD, con el fin de efectuar autoevaluación de las estrategias adoptadas para mejorar la atención a PQRSD presentadas por los ciudadanos y como resultado de la evaluación se tomen medidas correctivas para dar cumplimiento a Ley 1755 de 2015 en cuanto a calidad, oportunidad, calidez y coherencia. Así mismo, documentar las acciones, actividades y gestiones realizadas, evidenciando su cumplimiento.



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/07/2017 al 30/09/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	11/10/2017	Página 23 de 23

- Es necesario la actualización del Procedimiento P-AM- 020, de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, con el fin de capacitar a los funcionarios y seguir las directrices del mismo.
- Es muy importante que los funcionarios responsables de atender las solicitudes de los ciudadanos se concienticen de la importancia de responder en términos de ley para así evitar un inadecuado tratamiento a las solicitudes de los ciudadanos, aumento de sanciones y acciones de tutelas para la Administración Municipal, incremento de quejas y reclamos, baja satisfacción del ciudadano, incumplimiento de la normatividad, alto costo económico asociado a tiempos de espera y desplazamientos para los ciudadanos y a la poca credibilidad de la Administración Municipal.

5. SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD A PQRSD

La oficina de Atención al Ciudadano envía correos electrónicos a las dependencias que tienen bajo su responsabilidad la respuesta a PQRSD, con el fin de alertar sobre la fecha de vencimiento y garantizar una atención oportuna a los ciudadanos. Es importante mencionar que dichos correos de alertas previas son enviados a las dependencias con copia a los correos: controlinterno@sabaneta.gov.co con el fin de evidenciar la gestión realizada por parte de esta Oficina.