



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

Periodo del Informe:	Del 01/10/2016 al 31/12/2016	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	08/02/2017	Página 1 de 16

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES -PQRSD 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, sugerencias, denuncias y felicitaciones que son recibidas 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 PQRSD, 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 PQRSD recibidas.
- Evidenciar la eficiencia de las dependencias y/o áreas encargadas de dar respuesta de los derechos de petición y PQRSD.
- Reportar el estado de atención de los derechos de petición y las PQRSD que llegan a la Administración Municipal por diferentes canales de atención.

1.3 ALCANCE

El seguimiento y trazabilidad a los derechos de petición y PQRSD abarca el período comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2016.



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

Periodo del Informe:	Del 01/10/2016 al 31/12/2016	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	08/02/2017	Página 2 de 16

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 01/10/2016 al 31/12/2016	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	08/02/2017	Página 3 de 16

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 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, de forma presencial, vía telefónica y correo electrónico. 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 en 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 recepcionados 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

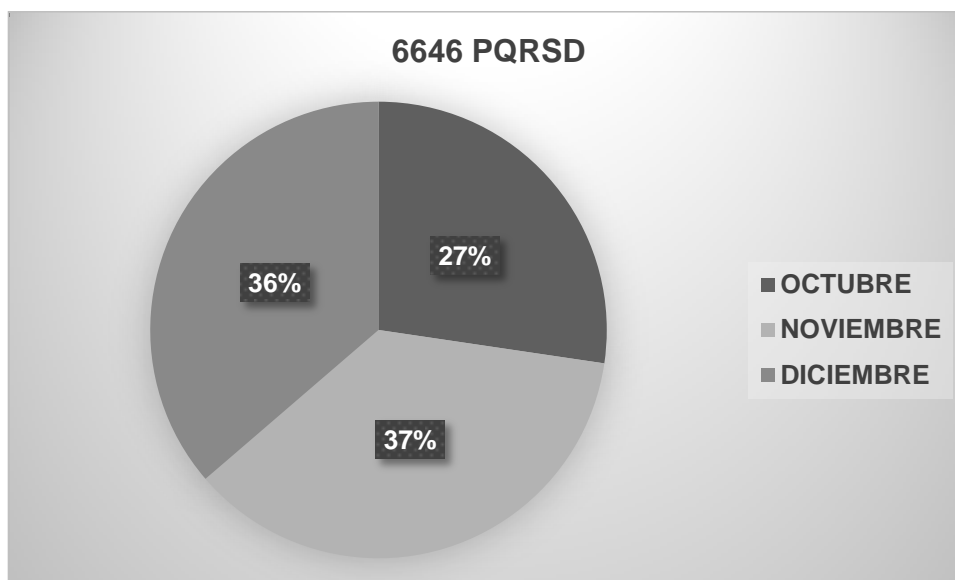
Periodo del Informe:	Del 01/10/2016 al 31/12/2016	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	08/02/2017	Página 4 de 16

2. ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS ENTRE EL 1 DE OCTUBRE Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

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 octubre y el 31 de diciembre de 2016, en total se registraron 6.646 PQRSD; de las cuales se contestaron 3.886 y 2760 no registran respuesta. El nivel de eficacia en el trámite de PQRSD corresponde al 58,47%

CONSOLIDADO TOTAL PQRSD RADICADAS DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DICIEMBRE MES A MES

PQRSD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Nº	1817	2416	2413	6646
%	27,34%	36,35%	36,31%	100%



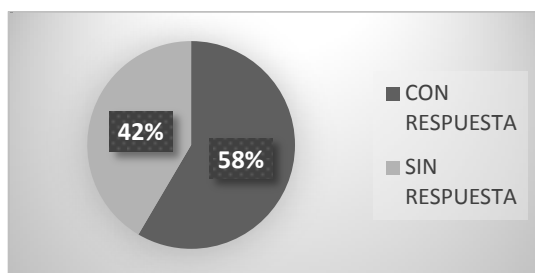


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/10/2016 al 31/12/2016	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	08/02/2017	Página 5 de 16

CONSOLIDADO TOTAL PQRSD RADICADAS DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DICIEMBRE CON RESPUESTA Y SIN RESPUESTA

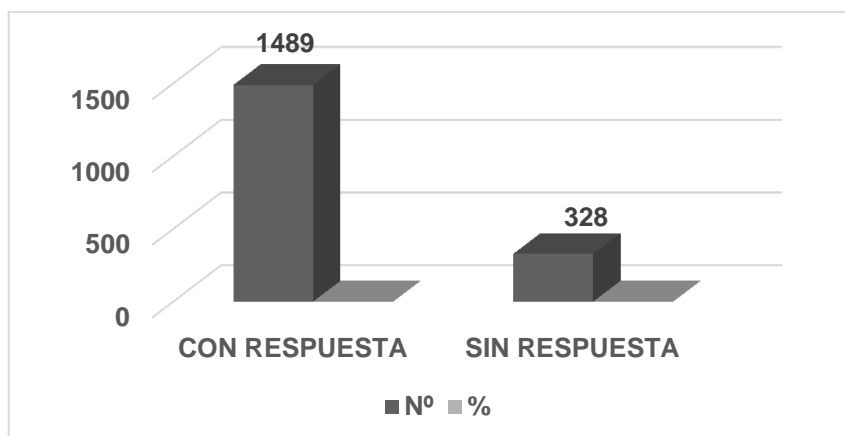
PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	3886	2760	6646
%	58,47%	41,53%	100%



TOTAL PQRSD RADICADAS DEL 1 DE OCTUBRE AL 31 DICIEMBRE MES A MES CON RESPUESTA Y SIN RESPUESTA

OCTUBRE

PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	1489	328	1817
%	81,95%	18,05%	100%



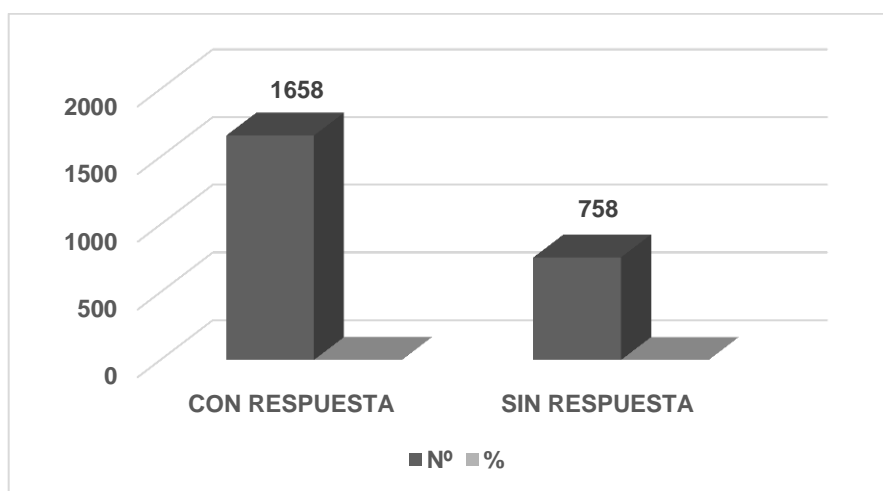


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/10/2016 al 31/12/2016	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	08/02/2017	Página 6 de 16

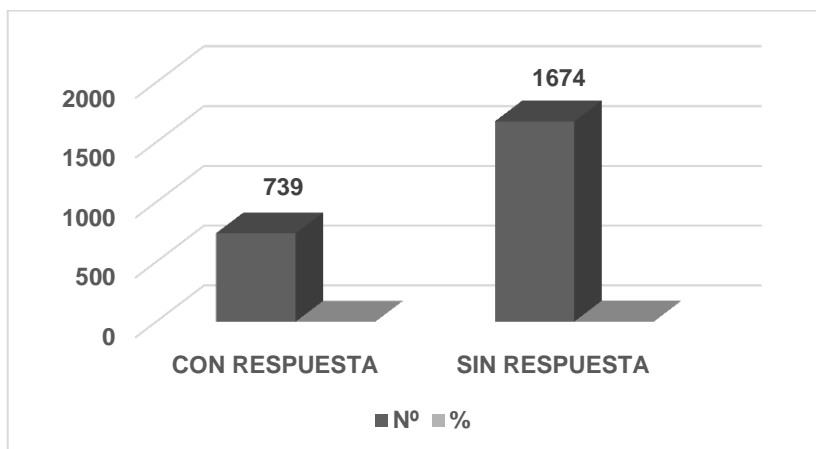
NOVIEMBRE

PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	1658	758	2416
%	68,63%	31,37%	100%



DICIEMBRE

PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	739	1674	2413
%	30,63%	69,37%	100%





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

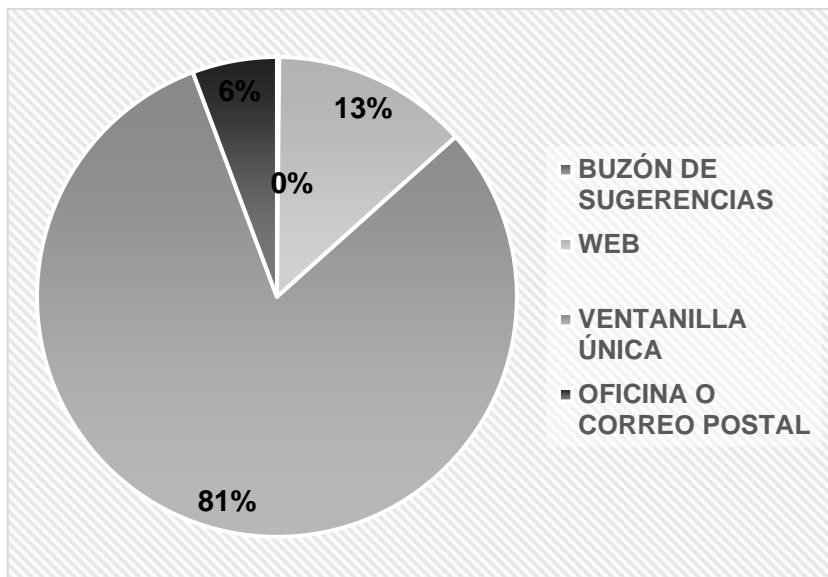
Periodo del Informe:	Del 01/10/2016 al 31/12/2016	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	08/02/2017	Página 7 de 16

TOTAL PQRSD POR CANAL DE RECEPCION, CONSOLIDADO Y MES A MES

Los datos consignados en las columnas "Oficina" obedecen sólo al registro de PQRSD que se reciben en la Oficina de Atención al Ciudadano, ya sea por el canal presencial, telefónico o correo, 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	10	879	5378	379	6646
%	0,15%	13,23%	80,92%	5,70%	100%



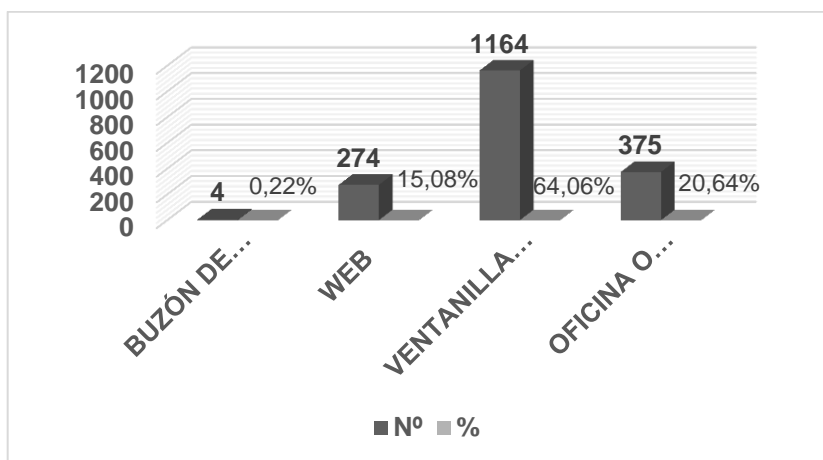


**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/10/2016 al 31/12/2016	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	08/02/2017	Página 8 de 16

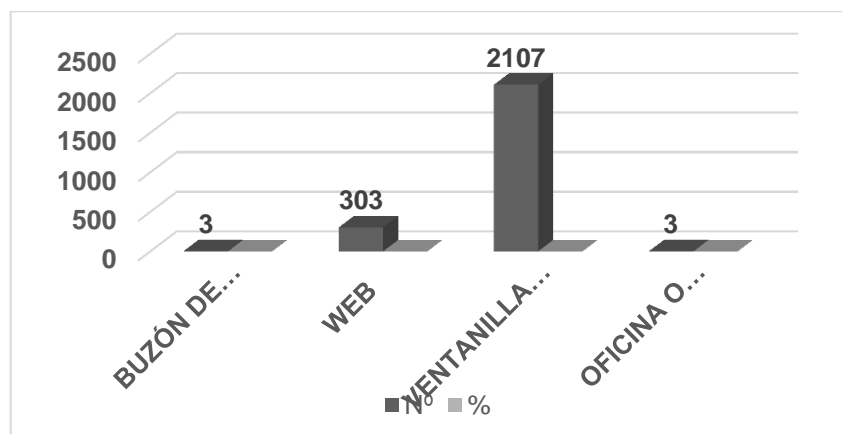
OCTUBRE

MEDIO	BUZÓN DE SUGERENCIAS	WEB	VENTANILLA ÚNICA	OFICINA O CORREO POSTAL	TOTAL
Nº	4	274	1164	375	1817
%	0,22%	15,08%	64,06%	20,64%	100%



NOVIEMBRE

MEDIO	BUZÓN DE SUGERENCIAS	WEB	VENTANILLA ÚNICA	OFICINA O CORREO POSTAL	TOTAL
Nº	3	303	2107	3	2416
%	0,12%	12,54%	87,21%	0,12%	100%



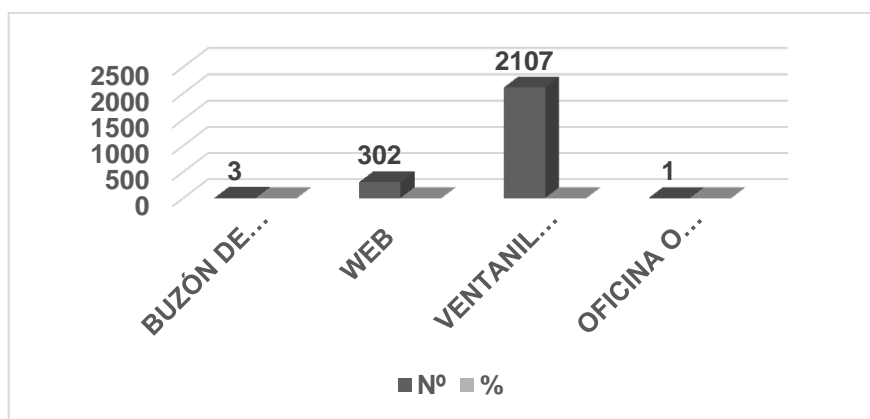


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/10/2016 al 31/12/2016	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	08/02/2017	Página 9 de 16

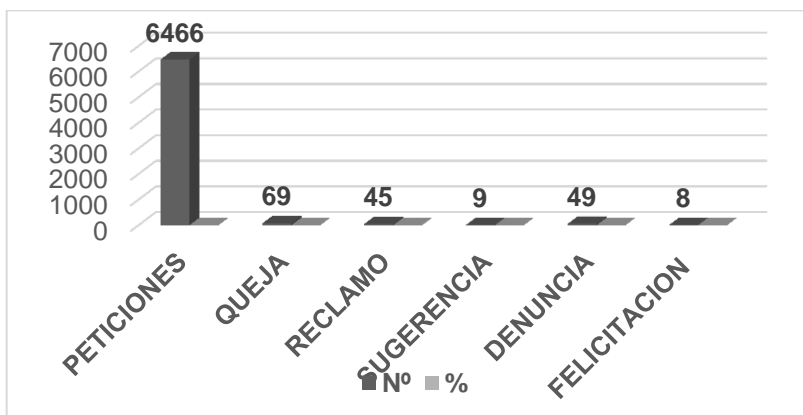
DICIEMBRE

MEDIO	BUZÓN DE SUGERENCIAS	WEB	VENTANILLA ÚNICA	OFICINA O CORREO POSTAL	TOTAL
Nº	3	302	2107	1	2413
%	0,12%	12,52%	87,32%	0,04%	100%



CONSOLIDADO TOTAL DE PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
Nº	6466	69	45	9	49	8	6646
%	97,29%	1,04%	0,68%	0,14%	0,74%	0,12%	100%





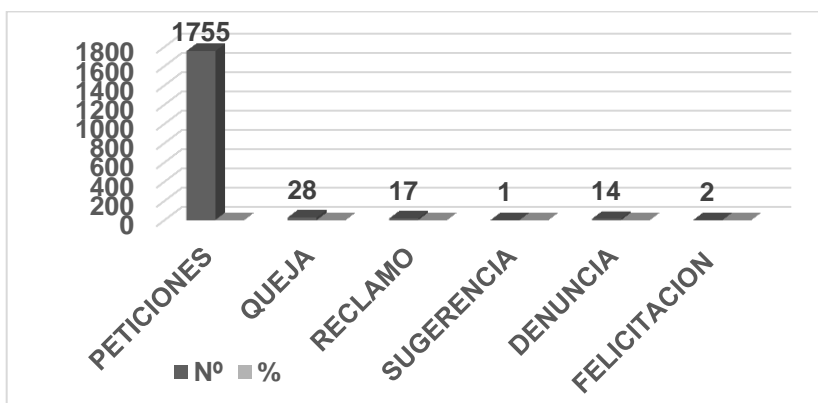
INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/10/2016 al 31/12/2016	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	08/02/2017	Página 10 de 16

TOTAL DE PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO MES A MES

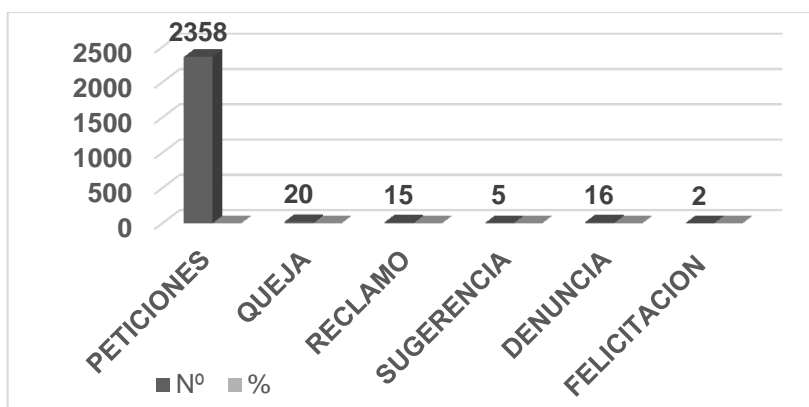
OCTUBRE

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
Nº	1755	28	17	1	14	2	1817
%	96,59%	1,54%	0,94%	0,06%	0,77%	0,11%	100%



NOVIEMBRE

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
Nº	2358	20	15	5	16	2	2416
%	97,60%	0,83%	0,62%	0,21%	0,66%	0,08%	100%



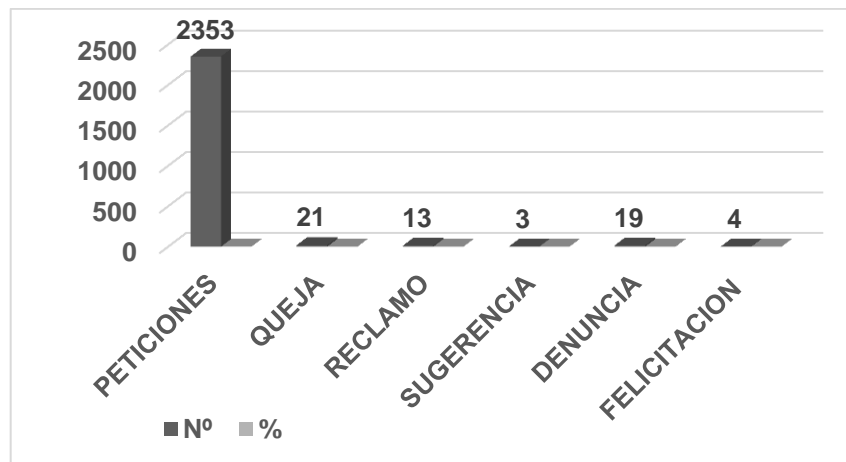


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/10/2016 al 31/12/2016	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	08/02/2017	Página 11 de 16

DICIEMBRE

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
Nº	2353	21	13	3	19	4	2413
%	97,51%	0,87%	0,54%	0,12%	0,79%	0,17%	100%



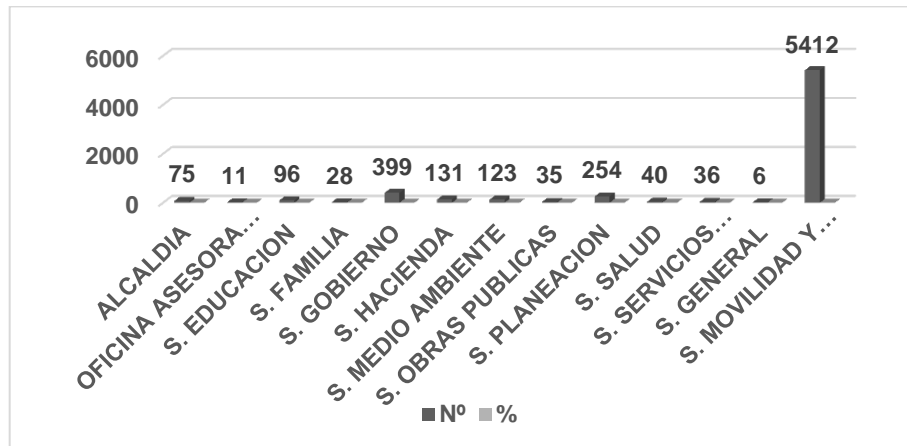
CONSOLIDADO DE ASIGNACIÓN TRIMESTRAL POR OFICINA O DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO

DEPENDENCIA	Nº	%
ALCALDIA	75	1,13%
OFICINA ASESORA JURIDICA	11	0,17%
SECRETARIA DE EDUCACION	96	1,44%
SECRETARIA DE FAMILIA	28	0,42%
SECRETARIA DE GOBIERNO	399	6,00%
SECRETARIA DE HACIENDA	131	1,97%
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	123	1,85%
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	35	0,53%
SECRETARIA DE PLANEACION	254	3,82%
SECRETARIA DE SALUD	40	0,60%
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	36	0,54%
SECRETARIA GENERAL	6	0,09%
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO	5412	81,43%
TOTAL	6646	100,00%



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

Periodo del Informe:	Del 01/10/2016 al 31/12/2016	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	08/02/2017	Página 12 de 16



CONSOLIDADO DISTRIBUCIÓN TOTAL DE PQRSD POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CON RESPUESTA		SIN RESPUESTA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALCALDIA	27	0,68%	48	1,78%	75	1,13%
OFICINA ASESORA JURIDICA	8	0,20%	3	0,11%	11	0,17%
SECRETARIA DE EDUCACION	55	1,39%	41	1,52%	96	1,44%
SECRETARIA DE FAMILIA	22	0,56%	6	0,22%	28	0,42%
SECRETARIA DE GOBIERNO	192	4,85%	207	7,69%	399	6,00%
SECRETARIA DE HACIENDA	55	1,39%	76	2,82%	131	1,97%
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	84	2,12%	39	1,45%	123	1,85%
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	21	0,53%	14	0,52%	35	0,53%
SECRETARIA DE PLANEACION	101	2,55%	153	5,69%	254	3,82%
SECRETARIA DE SALUD	13	0,33%	27	1,00%	40	0,60%
S. DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	11	0,28%	25	0,93%	36	0,54%
SECRETARIA GENERAL	5	0,13%	1	0,04%	6	0,09%
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO	3361	84,98%	2051	76,22%	5412	81,43%
TOTAL	3955	100,00%	2691	100,00%	6646	100,00%



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

Periodo del Informe:	Del 01/10/2016 al 31/12/2016	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	08/02/2017	Página 13 de 16

CONSOLIDADO DISTRIBUCIÓN TOTAL DE PQRSD POR CANAL

DEPENDENCIA	BUZÓN DE SUGERENCIAS		WEB		VENTANILLA UNICA		OFICINA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALCALDIA	1	10,00%	30	3,41%	44	0,82%	0	0,00%	75	1,13%
JURIDICA	0	0,00%	5	0,57%	6	0,11%	0	0,00%	11	0,17%
EDUCACION	1	10,00%	14	1,59%	81	1,51%	0	0,00%	96	1,44%
FAMILIA	1	10,00%	3	0,34%	24	0,45%	0	0,00%	28	0,42%
GOBIERNO	0	0,00%	3	0,34%	3	0,06%	0	0,00%	6	0,09%
HACIENDA	1	10,00%	54	6,14%	76	1,41%	0	0,00%	131	1,97%
MEDIO AMBIENTE	1	10,00%	85	9,67%	37	0,69%	0	0,00%	123	1,85%
OBRAS PUBLICAS	1	10,00%	11	1,25%	23	0,43%	0	0,00%	35	0,53%
PLANEACION	0	0,00%	38	4,32%	214	3,98%	2	0,53%	254	3,82%
SALUD	0	0,00%	18	2,05%	22	0,41%	0	0,00%	40	0,60%
S. ADMINISTRATIVOS	1	10,00%	11	1,25%	24	0,45%	0	0,00%	36	0,54%
S. GENERAL	0	0,00%	61	6,94%	335	6,23%	3	0,79%	399	6,00%
TRANSITO	3	30,00%	546	62,12%	4489	83,47%	374	98,68%	5412	81,43%
TOTAL SECRETARIAS	10	100,00%	879	100,00%	5378	100,00%	379	100,00%	6646	100,00%

CONSOLIDADO DISTRIBUCIÓN TOTAL DE PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJA O DENUNCIA		RECLAMO		SUGERENCIA		FELICITACION		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALCALDIA	55	0,85%	14	11,76%	3	6,67%	0	0,00%	3	15,79%	75	1,13%
JURIDICA	11	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	0,17%
EDUCACION	92	1,43%	3	2,52%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	96	1,44%
FAMILIA	23	0,36%	3	2,52%	0	0,00%	0	0,00%	2	10,53%	28	0,42%
GOBIERNO	4	0,06%	1	0,84%	1	2,22%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,09%
HACIENDA	116	1,80%	2	1,68%	11	24,44%	2	22,22%	0	0,00%	131	1,97%
MEDIO AMBIENTE	89	1,38%	29	24,37%	3	6,67%	1	11,11%	0	0,00%	122	1,84%
OBRAS PUBLICAS	26	0,40%	4	3,36%	1	2,22%	3	33,33%	1	5,26%	35	0,53%
PLANEACION	237	3,67%	4	3,36%	3	6,67%	0	0,00%	0	0,00%	244	3,67%
SALUD	37	0,57%	3	2,52%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	40	0,60%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	30	0,46%	4	3,36%	0	0,00%	1	11,11%	1	5,26%	36	0,54%
SECRETARIA GENERAL	371	5,75%	26	21,85%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,26%	398	5,99%
TRANSITO	5363	83,10%	26	21,85%	23	51,11%	1	11,11%	11	57,89%	5424	81,61%
TOTAL	6454	100,00%	119	100,00%	45	100,00%	9	100,00%	19	100,00%	6646	100,00%



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

Periodo del Informe:	Del 01/10/2016 al 31/12/2016	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	08/02/2017	Página 14 de 16

3. CONCLUSIONES

- En el período comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2016, en total se registraron 6.646 PQRSD de las cuales se contestaron 3886 y 2760 no registran respuesta; como se pudo evidenciar en el gráfico, los datos de las PQRSD atendidas en dicho período equivale al 58.47% 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 80.92%. seguido por la web con un 13.23%.
- La dependencia con mayor número de requerimientos ciudadanos fue la Secretaría de Movilidad y Tránsito con 5.412, que equivale al 81.43% del total de PQRSD registradas, Así mismo, se observa que es la dependencia que registra como respondidas 3361 y 2051 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 puede 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 no se ingresaron; por lo tanto, la información del total de las solicitudes recibidas en la Administración Municipal, no es confiable.
- Durante el periodo comprendido entre el 24 de junio y el 30 de septiembre de 2016 se registraron en total 1.310 PQRSD y en el último trimestre del 2016 se registraron 6.646 PQRSD; lo que indica que en el nuevo módulo se logró un aumento de las solicitudes en un 80.28%.



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

Periodo del Informe:	Del 01/10/2016 al 31/12/2016	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	08/02/2017	Página 15 de 16

4. RECOMENDACIONES

- El nuevo sistema de PQRSD, se empezó a utilizar por la administración y los ciudadanos a partir de los meses de junio y julio. En la oficina de atención al ciudadano se ha capacitado alrededor de 150 personas en el momento de recepcionarles sus PQRSD para que se familiaricen con dicho sistema, pero es necesario que se continúe socializando a las personas que ingresan a la ventanilla única, con el fin de incrementar la utilización del canal web y reducir la atención presencial.
- Es importante 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 y asignación de las PQRSD para evitar que muchas de las solicitudes no sean radicadas como comunicaciones recibidas o viceversa.
- 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 01/10/2016 al 31/12/2016	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	08/02/2017	Página 16 de 16

- 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 con el apoyo de gobierno en línea, 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: aten.ciudadano@sabaneta.gov.co y controlinterno@sabaneta.gov.co con el fin de evidenciar la gestión realizada por parte de esta Oficina.