



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

Periodo del Informe:	Del 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 1 de 17

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 Abril al 30 de Junio de 2017.



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

Periodo del Informe:	Del 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 2 de 17

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 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 3 de 17

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 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

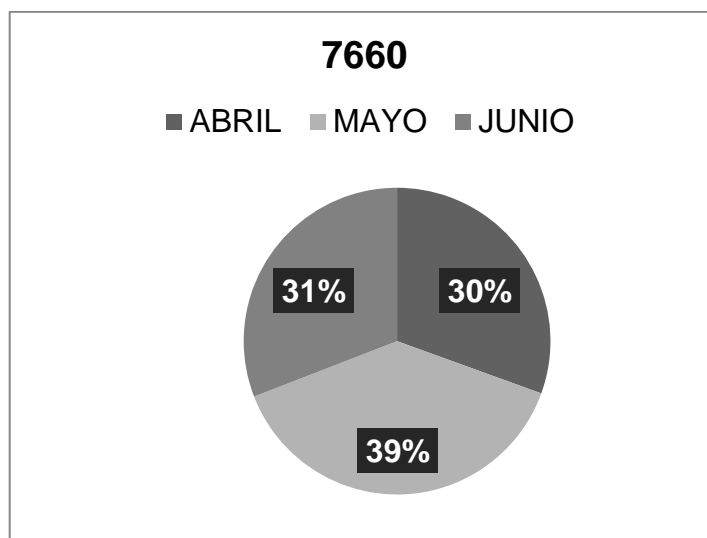
Periodo del Informe:	Del 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 4 de 17

2. ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS ENTRE EL 01 DE ABRIL Y EL 30 DE JUNIO 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 Abril y el 30 de Junio de 2017, en total se registraron 7660 PQRSD; de las cuales se contestaron 6514 y 1146 no registran respuesta. El nivel de eficacia en el trámite de PQRSD corresponde al 85,04%

CONSOLIDADO TOTAL PQRSD RADICADAS DEL 01 DE ABRIL AL 30 JUNIO MES A MES

PQRSD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Nº	2339	2955	2366	7660
%	30,54%	38,58%	30,89%	100%



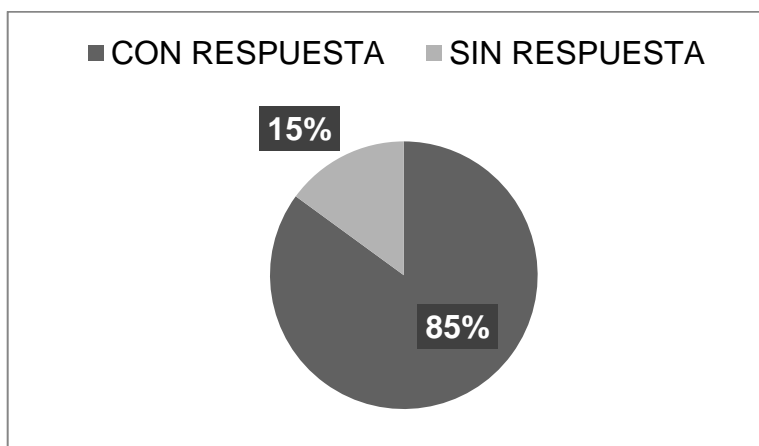


**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 5 de 17

**CONSOLIDADO TOTAL PQRSD RADICADAS DEL 01 DE ABRIL AL 30 JUNIO CON
RESPUESTA Y SIN RESPUESTA**

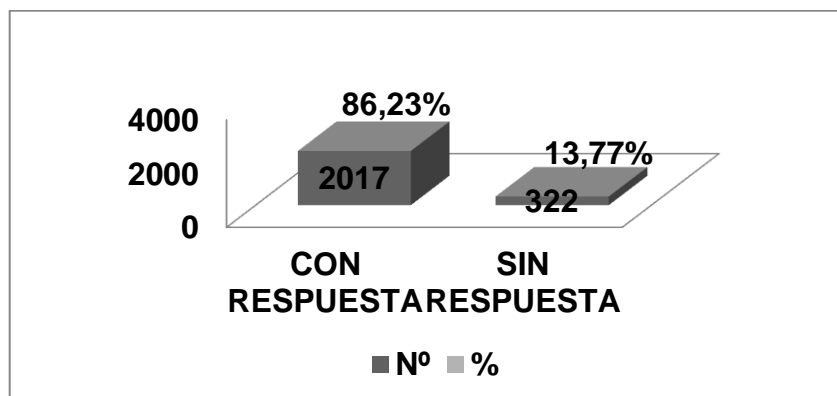
PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	6514	1146	7660
%	85,04%	14,96%	100%



**TOTAL PQRSD RADICADAS DEL 01 DE ABRIL AL 30 JUNIO MES A MES CON RESPUESTA Y
SIN RESPUESTA**

ABRIL

PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	2017	322	2339
%	86,23%	13,77%	100%



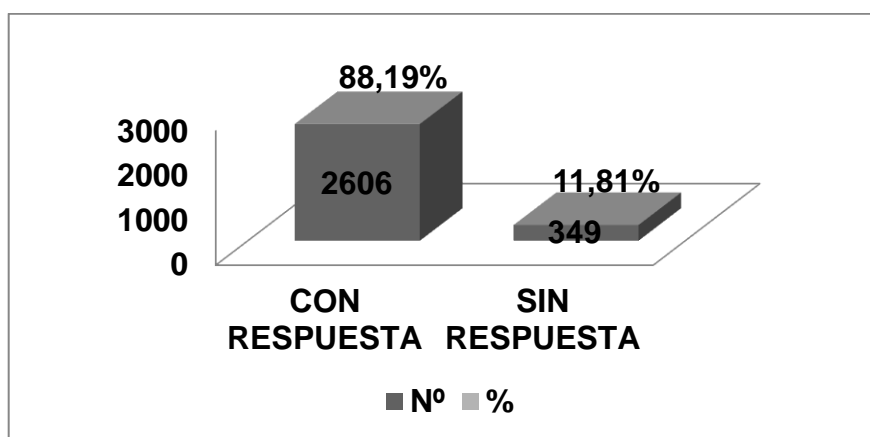


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 6 de 17

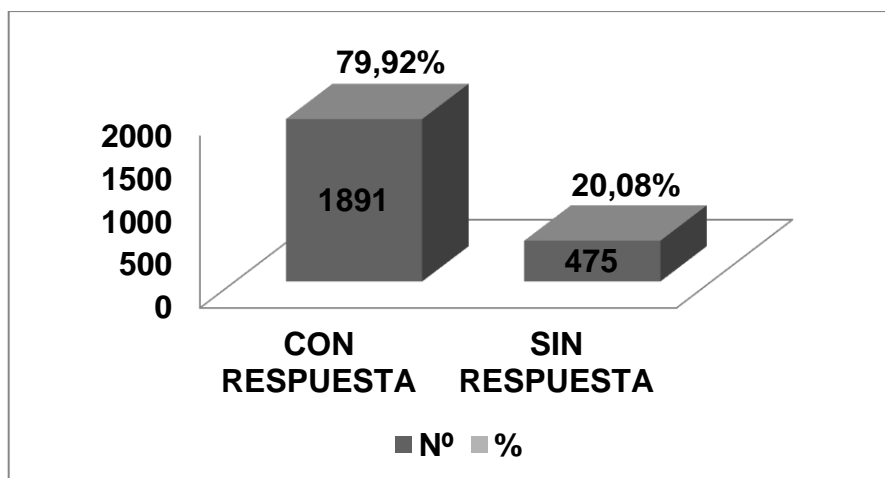
MAYO

PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	2606	349	2955
%	88,19%	11,81%	100%



JUNIO

PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	1891	475	2366
%	79,92%	20,08%	100%





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

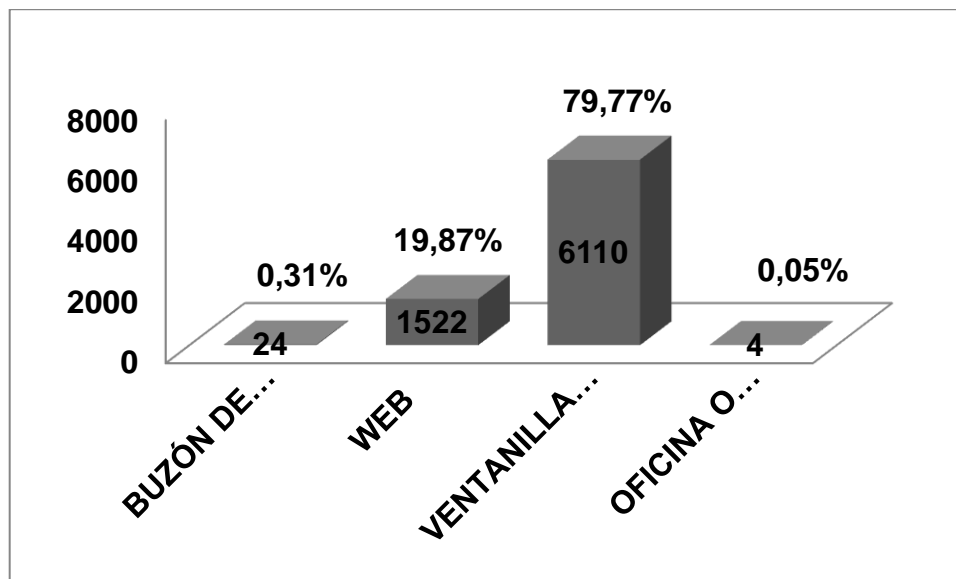
Periodo del Informe:	Del 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 7 de 17

TOTAL PQRSD POR CANAL DE RECEPCION MES A MES

Los datos consignados en las columnas “Telefónico” y “Oficina” obedecen sólo al registro de PQRSD que se reciben 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	24	1522	6110	4	7660
%	0,31%	19,87%	79,77%	0,05%	100%



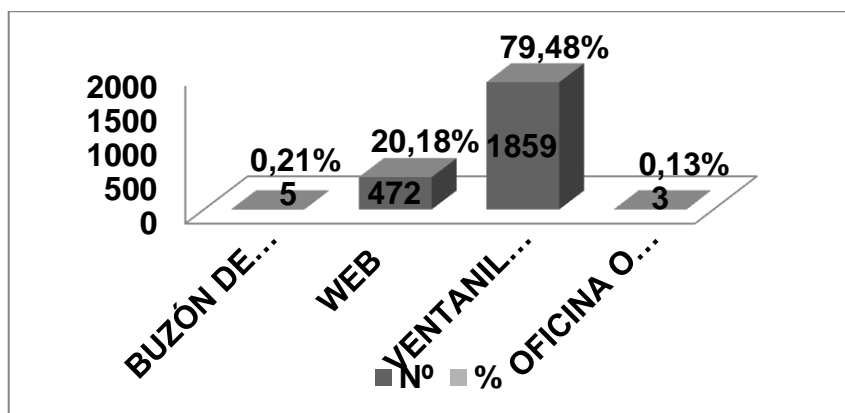


**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 8 de 17

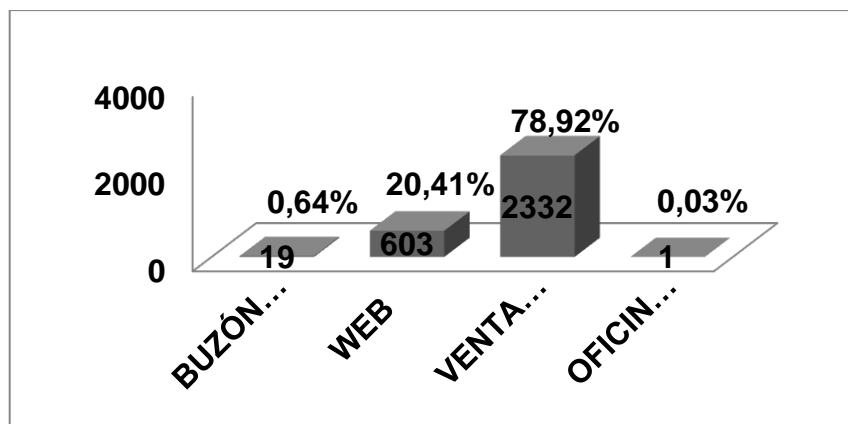
ABRIL

MEDIO	BUZÓN DE SUGERENCIAS	WEB	VENTANILLA ÚNICA	OFICINA O CORREO POSTAL	TOTAL
Nº	5	472	1859	3	2339
%	0,21%	20,18%	79,48%	0,13%	100%



MAYO

MEDIO	BUZÓN DE SUGERENCIAS	WEB	VENTANILLA ÚNICA	OFICINA O CORREO POSTAL	TOTAL
Nº	19	603	2332	1	2955
%	0,64%	20,41%	78,92%	0,03%	100%



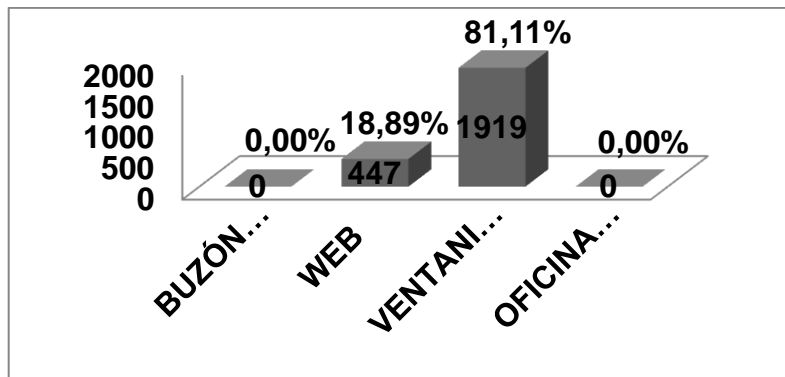


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 9 de 17

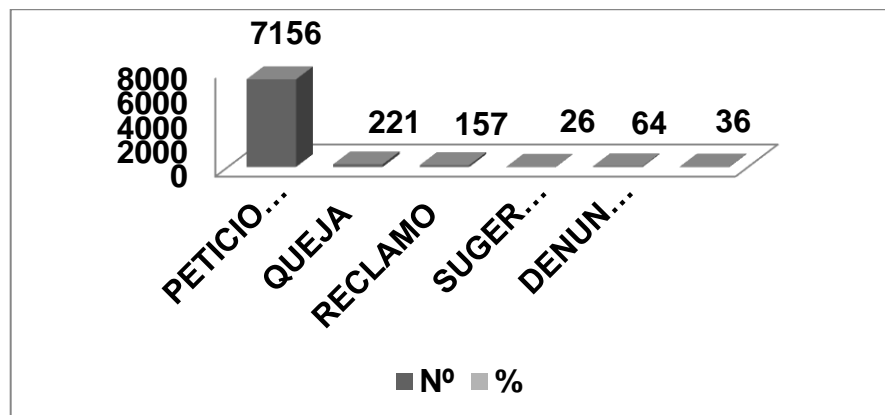
JUNIO

MEDIO	BUZÓN DE SUGERENCIAS	WEB	VENTANILLA ÚNICA	OFICINA O CORREO POSTAL	TOTAL
Nº	0	447	1919	0	2366
%	0,00%	18,89%	81,11%	0,00%	100%



CONSOLIDADO TOTAL DE PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
Nº	7156	221	157	26	64	36	7660
%	93,42%	2,89%	2,05%	0,34%	0,84%	0,47%	100%





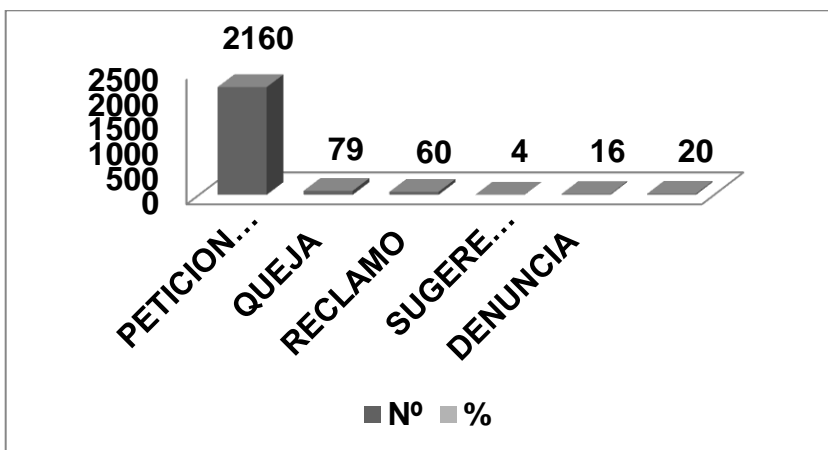
INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 10 de 17

TOTAL DE PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO

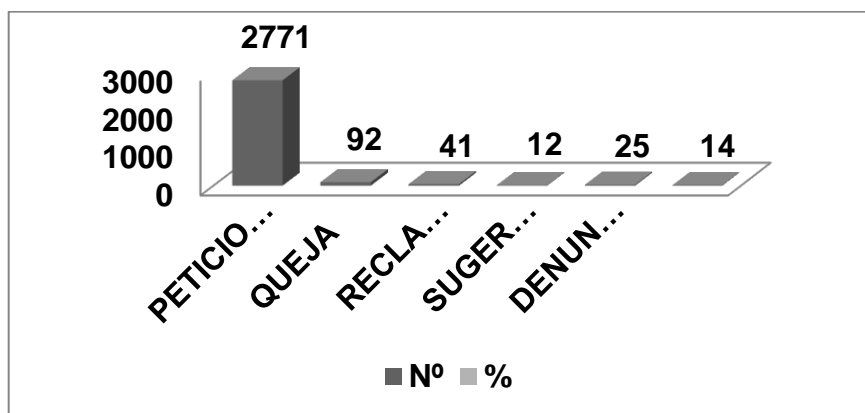
ABRIL

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
Nº	2160	79	60	4	16	20	2339
%	92,35%	3,38%	2,57%	0,17%	0,68%	0,86%	100%



MAYO

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
Nº	2771	92	41	12	25	14	2955
%	93,77%	3,11%	1,39%	0,41%	0,85%	0,47%	100%



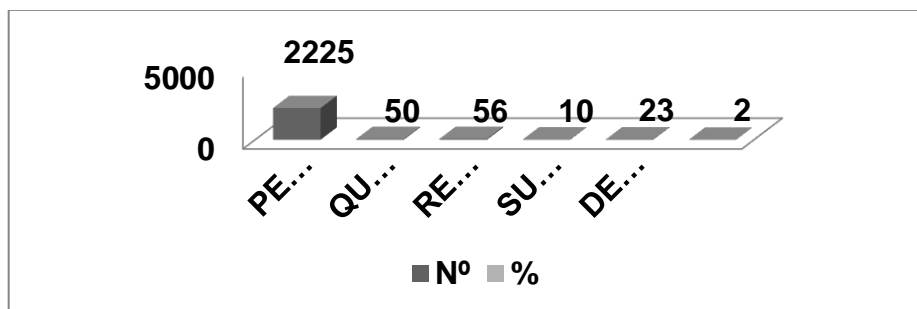


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 11 de 17

JUNIO

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
Nº	2225	50	56	10	23	2	2366
%	94,04%	2,11%	2,37%	0,42%	0,97%	0,08%	100%



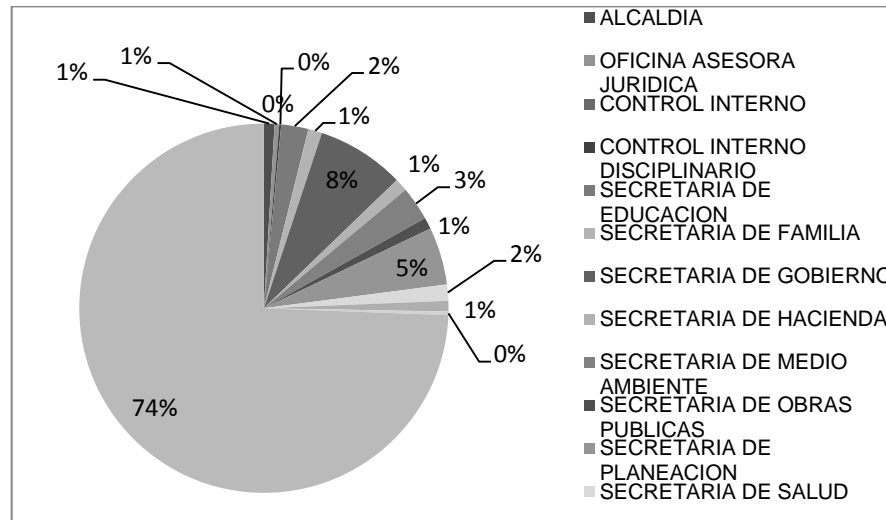
CONSOLIDADO DE ASIGNACIÓN TRIMESTRAL POR OFICINA O DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO

DEPENDENCIA	Nº	%
ALCALDIA	71	0,93
OFICINA ASESORA JURIDICA	31	0,40
CONTROL INTERNO	0	0,00
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	13	0,17
SECRETARIA DE EDUCACION	182	2,38
SECRETARIA DE FAMILIA	93	1,21
SECRETARIA DE GOBIERNO	590	7,70
SECRETARIA DE HACIENDA	86	1,12
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	228	2,98
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	77	1,01
SECRETARIA DE PLANEACION	386	5,04
SECRETARIA DE SALUD	109	1,42
S. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	71	0,93
SECRETARIA GENERAL	24	0,31
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO	5699	74,40
TOTAL	7660	100



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

Periodo del Informe:	Del 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 12 de 17



CONSOLIDADO DISTRIBUCIÓN TOTAL DE PQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CON RESPUESTA		SIN RESPUESTA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALCALDIA	54	0,83	17	1,48	71	0,93
JURIDICA	21	0,32	10	0,87	31	0,40
CONTROL INTERNO	0	0	0	0,00	0	0,00
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,02	12	1,05	13	0,17
EDUCACION	115	1,77	67	5,85	182	2,38
FAMILIA	73	1,12	20	1,75	93	1,21
GOBIERNO	387	5,94	203	17,71	590	7,70
HACIENDA	39	0,60	47	4,10	86	1,12
MEDIO AMBIENTE	124	1,90	104	9,08	228	2,98
OBRAS PUBLICAS	49	0,75	28	2,44	77	1,01
PLANEACIÓN	253	3,88	133	11,61	386	5,04
SALUD	69	1,06	40	3,49	109	1,42
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	47	0,72	24	2,09	71	0,93
SECRETARIA GENERAL	21	0,32	3	0,26	24	0,31
MOVILIDAD Y TRANSITO	5261	80,76	438	38,22	5699	74,40
TOTAL SECRETARIAS	6514	100%	1146	100%	7660	100%



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

Periodo del Informe:	Del 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 13 de 17

CONSOLIDADO DISTRIBUCIÓN DE PQRSD POR CANAL DE RECEPCIÓN

DEPENDENCIA	BUZÓN DE SUGERENCIAS		WEB		VENTANILLA UNICA		OFICINA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALCALDIA	1	4,17	38	2,49	32	0,52	0	0	71	0,93
JURIDICA	1	4,17	15	0,98	15	0,25	0	0	31	0,40
CONTROL INTERNO	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0	0	0,00
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0,00	8	0,52	5	0,08	0	0	13	0,17
EDUCACION	1	4,17	38	2,49	140	2,29	3	75	182	2,38
FAMILIA	2	8,33	37	2,43	54	0,88	0	0	93	1,21
GOBIERNO	2	8,33	213	13,98	375	6,14	0	0	590	7,70
HACIENDA	12	50,00	61	4,00	13	0,21	0	0	86	1,12
MEDIO AMBIENTE	2	8,33	156	10,24	70	1,15	0	0	228	2,98
OBRAS PUBLICAS	0	0,00	36	2,36	41	0,67	0	0	77	1,01
PLANEACION	0	0,00	101	6,63	285	4,67	0	0	386	5,04
SALUD	0	0,00	78	5,12	31	0,51	0	0	109	1,42
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	12,50	34	2,23	34	0,56	0	0	71	0,93
SECRETARIA GENERAL	0	0,00	7	0,46	17	0,28	0	0	24	0,31
TRANSITO	0	0,00	702	46,06	4996	81,79	1	25	5699	74,40
TOTAL SECRETARIAS	24	100%	1524	100%	6108	100%	4	100%	7660	100%



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

Periodo del Informe:	Del 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 14 de 17

CONSOLIDADO DISTRIBUCIÓN DE PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJA O DENUNCIA		RECLAMO		SUGERENCIA		FELICITACION		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALCALDIA	53	0,74	14	4,83	2	1,32	0	0	2	5,56	71	0,93
JURIDICA	25	0,35	6	2,07	0	0,00	0	0	0	0,00	31	0,40
CONTROL INTERNO	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0	0	0,00	0	0,00
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	0,08	7	2,41	0	0,00	0	0	0	0,00	13	0,17
EDUCACIÓN	158	2,21	11	3,79	5	3,29	3	11,54	5	13,89	182	2,38
FAMILIA	62	0,87	12	4,14	0	0,00	6	23,08	13	36,11	93	1,21
GOBIERNO	517	7,22	66	22,76	3	1,97	2	7,69	2	5,56	590	7,70
HACIENDA	63	0,88	10	3,45	5	3,29	8	30,77	0	0,00	86	1,12
MEDIO AMBIENTE	155	2,17	63	21,72	5	3,29	2	7,69	3	8,33	228	2,98
OBRAS PÚBLICAS	68	0,95	9	3,10	0	0,00	0	0	0	0,00	77	1,01
PLANEACIÓN	361	5,04	19	6,55	6	3,95	0	0	0	0,00	386	5,04
SALUD	90	1,26	15	5,17	0	0,00	0	0	4	11,11	109	1,42
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	54	0,75	9	3,10	1	0,66	1	3,85	6	16,67	71	0,93
SECRETARIA GENERAL	22	0,31	0	0,00	0	0,00	2	7,69	0	0,00	24	0,31
TRANSITO	5522	77,17	49	16,90	125	82,24	2	7,69	1	2,78	5699	74,40
TOTAL SECRETARIAS	7156	100%	290	100%	152	100%	26	100%	36	100%	7660	100%



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

Periodo del Informe:	Del 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 15 de 17

3. CONCLUSIONES

- En el período comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2017, en total se registraron 7660 PQRSD, de las cuales tienen respuestas 6514 y 1146 no registran respuesta; como se pudo evidenciar en el gráfico, los datos de las PQRSD atendidas en dicho período equivale al 85.03% del total de PQRSD recibidas, lo que significa que debemos ser más ágiles y eficaces con las respuestas a los ciudadanos y actuar conforme a los tiempos establecidos por la ley.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para realizar sus solicitudes se puede evidenciar que sigue siendo la Ventanilla Única de Correspondencia, la cual corresponde al 79.73%. seguido por el canal web con un 19.89%.
- La dependencia con mayor número de solicitudes interpuestas por los ciudadanos fue la Secretaría de Movilidad y Tránsito con 5699 solicitudes, que equivale al 74.39 % del total de PQRSD registradas, Así mismo, se observa que esta dependencia registra con respuesta 5261 y 438 solicitudes están pendientes en el Sistema de Gestión Documental PANAL, en el módulo de PQRSD.
- Es válido 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 debían de haber recibido por el módulo PQRSD y debido a fallas técnicas, operativas y/o conocimiento, se ingresaron inadecuadamente; 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 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 16 de 17

4. RECOMENDACIONES

- Se reitera la necesidad de que la Secretaría de Servicios Administrativos tome las acciones correctivas para garantizar que la Oficina de Archivo 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
- 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 importante que se sigan realizando campañas de información y divulgación de los mecanismos de atención establecidos por la Administración Municipal de Sabaneta para la atención de las PQRSD.
- 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. Ya que se han encontrado respuestas inadecuadas y que no responden a lo solicitado, con vencimiento en los términos; con el fin de 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.
- En las reuniones de Comité de Calidad de cada dependencia es importante que 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.
- Es necesario que la oficina de Control Interno, apruebe la actualización del Procedimiento P-AM- 020, de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.



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

Periodo del Informe:	Del 01/04/2017 al 30/06/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	17/08/2017	Página 17 de 17

5. SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD A PQRSD

La oficina de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal, envía reportes de seguimiento de las PQRSD que ingresan a la Administración por los diferentes canales de atención y que hasta la fecha se encuentran activas en el sistema; esto se realiza por medio de correos electrónicos, los cuales se envían a las secretarías y/o dependencias que tienen bajo su responsabilidad la respuesta a las PQRSD, con el fin de alertar sobre la fecha de vencimiento y garantizar una atención oportuna a los ciudadanos y actuar conforme a lo establecido por la ley.

Es importante mencionar que dichos correos de alertas previas son enviados a las secretarías y/o dependencias dos veces a la semana; adicionalmente se envía un reporte cada vez que se genera este informe a la oficina de control interno, el cual contiene información consolidada; con el fin de evidenciar la gestión realizada por parte de esta Oficina.

Adicionalmente la oficina de atención al ciudadano realiza actividades de formación a los servidores públicos y ciudadanos, con el fin de generar conciencia y dar un adecuado uso a las TICS implementadas para la gestión y tramite de las PQRSD.