	<b>FORMATO ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
	<b>CÓDIGO</b> F-AM-011	<b>VERSIÓN</b> 00	<b>FECHA</b> 01/07/2021

## INFORME PRIMER SEMESTRE DE 2024

### PQRSDF - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES

#### MUNICIPIO DE FREDONIA ANTIOQUIA

Fecha: Julio 10 de 2024

Asesora de Control Interno: Liliana Andrea Valencia Quintero

### **NORMATIVIDAD**

#### *Constitución política*

*Art. 23* 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.

*Ley 1474 de 2011* Establece la responsabilidad de las oficinas de control interno y de la rendición de informes


*Art. 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.

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

De conformidad con la mencionada norma, la oficina de control interno de la Alcaldía de Fredonia, debe rendir dos informes al año sobre el cumplimiento de la normatividad vigente en la recepción, trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

	<b>FORMATO ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
	<b>CÓDIGO</b> F-AM-011	<b>VERSIÓN</b> 00	<b>FECHA</b> 01/07/2021

## ALCANCE

El actual informe emitido por la oficina de Control interno contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y felicitaciones recibidas en la Alcaldía por los diferentes canales de comunicación durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2024, así como la atención de las mismas

## GLOSARIO

**Anónimo:** Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se formula una petición.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Derecho de petición:** Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.


**Sugerencia:** Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Edicto:** Cartel expuesto en un lugar público con un aviso o disposición oficial.

## CANALES DE ATENCIÓN

La alcaldía Municipal de Fredonia, tiene habilitado varios canales a través de los cuales pueden interponer PQRSD:

- ✓ Línea Telefónica: 604 8401264
- ✓ Atención por medio físico: Ventanilla Única del Municipio
- ✓ Página web: <https://www.fredonia-antioquia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/WPPQRDConIdentificacionF.aspx>

	<b>FORMATO ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
	<b>CÓDIGO</b> F-AM-011	<b>VERSIÓN</b> 00	<b>FECHA</b> 01/07/2021

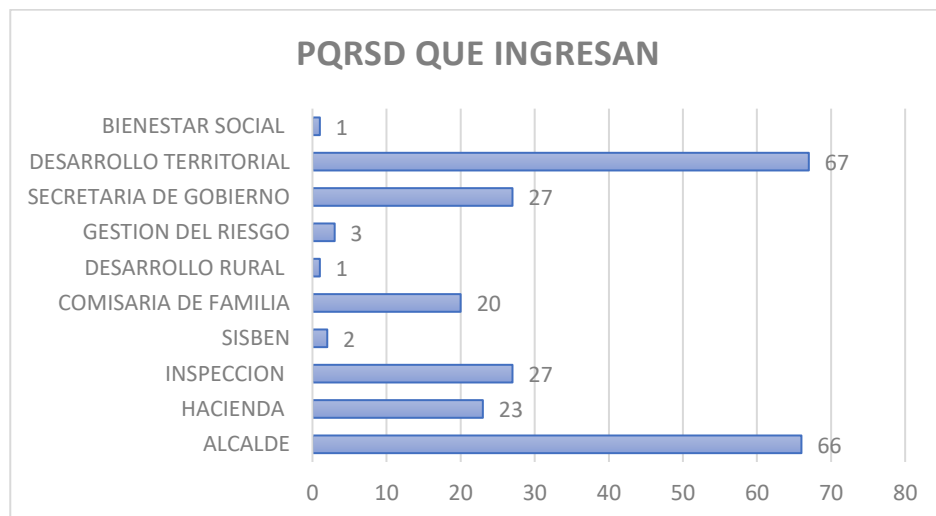
## INFORMACIÓN RECIBIDA DE LAS PQRSDF


A continuación, se detalla la información de las PQRSDF ingresadas entre los meses de enero a marzo de 2024.

### ENERO DE 2024

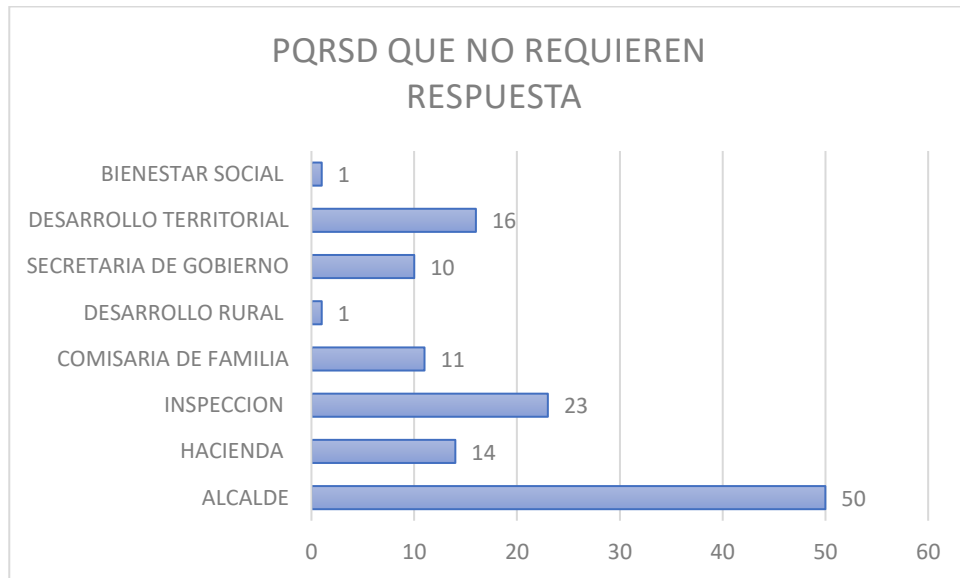
DEPENDENCIA	INGRESAN	NO REQUIERE RESPUESTA	SE RESPONDIERON	SIN RESPONDER
ALCALDE	66	50	11	5
HACIENDA	23	14	7	2
INSPECCION	27	23	4	0
SISBEN	2	0	2	0
COMISARIA DE FAMILIA	20	11	9	0
DESARROLLO RURAL	1	1	0	0
GESTION DEL RIESGO	3	0	3	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	27	10	17	0
DESARROLLO TERRITORIAL	67	16	42	9
BIENESTAR SOCIAL	1	1	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>237</b>	<b>126</b>	<b>95</b>	<b>16</b>

### Análisis de los datos

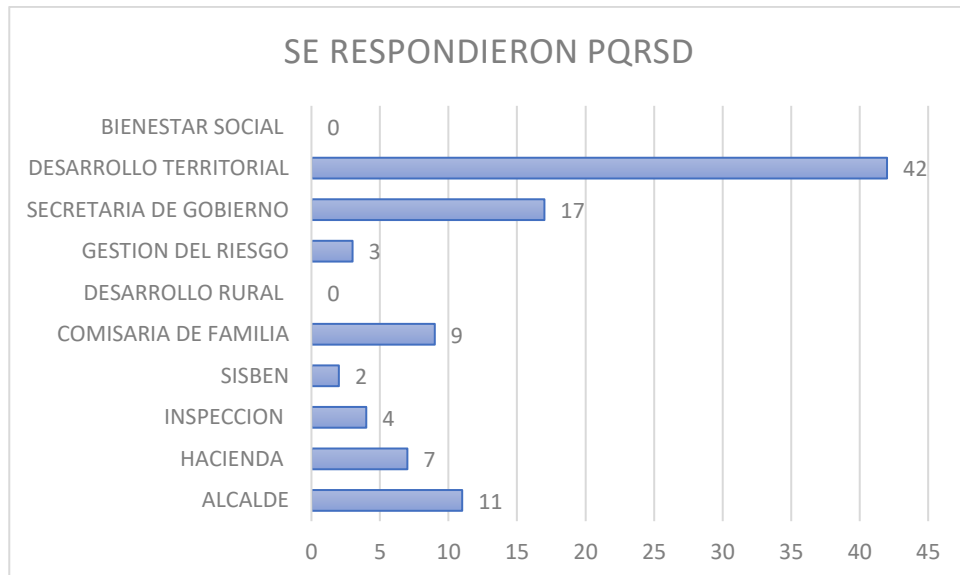


	<b>FORMATO ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
	<b>CÓDIGO</b> F-AM-011	<b>VERSIÓN</b> 00	<b>FECHA</b> 01/07/2021

Se observa que las dependencias a las cuales ingresan más PQRSD son la Secretaría Desarrollo Territorial y el alcalde, le siguen la secretaría de Gobierno e inspecciones; en total se reciben 237 en el mes de enero; pero de las PQRSD que ingresan no todas requieren respuesta como se detalla en la siguiente gráfica:



A continuación, se hace el análisis de las PQRSD que se respondieron y las que no se respondieron:



Bienestar social no dio respuesta, Desarrollo Territorial quedaron pendientes 9 por responder, Secretaría de Hacienda quedaron 2 pendientes y El alcalde 5 pendientes por responder.



**FORMATO  
ACTOS ADMINISTRATIVOS**

**CÓDIGO**  
F-AM-011

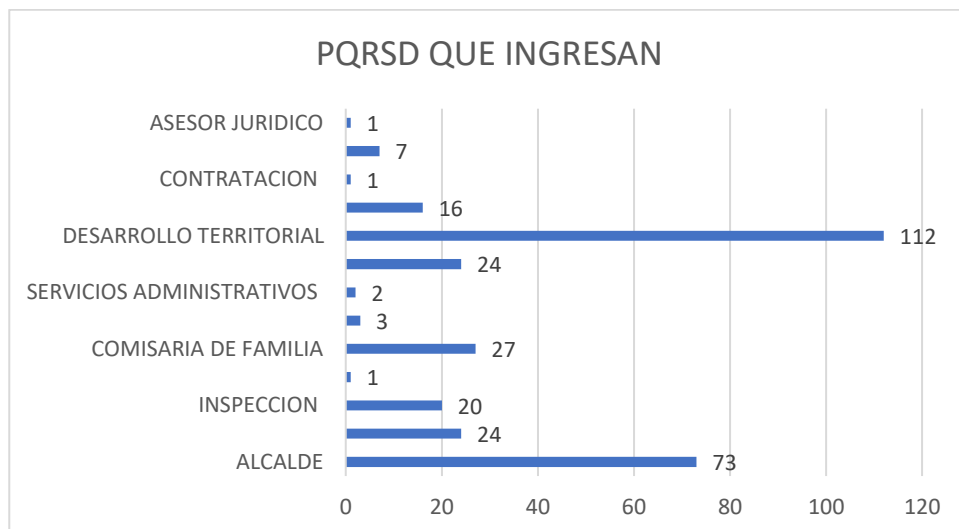
**VERSIÓN**  
00

**FECHA**  
01/07/2021


**FEBRERO DE 2024**

DEPENDENCIA	INGRESAN	NO REQUIERE RESPUESTA	SE RESPONDIERON	SIN RESPONDER
ALCALDE	73	64	4	5
HACIENDA	24	15	7	2
INSPECCION	20	6	4	0
SISBEN	1	0	1	0
COMISARIA DE FAMILIA	27	22	5	0
DESARROLLO RURAL	3	3	0	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0	0	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	24	9	14	1
DESARROLLO TERRITORIAL	112	21	83	8
BIENESTAR SOCIAL	16	12	4	0
CONTRATACION	1	0	1	0
CATASTRO	7	4	3	0
ASESOR JURIDICO	1	0	0	1
<b>TOTALES</b>	<b>311</b>	<b>156</b>	<b>126</b>	<b>19</b>

**Análisis de los datos**

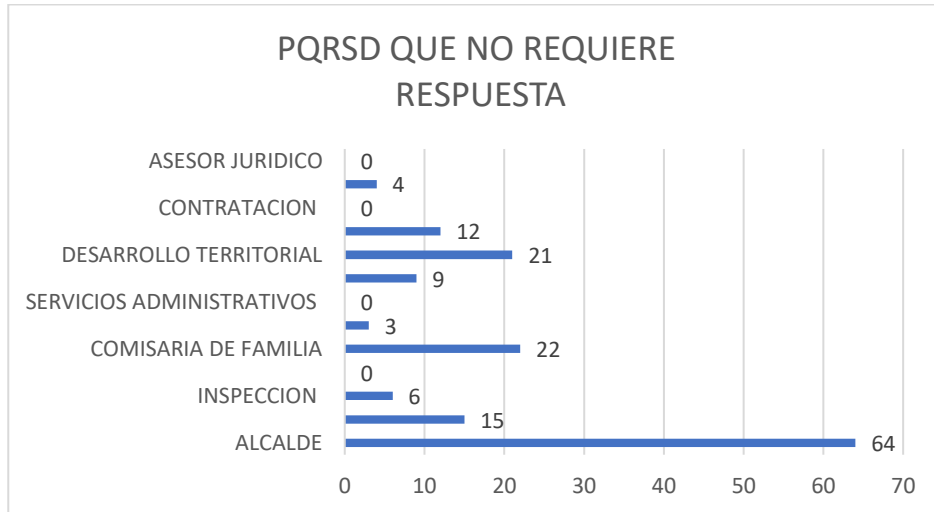


Para el mes de febrero se observa que la dependencia con más PQRSD es Desarrollo Territorial con 112 y le sigue el alcalde con 73, las que le siguen disminuyen significativamente.

	<b>FORMATO ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
	<b>CÓDIGO</b> F-AM-011	<b>VERSIÓN</b> 00	<b>FECHA</b> 01/07/2021

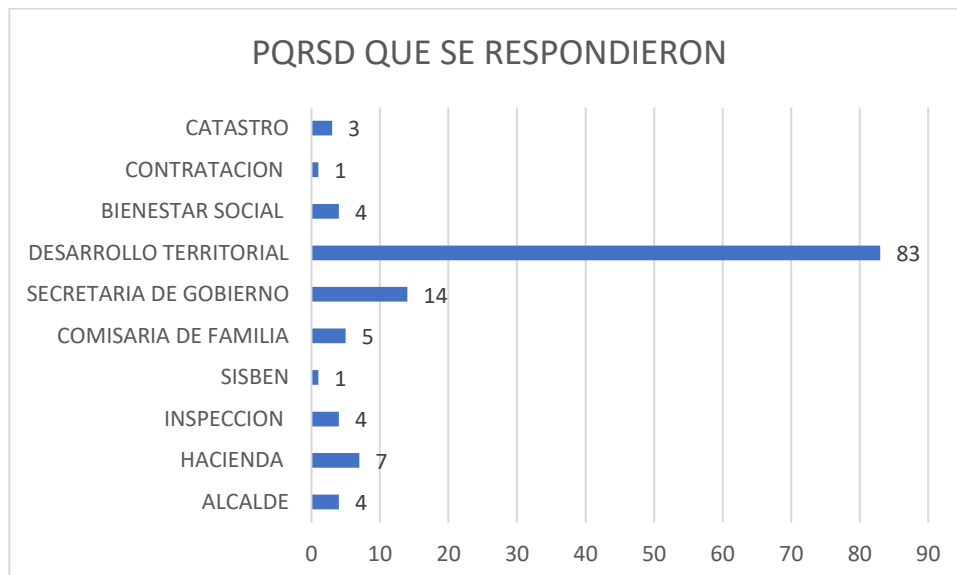
En total ingresaron para este mes 311 PQRSD, se nota un incremento en la recepción con respecto al mes anterior de 74 PQRSD.

De las PQRSD que ingresaron en el mes de febrero, no requieren respuesta las siguientes:




El alcalde solo requiere dar respuesta a 9 PQRSD de las 73 que ingresaron, y quien más requiere dar respuesta es la Secretaría de Desarrollo Territorial.

De todas las PQRSD que ingresaron en el mes de febrero se respondieron las siguientes:



De acuerdo a las respuestas dadas de las PQRSD en el mes de febrero se concluye que el alcalde quedó pendiente por responder 5, la secretaría de Hacienda 2, Servicios administrativos no respondió las 2 que ingresaron, Secretaria de Gobierno 1, Desarrollo

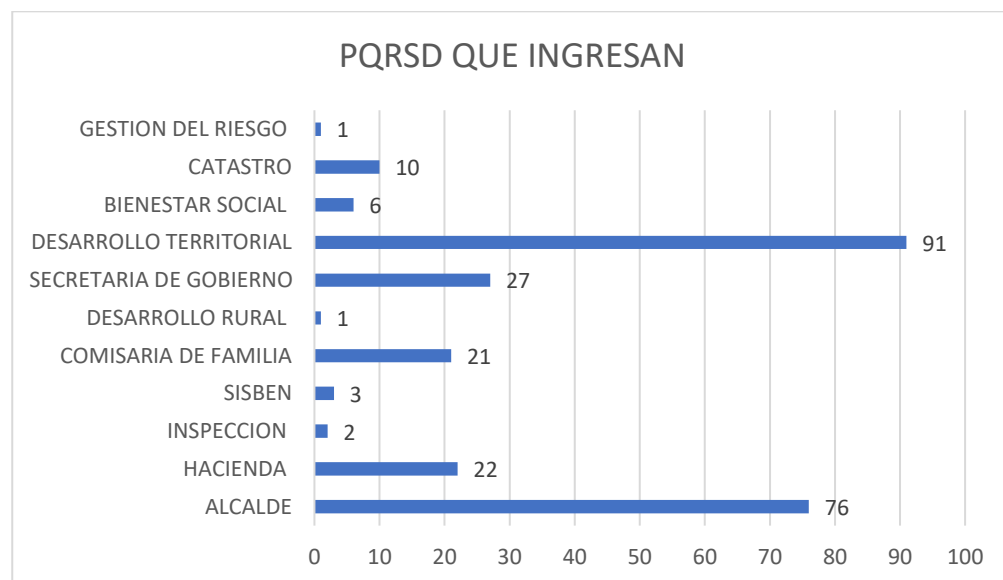
	<b>FORMATO ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
	<b>CÓDIGO</b> F-AM-011	<b>VERSIÓN</b> 00	<b>FECHA</b> 01/07/2021

Territorial quedó pendiente por responder 8 y el asesor jurídico no requiere respuesta.

### MARZO DE 2024

DEPENDENCIA	INGRESAN	NO REQUIERE RESPUESTA	SE RESPONDIERON	SIN RESPONDER
ALCALDE	76	59	13	4
HACIENDA	22	13	7	2
INSPECCION	2	2	0	0
SISBEN	3	0	3	0
COMISARIA DE FAMILIA	21	19	2	0
DESARROLLO RURAL	1	0	0	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	27	11	13	3
DESARROLLO TERRITORIAL	91	42	44	5
BIENESTAR SOCIAL	6	5	1	0
CATASTRO	10	5	4	1
GESTION DEL RIESGO	1	0	1	0
<b>TOTALES</b>	<b>260</b>	<b>156</b>	<b>88</b>	<b>16</b>

### Análisis de los datos



El mes de marzo de igual manera que los meses anteriores Desarrollo Territorial es quien más recibe PQRS D aunque bajo un poco con respecto al mes de marzo, y le sigue el alcalde también con gran cantidad.



**FORMATO  
ACTOS ADMINISTRATIVOS**

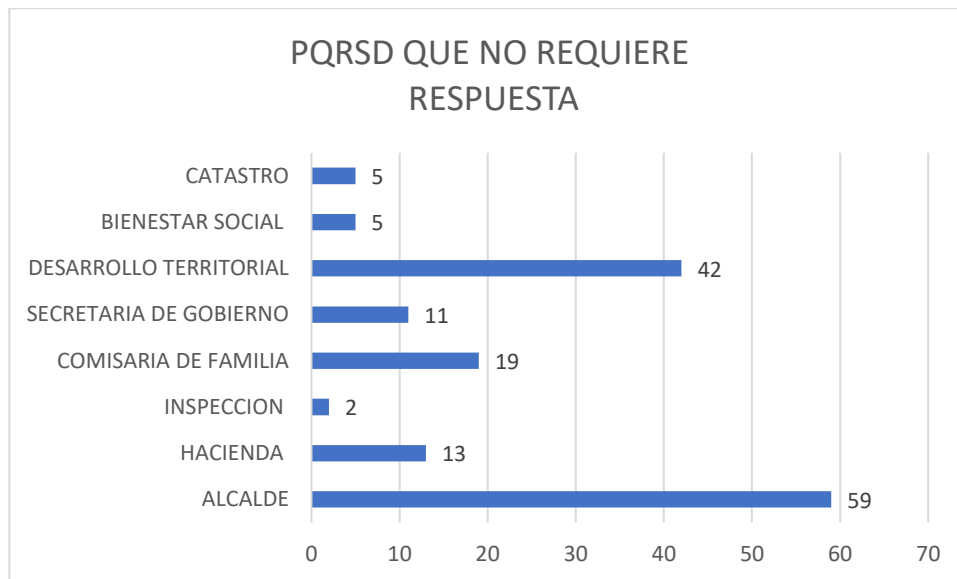
**CÓDIGO**  
F-AM-011

**VERSIÓN**  
00

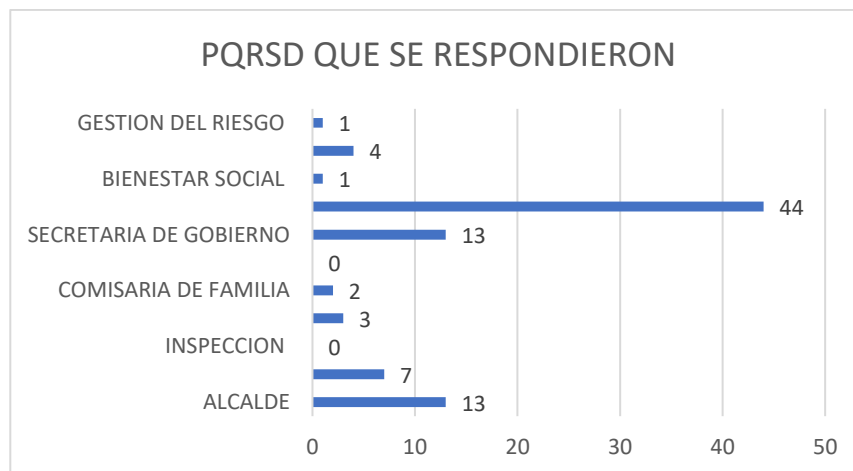
**FECHA**  
01/07/2021

Para el mes de marzo entraron en total 260 PQRSD, de las cuales solo 104 requieren respuesta, y se respondieron 88 quedando pendientes 16 por responder.


De las PQRSD que ingresaron en el mes de febrero, no requieren respuesta las siguientes:



En cuanto a los datos arrojados durante este mes se evidencia que el alcalde solo requiere responder 17 de 59 que ingresaron, Desarrollo Territorial solo responde 49 de las 91 que le ingresaron, Secretaria de Gobierno responde 16 de las 27 ingresadas, Hacienda responde 9 de 22 ingresadas, Comisaria de Familia solo requiere responder 2 de las 21 que le ingresaron, la inspección no debe responder ninguna de las 2 que ingresaron, Bienestar social solo responde 1 de las 6 que ingresaron, Catastro debe responder 5 de 10 que ingresaron y Gestión del riesgo 1 de 1 que ingreso.





	<b>FORMATO ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>
	F-AM-011	00	01/07/2021

En relación a las respuestas de las PQRSD, en el mes de marzo del alcalde quedaron pendientes por responder 4, en Hacienda 2, Desarrollo rural no respondió, Gobierno quedó pendiente por responder 3, en Desarrollo Territorial quedaron pendientes por responder 5, Catastro quedó pendiente por responder 1.

Se concluye que de todas las PQRSD que ingresan a la Administración el 54,2% no requieren de una respuesta debido a que son invitaciones, entregas de informes, respuestas etc. Por lo cual para el próximo semestre se hará un análisis de cuales comunicaciones radicadas si corresponden a PQRSD, con el fin de enfocar mejor el informe.

Para el segundo trimestre de 2024 se realizó una mejora a las PQRSD, se creó un archivo en Excel, el cual permite hacer un mejor análisis de las que ingresan por dependencia, por mes, tipo, etc. y así plantear acciones de mejoramiento al proceso con el fin de dar cumplimiento a las respuestas en los términos que estipula la Ley, y evitar posibles sanciones

### MES DE ABRIL Y MAYO

La siguiente información muestra las PQRSD que ingresan por la ventanilla

TIPO	MES	CANTIDAD	REPONDIDAS	PENDIENTES POR RESPONDER	% DE CUMPLIMIENTO
SOLICITUD	ABRIL	214	147	67	68.7
	MAYO	215	144	69	67
	JUNIO	143	61	82	42.6
PETICIÓN	ABRIL	18	14	4	77.7
	MAYO	20	16	4	80
	JUNIO	15	8	7	53.3
QUEJA	ABRIL	3	1	1	50
FELICITACIÓN	MAYO	1	0	0	N/A
	JUNIO	1	0	0	
<b>TOTAL</b>		<b>630</b>			

En los meses de abril y mayo se evidencia que de las PQRSD que ingresan a la Alcaldía, el 90,7 % corresponden a solicitudes, el 8,4% a peticiones y el 0,79% a quejas y felicitaciones.



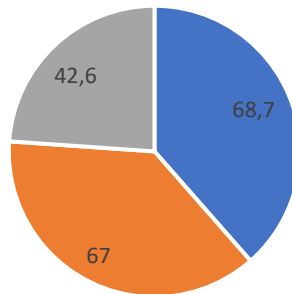
**FORMATO  
ACTOS ADMINISTRATIVOS**

**CÓDIGO**  
F-AM-011

**VERSIÓN**  
00

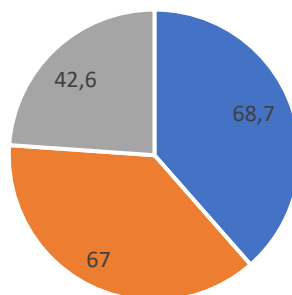
**FECHA**  
01/07/2021

**% DE CUMPLIENTO EN RESPUESTAS  
DE SOLICITUDES**




■ ABRIL ■ MAYO ■ JUNIO

**% DE CUMPLIENTO EN RESPUESTAS  
DE SOLICITUDES**




■ ABRIL ■ MAYO ■ JUNIO

	<b>FORMATO ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
	<b>CÓDIGO</b> F-AM-011	<b>VERSIÓN</b> 00	<b>FECHA</b> 01/07/2021

La siguiente tabla muestra las solicitudes que ingresaron a las diferentes dependencias

SECRETARIA U OFICINA	CANTIDAD RECIBIDAS	MES
DESPACHO DEL ALCALDE	17	ABRIL
DESPACHO DEL ALCALDE	13	MAYO
SISBEN	1	ABRIL
COMISARIA DE FAMILIA	15	ABRIL
COMISARIA DE FAMILIA	7	MAYO
DESARROLLO TERRITORIAL	102	ABRIL
DESARROLLO TERRITORIAL	105	MAYO
SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	39	ABRIL
SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	27	MAYO
CATRASTO	10	ABRIL
CATRASTO	4	MAYO
INSPECCIÓN DE POLICIA Y TRANSITO	10	ABRIL
INSPECCIÓN DE POLICIA Y TRANSITO	6	MAYO
SECRETARIA DE HACIENDA	11	ABRIL
SECRETARIA DE HACIENDA	6	MAYO
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	12	ABRIL
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	5	MAYO
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	ABRIL
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	MAYO
OTROS	2	ABRIL
OTROS	4	MAYO

Continúa siendo la Secretaria de Desarrollo y gestión Social quien más solicitudes recibe con el 46% de las solicitudes en el mes de abril y el 57,6% en el mes de mayo.

	<b>FORMATO ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
	<b>CÓDIGO</b> F-AM-011	<b>VERSIÓN</b> 00	<b>FECHA</b> 01/07/2021

## CONCLUSIONES

Durante el primer trimestre no se pudo realizar un análisis por tipo de PQRSDf que ingresaron a la alcaldía, debido a que el archivo que estaban utilizando no permitía hacer el filtro por tipo, por lo cual en el informe se ve de forma general, solo se permite visualizar por dependencia, además se observa que hay muchas que no requieren respuesta debido a que no estaban siendo categorizadas dentro de PQRSDf

Ya para el segundo semestre se hizo la mejora y se implementó un archivo en Excel que permite visualizar mejor y realizar un análisis más detallado por mes, tipo, respuesta, etc.

## SUGERENCIAS

Realizar una mejora al formulario de la página web para interponer una PQRSDf, de manera que sea más amigable para los ciudadanos a la hora de diligenciarlo, hay campos que se deben evaluar si realmente es obligatorio o no diligenciarlos.

Realizar capacitaciones o reuniones con el fin de crear conciencia a los funcionarios responsables de responder las PQRSDf y poder dar cumplimiento a las respuestas dentro de los términos que establece la Ley 1755 de 2014 Art. 14, para no incurrir en faltas que puedan generar sanciones.

Ubicar dentro de Administración Municipal y sus sedes alternas, buzones de sugerencias, donde permita a los ciudadanos otros canales para interponer las PQRSDf.