

DC-PCE-170

Armenia, 16 de abril de 2024.

Doctor  
James Padilla García.  
Alcalde de Armenia.

Asunto: Seguimiento Proceso de Servicio y Atención al Ciudadano, periodo comprendido del 01 de Julio de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

### INTRODUCCIÓN:

De conformidad con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, que establece como deber de las oficinas de Control Interno, vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y que se rinda a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular; se realiza el presente informe de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Administración Municipal, a través del Servicio y Atención al Ciudadano- SAC, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

El presente informe se realiza con el fin de determinar las oportunidades de las respuestas y formular observaciones y/o recomendaciones a las diferentes dependencias, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad y a afianzar la confianza de los ciudadanos.

### OBJETIVO:

Realizar seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Administración Municipal durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

### MARCO NORMATIVO:

**La Constitución Política de Colombia de 1991, Artículo 23**, establece: *“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”*.

**La Constitución Política de Colombia de 1991, Artículo 74**, establece: *“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”*.

**Ley 87 de 1993**, *“por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*.

**Ley 1437 de 2011**, *“por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

**Ley 1474 de 2011, Artículo 76**, que establece: **“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”*

**Ley 1755 de 2015, Artículo 14**, que establece: **“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones**. *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:*

*1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

2. 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.

*PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.*

### **CANALES DE ATENCIÓN:**

La Alcaldía de Armenia cuenta con los siguientes canales de información, a través de los cuales, los ciudadanos pueden formular peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia de la entidad.

1. Ventanilla Única ubicada en la carrera 16 # 15-28, piso 1 del Centro Administrativo Municipal CAM, Armenia Quindío.
2. Sedes Electrónicas [www.armenia.gov.co](http://www.armenia.gov.co) y [servicioalcliente@armenia.gov.co](mailto:servicioalcliente@armenia.gov.co)

La Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, está conformada por seis (06) funcionarios de planta y cinco (05) contratistas, encargados de la recepción de los PQRSD allegados a la Ventanilla Única y a las sedes electrónicas, los cuales son direccionados a las diferentes dependencias de acuerdo a su competencia, quedando automáticamente asignados por el aplicativo con su respectivo número de radicado, lo que le permite al usuario realizar seguimiento a su trazabilidad.

De igual forma, en el enlace [www.armenia.gov.co](http://www.armenia.gov.co) en el componente de atención al ciudadano se cuenta con el link, para diligenciar las PQRSD por parte de la ciudadanía, en la que se pueden registrar, si así lo desean, o por el contrario hacerlo de manera anónima. Los usuarios registrados podrán revisar periódicamente su solicitud de acuerdo al número de radicado que el sistema les asigne.

El servicio de conmutador y la línea 01800 no se encuentra en funcionamiento, lo que no permite el acceso telefónico a los usuarios que requieran realizar trámites desde otras ciudades, por lo que es fundamental que estos sean habilitados por la Administración Municipal en aras de garantizar el servicio de atención al ciudadano.

Así mismo, se logró evidenciar que la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, realiza diariamente de manera presencial la acción preventiva, que consiste en informar a los operadores de las diferentes dependencias de la Administración Municipal, las PQRSD próximas a vencerse, dejando constancia en el formato R-AM-PGG-053. Lo

anterior se realiza con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en la ley.

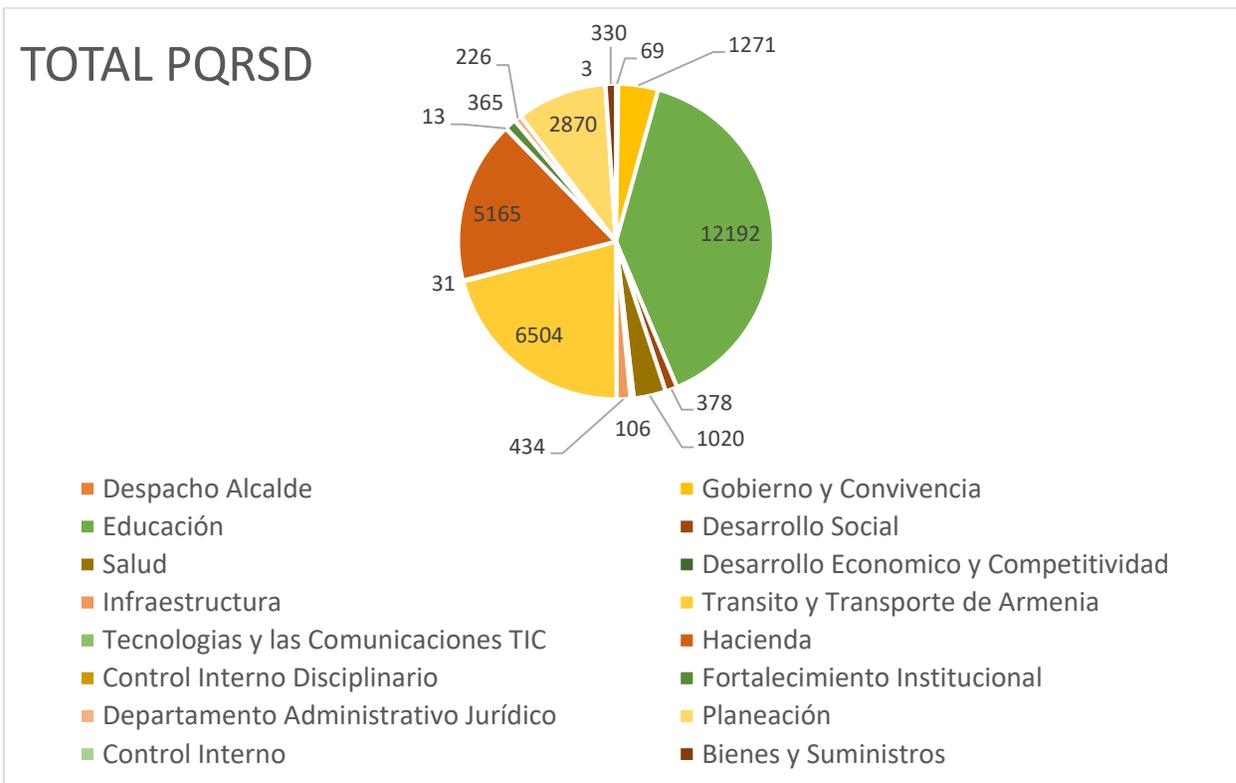
### INFORME PQRSD:

Una vez verificado el módulo de PQRSD de la plataforma Intranet, se evidenció que durante el segundo semestre de la vigencia 2023, fueron recibidas 30.977 PQRSD, clasificadas de la siguiente manera:

DEPENDENCIAS (Según la estructura organizacional de la entidad)	TIPOS PQRSD (Cada tipo contiene los diferentes estados de los PQRSD)						TOTAL PQRSD que ingresaron a su dependencia
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Otros (Fallos de tutela, Tutela)	
<b>1. Despacho Alcalde(sa)</b>	38	0	1	0	0	0	39
1.1. Mas Familias en Acción	25	0	0	0	0	0	25
1.2. Red Unidos	0	0	0	0	0	0	0
1.3. Comunicaciones	5	0	0	0	0	0	5
<b>2. SECRETARIAS DE DESPACHO</b>							
2.1. Gobierno y Convivencia	1137	80	1	0	53	0	1271
2.10. Educación	12027	20	19	11	15	100	12192
2.2. Desarrollo Social	376	1	1	0	0	0	378
2.3. Salud	970	30	0	0	20	70	1020
2.4. Desarrollo Económico y Competitividad	105	0	0	0	1	0	106
2.6. Infraestructura	430	2	1	0	1	0	434
2.7. Tránsito y Transporte de Armenia	6267	125	0	0	0	112	6504
2.8. Tecnologías y las Comunicaciones - TIC	29	1	0	0	1	0	31
2.9. Hacienda	5125	20	19	0	0	1	5165
<b>3. DPTOS ADMINISTRATIVOS</b>							
3. Control Interno Disciplinario	10	1	0	0	2	0	13
3.1. Fortalecimiento Institucional	326	16	8	5	10	0	365
3.2. Departamento Administrativo Jurídico	225	1	0	0	0	0	226

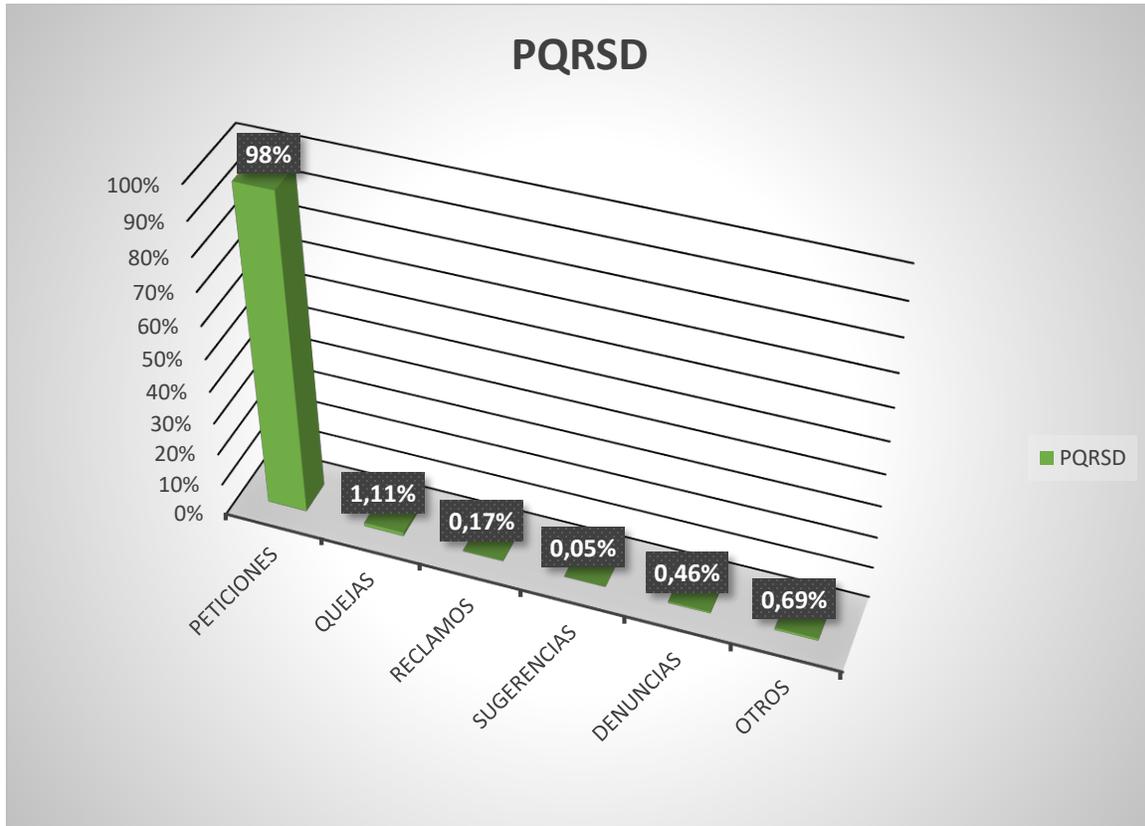
3.5. Planeación	2790	41	2	0	35	2	2870
3.6. Control Interno	3	0	0	0	0	0	3
3.7. Bienes y Suministros	318	7	0	0	5	0	330
<b>TOTAL</b>	<b>30206</b>	<b>345</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>143</b>	<b>215</b>	<b>30977</b>

Podemos observar que las dependencias que recibieron más PQRDS en el período referido fueron las secretarías de Educación con 12.192, SETTA con 6.504 y Secretaría de Hacienda con 5.165.



De igual manera, se evidenció que las dependencias con menos recepción de PQRSD fueron el Departamento Administrativo de Control Interno con 3, el Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario con 13 y la Secretaría TIC con 31.

Ahora bien, de las 30.977 PQRSD, se tiene que 30.206 fueron Peticiones, 345 Quejas, 52 Reclamos, 16 Sugerencias, 143 Denuncias y 215 Otros.



Se evidencia que el 98% de las PQRSD ingresadas fueron peticiones, 1,11 % quejas, el 0,17% reclamos, el 0,05% sugerencias, el 0,46% denuncias y el 0,69% otros, las cuales desde la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, fueron remitidas de manera oportuna a cada dependencia, de acuerdo con sus competencias, para que se diera respuesta de fondo en los términos legales, sin embargo se encontraron falencias en la gestión interna, respecto del cumplimiento en los tiempos de respuesta, tal como se observará en detalle a continuación.

### PQRSD VENCIDOS:

Respecto de los PQRSD vencidos, se evidenció que de los 30.977 ingresados, 941 fueron finalizados vencidos, clasificados por dependencias de la siguiente manera:

DEPENDENCIAS (Según la estructura organizacional de la entidad)	TOTAL PQRSD que ingresaron a su dependencia	TOTAL DE PQRSD VENCIDOS (TV)	TOTAL PQRSD FINALIZADOS (TF = Es la sumatoria de Finalizados a tiempo, justificados y vencidos)			Indicador de cumplimiento (TFA / (TV+TF)) * 100 =
			Finalizados A tiempo (TFA)	Finalizados (Justificados)	Finalizados (Vencidos)	
1. Despacho Alcalde(sa)	39	0	39	2	0	95.12%
1.1. Mas Familias en Accion	25	0	27	0	1	96.43%
1.2. Red Unidos	0	0	0	0	0	0%
1.3. Comunicaciones	5	0	5	0	0	100%
2.1. Gobierno y Convivencia	1271	0	1437	25	36	95.93%
2.10. Educación	12192	0	12107	0	85	99%
2.2. Desarrollo Social	378	0	396	4	7	97.3%
2.3. Salud	1020	0	1043	1	34	96.75%
2.4. Desarrollo Económico y Competitividad	106	0	115	0	1	99.14%
2.6. Infraestructura	434	0	446	10	22	93.31%
2.7. Tránsito y Transporte de Armenia	6504	54	4610	0	36	98%
2.8. Tecnologías y las Comunicaciones - TIC	31	0	34	0	0	100%
2.9. Hacienda	5165	0	6769	22	6	99.59%
3. Control Interno Disciplinario	13	0	13	0	0	100%
3.1. Fortalecimiento Institucional	365	0	336	7	10	95.18%
3.2. Departamento Administrativo Jurídico	226	0	239	2	0	99.17%
3.5. Planeación	2870	0	2677	30	686	78.9%
3.6. Control Interno	3	0	2	0	1	66.67%
3.7. Bienes y Suministros	330	0	352	13	16	92.39%
<b>TOTAL</b>	<b>30977</b>	<b>54</b>	<b>30647</b>	<b>116</b>	<b>941</b>	<b>97%</b>

De conformidad con la tabla anterior, se observa que la dependencia con más PQRSD finalizadas vencidas fue el Departamento Administrativo de Planeación con 686, Secretaría de Educación con 85 y Secretaría de Tránsito y Transporte con 36.

De igual manera, se observa que el índice de cumplimiento para el segundo semestre aumentó a un 97%, en comparación con la medición del primer semestre 2023 que fue de 94%. Lo que evidencia que se han tenido en cuenta las recomendaciones que desde el Departamento Administrativo de Control Interno se han realizado.

Es pertinente aclarar que, en la anterior tabla, los PQRSD vencidos sumado a los contestados a tiempo, no necesariamente deben coincidir con el total de los PQRSD recibidos, ya que, en muchos casos, las dependencias finalizan los que, al momento del corte anterior, estaban en trámite. La diferencia está en trámite del semestre anterior y deben ser finalizados de conformidad con los términos de Ley. Este formato esta parametrizado en la plataforma.

No obstante, desde la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, se adelanta además de la acción preventiva que se realiza diariamente, un informe de seguimiento mensual a las PQRSD, el cual es remitido a cada dependencia, donde se informa la gestión de respuesta de cada uno de los PQRSD que fueron asignados en el mes, se realizan observaciones, alertas y demás sugerencias que se consideren, con el objetivo de garantizar que los funcionarios responsables cumplan con el deber de contestar las respectivas PQRSD en los términos legales.

Sumado a lo anterior, la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, expide constantemente circulares de socialización encaminadas a mejorar el servicio de atención de PQRSD, como lo son: Protocolo para dar respuesta a las PQRSD, Protocolo sobre información reservada, Decálogo de Servicio al Ciudadano, Protocolo para dar respuesta a peticiones anónimas, Protocolo de Gestión de PQRSD en la plataforma INTRANET, entre otros. Lo que se busca con estas circulares es trazar los lineamientos que cada dependencia de la Administración Municipal debe cumplir para garantizar el derecho fundamental de petición a los ciudadanos.

Además, se evidenció que se continúan realizando capacitaciones dirigidas a funcionarios y contratistas de la entidad, referente a la normatividad aplicable a las PQRSD, con el fin de orientarlos acerca de la importancia de contestar las PQRSD en los términos legales y así garantizar una efectiva atención y servicio al ciudadano.

## **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO:**

El objetivo de las encuestas de satisfacción al ciudadano es identificar y analizar la percepción de los usuarios frente a la atención que se le brinda, en la recepción y respuesta de sus PQRSD, con el fin de plantear acciones de mejora, que eleve el

porcentaje del indicador de satisfacción del usuario, en tiempos de respuesta y soluciones efectivas.

De conformidad con la información aportada por la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano SAC, consignada en el Informe Mensual de Satisfacción al Ciudadano 2023, se evidenció que se realizan dos tipos de encuestas: Encuesta 1. (Satisfacción Punto Atención al Ciudadano) y Encuesta 2. (Satisfacción al Ciudadano al finalizar respuesta PQRSD), cuyos resultados para el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023, fueron los siguientes:

### **JULIO 2023:**

Durante el mes de julio se realizaron un total de 225 encuestas de satisfacción, donde respecto a la atención al usuario, el indicador de porcentaje de respuesta evidenció que el 100% de los ciudadanos tuvieron claridad en la radicación de su PQRSD, así como el trato que recibieron fue respetuoso, amable y diligente. Por otro lado, el 69% de los encuestados manifestó que estuvieron satisfechos con la respuesta a su PQRSD, mientras el restante 31% no quedó satisfecho.

### **AGOSTO 2023:**

Durante el mes de agosto se realizaron un total de 169 encuestas de satisfacción, donde respecto a la atención al usuario, el indicador de porcentaje de respuesta evidenció que el 100% de los ciudadanos tuvieron claridad en la radicación de su PQRSD, así como el trato que recibieron fue respetuoso, amable y diligente. Por otra parte, el 50% de los encuestados manifestó que estuvieron satisfechos con la respuesta a su PQRSD, mientras el restante 50% no quedó satisfecho.

### **SEPTIEMBRE 2023:**

Durante el mes de septiembre se realizaron un total de 279 encuestas de satisfacción, donde respecto a la atención al usuario, el indicador de porcentaje de respuesta evidenció que el 100% de los ciudadanos tuvieron claridad en la radicación de su PQRSD, mientras que, en cuanto al trato que recibieron fue respetuoso, amable y diligente se obtuvo el 99.36%. Por otro lado, el 100% de los encuestados manifestó que estuvieron satisfechos con la respuesta a su PQRSD

### **OCTUBRE 2023:**

Durante el mes de octubre se realizaron un total de 365 encuestas de satisfacción, donde respecto a la atención al usuario, el indicador de porcentaje de respuesta evidenció que el 99.50% de los ciudadanos tuvieron claridad en la radicación de su PQRSD, mientras que, en cuanto al trato que recibieron fue respetuoso, amable y diligente se obtuvo el

98.51%. Por otro lado 56% de los encuestados manifestó que estuvieron satisfechos con la respuesta a su PQRSD, mientras el restante 44% no quedó satisfecho.

### **NOVIEMBRE 2023:**

Durante el mes de noviembre se realizaron un total de 184 encuestas de satisfacción donde respecto a la atención al usuario, el indicador de porcentaje de respuesta evidenció que el 100% de los ciudadanos tuvieron claridad en la radicación de su PQRSD, así mismo en cuánto al trato que recibieron fue respetuoso, amable y diligente se obtuvo el 100%. Por otro lado, el 68% de los encuestados manifestó que estuvieron satisfechos con la respuesta a su PQRSD, mientras el restante 32% no quedó satisfecho.

### **DICIEMBRE 2023:**

De las encuestas de satisfacción realizadas durante el mes de diciembre, respecto a la atención al usuario, el indicador de porcentaje de respuesta evidenció que el 100% de los ciudadanos tuvieron claridad en la radicación de su PQRSD, así mismo en cuánto al trato que recibieron fue respetuoso, amable y diligente. Por otra parte, el 86% de los encuestados manifestó que estuvieron satisfechos con la respuesta a su PQRSD, mientras el restante 14 % no quedó satisfecho.

### **RECOMENDACIONES:**

1. Realizar las gestiones pertinentes para cumplir a cabalidad con los términos de respuesta de las diferentes PQRSD, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, resaltando que su incumplimiento es objeto de investigación disciplinaria.
2. Se requiere dar especial atención a aquellas PQRSD que se encuentran “vencidas” para que sean resueltas y finalizadas en el menor tiempo posible, dado que la omisión de lo anterior puede conllevar a la apertura de procesos disciplinarios.
3. Evaluar y realizar seguimiento a las causas de incumplimiento en los términos de respuesta de las PQRSD, con el fin de adoptar las medidas correctivas que se consideren necesarias para que no se vuelva a presentar.
4. Realizar las gestiones que se consideren pertinentes para la adquisición del conmutador y de la línea 018000, ya que la atención por medio del canal telefónico

es relevante para la atención a los usuarios externos.

5. Fortalecer la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, en temas relacionados con: recepción y trámite de las PQRSD, términos legales de respuesta, procedimientos internos y normatividad aplicable.
6. Continuar con la capacitación periódica del personal tanto de planta como contratistas encargados de la recepción, radicación y respuesta de las diferentes PQRSD, de conformidad con los protocolos internos establecidos en la entidad y la normatividad legal vigente.
7. Continuar con la implementación de la acción preventiva que se realiza diariamente, así como con el seguimiento mensual de la gestión de las PQRSD, realizando las debidas observaciones, alertas y demás sugerencias que se consideren, con el objetivo de garantizar que sean contestadas en los términos legales.
8. Fortalecer los controles internos en cada dependencia para asegurar el cumplimiento de los términos legales de respuesta establecidos por la normatividad vigente, y así evitar vencimiento de términos e incurrir en situaciones que pueden ser objeto de sanción disciplinaria.
9. Tener en cuenta el resultado de las encuestas de satisfacción del usuario frente a la atención prestada, y establecer las acciones preventivas y correctivas necesarias para prestar un servicio eficiente y oportuno.

Atentamente



Jorge Andrés Pulido Restrepo  
Director

Proyectó: Jonnal Steven Sepulveda Cortes- Contratista-DACI.  
Elaboró: Jonnal Steven Sepulveda Cortes- Contratista-DACI.  
Revisó: Luz Adriana Hernandez Salazar-Profesional Universitario-DACI.