





**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**PERIODO: JULIO A DICIEMBRE 2020**

**Oficina de Control Interno  
Baranoa, enero de 2021**



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL BARANOVA - ATLÁNTICO</b> NIT No. 890112371-8	<b>VIGENCIA</b>	<b>2020</b>	
		<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>	
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b> <b>PERIODO: JULIO – DICIEMBRE 2020</b>				

## INTRODUCCION



El Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 establece medidas que fortalecen la participación ciudadana, a través del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y en su Artículo 76, establece que: *“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”*.

El proceso de quejas y reclamos es una herramienta, para el mejoramiento continuo que permite definir e identificar qué información requieren los ciudadanos, cuáles son las inquietudes quejas y sugerencias de los usuarios de la alcaldía del Municipio de Baranoa, además es un canal más de interacción entre la administración y sus usuarios teniendo en cuenta la participación activa de la comunidad ayuda a identificar y resolver las fallas que se vengán presentando en la prestación de servicios que ellos mismos reciben con el fin de mejorarlo.

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.

Por todo lo anterior y con el fin de darle cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el Jefe de Control Interno realizó la evaluación de los resultados obtenidos en el proceso del servicio al ciudadano, así como la gestión realizada, verificando el cumplimiento de las normas legales vigentes y la obligatoriedad de establecer un control de quejas y reclamos.

Para la elaboración del informe se tomó una muestra de peticiones presentadas ante la Alcaldía Municipal de Baranoa y suministrada por la Secretaria General, en el periodo comprendido entre 01 de julio y el 31 de diciembre de 2020, con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario le haya sido resuelto puntualmente; resultado de lo anterior, se generaran las recomendaciones a que haya lugar, presentándose a continuación el informe de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD), recibidas por la entidad, durante el segundo semestre de 2020, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y los responsables de los procesos, que conlleve al mejoramiento continuo de la entidad.

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL BARANOVA - ATLÁNTICO</b> NIT No. 890112371-8	<b>VIGENCIA</b>	<b>2020</b>	
		<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>	
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,          RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b> <b>PERIODO: JULIO – DICIEMBRE 2020</b>				

Los canales de comunicación con los que actualmente cuenta la Alcaldía de Baranoa, para atender a la ciudadanía en general son: Virtual: e-mail y web, telefónico y presencial (Buzón de Sugerencias). El ciudadano puede radicar su PQRSD en la ventanilla única de atención al ciudadano o a través de [www.baranoa-atlantico.gov.co](http://www.baranoa-atlantico.gov.co)

El informe de PQRSD, se basa en la normatividad vigente (Ley 1474 Estatuto Anticorrupción Art. 76).

## OBJETIVO

Presentar el informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas en la Alcaldía Municipal de Baranoa, durante el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2020, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados en la entidad para cumplir con tal fin.

## CANALES DE ATENCION

La Alcaldía Municipal de Baranoa, cuenta con cuatro canales de atención a través de los cuales los ciudadanos pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia de la entidad.

**Escrito:** Compuesto por el buzón de sugerencia, correo electrónico institucional.

**Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los Servidores Públicos de la Alcaldía Municipal de Baranoa, cuando estos accedan a las instalaciones de la entidad.



Los ciudadanos pueden acudir a la dirección Carrera 19 N° 16 -47.

**Telefónico:** Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los Servidores Públicos de la Alcaldía, a través de los teléfonos dispuestos en la entidad para tal fin.

El ciudadano puede comunicarse al número de teléfono (035) 8789999 de lunes a viernes.

**Virtual:** Permite el enlace de los ciudadanos con los Servidores Públicos de la Alcaldía de Baranoa, a través de medios electrónicos como la página institucional de la entidad.

El ciudadano puede ingresar por medio de nuestro correo electrónico: [contactenos@baranoa-atlantico.gov.co](mailto:contactenos@baranoa-atlantico.gov.co)

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL BARANOVA - ATLÁNTICO</b> NIT No. 890112371-8	<b>VIGENCIA</b>	<b>2020</b>	
		<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>	
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b> <b>PERIODO: JULIO – DICIEMBRE 2020</b>				

Página Web: [www.baranoa-atlantico.gov.co](http://www.baranoa-atlantico.gov.co)

## GLOSARIO

**Derecho de Petición:** La Constitución Política de Colombia dispone en su artículo 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 Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades como:

- Derecho de Petición de Interés General
- Derecho de Petición de Interés Particular
- Derecho de Petición de Informaciones, expedición de documentos y certificaciones.
- Derecho de Petición de formulación de consultas

**Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal de la Alcaldía Municipal de Baranoa.

**Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad, sobre el servicio que presta la Alcaldía Municipal de Baranoa, y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.



**Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano a la Alcaldía Municipal de Baranoa que busca incidir en el mejoramiento de un proceso, procedimiento, servicio etc.

**Denuncias:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar la circunstancia de tiempo, modo, lugar, con el objeto de establecer responsabilidades.

## TRAMITE DE RECEPCION DE PQRSD

Recibida las PQRSD por medio de los diferentes canales de atención establecidos en la Alcaldía Municipal de Baranoa, se le asigna un radicado, plasmando en la petición el sello donde establece el día, mes, hora, radicado de entrada y firma de la persona que recibe.

Posteriormente la petición es registrada en la base de datos de la entidad, la cual contiene (Fecha de entrada, remitente, asunto, radicado), siendo entregado a la líder del proceso de Jurídica, para su revisión y asignación a la dependencia que corresponde resolver la petición.

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL BARANOA - ATLÁNTICO</b> NIT No. 890112371-8	<b>VIGENCIA</b>	<b>2020</b>	
		<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>	
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b> <b>PERIODO: JULIO – DICIEMBRE 2020</b>				

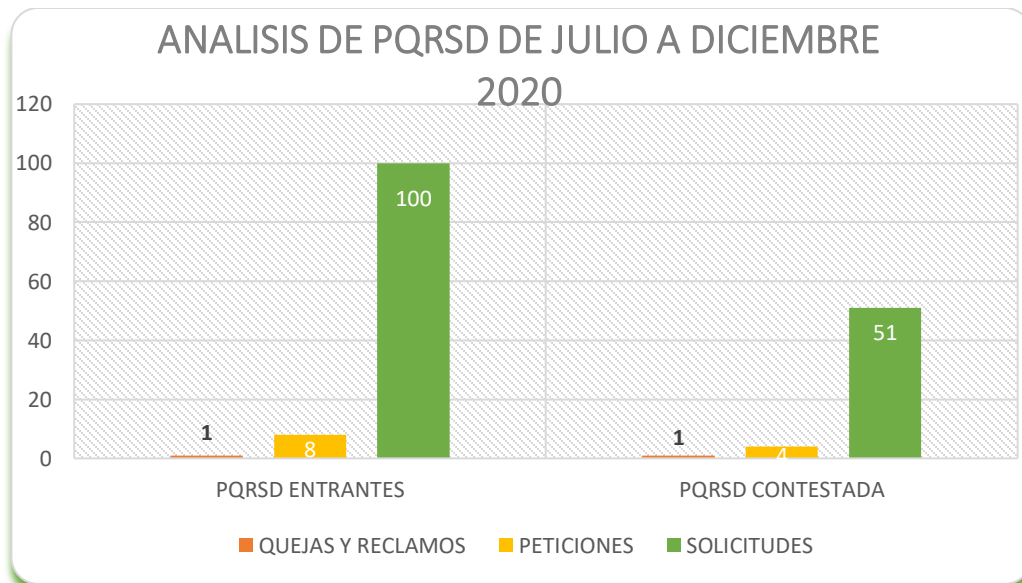
## PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2020

Durante el Periodo Julio - Diciembre del año 2020 de la muestra enviada por la Secretaria General se recibieron en la Alcaldía Municipal de Baranoa, un total de 109 PQRSD, a través del correo electrónico y de forma presencial ante la entidad.



Del total de 109 PQRSD recibidas en la entidad, distribuidas por su naturaleza así:

TIPO PQRSD	PQRSD ENTRANTES	PQRSD CONTESTADA	PORCENTAJE
QUEJAS Y RECLAMOS	1	1	100%
PETICIONES	8	4	50%
SOLICITUDES	100	51	51%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>56</b>	<b>51%</b>

Gráfica No. 1



Fuente: Secretaria General

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL BARANOVA - ATLÁNTICO</b> NIT No. 890112371-8	<b>VIGENCIA</b>	<b>2020</b>	
		<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>	
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b> <b>PERIODO: JULIO – DICIEMBRE 2020</b>				

Durante este periodo se recibieron 109 PQRSD, de las cuales 1 corresponde a quejas y reclamos, 8 son peticiones y 100 solicitudes, evidenciándose que las solicitudes corresponden a prescripción de Impuesto predial, solicitud de información y documentación, pago de aportes pensionales, solicitud de información tributaria, normatividad y certificaciones, entre otras. De las cuales de las 109 se respondieron 56 equivalente al 51%.

PQRSD recibidas mensualmente por modalidad de petición

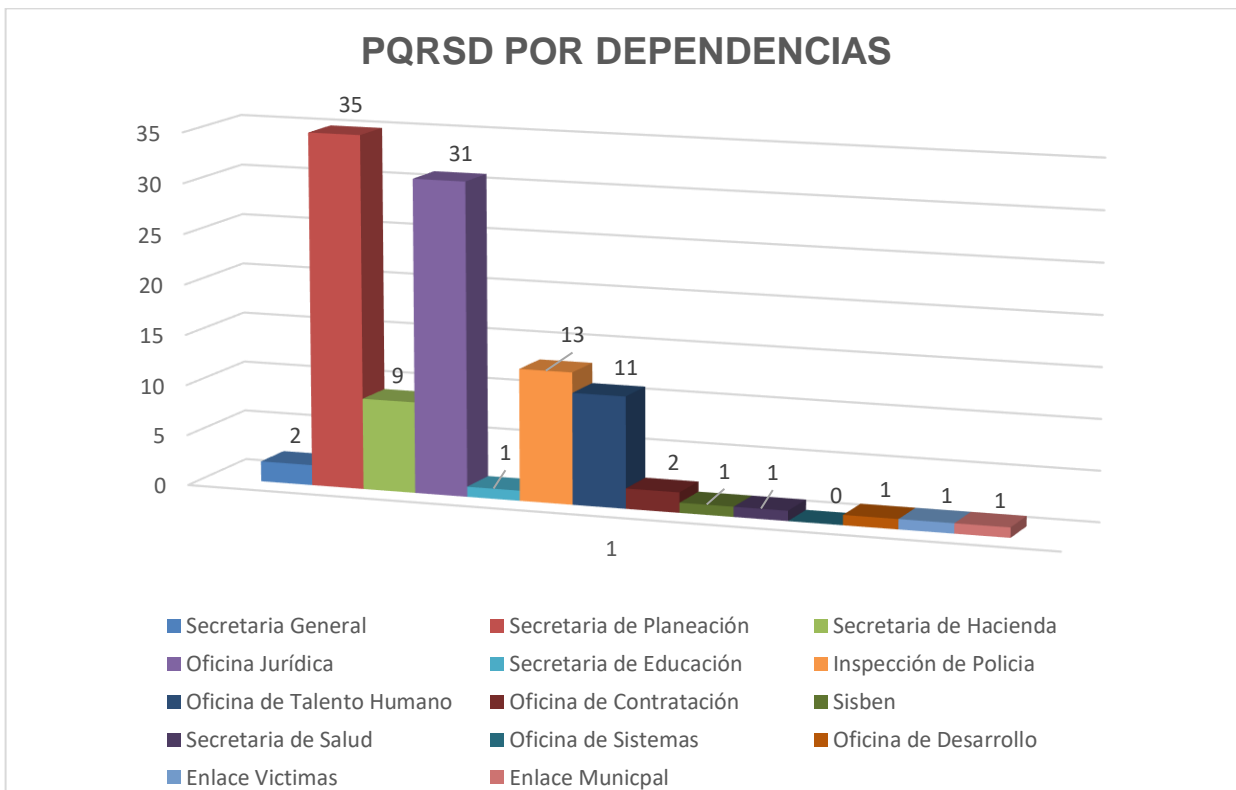
TIPO PQRSD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	1	0	0	0
PETICIONES	1	1	1	2	2	1
SOLICITUDES	9	30	16	18	15	12
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>13</b>

De acuerdo con lo anterior se observa que, durante el segundo semestre del año 2020, se recibieron en la información suministrada por la Secretaria General de la Alcaldía Municipal de Baranoa, 109 PQRSD recibidas entre los meses julio a diciembre del año 2020, siendo contestadas a la fecha de corte 56.

El mayor porcentaje corresponde a solicitudes, seguidas de los derechos de petición, teniendo el menor porcentaje las quejas y reclamos, tal como lo demuestra la gráfica anterior.

**Entrada de las PQRSD:** Mediante la información suministrada por la Secretaria General el reporte por dependencias genero la entrada de 109 peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias distribuidas así:

Gráfica No. 2





Fuente: Secretaría General

Como se observa en la gráfica No.2, la Secretaría de Planeación encabeza la lista con 35 peticiones, se aprecia también que la Oficina Jurídica ocupa un segundo lugar con 31, seguido de la Inspección de Policía con 13 peticiones; posteriormente siguen las consultas dirigidas a la Oficina de Talento Humano y Secretaría de Hacienda con 11 y 9 solicitudes respectivamente.

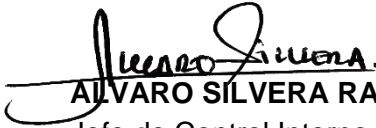
## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 1) Durante el segundo semestre del año 2020, se pudo evidenciar que las estrategias implementadas por la Alcaldía Municipal de Baranoa a través de sus diferentes dependencias y muy a pesar de las limitaciones causadas por el COVID-19 han conseguido mejorar de manera sustancial la oportunidad y la calidad en el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL BARANOVA - ATLÁNTICO</b> NIT No. 890112371-8	<b>VIGENCIA</b>	<b>2020</b>	
		<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>	
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,          RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b> <b>PERIODO: JULIO – DICIEMBRE 2020</b>				

- 2) A los ciudadanos les asiste un derecho de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y en consecuencia es deber de estas establecer procedimientos eficaces que le permitan garantizar no solo una respuesta en oportunidad, sino una respuesta concreta a sus comunicados por ello es importante que cada Secretaria, oficina o dependencia, conozca el informe y realice con su equipo un análisis sobre el resultado aquí expresado para tomar decisiones que sean necesarias a fin de cumplir a cabalidad con las normas, en favor de los gobernados.
- 3) Se recomienda a todos los Secretarios de Despacho, jefes de área o dependencias, reunirse con sus colaboradores revisar los procedimientos hacer los ajustes a que haya lugar acordes con las funciones del cargo o actividades contratadas a fin de poner al día las que se encuentran pendientes producir las respuestas oportunas y de fondo a los peticionarios y llevar un registro que permita en cualquier momento presentar informes y conocer la situación de las comunicaciones que le han sido asignadas al área.
- 4) Socializar continuamente a todos los ciudadanos y funcionarios acerca de los medios o canales de atención de las PQRSD para fortalecer su uso y establecer dentro de la página de la entidad un “Instructivo ilustrativo para realizar PQRSD”.
- 5) Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es necesario implementar una herramienta de apoyo idónea para realizar el control y seguimiento de las PQRSD, “Alertas de PQRSD”

Cordialmente,

  
**ALVARO SILVERA RADA**  
 Jefe de Control Interno  
 Alcaldía de Baranoa