



## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, Artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de abril de 2017, los Artículos 51 y 52 del Decreto 103 de 2015 y el artículo 5º del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, el responsable de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración (Secretaría General del Concejo Municipal) un informe semestral sobre el particular.

En el Concejo Municipal de Granada, Antioquia las peticiones, quejas y reclamos, sugerencias, denuncias son una herramienta de control y mejoramiento continuo del servicio para la comunidad en general de la ciudad, ya que permite obtener información de lo que sucede, de la realidad y de actuar debidamente ante cada situación presentada.

La actividad de peticiones, quejas y reclamos se puede establecer como la recepción, distribución y control eficiente y eficaz a una adecuada solución y atención al usuario de las mismas, esta es realizada por un grupo humano competente con el fin de garantizar la plena satisfacción de las necesidades de los usuarios. Igualmente, a través de las PQRS se puede establecer la manera de poder resolver aquellas inquietudes y reporte de daños emitidos por cualquier ciudadano y de esta forma disminuir los posibles servicios no conformes que se puedan presentar


## OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS que la ciudadanía de Granada, interponen ante el Concejo Municipal, con el fin de verificar el cumplimiento de términos legales.

## ALCANCE

Consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención dispuestos por el Concejo Municipal de Granada, en el periodo comprendido entre 01 de enero y 30 de junio de 2022.

## TRABAJANDO UNIDOS POR UNA GRANADA MEJOR

	<b>INFORME PQRS ENERO A JUNIO 2022</b>	Código:
		Versión:01
		Fecha: Julio 2022
		Paginas:2 de 3

## GLOSARIO

**Denuncia:** es el acto por el que se comunica a la autoridad competente que existe un hecho que el denunciante considera infracción a las leyes.

**Felicitación o elogio:** manifestación de agrado o congratulación por la labor realizada por un colaborador o área de manera verbal o escrita.

**Peticiones:** es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

**Quejas:** es una expresión verbal o escrita que denota molestia o disgusto ante la actitud, servicio producto prestado por parte de un área o trabajador.

**Reclamos:** demostración verbal o escrita de oposición contra una decisión o asunto que se considera injusto o insatisfactorio.

**Sugerencias:** idea verbal o escrita que se propone a un área o colaborador para el mejoramiento de los servicios.

**Servicio al usuario:** conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece el Concejo Municipal con el fin de que el usuario ya sea interno o externo, obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

**TRABAJANDO UNIDOS POR UNA GRANADA MEJOR**

Teléfono: 8320549 Ext. 104 – Celular: 312 296 23 99 – E-mail: [concejo@granada-antioquia.gov.co](mailto:concejo@granada-antioquia.gov.co)



## INFORME DE REGISTRO DE PQRS ENERO A JUNIO

El Concejo Municipal recibe las PQRS por medio de cuatro modalidades: buzón de sugerencias, página web, correo electrónico y radicación en ventanilla única.

En la verificación que se realizó al buzón de sugerencias, se observó que durante el primer semestre de la vigencia 2022 no hubo ninguna solicitud, sin embargo solo se presentó un derecho de petición el cual fue enviado a la dependencia correspondiente.

FECHA	DERECHO DE PETICIÓN RECIBIDO	REMITENTE	RESPUESTA
23/06/2022	SOLICITUD (VÍA CORREO ELECTRÓNICO) PROBLEMÁTICA SECTOR LA ESPERANZA.	JAIME ALONSO MARTÍNEZ.	SE REMITIÓ A LA INSPECCIÓN.

Según el cuadro relacionado solo se presentó un derecho de petición el cual se remitió a la Inspección de Policía.

## CONCLUSIONES

- Que el Concejo Municipal de Granada cuenta y mantiene habilitados los diferentes canales de recepción para las PQRS, tales como: Ventanilla única, Correo electrónico, línea telefónica, Buzón de sugerencias y Página Web.
- Incentivar a los usuarios del Concejo Municipal de Granada y demás población interesada, para que haga uso del buzón de sugerencias, ubicado en el segundo piso de la Alcaldía logrando conocer las inquietudes de la comunidad y estableciendo mecanismos que permitan implantar acciones de mejora continua.

  
**YEIDY LORENA POSADA LÓPEZ**  
Contratista –Concejo Municipal Granada

**TRABAJANDO UNIDOS POR UNA GRANADA MEJOR**

Teléfono: 8320549 Ext. 104 – Celular: 312 296 23 99 – E-mail: [concejo@granada-antioquia.gov.co](mailto:concejo@granada-antioquia.gov.co)