



DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
ALCALDÍA DE APARTADÓ
Secretaria General y de Servicios Administrativos

Apartadó
CIUDAD LÍDER

SECRETARÍA GENERAL

INFORME TRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LAS PQRSDF

**SECRETARIA GENERAL Y DE SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO
CUARTO TRIMESTRE
20/02 /2022**





Presentación

La Alcaldía Municipal, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas, a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y 31 de diciembre de la vigencia, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente, y al plan de acción de atención al ciudadano, se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas ante la Entidad durante el periodo, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que tramitó. Se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo con el contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por Administración Municipal.

Derecho de Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

1. Solicitud de documentos o información: Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

2 Consulta: Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

3. Solicitud de Información Pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

4. Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

5. Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de



los quince (15) días siguientes a su recepción.

6. Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

7. Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos): Es la puesta en conocimiento ante la 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. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL TRIMESTRE

Durante el cuarto trimestre del 2022, fueron radicados en total 3103 requerimientos en la Administración Municipal, los cuales fueron atendidos de forma oportuna 2932 para un indicador de oportunidad del 90%. Las cuales están discriminadas por mes de la siguiente forma.



Podemos observar en el gráfico que en el mes que más solicitudes se recibieron fue el mes de noviembre con un total de 1146, y en el mes que menos se recibió solicitudes fue en el mes de diciembre con un total de 939. Es de tener en cuenta que los trámites que más solicitaron los ciudadanos en este trimestre son: en primer lugar el trámite de solicitud de encuesta sisben, licencia de conducción, actualización de datos del sisben.

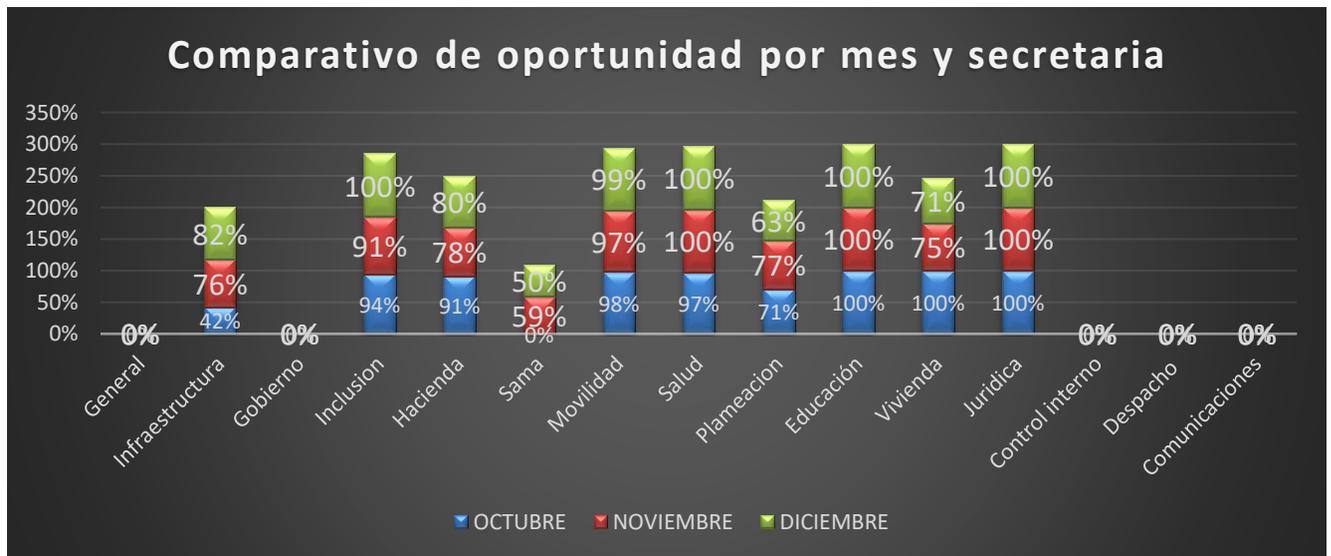


PETICIONES Y MODALIDADES POR TIPO DOCUMENTAL

En el periodo informado se radicaron 1836 petición de información y documentación, de las cuales se respondieron de forma oportuna 1830. Y se recibieron 1249 solicitudes de trámites y servicios. De las cuales se respondieron de forma oportuna 1086, de consulta fue reciba 1 la cual fue atendida a tiempo.



También podemos ver que de acuerdo con las modalidades de petición más utilizadas por los ciudadanos en el presente trimestre fue principalmente solicitud de información con 60%, seguida de la solicitud de tramites y servicios con un 39%. Y en las peticiones de consulta 1%.

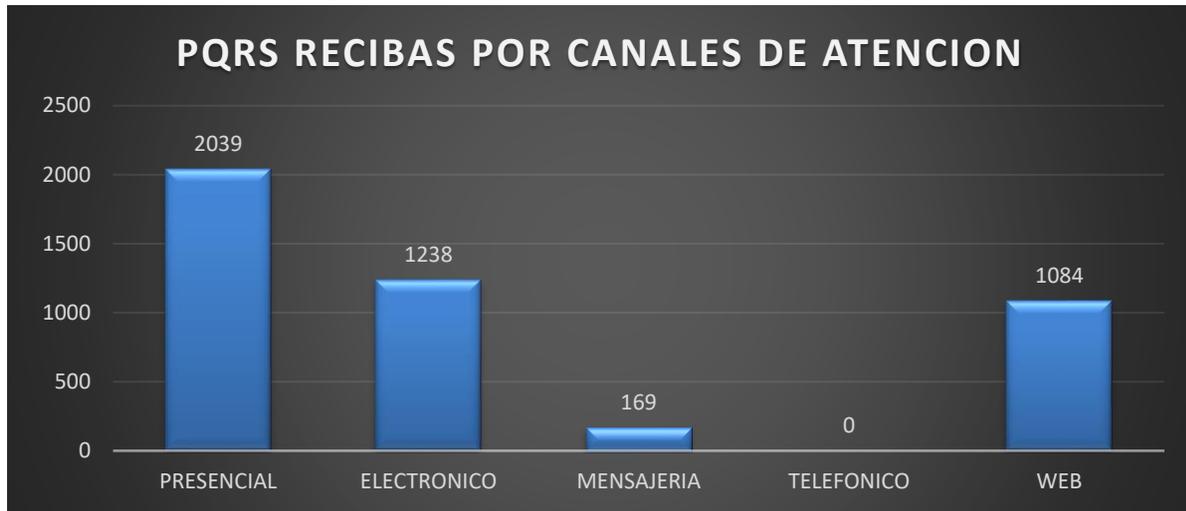


En la presente grafica se muestra el comparativo de oportunidad que han tenido las diferentes secretarías por mes, podemos evidenciar la mejora en algunas de las secretarías en el aumento de oportunidad como son: oficina jurídica, infraestructuras, salud, inclusión también se puede evidenciar que en el mes que mas se respondió oportunamente fue en el mes de diciembre.



CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRSD.

Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención de la Administración Municipal, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, de la siguiente manera:



En el presente trimestre, se puede evidenciar que el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del formulario de PQRSD de forma presencial con un total de 2039, seguido por las que ingresaron por medio electrónico con un total de 1238, último las que ingresan por la web con un total de 1084 y mensajería 169.

SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.



En el presente trimestre se puede evidenciar en la gráfica que no se presentaron traslado de peticiones por competencia a otra entidad.

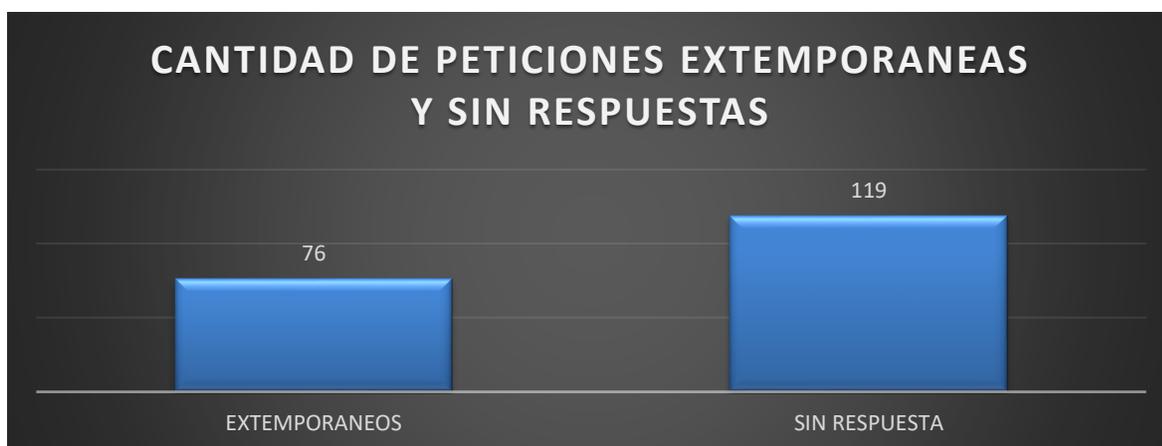


CANTIDAD Y MOTIVO DE RECLAMOS Y QUEJAS RECIBIDAS



Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias Es preciso indicar que durante el presente trimestre se radicaron: Quejas 10 de las cuales 8 se respondieron de forma oportuna, y 7 reclamos siendo oportunos 7, no se presentaron denuncias ni reclamos.

RADICADOS EXTEMPORÁNEOS Y SIN RESPUESTA



En esta grafica se evidencia la cantidad de peticiones que se respondieron de forma extemporáneas 76 y las que no se les genero respuesta en el trimestre 119.



COMPARATIVO DE PQRSDF POR SEMESTRE



Se puede evidenciar en la gráfica el resultado de oportunidad obtenido en los diferentes semestres de 2021 y 2022. Tenemos que en el segundo semestre del 2021 alcanzamos una mayor oportunidad del 92%. En el último semestre del 2022 el resultado fue de 91%.

ANÁLISIS DE RESULTADO DE OPORTUNIDAD TRIMESTRAL

En este ítem se muestra los análisis que manifiestan las diferentes secretarías por el posible incumplimiento en la meta de PQRSDF.

- 1) Se recibieron 185 PQRS, de las cuales fueron petición de información 1 fue oportuna, 157 peticiones de trámites y servicios, los más relevantes fueron inscripción y levante de medida cautelar 49. certificados de inmovilización 18, cierres de vía 20. Todos fueron oportunas debido a los controles y seguimiento que se realiza, quedando el indicador en un 99,45% movilidad.

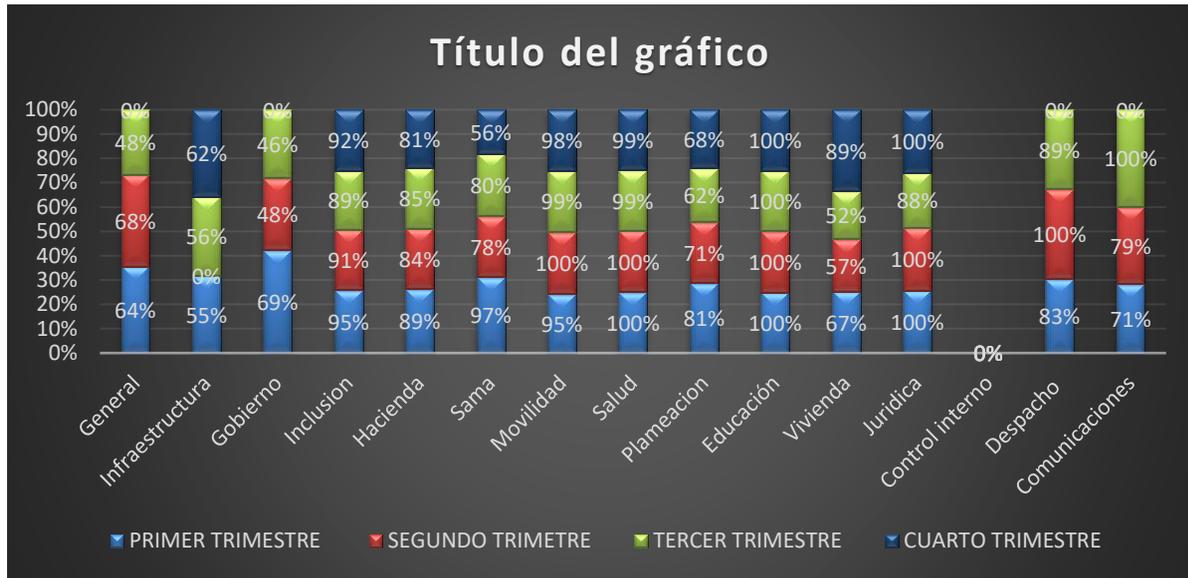
PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



En la presente grafica se muestra la cantidad de peticiones, que fueron asignadas a cada secretaria durante el cuarto trimestre del año en curso, podemos ver que la secretaria que más solicitudes recibió fue educación con 1729 y la que menos recibió fue la oficina jurídica con 2.



RESULTADO DE OPORTUNIDAD POR SECRETARIA YTRIMESTRE



En esta grafica se muestra el comparativo por trimestre del resultado de oportunidad, obtenido por cada secretaria durante el año en curso, en cual se puede evidenciar que las secretaria General, gobierno, infraestructura continúan con el menor resultado de oportunidad, y las secretarías de Educación, salud y movilidad con el mayor resultado.

TRAMITES MAS SOLICITADOS POR LOS CIUDADANOS

Es de tener en cuenta que los trámites que más solicitaron los ciudadanos en el presente trimestre son: en primer lugar el trámite de, solicitud de encuesta del sisben, licencia de conducción, inscripción al RUT.



CONTROL Y SEGUIMIENTO La secretaría General a través de la oficina de atención al Ciudadano, realiza control y seguimiento a las peticiones formuladas ante la Administración Municipal. Se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al responsable del documento a la dependencia que presenta extemporaneidad en las respuestas, con el fin





de que la respuesta se emita en los términos legales. Así mismo se realizan llamadas de atención por medio de oficios para hacer más efectivo el control.

De igual forma, se realizan informes mensuales donde se relaciona el estado de las PQRSD radicadas en la Administración Municipal, y se socializa trimestralmente en consejo de gobierno los resultados de cada secretaria para que se tomen acciones de mejoras en la prestación del servicio.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSD, y al seguimiento y control adelantado por la defensora del Ciudadano de la Secretaría General, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano de la Administración.

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente a la normatividad y tiempos de respuestas de las PQRSD.
- Implementar la estrategia propuesta, sobre la implementación de un sistema de gestión de las peticiones, ventanilla única y radicación de forma electrónica, (SAC).
- Realizar seguimiento continuo a las peticiones en las dependencias de forma interna, para que los jefes tomen acciones pertinentes en busca de la mejora continua.

Hacer llamados al orden interno a funcionarios que no están respondiendo oportunamente las solicitudes de los ciudadanos, incluidos disciplinarios.