



SECRETARÍA GENERAL

INFORME TRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LAS PQRSDF

SECRETARIA GENERAL Y DE SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO
TERCER TRIMESTRE
10/11/ /2023



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 tercer trimestre del 2023, fueron radicados en total 4875 requerimientos en la Administración Municipal, de los cuales fueron atendidos de forma oportuna 4510 para un indicador de oportunidad del 93%. Las cuales están discriminadas por mes de la siguiente forma.



Podemos observar en el grafico que en el mes que más solicitudes se recibieron fue el mes de agosto con un total de 1786, y en el mes que menos se recibió solicitudes fue en el mes de septiembre con un total de 1348 peticiones. Es de tener en cuenta que los trámites que más solicitaron los ciudadanos en este trimestre son: en primer lugar certificado de discapacidad, trámite de solicitud de encuesta sisben, prescripcion de comparendos.





PETICIONES Y MODALIDADES POR TIPO DOCUMENTAL

En el periodo informado se radicaron 2265 petición de informacion y documentación, de las cuales se respondieron de forma oportuna 2241. Y se recibieron 2577 solicitudes de trámites y servicios. De las cuales se respondieron de forma oportuna 2236, de consulta no fueron recibas peticiones.



También podemos ver que de acuerdo con las modalidades de petición más utilizadas por los ciudadanos en el presente trimestre fue principalmente solicitud de tramite con 53%, seguida de la solicitud de informacion y documentación con un porcentaje de 47%.



En la presente grafica se muestra el comparativo de oportunidad que han tenido las diferentes secretarías por mes en el tercer trimestre del 2023, podemos evidenciar la mejora en algunas de las secretarías en el aumento de oportunidad como son: infraestructuras, inclusión y salud tambien se puede evidenciar que en el mes que mas se respondió oportunamente fue en el mes de julio.



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 2717, seguido por las que ingresaron por medio electrónico con un total de 1665, las que ingresan por la web con un total de 1566 por mensajería 75, telefónico 11.

SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.



En el presente trimestre se puede evidenciar en la gráfica las peticiones que se dio traslado por competencia a otra entidad en julio 2, en agosto 1 y en septiembre 2. Para un total de 5 peticiones trasladadas en el tercer trimestre.

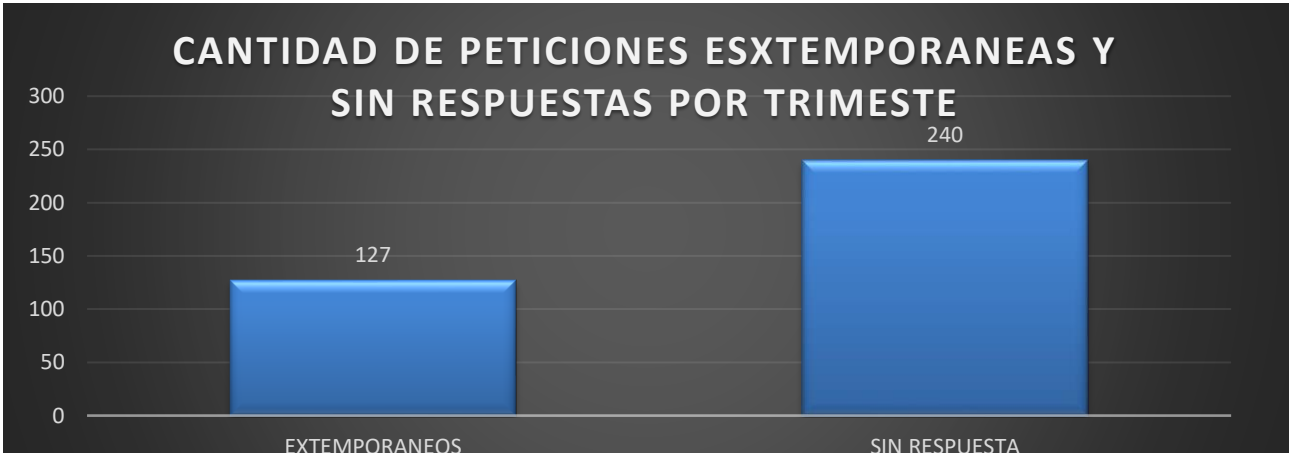


CANTIDAD Y MOTIVO DE RECLAMOS Y QUEJAS RECIBIDAS



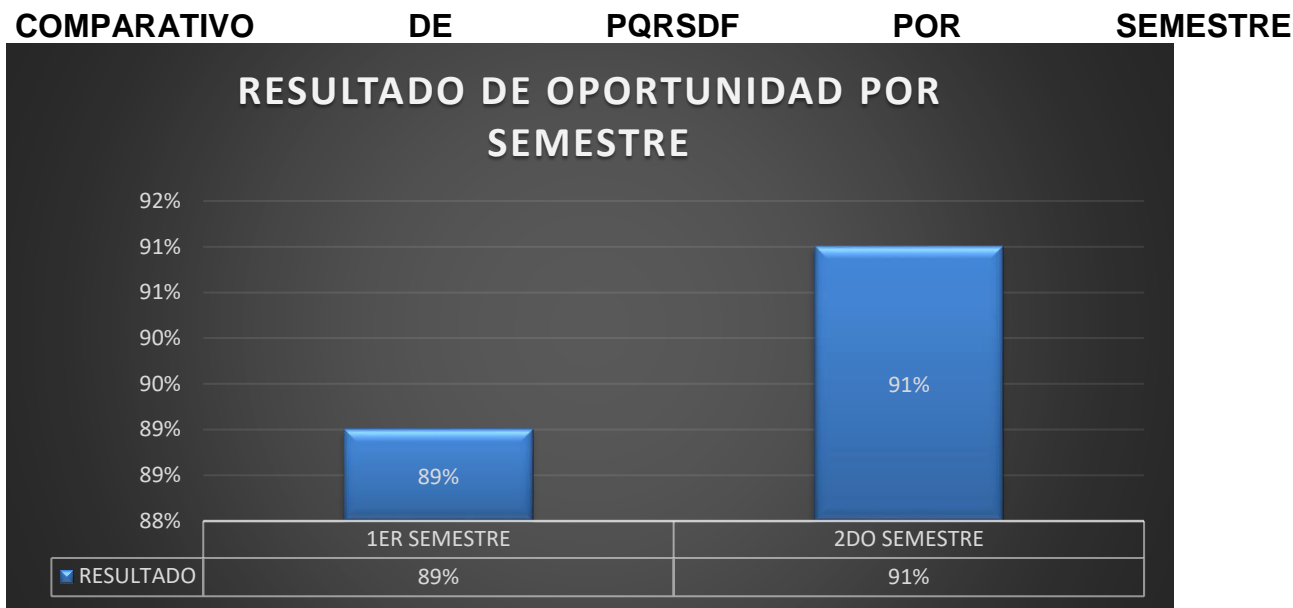
Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias Es preciso indicar que durante el presente trimestre se radicaron: Quejas 33 de las cuales 33 se respondieron de forma oportuna. No se presentaron reclamos, denuncia ni sugerencia.

RADICADOS EXTEMPORÁNEOS Y SIN RESPUESTA



En esta grafica se evidencia la cantidad de peticiones que se respondieron de forma extemporáneas 127 y las que no se les genero respuesta en el trimestre 240.





Se puede evidenciar en la gráfica el resultado de oportunidad obtenido entre el primer semestre del 2023, y el segundo semestre del mismo año, donde se puede notar una mejora en cuanto a la oportunidad pasando del 89% al 91%.

ANALISIS 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 PQRSD F.

Despacho Gobierno: debido a que las pqr's que normalmente llegan son para trámites, entonces nos toca articularnos con las otras secretarías para nosotros poder dar la respuesta, esto debido a que como la mayoría son autorizaciones de espacio público necesitamos informes o reportes de otras áreas para poder autorizar.

Inclusión Social: Durante este periodo se recibieron 12 solicitudes de PQR de las cuales 4 fueron peticiones de información, 8 peticiones de trámites, PETICIONES DE INFORMACIÓN se asignaron a los siguientes programas : 2 al programa HABITANTE DE CALLE con respuesta y notificación oportuna, 1 al programa JUVENTUD con respuesta y notificación oportuna, 1 al programa ENTORNOS PROTECTORES sin responder, PETICIONES DE TRÁMITES: 2 al programa ETNIAS con respuesta y notificación oportuna, 3 al programa ADULTO MAYOR, 2 con respuesta y notificación oportuna Y 1 responder, 2 al programa de DISCAPACIDAD con respuesta y notificación oportuna,1 FAMILIAS EN ACCIÓN sin respuesta, La auxiliar administrativo realizó la trazabilidad correspondiente de PQR asignadas, con el fin de que se diera respuesta y notificación oportuna, lo cual no fue posible cumplir con la meta establecida, quedando 1 extemporánea. aunque no se cumplió la meta establecidas, se evidencia una mejora, en las respuestas de PQR.

Movilidad Se recibieron en el presente periodo: 421 PQRSD F, de las cuales fueron 3 peticiones de información y todas fueron oportunas, 412 por trámites y servicios y se respondieron 10 extemporáneas, tres por falta de información para resolver unas foto





multas del municipio, la cual le correspondía a el Almacén, las otras por demanda de las pqr's y fue imposible dar respuesta oportuna. las peticiones relevantes fueron por inscripción y levante de medida cautelar, prescripción de comparendos, acompañamiento a eventos, Quedando el indicador en un 97%.

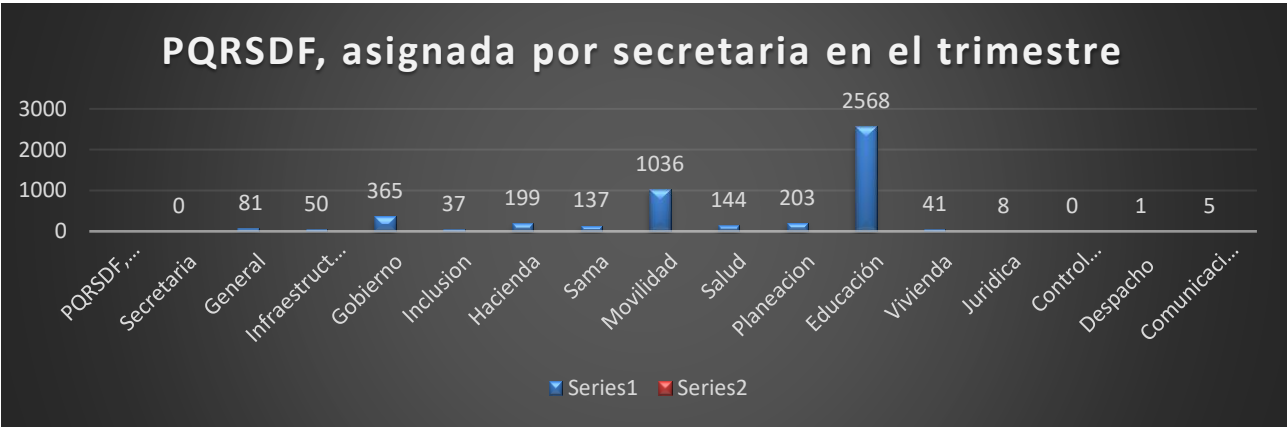
Planeación

Debido a que varios computadores de la secretaría de planeación están presentando problemas de funcionamientos y otros están dañados completamente, no se está llevando a cabalidad el cumplimiento de las PQRSF

Vivienda

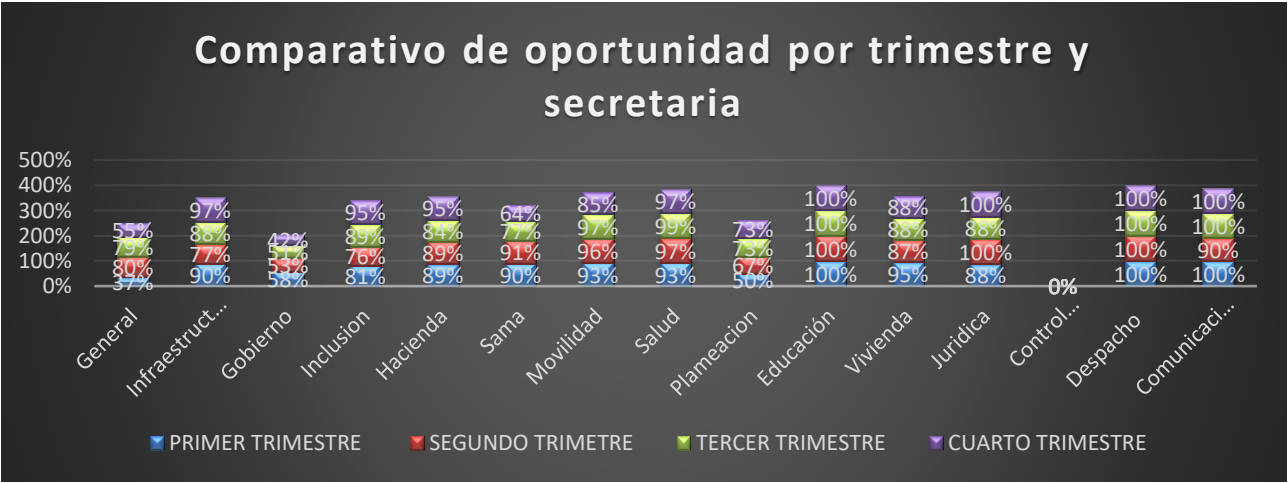
Quedaron extemporáneas por falta de impresora y demora en firma del alcalde.

PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



En la presente grafica se muestra la cantidad de peticiones, que fueron asignadas a cada secretaria durante el presente trimestre del año 2023, podemos ver que la secretaria que más solicitudes recibió fue educación con 2568 seguida de la secretaria de movilidad con 1036, y la que menos recibió fue la oficina de despacho alcalde con 5 peticiones.

RESULTADO DE OPORTUNIDAD POR SECRETARIA Y TRIMESTRE



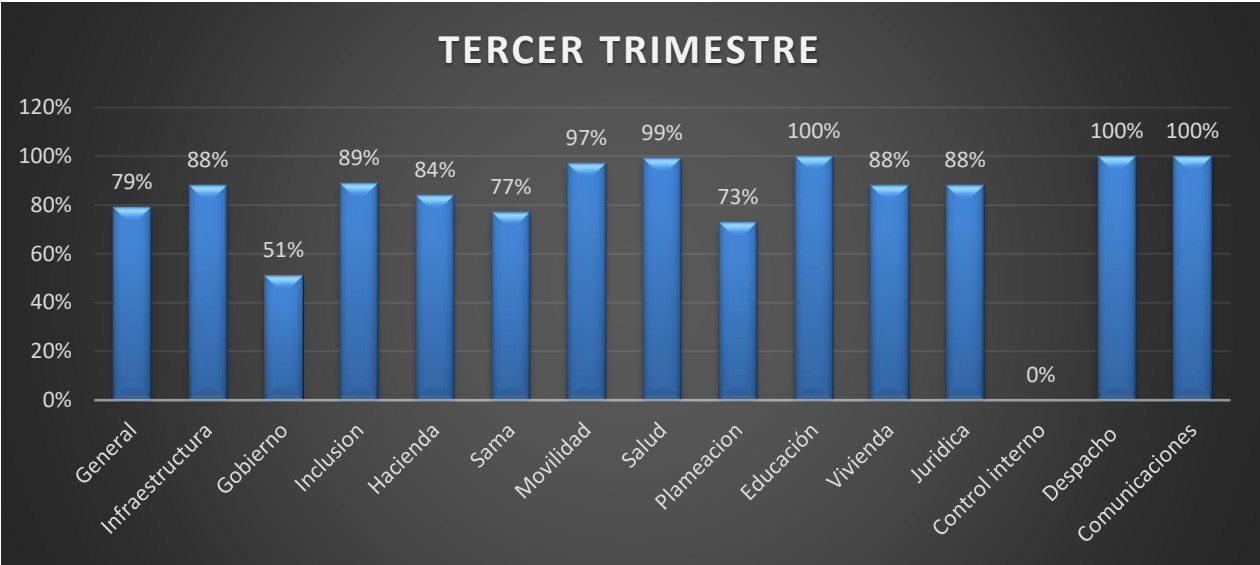
En esta grafica se muestra el comparativo por trimestre del resultado de oportunidad, obtenido por cada secretaria durante el año en curso, en el cual se puede evidenciar que





las secretarías General, gobierno, y planeación continúan con el menor resultado de oportunidad, y las secretarías de Educación, salud y movilidad con el mayor resultado.

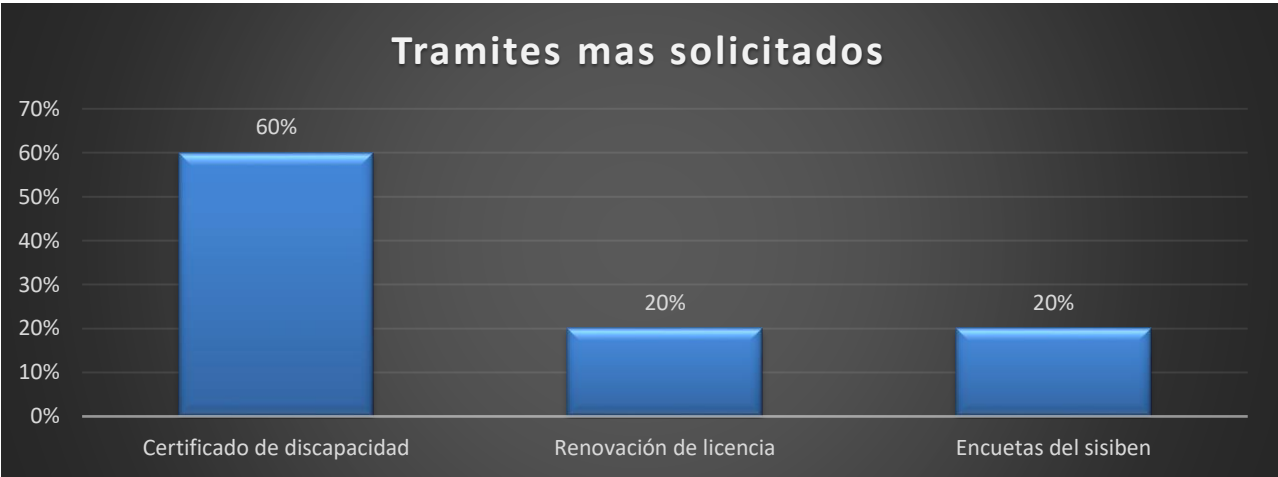
RESULTADO DE OPORTUNIDA DEL TRIMESTRE



En la presente grafica se evidencia el resultado de oportunidad por secretaria que se presentó en el tercer trimestre del 2023 donde la secretaría con mayor oportunidad fue, Educación, Movilidad salud.

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 certificado de discapacidad, trámite de solicitud de encuesta sisben, renovacion de licencia.





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 adelantando 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, ORFEO, NEPTUNO).
- 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.