



## 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  
30/1/2024**





## 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 2023, fueron radicados en total 3965 requerimientos en la Administración Municipal, de los cuales fueron atendidos de forma oportuna 3523 para un indicador de oportunidad del 89%. 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 1473, y en el mes que menos se recibió solicitudes fue en el mes de diciembre con un total de 1099 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, prescripción de comparendos.



### PETICIONES Y MODALIDADES POR TIPO DOCUMENTAL

En el periodo informado se radicaron 2045 petición de informacion y documentación, de las cuales se respondieron de forma oportuna 2024. Y se recibieron 1878 solicitudes de trámites y servicios. De las cuales se respondieron de forma oportuna 1469, 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 solicitud de información y documentación con un porcentaje de 53%. Seguida de solicitud de tramite con 47%.

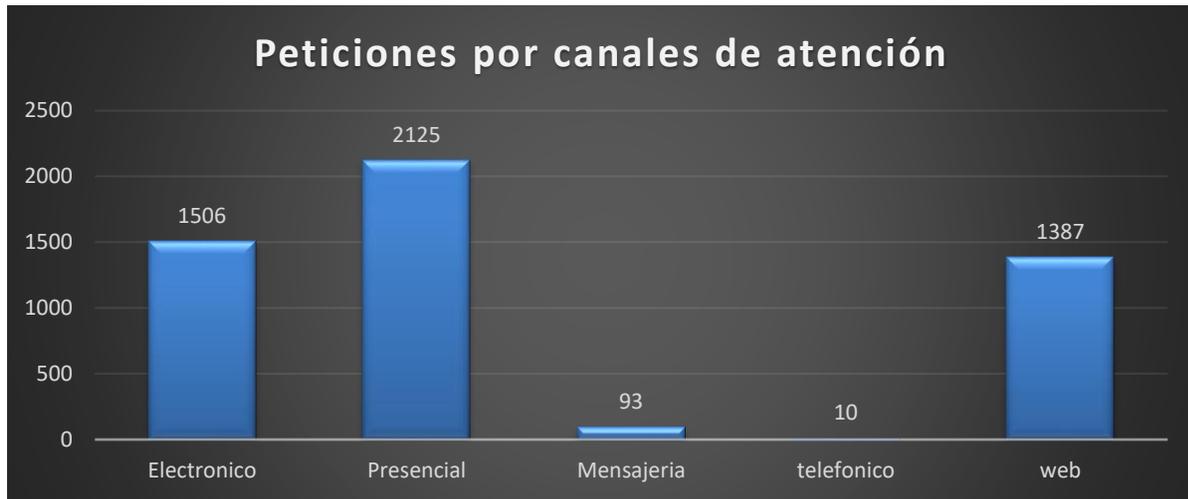


En la presente grafica se muestra el comparativo de oportunidad que han tenido las diferentes secretarias por mes en el cuarto trimestre del 2023, podemos evidenciar la mejora en algunas de las secretarias en el aumento de oportunidad como son: infraestructuras, inclusión y salud tambien se puede evidenciar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



### 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 2125, seguido por las que ingresaron por medio electrónico con un total de 1506, las que ingresan por la web con un total de 1387 por mensajería 93, telefónico 10.

### 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 octubre 12, en noviembre 9 y en diciembre 1, Para un total de 22 peticiones trasladadas en el tercer trimestre.



### CANTIDAD Y MOTIVO DE RECLAMOS Y QUEJAS RECIBIDAS

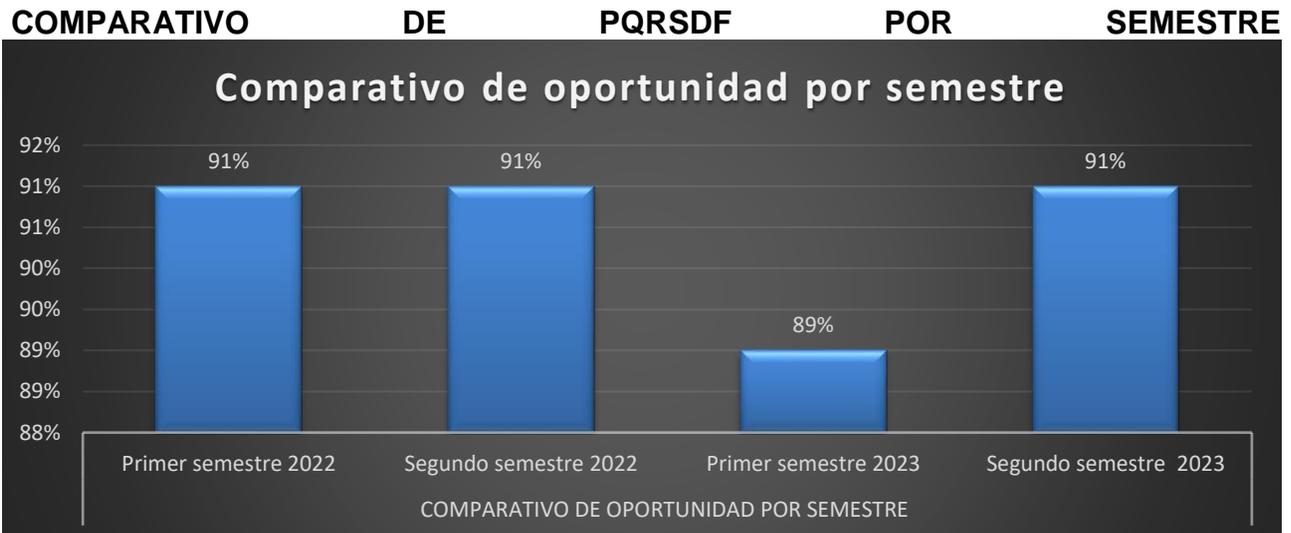


Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias Es preciso indicar que durante el presente trimestre se radicaron: Quejas 32 de las cuales 27 se respondieron de forma oportuna. se presentaron 4 reclamos, 6 denuncias no se presentaron sugerencia.

### RADICADOS EXTEMPORÁNEOS Y SIN RESPUESTA



En esta grafica se evidencia la cantidad de peticiones que se respondieron de forma extemporáneas en el cuarto trimestre 2023 208 y las que no se les genero respuesta en el trimestre 176.



Se puede evidenciar en la gráfica el resultado de oportunidad obtenido en los diferentes semestres de 2022 y 2023. Tenemos que en el primer semestre del 2022 la oportunidad fue de 91% el segundo semestre del mismo año fue de 91% y el primer semestre del 2023 un resultado de 89% siendo el más bajo, y el segundo semestre del 2023 el resultado fue del 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.

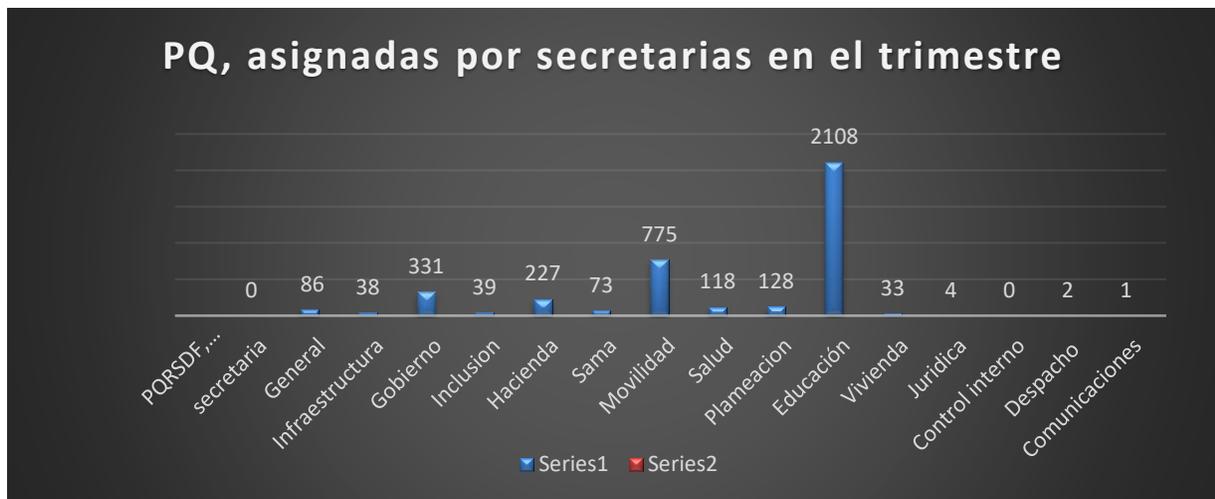
**Despacho Gobierno:** debido a que las pqr's que normalmente llegan son para trámites, entonces nos toca articularnos con las otras secretarías para nosotros poder dar la respuesta, esto debido a que como la mayoría son autorizaciones de espacio público necesitamos informes o reportes de otras áreas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

**Inclusión Social:** Durante este periodo se recibieron 18 solicitudes de PQR de las cuales 4 fueron peticiones de información, 9 peticiones de trámites, y 5 fueron solicitudes de otros servicios (para conocimiento e invitaciones a reunión entre otras), las peticiones de trámites fueron asignadas 4 al programa Generación Dorada con respuesta y notificación oportuna, 1 al programa de Etnias con respuesta y notificación oportuna, 1 asignada al programa Juventud con respuesta y notificación oportuna, 1 fue asignada a la Jefe del despacho sin respuesta, 2 fueron asignadas al Programa Infancia, ambas con respuesta y notificación extemporánea. Las peticiones de información fueron asignadas 2 al programa Participación Ciudadana con respuesta y notificación oportuna, 1 al programa de Etnias con respuesta y notificación oportuna, 1 al programa Mola con respuesta y notificación extemporánea. El auxiliar administrativo realizó seguimiento permanente a los diferentes coordinadores de programas que tenían PQR asignadas con el fin de que se diera respuesta y notificación oportuna, lo cual no fue posible cumplir con la meta establecida debido al poco interés de algunos coordinadores dejando sin respuesta 4 solicitudes las cuales están asignadas 2 al programa Infancia, 1 al programa Mola y 1 a la secretaría de despacho.



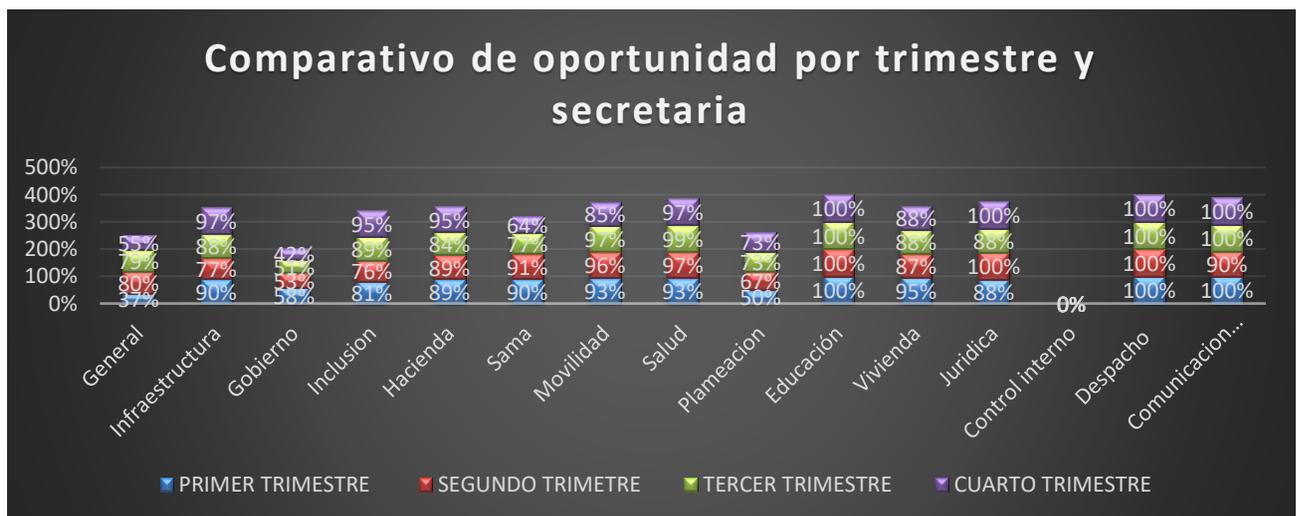
**Movilidad** Se recibieron 284 PQRSF y fueron 7 peticiones de información de las cuales quedaron 2 extemporáneas, 1 del proceso de Inspección y Vigilancia y Control, y 1 de cobro coactivo. 265 peticiones de Trámites y Servicios y quedaron extemporáneas 28, 10 del proceso de Inspección Vigilancia y Control, 17 de cobro coactivo, 1 de Seguridad Vial, las peticiones relevantes son: prescripción por comparendos, Inscripción y levante de medida cautelar, y citación para audiencia, quedando el indicador en un 89%, esto se debió a falta de Secretario de Despacho ya que el encargado por múltiples de funciones no firmaba a tiempo para la radicación y notificación.

**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 2023, podemos ver que la secretaria que más solicitudes recibió fue educación con 2108 seguida de la secretaria de movilidad con 775, y la que menos recibió fue la oficina de comunicaciones con 1 petición.

**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 2023, en 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.

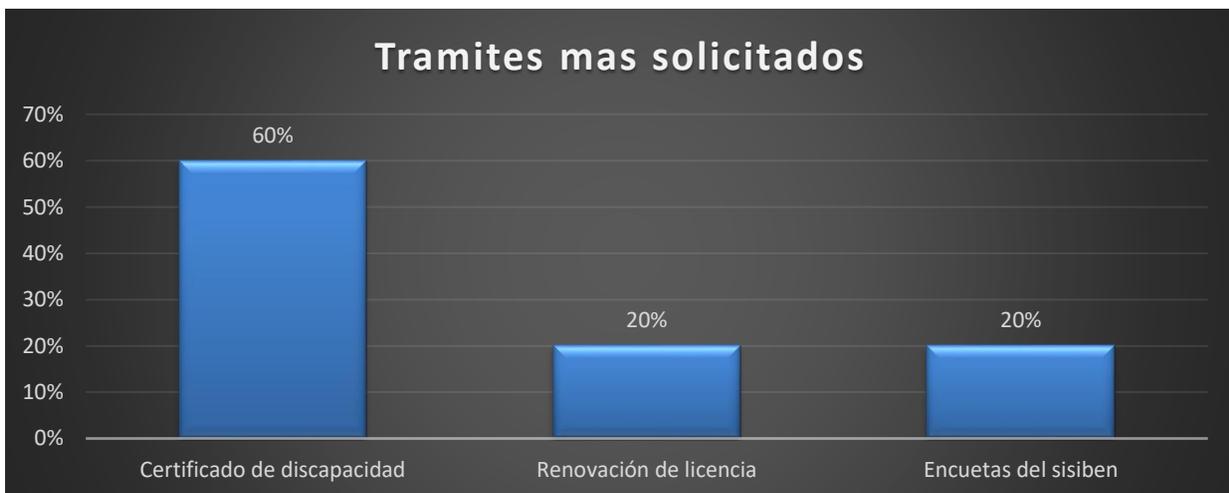
### RESULTADO DE OPORTUNIDA DEL TRIMESTRE



En la presente grafica se evidencia el resultado de oportunidad por secretaria que se presentó en el cuarto trimestre del 2023 donde la secretaría con mayor oportunidad fue, Educación, Infraestructura y 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 de certificado de discapacidad con un 60% solicitud de encuesta del sisben 20%, renovación de licencia 20%.



**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, 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.