



COMUNICACIÓN INTERNA

Código: F-GD-08

Versión: 09

Fecha actualización: 2020-03-17

200.07.07

Caldas Antioquia 17 de julio de 2020

Para: MAURICIO CANO CARMONA, Alcalde Municipal

De: NANCY ESTELLA GARCIA OSPINA, Jefe Oficina de Control Interno

Asunto: Informe de las PQRSD del primer semestre 2020

Respetado, Dr. CANO CARMONA, reciba un cordial saludo.

Me permito enviarle el informe semestral de las PQRSD correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020, lo anterior dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, artículo 76.

Cordialmente,

NANCY ESTELLA GARCIA OSPINA
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Veinte (20) folios

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó:	Nancy Estella García Ospina	Jefe Oficina de Control Interno		17-07-2020
Revisó	Nancy Estella García Ospina	Jefe Oficina de Control Interno		17-07-2020
Aprobó	Nancy Estella García Ospina	Jefe Oficina de Control Interno		17-07-2020

INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE CALDAS

Jefe Oficina de Control Interno: Nancy Estella García Ospina

Semestre:
Enero a junio de 2020

Fecha de elaboración del informe:
Julio de 2020

FUNDAMENTO JURÍDICO

La Ley 1474 de 2011 establece la responsabilidad de las Oficinas de Control Interno y de la rendición de informes trimestrales por parte de esta oficina, entre ellos los que hacen referencia a la vigilancia de la atención al ciudadano. Sobre ese tema en particular se debe **rendir informe semestral a la Administración**, en nuestro caso al Alcalde Municipal, sobre el cumplimiento de las normas legales vigentes en cuanto a la recepción, trámite y resolución de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Así dispone la norma:

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012). 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.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

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.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

De conformidad con dicha normativa, la Oficina de Control Interno de la Administración de Caldas debe rendir dos (2) informes al año, sobre el cumplimiento de la normatividad vigente en la recepción, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias. Dicho informe debe construirse con los seguimientos que se realicen sobre éste tema.

Mediante **Decreto 051 del 8 de abril de 2019, “Por medio del cual se adopta el procedimiento y protocolo de atención al ciudadano PQRS”** (https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/c45dd-decreto51del08abr2019-procedimiento-y-protocolo_0024.pdf), se actualizó la Resolución 604 de 8 de noviembre de 2018 que contenía el reglamento del procedimiento interno para la atención,

recepción tramite de las PQRS.

Dicho decreto da **cumplimiento a la Ley 1437 de 2011**, donde establece los criterios para la implementación del sistema de peticiones y el uso de medios electrónicos.

En el proceso de Gestión Documental de la ISO se encuentra el **PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO (P.Q.R.S) - Código: P-GD-06 (Fecha actualización: 2019-03-27)**, el cual contiene todo el procedimiento desde el inicio hasta el fin para gestionar las PQRS.

En junio 10 de 2020 se implementa la **Circular 008 por medio de la cual se indican los lineamientos para las respuestas de PQRS del Municipio de Caldas.**

La Administración de Caldas por su parte, cuenta con una oficina encargada de administrar la plataforma de las PQRDS adscrita a la Secretaría de Servicios Administrativos, constituyéndose en la fuente de información para el insumo final de este informe que hoy se suscribe.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Administración Municipal de durante el periodo comprendido entre **enero a junio de 2020**.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

De conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Cliente y los procedimientos incorporados por el Departamento Nacional de Planeación, se define:

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).

- Edicto: Cartel expuesto en un lugar público con un aviso o disposición oficial.
- Petición: es un derecho que supone que toda persona puede acudir a las autoridades competentes por algún motivo de interés colectivo o general.
- PQRS: Hace referencia a las Peticiones, (Derechos de Petición) Quejas, Reclamos y Sugerencias que instaura un ciudadano ante una entidad prestadora de Servicio.
- Queja: Es el medio a través del cual una persona o usuario, pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario, con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
- Reclamo: Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica, con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende, a través de la misma, que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.
- Sugerencia: Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública, adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad

CANALES DE ATENCIÓN

La Administración Municipal de Caldas Antioquía, tiene habilitados varios canales, a través de los cuales se pueden interponer las PQRDS:

1. Atención por medio físico: el peticionario deberá radicar en la unidad de correspondencia su petición.
2. Línea telefónica: 378 8500 Ext. 116
3. Buzón de sugerencias: El peticionario debe diligenciar formato y depositarlo en los buzones habilitados en las distintas dependencias de la Administración Municipal. (Las PQRS encontradas en los buzones serán registradas en el sistema de información dispuesto para ello).
4. Ventanilla única presencial archivo Municipal: Atención al ciudadano en la taquilla de PQRS
5. Atención virtual (página web y/o correo electrónico)
Ingresar a la página web en el link PQRS <http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/> y diligenciar la información.
6. El correo electrónico: contactenos@caldasantioquia.gov.co

Todos los medios electrónicos están asociados a la Secretaría Servicios Administrativos del Municipio en donde se recopilan, se les da traslado, y se les hace el respectivo seguimiento.

Enlace para el ciudadano: <http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/>

Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Alcaldía de Caldas - Antioquia



Inicio / Nueva Solicitud

Formulario de Registro

Por favor tenga en cuenta que los campos con (*) son obligatorios. Recuerde que si brinda mayor información facilitara la labor para el proceso de su solicitud.

<p>Número de identificación</p> <input type="text" value="Digite su número de identificación"/>	<p>Tipo de Identificación</p> <input type="text" value="Seleccione el tipo de identificación"/>
<p>Nombres / Razón Social</p> <input type="text" value="Digite su nombre ó razón social"/>	<p>Apellidos / Representante Legal</p> <input type="text" value="Digite sus apellidos o nombre del representante l"/>
<p>(*) Correo Electrónico</p> <input type="text" value="Digite su correo electrónico"/>	<p>Teléfono Fijo</p> <input type="text" value="Digite su número de teléfono"/>
<p>Teléfono Celular</p> <input type="text" value="Digite su número de celular"/>	<p>Dirección</p> <input type="text" value="Digite su dirección"/>
<p>País</p> <input type="text" value="seleccione el País"/>	<p>Departamento</p> <input type="text" value="seleccione el Departamento"/>
<p>Ciudad</p> <input type="text" value="seleccione la Ciudad"/>	<p>Barrio o Vereda</p> <input type="text" value="Digite su barrio o vereda"/>
<p>Código Postal</p> <input type="text" value="Digite su código postal"/>	
<p>(*) Tipo de Solicitud</p> <input type="text" value="Seleccione el tipo de solicitud"/>	<p>(*) Medio de Respuesta</p> <input type="text" value="Seleccione el medio de respuesta"/>
<p>(*) Descripción</p> <p>Digite aquí todo el contenido de su solicitud</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; width: 100%;"></div>	<p>Adjuntar Archivos</p> <p>Agregar Archivo</p> <p><small>Ingrese aquí todos los archivos anexo que contenga su solicitud, aquí podrá cargar hasta 20 archivos anexo en los formatos ".doc,.docx,.pdf,.xls,.xlsx,.png,.jpg,.jpeg,.tif,.tiff,.gif" y con un peso máximo de "20MB".</small></p>
<p>(*) Casilla de verificación</p> <p><input type="checkbox"/> No soy un robot</p> 	<p>(*) Autorización de datos personales</p> <p><input type="checkbox"/> Autorizo a la Alcaldía de Caldas - Antioquia para tratar mis datos personales con el fin de comunicarme cualquier situación o evento relacionado con mi solicitud; en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 de la República de Colombia.</p>

Enviar Solicitud

CONSOLIDACIÓN Y ANALISIS DEL INFORME DE LAS PQRSD DEL LA ADMINISTRACIÓN DE CALDAS

La Oficina de Control Interno del Municipio de Caldas Antioquia, con fundamento en las facultades que le otorga el parágrafo segundo del Artículo 209 de la Constitución Nacional, el Artículo 12 de la Ley 87 de 1993, Artículo 8 de la Ley 1474 de 2011, el Artículo 31 de la Resolución 217 de 2005 del AGN y demás normas concordantes, practica el **seguimiento semestral de enero a junio de 2020** a las “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS y SOLICITUDES – (PQRDS)”.

La Oficina de Control Interno utiliza como fuente de información directa, el software dispuesto para este fin llamado **PQRS Software**, accedido a través de la página web: http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/*****, con un usuario específico para poder extraer los informes para este análisis.

Se obtiene la información del **primer semestre de 2020**, lo que conllevará a un análisis completo de este periodo, con el fin de determinar el número de PQRDS allegadas al Municipio, las dependencias implicadas, el número de entradas por mes, el medio y finalmente, cuántas han sido respondidas de acuerdo con la normatividad vigente, adicionalmente de establecer un punto de comparación, extraer conclusiones, proponer acciones de mejora, y asegurar la trazabilidad del proceso.

Se debe tener en cuenta que según el **Decreto 051 del 8 de abril de 2019**, se dieron los parámetros a todos los funcionarios de la Administración Municipal de Caldas sobre el trámite a las PQRS, con la respuesta de fondo a la petición teniendo en cuenta los fundamentos de hecho y de derecho, así:

→ Denuncia	(15) Quince días hábiles.
→ Felicitación	(15) Quince días hábiles
→ Petición de Consulta	(30) Treinta días hábiles.
→ Petición de Documentación	(10) Diez días hábiles.
→ Petición de Información	(10) Diez días hábiles.
→ Queja	(15) Quince días hábiles.
→ Reclamo	(15) Quince días hábiles.
→ Sugerencia	(15) Quince días hábiles.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR RECEPCIÓN

Durante el **primer semestre de 2020 (enero – junio)**, ingresaron por los diferentes canales un total de **2.357 PQRDS**.

Nota: Los reportes para el análisis fueron obtenidos de la plataforma el 14 de julio de 2020.

Solicitudes recibidas según su medio de recepción

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	1100	0	1257	2.357	-
Respondidas	1079	0	1238	2.317	98,3 %
Pendientes	21	0	19	40	1,7 %
Totales	1100	0	1257	-	-
%	46,67 %	0 %	53,33 %	-	-

Fuente: PQRS Software

Comportamiento de las solicitudes por medio recepción

De las **2.357** solicitudes que tiene la administración municipal, **1.257** llegan por medio físico (Solicitudes otros medios) es decir, el **53%** y **1.100** son interpuestas por la WEB correspondientes al **46%** del total general.

Comportamiento de las PQRDS Pendientes - Respondidas



Del total de solicitudes ingresadas a la administración municipal, se les ha dado respuesta a **2.317** PQRSD, es decir el **98.3%**.

Cuarenta (**40**) solicitudes están pendientes de responder, equivalente al **1.7%** del total general correspondiente al **primer semestre de 2020**

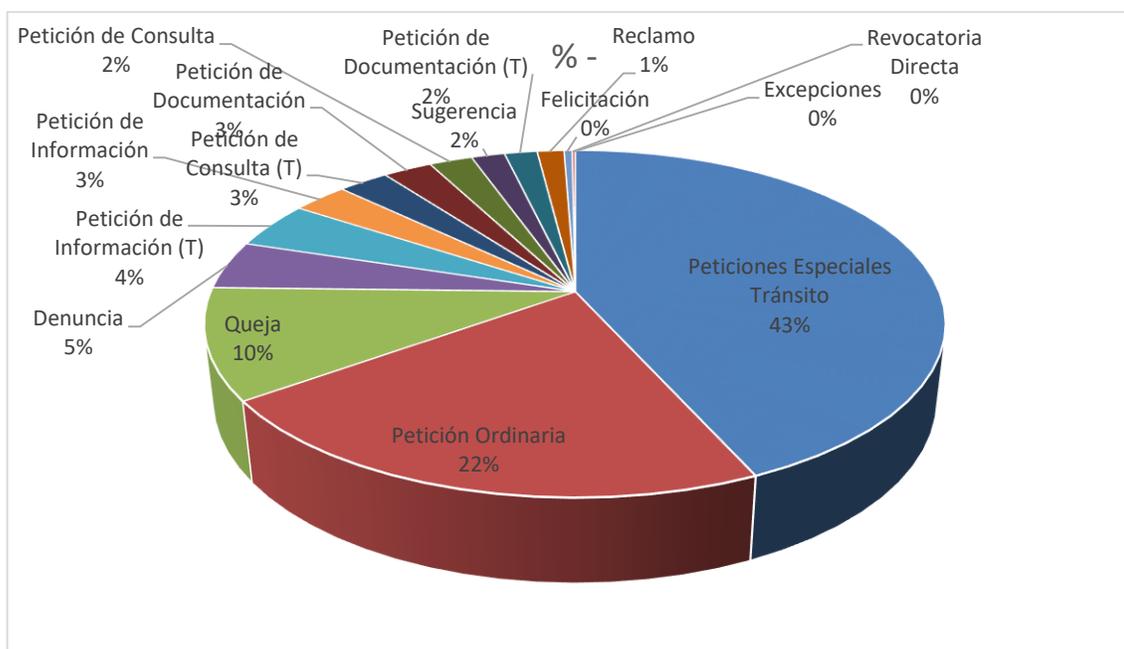
POR TIPO DE SOLICITUD Enero – junio 2020

Tipo de petición	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Peticiones Especiales Tránsito	207	0	813	1020	43,28 %
Petición Ordinaria	265	0	249	514	21,81 %
Queja	133	0	110	243	10,31 %
Denuncia	102	0	4	106	4,5 %
Petición de Información (T)	88	0	15	103	4,37 %
Petición de Información	50	0	18	68	2,89 %
Petición de Consulta (T)	50	0	12	62	2,63 %
Petición de Documentación	48	0	12	60	2,55 %
Petición de Consulta	43	0	10	53	2,25 %
Sugerencia	40	0	1	41	1,74 %
Petición de Documentación (T)	36	0	4	40	1,7 %
Reclamo	32	0	1	33	1,4 %
Felicitación	6	0	4	10	0,42 %
Revocatoria Directa	0	0	4	4	0,17 %
Excepciones	0	0	0	0	0 %

Fuente: PQRS Software

Tal como se muestra en el cuadro anterior, las solicitudes por **Peticiones especiales tránsito (43.28%)**, son las que más se interponen ante esta administración.

Comportamiento de las PQRDS por tipo de solicitud



Desarrollo propio

Entre los datos más representativos se puede observar en el gráfico anterior que el **43%** de las solicitudes se realizan por **Peticiones especiales tránsito**, el **22%** por **Petición ordinaria**, el **10.31%** se presentan por **Quejas** y el **4.5%** por **Denuncias**.

TIPO DE SOLICITUD POR DEPENDENCIAS Enero – junio 2020

Dependencia	Denuncia	Excepciones	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Consulta (T)	Petición de Documentación	Petición de Documentación (T)	Petición de Información	Petición de Información (T)	Petición Ordinaria	Peticiones Especiales Tránsito	Queja	Reclamo	Revocatoria Directa	Sugerencia	Totales	%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	10	0	0	14	1	12	6	5	2	54	605	18	0	1	3	731	31,01%
COBRO COACTIVO	0	0	0	4	1	6	4	7	3	25	284	3	5	3	1	346	14,68%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	14	0	0	5	1	12	7	15	9	74	3	36	1	0	3	180	7,64%
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO	1	0	0	0	1	5	1	1	2	10	113	2	4	0	1	141	5,98%
SECRETARÍA DE SALUD	5	0	1	5	8	0	2	4	9	72	0	26	0	0	7	139	5,90%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	0	1	3	9	2	3	2	28	56	0	6	5	0	6	122	5,18%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	23	0	0	1	5	1	0	4	1	18	0	34	4	0	4	95	4,03%
DIRECCIÓN DE TESORERÍA	0	0	0	4	10	3	6	11	13	20	1	1	3	0	1	73	3,10%
SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL	2	0	2	3	5	0	0	3	4	35	0	10	3	0	0	67	2,84%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	4	0	0	0	0	1	1	3	0	32	0	15	0	0	2	58	2,46%
INSPECCIÓN TERCERA	10	0	0	0	1	1	0	0	1	18	1	24	0	0	0	56	2,38%
INSPECCIÓN SEGUNDA	13	0	0	0	0	0	0	0	1	10	0	22	1	0	0	47	1,99%
INSPECCIÓN PRIMERA	11	0	0	0	0	1	0	0	8	2	23	0	0	0	0	45	1,91%
ARCHIVO CENTRAL	0	0	0	2	9	0	2	1	8	17	0	2	1	0	2	44	1,87%
SECRETARÍA DE HACIENDA	0	0	0	2	3	9	3	2	6	7	0	2	4	0	1	39	1,65%
SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0	0	5	3	1	2	2	2	10	1	1	1	0	7	37	1,57%
COMISARÍA DE FAMILIA	5	0	0	0	0	4	1	2	2	16	0	6	0	0	0	35	1,48%
TRÁMITES TRÁNSITO	0	0	0	2	0	2	2	2	5	7	9	0	0	0	0	29	1,23%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	0	0	1	0	0	0	4	0	10	1	1	1	0	2	21	0,89%
DESPACHO ALCALDÍA	1	0	6	1	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	1	13	0,55%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y LA FAMILIA	1	0	0	1	1	0	0	1	6	2	0	0	0	0	0	12	0,51%
INSPECCIÓN URBANÍSTICA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0	0	11	0,47%
UNIDAD DE GESTIÓN DEL RIESGO	0	0	0	0	3	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	11	0,47%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	0,13%
SISBEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,04%
Soporte	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,04%
BANCO DE PROYECTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CATASTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CONTROL URBANÍSTICO Y LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
DIRECCIÓN CONTABLE Y DE PRESUPUESTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
EDUCACIÓN VIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
ENLACE DE VÍCTIMAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
FINANCIERA TRÁNSITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
JURÍDICA TRÁNSITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
PICO Y PLACA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MECI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
UNIDAD AMBIENTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
USOS DE SUELO Y LICENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
VISTAS TÉCNICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
SIN ASIGNAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTALES	106	0	10	53	62	60	40	68	103	514	1020	243	33	4	41	2357	100%

Fuente: PQRS Software

De la tabla anterior se puede evidenciar que las Dependencias, procesos y/o Oficinas de la Administración Municipal de Caldas que más atienden PQRS son:

DEPENDENCIA	Totales	%
Secretaría de Tránsito y Transporte	731	31,01%
Cobro coactivo	346	14,68%
Secretaría de Planeación	180	7,64%
Inspección de Tránsito	141	5,98%
Secretaría de Salud	139	5,90%
Oficina Asesora Juridica	122	5,18%

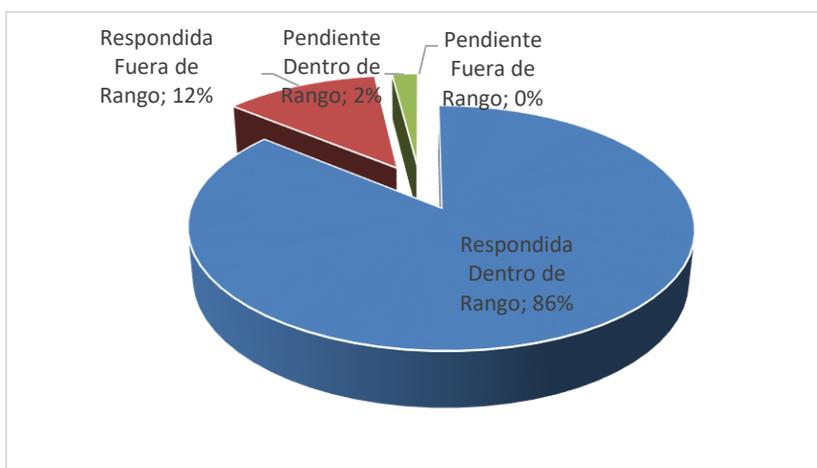
Desarrollo propio

PQRS PENDIENTES Y CULMINADAS POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD PQRS	% CUMPLIMIENTO
Respondida Dentro de Rango	2023	86%
Respondida Fuera de Rango	294	12%
Pendiente Dentro de Rango	36	2%
Pendiente Fuera de Rango	4	0%
TOTAL	2357	

Fuente: PQRS Software

COMPORTAMIENTO PQRS PENDIENTES Y CULMINADAS



Se puede evidenciar que de las **2.357** solicitudes que ingresaron a la Administración Municipal en el **primer semestre de 2020**, se les dio respuesta dentro de los términos establecidos a **2.023** solicitudes, es decir con un **86%** de efectividad; **294** solicitudes fueron respondidas fuera del rango establecido, es decir, el **12%**.

Están pendientes de responder dentro del rango **36** solicitudes, es decir el **2%** y **4** solicitudes están pendiente de responder y se encuentran fuera del rango establecido.

PQRS respondidas fuera del rango: Durante el periodo de seguimiento a la plataforma tecnológica, se reporta que gran cantidad de solicitudes fueron resueltas fuera de los términos de ley:

Dependencia responsable respuesta	# respuestas fuera de rango
Secretaría de Tránsito	262
Oficina Asesora Jurídica	8
Dirección de Tesorería	7
Secretaría Mujer	6
Secretaría de Planeación	4
Secretaría de Desarrollo	3
Secretaría Educación	1
Secretaría Gobierno	1
Inspección de Tránsito	1
Archivo	1

Fuente: PQRS Software

A continuación, se muestra la relación de las PQRSD específicas con los retrasos mayores a 3 días por dependencia:

RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO DE SOLICITUD	TIPIFICACION TEMA	TIPIFICACION SUBTEMA	DIAS
ARCHIVO CENTRAL					
20041448101008	2020-04-14	Queja	Consulta	Búsqueda de información	-10
CANTIDAD PQRSD CON RETRASOS					1
DIRECCIÓN DE TESORERÍA					
20052199948562	2020-05-21	Petición Ordinaria	IMPUESTO INDUSTRIA Y COMERCIO	Reclamos o Solicitudes	-10
20012148100133	2020-01-21	Peticiones Especiales Tránsito	PREDIAL	Reclamos o Solicitudes	-9
20051899950063	2020-05-18	Petición de Documentación (T)	PREDIAL	Reclamos o Solicitudes	-8
20060399959377	2020-06-03	Queja	PREDIAL	Reclamos o Solicitudes	-6
20060699946483	2020-06-06	Reclamo	PREDIAL	Reclamos o Solicitudes	-5
CANTIDAD PQRSD CON RETRASOS					5
OFICINA ASESORA JURIDICA					
20030448100605	2020-03-04	Petición Ordinaria	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	-45
20031348100892	2020-03-13	Petición de Información	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	-39
20040148100997	2020-04-01	Petición de Información (T)	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	-18
20032699946779	2020-03-26	Petición de Consulta (T)	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	-6
20030948100678	2020-03-09	Petición Ordinaria	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	-4
CANTIDAD PQRSD CON RETRASOS					5
SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL					
20040699981609	2020-04-06	Petición Ordinaria	Asuntos generales	Asuntos generales	-5
CANTIDAD PQRSD CON RETRASOS					1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN					
20051799916506	2020-05-17	Queja	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	-8
CANTIDAD PQRSD CON RETRASOS					1
SECRETARIA DE GOBIERNO					
20011448100057	2020-01-14	Petición de Información	Situaciones presentadas	Situación de riesgo	-6
CANTIDAD PQRSD CON RETRASOS					1
SECRETARÍA DE LA MUJER Y LA FAMILIA					
20041748101016	2020-04-17	Petición de Información (T)	ACCESO A PROGRAMAS Y PROYECTOS PARA MUJERES, NIÑOS Y POBLACIÓN LGTBI	PROGRAMAS PARA LA NIÑEZ	-35
20051999943881	2020-05-19	Denuncia	NO ENTREGA DE INCENTIVOS	NO ENTREGA DE INCENTIVOS DEL PROGRAMA MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN POR NO CUMPLIMIENTO DE CORRESPONSABILIDAD	-24
20031899932135	2020-03-18	Petición de Información	ACCESO A PROGRAMAS Y PROYECTOS PARA MUJERES, NIÑOS Y POBLACIÓN LGTBI	PROGRAMAS PARA LA NIÑEZ	-13
20031248100852	2020-03-12	Petición Ordinaria	ACCESO A PROGRAMAS Y PROYECTOS PARA MUJERES, NIÑOS Y POBLACIÓN LGTBI	PROGRAMAS PARA MUJERES DEL MUNICIPIO	-13
20030499992669	2020-03-04	Petición de Consulta	ACCESO A PROGRAMAS Y PROYECTOS PARA MUJERES, NIÑOS Y POBLACIÓN LGTBI	PROGRAMAS PARA MUJERES DEL MUNICIPIO	-4
CANTIDAD PQRSD CON RETRASOS					5
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN					
20011499938964	2020-01-14	Petición de Información	Catastro	Solicitudes de información	-7
20011499953816	2020-01-14	Petición de Información	Catastro	Solicitudes de información	-7
20011499976080	2020-01-14	Petición de Información	Catastro	Solicitudes de información	-7
20031848100975	2020-03-18	Petición Ordinaria	Planeación Administrativa	Proyectos	-4
CANTIDAD PQRSD CON RETRASOS					4
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE					
20011499988135	2020-01-14	Queja	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-44
20021748100408	2020-02-17	Peticiones Especiales Tránsito	Derechos de petición Cobro Coactivo	Prescripción comparendos	-26
20021448100383	2020-02-14	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	-25
20021748100397	2020-02-16	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-25
20021748100404	2020-02-17	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-24
20021848100425	2020-02-18	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-24
20021848100426	2020-02-18	Peticiones Especiales Tránsito	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	-23
20021948100445	2020-02-19	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-22
20022448100481	2020-02-24	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-19
20021948100429	2020-02-19	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-18

20022548100504	2020-02-25	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-18
20012948100205	2020-01-29	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	-16
20022748100517	2020-02-27	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-16
20011448100056	2020-01-14	Peticiones Especiales Tránsito	Peticiones de la comunidad	Solicitud de señalización	-15
20030548100632	2020-03-05	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-14
20031048100735	2020-03-10	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-14
20030199977518	2020-03-01	Petición de Documentación	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-13
20022848100531	2020-02-28	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-13
20031148100745	2020-03-11	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-13
20010799958350	2020-01-07	Petición de Información	Derecho de petición	Solicitud de información	-12
20030299921182	2020-03-02	Petición de Documentación	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-12
20012748100188	2020-01-27	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	-12
20030248100542	2020-03-02	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-12
20030248100550	2020-03-02	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-12
20031248100838	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-12
20021348100341	2020-02-13	Petición Ordinaria	Derecho de petición	Solicitud de información	-11
20030648100640	2020-03-05	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-11
20030648100641	2020-03-05	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-11
20030648100659	2020-03-06	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-11
20030648100665	2020-03-06	Petición Ordinaria	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-11
20031048100692	2020-03-10	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-11
20031348100899	2020-03-13	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-11
20030399915821	2020-03-03	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	-10
20030399953779	2020-03-03	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	-10
20011048100043	2020-01-10	Petición Ordinaria	Derecho de petición	Solicitud de información	-10
20012148100142	2020-01-21	Peticiones Especiales Tránsito	Peticiones de la comunidad	Solicitud de señalización	-10
20021848100412	2020-02-17	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	-10
20030648100651	2020-03-06	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-10
20031648100917	2020-03-16	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-10
20010299960544	2020-01-02	Petición Ordinaria	Derecho de petición	Solicitud de información	-9
20022548100502	2020-02-25	Peticiones Especiales Tránsito	Derechos de petición Inspección de tránsito	Solicitud de información	-9
20022748100520	2020-02-27	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-9
20030448100610	2020-03-04	Peticiones Especiales Tránsito	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	-9
20030448100619	2020-03-04	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-9
20030448100620	2020-03-04	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-9
20031048100683	2020-03-10	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-9
20031048100686	2020-03-10	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-9
20031048100687	2020-03-10	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-9
20010399940101	2020-01-03	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	-8
2001039996918	2020-01-03	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	-8
20013099944563	2020-01-30	Queja	Derecho de petición	Solicitud de información	-8
20022899931492	2020-02-28	Petición Ordinaria	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-8
20012348100162	2020-01-22	Peticiones Especiales Tránsito	Peticiones de la comunidad	Solicitud de señalización	-8
20013148100232	2020-01-31	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	-8
20030548100628	2020-03-05	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-8
20030548100635	2020-03-05	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-8
20030648100658	2020-03-06	Peticiones Especiales Tránsito	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	-8
20031048100689	2020-03-10	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-8
20031048100694	2020-03-10	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-8
20031248100835	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Derechos de petición Cobro Coactivo	Prescripción comparendos	-8
20031848100957	2020-03-18	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-8
20031848100959	2020-03-18	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-8
20031848100960	2020-03-18	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-8
20031848100961	2020-03-18	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-8
20031848100962	2020-03-18	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-8
20031848100963	2020-03-18	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-8
20031848100966	2020-03-18	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-8
20031848100967	2020-03-18	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-8
20031848100968	2020-03-18	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-8
20031848100969	2020-03-18	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-8
20030248100552	2020-03-02	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-7
20030248100553	2020-03-02	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-7

20030548100624	2020-03-05	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-7
20030648100646	2020-03-05	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-7
20030648100663	2020-03-06	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-7
20031048100712	2020-03-10	Peticiones Especiales Tránsito	Derechos de petición Inspección de tránsito	Solicitud de información	-7
20031248100803	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-7
20031248100806	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-7
20031248100809	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-7
20031248100812	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-7
20031248100813	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-7
20031248100836	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-7
20031648100915	2020-03-16	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	-7
20031948100985	2020-03-19	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-7
20031948100986	2020-03-19	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-7
20013099958447	2020-01-30	Petición Ordinaria	Derechos de petición Cobro Coactivo	Prescripción comparendos	-6
20021999935152	2020-02-19	Petición de Documentación	Derecho de petición	Solicitud de información	-6
20030399934476	2020-03-03	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-6
20030399948027	2020-03-03	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-6
20030399969164	2020-03-03	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-6
20031299925562	2020-03-12	Reclamo	Derechos de petición Inspección de tránsito	Solicitud de información	-6
20012748100180	2020-01-27	Peticiones Especiales Tránsito	Peticiones de la comunidad	Solicitud de señalización	-6
20030948100674	2020-03-09	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-6
20031048100688	2020-03-10	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-6
20031248100807	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-6
20031248100808	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-6
20031248100830	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-6
20031248100844	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-6
20031248100874	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-6
20031348100906	2020-03-13	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-6
20041648101011	2020-04-16	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	-6
20011099918166	2020-01-10	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	-5
20030499913186	2020-03-04	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-5
20030499948106	2020-03-04	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-5
20030499968696	2020-03-04	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-5
20030499988239	2020-03-04	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-5
20031099966640	2020-03-10	Queja	Derecho de petición	Quejas y reclamos	-5
20031399997657	2020-03-13	Reclamo	Derechos de petición Inspección de tránsito	Solicitud de información	-5
20031048100681	2020-03-10	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-5
20031048100714	2020-03-10	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-5
20031148100749	2020-03-11	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-5
20031148100750	2020-03-11	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-5
20031148100751	2020-03-11	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-5
20031148100766	2020-03-11	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-5
20031348100907	2020-03-13	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-5
20031648100932	2020-03-16	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-5
20011099931289	2020-01-10	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	-4
20030599960116	2020-03-05	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20010248100005	2020-01-02	Peticiones Especiales Tránsito	Derechos de petición Cobro Coactivo	Prescripción comparendos	-4
20012748100182	2020-01-27	Peticiones Especiales Tránsito	Derechos de petición Cobro Coactivo	Prescripción comparendos	-4
20020348100246	2020-02-03	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	-4
20030548100633	2020-03-05	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20030548100636	2020-03-05	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20030648100645	2020-03-05	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20031048100696	2020-03-10	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20031048100700	2020-03-10	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20031048100703	2020-03-10	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20031048100710	2020-03-10	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20031148100775	2020-03-11	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20031148100785	2020-03-11	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20031148100788	2020-03-11	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20031248100804	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20031248100805	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20031248100814	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4

20031248100829	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20031248100871	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20031248100877	2020-03-12	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20031648100920	2020-03-16	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20031648100921	2020-03-16	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4
20032048100996	2020-03-20	Peticiones Especiales Tránsito	Pico y Placa	Exoneración de pico y placa	-4

PQRS pendientes fuera del rango: Durante el periodo de seguimiento a la plataforma tecnológica, se reporta que 3 solicitudes pendientes fuera de los términos de ley, así:

DEPENDENCIA RESPONSABLE RESPUESTA	RADICADO	FECHA Y HORA DE RADICADO	TIPO DE SOLICITUD	DIAS
SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL	20041599918340	2020-04-15 07:57:41	Petición Ordinaria	-45
SECRETARÍA DE LA MUJER	20050899958768	2020-05-08 08:37:18	Petición de Información (T)	-24
SECRETARÍA DE LA MUJER	20051499923009	2020-05-14 05:47:45	Petición de Información (T)	-20

Fuente: PQRS Software

Es de aclarar que se parametrizó dentro de la plataforma una alerta antes de los tres días de ley para que informe a los responsables de dar respuesta a las solicitudes.

Para este caso específico se tiene a la Secretaría de Desarrollo y Gestión Social con un retraso real de respuesta de 42 días (45-3= 42 días) para dar respuesta.

Tanto para las solicitudes que se les dio respuesta fuera de los términos, como a las que están pendientes de responder, se debe advertir, que se están dando respuestas por fuera de los tiempos de ley, incumpliendo lo establecido en la Ley 734 de 2002 – Código Disciplinario Único: *“Artículo 35. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: Omitir, **retardar** o no suministrar debida y **oportuna respuesta** a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”* Resaltado fuera de texto.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo con la configuración dentro del software, se tiene la siguiente clasificación de las solicitudes por **tipificación de temas y subtemas** para dar más claridad de las PQRSD ingresadas a la plataforma:

De las 2.357 Solicitudes (PQRS), se tipificaron por tema 2.038, ya que 319 de ellas no fueron tipificadas, lo que no permite dar certeza del tema de la solicitud.

TIPO DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
Derecho de petición	443	18,80%
Pico y Placa	424	17,99%
SIN TIPIFICAR	319	13,53%
Derechos de petición Cobro Coactivo	174	7,38%
Planeación Administrativa	157	6,66%
Derechos de petición Inspección de tránsito	86	3,65%
Convivencia	70	2,97%
Situaciones presentadas	68	2,89%
Asuntos generales	46	1,95%
Consulta	43	1,82%
IMPUESTO INDUSTRIA Y COMERCIO	42	1,78%
Solicitud de información	40	1,70%
Prescripción de comparendos	38	1,61%
PREDIAL	37	1,57%
Inspección, vigilancia y control sanitario	36	1,53%
Vías	26	1,10%
Quejas sanitarias	24	1,02%
Solicitudes	24	1,02%
Programa Adulto Mayor	16	0,68%
Servicios Públicos	16	0,68%
Infracción Urbanística	13	0,55%
Solicitud de visita	12	0,51%
Catastro	11	0,47%
Control establecimientos de comercio	10	0,42%
Instituciones Educativas	10	0,42%
Protección Animal	10	0,42%
Consulta Archivo	9	0,38%
Autorización sanitaria	8	0,34%
Espacio Público	8	0,34%
SISBEN	8	0,34%
Petición de información	7	0,30%
Peticiones de la comunidad	7	0,30%
Información Restablecimientos	6	0,25%
Solicitudes o Autorizaciones	6	0,25%
ACCESO A PROGRAMAS Y PROYECTOS PARA MUJERES, NIÑOS Y POBLACIÓN LGTBI	5	0,21%
Construcciones Ilegales	5	0,21%
Consulta sobre organismos comunales	5	0,21%
Copias Conciliaciones	5	0,21%
Historia Laboral	5	0,21%
INFORMACIÓN	5	0,21%
Invasiones Varias	5	0,21%
Petición de documentos	5	0,21%
Seguridad Social	5	0,21%
Solicitud de información Trámites	5	0,21%
ASEGURAMIENTO	4	0,17%
Asesoría y Concepto Técnico para Solucionar Asuntos y Consultas Relacionados con la Prestación del Servicio Educativo del Municipio de Caldas	4	0,17%
Edificios Públicos	4	0,17%
Vivienda	4	0,17%

Escenarios Deportivos	3	0,13%
Información Violencia Intrafamiliar	3	0,13%
NO ENTREGA DE INCENTIVOS	3	0,13%
Concepto de Seguridad	2	0,08%
Consulta Bienes	2	0,08%
Consulta sobre empleo y emprendimiento	2	0,08%
Control Interno Disciplinarios	2	0,08%
Copias Restablecimientos	2	0,08%
Equipamiento Comunitario	2	0,08%
Indebida ocupación de espacio publico	2	0,08%
Indebida ocupación de espacio público	2	0,08%
Solicitud de información Jurídica	2	0,08%
TRÁMITES	2	0,08%
Consulta sobre programas y proyectos (Juventud)	1	0,04%
INFORMACIÓN MALTRATO A ADOLESCENTE CON DISCAPACIDAD	1	0,04%
Infracción Ambiental	1	0,04%
INSCRIPCIONES	1	0,04%
Liquidación Definitiva	1	0,04%
Por Inseguridad	1	0,04%
Procesos Disciplinarios	1	0,04%
Solicitud ocupación de vía	1	0,04%

De acuerdo con la tabla anterior se pudo evidenciar que las solicitudes (PQRS) que se hacen a la Administración Municipal por **DERECHO DE PETICIÓN** tienen una participación muy representativa respecto al resto de solicitudes, correspondiente al **18,80%**, seguido por **PICO Y PLACA**, con el **17,99%**, demostrando de esta forma el mayor porcentaje de solicitudes que hacen los usuarios.

Respecto a los subtemas se tiene lo siguiente:

De las 2.357 Solicitudes (PQRS), se tipificaron por subtema 2.357, así:

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	%
Solicitud de información	487	20,66%
Exoneración de pico y placa	424	17,99%
SIN TIPIFICAR	319	13,53%
Proyectos	157	6,66%
Prescripción comparendos	152	6,45%
Queja Reclamos o Solicitudes	81	3,44%
Situación de riesgo	68	2,89%
sin proceso	50	2,12%
Búsqueda de información	48	2,04%
Quejas y reclamos	47	1,99%
Asuntos generales	46	1,95%
Ruido	42	1,78%
Solicitud de información en temas de saneamiento	40	1,70%
Solicitud de visita sanitaria a establecimientos	36	1,53%
Construcción y mantenimiento	33	1,40%
Petición por solicitudes de información en diferentes temas	24	1,02%
Queja sanitaria de establecimientos	24	1,02%
Intervención y/o mejoramiento de alcantarillado	16	0,68%
Perturbación por caninos en espacio público o privado	16	0,68%
Solicitud subsidio adulto mayor	16	0,68%
Agresiones físicas, verbales o amenazas	12	0,51%
Visita técnica para determinar el riesgo	12	0,51%
Construcción ilegal	11	0,47%
Denuncia por maltrato animal	10	0,42%
Prescripción mandamientos de pago	9	0,38%
Maltrato, abuso y custodias	8	0,34%
Puntaje alto en la encuesta del SISBEN	8	0,34%

Solicitud de inscripción de establecimiento o vehículo transportador de alimentos	8	0,34%
Derechos petición, quejas y reclamos	7	0,30%
Exceso de ruido	7	0,30%
Información relacionada con la Unidad de Gestión del riesgo del Municipio de Caldas	7	0,30%
Solicitud de señalización	7	0,30%
Permisos – Vacaciones	6	0,25%
Antes Construcciones sin el lleno de requisitos legales (ahora se creó inspección de control urbanístico)	5	0,21%
Certificados – Información	5	0,21%
Copia - Certificados – Información	5	0,21%
Custodia, alimentos y visitas	5	0,21%
Documentos relacionados con gestión del riesgo (Acuerdos, Decretos, Plan Municipal, Estrategias, Plan de Contingencia)	5	0,21%
Información De Pagos	5	0,21%
Invasión de diferentes lugares	5	0,21%
Ocupación indebida del espacio Público	5	0,21%
Docentes	4	0,17%
Información General	4	0,17%
Mantenimiento e intervención de centros educativos	4	0,17%
Solicitud de portabilidad	4	0,17%
Transporte Escolar	4	0,17%
Convivencia Escolar	3	0,13%
Indebida ocupación de espacio público	3	0,13%
NO ENTREGA DE INCENTIVOS DEL PROGRAMA MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN POR NO CUMPLIMIENTO DE CORRESPONSABILIDAD	3	0,13%
Ocupación del espacio público	3	0,13%
Procesos electorales	3	0,13%
PROGRAMAS PARA LA NIÑEZ	3	0,13%
Ventas ambulantes y/o estacionarias	3	0,13%
Violencia Intrafamiliar	3	0,13%
Becas Escolares	2	0,08%
Bienes muebles	2	0,08%
Cambio de dirección domiciliaria	2	0,08%
Construcción y mantenimiento CIB (centro integración barrial)	2	0,08%
Información RUNT	2	0,08%
Ofertas y solicitudes de empleo	2	0,08%
Para solicitar audiencia	2	0,08%
PROGRAMAS PARA MUJERES DEL MUNICIPIO	2	0,08%
Reparación de daños a terceros	2	0,08%
Seguridad para Inmuebles	2	0,08%
Zonas de estacionamiento regulado (ZER)	2	0,08%
Agresión verbal, física y psicológica	1	0,04%
Documentos relacionados con gestión del riesgo (Acuerdos, Decretos, Plan Municipal, Estrategias, Plan de Contingencia)	1	0,04%
Documentos relacionados con gestión del riesgo (Acuerdos, Decretos, Plan Municipal, Estrategias, Plan de Contingencia)	1	0,04%
Información sobre trámites de las Juntas de Acción Comunal	1	0,04%
Infraestructura Educativa	1	0,04%
Infraestructura Educativa	1	0,04%
Mutaciones de primera clase	1	0,04%
Para realizar eventos	1	0,04%
Por falta ejecutora del título (sin notificación)	1	0,04%
Préstamo de documentos	1	0,04%
Programas y proyectos para la juventud	1	0,04%
Quema de carbón	1	0,04%
Venta y consumo de estufecientes	1	0,04%
	2357	

De la tabla anterior se puede evidenciar de igual forma, que las solicitudes (PQRS) que se hacen a la Administración Municipal por el subtema **SOLICITUD DE INFORMACIÓN** tienen una participación respecto al resto de solicitudes correspondiente al **20,66%**, seguido del subtema **EXONERACIÓN DEL PICO Y PLACA** con el **17,99 %**.

2. Se da cumplimiento al envío del informe mensual de las PQRSD a la funcionaria de Control Interno Disciplinario con copia a la Oficina de Control Interno, informando sobre el incumplimiento en los términos de respuesta de algunas PQRSD para que procedan con las investigaciones de acuerdo a su competencia.
3. De acuerdo con la base de datos generada por la plataforma tecnológica, se pudo evidenciar que no fueron tipificadas 319 PQRS (13,53%), lo que genera incertidumbre e inconformidad al momento de catalogar las PQRS que tiene la administración municipal.
4. Para el periodo de análisis se pudo observar que el comportamiento de algunas dependencias frente a las respuestas extemporáneas, denotaron una desatención importante a los términos de respuesta.
5. Entre el segundo semestre de 2019 y el primer semestre de 2020 respectivamente, se puede evidenciar un aumento considerable de PQRS entre los dos periodos, ver tabla:

	2019				2020			
	Solicitudes Web	Solicitudes Otros Medios	Totales	%	Solicitudes Web	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	290	1.610	1.900		1.100	1.257	2.357	
Respondidas	284	1.561	1.845	97%	1092	1.251	2.343	99,41%
Pendientes	6	49	55	3%	8	6	14	0,59%
%	15%	85%			46,67%	53,33%		

RECOMENDACIONES

1. Tal y como se ha mencionado en informes anteriores, se debe continuar con el proceso de clasificación y asignación de los temas y subtemas, ya que hay un aumento en los temas sin tipificar para las PQRSD que se ingresen al Sistema de Información, lo anterior con el fin de tener un informe más detallado sobre las PQRSD.
2. Cumplir con los tiempos establecidos legalmente para las respuestas a los usuarios en lo referente a las solicitudes y para aquellas que están pendientes, darle el trámite respectivo para dar por finalizada la solicitud con el fin de evitar posibles sanciones.
3. Seguir fortaleciendo la asesoría y orientación frente al trámite administrativo y el manejo de las PQRSD.
4. Continuar mejorando y prestándole la debida atención a las diferentes solicitudes realizadas por los ciudadanos a la administración actual.
5. Se reitera lo dicho por la Oficina de Control Interno en la Auditoría al proceso de la PQRSD en el año 2018, observaciones que se aportan en este informe:

→ *“Se evidencia la necesidad de implementar dentro de la Administración Municipal una OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO que se dedique solo a atender las necesidades, que formulen los usuarios y que vele por el cumplimiento de la misión de la institución donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, dando cumplimiento a los establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.”*

Ley 1474 de 2011, Artículo 76.

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

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. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma

→ *En la actualidad existe una dependencia dedicada a dar respuesta de manera operativa, que es la que consolida las respuestas realizadas por cada una de las dependencias. (Archivo Central -Taquilla Única).*

Siendo esta la causa de algunas respuestas poco satisfactorias para el ciudadano, lo que ocasiona reprocesos en la gestión de PQRS y una mala interpretación por parte de la comunidad en cuanto a la gestión que realiza la actual Administración

6. Tal y como se pronunció la Oficina de Control Interno en la Auditoría al proceso de la PQRSD en el año 2018, conclusiones que se replican en este informe:

- *Se hace necesario la implementación de una OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO para realizar seguimiento directo y en la medida que sea necesario inmediato a las PQRS de la Institución, bajo la coordinación de un profesional idóneo en la resolución de conflictos desde la jurisprudencia y el acompañamiento de un grupo interdisciplinario de profesionales o estudiantes de Ciencias sociales que puedan desarrollar una Gestión inmediata, en buenos términos y de conciliación con el usuario.*
- *Se necesita compromiso de cada una de las Secretarías y personal para que realicen el proceso de PQRS desde la entrega física es decir fomentando la usabilidad del buzón teniendo en cuenta que el público objetivo del Municipio son todos y cada uno de los ciudadanos y que algunas son personas del área rural que no todas tiene la posibilidad de tener acceso a las redes, es compromiso de la institución garantizar la accesibilidad (a través de carteleras y buzones) y sobre todo una oficina de atención directa al público.*

Se pudo evidenciar que se abrió un espacio para acondicionar la Oficina de Atención al Ciudadano, pero a la fecha no se ha realizado la adecuación del lugar para su funcionamiento; por lo anterior se reitera sobre la necesidad de su culminación e implementación para dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011.

7. Es importante tener en cuenta que aunque el Decreto 051 del 8 de abril de 2019 estipula los tiempos dentro de los cuales se le debe de dar respuesta a dichas PQRS, cuando se hace el ingreso a la página <http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/>, en su inicio muestra unos tiempos distintos en ciertos parámetros, específicamente en: *Denuncia (10) Diez días hábiles; Petición de Consulta (35) Treinta y cinco días hábiles; Petición de Documentación (20) Veinte días hábiles; Petición de Información (20) Veinte días hábiles.*



The screenshot shows the website interface with the following information:

Apreciado ciudadano tenga en cuenta

Por medio del sistema de PQRS, usted podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular. Como usuario registrado o usuario anónimo, la Alcaldía de Caldas - Antioquia a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano atenderá su solicitud, por lo que requerimos tenga en cuenta los siguientes puntos antes de registrar su solicitud:

Tipo de Petición	Tiempo de Respuesta
Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.	Diez días hábiles para dar respuesta (10)
Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.	Quince días hábiles para dar respuesta (15)
Petición de Consulta (T): Es el requerimiento que hace una persona natural, jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho	Treinta Y Cinco días hábiles para dar respuesta (35)
Petición de Documentación (T): Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho	Veinte días hábiles para dar respuesta (20)
Petición de Información (T): Es el requerimiento que hace una persona natural, jurídica, pública o privada, al Municipio de Caldas, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho	Veinte días hábiles para dar respuesta (20)
Petición Ordinaria: Es el requerimiento que hace una persona natural, jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con cualquier tema referente a la administración pública, cuya respuesta es un concepto de fondo acerca de las pretensiones planteadas	Quince días hábiles para dar respuesta (15)

Queja:
Es el medio a través del cual una persona o usuario, pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario, con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio. **15** Quince días hábiles para dar respuesta

Reclamo:
Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica, con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende, a través de la misma, que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada. **15** Quince días hábiles para dar respuesta

Sugerencia:
Es una instanciación a través de la cual se pretende que la entidad pública, adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad, o por el contrario elogiar una actuación o mecanismo de la entidad. **15** Quince días hábiles para dar respuesta

Estados por los que debe pasar su solicitud

Recibo y radicación en el sistema > Verificación de la solicitud > Asignación de dependencia > Evaluación de la solicitud > Envío de respuesta

Cordialmente,

MARIA PAULA MUÑOZ HIGUITA
Contratista Auditor

DUVAN GABRIEL VELEZ ARENAS
Contratista Auditor

NANCY ESTELLA GARCIA OSPINA
Jefe Oficina de Control Interno