



14/01/2021

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

Jefe Oficina de Control Interno: Nancy Estella García Ospina	
Semestre: Julio a Diciembre de 2020	Fecha de elaboración del informe: Enero de 2021

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.

La Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.

Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

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).

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, adicionalmente **se da aplicación al Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG**, respecto al Servicio al Ciudadano y la necesidad de gestionar de forma eficiente y eficaz las PQRS.

En el proceso de Gestión Documental de la SIG 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.

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

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Administración Municipal de Caldas durante el periodo comprendido entre Julio a Diciembre del año 2020.

En el marco de la situación que actualmente afronta el país generada por la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, lo contemplado en el Decreto 417 del 2020, “*Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional*”, Así como el Decreto 057 del 16 de Marzo de 2020 “*Por medio de cual se adoptan medidas de prevención y contención en el Municipio de Caldas, Antioquia, en el marco de la declaratoria de emergencia sanitaria por parte del Gobierno Nacional y el Departamento de Antioquia*”, fue suspendida la atención presencial de la



Administración Municipal a partir del 20 de marzo de 2020, para lo cual se fortalecieron los canales virtuales y telefónicos para la atención de las solicitudes presentadas.

Se retoma la atención presencial, en jornada continua los días lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12 m y de 1:00 p.m. a 5:00 pm. Viernes de 7:30 a.m. a 12 m y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.; cumpliendo las medidas de bioseguridad para preservar la salud de los grupos de interés y los servidores.

ALCANCE

El actual informe emitido por la Oficina de Control Interno contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la administración por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre Julio a diciembre del año 2020, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley

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:

- Canales para la recepción de PQRS: Son los canales establecidos por la Función Pública, a través de los cuales la Administración Municipal, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia del Municipio, mediante los canales de atención.
- 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 Antioquia, tiene habilitados varios canales, a través de los cuales se pueden interponer las PQRDS:

1. Línea telefónica: 378 8500 Ext. 116
2. Atención por medio físico: el peticionario deberá radicar en la unidad de correspondencia su petición.
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 facilitará la labor para el proceso de su solicitud.

Número de identificación Digite su número de identificación	Tipo de identificación Seleccione el tipo de identificación
Nombres / Razón Social Digite su nombre ó razón social	Apellidos / Representante Legal Digite sus apellidos o nombre del representante l
(*) Correo Electrónico Digite su correo electrónico	Teléfono Fijo Digite su número de teléfono
Teléfono Celular Digite su número de celular	Dirección Digite su dirección
País seleccione el País	Departamento seleccione el Departamento
Ciudad seleccione la Ciudad	Barrio o Vereda Digite su barrio o vereda
Código Postal Digite su código postal	
(*) Tipo de Solicitud Seleccione el tipo de solicitud	(*) Medio de Respuesta Seleccione el medio de respuesta
(*) Descripción Digite aquí todo el contenido de su solicitud	Adjuntar Archivos Seleccione el archivo a adjuntar
(*) Casilla de verificación <input type="checkbox" value="No soy un robot"/>	(*) Autorización de datos personales <input type="checkbox" value="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 1801 de 2012 y el Decreto 1277 de 2013 de la República de Colombia."/>

Enviar Solicitud

ANÁLISIS DEL INFORME DE LAS PQRSD DE LA ADMINISTRACIÓN DE CALDAS

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, La Oficina de Control Interno del Municipio de Caldas Antioquia practica el **seguimiento semestral de Julio a Diciembre de 2020** a las "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS y SOLICITUDES – (PQRDS)".

Como fuente de información directa y verídica, la Oficina de Control Interno empleo 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 **segundo 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** “por medio del cual se adopta el procedimiento y protocolo de atención al ciudadano”, 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 **segundo semestre de 2020 (Julio–Diciembre)**, ingresaron por los diferentes canales un total de **2.362 PQRDS**.

Nota: Los reportes para el análisis fueron obtenidos de la plataforma el miércoles 06 de enero de 2021

Solicitudes recibidas según su medio de recepción

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	1244	0	1118	2.362	-
Respondidas	1206	0	1065	2.271	96,15 %
Pendientes	38	0	53	91	3,85 %
Totales	1244	0	1118	-	-
%	52,67 %	0 %	47,33 %	-	-

Fuente: PQRS Software

Comportamiento de las solicitudes por medio recepción

De las **2.362** solicitudes que tiene la administración municipal, **1.118** llegan por medio físico (Solicitudes otros medios) es decir, el **47%** y **1.244** por la WEB correspondientes al **52,6%** del total general.



Del total de solicitudes ingresadas a la administración municipal, se les ha dado respuesta a **2.271** PQRSD, es decir el **96.15%**.

Noventa y un (**91**) solicitudes están pendientes de responder, equivalente al **3.85%** del total general, correspondiente al **segundo semestre de 2020**.

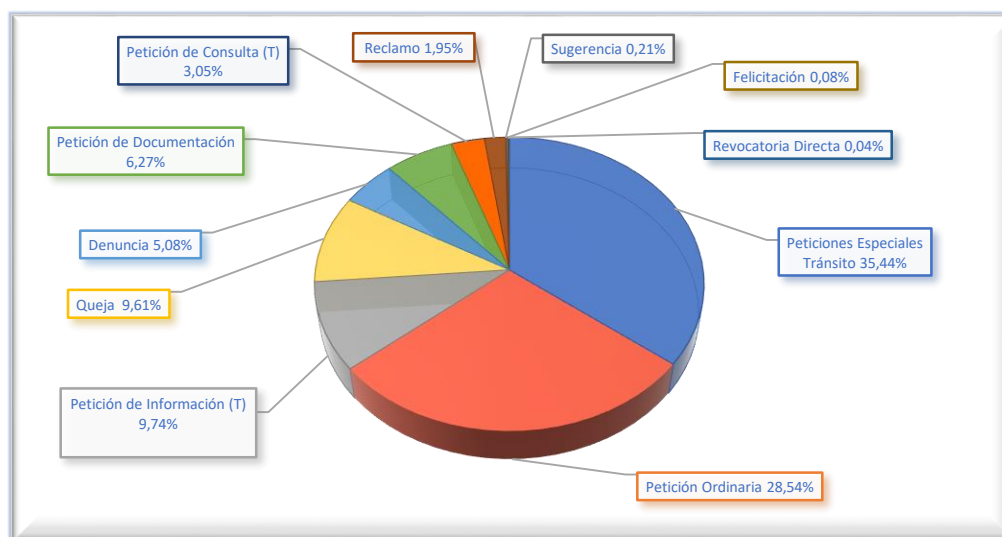
POR TIPO DE SOLICITUD Julio – Diciembre 2020

	Solicitudes Web	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Peticiones Especiales Tránsito	381	456	837	35.44 %
Petición Ordinaria	275	399	674	28.54 %
Petición de Información (T)	143	87	230	9.74 %
Queja	128	99	227	9.61 %
Denuncia	113	7	120	5.08 %
Petición de Documentación (T)	103	45	148	6.27 %
Petición de Consulta (T)	57	15	72	3.05 %
Reclamo	39	7	46	1.95 %
Sugerencia	4	1	5	0.21 %
Felicitación	1	1	2	0.08 %
Revocatoria Directa	0	1	1	0.04 %
Totales	1244	1118	2362	100%

Como es evidenciado en todos los informes, conviene destacar que el tipo de solicitud más representativo ante la Administración de Caldas, con un porcentaje del **35.44%** son las **Peticiones Especiales de Tránsito**.



Comportamiento de las PQRDS por tipo de solicitud



Desarrollo propio

Entre los datos más relevantes se puede observar en el gráfico anterior que el **35%** de las solicitudes se realizan por **Peticiones especiales tránsito**, el **28,54%** por **Petición ordinaria**, el **9,74%** se presentan por **Petición de Información** y el **9,61%** por **Quejas**.



TIPO DE SOLICITUD POR DEPENDENCIAS

Julio - Diciembre

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 Tránsito Especiales	Queja	Reclamo	Revocatoria Directa	Sugerencia	Totales	%
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO	0	0	0	0	20	0	36	0	42	69	381	6	9	0	0	563	24%
COBRO COACTIVO	0	0	0	0	2	0	7	0	21	41	442	3	12	1	0	529	22%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	17	0	0	0	3	0	25	0	34	122	1	18	4	0	0	224	9%
DIRECCIÓN DE TESORERÍA	0	0	0	0	12	0	30	0	32	43	0	2	3	0	0	122	5%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	13	0	0	0	3	0	6	0	12	36	1	25	1	1	0	98	4%
SECRETARÍA DE SALUD	10	0	0	0	4	0	3	0	15	35	0	26	2	0	2	97	4%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	1	0	1	0	3	0	3	0	10	56	0	13	4	0	0	91	4%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	8	0	0	0	3	0	2	5	3	35	9	8	1	0	0	74	3%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	9	0	7	0	9	39	0	7	3	0	0	74	3%
INSPECCIÓN PRIMERA	17	0	0	0	0	0	1	0	0	19	0	27	0	0	0	64	3%
INSPECCIÓN TERCERA	10	0	0	0	0	0	1	0	8	18	0	23	0	0	0	60	3%
INSPECCIÓN SEGUNDA	15	0	0	0	0	0	1	0	0	23	0	18	0	0	0	57	2%
SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL	4	0	0	0	2	0	1	0	5	24	0	7	1	0	2	46	2%
ARCHIVO CENTRAL	3	0	0	0	9	0	10	0	5	15	0	3	1	0	0	46	2%
INSPECCIÓN URBANÍSTICA	6	0	0	0	0	0	2	0	4	12	0	16	2	0	0	42	2%
COMISARÍA DE FAMILIA	9	0	1	0	0	0	2	0	6	19	0	3	1	0	0	41	2%
TRÁMITES TRANSITO	0	0	0	0	0	0	3	0	11	20	3	0	0	0	0	37	2%
UNIDAD DE GESTIÓN DEL RIESGO	5	0	0	0	1	0	1	0	3	18	0	5	1	0	0	34	1%
EDUCACIÓN VIAL	1	0	0	0	0	0	1	0	0	11	0	8	0	0	0	21	1%
SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	1	0	2	0	6	6	0	2	1	0	0	18	1%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	0	3	0	0	0	9	0%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y LA FAMILIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	1	0	0	0	8	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	0	0	0	5	0%
Soporte	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0%
TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0%
SECRETARÍA DE HACIENDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0%
UNIDAD AMBIENTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0%
DESPACHO ALCALDÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SISBEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%



BANCO DE PROYECTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CATASTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CONTROL URBANÍSTICO Y LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
DIRECCIÓN CONTABLE Y DE PRESUPUESTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ENLACE DE VÍCTIMAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FINANCIERA TRANSITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
JURÍDICA TRÁNSITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PICO Y PLACA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MECI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
USOS DE SUELO Y LICENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
VISITAS TÉCNICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SIN ASIGNAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTALES	119	0	2	0	72	0	148	5	230	674	837	227	46	2	4	2366	100%	

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	%
Inspección de Tránsito	563	24%
Cobro coactivo	529	22%
Secretaría de Planeación	224	9%
Dirección de Tesorería	122	5 %
Secretaría de Gobierno	98	4%
Secretaría de Salud	97	4%

Desarrollo propio

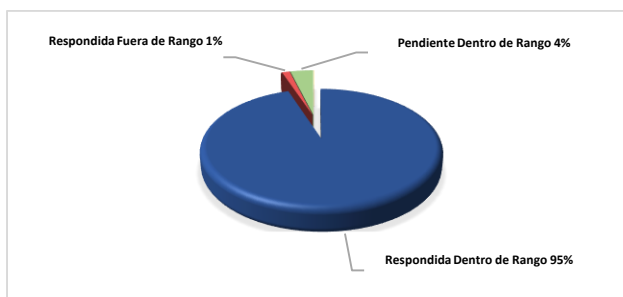
PQRS PENDIENTES Y CULMINADAS POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD PQRS	% CUMPLIMIENTO
Respondida Dentro de Rango	2.241	95%
Respondida Fuera de Rango	30	1%
Pendiente Dentro de Rango	90	4%
Pendiente Fuera de Rango	1	0%
TOTAL	2.362	100%

Fuente: *PQRS Software*



COMPORTAMIENTO PQRS D PENDIENTES Y CULMINADAS



Se puede evidenciar que de las **2.362** solicitudes que ingresaron a la Administración Municipal en el **segundo semestre de 2020**, se les dio respuesta dentro de los términos establecidos a **2.241** solicitudes, es decir con un **95%** de efectividad; **30** solicitudes fueron respondidas fuera del rango establecido, es decir, el **1%**.

Están pendientes de responder dentro del rango **90** solicitudes, es decir el **4%** y **1** solicitud 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 pocas solicitudes resueltas fuera de los términos de ley en comparación a seguimientos anteriores:

DEPENDENCIA RESPONSABLE RESPUESTA	# RESPUESTAS FUERA DE RANGO
Inspección tercera	10
Inspección de Tránsito	5
Secretaría de Desarrollo	4
cobro coactivo	3
Secretaría de Tránsito	3
Secretaría Mujer	1
Secretaría de Planeación	1
Secretaría Educación	1

Fuente: PQRS Software

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

RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO DE SOLICITUD	TIPIFICACION TEMA	TIPIFICACION SUBTEMA	DIAS
SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL					
20111748100949	2020-11-17	Petición Ordinaria	Asuntos generales	Asuntos generales	-1
20103099937262	2020-10-30	Petición de Información (T)	Consulta sobre organismos comunales	Información sobre trámites de las Juntas de Acción Comunal	-5
20091148100544	2020-09-11	Petición Ordinaria	Protección Animal	Denuncia por maltrato animal	-4
20103099937262	2020-10-30	Petición de Información (T)	Consulta sobre organismos comunales	Información sobre trámites de las Juntas de Acción Comunal	-2



					Cantidad PQRS con retrasos	4
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN						
20072299945349	2020-07-22	Petición Ordinaria	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR		-3
					Cantidad PQRS con retrasos	1
SECRETARÍA DE LA MUJER Y LA FAMILIA						
20081799976018	2020-08-17	Petición Ordinaria	No entrega de incentivos	No entrega de incentivos del programa más familias en acción por no cumplimiento de corresponsabilidad		-1
					Cantidad PQRS con retrasos	1
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN						
20072099965142	2020-07-20	Petición Ordinaria	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR		-1
					Cantidad PQRS con retrasos	1
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE						
20082899977634	2020-08-28	Petición Ordinaria	Derecho de petición	Solicitud de información		-1
20091099959150	2020-09-10	Petición Ordinaria	Derecho de petición	Solicitud de información		-1
20070948100182	2020-07-09	Petición Ordinaria	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR		-6
					Cantidad PQRS con retrasos	3
INSPECCIÓN TERCERA						
20071899940556	2020-07-18	Queja	Sin Tipificar	Sin Tipificar		-1
20110448100864	2020-11-04	Petición de Información (T)	Solicitudes	Petición por solicitudes de información en diferentes temas		-2
20111199991003	2020-11-11	Denuncia	Sin Tipificar	Sin Tipificar		-3
20111248100927	2020-11-12	Petición Ordinaria	Sin Tipificar	Sin Tipificar		-4
20110999958957	09/11/2020	Denuncia	Sin Tipificar	Sin Tipificar		-5
20110348100850	2020-11-03	Petición de Información(T)	Sin Tipificar	Sin Tipificar		-5
20111148100912	2020-11-11	Queja	Sin Tipificar	Sin Tipificar		-8
20110448100860	2020-11-04	Petición Ordinaria	Sin Tipificar	Sin Tipificar		-11
20102699987776	2020-10-26	Petición de Información (T)	Sin Tipificar	Sin Tipificar		-12
20102648100801	2020-10-26	Queja	Sin Tipificar	Sin Tipificar		-16
					Cantidad PQRS con retrasos	10
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO						
20092199929836	2020-09-21	Petición de Información (T)	Derechos de petición Inspección de tránsito	Solicitud de información		-1
20092999959227	2020-09-29	Peticiones Especiales Tránsito	Derechos de petición Inspección de tránsito	Derechos de petición Inspección de tránsito		-1
20092999965278	2020-09-29	Reclamo	Derechos de petición Inspección de tránsito	Derechos de petición Inspección de tránsito		-1
20092199931513	2020-09-21	Petición de Información (T)	Derechos de petición Inspección de tránsito	Derechos de petición Inspección de tránsito		-2
20092548100627	2020-09-25	Peticiones Especiales Tránsito	Derechos de petición Inspección de tránsito	Derechos de petición Inspección de tránsito		-2
					Cantidad PQRS con retrasos	3

PQRS pendientes fuera del rango: Durante el periodo de seguimiento a la plataforma tecnológica, se reporta que **no hay solicitudes pendientes fuera de los términos de ley**, denotando compromiso por parte de los Secretarios de Despacho para atender las PQRS.

Tal y como se ha venido mencionando en informes pasados: para las solicitudes que se les dio respuesta fuera de los términos, la ley expone que se esta 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.” **Resultado** fuera de texto.



CONCLUSIONES

1. Se cumple con el envío del informe mensual de las PQRSD que realiza la funcionaria de Control Interno Disciplinario con copia a la Oficina de Control Interno, donde expone los incumplimientos en los términos de respuesta de algunas PQRSD para que procedan con las investigaciones de acuerdo a su competencia.
2. Para el periodo de análisis, se pudo observar que las Secretarías y Oficinas han mejorado notablemente el tiempo de respuesta de las PQRSD.
3. En comparación con el informe del primer semestre del año 2020 se tiene lo siguiente:

TIEMPO DE RESPUESTA	PRIMER SEMESTRE		SEGUNDO SEMESTRE		VARIACION	
	CANTIDAD	% CUMPLIMIENTO	CANTIDAD	% CUMPLIMIENTO		
Respondida Dentro de Rango	2.023	86%	2.241	95%	10,78%	⬆️
Respondida Fuera de Rango	294	12%	30	1%	-89,80%	⬇️
Pendiente Dentro de Rango	36	2%	90	4%	150,00%	⬆️
Pendiente Fuera de Rango	4	0%	1	0%	-75,00%	⬇️
TOTAL	2.357		2.362			

Desarrollo propio

De acuerdo con los resultados de la tabla anterior se tiene que entre el primer y segundo semestre de 2020:

- Se evidencia un avance del 11% en las respuestas dadas de forma oportuna a los usuarios entre el periodo de análisis, situación que demuestra compromiso por parte de los responsables del proceso.
 - Se logró disminuir en un 90% las respuestas dadas por fuera del rango, indicando mejora en el proceso.
 - En igual sentido, se disminuyó el porcentaje de PQRSD pendientes fuera de rango, al pasar de 4 a 1 entre los dos periodos.
4. 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 2.362 Solicitudes (PQRS), se tipificaron por tema 1.980, ya que 382 o sea el 17% de ellas no fueron tipificadas, lo que no permite dar certeza del tema de la solicitud.



TIPO	CANTIDAD	%
Derechos de petición Inspección de tránsito	513	23%
Derecho de petición	396	18%
SIN TIPIFICAR	382	17%
Derechos de petición Cobro Coactivo	210	9%
Planeación Administrativa	192	9%
Solicitudes	51	2%
PREDIAL	46	2%
Inspección, vigilancia y control sanitario	46	2%
IMPUESTO INDUSTRIA Y COMERCIO	42	2%
Convivencia	41	2%
Consulta	33	1%
Situaciones presentadas	24	1%
Vías	19	1%
Asuntos generales	16	1%
Servicios Públicos	16	1%
Solicitud de información	14	1%
Catastro	14	1%
Protección Animal	14	1%
Información Restablecimientos	13	1%
SISBEN	12	1%
Solicitudes o Autorizaciones	12	1%
Infracción Urbanística	11	0%
Quejas sanitarias	10	0%
Construcciones Ilegales	9	0%
Espacio Público	8	0%
Consulta sobre organismos comunales	8	0%
INFORMACIÓN	7	0%
Solicitud de visita	6	0%
Consulta Archivo	6	0%
Invasiones Varias	6	0%
Autorización sanitaria	5	0%
Prescripción de comparendos	4	0%
Control establecimientos de comercio	4	0%
Historia Laboral	4	0%
Petición de documentos	4	0%
Programa Adulto Mayor	3	0%
Solicitud de información Trámites	3	0%
ASEGURAMIENTO	3	0%
Pico y Placa	2	0%
Instituciones Educativas	2	0%
Seguridad Social	2	0%
Edificios Públicos	2	0%
Vivienda	2	0%
Petición de información	1	0%



RECOMENDACIONES

1. Seguir fortaleciendo la asesoría y orientación frente al trámite administrativo y el manejo de las PQRS.
2. Tal y como se ha mencionado en informes anteriores, se debe continuar con el proceso de TIPIFICACIÓN de las PQRS, es decir, realizar la clasificación y asignación de los temas y subtemas.
3. Continuar mejorando y prestándole la debida atención a las diferentes solicitudes realizadas por los ciudadanos a la administración actual.
4. Se reitera lo dicho por la





