



15/06/2021

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 2021	Fecha de elaboración del informe: Julio 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 la mencionada norma, 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.



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).

El mencionado 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 enero a junio del año 2021.

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 enero a junio del año 2021, 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 PQRS:

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 facilitara la labor para el proceso de su solicitud.

Número de identificación <input type="text" value="Digite su número de identificación"/>	Tipo de identificación <input type="text" value="Seleccione el tipo de identificación"/>
Nombres / Razón Social <input type="text" value="Digite su nombre ó razón social"/>	Apellidos / Representante Legal <input type="text" value="Digite sus apellidos o nombre del representante l"/>
(*) Correo Electrónico <input type="text" value="Digite su correo electrónico"/>	Teléfono Fijo <input type="text" value="Digite su número de teléfono"/>
Teléfono Celular <input type="text" value="Digite su número de celular"/>	Dirección <input type="text" value="Digite su dirección"/>
País <input type="text" value="seleccione el País"/>	Departamento <input type="text" value="seleccione el Departamento"/>
Ciudad <input type="text" value="seleccione la Ciudad"/>	Barrio o Vereda <input type="text" value="Digite su barrio o vereda"/>
Código Postal <input type="text" value="Digite su código postal"/>	
(*) Tipo de Solicitud <input type="text" value="Seleccione el tipo de solicitud"/>	(*) Medio de Respuesta <input type="text" value="Seleccione el medio de respuesta"/>
(*) Descripción <input type="text" value="Digite aquí todo el contenido de su solicitud"/>	Adjuntar Archivos <input type="text" value="Agregar Archivo"/>
(*) Casilla de verificación <input type="checkbox"/> No soy un robot	(*) Autorización de datos personales <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 1801 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 de la República de Colombia.

Enviar Solicitud



ANÁLISIS DEL INFORME DE LAS PQRS DE LA ADMINISTRACIÓN DE CALDAS

Con fundamento en las facultades que le otorga el parágrafo segundo del Artículo 209 de la Constitución Política, el Artículo 12 de la Ley 87 de 1993, Artículo 8 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes, La Oficina de Control Interno del Municipio de Caldas Antioquia efectúa el **seguimiento semestral de enero a junio de 2021** a las “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS y SOLICITUDES”.

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 **primer semestre de 2021**, lo que conllevará a un análisis completo de este periodo, con el fin de determinar el número de PQRS 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 (PQRS) POR RECEPCIÓN

Durante el **primer semestre de 2021 (enero – junio)**, ingresaron por los diferentes canales un total de **1.793 PQRS**.

Nota: Los reportes para el análisis fueron obtenidos de la plataforma el miércoles 14 de julio de 2021.



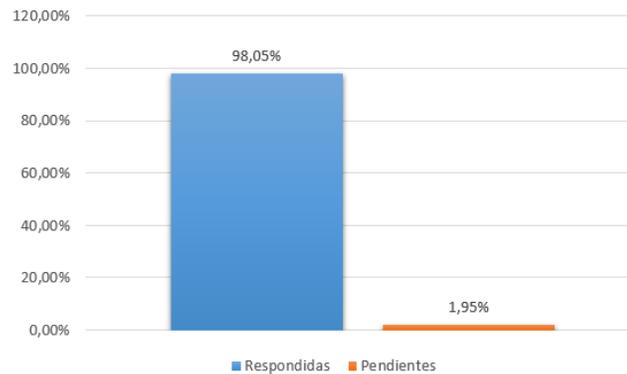
PQRS recibidas según su medio de recepción

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	856	0	937	1793	-
Respondidas	832	0	926	1758	98.05 %
Pendientes	24	0	11	35	1.95 %
Totales	856	0	937	-	-
%	47.74 %	0 %	52.26 %	-	-

Fuente: PQRS Software

De las **1.793** PQRS que ingresaron a la administración municipal, **937** llegan por medio físico (Solicitudes otros medios) es decir el **52.26%** y **856** PQRS por la WEB, correspondientes al **47.74%** del total general.

De esas **1.793** PQRS, se les dio respuesta al **98.05%**, quedando pendientes 35, es decir el **1.95%**.



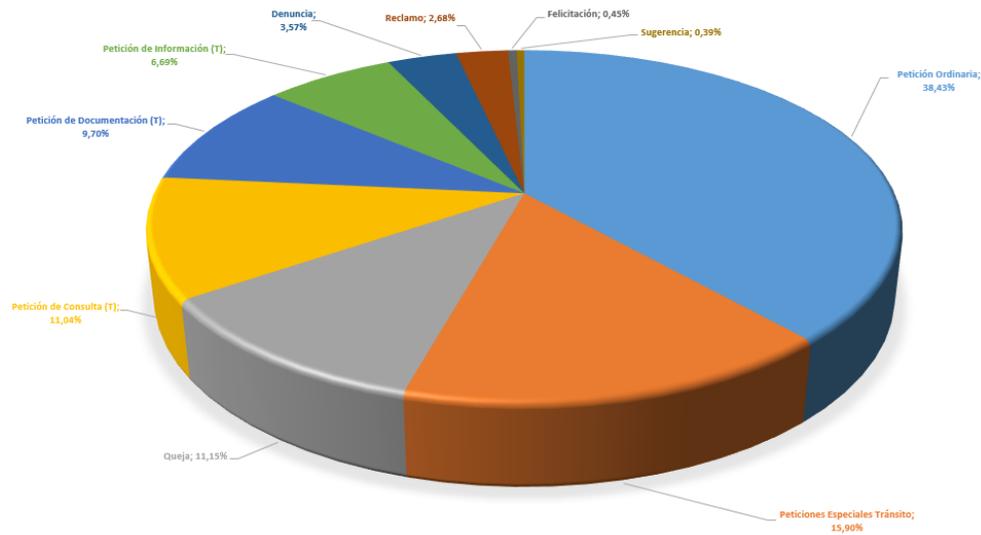
PQRS POR TIPO DE SOLICITUD Enero – junio 2021

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
Petición Ordinaria	689	38%
Peticiones Especiales Tránsito	285	16%
Queja	200	11%
Petición de Consulta (T)	198	11%
Petición de Documentación (T)	174	10%
Petición de Información (T)	120	7%
Denuncia	64	4%
Reclamo	48	3%
Felicitación	8	0%
Sugerencia	7	0%
TOTAL	1.793	



El tipo de solicitud más representativo registrado en la plataforma son las **Peticiones ordinarias**, con un porcentaje del **38%** y con un **16%** corresponde a **Peticiones Especiales Tránsito**.

Comportamiento de las PQRS por tipo de solicitud



Desarrollo propio



TIPO DE PQRS POR DEPENDENCIAS Enero - junio

DEPENDENCIA	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta (T)	Petición de Documentación (T)	Petición de Información n (T)	Petición Ordinaria	Peticiones Especiales Tránsito	Queja	Reclamo	Sugerencia	Totales	%
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO	1	0	137	62	9	86	174	1	6	0	476	26,55%
COBRO COACTIVO	0	0	11	8	9	95	89	5	20	0	237	13,22%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	4	0	7	21	25	113	0	23	0	2	195	10,88%
DIRECCIÓN DE TESORERÍA	1	0	11	18	22	39	0	2	7	0	100	5,58%
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	0	3	7	9	45	0	14	0	4	92	5,13%
SECRETARÍA DE SALUD	7	4	9	7	3	24	0	18	1	0	73	4,07%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	5	0	2	2	9	32	0	13	4	0	67	3,74%
INSPECCIÓN URBANÍSTICA	8	0	1	0	0	23	0	33	1	0	66	3,68%
SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL	6	0	5	6	7	23	0	8	1	0	56	3,12%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	1	2	1	2	0	39	5	2	0	0	52	2,90%
INSPECCIÓN SEGUNDA	7	0	0	2	2	18	0	19	0	0	48	2,68%
INSPECCIÓN PRIMERA	3	0	0	4	3	15	0	15	3	0	43	2,40%
EDUCACIÓN VIAL	2	0	1	1	1	25	0	6	1	0	37	2,06%
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	2	12	5	15	0	1	1	0	36	2,01%
UNIDAD DE GESTIÓN DEL RIESGO	3	0	1	0	1	18	0	12	0	0	35	1,95%
INSPECCIÓN TERCERA	1	0	1	1	5	8	0	13	2	0	31	1,73%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	0	0	2	0	3	9	16	1	0	0	31	1,73%
COMISARÍA DE FAMILIA	2	0	0	2	1	21	0	3	0	0	29	1,62%
TRAMITES TRANSITO	0	0	1	8	2	14	1	0	1	0	27	1,51%
SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	8	0	15	0	1	0	0	24	1,34%
CATASTRO	0	0	1	1	1	8	0	1	0	0	12	0,67%
ARCHIVO CENTRAL	3	0	1	2	0	0	0	2	0	0	8	0,45%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	0,33%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y LA FAMILIA	0	2	0	0	3	0	0	0	0	1	6	0,33%
DESPACHO ALCALDÍA	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	4	0,22%
SECRETARÍA DE HACIENDA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,06%
Soporte	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,06%
TOTALES	64	8	198	174	120	689	285	200	48	7	1793	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: Inspección De Tránsito, Cobro Coactivo, Secretaría De Planeación, Dirección De Tesorería.



Dentro de la Base de Datos generada por la plataforma que contiene las PQRS, se pudo evidenciar que de las 1.793 PQRS, 35 no tienen asociada la Dependencia responsable de dar respuesta.

RADICADO	TIPO DE SOLICITUD
21060299988602	Petición de Consulta (T)
21060899932267	Petición de Consulta (T)
21060899970008	Petición de Consulta (T)
21061799970065	Petición de Consulta (T)
21061799983290	Petición de Consulta (T)
21061899989154	Petición de Consulta (T)
21061999988885	Petición de Consulta (T)
21062199935360	Petición de Consulta (T)
21062199942866	Petición de Consulta (T)
21062299942993	Petición de Consulta (T)
21062299967635	Petición de Consulta (T)
21062299973860	Petición de Consulta (T)
21062399912449	Petición de Consulta (T)
21062399993519	Petición de Consulta (T)
21062499910959	Petición de Consulta (T)
21062599989591	Petición de Documentación (T)
21062699963348	Petición de Consulta (T)
21062999947373	Petición de Consulta (T)
21062999950768	Queja
21062999971629	Queja
21062999978619	Petición de Consulta (T)
21063099954607	Petición Ordinaria
21063099964029	Petición de Consulta (T)
21063099983577	Petición Ordinaria
21061748100886	Petición Ordinaria
21062248100900	Petición Ordinaria
21062848100918	Petición Ordinaria
21062848100920	Queja
21062848100921	Petición Ordinaria
21062848100924	Queja
21062848100926	Petición Ordinaria
21062948100928	Petición Ordinaria
21063048100933	Petición Ordinaria
21063048100936	Petición de Información (T)
21063048100938	Petición Ordinaria

De acuerdo con la Base de Datos generada por la plataforma que contiene las PQRS, se pudo evidenciar que de 1.793 PQRS, 171 fueron registrados por un usuario que ya no hace parte de la administración, ejemplo: la usuaria Maribel Raigoza Muñoz.

#	RADICADO	#	RADICADO	#	RADICADO	#	RADICADO
1	21011248100038	51	21012199977300	101	21011299954065	151	21011299929041
2	21010448100007	52	21012299974130	102	21011799994876	152	21011999936421
3	21010548100009	53	21012799925564	103	21010848100029	153	21011999951124
4	21011348100050	54	21012899932584	104	21011948100072	154	21012199943411
5	21011548100062	55	21012999917734	105	21012748100121	155	21012399924896
6	21011848100068	56	21012999927028	106	21012099985995	156	21012999992055
7	21012048100090	57	21012999955781	107	21012599925284	157	21010848100037
8	21012248100101	58	21010748100022	108	21010448100003	158	21011548100060



9	21012248100105	59	21010748100023	109	21012099974616	159	21012248100102
10	21012248100108	60	21010848100027	110	21012099988211	160	21012099978610
11	21012248100109	61	21011348100052	111	21012148100096	161	21010448100005
12	21012748100120	62	21011448100053	112	21012848100139	162	21010648100012
13	21012948100158	63	21011448100054	113	21010799999459	163	21010848100026
14	21012748100127	64	21011448100055	114	21012599998766	164	21011248100040
15	21010199968002	65	21011448100058	115	21012899915008	165	21011248100047
16	21010399967920	66	21011948100079	116	21012899926027	166	21011548100061
17	21010499911581	67	21011948100080	117	21012899928563	167	21012748100116
18	21010599977310	68	21011948100081	118	21012899930327	168	21011399960214
19	21010699932106	69	21012248100097	119	21012899944227	169	21010448100004
20	21010699952532	70	21012748100123	120	21012899994877	170	21011248100046
21	21010999915421	71	21012848100137	121	21012899998089	171	21012048100084
22	21011099912459	72	21012848100138	122	21012999963928		
23	21011099914218	73	21012848100140	123	21010748100021		
24	21011099932770	74	21012848100141	124	21010848100031		
25	21011099942662	75	21012848100142	125	21010848100032		
26	21011099944472	76	21012848100143	126	21011248100039		
27	21011099946607	77	21012848100145	127	21011948100071		
28	21011099952092	78	21012848100147	128	21010599934963		
29	21011099965546	79	21012848100148	129	21010599962380		
30	21011099974482	80	21012848100149	130	21010799962367		
31	21011099974738	81	21012848100150	131	21011299917532		
32	21011099980972	82	21012848100151	132	21011299927570		
33	21011099989571	83	21012848100152	133	21011299944903		
34	21011099995932	84	21012948100157	134	21011299993806		
35	21011499915762	85	21012599974491	135	21011799944439		
36	21011499918202	86	21010848100034	136	21011799973711		
37	21011499919540	87	21010848100036	137	21012899989425		
38	21011499962728	88	21011848100069	138	21010848100035		
39	21011599952653	89	21012248100106	139	21011248100045		
40	21011899910096	90	21012248100107	140	21011548100063		
41	21011899927371	91	21012748100133	141	21011848100065		
42	21011899936186	92	21011399935605	142	21011948100073		
43	21011899971055	93	21011999922719	143	21012048100088		
44	21011999931324	94	21012248100099	144	21012248100103		
45	21012099912844	95	21010748100025	145	21012248100104		
46	21012099974713	96	21011948100078	146	21012748100122		
47	21012199915486	97	21012848100136	147	21012748100130		
48	21012199926407	98	21010599976660	148	21012948100154		
49	21012199943497	99	21010899967535	149	21010499996436		
50	21012199962571	100	21010899974696	150	21010899994024		

PQRS PENDIENTES Y CULMINADAS POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD PQRS	% CUMPLIMIENTO
Respondidas Dentro de Rango	1.747	97,4%
Respondidas Fuera de Rango	11	0,6%
Pendientes Dentro de Rango	34	1,9%
Pendientes Fuera de Rango	1	0,1%
TOTAL	1.793	

Fuente: PQRS Software

Se puede evidenciar que de las **1.793** PQRS que ingresaron a la Administración Municipal en el **primer semestre de 2021**, se les dio respuesta dentro de los términos establecidos a **1.747** PQRS, es decir el **97,4%**; y **11** solicitudes fueron respondidas fuera del rango establecido, es decir, el **0,6%**.



A continuación, se relacionan las dependencias que respondieron fuera del rango:

RADICADO	DIAS DE RETRASO	TIPO DE SOLICITUD	TIPIFICACION TEMA	TIPIFICACION SUBTEMA	DEPENDENCIA RESPONSABLE RESPUESTA
21052199964391	-6	Petición de Información (T)	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	OFICINA ASESORA JURIDICA
21011299984219	-5	Petición Ordinaria	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL
21031748100495	-5	Petición de Documentación (T)	Derecho de petición	Solicitud de información	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
21051799994791	-4	Queja	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	INSPECCIÓN TERCERA
21050748100704	-4	Petición Ordinaria	Derecho de petición	Solicitud de información	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
21030499910763	-3	Petición de Información (T)	Derecho de petición	Quejas y reclamos	EDUCACIÓN VIAL
21031948100505	-3	Queja	Derecho de petición	Solicitud de información	EDUCACIÓN VIAL
21032399965536	-2	Reclamo	Derecho de petición	Solicitud de información	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
21032448100520	-2	Petición Ordinaria	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	UNIDAD DE GESTIÓN DEL RIESGO
21030148100375	-1	Petición Ordinaria	Derechos de petición Inspección de tránsito	Solicitud de información	INSPECCIÓN DE TRÁNSITO
21042748100663	-1	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

De las once (11) PQRS respondidas fuera de rango, cinco (5) PQRS superaron los tres (3) días que tiene configurada la plataforma, configurando un incumplimiento de acuerdo con los términos de ley establecidos para dar respuestas oportunas.

PQRS pendientes fuera del rango: Durante el periodo de seguimiento se pudo constatar que **no se presentan solicitudes pendientes fuera rango, es decir fuera de los términos de ley.**

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 está incumpliendo con 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. Comparativo tiempo de respuestas para los semestres de la vigencia 2020 y primer semestre la vigencia 2021:

TIEMPO DE RESPUESTA	PRIMER SEMESTRE 2020		SEGUNDO SEMESTRE 2020		PRIMER SEMESTRE 2021	
	CANTIDAD PQRS	% CUMPLIMIENTO	CANTIDAD PQRS	% CUMPLIMIENTO	CANTIDAD PQRS	% CUMPLIMIENTO
Respondidas Dentro de Rango	2.023	85,8%	2.241	94,9%	1.747	97,4%
Respondidas Fuera de Rango	294	12,5%	30	1,3%	11	0,6%
Pendientes Dentro de Rango	36	1,5%	90	3,8%	34	1,9%
Pendientes Fuera de Rango	4	0,2%	1	0,0%	1	0,1%
TOTAL	2.357		2.362		1.793	

Desarrollo propio

De acuerdo con los resultados de la tabla anterior se tiene:



→ Se presenta un avance significativo al dar respuesta de forma oportuna a los ciudadanos, al aumentar del 85.8% (2021-1) al 97.4% (2021-1). Adicionalmente, se disminuyó el porcentaje en las respuestas de las PQRS dadas por fuera del rango, al pasar del 12,5% al 0,6%; lo anterior demuestra alto compromiso por parte de los responsables del proceso.

2. Aún persiste la falta de TIPIFICACIÓN de las PQRS en la plataforma tecnológica. Para este primer semestre se presentaron 337 PQRS sin tipificar de las 1.793 registradas.
3. De acuerdo con el reporte que se genera en la plataforma de las PQRS para este primer semestre, solo 26 usuarios calificaron el servicio que presta la Administración Municipal de Caldas. A continuación, se exponen los resultados:

PERIODO DEL INDICADOR

Desde el viernes 01 de enero del 2021
Hasta el miércoles 30 de junio del 2021

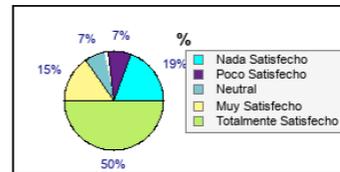
FECHA DE GENERACIÓN

jueves 15 de julio del 2021

Total de encuestas: 26

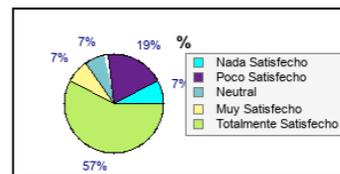
¿Se siente satisfecha con la respuesta recibida por parte de la administración Municipal de Caldas?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	5	19.23 %
Poco Satisfecho	2	7.69 %
Neutral	2	7.69 %
Muy Satisfecho	4	15.38 %
Totalmente Satisfecho	13	50 %



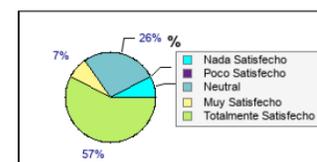
¿Considera usted que el servicio brindado por la administración municipal de Caldas cumple con sus expectativas?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	2	7.69 %
Poco Satisfecho	5	19.23 %
Neutral	2	7.69 %
Muy Satisfecho	2	7.69 %
Totalmente Satisfecho	15	57.69 %



¿Está conforme con el tiempo de respuesta en el que fue atendida su PQRS?

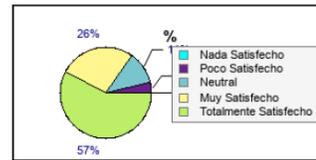
Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	2	7.69 %
Poco Satisfecho	0	0 %
Neutral	7	26.92 %
Muy Satisfecho	2	7.69 %
Totalmente Satisfecho	15	57.69 %





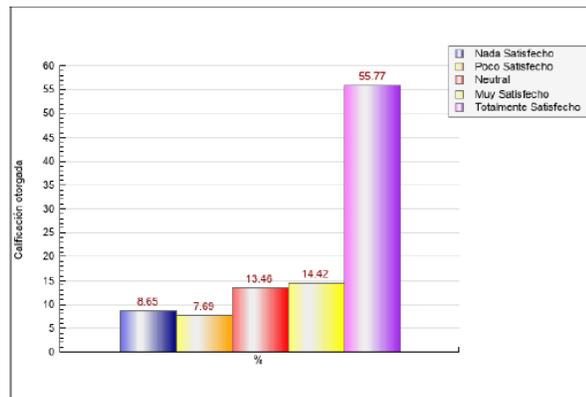
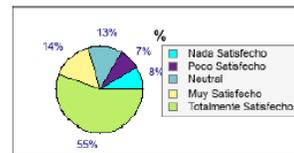
Si usted formula su solicitud por los canales electrónicos (Página web, correo electrónico) ¿Considera que la plataforma de PQRS es una herramienta útil y oportuna que brinda mayor comodidad en el servicio?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	0	0 %
Poco Satisfecho	1	3.85 %
Neutral	3	11.54 %
Muy Satisfecho	7	26.92 %
Totalmente Satisfecho	15	57.69 %



Percepción General

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	9	8.65 %
Poco Satisfecho	8	7.69 %
Neutral	14	13.46 %
Muy Satisfecho	15	14.42 %
Totalmente Satisfecho	58	55.77 %



De acuerdo con los resultados antes expuestos, la Administración Municipal debe realizar un análisis de los resultados de las encuestas, con el fin de mejorar la percepción de tienen los usuarios respecto al servicio que se le está brindando.

RECOMENDACIONES

1. Se debe actualizar la lista de usuarios que registran las PQRS en la Plataforma Tecnológica y deshabilitar aquellos que ya no hacen parte de la planta de personal de la Administración Municipal o que no hagan parte de la dependencia encargada de gestionar las PQRS, con el fin de tener clara las responsabilidades de los funcionarios que alimentan el sistema.
2. Seguir con la tarea de asesoría y orientación frente al trámite administrativo y el manejo de las PQRS.
3. 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.



- Continuar mejorando y prestándole la debida atención a las diferentes solicitudes realizadas por los ciudadanos a la administración actual.
- Tal y como se pronunció la Oficina de Control Interno en la Auditoria 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 retoma la recomendación del informe anterior en cuenta a que se deben implementar campañas tendientes a motivar el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar acciones de mejora a que haya lugar en todas las dependencias.

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó	Nancy Estella García Ospina	Jefe de Control Interno		15/07/2021
Revisó:	Nancy Estella García Ospina	Jefe de Control Interno		15/07/2021
Aprobó:	Nancy Estella García Ospina	Jefe de Control Interno		15/07/2021