



26/01/2023

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

Jefe Oficina de Control Interno: Carlos Mario Henao Vélez	
Semestre: Julio a diciembre 2022	Fecha de elaboración del informe: Enero de 2023

FUNDAMENTO JURÍDICO

La Constitución Política de Colombia, en su Art. 23 nos indica que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

De la misma forma, la Constitución Política, en su Art. 74, señala que “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.

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. 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.

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.



Alcaldía de
Caldas
Antioquia
Caldas, nuestro propósito

Alcaldía de Caldas Antioquia
NIT. 890.980.447-1
Carrera 51 No. 127 SUR 41
Conmutador. 378 8500
contactenos@caldasantioquia.gov.co
@alcaldiadecaldas



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, Sugerencias y Denuncias.

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.

Decreto 1166 de 2016 *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"*, hace mención al conducto regular por medio del cual se recepciona y se da tratamiento a las peticiones de carácter verbal.

Mediante Decreto 051 del 8 de abril de 2019, *"Por medio del cual se adopta el procedimiento y protocolo de atención al ciudadano PQRS"*.

El anterior 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 PQRSDF.

En el proceso de Gestión Documental de la carpeta SIG (Sistema Integrado de Gestión) 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 PQRSDF.

La Administración de Caldas por su parte, cuenta con una oficina encargada de administrar la plataforma de las PQRSDF 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 PQRSDF recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Administración Municipal de Caldas durante el periodo comprendido entre julio a diciembre del año 2022.

ALCANCE

El actual informe emitido por la Oficina de Control Interno contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas en la administración por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre julio a diciembre del año 2022, 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 PQRSDF:** 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, denuncias y felicitaciones 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.
- **PQRSDF:** Hace referencia a las Peticiones, (Derechos de Petición) Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 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 PQRSDF:



1. Línea telefónica: 378 85 00
2. Atención por medio físico: El peticionario deberá radicar en la unidad de correspondencia del Archivo Municipal 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 PQRSDF encontradas en los buzones serán registradas en el sistema de información dispuesto para ello).
Ingresar a la página web en el link PQRSDF <http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/> y diligenciar la información requerida en el formulario de registro.
4. El correo electrónico: contactenos@caldasantioquia.gov.co

Todos los medios electrónicos están asociados a la Secretaría de Servicios Administrativos del Municipio en donde se recopilan, se receptionan, se asignan a las diferentes dependencias, se realiza la marcación de envío de las PQRSDF y se 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 al brindar 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 o razón social	Apellidos / Representante Legal (*) Digite sus apellidos o nombre del representante legal
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 toda la información de su solicitud	Adjuntar Archivo (*) Adjuntar Archivo Ingrese aquí todos los archivos en formato PDF que soporte su solicitud, así como tener en cuenta 35 archivos en formato PDF y con un peso máximo de 3000 KB.
Código de verificación 712 850 447 1237	Autorización de datos personales (*) Autorizo a la Alcaldía de Caldas - Antioquia para tratar mis datos personales con el fin de suministrarle cualquier información o evento relacionado con mi solicitud, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2013 y el Decreto 1577 de 2013 de la Alcaldía de Caldas.

Enviar Solicitud



ANÁLISIS DEL INFORME DE LAS PQRSDF 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 julio a diciembre de 2022** a las “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES”.

Como fuente de información directa y verídica, la Oficina de Control Interno empleó 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 2022**, lo que conllevará a un análisis completo de este periodo, con el fin de determinar el número de PQRSDF 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 PQRSDF, 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.
→ Petición ordinaria	(15) Quince días hábiles.
→ Queja	(15) Quince días hábiles.
→ Reclamo	(15) Quince días hábiles.
→ Sugerencia	(15) Quince días hábiles.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) POR RECEPCIÓN

Durante el **segundo semestre de 2022 (julio - diciembre)**, ingresaron por los diferentes canales un total de 2902 PQRSDF.

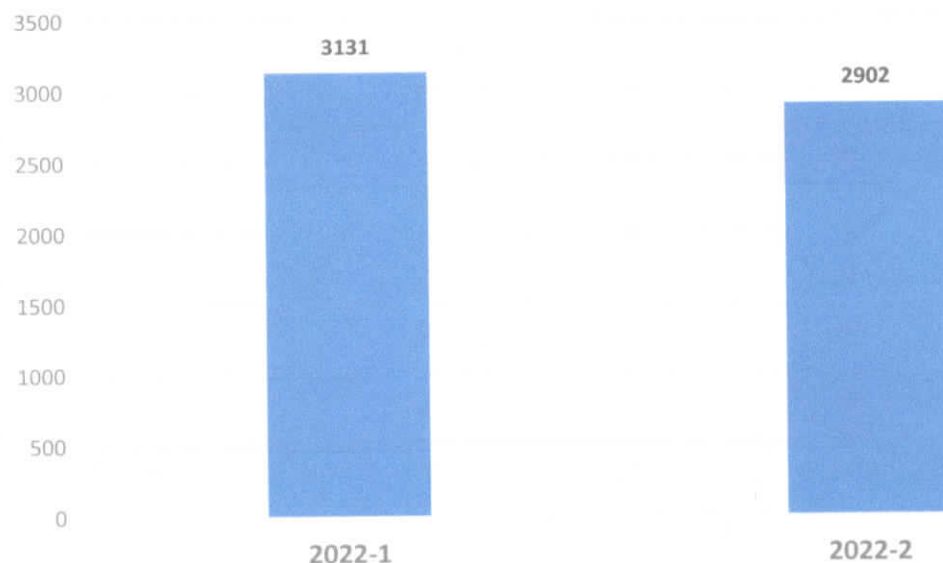
Nota: Los reportes para el análisis fueron obtenidos de la plataforma el jueves 26 de enero de 2023.



COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSDF

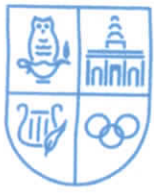
Para el segundo semestre de 2022 se recibieron 2902 PQRSDF. Se percibe una disminución en la recepción con respecto al semestre inmediatamente anterior, así:

COMPARATIVO PQRSDF RECIBIDAS



A continuación, se desglosan el total de PQRSDF recibidas para el periodo 2022-2:

Tipo	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Petición Ordinaria	421	0	943	1364	47,00%
Petición de Consulta	592	0	9	601	20.71 %
Petición de Documentación	327	0	16	343	11.82 %
Petición de Información	215	0	68	283	9.75 %



Alcaldía de
Caldas
Antioquia
Caldas, nuestro propósito

Alcaldía de Caldas Antioquia
NIT. 890.980.447-1
Carrera 51 No. 127 SUR 41
Conmutador. 378 8500
contactenos@caldasantioquia.gov.co
@alcaldiadecaldas



Denuncia	106	0	23	129	4.45 %
Queja	84	0	39	123	4.24 %
Reclamo	37	0	4	41	1.41 %
Sugerencia	7	0	2	9	0.31 %
Peticiones Especiales Tránsito	0	0	5	5	0.17 %
Felicitación	3	0	1	4	0.14 %
Excepciones	0	0	0	0	0,00%
Petición de Consulta	0	0	0	0	0,00%
Petición de Documentación	0	0	0	0	0,00%
Petición de Información	0	0	0	0	0,00%
Revocatoria Directa	0	0	0	0	0,00%
Totales	1792	0	1110	2902	100%

El tipo de solicitud más representativo registrado en la plataforma para el periodo 2022-2 son las **Peticiones ordinarias**, con un total del **47 %** y la de menor cuantía corresponde a **felicitaciones**, con un **0.14%**.

PQRSDF RECIBIDAS SEGÚN SU MEDIO DE RECEPCIÓN

PQRSDF RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN

solicitudes web

1792

solicitudes otros medios

1110

0 500 1000 1500 2000



De las 2902 PQRSDf que ingresaron a la administración municipal, a diciembre 30 de 2022, 1110 llegaron por medio físico (Solicitudes otros medios) es decir el **38.25%** y **1792** PQRSDf por la WEB, correspondientes al **61.75%** del total general

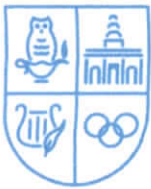
TIPO DE PQRSDf POR AREA Y/O DEPENDENCIAS JULIO A DICIEMBRE

	Denuncia	Excepciones	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Documentación	Petición de Información	Petición Ordinaria	Peticiones Especiales Tránsito	Queja	Reclamo	Revocatoria a Directa	Sugerencia	Totales	%
COBRO COACTIVO	0	0	0	0	554	0	204	110	434	0	1	0	0	1	1304	44,93 %
SUBSECRETARÍA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	9	0	21	9	240	3	4	24	0	0	311	10,72 %
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	11	0	0	0	6	0	26	36	122	0	13	5	0	1	220	7,58 %
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO	1	0	0	0	2	0	51	30	56	2	1	1	0	0	144	4,96 %
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	2	0	0	0	1	0	1	4	65	0	10	4	0	2	89	3,07 %
SUBSECRETARÍA DE TESORERÍA	0	0	0	0	3	0	11	19	52	0	0	3	0	0	88	3,03 %
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	5	0	0	0	1	0	6	15	42	0	11	1	0	1	82	2,83 %
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL	47	0	0	0	1	0	2	6	18	0	7	0	0	0	81	2,79 %
UNIDAD DE GESTIÓN DEL RIESGO	6	0	0	0	3	0	0	4	51	0	9	1	0	1	75	2,58 %
INSPECCIÓN URBANÍSTICA	6	0	0	0	0	0	0	2	44	0	18	0	0	0	70	2,41 %
COMISARÍA DE FAMILIA	15	0	0	0	1	0	1	5	37	0	3	0	0	0	62	2,14 %
EDUCACIÓN VIAL	5	0	1	0	1	0	0	0	30	0	14	0	0	3	54	1,86 %
SECRETARÍA DE LUD	4	0	2	0	3	0	0	3	29	0	8	0	0	0	49	1,69 %
SECRETARÍA GENERAL	0	0	0	0	10	0	3	9	13	0	1	0	0	0	36	1,24 %
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	0	0	0	0	0	4	4	14	0	6	0	0	0	33	1,14 %
TRÁMITES TRÁNSITO	0	0	0	0	0	0	2	11	17	0	1	0	0	0	31	1,07 %
INSPECCIÓN SEGUNDA	6	0	0	0	0	0	1	2	14	0	6	0	0	0	29	1 %



@alcaldiadecaldas

[illegible]



SOPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UNIDAD AMBIENTAL	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
VISITAS TECNICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	129	0	4	0	601	0	343	283	1364	5	123	41	0	9	2902	100 %

De la tabla anterior se puede evidenciar que las Dependencias, procesos y/o Oficinas de la Administración Municipal de Caldas que más atendieron PQRSDF para el segundo semestre de la mencionada anualidad son Cobro Coactivo, Subsecretaría de Control Interno Disciplinario, Secretaría de Planeación e Inspección de Tránsito.

Se pudo evidenciar dentro de la Base de Datos generada por la plataforma que contiene las PQRSDF que de las 2902 PQRSDF, 2 no tiene asociada la Dependencia responsable de dar respuesta.

PQRSDF RESUELTAS PENDIENTES Y POR TIEMPO DE RESOLUCIÓN

TOTAL PQRS POR ESTADO



Fuente: PQRS Software

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD PQRSDF	% CUMPLIMIENTO
Respondidas Dentro de Rango	2851	95%
Respondidas Fuera de Rango	51	4%
Pendientes Dentro de Rango	19	1%
Pendientes Fuera de Rango	1	-
TOTAL	2902	100%

Comparto Imagen con la evidencia de lo descrito en el anterior comentario



Indicadores-2022-07-01/2022-12-31

6 / 9 | - 100% + | [Iconos]



ALCALDÍA DE CALDAS - ANTIOQUIA
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	1	18	82	1691
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	1	46	1063
Totales	1	19	128	2754
%	0 %	1 %	4 %	95 %

Se puede evidenciar que de las **2902** PQRSDF que ingresaron a la Administración Municipal en el **segundo semestre de 2022**, se les dio respuesta dentro de los términos establecidos a **2851** PQRSDF, es decir el **95%**; y **51** solicitudes fueron respondidas fuera del rango establecido, es decir, el **4%**. Por otro lado, quedan **19** PQRSDF pendientes dentro del rango y **1** fuera del rango.

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

Dependencia responsable de dar respuesta	Número de PQRSDF respondidas fuera de rango
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	42
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO	4
EDUCACIÓN VIAL	2
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1
COMISARÍA DE FAMILIA	1
OFICINA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1
TOTAL	51

Fuente: PQRS Software

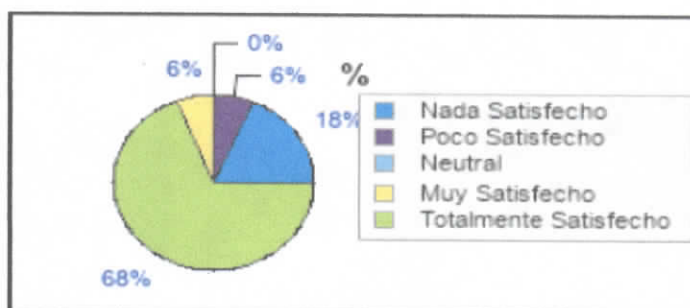


ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

A través de la plataforma PQRSDf se puede verificar la satisfacción del ciudadano con respecto a la atención integral recibida al momento de radicar su solicitud. Para el periodo evaluado (2022-2) fueron realizadas 32 encuestas de satisfacción, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

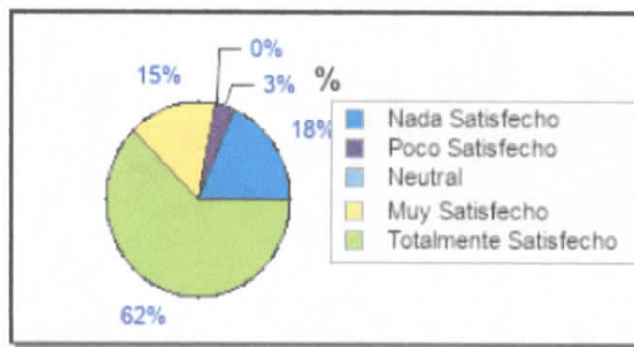
¿Se siente satisfecha con la respuesta recibida por parte de la administración Municipal de Caldas?

Calificación	Cantidad	%
Totalmente Satisfecho	22	68,75 %
Nada Satisfecho	6	18,75 %
Poco Satisfecho	2	6,25 %
Muy Satisfecho	2	6,25 %
Neutral	0	0 %



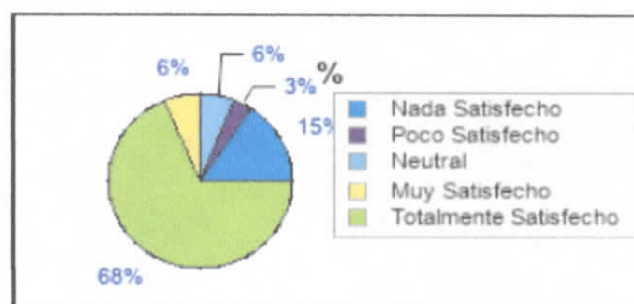
¿Considera usted que el servicio brindado por la administración municipal de Caldas cumple con sus expectativas?

Calificación	Cantidad	%
Totalmente Satisfecho	20	62,5 %
Nada Satisfecho	6	18,75 %
Muy Satisfecho	5	15,63 %
Poco Satisfecho	1	3,13 %
Neutral	0	0 %



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

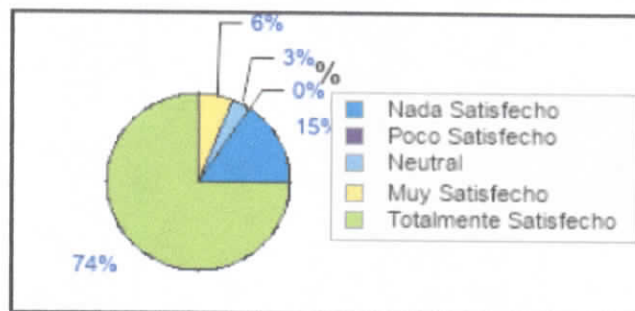
Calificación	Cantidad	%
Totalmente Satisfecho	22	68,75 %
Nada Satisfecho	5	15,63 %
Neutral	2	6,25 %
Muy Satisfecho	2	6,25 %
Poco Satisfecho	1	3,13 %





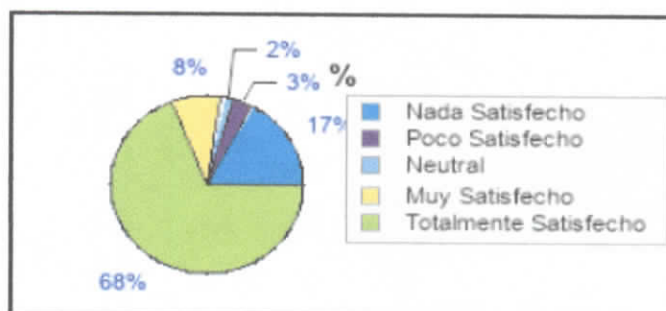
Si usted formula su solicitud por los canales electrónicos (Página web, correo electrónico) ¿Considera que la plataforma de PQRS es una herramienta útil y oportuna que brinda mayor comodidad en el servicio?

Calificación	Cantidad	%
Totalmente Satisfecho	24	75 %
Nada Satisfecho	5	15,63 %
Muy Satisfecho	2	6,25 %
Neutral	1	3,13 %
Poco Satisfecho	0	0 %



Percepción General

Calificación	Cantidad	%
Totalmente Satisfecho	88	68,75 %
Nada Satisfecho	22	17,19 %
Muy Satisfecho	11	8,59 %
Poco Satisfecho	4	3,13 %
Neutral	3	2,34 %



CONCLUSIONES

→ Comparativo de los tiempos de respuestas entre el segundo semestre de 2021 y el segundo semestre de 2022:

TIEMPO DE RESPUESTA	SEGUNDO SEMESTRE 2021		SEGUNDO SEMESTRE 2022	
	CANTIDAD PQRS	%	CANTIDAD PQRS	%
Respondidas Dentro de Rango	3293	93.87%	2851	98.2%
Respondidas Fuera de Rango	187	5.33%	51	1.76%
Pendientes Dentro de Rango	28	0.80%	19	0.65%
Pendientes Fuera de Rango	0	-	1	-
TOTAL	3508	100%	2902	100%

Fuente: desarrollo propio

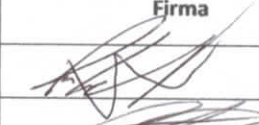
De acuerdo con los resultados de la tabla anterior se concluye:



- Se evidencia un fuerte descenso en la cantidad de PQRSDF recibidas entre los semestres comparados, pasando de 3508 (2021-2) a 2902 (2022-2)
- Se evidencia un incremento en el tiempo oportuno de respuesta (dentro del rango) a los ciudadanos, al pasar del 93.8% (2021-2) al 98.2% (2022-2). Adicionalmente, se redujo el porcentaje de las respuestas "fuera del rango", al pasar del 5.33% al 1.76%

RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta la línea estratégica **nro. 4 gobernanza para la transformación de la esperanza en confianza ciudadana** en su **COMPONENTE 3: Transparencia, Rendición de Cuentas y Legalidad** y cuyo quinto objetivo es **"Fortalecer los componentes de servicio a la ciudadanía (Definición de la Estrategia, Medición de la Satisfacción, Gestión adecuada y oportuna de las PQRSDF, Gestión de Trámites y Servicios y Canales de Atención)"**, el quipo auditor recomienda fortalecer el mecanismo de encuestas de satisfacción e incentivar su uso entre la ciudadanía, ya que para el semestre evaluado (2022-2) se registraron únicamente 32 encuestas, siendo este número muy bajo en comparación con el total de PQRSDF recibidas en dicho periodo de tiempo (2902).

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó	Duván Gabriel Vélez	Contratista		26/01/2023
Revisó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe de Control Interno		26/01/2023
Aprobó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe de Control Interno		26/01/2023