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

02/02/2022

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

Jefe Oficina de Control Interno: Carlos Mario Henao Vélez	
Semestre: Julio a diciembre 2021	Fecha de elaboración del informe: Enero de 2022

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.*

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.

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 estable 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 PQRDS adscrita a la Secretaria de Servicios Administrativos, que se constituye en la fuente de información para el insumo final de este informe que hoy se subscribe.

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

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 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 julio a diciembre 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 PQRSD: 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 Antioquía, 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/

ANALISIS 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 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 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 **segundo 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 (PQRSD) POR RECEPCIÓN

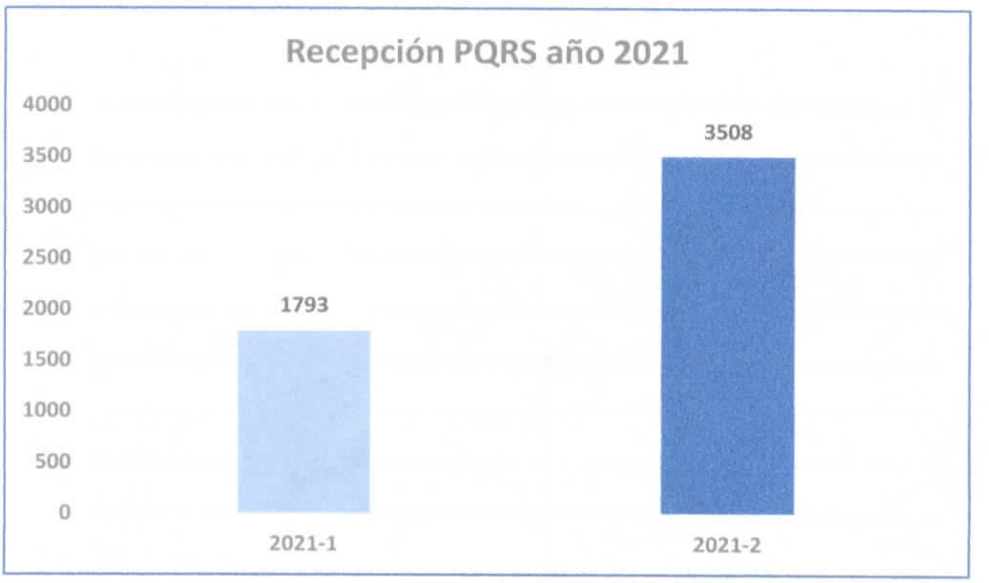
Durante el **segundo semestre de 2021 (julio - diciembre)**, ingresaron por los diferentes canales un total de 3508 **PQRS**.

Nota: Los reportes para el análisis fueron obtenidos de la plataforma el miércoles 24 de enero de 2022.

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

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS

Para el segundo semestre de 2021 se recibieron 3508 PQRS. Se percibe un incremento en la recepción con respecto al semestre inmediatamente anterior, así:



Según lo evidenciado anteriormente, el incremento de peticiones entre el primer y segundo semestre de 2021 se debe a un ingreso extraordinario de "solicitudes de exoneración de pico y placa" remitidas a la Secretaría de Tránsito, las cuales no aplicaban en la vigencia 2021-1, debido a la normatividad vigente para dicha época.

A continuación se desglosan el total de PQRS recibidas para el periodo 2021-2:

TIPO DE SOLICITUD	SOLICITUDES WEB	SOLICITUDES REDES SOCIALES	SOLICITUDES OTROS MEDIOS	TOTAL	%
Petición Ordinaria	466	0	1208	**1674**	47.72 %
Petición de Consulta (T)	729	0	4	**733**	20.9 %
Petición de Información (T)	344	0	65	**409**	11.66 %

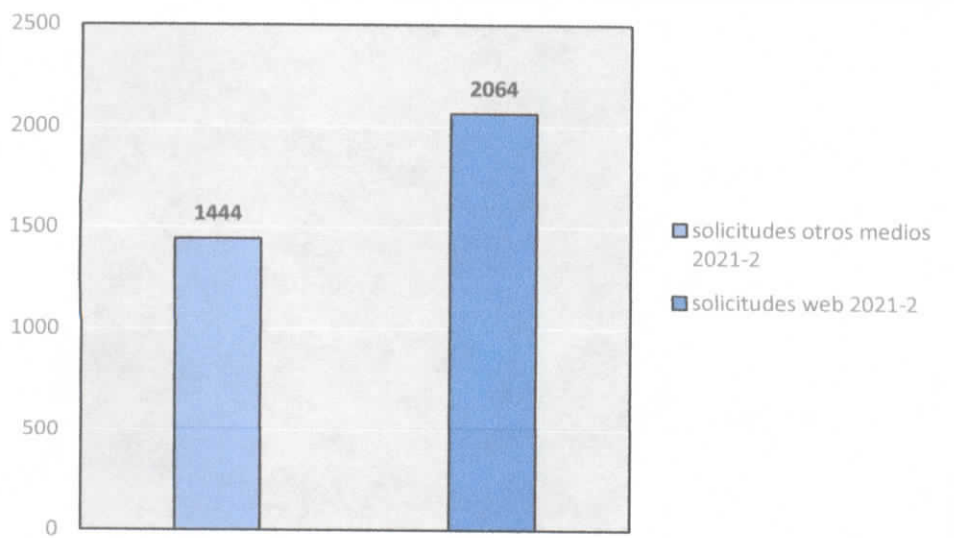
Alcaldía de Caldas Antioquia
NIT. 890.980.447-1
Carrera 51 No. 127 SUR 41
Conmutador. 378 8500
contactenos@caldasantioquia.gov.co
@alcaldiadecaldas

Petición de Documentación (T)	286	0	17	**303**	8.64 %
Queja	96	0	129	**225**	6.41 %
Denuncia	71	0	9	**80**	2.28 %
Reclamo	61	0	7	**68**	1.94 %
Sugerencia	8	0	0	**8**	0.23 %
Felicitación	3	0	2	**5**	0.14 %
Peticiones Especiales Tránsito	0	0	3	**3**	0.09 %
Excepciones	0	0	0	**0**	0%
Petición de Consulta	0	0	0	**0**	0%
Petición de Documentación	0	0	0	**0**	0%
Petición de Información	0	0	0	**0**	0%
Revocatoria Directa	0	0	0	**0**	0%
Totales	**2064**	**0**	**1444**	**3508**	**100%**

Fuente: *PQRS Software*

El tipo de solicitud más representativo registrado en la plataforma para el periodo 2021-2 son las **Peticiones ordinarias**, con un total del **47.72%** y la de menor cuantía corresponde a **Peticiones Especiales Tránsito,** con un **0.09%.**

PQRS RECIBIDAS SEGÚN SU MEDIO DE RECEPCIÓN



Fuente: *PQRS Software*

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

De las 3508 PQRS que ingresaron a la administración municipal, a diciembre 30 de 2021, 1444 llegaron por medio físico (Solicitudes otros medios) es decir el **41.16%** y **2064** PQRS por la WEB, correspondientes al **58.84%** del total general

Alcaldía de Caldas Antioquia
NIT. 890.980.[illegible]7-1
Carrera 51 No. 127 SUR 41
Conmutador. 378 8500
contactenos@caldasantioquia.gov.co
@alcaldiadecaldas

TIPO DE PQRS POR AREA
JULIO A 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 ESPECIALES TRÁNSITO	QUEJA	RECLAMO	REVOCATORIA DIRECTA	SUGERENCIA	TOTALES	%
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO	0	0	0	0	673	0	214	0	264	840	1	5	8	0	3	2008	57,24 %
COBRO COACTIVO	1	0	0	0	36	0	12	0	28	238	1	9	34	0	0	359	10,23 %
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	6	0	1	0	3	0	12	0	28	127	1	23	6	0	1	208	5,93 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	0	0	0	4	0	7	0	11	50	0	30	2	0	0	112	3,19 %
DIRECCIÓN DE TESORERÍA	1	0	0	0	5	0	19	0	25	45	0	1	6	0	1	103	2,94 %
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	1	0	0	0	1	0	3	0	7	59	0	17	2	0	1	91	2,59 %
SECRETARÍA DE SALUD	7	0	2	0	1	0	1	0	3	40	0	20	1	0	0	75	2,14 %
INSPECCIÓN URBANÍSTICA	8	0	0	0	0	0	1	0	0	22	0	27	1	0	0	59	1,68 %
INSPECCIÓN TERCERA	10	0	0	0	0	0	1	0	2	17	0	19	1	0	0	50	1,43 %
INSPECCIÓN PRIMERA	10	0	0	0	1	0	0	0	2	18	0	15	1	0	0	47	1,34 %
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	0	2	0	6	0	15	24	0	0	0	0	0	47	1,34 %
EDUCACIÓN VIAL	8	0	0	0	0	0	0	0	1	21	0	8	4	0	0	42	1,2 %
SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL	5	0	0	0	0	0	3	0	3	25	0	5	0	0	0	41	1,17 %
UNIDAD DE GESTIÓN DEL RIESGO	4	0	0	0	1	0	2	0	2	21	0	8	0	0	0	38	1,08 %
INSPECCIÓN SEGUNDA	3	0	0	0	0	0	1	0	0	10	0	21	0	0	0	35	1 %

Alcaldía de Caldas Antioquia
NIT. 890.980.[illegible]-1
Carrera 51 No. 127 SUR 41
Conmutador. 378 8500
contactenos@caldasantioquia.gov.co
@alcaldiadecaldas

SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	3	0	0	0	1	0	4	0	3	21	0	1	1	0	0	34	0,97 %
SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	1	0	5	0	5	16	0	6	0	0	0	33	0,94 %
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	0	0	0	2	0	1	0	1	16	0	5	0	0	1	27	0,77 %
COMISARÍA DE FAMILIA	4	0	0	0	0	0	3	0	0	16	0	2	0	0	0	25	0,71 %
TRAMITES TRANSITO	0	0	0	0	1	0	1	0	2	14	0	0	1	0	0	19	0,54 %
CATASTRO	0	0	0	0	0	0	2	0	2	13	0	1	0	0	0	18	0,51 %
DESPACHO ALCALDÍA	0	0	0	0	1	0	4	0	1	6	0	0	0	0	0	12	0,34 %
SECRETARÍA DE LA MUJER Y LA FAMILIA	0	0	2	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	1	9	0,26 %
SECRETARÍA DE HACIENDA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	7	0,2 %
ARCHIVO CENTRAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	2	0	0	0	5	0,14 %
TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3	0,09 %
SIN ASIGNAR	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03 %
BANCO DE PROYECTOS	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 %
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	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 %
DIRECCIÓN CONTABLE Y DE PRESUPUESTO	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 %
FINANCIERA TRANSITO	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 %
PICO Y PLACA	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 %

Alcaldía de Caldas Antioquia
NIT. 890.980.4[illegible]7-1
Carrera 51 No. 127 SUR 41
Conmutador. 378 8500
contactenos@caldasantioquia.gov.co
@alcaldiadecaldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MECI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Soporte	0	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	0 %
USOS DE SUELO Y LICENCIAS	0	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	0 %
TOTALES	80	0	5	0	733	0	303	0	409	1674	3	225	68	0	8	3508	100 %

De la tabla anterior se puede evidenciar que las Dependencias, procesos y/o Oficinas de la Administración Municipal de Caldas que más atendieron PQRS para el segundo semestre de la mencionada anualidad son Inspecciones de Tránsito, Cobro Coactivo, Secretaría de Planeación, Dirección de Tesorería.

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

Se pudo evidenciar dentro de la Base de Datos generada por la plataforma que contiene las PQRS que de las 3.508 PQRS, 1 no tiene asociada la Dependencia responsable de dar respuesta, el cuadro a continuación muestra el progreso en comparación al informe del primer semestre de 2021

Primer semestre 2021		Segundo semestre 2021	
Cantidad de PQRS	Sin Dependencia Asociada	Cantidad de PQRS	Sin Dependencia Asociada
1793	35	3507	1

Respecto a La asignación de responsables para responder las PQRS, Se evidenció gran mejora en comparación con el semestre anterior, pues allí se deduce la atención permanente de los encargados del proceso y la participación de recibimiento de cada secretaría, esto da lugar a un proceso eficiente y una respuesta efectiva.

PQRS PENDIENTES Y CULMINADAS POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD PQRSD	% CUMPLIMIENTO
Respondidas Dentro de Rango	3.293	93,87%
Respondidas Fuera de Rango	187	5,33%
Pendientes Dentro de Rango	28	0,80%
TOTAL	**3.508**	100,00%

Fuente: *PQRS Software*

De acuerdo a lo anterior, se resalta que él porcentaje de cumplimiento para toda la vigencia 2021(cifra anual) de las PQRS respondidas dentro del rango fue de 95%

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

Se puede evidenciar que de las **3.508** PQRS que ingresaron a la Administración Municipal en el **segundo semestre de 2021**, se les dio respuesta dentro de los términos establecidos a **3.293** PQRS, es decir el **93,87%**; y **187** solicitudes fueron respondidas fuera del rango establecido, es decir, el **5,33%.**

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

Dependencia responsable de dar respuesta	Número de PQRS respondidas fuera de rango por dependencia
Cobro coactivo	7
Dirección de tesorería	3
Inspección de tránsito	79
Inspección tercera	3
Secretaría de desarrollo y gestión social	2
Secretaría de educación	2
Secretaria de gobierno	3
Secretaría de la mujer y la familia	1
Secretaría de tránsito y transporte	87

De las ciento ochenta y siete (187) PQRS respondidas fuera de rango, veintitrés (23) 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.

RADICADO	DIAS DE RETRASO	TIPO DE SOLICITUD	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA
21070299939055	-5	Queja	INSPECCIÓN TERCERA
21090699974072	-7	Petición Ordinaria	SECRETARÍA DE LA MUJER Y LA FAMILIA
21091799923857	-4	Petición de Consulta (T)	INSPECCIÓN DE TRÁNSITO
21092099914166	-5	Petición de Consulta (T)	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
21092299941665	-4	Petición Ordinaria	COBRO COACTIVO
21092299958684	-4	Petición Ordinaria	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
21101499947028	-5	Petición Ordinaria	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
21102699994822	-4	Queja	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
21111699949100	-5	Petición Ordinaria	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
21083048101275	-6	Petición Ordinaria	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
21091648101487	-4	Petición Ordinaria	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
21091648101488	-4	Petición Ordinaria	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

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

21092248101569	-5	Petición Ordinaria	SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL
21092848101623	-4	Petición Ordinaria	INSPECCIÓN DE TRÁNSITO
21101448101885	-6	Petición Ordinaria	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
21101548101922	-4	Petición Ordinaria	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
21111648102150	-4	Petición Ordinaria	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
21111648102152	-4	Petición Ordinaria	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
21111648102153	-4	Petición Ordinaria	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
21111648102155	-4	Petición Ordinaria	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
21112248102181	-5	Petición Ordinaria	SECRETARIA DE GOBIERNO
21112348102186	-4	Petición Ordinaria	COBRO COACTIVO
21120648102259	-5	Petición Ordinaria	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

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.**

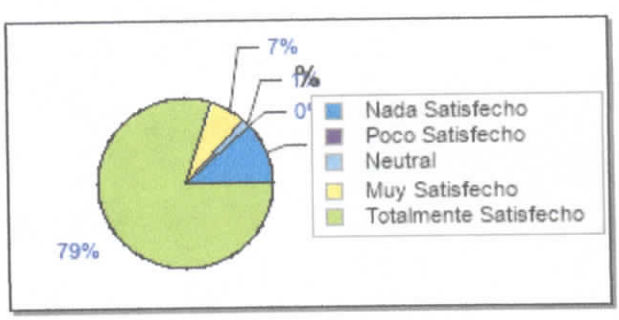
Tal y como se ha venido mencionando en informes pasados: para las solicitudes que se les dio respuesta fuera de los términos, la ley expone que se está incumpliendo con lo establecido en la Ley 734 de 2002 - Código Disciplinario Único: *"Artículo 35. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: 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."*

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

A través de la plataforma PQRS se puede verificar la satisfacción del ciudadano con respecto a la atención integral recibida al momento de radicar su solicitud. Para el periodo evaluado (2021-2) fueron realizadas 85 encuestas de satisfacción, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

¿Se siente satisfecho/a con la respuesta recibida por parte de la administración Municipal de Caldas?

Calificación	Cantidad	%
Totalmente Satisfecho	68	80%
Nada Satisfecho	10	11.76 %
Muy Satisfecho	6	7.06 %
Neutral	1	1.18 %
Poco Satisfecho	0	0%

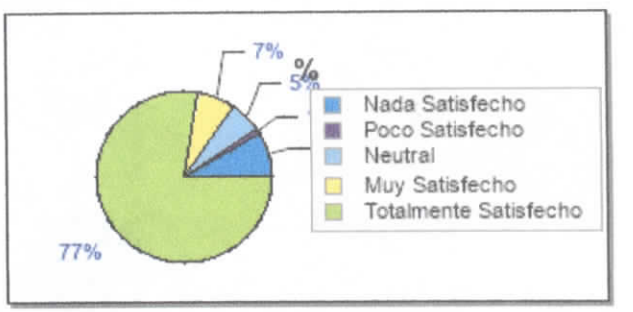


Alcaldía de Caldas Antioquia
Caldas, nuestro propósito

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

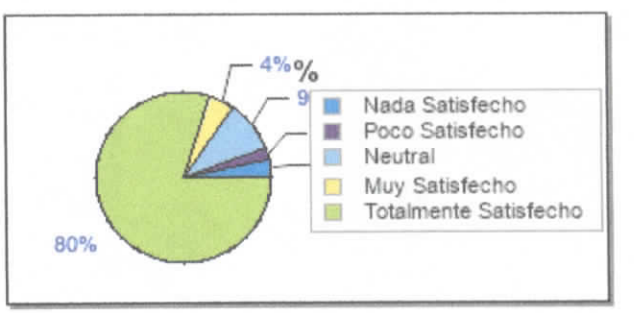
¿Considera usted que el servicio brindado por la administración municipal de Caldas cumple con sus expectativas?

Calificación	Cantidad	%
Totalmente Satisfecho	66	77.65 %
Nada Satisfecho	7	8.24 %
Muy Satisfecho	6	7.06 %
Neutral	5	5.88 %
Poco Satisfecho	1	1.18 %



Si usted formula su solicitud por los canales electrónicos (Pagina 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	68	80%
Neutral	8	9.41 %
Muy Satisfecho	4	4.71 %
Nada Satisfecho	3	3.53 %
Poco Satisfecho	2	2.35 %



De acuerdo con los resultados antes expuestos, la ciudadanía tiene una percepción mayormente positiva con respecto al tratamiento que le da la Administración Municipal a sus peticiones.

CONCLUSIONES

→ Comparativo tiempo de respuestas para los dos (2) semestres de la vigencia 2021:

TIEMPO DE RESPUESTA	PRIMER SEMESTRE 2021		SEGUNDO SEMESTRE 2021	
	CANTIDAD PQRSD	%	CANTIDAD PQRSD	%
Respondidas Dentro de Rango	1.747	**97.4%**	3293	**93.87%**
Respondidas Fuera de Rango	11	**0.6%**	187	**5.33%**
Pendientes Dentro de Rango	34	**1.9%**	28	**0.80%**
Pendientes Fuera de Rango	1	**0.1%**	0	-
TOTAL	**1793**	**100%**	**3508**	**100%**

Fuente: desarrollo propio

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

→ Se evidencia un leve descenso en el tiempo oportuno de respuesta (dentro del rango) a los ciudadanos, al pasar del 97.4% (2021-1) al 93.8% (2021-2). Adicionalmente, se incrementó el porcentaje de las respuestas "fuera del rango", al pasar del 0,6% al 5,33%

→ Para el periodo evaluado, y según los resultados reflejados por el sistema, se percibe que solo 1 petición ha quedado sin asignación de propietario, más sin embargo, esta fue resuelta en los plazos pertinentes, lo que denota el gran compromiso que tiene el equipo encargado con la resolución de las mismas.

RECOMENDACIONES

1. Como se ha mencionado en varios de los informes anteriores, se debe continuar con el proceso de TIPIFICACIÓN de las PQRSD, es decir, realizar la clasificación y asignación de los temas y subtemas, ya que para este semestre hubo 672 solicitudes sin tipificar, lo cual implica un posible riesgo en la respuesta oportuna dentro de los términos de ley.

2. Se evidenció gran avance en cuanto a la distribución y asociación de solicitudes a cada dependencia encargada, se recomienda seguir con dicha efectividad.

3. Dentro de 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 su 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 PQRSD, Gestión de Trámites y Servicios y Canales de Atención)".Para seguir brindando cumplimiento a lo anterior relacionado, se hace relevante mencionar la importancia del uso de herramientas que midan el nivel de satisfacción de los usuarios.

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó	Maria Paula Muñoz	Contratista		28/01/2022
Proyectó	Duván Gabriel Vélez	Contratista		28/01/2022
Revisó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe de Control Interno		28/01/2022
Aprobó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe de Control Interno		28/01/2022