



Alcaldía de  
**Caldas**  
Antioquia

*Caldas, nuestro propósito*

**Alcaldía de Caldas Antioquia**

NIT. 890.980.447-1

Carrera 49 # 129 sur 50

Conmutador: 604 378 8500

contactenos@caldasantioquia.gov.co

@alcaldiadecaldas



200 - 07 - 07

Caldas Antioquia, 05/09/2023



2023090515462242041

Memorando

Septiembre 05, 2023 15:46

Radicado 2023-002041



Para: **Mauricio Cano Carmona**  
Alcalde Municipal

De: **Carlos Mario Henao Vélez**  
Jefe Oficina Control Interno

Asunto: Informe de las PQRSDf del primer semestre de 2023

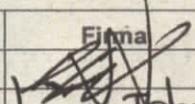
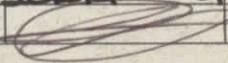
Dr. Cano Carmona, reciba un cordial saludo

Me permito enviarle el informe semestral de las PQRSDf correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023. Lo anterior dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Artículo 76, Inciso 1 y 2.

Atentamente,

  
**Carlos Mario Henao Vélez**  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: 16 folios

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó:	Duván Gabriel Vélez Arenas	Contratista		05/09/2023
Revisó:	Laura Daniela Tobón Álvarez	Contratista		05/09/2023
Aprobó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe Control Interno		05/09/2023



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



05/09/2023

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

Jefe Oficina de Control Interno: Carlos Mario Henao Vélez	
Semestre:	Fecha de elaboración del informe:
Enero a junio 2023	septiembre 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.*

*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 enero a junio del año 2023.

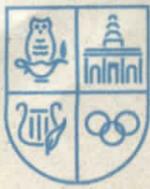
## **ALCANCE**

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 enero y junio del año 2023, 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](mailto: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

Iniciar / Favor Subir

### 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.

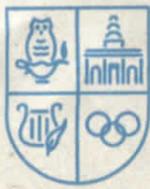
<b>Número de identificación</b> (*) <input type="text"/> Digite su número de identificación	<b>Tipo de identificación</b> (*) <input type="text"/> Seleccione el tipo de identificación
<b>Nombres / Razón Social</b> (*) <input type="text"/> Digite su nombre o razón social	<b>Apellido / Representante Legal</b> (*) <input type="text"/> Digite sus apellidos o nombre del representante
<b>Careo Electrónico</b> (*) <input type="text"/> Digite su correo electrónico	<b>Teléfono Fijo</b> (*) <input type="text"/> Digite su número de teléfono
<b>Teléfono Celular</b> (*) <input type="text"/> Digite su número de celular	<b>Dirección</b> (*) <input type="text"/> Digite su dirección
<b>País</b> (*) <input type="text"/> Seleccione el País	<b>Departamento</b> (*) <input type="text"/> Seleccione el Departamento
<b>Ciudad</b> (*) <input type="text"/> Seleccione la Ciudad	<b>Bairro o Vereda</b> (*) <input type="text"/> Digite su barrio o vereda
<b>Código Postal</b> (*) <input type="text"/> Digite su código postal	
<b>Tipo de Solicitud</b> (*) <input type="text"/> Seleccione el tipo de solicitud	<b>Medio de Respuesta</b> (*) <input type="text"/> Seleccione el medio de respuesta
<b>Descripción</b> (*) <input type="text"/> Digite aquí la descripción de su solicitud	<b>Adjuntar Archivos</b> (*) <input type="text"/> Seleccione el archivo adjuntar <small>Ingrese sus datos de contacto antes que termine su sesión para poder seguir recibiendo el correo electrónico de respuesta. Máximo 5 archivos por sesión de usuarios. El tamaño máximo de cada archivo es de 10MB.</small>
<b>Cuenta de verificación</b> (*) <input type="text"/> Digite su número de verificación	<b>Autenticación de datos personales</b> (*) <input type="text"/> Seleccione el medio de verificación para validar sus datos <small>Además de la Alcaldía de Caldas, utilizamos para validar sus datos personales con el fin de garantizar la seguridad de sus datos personales con el objetivo de cumplimiento de la Ley 1801 de 2014 y el Decreto 1077 de 2015 de la República de Colombia.</small>

**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 enero a junio del 2023** a las "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES".

Se obtiene la información del **primer semestre de 2023**, 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**

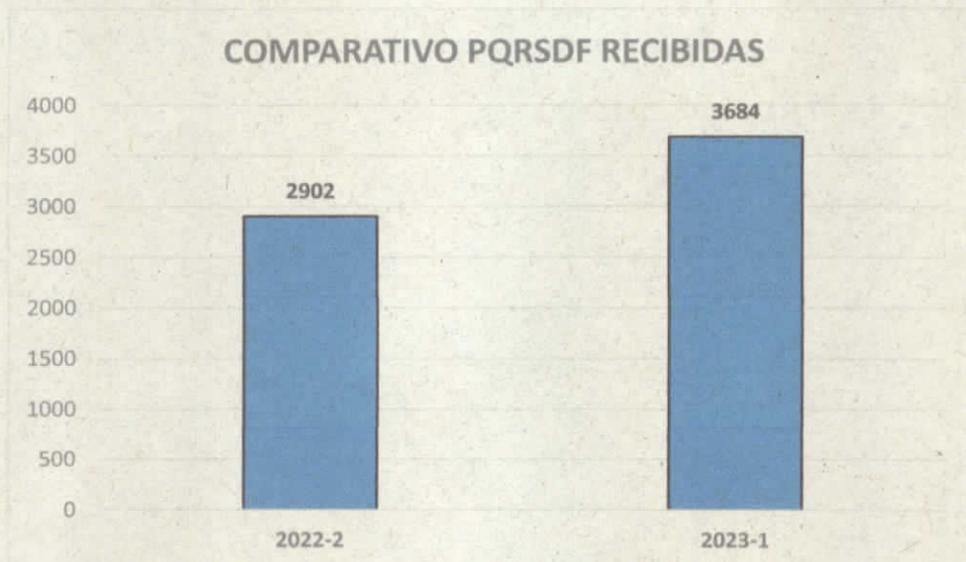
Durante el **primer semestre de 2023 (enero - junio)**, ingresaron por los diferentes canales un total de 3684 PQRSDF.

Nota: Los reportes para el análisis fueron obtenidos el viernes 1 de septiembre de 2023.



### COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSDF

Para el primer semestre de 2023 se recibieron 3684 PQRSDF. Se percibe un incremento en la recepción con respecto al semestre inmediatamente anterior, así:



A continuación, se desglosan el total de PQRSDF recibidas para el periodo 2023-1:

Tipo	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Petición Ordinaria	1016	0	1318	2334	63.36%
Petición de Consulta	323	0	6	329	8.93%
Petición de Documentación	308	0	18	326	8.85%
Petición de Información	234	0	88	322	8.74%
Denuncia	153	0	14	167	4.53%
Queja	112	0	34	146	3.96%
Reclamo	44	0	2	46	1.25%



Peticiones Especiales Tránsito	1	0	4	5	0.14%
Felicitación	3	0	2	5	0.14%
Sugerencia	4	0	0	4	0.11%
Excepciones	0	0	0	0	0.00%
Revocatoria Directa	0	0	0	0	0.00%
<b>Totales</b>	<b>2198</b>	<b>0</b>	<b>1486</b>	<b>3684</b>	<b>100%</b>

El tipo de solicitud más representativo registrado en la plataforma para el periodo 2023-1 son las **Peticiones ordinarias**, con un total del **63%** y la de menor cuantía corresponde a **SUGERENCIAS**, con un **0.11%**.

#### PQRSDF RECIBIDAS SEGÚN SU MEDIO DE RECEPCIÓN



De las 3684 PQRSDF que ingresaron a la administración municipal, a Junio 30 de 2023, 1486 llegaron por medio físico (Solicitudes otros medios) es decir el **40.34%** y **2198** PQRSDF por la WEB, correspondientes al **59.66%** del total general



**TIPO DE PQRSDF POR AREA Y/O DEPENDENCIAS  
ENERO A JUNIO DE 2023**

	Denuncia	Excepciones	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Documentación	Petición de Información	Petición de Información	Petición Ordinaria	Peticiones Especiales Tránsito	Queja	Reclamo	Revocatoria Directa	Sugerencia	Totales	%
COBRO COACTIVO	3	0	0	0	249	0	218	0	150	871	1	19	35	0	1	1547	41,9
PICO Y PLACA	1	0	0	0	57	0	38	0	23	803	3	0	3	0	0	928	25,1
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	13	0	0	0	8	0	12	0	17	102	1	7	0	0	1	161	4,37
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL	74	0	1	0	3	0	2	0	5	13	0	4	1	0	0	103	2,8
SUBSECRETARÍA DE TESORERÍA	0	0	0	0	4	0	14	0	21	53	0	1	2	0	0	95	2,58
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	2	0	1	0	0	0	5	0	13	57	0	12	3	0	0	93	2,52
INSPECCIÓN URBANÍSTICA	14	0	0	0	0	0	2	0	3	54	0	16	0	0	0	89	2,42
INSPECCIÓN SEGUNDA	15	0	0	0	0	0	0	0	4	33	0	13	0	0	0	65	1,76
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	7	0	0	0	0	0	5	0	9	37	0	6	1	0	0	65	1,76
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	0	0	1	0	1	0	4	0	5	46	0	7	0	0	0	64	1,74
EDUCACIÓN VIAL	6	0	0	0	0	0	1	0	3	34	0	13	1	0	0	58	1,57
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO	0	0	0	0	2	0	3	0	8	40	0	5	0	0	0	58	1,57
COMISARÍA DE FAMILIA	7	0	0	0	1	0	3	0	6	31	0	8	0	0	1	57	1,55





CONTROL URBANÍSTICO Y LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESPACHO ALCALDÍA	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
OFICINA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	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
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	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
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO Y FINANCIERA	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 TÉCNICAS	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
<b>TOTALES</b>	<b>167</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>329</b>	<b>0</b>	<b>326</b>	<b>0</b>	<b>322</b>	<b>2334</b>	<b>5</b>	<b>146</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3684</b>	<b>100%</b>



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 primer semestre de la mencionada anualidad son Secretaría de Movilidad, Secretaría de Planeación y Secretaría de Desarrollo.

### PQRSDf RESUELTAS PENDIENTES Y POR TIEMPO DE RESOLUCIÓN



Fuente: PQRS Software

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD PQRSDf	% CUMPLIMIENTO
Respondidas Dentro de Rango	3272	89%
Respondidas Fuera de Rango	412	11%
Pendientes Dentro de Rango	0	0%
Pendientes Fuera de Rango	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3684</b>	<b>100%</b>

Se puede evidenciar que de las **3684** PQRSDf que ingresaron a la Administración Municipal en el **primer semestre de 2023**, se les dio respuesta dentro de los términos establecidos a **3272** PQRSDf, es decir el **89%**; y **412** solicitudes fueron respondidas fuera del rango establecido, es decir el **11%**, evidenciando así un incremento en las respuestas fuera de rango con respecto al semestre inmediatamente anterior, así:

PQRSDf RESPONDIDAS FUERA DE RANGO	
2022-2	128
2023-1	412

El cuadro anterior evidencia un incremento aproximado en las respuestas fuera del rango para el semestre 2023-1 con respecto al 2022-2 del 321%, lo cual es un aumento relevante. El equipo auditor indaga acerca del porqué se presentó dicha novedad y evidenció que, de las 412 PQRSDf respondidas fuera de rango en el periodo 2023-1, 387 estaban asignadas a la Secretaría de Movilidad, tal y como se puede observar a continuación:



### ALCALDÍA DE CALDAS - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



#### DEPENDENCIA

COBRO COACTIVO, EDUCACIÓN VIAL,  
FINANCIERA TRANSITO, INSPECCIÓN DE  
TRÁNSITO, JURÍDICA TRÁNSITO, PICO Y PLACA,  
TRAMITES TRANSITO, SECRETARÍA DE  
MOVILIDAD,

#### PERIODO DEL INDICADOR

Desde el: domingo 01 de enero del 2023

#### FECHA DE GENERACIÓN

viernes 01 de septiembre del 2023

Hasta el: viernes 30 de junio del 2023



### ALCALDÍA DE CALDAS - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS

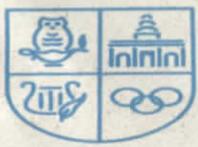


#### MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	0	275	1483
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	0	112	818
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>387</b>	<b>2301</b>
%	0 %	0 %	14 %	86 %

Con respecto al total de PQRSDF respondidas fuera del rango por parte de la Secretaría de Movilidad, el equipo auditor recomienda tomar medidas en aras de mejorar los tiempos de resolución de las mismas ya que se está infringiendo la Ley 1755 de 2014, en su Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.*

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2014 dicta, en su Artículo 31, que "La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario."

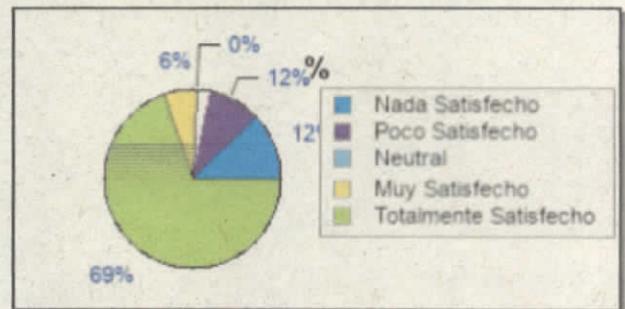


## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

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 (2023-1) fueron realizadas 33 encuestas de satisfacción, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

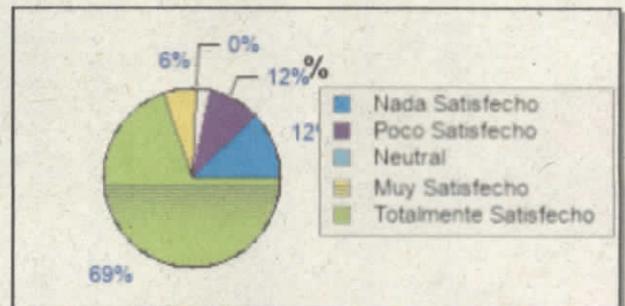
### ¿Se siente satisfecha con la respuesta recibida por parte de la administración Municipal de Caldas?

Calificación	Cantidad	%
Totalmente Satisfecho	23	69.7%
Nada Satisfecho	4	12.12%
Poco Satisfecho	4	12.12%
Muy Satisfecho	2	6.06%
Neutral	0	0%



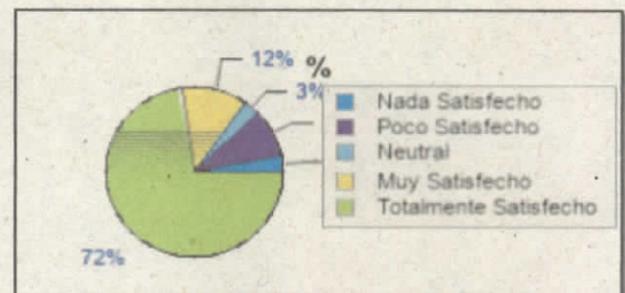
### ¿Considera usted que el servicio brindado por la administración municipal de Caldas cumple con sus expectativas?

Calificación	Cantidad	%
Totalmente Satisfecho	23	69.7%
Nada Satisfecho	4	12.12%
Muy Satisfecho	2	12.12%
Poco Satisfecho	4	6.06%
Neutral	0	0%



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

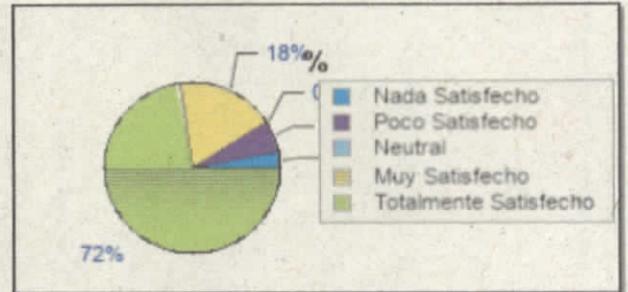
Calificación	Cantidad	%
Totalmente Satisfecho	24	72.73%
Nada Satisfecho	1	3.03%
Neutral	1	3.03%
Muy Satisfecho	4	12.12%
Poco Satisfecho	3	9.09%





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	72.73%
Nada Satisfecho	1	3.03%
Muy Satisfecho	6	18.18%
Neutral	0	0%
Poco Satisfecho	2	6.06%



## CONCLUSIONES

→ Comparativo de los tiempos de respuestas entre el primer semestre de 2022 y el primer semestre de 2023:

TIEMPO DE RESPUESTA	PRIMER SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023	
	CANTIDAD PQRS	%	CANTIDAD PQRS	%
Respondidas Dentro de Rango	3128	98%	3272	89%
Respondidas Fuera de Rango	3	2%	412	11%
Pendientes Dentro de Rango	0	0%	0	0%
Pendientes Fuera de Rango	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3131</b>	<b>100%</b>	<b>3684</b>	<b>100%</b>

Fuente: desarrollo propio

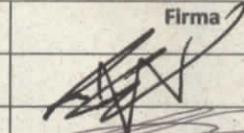
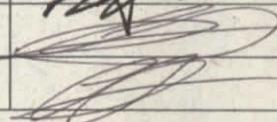
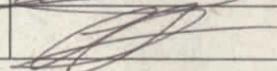
De acuerdo con los resultados de la tabla anterior se concluye:

- Se evidencia un incremento en la cantidad de PQRSDF recibidas entre los semestres comparados, pasando de 3131 (2022-1) a 3684 (2023-1), incremento generado principalmente por peticiones ordinarias, de consulta y de documentación.
- Se evidencia un descenso en el tiempo oportuno de respuesta (dentro del rango) a los ciudadanos, al pasar del 98% (2022-1) al 89% (2023-1), por consiguiente, se incrementa el porcentaje de las respuestas "fuera del rango", al pasar del 2% en el semestre 2022-1 al 11% en el semestre 2023-1.



## 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 (2023-1) se registraron únicamente 33 encuestas, siendo este número muy bajo en comparación con el total de PQRSDF recibidas en dicho periodo de tiempo (3684).
- En concordancia con la línea estratégica previamente mencionada, el equipo auditor recomienda que se haga un seguimiento exhaustivo y a su vez se dé respuesta a todas las PQRSDF radicadas en la Administración Municipal dentro de los tiempos establecidos en la Ley, con el fin de no incurrir en el incumplimiento de la normatividad regulatoria vigente.
- Se recomienda que la entidad realice una evaluación de la viabilidad y ventajas de implementar un sistema propio de gestión de PQRSDF en lugar del que se utiliza actualmente. Esta nueva implementación podría impactar de manera positiva la recepción, el control, el tiempo de respuesta, la seguridad de los datos y la experiencia del ciudadano.

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó	Duván Gabriel Vélez	Contratista		05/09/2023
Revisó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe de Control Interno		05/09/2023
Aprobó:	Carlos Mario Henao Vélez	Jefe de Control Interno		05/09/2023