



ALCALDÍA MUNICIPAL DE BELLO

INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF

INFORME ENERO

Elaborado Por

Gestión Documental

Atención a las PQRSDF

Revisado Por

JUAN DAVID NARANJO

Director de Gestión Documental

Bello 25 de ENERO

2022





En la tabla 1. Se presenta el consolidado de solicitudes recibidas en la Alcaldía de Bello en el mes de enero del año 2022, con las diferentes secretarías involucradas. Para el mes de enero se recibió un total de **3.285** PQRSDf, de los cuales el **55.1% (1.810)** fueron casos cerrados y con respuesta oportuna, donde el plazo máximo fue 15 días hábiles.

El consolidado General del año, se recibió un total de **3.285** PQRSDf, de los cuales el **55.1% (1.810)** fueron casos cerrados y con respuesta oportuna con un plazo máximo 15 días hábiles, según lo expuesto por la normatividad legal vigente colombiana, Ley 1437 de 2011 “Código Procedimiento Administrativo y la Ley 1474 de 2011“Plan de Anticorrupción y Atención al Cliente”. De acuerdo con el MIPG El Modelo Integrado de Planeación y Gestión en unos de sus ítems (servicio al ciudadano) se solicita identificar cuantas PQRSDf se dio respuesta en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles, obteniendo como resultado que se le dio respuesta a **55.1% (1.810)** sobre el total PQRSDf recibidas. Y Acumulado **55.1% (1.810)** sobre el total PQRSDf recibidas.



Tabla 1. Consolidado Solicitudes de PQRSDF

Atributo evaluado	Enero	Acumulado del año
Peticiones recibidas	3284	3284
Quejas recibidas	0	0
Reclamos recibidos	1	1
Sugerencias recibidas	0	0
Denuncia recibidas	0	0
Felicitaciones recibidas	0	0
Total PQRSDF recibidas	3285	3285
Peticiones atendidas	1941	1941
Quejas atendidas	0	0
Reclamos atendidos	1	1
Sugerencias atendidas	0	0
Denuncia atendidas	0	0
Felicitaciones atendidas	0	0
Total PQRSDF atendidas (con respuesta)	1942	1942
% Peticiones atendidas	59,1%	59,1%
% Quejas atendidas	0,0%	0,0%
% Reclamos atendidas	100,0%	100,0%
% Sugerencias atendidas	0,0%	0,0%
% Denuncia atendidas	0,0%	0,0%
% Felicitaciones atendidas	0,0%	0,0%
% PQRSDF atendidas	59,1%	59,1%
Peticiones respondidas oportunamente	1809	1809
Quejas respondidas oportunamente	0	0
Reclamos respondidos oportunamente	1	1
Sugerencias respondidas oportunamente	0	0
Denuncia respondidas oportunamente	0	0
Felicitaciones respondidas oportunamente	0	0
PQRSDF atendidas oportunamente	1810	1810
% Peticiones atendidas oportunamente	55,1%	55,1%
% Quejas atendidas oportunamente	0,0%	0,0%
% Reclamos atendidos oportunamente	100,0%	100,0%
% Sugerencias atendidas oportunamente	0,0%	0,0%
% Denuncia atendidas oportunamente	0,0%	0,0%
% Felicitaciones atendidas oportunamente	0,0%	0,0%
% PQRSDF atendidas oportunamente	55,1%	55,1%
Peticiones con respuesta incompleta o en trámite	1343	1343
Quejas con respuesta incompleta o en trámite	0	0
Reclamos con respuesta incompleta o en trámite	0	0
Sugerencias con respuesta incompleta o en trámite	0	0
Denuncia con respuesta incompleta o en trámite	0	0
Felicitaciones con respuesta incompleta o en trámite	0	0
PQRSDF con respuesta incompleta o en trámite	1343	1343

En la tabla 1. Consolidado Solicitudes de PQRSDF en el periodo evaluado se observa el mes de enero con un registro de 3285 solicitudes, obedeciendo a asuntos como: Prescripción Comparendo 966, Solicitud excepción de pico y placa 450, solicitud de visita 239.





Resultado del indicador mes de enero del 2021

El resultado del indicador: oportunidad en la atención en un tiempo igual menor a 15 días hábiles es del 55.1%. Resultado desfavorable ya que está por debajo de la meta objetiva.

Para el **mes de enero del año 2021**, se obtiene un resultado del indicador del 25%, comparado con el resultado del **mes de enero del 2022 que fue de (55.1%)**, se evidencia que el resultado está por encima del año anterior, todo obedece al compromiso de cada Secretaría, sin embargo, la meta es llegar al 100%. Algunas fallas que se han identificado son debido a la velocidad de transferencia de datos del aplicativo de la Administración Municipal y la falta de personal, el cual conlleva al represamiento de las solicitudes, a la falta de compromiso para mejorar el indicador de oportunidad, también, se encontró que algunas secretarías no están dando respuesta formal con número de radicado a las solicitudes de los ciudadanos, toda vez que envían las respuestas por correo electrónico o lo radican por una plataforma diferente a la de la Alcaldía del Municipio de Bello, existen trámites en algunas dependencias como la Secretaría de Hacienda, Recaudos y Pagos y Planeación que tienen procesos que requieren más de 15 días hábiles, también se da por la alta demanda de PQRSDf que ingresan a la entidad cada mes, es por ello, que el resultado de este indicador es desfavorable.

Desde el área de atención al ciudadano se ha venido trabajando con los facilitadores de cada secretaría, informando las novedades de las PQRSDf que faltan por responder y los indicadores del año, también, se está realizando visitas para revisar la gestión documental de algunos funcionarios, se programaron capacitaciones al personal en el aplicativo en Gestión Documental, y se están elaborando actas de compromisos con los facilitadores de las diferentes secretarías para aumentar la oportunidad de respuesta.



Tabla 2. Relación de PQRSDf por secretaría

Dependencia/ Atributo evaluado	Enero	Acumulado del año
Despacho del Alcalde	Enero	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	4	4
PQRSDf atendidas	3	3
% PQRSDf atendidas	75%	75%
PQRSDf atendidas oportunamente	3	3
Dependencia/ Atributo evaluado	75%	75%
PQRSDf atendidas inoportunas	0	0
% PQRSDf atendidas inoportunas	0%	0%
PQRSDf sin respuesta	1	1
% PQRSDf sin respuesta	25%	25%
Secretaría Jurídica	Enero	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	9	9
PQRSDf atendidas	7	7
% PQRSDf atendidas	78%	78%
PQRSDf atendidas oportunamente	5	5
% PQRSDf atendidas oportunamente	56%	56%
PQRSDf atendidas inoportunas	2	2
% PQRSDf atendidas inoportunas	22%	22%
PQRSDf sin respuesta	2	2
% PQRSDf sin respuesta	22%	22%
Secretaría de Educación	Enero	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	21	21
PQRSDf atendidas	19	19
% PQRSDf atendidas	90%	90%
PQRSDf atendidas oportunamente	12	12
% PQRSDf atendidas oportunamente	57%	57%
PQRSDf atendidas inoportunas	7	7
% PQRSDf atendidas inoportunas	33%	33%
PQRSDf sin respuesta	2	2
% PQRSDf sin respuesta	10%	10%
Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Enero	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	287	287
PQRSDf atendidas	246	246
% PQRSDf atendidas	86%	86%
PQRSDf atendidas oportunamente	239	239
% PQRSDf atendidas oportunamente	83%	83%
PQRSDf atendidas inoportunas	7	7
% PQRSDf atendidas inoportunas	2%	2%
PQRSDf sin respuesta	41	41
% PQRSDf sin respuesta	14%	14%
Secretaría de Hacienda	Enero	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	273	273
PQRSDf atendidas	224	224
% PQRSDf atendidas	82%	82%
PQRSDf atendidas oportunamente	183	183
% PQRSDf atendidas oportunamente	67%	67%
PQRSDf atendidas inoportunas	41	41
% PQRSDf atendidas inoportunas	15%	15%
PQRSDf sin respuesta	49	49
% PQRSDf sin respuesta	18%	18%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Obras Publicas	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	51	51
PQRSDF atendidas	51	51
% PQRSDF atendidas	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	50	50
% PQRSDF atendidas oportunamente	98%	98%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	2%	2%
PQRSDF sin respuesta	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%
Secretaría de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	33	33
PQRSDF atendidas	31	31
% PQRSDF atendidas	94%	94%
PQRSDF atendidas oportunamente	27	27
% PQRSDF atendidas oportunamente	82%	82%
PQRSDF atendidas inoportunas	4	4
% PQRSDF atendidas inoportunas	12%	12%
PQRSDF sin respuesta	2	2
% PQRSDF sin respuesta	6%	6%
Secretaría de Planeación	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	252	252
PQRSDF atendidas	233	233
% PQRSDF atendidas	92%	92%
PQRSDF atendidas oportunamente	232	232
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	92%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	19	19
% PQRSDF sin respuesta	8%	8%
Secretaría de Salud	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	66	66
PQRSDF atendidas	61	61
% PQRSDF atendidas	92%	92%
PQRSDF atendidas oportunamente	61	61
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	92%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	5	5
% PQRSDF sin respuesta	8%	8%
Secretaría de Servicios Administrativos	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	73	73
PQRSDF atendidas	73	73
% PQRSDF atendidas	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	34	34
% PQRSDF atendidas oportunamente	47%	47%
PQRSDF atendidas inoportunas	39	39
% PQRSDF atendidas inoportunas	53%	53%
PQRSDF sin respuesta	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%





Secretaría de Movilidad	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	1996	1996
PQRSDF atendidas	794	794
% PQRSDF atendidas	40%	40%
PQRSDF atendidas oportunamente	766	766
% PQRSDF atendidas oportunamente	38%	38%
PQRSDF atendidas inoportunas	28	28
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	1%
PQRSDF sin respuesta	1202	1202
% PQRSDF sin respuesta	60%	60%
Secretaría General	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	9	9
PQRSDF atendidas	7	7
% PQRSDF atendidas	78%	78%
PQRSDF atendidas oportunamente	7	7
% PQRSDF atendidas oportunamente	78%	78%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	2	2
% PQRSDF sin respuesta	22%	22%
Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	6	6
PQRSDF atendidas	5	5
% PQRSDF atendidas	83%	83%
PQRSDF atendidas oportunamente	5	5
% PQRSDF atendidas oportunamente	83%	83%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	1	1
% PQRSDF sin respuesta	17%	17%
Secretaría de Participación E inclusión Social	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	14	14
PQRSDF atendidas	14	14
% PQRSDF atendidas	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	14	14
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	100%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%
Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	38	38
PQRSDF atendidas	38	38
% PQRSDF atendidas	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	38	38
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	100%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Recaudos y pagos	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	138	138
PQRSDF atendidas	121	121
% PQRSDF atendidas	88%	88%
PQRSDF atendidas oportunamente	119	119
% PQRSDF atendidas oportunamente	86%	86%
PQRSDF atendidas inoportunas	2	2
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	1%
PQRSDF sin respuesta	17	17
% PQRSDF sin respuesta	12%	12%
Secretaría de Cultura	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	12	12
PQRSDF atendidas	12	12
% PQRSDF atendidas	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	12	12
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	100%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%
Secretaría del Interior	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	0
PQRSDF atendidas	0	0
% PQRSDF atendidas	0%	0%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	0
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	0%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%
Secretaría de Adulto Mayor	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	3	3
PQRSDF atendidas	3	3
% PQRSDF atendidas	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	3	3
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	100%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%
Gerencia de Proyectos Especiales	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	0
PQRSDF atendidas	0	0
% PQRSDF atendidas	0%	0%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	0
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	0%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%





Gerencia de Desarrollo Económico	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	0
PQRSDF atendidas	0	0
% PQRSDF atendidas	0%	0%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	0
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	0%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%
Dirección Técnica de Control Disciplinario interno	Enero	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	0
PQRSDF atendidas	0	0
% PQRSDF atendidas	0%	0%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	0
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	0%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%

En la tabla 2. se relaciona las PQRSDF del mes por cada una de las secretarías involucradas. En el mes de enero la dependencia que más requerimientos recibió fue la Secretaría de Movilidad con un total de 1996 solicitudes, con un porcentaje de respuesta oportuna del 38.4% (766). Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana con un total de registro de 287 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 83.3% (239). Secretaría de Hacienda con un total de registro de 273 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 67% (183). Secretaría de Planeación con un total de registro de 252 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 92.1% (232). Secretaría de Recaudos y Pagos con un total de registro de 138 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 86,2% (119). Secretaría de Servicios Administrativos con un total de registro de 73 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 46.6% (34). Secretaría de Salud con un total de registro de 66 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 92.4% (61). Secretaría de Obras públicas con un total de registro de 51 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 98% (50). Secretaría Gestión de Riesgo con un total de registro de 38 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (38). Secretaría Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural con un total de registro de 33 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 81.8% (27). Secretaría de Educación con un total de registro de 21 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 57.1% (12). Secretaría de Participación e Inclusión Social con un total de registro de 14 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (14). Secretaría de Cultura con un total de registro de 12 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (12).





Secretaría Jurídica con un total de registro de 9 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 55.6% (5). Secretaría General con un total de registro de 9 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 77.8% (7). Dirección de las TIC con un total de registro de 6 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 83.3% (6). Despacho Alcaldía con un total de registro de 4 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 75% (3). Secretaría de Adulto Mayor con un total de registro de 3 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (3). Gerencia de proyectos especiales con un total de registro de 0 solicitud y un porcentaje de respuesta oportuna del 0% (0). Control Interno Disciplinario con un total de registro de 0 solicitud y un porcentaje de respuesta oportuna del 0% (0). Secretaría del Interior con un total de registro de 0 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 0% (0). Gerencia de Desarrollo Económico con un total de registro de 0 solicitud y un porcentaje de respuesta oportuna del 0% (0).

Podemos ver que solo 4 secretarías tuvieron un indicador Favorable:

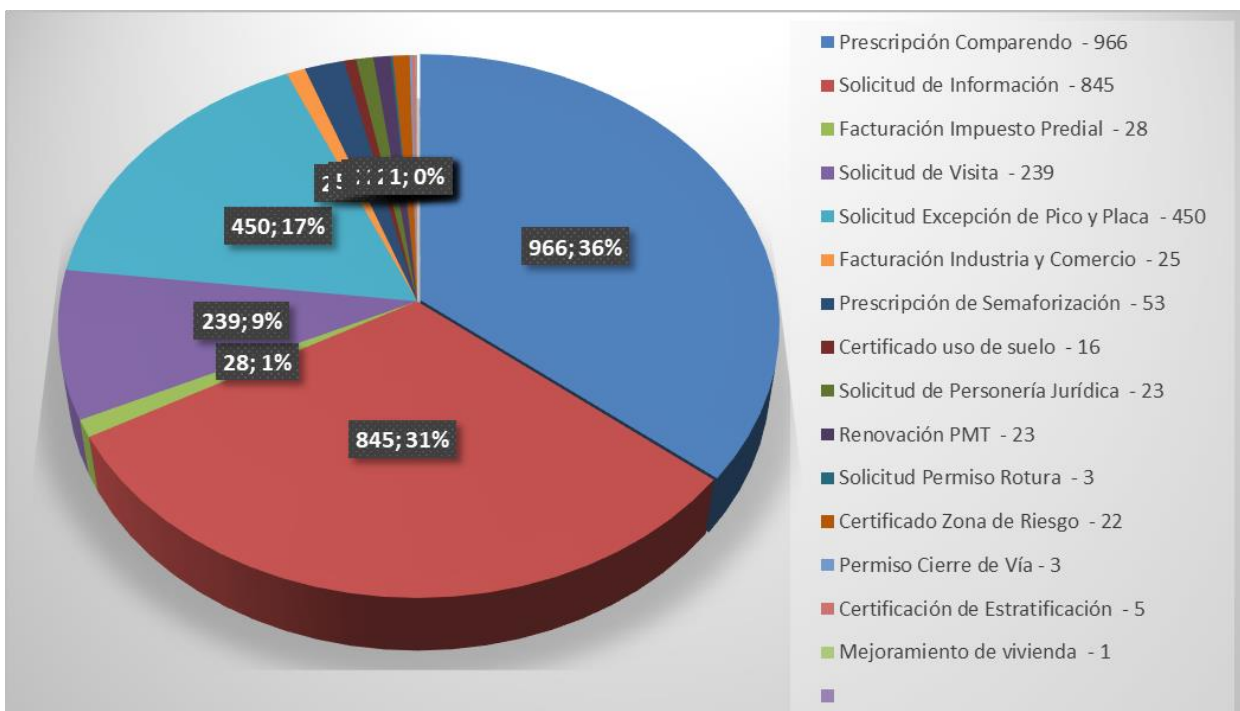
- Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres
- Secretaría de Participación e inclusión Social
- Secretaría de Cultura
- Secretaría de Adulto Mayor

Tabla 3. Relación motivo PQRSDP por asunto

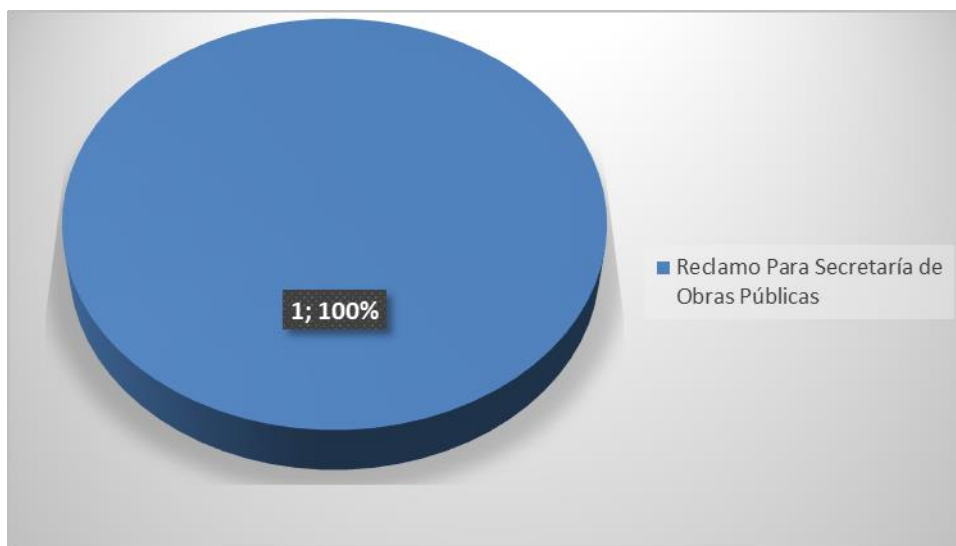
TRÁMITE SERVICIO PETICIONES	ENERO
Prescripción Comparendo - 966	966
Solicitud de Información - 845	845
Facturación Impuesto Predial - 28	28
Solicitud de Visita - 239	239
Solicitud Excepción de Pico y Placa - 450	450
Facturación Industria y Comercio - 25	25
Prescripción de Semaforización - 53	53
Certificado uso de suelo - 16	16
Solicitud de Personería Jurídica - 23	23
Renovación PMT - 23	23
Solicitud Permiso Rotura - 3	3
Certificado Zona de Riesgo - 22	22
Permiso Cierre de Vía - 3	3
Certificación de Estratificación - 5	5
Mejoramiento de vivienda - 1	1
Ayuda Humanitaria - 1	1
Otros - 581	581
TOTAL	3284



Alcaldía de Bello



RECLAMO	ENERO
Reclamo Para Secretaría de Obras Públicas	1
Total	1





En la tabla 3. Se presenta por cada uno de los motivos PQRSDf, por los diferentes asuntos requeridos por los ciudadanos.

Se puede observar que el **Derecho de petición** que registra un mayor número de registros es **prescripción de comparendo** con 966 solicitudes. Los derechos de Petición más concurrentes son: Prescripción de comparendo, Solicitud de Información General, exención de pico y placa y Solicitud de Visita.

Reclamos se registraron una solicitud, asunto: Reclamo para la Secretaría de Obras Públicas.

Tabla 5. Calificación encuesta de satisfacción

Evaluación de la oportunidad en la respuesta	Evaluación de la calidad de la respuesta	Evaluación de la atención durante todo el proceso	Evaluación (Satisfecho/ No satisfecho)
4,245	4,22	4,255	4,2

En la tabla 5. De las 200 llamadas realizadas telefónicamente en la encuesta de satisfacción, 151 califican entre buena y excelente. Obteniendo un nivel del 76.5% y una calificación general en la encuesta de satisfacción de **4.2** Entre las siguientes preguntas

- Evaluación de la oportunidad en la respuesta con un promedio de **4.245**
- Evaluación de la calidad de la respuesta con un promedio de **4,22**
- Evaluación de la atención durante todo el proceso con un promedio de **4.255**





INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

De acuerdo con la Ley 1712 de 2014, el Índice de información clasificada y reservada es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada.

De acuerdo con lo anterior la alcaldía Municipal de Bello ha recibido información de carácter reservada en el cual reposa el registro en la base de datos del área Gestión Documental y registros en la recepción de PQRSDF.

CONCLUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos durante el mes de enero, cada secretaría involucrada debe realizar sus respectivas retroalimentaciones y de acuerdo con ello tomar las acciones de mejora si así lo requiere. Y por parte de la Secretaría General se capacitara al personal nuevo para que hagan un buen uso de su gestión documental y seguir realizando visitas para apoyar el trabajo de los facilitadores, dentro del acompañamiento se están elaborando reuniones periódicas con los responsables, donde se establecen compromisos, los cuales quedan consignados en Actas de seguimiento.

RECOMENDACIONES GENERALES

Realizar seguimiento a las Secretarías que tiene un porcentaje de oportunidad por debajo del 65%, esto con el fin de establecer la causa de dicho indicador negativo.

Se debe concertar estrategias que garanticen la oportunidad y efectividad en el proceso PQRSDF por parte de las diferentes dependencias de la Administración.

Aprobó: *José Serrano*
Secretario General

Revisado por: *Juan David Naranjo*
Director administrativo de Gestión Documental

Proyectó: *Christian Cataño Castaño*
Profesional Universitario Gestión Documental



Alcaldía de Bello

