



Alcaldía de Bello



ALCALDÍA MUNICIPAL DE BELLO

INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF

INFORME ABRIL

Elaborado Por

Gestión Documental

Atención a las PQRSDF

Revisado Por

JUAN DAVID NARANJO

Director de Gestión Documental

Bello 25 de MAYO

2022





En la tabla 1. Se presenta el consolidado de solicitudes recibidas hasta el mes de abril del año 2022 de la Alcaldía de Bello con las diferentes secretarías involucradas. Para el mes de abril se recibieron un total de PQRSDf de **4.028** de los cuales el **73.7% (2.969)** fueron casos cerrados y con respuesta oportuna plazo máximo 15 días hábiles.

El consolidado General de lo que llevamos del año 2022 se recibieron un total de PQRSDf de **15.874** de los cuales el **64.4% (10.222)** fueron casos cerrados y con respuesta oportuna plazo máximo 15 días hábiles según lo expuesto por la normalita legal vigente colombiana, Ley 1437 de 2011 “Código Procedimiento Administrativo y la Ley 1474 de 2011“Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano. 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 abril **73.7% (2.969)** sobre el total PQRSDf recibidas. Y Acumulado **64.4% (10.222)** sobre el total PQRSDf recibidas en el año.





Tabla 1.Consolidado Solicitudes de PQRSDF

Atributo evaluado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
Peticiones recibidas	3284	3593	4943	4009	15829
Quejas recibidas	0	3	5	6	14
Reclamos recibidos	1	1	14	13	29
Sugerencias recibidas	0	0	1	0	1
Denuncia recibidas	0	0	0	0	0
Felicitaciones recibidas	0	0	1	0	1
Total PQRSDF recibidas	3285	3597	4964	4028	15874
Peticiones atendidas	1941	2628	4364	3811	12744
Quejas atendidas	0	3	5	6	14
Reclamos atendidos	1	1	11	12	25
Sugerencias atendidas	0	0	1	0	1
Denuncia atendidas	0	0	0	0	0
Felicitaciones atendidas	0	0	1	0	1
Total PQRSDF atendidas (con respuesta)	1942	2632	4382	3829	12785
% Peticiones atendidas	59,1%	73,1%	88,3%	95,1%	80,5%
% Quejas atendidas	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% Reclamos atendidas	100,0%	100,0%	78,6%	92,3%	86,2%
% Sugerencias atendidas	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
% Denuncia atendidas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
% Felicitaciones atendidas	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
% PQRSDF atendidas	59,1%	73,1%	88,3%	95,1%	80,5%
Peticiones respondidas oportunamente	1809	2062	3361	2955	10187
Quejas respondidas oportunamente	0	3	5	5	13
Reclamos respondidos oportunamente	1	1	9	9	20
Sugerencias respondidas oportunamente	0	0	1	0	1
Denuncia respondidas oportunamente	0	0	0	0	0
Felicitaciones respondidas oportunamente	0	0	1	0	1
PQRSDF atendidas oportunamente	1810	2066	3377	2969	10222
%Peticiones atendidas oportunamente	55,1%	57,4%	68,0%	73,7%	64,4%
%Quejas atendidas oportunamente	0,0%	100,0%	100,0%	83,3%	92,9%
%Reclamos atendidos oportunamente	100,0%	100,0%	64,3%	69,2%	69,0%
%Sugerencias atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
%Denuncia atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
%Felicitaciones atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
% PQRSDF atendidas oportunamente	55,1%	57,4%	68,0%	73,7%	64,4%
Peticiones con respuesta incompleta o en trámite	1343	1531	577	198	3649
Quejas con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0	0
Reclamos con respuesta incompleta o en trámite	0	0	5	1	6
Sugerencias con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0	0
Denuncia con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0	0
Felicitaciones con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0	0
PQRSDF con respuesta incompleta o en trámite	1343	1531	582	199	3655





En la tabla 1. Consolidado Solicitudes de PQRSDf en el periodo evaluado se observa que el mes de abril con un registro de 4.028 solicitudes, obedeciendo a asuntos como: Prescripción Comparendo 1.195, Solicitud de Información 578, Excepción de Pico y Placa 508, solicitud de visita 326, Facturación Impuesto Predial 199. En cuanto al resultado del indicador de oportunidad, este nos arroja un resultado del 73.7% lo cual se encuentra por debajo de la meta objetiva.

Resultado del indicador mes de Abril del 2021

El resultado del indicador: oportunidad en la atención en un tiempo igual menor a 15 días hábiles es del 73.7%. Resultado desfavorable ya que está por debajo de la meta objetiva.

Para el **mes de abril del año 2021** se obtiene un resultado del indicador del 52.1%, comparado con el resultado del **mes de Abril (73.7%) del 2022** se evidencia que el resultado está por encima del año anterior, pero sigue siendo desfavorable. Se ha identificado que estos resultados obedecen, al compromiso de algunas secretarías de dar las respuestas en los días hábiles, a las fallas en 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 con la revisión del consolidado enviado mes a mes a cada una de las secretarías y dependencias. Es por ello por lo que el resultado de este indicador desfavorable, también a que algunas secretarías no les están dando respuesta formal con número de radicado a las solicitudes de los ciudadanos enviando las respuestas por correo electrónico o radicándolo por una plataforma diferente a la que le corresponde a la Alcaldía del Municipio de Bello, lo anterior debido a la alta demanda de PQRSDf que están llegando mes a mes.

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 e indicadores que llevan, Capacitando el personal en el manejo del aplicativo y haciendo seguimiento a la gestión de los funcionarios, donde estamos elaborando actas y dejamos plasmado los compromisos para tratar de aumentar la



oportunidad de respuesta, así mismo, se informa a la alta dirección para el respectivo acompañamiento.

Tabla 2. Relación de PQRSDf por secretaría





Alcaldía de Bello



Dependencia/ Atributo evaluado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
Despacho del Alcalde	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	4	2	5	9	20
PQRSDF atendidas	3	0	2	3	8
% PQRSDF atendidas	75%	0%	40%	33%	40%
PQRSDF atendidas oportunamente	3	0	2	2	7
% PQRSDF atendidas oportunamente	75%	0%	40%	22%	35%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	1	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	11%	5%
PQRSDF sin respuesta	1	2	3	6	12
% PQRSDF sin respuesta	25%	100%	60%	67%	60%
Secretaría Jurídica	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	9	8	1	6	24
PQRSDF atendidas	7	3	1	2	13
% PQRSDF atendidas	78%	38%	100%	33%	54%
PQRSDF atendidas oportunamente	5	2	1	2	10
% PQRSDF atendidas oportunamente	56%	25%	100%	33%	42%
PQRSDF atendidas inoportunas	2	1	0	0	3
% PQRSDF atendidas inoportunas	22%	13%	0%	0%	13%
PQRSDF sin respuesta	2	5	0	4	11
% PQRSDF sin respuesta	22%	63%	0%	67%	46%
Secretaría de Educación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	21	22	36	18	97
PQRSDF atendidas	19	9	29	14	71
% PQRSDF atendidas	90%	41%	81%	78%	73%
PQRSDF atendidas oportunamente	12	6	28	14	60
% PQRSDF atendidas oportunamente	57%	27%	78%	78%	62%
PQRSDF atendidas inoportunas	7	3	1	0	11
% PQRSDF atendidas inoportunas	33%	14%	3%	0%	11%
PQRSDF sin respuesta	2	13	7	4	26
% PQRSDF sin respuesta	10%	59%	19%	22%	27%
Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	287	258	367	309	1221
PQRSDF atendidas	246	213	301	283	1043
% PQRSDF atendidas	86%	83%	82%	92%	85%
PQRSDF atendidas oportunamente	239	201	280	262	982
% PQRSDF atendidas oportunamente	83%	78%	76%	85%	80%
PQRSDF atendidas inoportunas	7	12	21	21	61
% PQRSDF atendidas inoportunas	2%	5%	6%	7%	5%
PQRSDF sin respuesta	41	45	66	26	178
% PQRSDF sin respuesta	14%	17%	18%	8%	15%
Secretaría de Hacienda	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	273	354	578	520	1725
PQRSDF atendidas	224	270	458	424	1376
% PQRSDF atendidas	82%	76%	79%	82%	80%
PQRSDF atendidas oportunamente	183	227	378	309	1097
% PQRSDF atendidas oportunamente	67%	64%	65%	59%	64%
PQRSDF atendidas inoportunas	41	43	80	115	279
% PQRSDF atendidas inoportunas	15%	12%	14%	22%	16%
PQRSDF sin respuesta	49	84	120	96	349
% PQRSDF sin respuesta	18%	24%	21%	18%	20%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Obras Publicas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	51	37	65	63	216
PQRSDF atendidas	51	37	65	63	216
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	50	37	60	58	205
% PQRSDF atendidas oportunamente	98%	100%	92%	92%	95%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	0	5	5	11
% PQRSDF atendidas inoportunas	2%	0%	8%	8%	5%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	0%
Secretaría de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	33	65	92	84	274
PQRSDF atendidas	31	65	83	66	245
% PQRSDF atendidas	94%	100%	90%	79%	89%
PQRSDF atendidas oportunamente	27	60	71	64	222
% PQRSDF atendidas oportunamente	82%	92%	77%	76%	81%
PQRSDF atendidas inoportunas	4	5	12	2	23
% PQRSDF atendidas inoportunas	12%	8%	13%	2%	8%
PQRSDF sin respuesta	2	0	9	18	29
% PQRSDF sin respuesta	6%	0%	10%	21%	11%
Secretaría de Planeación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	252	337	440	319	1348
PQRSDF atendidas	233	295	422	301	1251
% PQRSDF atendidas	92%	88%	96%	94%	93%
PQRSDF atendidas oportunamente	232	282	394	281	1189
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	84%	90%	88%	88%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	13	28	20	62
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	4%	6%	6%	5%
PQRSDF sin respuesta	19	42	18	18	97
% PQRSDF sin respuesta	8%	12%	4%	6%	7%
Secretaría de Salud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	66	57	82	69	274
PQRSDF atendidas	61	57	82	65	265
% PQRSDF atendidas	92%	100%	100%	94%	97%
PQRSDF atendidas oportunamente	61	56	82	65	264
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	98%	100%	94%	96%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	2%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	5	0	0	4	9
% PQRSDF sin respuesta	8%	0%	0%	6%	3%
Secretaría de Servicios Administrativos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	73	46	60	37	216
PQRSDF atendidas	73	33	60	36	202
% PQRSDF atendidas	100%	72%	100%	97%	94%
PQRSDF atendidas oportunamente	34	22	35	19	110
% PQRSDF atendidas oportunamente	47%	48%	58%	51%	51%
PQRSDF atendidas inoportunas	39	11	25	17	92
% PQRSDF atendidas inoportunas	53%	24%	42%	46%	43%
PQRSDF sin respuesta	0	13	0	1	14
% PQRSDF sin respuesta	0%	28%	0%	3%	6%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Movilidad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	1996	2161	2635	1973	8765
PQRSDF atendidas	794	1421	2372	1960	6547
% PQRSDF atendidas	40%	66%	90%	99%	75%
PQRSDF atendidas oportunamente	766	949	1558	1299	4572
% PQRSDF atendidas oportunamente	38%	44%	59%	66%	52%
PQRSDF atendidas inoportunas	28	472	814	661	1975
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	22%	31%	34%	23%
PQRSDF sin respuesta	1202	740	263	13	2218
% PQRSDF sin respuesta	60%	34%	10%	1%	25%
Secretaría General	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	9	11	24	6	50
PQRSDF atendidas	7	11	22	6	46
% PQRSDF atendidas	78%	100%	92%	100%	92%
PQRSDF atendidas oportunamente	7	11	20	6	44
% PQRSDF atendidas oportunamente	78%	100%	83%	100%	88%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	2	0	2
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	8%	0%	4%
PQRSDF sin respuesta	2	0	2	0	4
% PQRSDF sin respuesta	22%	0%	8%	0%	8%
Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	6	4	6	17	33
PQRSDF atendidas	5	4	6	16	31
% PQRSDF atendidas	83%	100%	100%	94%	94%
PQRSDF atendidas oportunamente	5	4	6	15	30
% PQRSDF atendidas oportunamente	83%	100%	100%	88%	91%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	1	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	6%	3%
PQRSDF sin respuesta	1	0	0	1	2
% PQRSDF sin respuesta	17%	0%	0%	6%	6%
Secretaría de Participación E inclusión Social	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	14	14	23	25	76
PQRSDF atendidas	14	14	20	25	73
% PQRSDF atendidas	100%	100%	87%	100%	96%
PQRSDF atendidas oportunamente	14	14	19	25	72
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	100%	83%	100%	95%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	1	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	4%	0%	1%
PQRSDF sin respuesta	0	0	3	0	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	13%	0%	4%
Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	38	39	41	55	173
PQRSDF atendidas	38	39	41	55	173
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	38	38	40	54	170
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	97%	98%	98%	98%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	1	1	3
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	3%	2%	2%	2%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	0%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Recaudos y pagos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	138	149	491	501	1279
PQRSDF atendidas	121	136	401	494	1152
% PQRSDF atendidas	88%	91%	82%	99%	90%
PQRSDF atendidas oportunamente	119	133	386	478	1116
% PQRSDF atendidas oportunamente	86%	89%	79%	95%	87%
PQRSDF atendidas inoportunas	2	3	15	16	36
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	2%	3%	3%	3%
PQRSDF sin respuesta	17	13	90	7	127
% PQRSDF sin respuesta	12%	9%	18%	1%	10%
Secretaría de Cultura	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	12	17	2	8	39
PQRSDF atendidas	12	15	2	8	37
% PQRSDF atendidas	100%	88%	100%	100%	95%
PQRSDF atendidas oportunamente	12	14	2	8	36
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	82%	100%	100%	92%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	6%	0%	0%	3%
PQRSDF sin respuesta	0	2	0	0	2
% PQRSDF sin respuesta	0%	12%	0%	0%	5%
Secretaría del Interior	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	6	3	4	13
PQRSDF atendidas	0	3	2	3	8
% PQRSDF atendidas	0%	50%	0%	0%	62%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	3	2	3	8
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	50%	67%	75%	62%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	3	1	1	5
% PQRSDF sin respuesta	0%	50%	0%	0%	38%
Secretaría de Adulto Mayor	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	3	5	5	3	16
PQRSDF atendidas	3	3	5	3	14
% PQRSDF atendidas	100%	60%	100%	100%	88%
PQRSDF atendidas oportunamente	3	3	5	3	14
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	60%	100%	100%	88%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	2	0	0	2
% PQRSDF sin respuesta	0%	40%	0%	0%	13%
Gerencia de Proyectos Especiales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	0	1	1	2
PQRSDF atendidas	0	0	1	1	2
% PQRSDF atendidas	0%	0%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	0	1	1	2
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	0%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	0%





Alcaldía de Bello



Gerencia de Desarrollo Económico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	2	3	0	5
PQRSDF atendidas	0	1	3	0	4
% PQRSDF atendidas	0%	50%	100%	0%	80%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	1	3	0	4
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	50%	100%	0%	80%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	1	0	0	1
% PQRSDF sin respuesta	0%	50%	0%	0%	20%
Dirección Técnica de Control Disciplinario interno	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	3	4	1	8
PQRSDF atendidas	0	3	4	1	8
% PQRSDF atendidas	0%	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	3	4	1	8
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	0%

En la tabla 2. se relaciona las PQRSDF del mes por cada una de las secretarías involucradas. En el mes de abril la dependencia que mas requerimientos recibio fue la secretaría de Movilidad con un total de 1.973 con un porcentaje de respuesta oportuna del 65.8% (1299). Secretaría de Hacienda con un total de registro de 520 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 59.4% (309). Secretaría de Recaudos y Pagos con un total de registro de 501 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 95.4% (478). Secretaría de Planeación con un total de registro de 319 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 88.1% (281). Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana con un total de registro de 309 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 84.8% (262). Secretaría Medio Ambiente con un total de registro de 84 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 76.2% (64). Secretaría de Salud con un total de registro de 69 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 94.2% (65). Secretaría de Obras públicas con un total de registro de 63 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 92.1% (58). Secretaría Gestión de Riesgo con un total de registro de 55 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 98.2% (54). Secretaría de Servicios Administrativos con un total de registro de 37 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 51.4% (17). Secretaría de Participacion e Inclusion Social con un total de registro de 25 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (25). Secretaría de Educación con un total de registro de 18 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 77.8% (14). Secretaría de las TIC con un total de registro de 17 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 88.2% (15). Despacho Alcaldia con un total de registro de 9 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 22.2% (2). Secretaría de Cultura con un total de registro de 8 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (8). Secretaría Jurídica con un total de registro de 6





solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 33.3% (2). Secretaría General con un total de registro de 6 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (6). Secretaría del interior 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 1 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 1000% (1). Control Interno Disciplinario con un total de registro de 1 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (1).

En el mes de abril a la Secretaria de Educacion por medio del aplicativo Sac ingresaron **1.040** solicitudes se respondieron oportunamente **1.022** peticiones con un porcentaje de oportunidad del **98.26 %**

Podemos ver que solo 6 secretarías tuvieron un indicador Favorable.

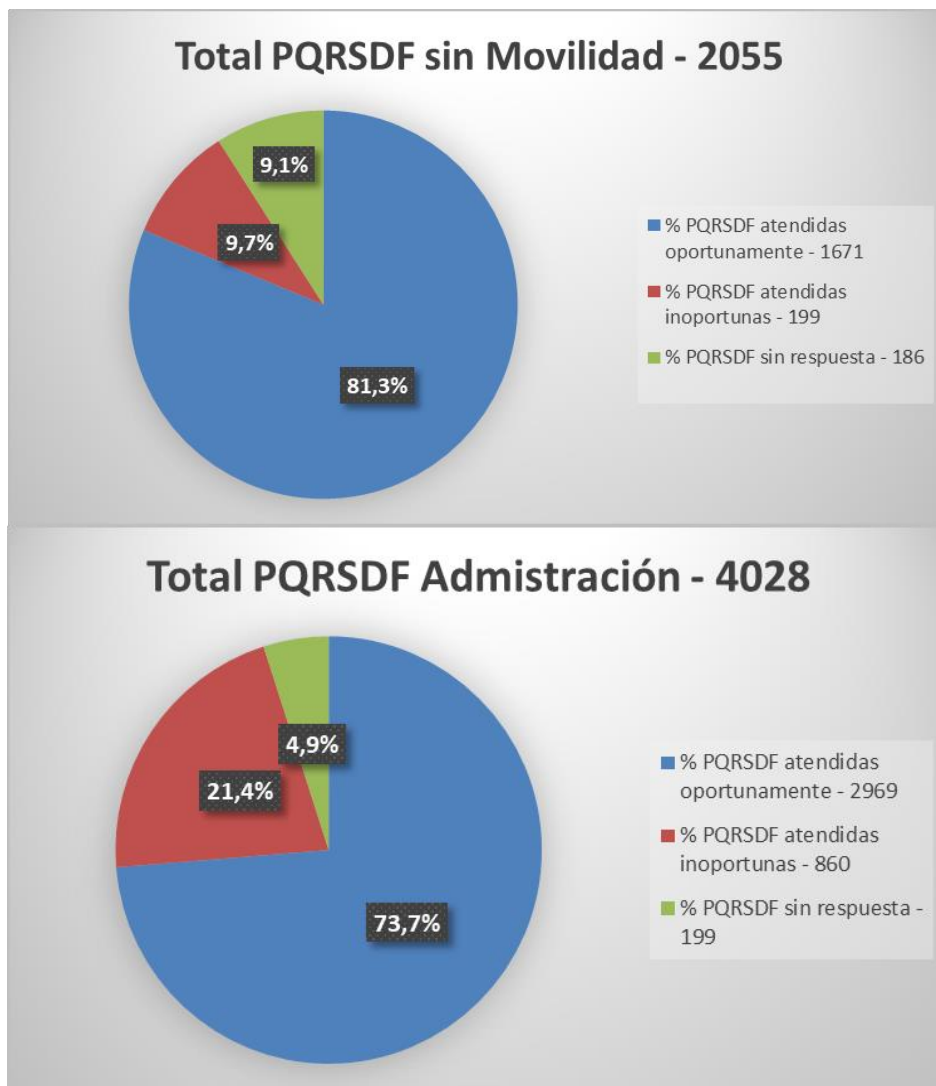
- Secretaría de Participacion e Inclusion Social - 100%
- Secretaría de Cultura - 100%
- Secretaria General - 100%
- Secretaría de Adulto Mayor - 100%
- Gerencia de Proyectos Especiales - 100%
- Control Interno Disciplinario - 100%



Impacto PQRSDf de la Secretaría de Movilidad

En la grafica 1. Se puede observar que el total de PQRSDf del mes de abril excluyendo la Secretaría de Movilidad tendiendo un total de 2055 solicitudes recibidas, un porcentaje de oportunidad del 81.3% (1671), inoportunidad del 9.7% (199) y sin respuesta 9.1% (186); a su vez, se puede observar que incluyendo las PQRSDf recibidas por la Secretaría de Movilidad se tiene un total de 4028 solicitudes recibidas, un porcentaje de oportunidad del 73.7% (2969), inoportunidad del 21.4% (860) y sin respuesta 4.9% (199).

Grafica 1. Total PQRSDf Excluyendo e Incluyendo a la Secretaría de Movilidad



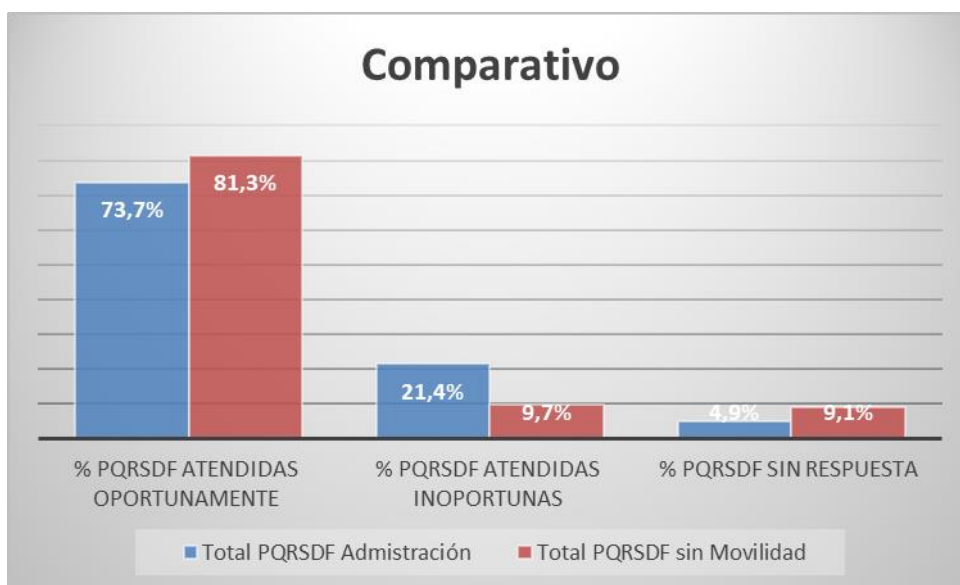


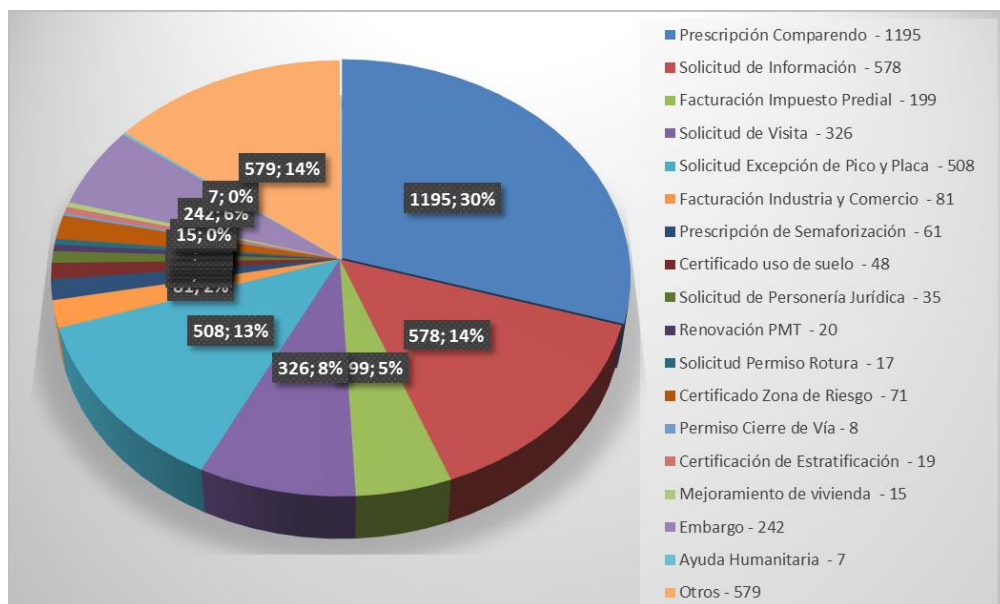
Tabla 3. Relación motivo PQRSDf por asunto

TRÁMITE SERVICIO PETICIONES	ABRIL
Prescripción Comparendo - 1195	1195
Solicitud de Información - 578	578
Facturación Impuesto Predial - 199	199
Solicitud de Visita - 326	326
Solicitud Excepción de Pico y Placa - 508	508
Facturación Industria y Comercio - 81	81
Prescripción de Semaforización - 61	61
Certificado uso de suelo - 48	48
Solicitud de Personería Jurídica - 35	35
Renovación PMT - 20	20
Solicitud Permiso Rotura - 17	17
Certificado Zona de Riesgo - 71	71
Permiso Cierre de Vía - 8	8
Certificación de Estratificación - 19	19
Mejoramiento de vivienda - 15	15
Embargo - 242	242
Ayuda Humanitaria - 7	7
Otros - 579	579
TOTAL	4009

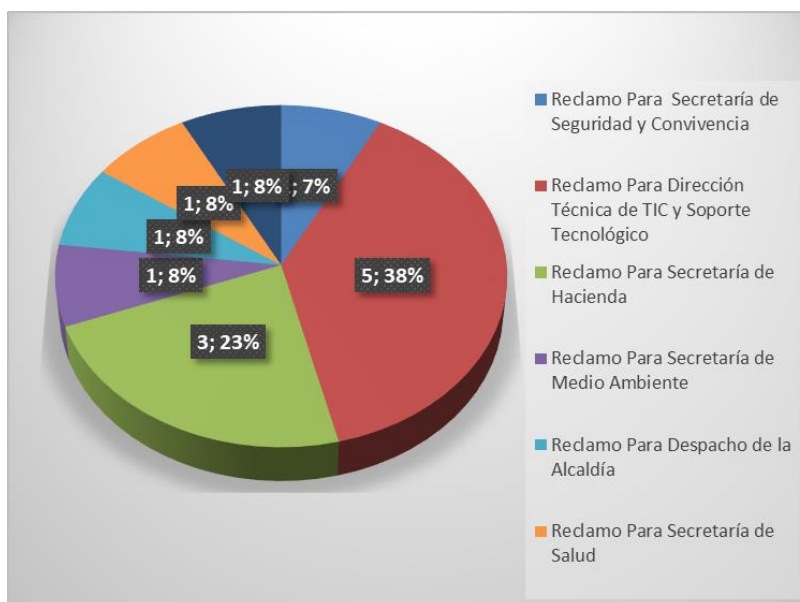




Alcaldía de Bello

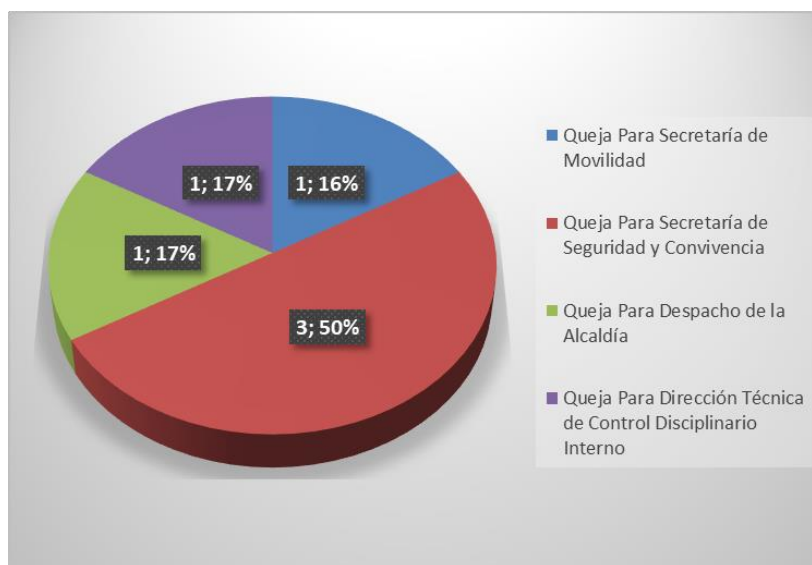


RECLAMO	ABRIL
Reclamo Para Secretaría de Seguridad y Convivencia	1
Reclamo Para Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	5
Reclamo Para Secretaría de Hacienda	3
Reclamo Para Secretaría de Medio Ambiente	1
Reclamo Para Despacho de la Alcaldía	1
Reclamo Para Secretaría de Salud	1
Reclamo Para Secretaría de Movilidad	1
Total	13





QUEJAS	ABRIL
Queja Para Secretaría de Movilidad	1
Queja Para Secretaría de Seguridad y Convivencia	3
Queja Para Despacho de la Alcaldía	1
Queja Para Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno	1
Total	6



En la tabla 3. Se presenta por cada uno de los motivos PQRSDF 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 1195 solicitudes. Los derechos de Petición más concurrentes son: prescripción de comparendo, Solicitud de Información General, Excepción de pico y placa, Solicitud de Visita y Embargo.

Quejas se registraron seis solicitudes, asunto: Queja Contra la Secretaría de Movilidad 1, Seguridad y Convivencia 3, Despacho del alcalde 1 y Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno 1.

Reclamos se registraron trece solicitudes, asunto: reclamo contra la secretaria de Seguridad y Convivencia 1, Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico 5, Hacienda 3, Medio Ambiente 1, Despacho del alcalde 1, Salud y Movilidad 1.



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
3,90610329	3,90610329	3,94835681

En la tabla 5. De las 214 PQRSDF realizadas telefónicamente en la encuesta de satisfacción, 126 califican entre buena y excelente. Obteniendo un nivel del 58.87% y una calificación general en la encuesta de satisfacción de **3,92** Entre las siguientes preguntas

- Evaluación de la oportunidad en la respuesta con un promedio de **3,906**
- Evaluación de la calidad de la respuesta con un promedio de **3,906**
- Evaluación de la atención durante todo el proceso con un promedio de **3,948**

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 los casos relacionado con Restablecimiento de Derechos de niños, niñas y adolescentes.



CONCLUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos durante el mes de Abril, 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 vienen realizando visitas para apoyar el trabajo de los facilitadores y también se está elaborando actas de seguimiento, donde se consignan los compromisos establecidos con los funcionarios, donde la finalidad es mejorar la oportunidad de respuesta.

Realizar seguimiento a aquellas secretarías del cual tiene un porcentaje de Oportunidad por debajo del 65%. Para poder saber la causa de dicho porcentaje.

RECOMENDACIONES GENERALES

Se deben establecer estrategias que garanticen la oportunidad y efectividad en el proceso PQRSDF por parte de las diferentes Secretarías, direcciones y dependencias.

Aprobó: *José Rolando Serrano Jaramillo*
Secretario General

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

Proyectó: *Christian Cataño Castaño*
Auxiliar Administrativo Gestión Documental