



ALCALDÍA MUNICIPAL DE BELLO

INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF

INFORME MAYO

Elaborado Por

Gestión Documental
Atención a las PQRSDF

Revisado Por

JUAN DAVID NARANJO
Director de Gestión Documental

Bello 29 de JUNIO
2022





Resumen Ejecutivo

Para el mes de mayo se recibieron un total de PQRSDf de **4.196** de los cuales el **84.2% (3.533)** fueron casos cerrados y con respuesta oportuna plazo máximo 15 días hábiles.

El consolidado General de peticiones PQRSDf recibidas durante el año 2022 es de **20.070** de las cuales el **68.5% (13.755)** fueron casos cerrados y con respuesta oportuna plazo máximo 15 días hábiles según lo expuesto por la normatividad legal vigente colombiana; Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición, Ley 1437 Código de 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 lo referente a servicio al ciudadano se solicita identificar el número de peticiones PQRSDf a las cuales se les dio respuesta en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles, obteniendo como resultado durante el mes de mayo un **84.2% (3.533)** y de **68.5% (13.755)** en el acumulado del año. En las taquillas externas de casa de justicia Paris y casa de justicia Niquia se atendieron 11 peticiones y 1 petición respectivamente desde el 24 de mayo hasta el 25 de junio de 2022. No hubo solicitudes de información contestadas de forma negativa por inexistencia de la información solicitada a las dependencias. Respecto al seguimiento a PQRSDf que quedaron pendientes por respuesta en el mes de abril de 2022; de 198 peticiones de PQRSDf, se respondieron a tiempo 49 peticiones correspondientes al 24,74%, se respondieron en un tiempo mayor a 15 días hábiles 132 peticiones correspondientes al 66,66% y 17 peticiones correspondientes al 8,58% aún no han sido respondidas a la fecha.





En la tabla 1. Se presenta el consolidado de solicitudes recibidas hasta el mes de mayo del año 2022 de la Alcaldía de Bello con las diferentes secretarías involucradas.

Tabla 1.Consolidado Solicitudes de PQRSDf

Atributo evaluado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
Peticiones recibidas	3284	3593	4943	4009	4177	20006
Quejas recibidas	0	3	5	6	8	22
Reclamos recibidos	1	1	14	13	8	37
Sugerencias recibidas	0	0	1	0	0	1
Denuncia recibidas	0	0	0	0	2	2
Felicitaciones recibidas	0	0	1	0	1	2
Total PQRSDf recibidas	3285	3597	4964	4028	4196	20070
Peticiones atendidas	1941	2628	4364	3811	4051	16795
Quejas atendidas	0	3	5	6	6	20
Reclamos atendidos	1	1	11	12	8	33
Sugerencias atendidas	0	0	1	0	0	1
Denuncia atendidas	0	0	0	0	1	1
Felicitaciones atendidas	0	0	1	0	1	2
Total PQRSDf atendidas (con respuesta)	1942	2632	4382	3829	4067	16852
% Peticiones atendidas	59,1%	73,1%	88,3%	95,1%	97,0%	83,9%
% Quejas atendidas	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	90,9%
% Reclamos atendidas	100,0%	100,0%	78,6%	92,3%	100,0%	89,2%
% Sugerencias atendidas	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
% Denuncia atendidas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
% Felicitaciones atendidas	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
% PQRSDf atendidas	59,1%	73,1%	88,3%	95,1%	97,0%	84,0%
Peticiones respondidas oportunamente	1809	2062	3361	2955	3519	13706
Quejas respondidas oportunamente	0	3	5	5	6	19
Reclamos respondidos oportunamente	1	1	9	9	6	26
Sugerencias respondidas oportunamente	0	0	1	0	0	1
Denuncia respondidas oportunamente	0	0	0	0	1	1
Felicitaciones respondidas oportunamente	0	0	1	0	1	2
PQRSDf atendidas oportunamente	1810	2066	3377	2969	3533	13755
%Peticiones atendidas oportunamente	55,1%	57,4%	68,0%	73,7%	84,2%	68,5%
%Quejas atendidas oportunamente	0,0%	100,0%	100,0%	83,3%	75,0%	86,4%
%Reclamos atendidos oportunamente	100,0%	100,0%	64,3%	69,2%	75,0%	70,3%
%Sugerencias atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
%Denuncia atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
%Felicitaciones atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
% PQRSDf atendidas oportunamente	55,1%	57,4%	68,0%	73,7%	84,2%	68,5%
Peticiones con respuesta incompleta o en trámite	1343	965	577	198	126	3209
Quejas con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0	2	2
Reclamos con respuesta incompleta o en trámite	0	0	5	1	0	6
Sugerencias con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0	0	0
Denuncia con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0	1	1
Felicitaciones con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0	0	0
PQRSDf con respuesta incompleta o en trámite	1343	965	582	199	129	3218





En la tabla 1. Consolidado Solicitudes de PQRSDf en el periodo evaluado se observa que el mes de mayo con un registro de 4.196 solicitudes **siendo 36 de remitentes anónimos.**

Las solicitudes que llegaron en el mes de mayo corresponden a asuntos como: Prescripción Comparendo 1.464, Solicitud de Información 597, Excepción de Pico y Placa 508, solicitud de visita 591, Solicitud de visita 347 y 689 en otros asuntos.

Casa de Justicia París y Casa de Justicia Niquía

- a. Desde el 24 de mayo hasta el 25 de junio de 2022, se atendieron 12 solicitudes en las taquillas externas de casa de Justicia Paris y casa de justicia Niquía, discriminadas de acuerdo a su tipo de la siguiente manera: Casa de justicia París: Informativa (1), mejoramiento vivienda (3), solicitud de información (4), solicitud de visita (1) y otros o varios (2).
- b. Casa de justicia Niquia: Solicitud de información (1).

Seguimiento a PQRSDf no cerradas en el mes de abril de 2022

En el informe de abril de 2022, quedaron pendientes 198 peticiones de PQRSDf, de las cuales se respondieron a tiempo 49 peticiones correspondientes al 24,74%, se respondieron en un tiempo mayor a 15 días hábiles 132 peticiones correspondientes al 66,66% y 17 peticiones correspondientes al 8.58% aún no han sido respondidas a la fecha.





Indicador de oportunidad: Comparativo Mayo 2022 vs Mayo 2021

El resultado del indicador: oportunidad en la atención en un tiempo igual menor a 15 días hábiles es del **84.2% en el mes de mayo de 2022** versus 76% en el **mes de mayo del año 2021** evidenciándose que el resultado está por encima del año anterior, pero sigue siendo desfavorable. Se ha identificado que estos resultados obedecen a que, algunas secretarías no dan respuesta en días estipulados por la ley, 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 y al bajo seguimiento de las PQRSDf radicadas y enviadas mes a mes a cada una de las secretarías y dependencias para dar respuesta. Otro posible causa del resultado de este indicador desfavorable, se debe 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.

Acciones de Mejora

Desde el área de atención al ciudadano se ha venido implementando algunas acciones de mejora sensibilizando a los facilitadores de cada secretaría respecto del manejo a las novedades que se presenten en las solicitudes de PQRSDf tales como:

1. solicitudes de información que se hayan contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada a las dependencias
2. Seguimiento a PQRSDf que no tuvieron respuesta y no fueron cerradas durante el mes inmediatamente anterior al del informe actual
3. PQRSDf que se atienden en las taquillas externas de casa de justicia Niquia y casa de justicia Paris,



4. Capacitando el personal en el manejo del aplicativo y haciendo seguimiento a la gestión de los funcionarios.
5. Establecimiento en actas de los respectivos compromisos de los funcionarios
6. Evidenciar en el informe de PQRSDf, la variación en el indicador de la oportunidad de respuesta, informando a la alta dirección para el respectivo acompañamiento.

Así mismo, la dirección de gestión documental recuerda a los funcionarios de la administración municipal, realizar el debido seguimiento a su gestión documental y en ese sentido respecto a una PQRSDf que fue direccionada en el mes de febrero de 2022 a un funcionario de la Gerencia de Desarrollo económico; aclara que aunque no era de su competencia, la direccionó un mes después durante marzo de 2022 al funcionario de la dependencia competente.





Tabla 2. Relación de PQRSDf por secretaría

Dependencia/ Atributo evaluado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
Despacho del Alcalde	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	4	2	5	9	0	20
PQRSDf atendidas	3	0	2	3	0	8
% PQRSDf atendidas	75%	0%	40%	33%	0%	40%
PQRSDf atendidas oportunamente	3	0	2	2	0	7
% PQRSDf atendidas oportunamente	75%	0%	40%	22%	0%	35%
PQRSDf atendidas inoportunas	0	0	0	1	0	1
% PQRSDf atendidas inoportunas	0%	0%	0%	11%	0%	5%
PQRSDf sin respuesta	1	2	3	6	0	12
% PQRSDf sin respuesta	25%	100%	60%	67%	0%	60%
Secretaría Jurídica	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	9	8	1	6	11	35
PQRSDf atendidas	7	3	1	2	11	24
% PQRSDf atendidas	78%	38%	100%	33%	100%	69%
PQRSDf atendidas oportunamente	5	2	1	2	10	20
% PQRSDf atendidas oportunamente	56%	25%	100%	33%	91%	57%
PQRSDf atendidas inoportunas	2	1	0	0	1	4
% PQRSDf atendidas inoportunas	22%	13%	0%	0%	9%	11%
PQRSDf sin respuesta	2	5	0	4	0	11
% PQRSDf sin respuesta	22%	63%	0%	67%	0%	31%
Secretaría de Educación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	21	22	36	18	40	137
PQRSDf atendidas	19	9	29	14	22	93
% PQRSDf atendidas	90%	41%	81%	78%	55%	68%
PQRSDf atendidas oportunamente	12	6	28	14	21	81
% PQRSDf atendidas oportunamente	57%	27%	78%	78%	53%	59%
PQRSDf atendidas inoportunas	7	3	1	0	1	12
% PQRSDf atendidas inoportunas	33%	14%	3%	0%	3%	9%
PQRSDf sin respuesta	2	13	7	4	18	44
% PQRSDf sin respuesta	10%	59%	19%	22%	45%	32%
Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	287	258	367	309	367	1588
PQRSDf atendidas	246	213	301	283	343	1386
% PQRSDf atendidas	86%	83%	82%	92%	93%	87%
PQRSDf atendidas oportunamente	239	201	280	262	313	1295
% PQRSDf atendidas oportunamente	83%	78%	76%	85%	85%	82%
PQRSDf atendidas inoportunas	7	12	21	21	30	91
% PQRSDf atendidas inoportunas	2%	5%	6%	7%	8%	6%
PQRSDf sin respuesta	41	45	66	26	24	202
% PQRSDf sin respuesta	14%	17%	18%	8%	7%	13%
Secretaría de Hacienda	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	273	354	578	520	347	2072
PQRSDf atendidas	224	270	458	424	327	1703
% PQRSDf atendidas	82%	76%	79%	82%	94%	82%
PQRSDf atendidas oportunamente	183	227	378	309	244	1341
% PQRSDf atendidas oportunamente	67%	64%	65%	59%	70%	65%
PQRSDf atendidas inoportunas	41	43	80	115	83	362
% PQRSDf atendidas inoportunas	15%	12%	14%	22%	24%	17%
PQRSDf sin respuesta	49	84	120	96	20	369
% PQRSDf sin respuesta	18%	24%	21%	18%	6%	18%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Obras Publicas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	51	37	65	63	71	287
PQRSDF atendidas	51	37	65	63	69	285
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%	97%	99%
PQRSDF atendidas oportunamente	50	37	60	58	66	271
% PQRSDF atendidas oportunamente	98%	100%	92%	92%	93%	94%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	0	5	5	3	14
% PQRSDF atendidas inoportunas	2%	0%	8%	8%	4%	5%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	2	2
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	3%	1%
Secretaría de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	33	65	92	84	77	351
PQRSDF atendidas	31	65	83	66	74	319
% PQRSDF atendidas	94%	100%	90%	79%	96%	91%
PQRSDF atendidas oportunamente	27	60	71	64	70	292
% PQRSDF atendidas oportunamente	82%	92%	77%	76%	91%	83%
PQRSDF atendidas inoportunas	4	5	12	2	4	27
% PQRSDF atendidas inoportunas	12%	8%	13%	2%	5%	8%
PQRSDF sin respuesta	2	0	9	18	3	32
% PQRSDF sin respuesta	6%	0%	10%	21%	4%	9%
Secretaría de Planeación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	252	337	440	319	306	1654
PQRSDF atendidas	233	295	422	301	297	1548
% PQRSDF atendidas	92%	88%	96%	94%	97%	94%
PQRSDF atendidas oportunamente	232	282	394	281	282	1471
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	84%	90%	88%	92%	89%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	13	28	20	15	77
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	4%	6%	6%	5%	5%
PQRSDF sin respuesta	19	42	18	18	9	106
% PQRSDF sin respuesta	8%	12%	4%	6%	3%	6%
Secretaría de Salud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	66	57	82	69	81	355
PQRSDF atendidas	61	57	82	65	81	346
% PQRSDF atendidas	92%	100%	100%	94%	100%	97%
PQRSDF atendidas oportunamente	61	56	82	65	81	345
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	98%	100%	94%	100%	97%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	0	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	2%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	5	0	0	4	0	9
% PQRSDF sin respuesta	8%	0%	0%	6%	0%	3%
Secretaría de Servicios Administrativos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	73	46	60	37	68	284
PQRSDF atendidas	73	33	60	36	67	269
% PQRSDF atendidas	100%	72%	100%	97%	99%	95%
PQRSDF atendidas oportunamente	34	22	35	19	45	155
% PQRSDF atendidas oportunamente	47%	48%	58%	51%	66%	55%
PQRSDF atendidas inoportunas	39	11	25	17	22	114
% PQRSDF atendidas inoportunas	53%	24%	42%	46%	32%	40%
PQRSDF sin respuesta	0	13	0	1	1	15
% PQRSDF sin respuesta	0%	28%	0%	3%	1%	5%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Movilidad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	1996	2161	2635	1973	2301	11066
PQRSDF atendidas	794	1421	2372	1960	2286	8833
% PQRSDF atendidas	40%	66%	90%	99%	99%	80%
PQRSDF atendidas oportunamente	766	949	1558	1299	1920	6492
% PQRSDF atendidas oportunamente	38%	44%	59%	65,8%	83%	59%
PQRSDF atendidas inoportunas	28	472	814	661	366	2341
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	22%	31%	34%	16%	21%
PQRSDF sin respuesta	1202	740	263	13	15	2233
% PQRSDF sin respuesta	60%	34%	10%	1%	1%	20%
Secretaría General	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	9	11	24	6	8	58
PQRSDF atendidas	7	11	22	6	8	54
% PQRSDF atendidas	78%	100%	92%	100%	100%	93%
PQRSDF atendidas oportunamente	7	11	20	6	7	51
% PQRSDF atendidas oportunamente	78%	100%	83%	100%	88%	88%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	2	0	1	3
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	8%	0%	13%	5%
PQRSDF sin respuesta	2	0	2	0	0	4
% PQRSDF sin respuesta	22%	0%	8%	0%	0%	7%
Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	6	4	6	17	3	36
PQRSDF atendidas	5	4	6	16	3	34
% PQRSDF atendidas	83%	100%	100%	94%	100%	94%
PQRSDF atendidas oportunamente	5	4	6	15	3	33
% PQRSDF atendidas oportunamente	83%	100%	100%	88%	100%	92%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	1	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	6%	0%	3%
PQRSDF sin respuesta	1	0	0	1	0	2
% PQRSDF sin respuesta	17%	0%	0%	6%	0%	6%
Secretaría de Participación E inclusión Social	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	14	14	23	25	23	99
PQRSDF atendidas	14	14	20	25	23	96
% PQRSDF atendidas	100%	100%	87%	100%	100%	97%
PQRSDF atendidas oportunamente	14	14	19	25	23	95
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	100%	83%	100%	100%	96%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	1	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	4%	0%	0%	1%
PQRSDF sin respuesta	0	0	3	0	0	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	13%	0%	0%	3%
Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	38	39	41	55	37	210
PQRSDF atendidas	38	39	41	55	37	210
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	38	38	40	54	37	207
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	97%	98%	98%	100%	99%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	1	1	0	3
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	3%	2%	2%	0%	1%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	0%	0%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Recaudos y pagos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	138	149	491	501	436	1715
PQRSDF atendidas	121	136	401	494	404	1556
% PQRSDF atendidas	88%	91%	82%	99%	93%	91%
PQRSDF atendidas oportunamente	119	133	386	478	396	1512
% PQRSDF atendidas oportunamente	86%	89%	79%	95%	91%	88%
PQRSDF atendidas inoportunas	2	3	15	16	8	44
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	2%	3%	3%	2%	3%
PQRSDF sin respuesta	17	13	90	7	32	159
% PQRSDF sin respuesta	12%	9%	18%	1%	7%	9%
Secretaría de Cultura	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	12	17	2	8	7	46
PQRSDF atendidas	12	15	2	8	6	43
% PQRSDF atendidas	100%	88%	100%	100%	86%	93%
PQRSDF atendidas oportunamente	12	14	2	8	6	42
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	82%	100%	100%	86%	91%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	0	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	6%	0%	0%	0%	2%
PQRSDF sin respuesta	0	2	0	0	1	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	12%	0%	0%	14%	7%
Secretaría del Interior	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	6	3	4	3	16
PQRSDF atendidas	0	3	2	3	1	9
% PQRSDF atendidas	0%	50%	0%	0%	33%	56%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	3	2	3	1	9
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	50%	67%	75%	33%	56%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	3	1	1	2	7
% PQRSDF sin respuesta	0%	50%	0%	0%	67%	44%
Secretaría de Adulto Mayor	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	3	5	5	3	4	20
PQRSDF atendidas	3	3	5	3	4	18
% PQRSDF atendidas	100%	60%	100%	100%	100%	90%
PQRSDF atendidas oportunamente	3	3	5	3	4	18
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	60%	100%	100%	100%	90%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	2	0	0	0	2
% PQRSDF sin respuesta	0%	40%	0%	0%	0%	10%
Gerencia de Proyectos Especiales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	0	1	1	1	3
PQRSDF atendidas	0	0	1	1	1	3
% PQRSDF atendidas	0%	0%	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	0	1	1	1	3
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	0%	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	0%	0%





Alcaldía de Bello



Gerencia de Desarrollo Económico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	2	3	0	2	7
PQRSDF atendidas	0	1	3	0	2	6
% PQRSDF atendidas	0%	50%	100%	0%	100%	86%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	1	3	0	2	6
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	50%	100%	0%	100%	86%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	1	0	0	0	1
% PQRSDF sin respuesta	0%	50%	0%	0%	0%	14%
Dirección Técnica de Control Disciplinario interno	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	3	4	1	3	11
PQRSDF atendidas	0	3	4	1	1	9
% PQRSDF atendidas	0%	100%	100%	100%	33%	82%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	3	4	1	1	9
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	100%	100%	100%	33%	82%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	2	2
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	67%	18%

En la tabla 2. se relaciona las PQRSDF del mes por cada una de las secretarías involucradas. En el mes de mayo la dependencia que mas requerimientos recibió fue la secretaría de Movilidad con un total de 2.301 con un porcentaje de respuesta oportuna del 83.4% (1920). Secretaría de Recaudos y Pagos con un total de registro de 436 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 90.8% (396). Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana con un total de registro de 367 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 85.3% (313). Secretaría de Hacienda con un total de registro de 347 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 70.3% (244). Secretaría de Planeación con un total de registro de 306 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 92.2% (282). Secretaría de Salud con un total de registro de 81 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (81). Secretaría Medio Ambiente con un total de registro de 77 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 90.9% (70). Secretaría de Obras públicas con un total de registro de 71 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 93% (66). Secretaría de Servicios Administrativos con un total de registro de 68 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 66.2% (45). Secretaría de Educación con un total de registro de 40 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 52.5% (21). Secretaría Gestión de Riesgo con un total de registro de 37 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (37). Secretaría de Participacion e Inclusion Social con un total de registro de 23 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del



100% (23). Secretaría Jurídica con un total de registro de 11 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 90.9% (10). Secretaría General con un total de registro de 8 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 87.5% (7). Secretaría de Cultura con un total de registro de 7 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 85.7% (6). Secretaría de Adulto Mayor con un total de registro de 4 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (4). Secretaría de las TIC con un total de registro de 3 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (3). Secretaría del interior con un total de registro de 3 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 33.3 % (1). Control Interno Disciplinario con un total de registro de 3 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 33.3% (1). Gerencia de Desarrollo Económico con un total de registro de 2 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (2). Gerencia de proyectos especiales con un total de registro de 1 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (1).

Podemos ver que solo 7 secretarías tuvieron un indicador Favorable.

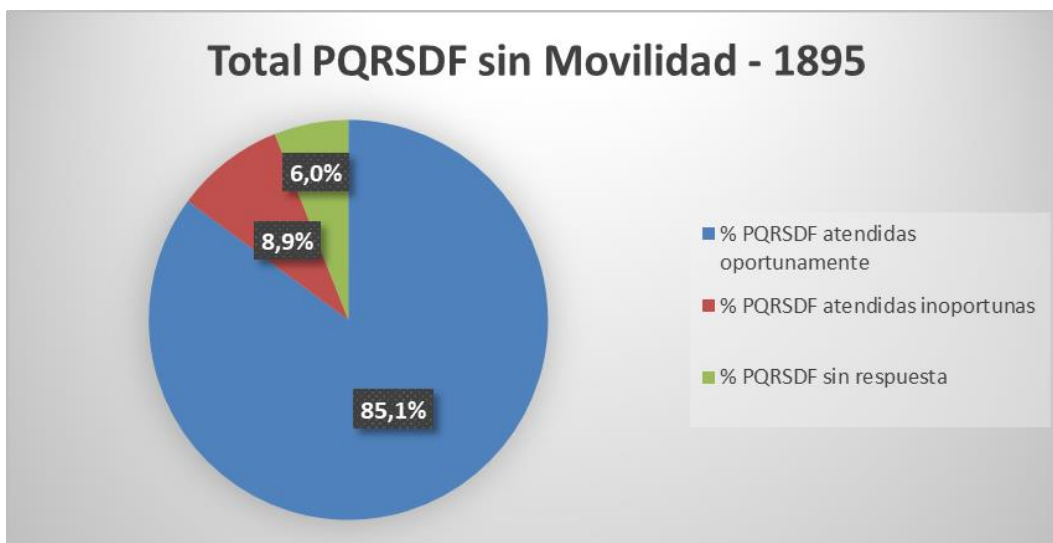
- Secretaría de salud – 100%
- Secretaría de Gestión del Riesgo – 100%
- Secretaría de Participacion e Inclusion Social - 100%
- Secretaría de Adulto Mayor - 100%
- Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico – 100%
- Gerencia de Desarrollo Económico – 100%
- Gerencia de Proyectos Especiales - 100%



Impacto PQRSDf de la Secretaría de Movilidad

En la grafica 1. Se puede observar que el total de PQRSDf del mes de mayo excluyendo la Secretaría de Movilidad tendiendo un total de 1895 solicitudes recibidas, un porcentaje de oportunidad del 85.1% (1613), inoportunidad del 8.9% (168) y sin respuesta 6% (114); a su vez, se puede observar que incluyendo las PQRSDf recibidas por la Secretaría de Movilidad se tiene un total de 4196 solicitudes recibidas, un porcentaje de oportunidad del 84.2% (3533), inoportunidad del 12.7% (534) y sin respuesta 3.1% (129).

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



Ajustar el titulo de la gráfica



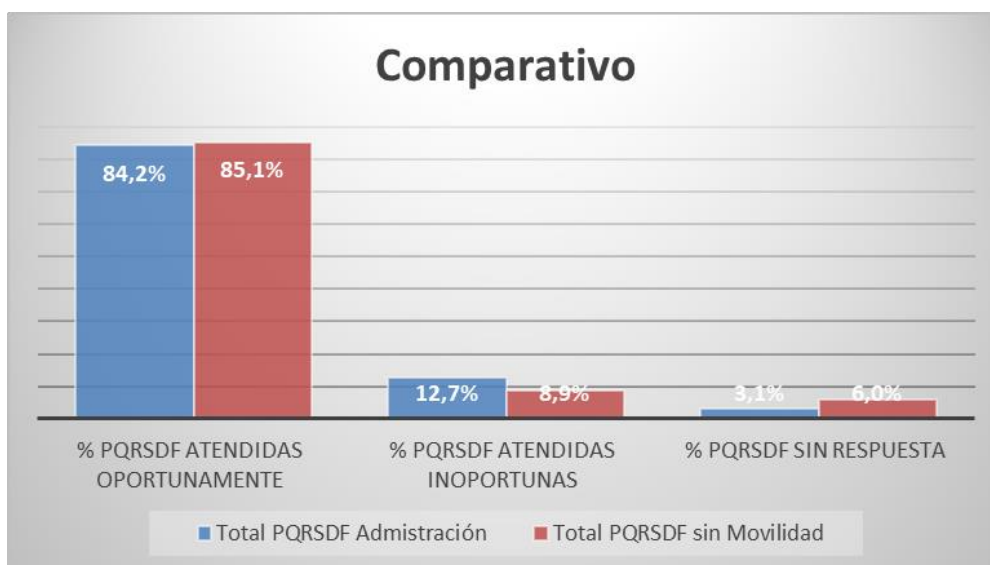


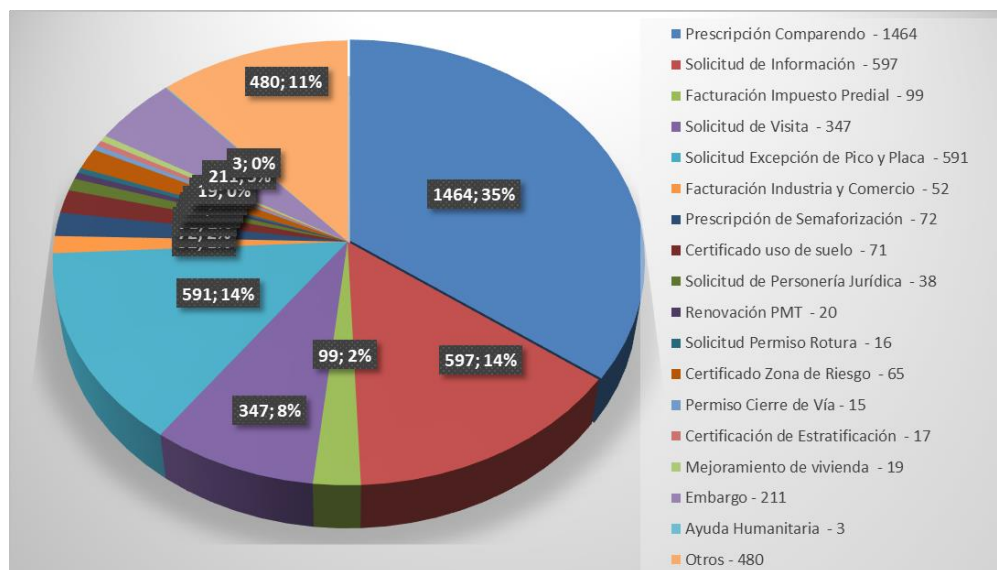
Tabla 3. Relación motivo PQRSDf por asunto

TRÁMITE SERVICIO PETICIONES	MAYO
Prescripción Comparendo - 1464	1464
Solicitud de Información - 597	597
Facturación Impuesto Predial - 99	99
Solicitud de Visita - 347	347
Solicitud Excepción de Pico y Placa - 591	591
Facturación Industria y Comercio - 52	52
Prescripción de Semaforización - 72	72
Certificado uso de suelo - 71	71
Solicitud de Personería Jurídica - 38	38
Renovación PMT - 20	20
Solicitud Permiso Rotura - 16	16
Certificado Zona de Riesgo - 65	65
Permiso Cierre de Vía - 15	15
Certificación de Estratificación - 17	17
Mejoramiento de vivienda - 19	19
Embargo - 211	211
Ayuda Humanitaria - 3	3
Otros - 480	480
TOTAL	4177

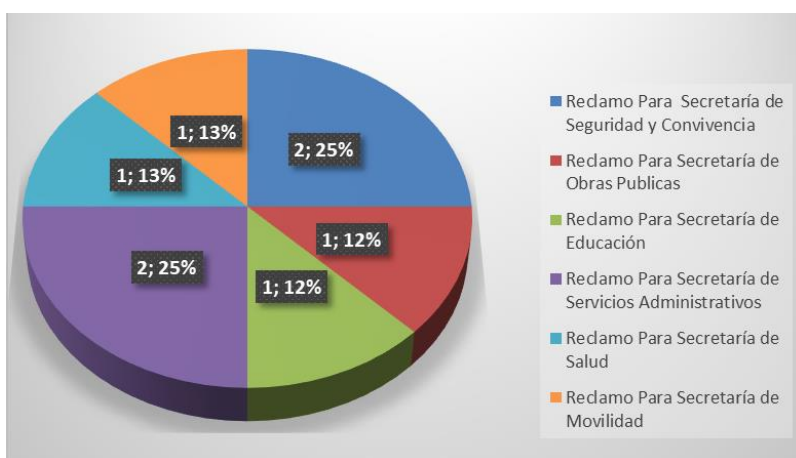




Alcaldía de Bello

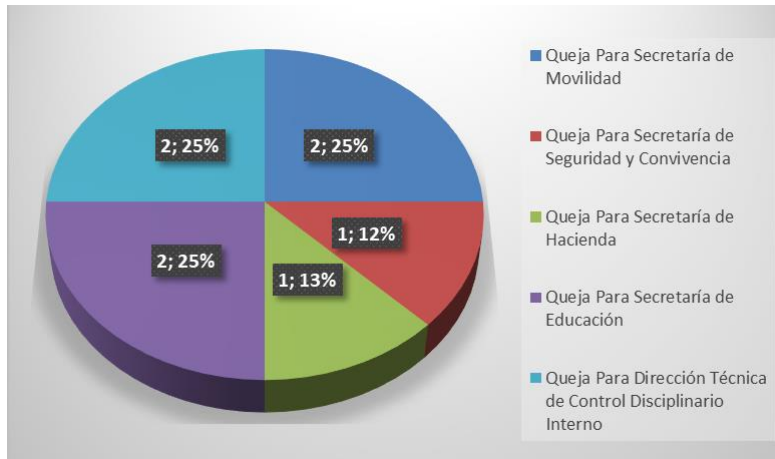


RECLAMO	MAYO
Reclamo Para Secretaría de Seguridad y Convivencia	2
Reclamo Para Secretaría de Obras Publicas	1
Reclamo Para Secretaría de Educación	1
Reclamo Para Secretaría de Servicios Administrativos	2
Reclamo Para Secretaría de Salud	1
Reclamo Para Secretaría de Movilidad	1
Total	8

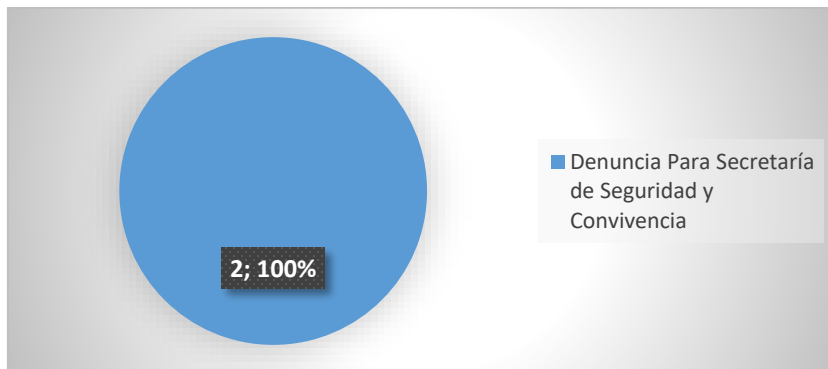


QUEJAS	MAYO
Queja Para Secretaría de Movilidad	2
Queja Para Secretaría de Seguridad y Convivencia	1
Queja Para Secretaría de Hacienda	1
Queja Para Secretaría de Educación	2
Queja Para Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno	2
Total	8



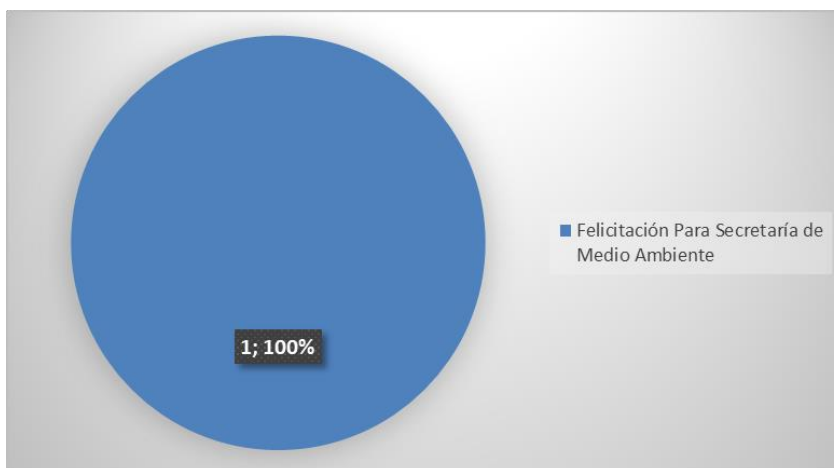


DENUNCIAS	MAYO
Denuncia Para Secretaría de Seguridad y Convivencia	2
Total	2



FELICITACIONES	MAYO
Felicitación Para Secretaría de Medio Ambiente	1
Total	1





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 1464 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 ocho solicitudes, asunto: Queja Contra la Secretaría de Movilidad 2, Seguridad y Convivencia 1, Hacienda 1, Educación 2 y Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno 2.

Reclamos se registraron ocho solicitudes, asunto: reclamo contra la secretaría de Seguridad y Convivencia 2, Obras Públicas 1, Educación 1, Servicios Administrativos 2, Salud 1 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
4,265	4,26	4,325

En la tabla 5. De las 200 encuestas realizadas telefónicamente acerca del nivel de satisfacción en la respuesta a las solicitudes de PQRSDf, 163 obtuvieron calificación buena y excelente. Obteniendo un nivel del 81.5% y una calificación general en la encuesta de satisfacción de **4.28**. Entre las siguientes preguntas

- Evaluación de la oportunidad en la respuesta con un promedio de **4,27**
- Evaluación de la calidad de la respuesta con un promedio de **4,26**
- Evaluación de la atención durante todo el proceso con un promedio de **4,33**

INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

De acuerdo con la Ley 1712, 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

Según los resultados obtenidos durante el mes de mayo de 2022, cada secretaría involucrada debe realizar sus respectivas retroalimentaciones y de acuerdo con ello tomar las acciones de mejora si así lo requiere. La secretaría general se encuentra realizando visitas para apoyar el trabajo de los facilitadores al seguimiento de PQRSDF de cada dependencia, soportando dicho acompañamiento mediante el establecimiento de actas de compromiso que evidencien dichas acciones en aras de mejorar la oportunidad de respuesta.

Realizar seguimiento a aquellas secretarías del cual tiene un porcentaje de Oportunidad por debajo del 65% y que contribuyeron al indicador de inoportunidad del 12.7% (168 de movilidad y 366 de otras secretarias para un total de 534) y sin respuesta del 3.1% (114 de movilidad y 15 de otras secretarias para un total de 129). Las taquillas externas de casa de Justicia Paris y Casa de Justicia Niquía han presentado una baja tasa de solicitud de peticiones.

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.

Las taquillas externas de casa de Justicia Paris y Casa de Justicia Niquía requieren por parte de la administración municipal, una mayor divulgación de los servicios que prestan a la comunidad donde se encuentran ubicadas y que pueda aumentar el número de peticiones radicadas.



Se debe identificar las causas por las cuales no se responden a tiempo las PQRSDF que quedaron pendientes por respuesta en el mes de abril de 2022 y realizar los respectivos planes de mejora.

Aprobó: *José rolando serrano Jaramillo*
Secretario General

Revisado por p/p *Juan David Naranjo*
Director administrativo de Gestión Documental
Nestor Alberto García Sánchez
Profesional Universitario

Proyectó: *Christian Cataño Castaño*
Auxiliar Administrativo Gestión Documental

