



Alcaldía de Bello



ALCALDÍA MUNICIPAL DE BELLO

INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF

INFORME JUNIO

Elaborado Por

Gestión Documental

Atención a las PQRSDF

Revisado Por

JUAN DAVID NARANJO

Director de Gestión Documental

Bello 27 de JULIO

2022





Resumen Ejecutivo

Para el mes de junio se recibieron un total de PQRSDf de **4.791** de los cuales el **74.3% (3.560)** 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 **24.861** de las cuales el **69.6% (17.315)** 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 junio un **74.3% (3.560)** y de **69.6% (17.315)** en el acumulado del año. En las taquillas externas de casa de justicia Paris se atendieron 13, casa de justicia Niquia se atendieron 10 peticiones y en la taquilla descentralizada de san Félix atendieron 10 peticiones desde el 25 de junio hasta el 25 de julio 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 mayo de 2022; de 129 peticiones de PQRSDf, se respondieron en un tiempo mayor a 15 días hábiles 105 peticiones correspondientes al 81.4% y 24 peticiones correspondientes al 18.6% aún no han sido respondidas a la fecha.



En la tabla 1. Se presenta el consolidado de solicitudes recibidas hasta el mes de junio 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	Junio	Acumulado del año
Peticiones recibidas	3284	3593	4943	4009	4177	4780	24786
Quejas recibidas	0	3	5	6	8	4	26
Reclamos recibidos	1	1	14	13	8	5	42
Sugerencias recibidas	0	0	1	0	0	0	1
Denuncia recibidas	0	0	0	0	2	2	4
Felicitaciones recibidas	0	0	1	0	1	0	2
Total PQRSDF recibidas	3285	3597	4964	4028	4196	4791	24861
Peticiones atendidas	1941	2628	4364	3811	4051	3996	20791
Quejas atendidas	0	3	5	6	6	2	22
Reclamos atendidos	1	1	11	12	8	4	37
Sugerencias atendidas	0	0	1	0	0	0	1
Denuncia atendidas	0	0	0	0	1	2	3
Felicitaciones atendidas	0	0	1	0	1	0	2
Total PQRSDF atendidas (con respuesta)	1942	2632	4382	3829	4067	4004	20856
% Peticiones atendidas	59,1%	73,1%	88,3%	95,1%	97,0%	83,6%	83,9%
% Quejas atendidas	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	50,0%	84,6%
% Reclamos atendidas	100,0%	100,0%	78,6%	92,3%	100,0%	80,0%	88,1%
% Sugerencias atendidas	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
% Denuncia atendidas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100,0%	75,0%
% Felicitaciones atendidas	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
% PQRSDF atendidas	59,1%	73,1%	88,3%	95,1%	97,0%	83,6%	83,9%
Peticiones respondidas oportunamente	1809	2062	3361	2955	3519	3554	17260
Quejas respondidas oportunamente	0	3	5	5	6	1	20
Reclamos respondidos oportunamente	1	1	9	9	6	3	29
Sugerencias respondidas oportunamente	0	0	1	0	0	0	1
Denuncia respondidas oportunamente	0	0	0	0	1	2	3
Felicitaciones respondidas oportunamente	0	0	1	0	1	0	2
PQRSDF atendidas oportunamente	1810	2066	3377	2969	3533	3560	17315
% Peticiones atendidas oportunamente	55,1%	57,4%	68,0%	73,7%	84,2%	74,4%	69,6%
% Quejas atendidas oportunamente	0,0%	100,0%	100,0%	83,3%	75,0%	25,0%	76,9%
% Reclamos atendidos oportunamente	100,0%	100,0%	64,3%	69,2%	75,0%	60,0%	69,0%
% Sugerencias atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
% Denuncia atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100,0%	75,0%
% Felicitaciones atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
% PQRSDF atendidas oportunamente	55,1%	57,4%	68,0%	73,7%	84,2%	74,3%	69,6%
Peticiones con respuesta incompleta o en trámite	1343	965	577	198	126	784	3993
Quejas con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0	2	2	4
Reclamos con respuesta incompleta o en trámite	0	0	5	1	0	1	7
Sugerencias con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0	0	0	0
Denuncia con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0	1	0	1
Felicitaciones con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0	0	0	0
PQRSDF con respuesta incompleta o en trámite	1343	965	582	199	129	787	4005





En la tabla 1. Consolidado Solicitudes de PQRSDf en el periodo evaluado se observa que el mes de junio con un registro de 4.791 solicitudes **siendo 10 de remitentes anónimos.**

Las solicitudes que llegaron en el mes de junio corresponden a asuntos como: Prescripción Comparendo 1.750, Solicitud de Información 703, Excepción de Pico y Placa 531, solicitud de visita 449 y 1347 en otros asuntos.

Casa de Justicia París, Casa de Justicia Niquía y taquilla San Félix

Desde el 25 de junio hasta el 25 de julio de 2022, se atendieron 33 solicitudes en las taquillas externas de casa de Justicia Paris, casa de justicia Niquía y la taquilla descentralizada de san felix, discriminadas de acuerdo a su tipo de la siguiente manera: Casa de justicia París: mejoramiento vivienda (5), solicitud de información (7) y otros o varios (1).

Casa de justicia Niquia: Solicitud de información (3), solicitud de visita (2) y otros o varios (5).

Taquilla San Félix: Solicitud de información (1), solicitud de visita (3) y otros o varios (6).

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

En el informe de mayo de 2022, quedaron pendientes 129 peticiones de PQRSDf, de las cuales se respondieron en un tiempo mayor a 15 días hábiles 105 peticiones correspondientes al 81.4% y 24 peticiones correspondientes al 18.6% que a la fecha no han sido respondidas por las siguientes secretarías: Secretaría de Hacienda, cultura, Educación Movilidad, Recaudos y Pagos y seguridad y Convivencia



Indicador de oportunidad: Comparativo Junio 2022 vs Junio 2021

El resultado del indicador: oportunidad en la atención en un tiempo igual menor a 15 días hábiles es del **74.3% (4791 peticiones)** en el mes de junio de 2022 versus **74,6% (3549 peticiones)** en el mes de junio del año 2021 evidenciándose que el resultado está por debajo del año anterior, y sigue siendo desfavorable. Se ha identificado que estos resultados obedecen a que, en el mes de junio la plataforma de gestión documental presento muchas fallas como duplicidad de peticiones, y caída total en la plataforma lo que ocasionó una gran acumulación de peticiones y por ende más dificultad para dar respuesta oportuna a cada una de ellas, 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. Otra 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, realizando seguimiento a las respectivas dependencias.
3. 3. PQRSDf que se atienden en las taquillas externas de casa de justicia Niquia y casa de justicia Paris.
4. La taquilla de San Félix direccionará las solicitudes PQRSDf al correo taquilla.sanfelix@bello.gov.co y desde allí se espera dar un mayor seguimiento a los requerimientos que realiza la ciudadanía del Sector.
5. Capacitando el personal en el manejo del aplicativo y haciendo seguimiento a la gestión de los funcionarios.
6. Establecimiento en actas de los respectivos compromisos de los funcionarios
7. 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.
8. Desde la administración municipal se ha explorado algunos software de manejo documental con el ánimo de identificar en el mercado, soluciones adecuadas a las necesidades de la entidad.



Tabla 2. Relación de PQRSDf por secretaría

Dependencia/ Atributo evaluado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
Despacho del Alcalde	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	4	2	5	9	0	0	20
PQRSDf atendidas	3	0	2	3	0	0	8
% PQRSDf atendidas	75%	0%	40%	33%	0%	0%	40%
PQRSDf atendidas oportunamente	3	0	2	2	0	0	7
% PQRSDf atendidas oportunamente	75%	0%	40%	22%	0%	0%	35%
PQRSDf atendidas inoportunas	0	0	0	1	0	0	1
% PQRSDf atendidas inoportunas	0%	0%	0%	11%	0%	0%	5%
PQRSDf sin respuesta	1	2	3	6	0	0	12
% PQRSDf sin respuesta	25%	100%	60%	67%	0%	0%	60%
Secretaría Jurídica	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	9	8	1	6	11	7	42
PQRSDf atendidas	7	3	1	2	11	5	29
% PQRSDf atendidas	78%	38%	100%	33%	100%	71%	69%
PQRSDf atendidas oportunamente	5	2	1	2	10	5	25
% PQRSDf atendidas oportunamente	56%	25%	100%	33%	91%	71%	60%
PQRSDf atendidas inoportunas	2	1	0	0	1	0	4
% PQRSDf atendidas inoportunas	22%	13%	0%	0%	9%	0%	10%
PQRSDf sin respuesta	2	5	0	4	0	2	13
% PQRSDf sin respuesta	22%	63%	0%	67%	0%	29%	31%
Secretaría de Educación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	21	22	36	18	40	26	163
PQRSDf atendidas	19	9	29	14	22	13	106
% PQRSDf atendidas	90%	41%	81%	78%	55%	50%	65%
PQRSDf atendidas oportunamente	12	6	28	14	21	13	94
% PQRSDf atendidas oportunamente	57%	27%	78%	78%	53%	50%	58%
PQRSDf atendidas inoportunas	7	3	1	0	1	0	12
% PQRSDf atendidas inoportunas	33%	14%	3%	0%	3%	0%	7%
PQRSDf sin respuesta	2	13	7	4	18	13	57
% PQRSDf sin respuesta	10%	59%	19%	22%	45%	50%	35%
Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	287	258	367	309	367	414	2002
PQRSDf atendidas	246	213	301	283	343	319	1705
% PQRSDf atendidas	86%	83%	82%	92%	93%	77%	85%
PQRSDf atendidas oportunamente	239	201	280	262	313	299	1594
% PQRSDf atendidas oportunamente	83%	78%	76%	85%	85%	72%	80%
PQRSDf atendidas inoportunas	7	12	21	21	30	20	111
% PQRSDf atendidas inoportunas	2%	5%	6%	7%	8%	5%	6%
PQRSDf sin respuesta	41	45	66	26	24	95	297
% PQRSDf sin respuesta	14%	17%	18%	8%	7%	23%	15%
Secretaría de Hacienda	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	273	354	578	520	347	408	2480
PQRSDf atendidas	224	270	458	424	327	341	2044
% PQRSDf atendidas	82%	76%	79%	82%	94%	84%	82%
PQRSDf atendidas oportunamente	183	227	378	309	244	273	1614
% PQRSDf atendidas oportunamente	67%	64%	65%	59%	70%	67%	65%
PQRSDf atendidas inoportunas	41	43	80	115	83	68	430
% PQRSDf atendidas inoportunas	15%	12%	14%	22%	24%	17%	17%
PQRSDf sin respuesta	49	84	120	96	20	67	436
% PQRSDf sin respuesta	18%	24%	21%	18%	6%	16%	18%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Obras Publicas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	51	37	65	63	71	87	374
PQRSDF atendidas	51	37	65	63	69	62	347
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%	97%	71%	93%
PQRSDF atendidas oportunamente	50	37	60	58	66	57	328
% PQRSDF atendidas oportunamente	98%	100%	92%	92%	93%	66%	88%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	0	5	5	3	5	19
% PQRSDF atendidas inoportunas	2%	0%	8%	8%	4%	6%	5%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	2	25	27
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	3%	29%	7%
Secretaría de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	33	65	92	84	77	99	450
PQRSDF atendidas	31	65	83	66	74	95	414
% PQRSDF atendidas	94%	100%	90%	79%	96%	96%	92%
PQRSDF atendidas oportunamente	27	60	71	64	70	91	383
% PQRSDF atendidas oportunamente	82%	92%	77%	76%	91%	92%	85%
PQRSDF atendidas inoportunas	4	5	12	2	4	4	31
% PQRSDF atendidas inoportunas	12%	8%	13%	2%	5%	4%	7%
PQRSDF sin respuesta	2	0	9	18	3	4	36
% PQRSDF sin respuesta	6%	0%	10%	21%	4%	4%	8%
Secretaría de Planeación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	252	337	440	319	306	401	2055
PQRSDF atendidas	233	295	422	301	297	321	1869
% PQRSDF atendidas	92%	88%	96%	94%	97%	80%	91%
PQRSDF atendidas oportunamente	232	282	394	281	282	300	1771
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	84%	90%	88%	92%	75%	86%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	13	28	20	15	21	98
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	4%	6%	6%	5%	5%	5%
PQRSDF sin respuesta	19	42	18	18	9	80	186
% PQRSDF sin respuesta	8%	12%	4%	6%	3%	20%	9%
Secretaría de Salud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	66	57	82	69	81	86	441
PQRSDF atendidas	61	57	82	65	81	81	427
% PQRSDF atendidas	92%	100%	100%	94%	100%	94%	97%
PQRSDF atendidas oportunamente	61	56	82	65	81	80	425
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	98%	100%	94%	100%	93%	96%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	0	0	0	1	2
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	2%	0%	0%	0%	1%	0%
PQRSDF sin respuesta	5	0	0	4	0	5	14
% PQRSDF sin respuesta	8%	0%	0%	6%	0%	6%	3%
Secretaría de Servicios Administrativos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	73	46	60	37	68	63	347
PQRSDF atendidas	73	33	60	36	67	61	330
% PQRSDF atendidas	100%	72%	100%	97%	99%	97%	95%
PQRSDF atendidas oportunamente	34	22	35	19	45	53	208
% PQRSDF atendidas oportunamente	47%	48%	58%	51%	66%	84%	60%
PQRSDF atendidas inoportunas	39	11	25	17	22	8	122
% PQRSDF atendidas inoportunas	53%	24%	42%	46%	32%	13%	35%
PQRSDF sin respuesta	0	13	0	1	1	2	17
% PQRSDF sin respuesta	0%	28%	0%	3%	1%	3%	5%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Movilidad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	1996	2161	2635	1973	2301	2554	13620
PQRSDF atendidas	794	1421	2372	1960	2286	2126	10959
% PQRSDF atendidas	40%	66%	90%	99%	99%	83%	80%
PQRSDF atendidas oportunamente	766	949	1558	1299	1920	1838	8330
% PQRSDF atendidas oportunamente	38%	44%	59%	65,8%	83%	72%	61%
PQRSDF atendidas inoportunas	28	472	814	661	366	288	2629
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	22%	31%	34%	16%	11%	19%
PQRSDF sin respuesta	1202	740	263	13	15	428	2661
% PQRSDF sin respuesta	60%	34%	10%	1%	1%	17%	20%
Secretaría General	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	9	11	24	6	8	23	81
PQRSDF atendidas	7	11	22	6	8	20	74
% PQRSDF atendidas	78%	100%	92%	100%	100%	87%	91%
PQRSDF atendidas oportunamente	7	11	20	6	7	17	68
% PQRSDF atendidas oportunamente	78%	100%	83%	100%	88%	74%	84%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	2	0	1	3	6
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	8%	0%	13%	13%	7%
PQRSDF sin respuesta	2	0	2	0	0	3	7
% PQRSDF sin respuesta	22%	0%	8%	0%	0%	13%	9%
Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	6	4	6	17	3	45	81
PQRSDF atendidas	5	4	6	16	3	40	74
% PQRSDF atendidas	83%	100%	100%	94%	100%	89%	91%
PQRSDF atendidas oportunamente	5	4	6	15	3	40	73
% PQRSDF atendidas oportunamente	83%	100%	100%	88%	100%	89%	90%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	1	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	6%	0%	0%	1%
PQRSDF sin respuesta	1	0	0	1	0	5	7
% PQRSDF sin respuesta	17%	0%	0%	6%	0%	11%	9%
Secretaría de Participación E inclusión Social	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	14	14	23	25	23	14	113
PQRSDF atendidas	14	14	20	25	23	14	110
% PQRSDF atendidas	100%	100%	87%	100%	100%	100%	97%
PQRSDF atendidas oportunamente	14	14	19	25	23	14	109
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	100%	83%	100%	100%	100%	96%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	1	0	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	4%	0%	0%	0%	1%
PQRSDF sin respuesta	0	0	3	0	0	0	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	13%	0%	0%	0%	3%
Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	38	39	41	55	37	69	279
PQRSDF atendidas	38	39	41	55	37	68	278
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	38	38	40	54	37	65	272
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	97%	98%	98%	100%	94%	97%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	1	1	0	3	6
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	3%	2%	2%	0%	4%	2%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	0	1	1
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Recaudos y pagos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	138	149	491	501	436	471	2186
PQRSDF atendidas	121	136	401	494	404	416	1972
% PQRSDF atendidas	88%	91%	82%	99%	93%	88%	90%
PQRSDF atendidas oportunamente	119	133	386	478	396	394	1906
% PQRSDF atendidas oportunamente	86%	89%	79%	95%	91%	84%	87%
PQRSDF atendidas inoportunas	2	3	15	16	8	22	66
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	2%	3%	3%	2%	5%	3%
PQRSDF sin respuesta	17	13	90	7	32	55	214
% PQRSDF sin respuesta	12%	9%	18%	1%	7%	12%	10%
Secretaría de Cultura	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	12	17	2	8	7	9	55
PQRSDF atendidas	12	15	2	8	6	9	52
% PQRSDF atendidas	100%	88%	100%	100%	86%	100%	95%
PQRSDF atendidas oportunamente	12	14	2	8	6	9	51
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	82%	100%	100%	86%	100%	93%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	0	0	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	6%	0%	0%	0%	0%	2%
PQRSDF sin respuesta	0	2	0	0	1	0	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	12%	0%	0%	14%	0%	5%
Secretaría del Interior	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	6	3	4	3	1	17
PQRSDF atendidas	0	3	2	3	1	0	9
% PQRSDF atendidas	0%	50%	0%	0%	33%	0%	53%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	3	2	3	1	0	9
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	50%	67%	75%	33%	0%	53%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	3	1	1	2	1	8
% PQRSDF sin respuesta	0%	50%	0%	0%	67%	100%	47%
Secretaría de Adulto Mayor	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	3	5	5	3	4	10	30
PQRSDF atendidas	3	3	5	3	4	10	28
% PQRSDF atendidas	100%	60%	100%	100%	100%	100%	93%
PQRSDF atendidas oportunamente	3	3	5	3	4	9	27
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	60%	100%	100%	100%	90%	90%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	1	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	10%	3%
PQRSDF sin respuesta	0	2	0	0	0	0	2
% PQRSDF sin respuesta	0%	40%	0%	0%	0%	0%	7%
Gerencia de Proyectos Especiales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	0	1	1	1	0	3
PQRSDF atendidas	0	0	1	1	1	0	3
% PQRSDF atendidas	0%	0%	100%	100%	100%	0%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	0	1	1	1	0	3
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	0%	100%	100%	100%	0%	100%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%





Gerencia de Desarrollo Económico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	2	3	0	2	3	10
PQRSDF atendidas	0	1	3	0	2	3	9
% PQRSDF atendidas	0%	50%	100%	0%	100%	100%	90%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	1	3	0	2	3	9
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	50%	100%	0%	100%	100%	90%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	1	0	0	0	0	1
% PQRSDF sin respuesta	0%	50%	0%	0%	0%	0%	10%
Dirección Técnica de Control Disciplinario interno	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	3	4	1	3	1	12
PQRSDF atendidas	0	3	4	1	1	0	9
% PQRSDF atendidas	0%	100%	100%	100%	33%	0%	75%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	3	4	1	1	0	9
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	100%	100%	100%	33%	0%	75%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	2	1	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	67%	100%	25%

En la tabla 2. se relaciona las PQRSDF del mes por cada una de las secretarías involucradas. En el mes de junio la dependencia que mas requerimientos recibió fue la secretaría de Movilidad con un total de 2.554 con un porcentaje de respuesta oportuna del 72% (1838). Secretaría de Recaudos y Pagos con un total de registro de 471 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 83.7% (394). Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana con un total de registro de 414 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 72.2% (299). Secretaría de Hacienda con un total de registro de 408 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 66.9% (273). Secretaría de Planeación con un total de registro de 401 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 74.8% (300). Secretaría Medio Ambiente con un total de registro de 99 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 91.9% (91). Secretaría de Obras públicas con un total de registro de 87 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 65.5% (57). Secretaría de Salud con un total de registro de 86 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 93% (80). Secretaría Gestión de Riesgo con un total de registro de 69 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 94.2% (65). Secretaría de Servicios Administrativos con un total de registro de 63 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 84.1% (53). Secretaría de las TIC con un total de registro de 45 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 88.9% (40). Secretaría de Educación con un total de registro de 26 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 50% (13). Secretaría





General con un total de registro de 23 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 73.9% (17). Secretaría de Participacion e Inclusion Social con un total de registro de 14 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (14). Secretaría de Adulto Mayor con un total de registro de 10 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 90% (9). Secretaría de Cultura con un total de registro de 9 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (9). Secretaría Jurídica con un total de registro de 7 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 71.4% (5). Gerencia de Desarrollo Económico 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 1 solicitud y un porcentaje de respuesta oportuna del 0% (0). Control Interno Disciplinario con un total de registro de 1 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 0% (0).

Podemos ver que solo 3 secretarías tuvieron un indicador Favorable.

- Secretaría de Participacion e Inclusion Social - 100%
- Secretaría de Cultura - 100%
- Gerencia de Desarrollo Económico – 100%

Impacto PQRSDf de la Secretaría de Movilidad

En la grafica 1. Se puede observar que el total de PQRSDf del mes de junio excluyendo la Secretaría de Movilidad tendiendo un total de 2237 solicitudes recibidas, un porcentaje de oportunidad del 77% (1722), inoportunidad del 7% (156) y sin respuesta 16% (359); a su vez, se puede observar que incluyendo las PQRSDf recibidas por la Secretaría de Movilidad se tiene un total de 4791 solicitudes recibidas, un porcentaje de oportunidad del 74.3% (3560), inoportunidad del 9.3% (444) y sin respuesta 16.4% (787).



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

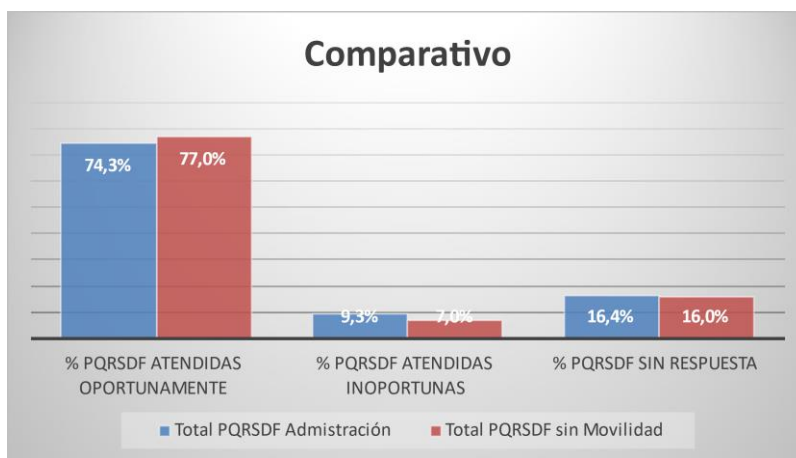
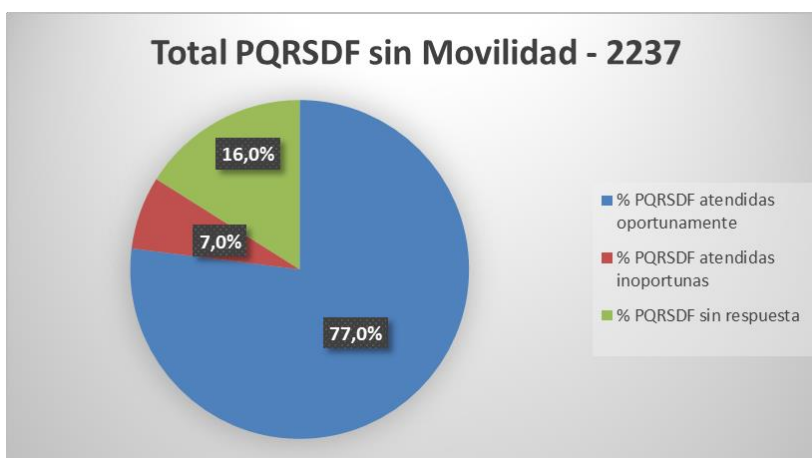
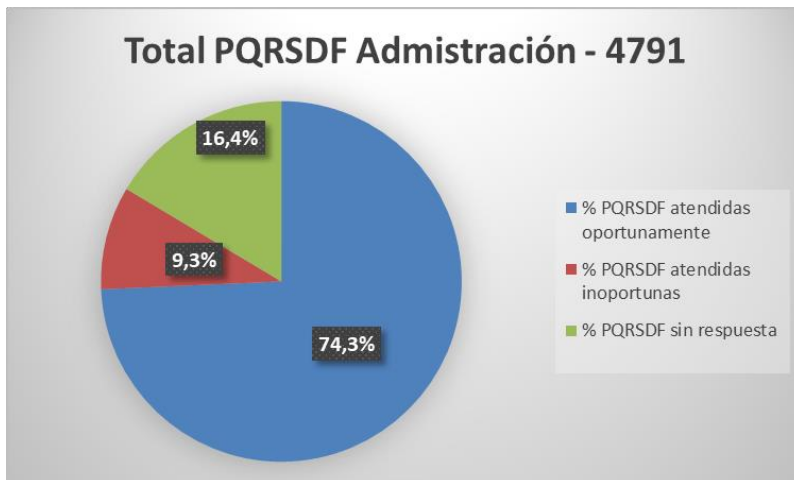
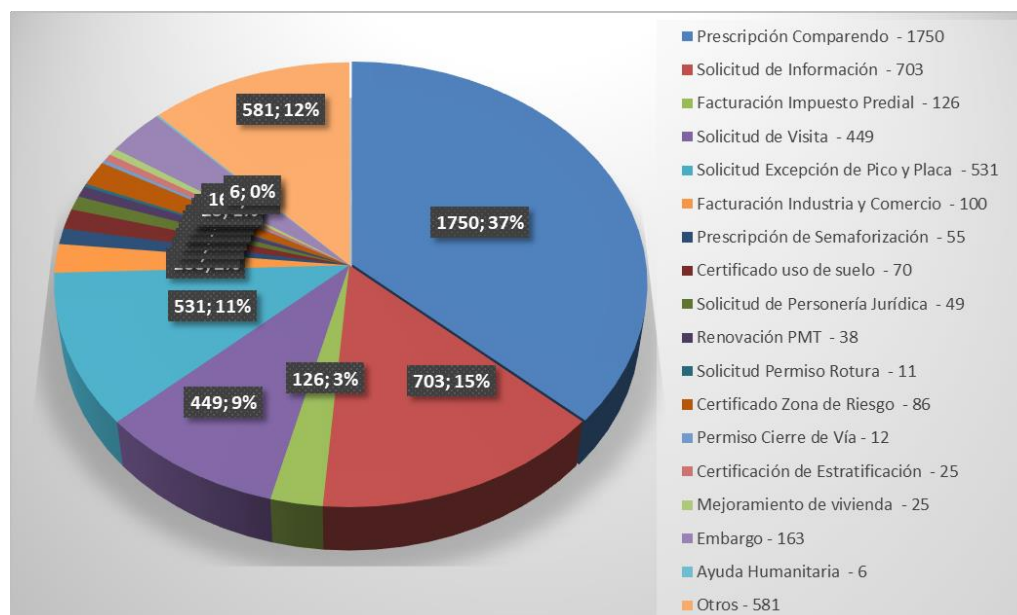




Tabla 3. Relación motivo PQRSDF por asunto

TRÁMITE SERVICIO PETICIONES	JUNIO
Prescripción Comparendo - 1750	1750
Solicitud de Información - 703	703
Facturación Impuesto Predial - 126	126
Solicitud de Visita - 449	449
Solicitud Excepción de Pico y Placa - 531	531
Facturación Industria y Comercio - 100	100
Prescripción de Semaforización - 55	55
Certificado uso de suelo - 70	70
Solicitud de Personería Jurídica - 49	49
Renovación PMT - 38	38
Solicitud Permiso Rotura - 11	11
Certificado Zona de Riesgo - 86	86
Permiso Cierre de Vía - 12	12
Certificación de Estratificación - 25	25
Mejoramiento de vivienda - 25	25
Embargo - 163	163
Ayuda Humanitaria - 6	6
Otros - 581	581
TOTAL	4780

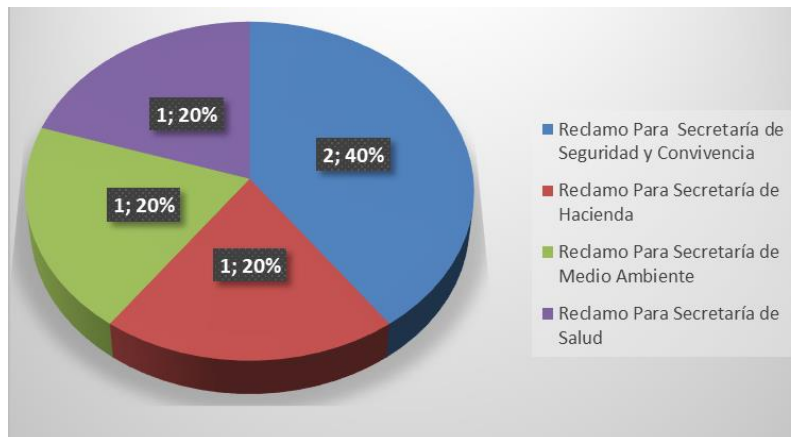




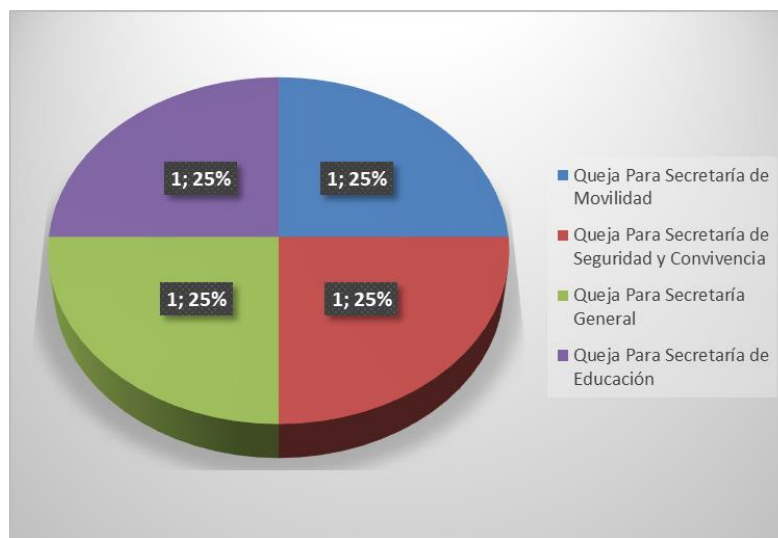
Alcaldía de Bello



RECLAMO	JUNIO
Reclamo Para Secretaría de Seguridad y Convivencia	2
Reclamo Para Secretaría de Hacienda	1
Reclamo Para Secretaría de Medio Ambiente	1
Reclamo Para Secretaría de Salud	1
Total	5

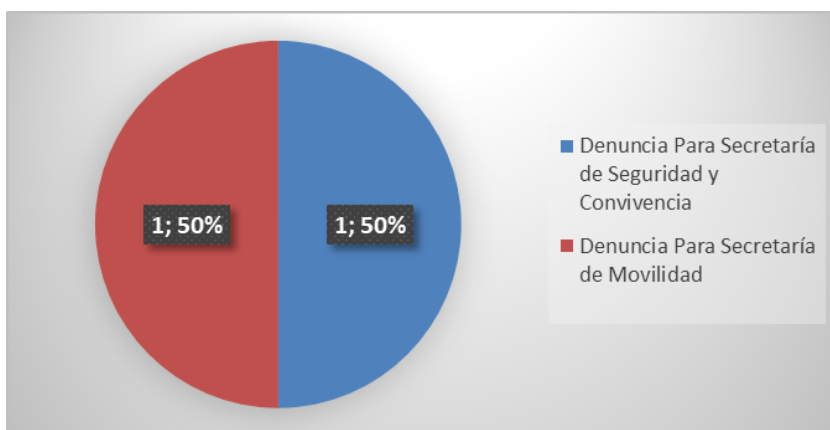


QUEJAS	JUNIO
Queja Para Secretaría de Movilidad	1
Queja Para Secretaría de Seguridad y Convivencia	1
Queja Para Secretaría General	1
Queja Para Secretaría de Educación	1
Total	4





DENUNCIAS	JUNIO
Denuncia Para Secretaría de Seguridad y Convivencia	1
Denuncia Para Secretaría de Movilidad	1
Total	2



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 1750 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.

Reclamos se registraron cinco solicitudes, asunto: reclamo contra la secretaría de Seguridad y Convivencia 2, Hacienda 1, Medio Ambiente 1 y Salud 1.

Quejas se registraron cuatro solicitudes, asunto: Queja Contra la Secretaría de Movilidad 1, Seguridad y Convivencia 1, General 1 y Educación 1.

Denuncias se registraron dos solicitudes, asunto: Denuncia Para Secretaría de Seguridad y Convivencia 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
4,42	4,4	4,4

En la tabla 5. De las 200 encuestas realizadas telefónicamente acerca del nivel de satisfacción en la respuesta a las solicitudes de PQRSDf, 168 obtuvieron calificación buena y excelente. Obteniendo un nivel del 84% y una calificación general en la encuesta de satisfacción de **4,41**. Entre las siguientes preguntas

- Evaluación de la oportunidad en la respuesta con un promedio de **4,42**
- Evaluación de la calidad de la respuesta con un promedio de **4,4**
- Evaluación de la atención durante todo el proceso con un promedio de **4,4**



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 junio 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 9.3% (288 de movilidad y 156 de otras secretarias para un total de 444) y sin respuesta del 16.4% (428 de movilidad y 359 de otras secretarias para un total de 787). Las taquillas externas de casa de Justicia Paris y Casa de Justicia Niquía han presentado una baja tasa de solicitud de peticiones. Se espera realizar un mayor seguimiento a las solicitudes realizadas en la taquilla de san Félix.



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.

Aprobó: *José rolando serrano Jaramillo*
Secretario General

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

Proyectó: *Christian Cataño Castaño*
Auxiliar Administrativo Gestión Documental