



Alcaldía de Bello



ALCALDÍA MUNICIPAL DE BELLO

INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF

INFORME JULIO 2022

Elaborado Por

Gestión Documental

Atención a las PQRSDF

Revisado Por

JUAN DAVID NARANJO

Director de Gestión Documental

Bello 25 de AGOSTO

2022





Resumen Ejecutivo

Para el mes de julio se recibieron un total de PQRSDf de **3.453** de los cuales el **72.6% (2.506)** 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 **28.314** de las cuales el **70% (19.821)** 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 julio un **72.6% (2.506)** y de **70% (19.8215)** en el acumulado del año. En las taquillas externas de casa de justicia Paris se atendieron 8 y de la casa de justicia Niquia se atendieron 8 peticiones desde el 25 de julio hasta el 25 de agosto de 2022. No hubo solicitudes de información contestadas de forma negativa por inexistencia de la información solicitada a las dependencias. La secretaria general ejecutó acciones de mejora respecto a la recepción general y el direccionamiento de solicitudes PQRSDf dentro de las cuales se reforzó entre otros, el proceso que se lleva a cabo en la secretaria de movilidad. Respecto al seguimiento a PQRSDf, están pendientes por respuesta 7 peticiones del mes de mayo de 2022 y del mes de junio de 2022; de 732 peticiones de PQRSDf, se respondieron a tiempo 54 peticiones correspondientes al 7,37%, se respondieron en un tiempo mayor a 15 días hábiles 315 peticiones correspondientes al 43,03% y 363 peticiones correspondientes al 49,59% aún no han sido respondidas a la fecha por parte de las diferentes dependencias.

En la tabla 1. Se presenta el consolidado de solicitudes recibidas hasta el mes de julio 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	Julio	Acumulado del año
Peticiones recibidas	3284	3593	4943	4009	4177	4780	3448	28234
Quejas recibidas	0	3	5	6	8	4	3	29
Reclamos recibidos	1	1	14	13	8	5	2	44
Sugerencias recibidas	0	0	1	0	0	0	0	1
Denuncia recibidas	0	0	0	0	2	2	0	4
Felicitaciones recibidas	0	0	1	0	1	0	0	2
Total PQRSDF recibidas	3285	3597	4964	4028	4196	4791	3453	28314
Peticiones atendidas	1941	2628	4364	3811	4051	3996	2999	23790
Quejas atendidas	0	3	5	6	6	2	3	25
Reclamos atendidos	1	1	11	12	8	4	2	39
Sugerencias atendidas	0	0	1	0	0	0	0	1
Denuncia atendidas	0	0	0	0	1	2	0	3
Felicitaciones atendidas	0	0	1	0	1	0	0	2
Total PQRSDF atendidas (con respuesta)	1942	2632	4382	3829	4067	4004	3004	23860
% Peticiones atendidas	59,1%	73,1%	88,3%	95,1%	97,0%	83,6%	87,0%	84,3%
% Quejas atendidas	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	50,0%	100,0%	86,2%
% Reclamos atendidas	100,0%	100,0%	78,6%	92,3%	100,0%	80,0%	100,0%	88,6%
% Sugerencias atendidas	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
% Denuncia atendidas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100,0%	0,0%	75,0%
% Felicitaciones atendidas	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
% PQRSDF atendidas	59,1%	73,1%	88,3%	95,1%	97,0%	83,6%	87,0%	84,3%
Peticiones respondidas oportunamente	1809	2062	3361	2955	3519	3554	2501	19761
Quejas respondidas oportunamente	0	3	5	5	6	1	3	23
Reclamos respondidos oportunamente	1	1	9	9	6	3	2	31
Sugerencias respondidas oportunamente	0	0	1	0	0	0	0	1
Denuncia respondidas oportunamente	0	0	0	0	1	2	0	3
Felicitaciones respondidas oportunamente	0	0	1	0	1	0	0	2
PQRSDF atendidas oportunamente	1810	2066	3377	2969	3533	3560	2506	19821
% Peticiones atendidas oportunamente	55,1%	57,4%	68,0%	73,7%	84,2%	74,4%	72,5%	70,0%
% Quejas atendidas oportunamente	0,0%	100,0%	100,0%	83,3%	75,0%	25,0%	100,0%	79,3%
% Reclamos atendidos oportunamente	100,0%	100,0%	64,3%	69,2%	75,0%	60,0%	100,0%	70,5%
% Sugerencias atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
% Denuncia atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100,0%	0,0%	75,0%
% Felicitaciones atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
% PQRSDF atendidas oportunamente	55,1%	57,4%	68,0%	73,7%	84,2%	74,3%	72,6%	70,0%
Peticiones con respuesta incompleta o en trámite	1343	965	577	198	126	784	449	4442
Quejas con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0	2	2	0	4
Reclamos con respuesta incompleta o en trámite	0	0	5	1	0	1	0	7
Sugerencias con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0	0	0	0	0
Denuncia con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0	1	0	0	1
Felicitaciones con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0	0	0	0	0
PQRSDF con respuesta incompleta o en trámite	1343	965	582	199	129	787	449	4454





En la tabla 1. Consolidado Solicitudes de PQRSDf en el periodo evaluado se observa que el mes de julio con un registro de 3.453 solicitudes **siendo 16 de remitentes anónimos.**

Las solicitudes que llegaron en el mes de julio corresponden a asuntos como: Prescripción Comparendo 1.270, Excepción de Pico y Placa 521, Solicitud de Información 406, solicitud de visita 248 y 1003 en otros asuntos.

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

Desde el 25 de julio hasta el 25 de agosto de 2022, se atendieron 16 solicitudes en las taquillas externas de Casa de Justicia París y Casa de Justicia Niquía, discriminadas de acuerdo a su tipo de la siguiente manera: Casa de justicia París: solicitud de información (3), solicitud de visita (1), prescripción de comparendo (1), excepción de pico y placa (1) y otros (2).

Casa de justicia Niquia: solicitud de visita (1) y otros (7).

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

En el informe del mes de mayo de 2022 están pendientes por respuesta 7 peticiones y del mes de junio de 2022, quedaron pendientes por respuesta en el mes de mayo de 2022; de 732 peticiones de PQRSDf, se respondieron a tiempo 54 peticiones correspondientes al 7,37%, se respondieron en un tiempo mayor a 15 días hábiles 315 peticiones correspondientes al 43,03% y 363 peticiones correspondientes al 49,59% aún no han sido respondidas a la fecha.

Indicador de oportunidad: Comparativo Julio 2022 vs Julio 2021



El resultado del indicador: oportunidad en la atención en un tiempo igual menor a 15 días hábiles es del **72.6% (2453 peticiones) en el mes de julio de 2022** versus **77,1% (3922 peticiones) en el mes de julio del año 2021** evidenciándose que aun cuando el número de peticiones actual fue menor al del año anterior. El indicador muestra una menor capacidad de respuesta. Se ha identificado que estos resultados obedecen a dificultades en el proceso de tratamiento de las solicitudes por parte de las diferentes dependencias de la Administración Municipal entre las cuales se listan; fallas en el aplicativo documental al inicio del mes de julio, desbalanceo en el personal aplicado a las diferentes actividades, deficiencia en la apropiación del conocimiento explícito generado, bajo seguimiento al tratamiento de las PQRSDF por parte de las diferentes dependencias de las secretarías o se da respuesta por parte de sin asignarle número de radicado a las solicitudes de los ciudadanos sino enviándola 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 gestión documental y atención al ciudadano se realizaron las siguientes acciones de mejora respecto a la recepción general y el direccionamiento de solicitudes PQRSDF:

1. Se aplicó al proceso general de recepción de solicitudes de contactenos@bello.gov.co en jornada completa desde la segunda quincena de julio de 2022 una funcionaria que ingresó en el mes de marzo de 2022 por concurso de méritos a la carrera administrativa a la dependencia de gestión documental junto con un contratista que venía realizando dicha labor.
2. En la secretaria de movilidad, a partir del 8 de agosto está apoyando un funcionario que ingresó en el mes de agosto por concurso de méritos a la carrera administrativa a la dependencia de gestión documental para reforzar el equipo de taquilla quedando 3 funcionarios de carrera y un contratista.



3. Para apoyar el proceso de direccionamiento de solicitudes de la ciudadanía a las diferentes dependencias de la secretaria de movilidad, se creó a partir del 8 de agosto un equipo interdisciplinario de 2 contratistas de la dependencia de gestión documental junto con un funcionario que ingresó en el mes de agosto por concurso de méritos a la carrera administrativa en la dependencia de movilidad.

Se continúa reforzando y sensibilizando a los facilitadores de cada secretaría respecto del manejo a las novedades que se presenten en las solicitudes de PQRSDf tales como:

1. Se
2. Solicitudes de información que se hayan contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada a las dependencias
3. 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.
4. PQRSDf que se atienden en las taquillas externas de casa de justicia Niquia y casa de justicia Paris.

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. 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.

Tabla 2. Relación de PQRSDf por secretaría





Alcaldía de Bello



Dependencia/ Atributo evaluado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
Despacho del Alcalde	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	4	2	5	9	0	0	8	28
PQRSDF atendidas	3	0	2	3	0	0	0	8
% PQRSDF atendidas	75%	0%	40%	33%	0%	0%	0%	29%
PQRSDF atendidas oportunamente	3	0	2	2	0	0	0	7
% PQRSDF atendidas oportunamente	75%	0%	40%	22%	0%	0%	0%	25%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	1	0	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	4%
PQRSDF sin respuesta	1	2	3	6	0	0	8	20
% PQRSDF sin respuesta	25%	100%	60%	67%	0%	0%	100%	71%
Secretaría Jurídica	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	9	8	1	6	11	7	3	45
PQRSDF atendidas	7	3	1	2	11	5	2	31
% PQRSDF atendidas	78%	38%	100%	33%	100%	71%	67%	69%
PQRSDF atendidas oportunamente	5	2	1	2	10	5	2	27
% PQRSDF atendidas oportunamente	56%	25%	100%	33%	91%	71%	67%	60%
PQRSDF atendidas inoportunas	2	1	0	0	1	0	0	4
% PQRSDF atendidas inoportunas	22%	13%	0%	0%	9%	0%	0%	9%
PQRSDF sin respuesta	2	5	0	4	0	2	1	14
% PQRSDF sin respuesta	22%	63%	0%	67%	0%	29%	33%	31%
Secretaría de Educación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	21	22	36	18	40	26	17	180
PQRSDF atendidas	19	9	29	14	22	13	9	115
% PQRSDF atendidas	90%	41%	81%	78%	55%	50%	53%	64%
PQRSDF atendidas oportunamente	12	6	28	14	21	13	8	102
% PQRSDF atendidas oportunamente	57%	27%	78%	78%	53%	50%	47%	57%
PQRSDF atendidas inoportunas	7	3	1	0	1	0	1	13
% PQRSDF atendidas inoportunas	33%	14%	3%	0%	3%	0%	6%	7%
PQRSDF sin respuesta	2	13	7	4	18	13	8	65
% PQRSDF sin respuesta	10%	59%	19%	22%	45%	50%	47%	36%
Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	287	258	367	309	367	414	254	2256
PQRSDF atendidas	246	213	301	283	343	319	209	1914
% PQRSDF atendidas	86%	83%	82%	92%	93%	77%	82%	85%
PQRSDF atendidas oportunamente	239	201	280	262	313	299	192	1786
% PQRSDF atendidas oportunamente	83%	78%	76%	85%	85%	72%	76%	79%
PQRSDF atendidas inoportunas	7	12	21	21	30	20	17	128
% PQRSDF atendidas inoportunas	2%	5%	6%	7%	8%	5%	7%	6%
PQRSDF sin respuesta	41	45	66	26	24	95	45	342
% PQRSDF sin respuesta	14%	17%	18%	8%	7%	23%	18%	15%
Secretaría de Hacienda	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	273	354	578	520	347	408	205	2685
PQRSDF atendidas	224	270	458	424	327	341	182	2226
% PQRSDF atendidas	82%	76%	79%	82%	94%	84%	89%	83%
PQRSDF atendidas oportunamente	183	227	378	309	244	273	150	1764
% PQRSDF atendidas oportunamente	67%	64%	65%	59%	70%	67%	73%	66%
PQRSDF atendidas inoportunas	41	43	80	115	83	68	32	462
% PQRSDF atendidas inoportunas	15%	12%	14%	22%	24%	17%	16%	17%
PQRSDF sin respuesta	49	84	120	96	20	67	23	459
% PQRSDF sin respuesta	18%	24%	21%	18%	6%	16%	11%	17%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Obras Publicas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	51	37	65	63	71	87	85	459
PQRSDF atendidas	51	37	65	63	69	62	38	385
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%	97%	71%	45%	84%
PQRSDF atendidas oportunamente	50	37	60	58	66	57	34	362
% PQRSDF atendidas oportunamente	98%	100%	92%	92%	93%	66%	40%	79%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	0	5	5	3	5	4	23
% PQRSDF atendidas inoportunas	2%	0%	8%	8%	4%	6%	5%	5%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	2	25	47	74
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	3%	29%	55%	16%
Secretaría de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	33	65	92	84	77	99	76	526
PQRSDF atendidas	31	65	83	66	74	95	76	490
% PQRSDF atendidas	94%	100%	90%	79%	96%	96%	100%	93%
PQRSDF atendidas oportunamente	27	60	71	64	70	91	72	455
% PQRSDF atendidas oportunamente	82%	92%	77%	76%	91%	92%	95%	87%
PQRSDF atendidas inoportunas	4	5	12	2	4	4	4	35
% PQRSDF atendidas inoportunas	12%	8%	13%	2%	5%	4%	5%	7%
PQRSDF sin respuesta	2	0	9	18	3	4	0	36
% PQRSDF sin respuesta	6%	0%	10%	21%	4%	4%	0%	7%
Secretaría de Planeación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	252	337	440	319	306	401	225	2280
PQRSDF atendidas	233	295	422	301	297	321	193	2062
% PQRSDF atendidas	92%	88%	96%	94%	97%	80%	86%	90%
PQRSDF atendidas oportunamente	232	282	394	281	282	300	193	1964
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	84%	90%	88%	92%	75%	86%	86%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	13	28	20	15	21	0	98
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	4%	6%	6%	5%	5%	0%	4%
PQRSDF sin respuesta	19	42	18	18	9	80	32	218
% PQRSDF sin respuesta	8%	12%	4%	6%	3%	20%	14%	10%
Secretaría de Salud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	66	57	82	69	81	86	72	513
PQRSDF atendidas	61	57	82	65	81	81	72	499
% PQRSDF atendidas	92%	100%	100%	94%	100%	94%	100%	97%
PQRSDF atendidas oportunamente	61	56	82	65	81	80	72	497
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	98%	100%	94%	100%	93%	100%	97%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	0	0	0	1	0	2
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	2%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	5	0	0	4	0	5	0	14
% PQRSDF sin respuesta	8%	0%	0%	6%	0%	6%	0%	3%
Secretaría de Servicios Administrativos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	73	46	60	37	68	63	79	426
PQRSDF atendidas	73	33	60	36	67	61	75	405
% PQRSDF atendidas	100%	72%	100%	97%	99%	97%	95%	95%
PQRSDF atendidas oportunamente	34	22	35	19	45	53	54	262
% PQRSDF atendidas oportunamente	47%	48%	58%	51%	66%	84%	68%	62%
PQRSDF atendidas inoportunas	39	11	25	17	22	8	21	143
% PQRSDF atendidas inoportunas	53%	24%	42%	46%	32%	13%	27%	34%
PQRSDF sin respuesta	0	13	0	1	1	2	4	21
% PQRSDF sin respuesta	0%	28%	0%	3%	1%	3%	5%	5%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Movilidad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	1996	2161	2635	1973	2301	2554	2005	15625
PQRSDF atendidas	794	1421	2372	1960	2286	2126	1737	12696
% PQRSDF atendidas	40%	66%	90%	99%	99%	83%	87%	81%
PQRSDF atendidas oportunamente	766	949	1558	1299	1920	1838	1351	9681
% PQRSDF atendidas oportunamente	38%	44%	59%	65,8%	83%	72%	67%	62%
PQRSDF atendidas inoportunas	28	472	814	661	366	288	386	3015
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	22%	31%	34%	16%	11%	19%	19%
PQRSDF sin respuesta	1202	740	263	13	15	428	268	2929
% PQRSDF sin respuesta	60%	34%	10%	1%	1%	17%	13%	19%
Secretaría General	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	9	11	24	6	8	23	11	92
PQRSDF atendidas	7	11	22	6	8	20	10	84
% PQRSDF atendidas	78%	100%	92%	100%	100%	87%	91%	91%
PQRSDF atendidas oportunamente	7	11	20	6	7	17	9	77
% PQRSDF atendidas oportunamente	78%	100%	83%	100%	88%	74%	82%	84%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	2	0	1	3	1	7
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	8%	0%	13%	13%	9%	8%
PQRSDF sin respuesta	2	0	2	0	0	3	1	8
% PQRSDF sin respuesta	22%	0%	8%	0%	0%	13%	9%	9%
Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	6	4	6	17	3	45	5	86
PQRSDF atendidas	5	4	6	16	3	40	3	77
% PQRSDF atendidas	83%	100%	100%	94%	100%	89%	60%	90%
PQRSDF atendidas oportunamente	5	4	6	15	3	40	3	76
% PQRSDF atendidas oportunamente	83%	100%	100%	88%	100%	89%	60%	88%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	1	0	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	1%
PQRSDF sin respuesta	1	0	0	1	0	5	2	9
% PQRSDF sin respuesta	17%	0%	0%	6%	0%	11%	40%	10%
Secretaría de Participación E inclusión Social	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	14	14	23	25	23	14	24	137
PQRSDF atendidas	14	14	20	25	23	14	24	134
% PQRSDF atendidas	100%	100%	87%	100%	100%	100%	100%	98%
PQRSDF atendidas oportunamente	14	14	19	25	23	14	24	133
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	97%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	1	0	0	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	1%
PQRSDF sin respuesta	0	0	3	0	0	0	0	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	2%
Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	38	39	41	55	37	69	36	315
PQRSDF atendidas	38	39	41	55	37	68	36	314
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	38	38	40	54	37	65	36	308
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	97%	98%	98%	100%	94%	100%	98%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	1	1	0	3	0	6
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	3%	2%	2%	0%	4%	0%	2%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	0	1	0	1
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Recaudos y pagos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	138	149	491	501	436	471	336	2522
PQRSDF atendidas	121	136	401	494	404	416	326	2298
% PQRSDF atendidas	88%	91%	82%	99%	93%	88%	97%	91%
PQRSDF atendidas oportunamente	119	133	386	478	396	394	294	2200
% PQRSDF atendidas oportunamente	86%	89%	79%	95%	91%	84%	88%	87%
PQRSDF atendidas inoportunas	2	3	15	16	8	22	32	98
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	2%	3%	3%	2%	5%	10%	4%
PQRSDF sin respuesta	17	13	90	7	32	55	10	224
% PQRSDF sin respuesta	12%	9%	18%	1%	7%	12%	3%	9%
Secretaría de Cultura	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	12	17	2	8	7	9	4	59
PQRSDF atendidas	12	15	2	8	6	9	4	56
% PQRSDF atendidas	100%	88%	100%	100%	86%	100%	100%	95%
PQRSDF atendidas oportunamente	12	14	2	8	6	9	4	55
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	82%	100%	100%	86%	100%	100%	93%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	0	0	0	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
PQRSDF sin respuesta	0	2	0	0	1	0	0	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	12%	0%	0%	14%	0%	0%	5%
Secretaría del Interior	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	6	3	4	3	1	0	17
PQRSDF atendidas	0	3	2	3	1	0	0	9
% PQRSDF atendidas	0%	50%	67%	75%	33%	0%	0%	53%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	3	2	3	1	0	0	9
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	50%	67%	75%	33%	0%	0%	53%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	3	1	1	2	1	0	8
% PQRSDF sin respuesta	0%	50%	33%	25%	67%	100%	0%	47%
Secretaría de Adulto Mayor	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	3	5	5	3	4	10	3	33
PQRSDF atendidas	3	3	5	3	4	10	3	31
% PQRSDF atendidas	100%	60%	100%	100%	100%	100%	100%	94%
PQRSDF atendidas oportunamente	3	3	5	3	4	9	3	30
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	60%	100%	100%	100%	90%	100%	91%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	1	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	10%	0%	3%
PQRSDF sin respuesta	0	2	0	0	0	0	0	2
% PQRSDF sin respuesta	0%	40%	0%	0%	0%	0%	0%	6%
Gerencia de Proyectos Especiales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	0	1	1	1	0	3	6
PQRSDF atendidas	0	0	1	1	1	0	3	6
% PQRSDF atendidas	0%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	0	1	1	1	0	3	6
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%





Gerencia de Desarrollo Económico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	2	3	0	2	3	2	12
PQRSDF atendidas	0	1	3	0	2	3	2	11
% PQRSDF atendidas	0%	50%	100%	0%	100%	100%	100%	92%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	1	3	0	2	3	2	11
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	50%	100%	0%	100%	100%	100%	92%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	1	0	0	0	0	0	1
% PQRSDF sin respuesta	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	8%
Dirección Técnica de Control Disciplinario	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	3	4	1	3	1	0	12
PQRSDF atendidas	0	3	4	1	1	0	0	9
% PQRSDF atendidas	0%	100%	100%	100%	33%	0%	0%	75%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	3	4	1	1	0	0	9
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	100%	100%	100%	33%	0%	0%	75%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	2	1	0	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	67%	100%	0%	25%

En la tabla 2. se relaciona las PQRSDF del mes por cada una de las secretarías involucradas. En el mes de julio la dependencia que mas requerimientos recibió fue la secretaría de Movilidad con un total de 2.005 con un porcentaje de respuesta oportuna del 67.4% (1351). Secretaría de Recaudos y Pagos con un total de registro de 336 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 87.5% (294). Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana con un total de registro de 254 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 75.6% (192). Secretaría de Planeación con un total de registro de 225 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 85.8% (193). Secretaría de Hacienda con un total de registro de 205 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 73.2% (150). Secretaría de Obras públicas con un total de registro de 85 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 40% (34). Secretaría de Servicios Administrativos con un total de registro de 79 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 68.4% (54). Secretaría Medio Ambiente con un total de registro de 76 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 94.7% (72). Secretaría de Salud con un total de registro de 72 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (72). Secretaría Gestión de Riesgo con un total de registro de 36 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (36). Secretaría de Participacion e Inclusion Social con un total de registro de 24 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (24). Secretaría de Educación con un total de registro de 17 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 47.1% (8).





Secretaría General con un total de registro de 11 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 81.8% (9). Despacho del Alcalde con un total de registro de 8 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 0% (0). Secretaría de las TIC con un total de registro de 5 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 60% (3). Secretaría de Cultura con un total de registro de 4 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (4). Secretaría Jurídica con un total de registro de 3 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 66.7% (2). 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 3 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna de 100% (3). Gerencia de Desarrollo Económico con un total de registro de 2 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (2).

Podemos ver que solo 7 secretarías tuvieron un indicador Favorable.

- Secretaría de salud – 100%
- Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres – 100%
- Secretaría de Participación e Inclusion Social - 100%
- Secretaría de Cultura - 100%
- Secretaría de Adulto Mayor – 100%
- Gerencia de Proyectos Especiales – 100%
- Gerencia de Desarrollo Económico – 100%

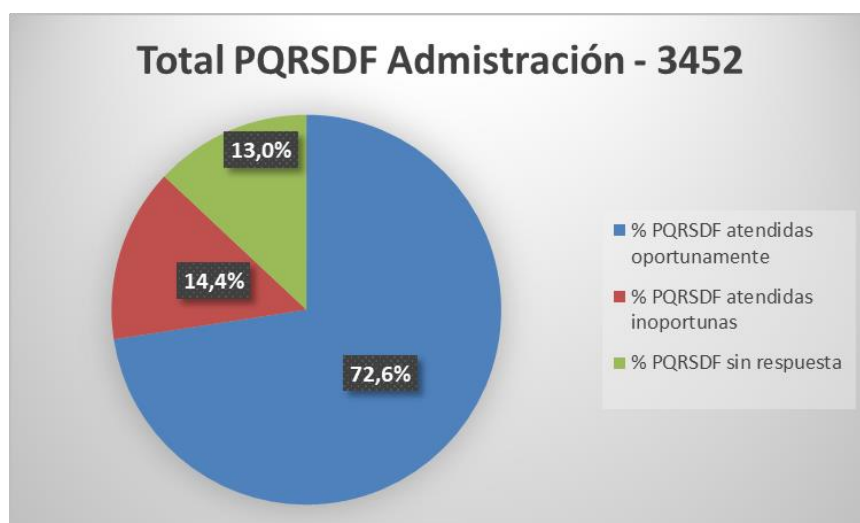
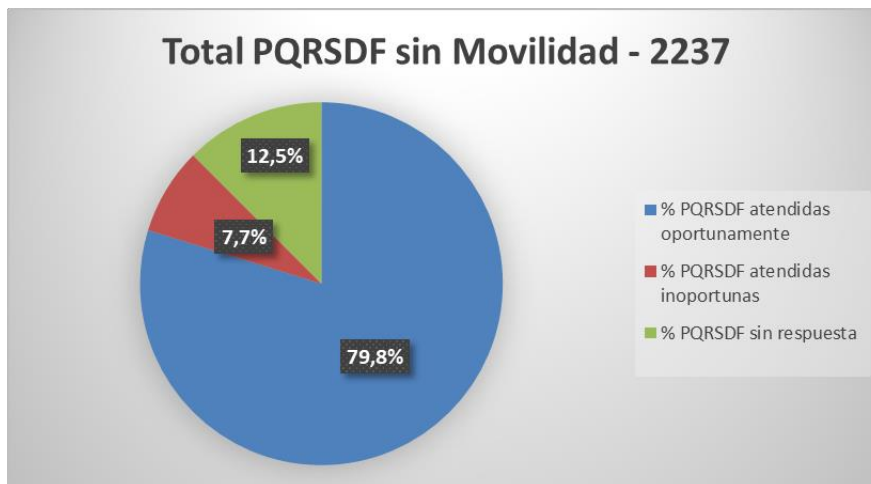
Impacto PQRSDf de la Secretaría de Movilidad

En la grafica 1. Se puede observar que el total de PQRSDf del mes de julio excluyendo la Secretaría de Movilidad tendiendo un total de 1448 solicitudes recibidas, un porcentaje de oportunidad del 79.8% (1155), inoportunidad del 7.7% (112) y sin respuesta 12,5% (181); a su vez, se puede observar que incluyendo las PQRSDf recibidas por la Secretaría de Movilidad se tiene un total de 3453 solicitudes recibidas,



un porcentaje de oportunidad del 72.6% (2506), inoportunidad del 14.4% (498) y sin respuesta 13% (449).

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



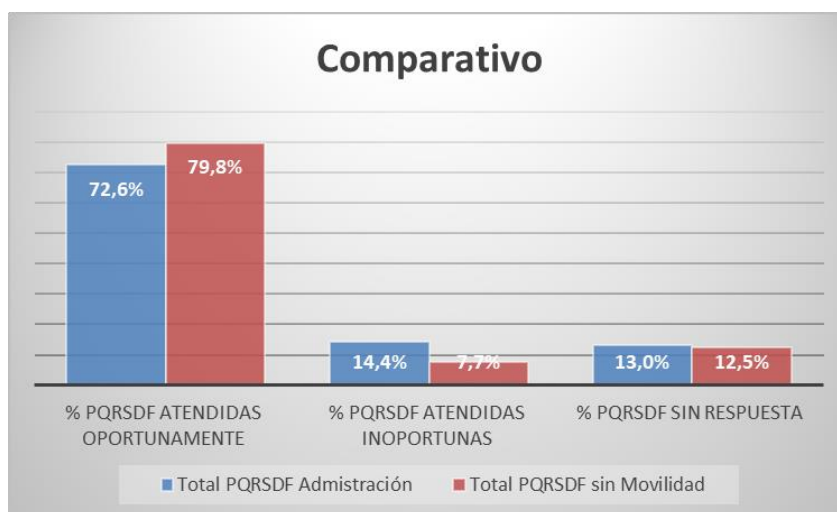


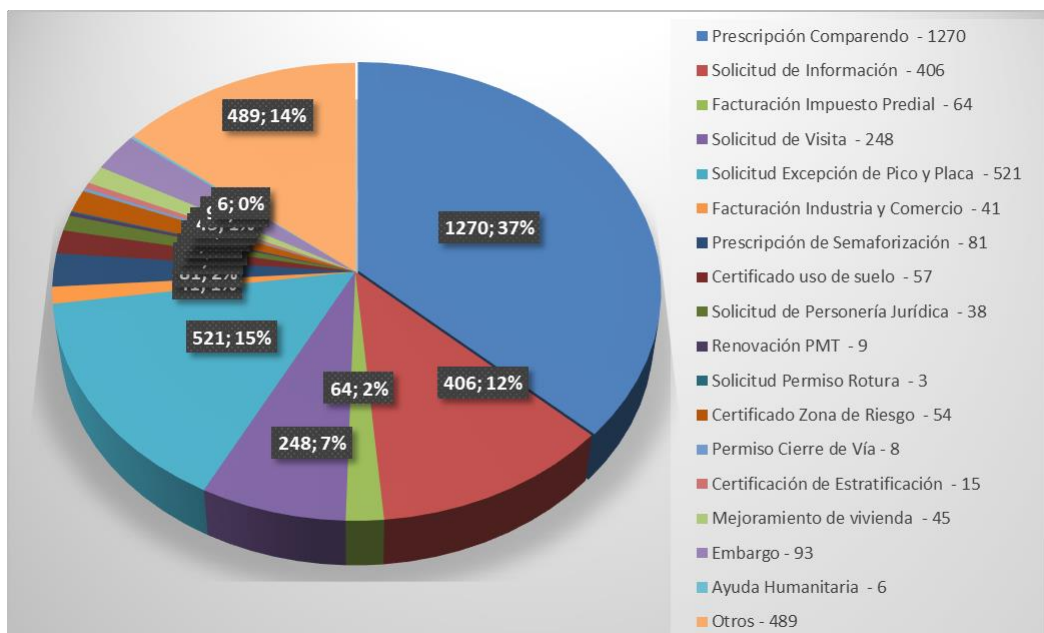
Tabla 3. Relación motivo PQRSD por asunto

TRÁMITE SERVICIO PETICIONES	JULIO
Prescripción Comparendo - 1270	1270
Solicitud de Información - 406	406
Facturación Impuesto Predial - 64	64
Solicitud de Visita - 248	248
Solicitud Excepción de Pico y Placa - 521	521
Facturación Industria y Comercio - 41	41
Prescripción de Semaforización - 81	81
Certificado uso de suelo - 57	57
Solicitud de Personería Jurídica - 38	38
Renovación PMT - 9	9
Solicitud Permiso Rotura - 3	3
Certificado Zona de Riesgo - 54	54
Permiso Cierre de Vía - 8	8
Certificación de Estratificación - 15	15
Mejoramiento de vivienda - 45	45
Embargo - 93	93
Ayuda Humanitaria - 6	6
Otros - 489	489
TOTAL	3448

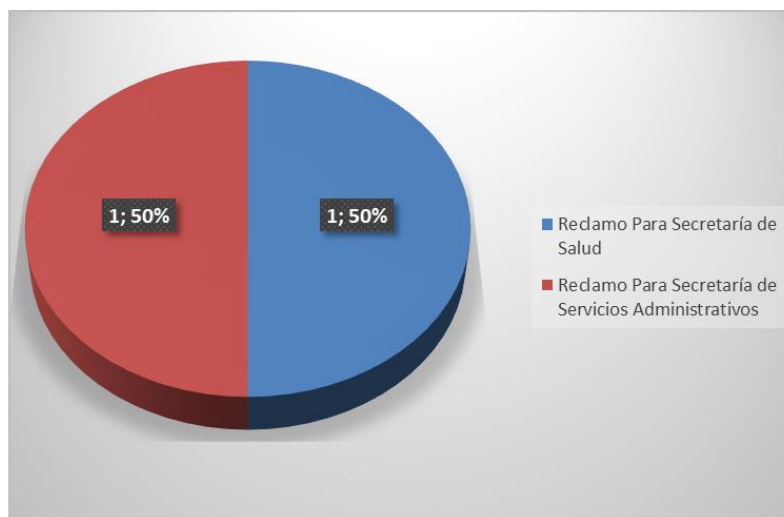




Alcaldía de Bello

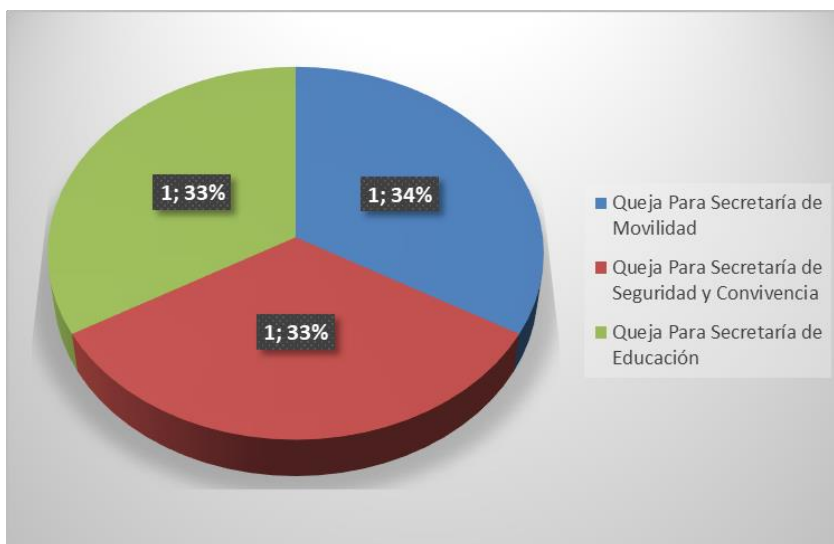


RECLAMO	JULIO
Reclamo Para Secretaría de Salud	1
Reclamo Para Secretaría de Servicios Administrativos	1
Total	2



QUEJAS	JULIO
Queja Para Secretaría de Movilidad	1
Queja Para Secretaría de Seguridad y Convivencia	1
Queja Para Secretaría de Educación	1
Total	3





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 1270 solicitudes. Los derechos de Petición más concurrentes son: Prescripción de comparendo, Excepción de pico y placa, Solicitud de Información General y Solicitud de Visita.

Reclamos se registraron dos solicitudes, asunto: reclamo contra la secretaría de Salud 1 y Servicios Administrativos 1.

Quejas se registraron tres solicitudes, asunto: Queja Contra la Secretaría de Movilidad 1, Seguridad y Convivencia 1 y Educación 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
4,46	4,42	4,47

En la tabla 5. De las 200 encuestas realizadas telefónicamente acerca del nivel de satisfacción en la respuesta a las solicitudes de PQRSD, 185 obtuvieron calificación buena y excelente. Obteniendo un nivel del 92% y una calificación general en la encuesta de satisfacción de **4,45**. Entre las siguientes preguntas

- Evaluación de la oportunidad en la respuesta con un promedio de **4,46**
- Evaluación de la calidad de la respuesta con un promedio de **4,42**
- Evaluación de la atención durante todo el proceso con un promedio de **4,47**





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

Según los resultados obtenidos durante el mes de julio de 2022, cada secretaría involucrada debe realizar sus respectivas retroalimentaciones y de acuerdo con ello tomar las acciones de mejora que requieran para ser más expeditos en el tratamiento de las 7 peticiones del mes de mayo de 2022 que están pendientes por respuesta y del mes de junio de 2022 las 363 PQRSDf's del mes de junio de 2022 que a la fecha no han sido respondidas y las 315 PQRSDf's que fueron respondidas fuera de términos legales; so pena de sanción disciplinaria, no cumple con los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones de acuerdo a lo contemplado en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Realizar seguimiento a aquellas secretarías que tienen un porcentaje de Oportunidad por debajo del 65% y que contribuyeron al indicador de inoportunidad del 14,4% (268 de movilidad y 156 de otras secretarias para un total de 444) y sin respuesta del 16.4% (428 de movilidad y 70 de otras secretarias para un total de 498).



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.

Se recuerda que las taquillas externas de casa de Justicia Paris y Casa de Justicia Niquía requieren por parte de la administración municipal, una continua 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 Velásquez*
Director administrativo de Gestión Documental
Nestor Alberto García Sánchez
Profesional Universitario

Proyectó: *Christian Cataño Castaño*
Auxiliar Administrativo Gestión Documental

