



## ALCALDÍA MUNICIPAL DE BELLO

### INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF

#### INFORME AGOSTO 2022

Elaborado Por

Gestión Documental

Atención a las PQRSDF

Revisado Por

JUAN DAVID NARANJO

Director de Gestión Documental

Bello, 28 de SEPTIEMBRE

2022



## Resumen Ejecutivo

Para el mes de agosto de 2022 se recibieron un total de PQRSDf de **3.857** de los cuales el **82.3% (3.173)** fueron casos cerrados y de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en lo referente a servicio al ciudadano, se identifican como el número de peticiones PQRSDf a las cuales se les dio respuesta en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles.

El consolidado General de peticiones PQRSDf recibidas durante el año 2022 es de **32.171** de las cuales el **71.5% (22.994)** 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. En las taquillas externas de casa de justicia Paris se atendieron 4 y de la casa de justicia Niquia se atendieron 7 peticiones desde el 5 hasta el 23 de septiembre 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. En la tabla 1. Se presenta el consolidado acumulado de solicitudes recibidas hasta el mes de agosto 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	Agosto	Acumulado del año
Peticiones recibidas	3284	3593	4943	4009	4177	4780	3448	3847	32081
Quejas recibidas	0	3	5	6	8	4	3	6	35
Reclamos recibidos	1	1	14	13	8	5	2	4	48
Sugerencias recibidas	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Denuncia recibidas	0	0	0	0	2	2	0	0	4
Felicitaciones recibidas	0	0	1	0	1	0	0	0	2
<b>Total PQRSDF recibidas</b>	<b>3285</b>	<b>3597</b>	<b>4964</b>	<b>4028</b>	<b>4196</b>	<b>4791</b>	<b>3453</b>	<b>3857</b>	<b>32171</b>
Peticiones atendidas	1941	2628	4364	3811	4051	3996	2999	3642	27432
Quejas atendidas	0	3	5	6	6	2	3	6	31
Reclamos atendidos	1	1	11	12	8	4	2	4	43
Sugerencias atendidas	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Denuncia atendidas	0	0	0	0	1	2	0	0	3
Felicitaciones atendidas	0	0	1	0	1	0	0	0	2
<b>Total PQRSDF atendidas (con respuesta)</b>	<b>1942</b>	<b>2632</b>	<b>4382</b>	<b>3829</b>	<b>4067</b>	<b>4004</b>	<b>3004</b>	<b>3652</b>	<b>27512</b>
% Peticiones atendidas	59,1%	73,1%	88,3%	95,1%	97,0%	83,6%	87,0%	94,7%	85,5%
% Quejas atendidas	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	50,0%	100,0%	100,0%	88,6%
% Reclamos atendidas	100,0%	100,0%	78,6%	92,3%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	89,6%
% Sugerencias atendidas	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	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%	0,0%	75,0%
% Felicitaciones atendidas	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>% PQRSDF atendidas</b>	<b>59,1%</b>	<b>73,1%</b>	<b>88,3%</b>	<b>95,1%</b>	<b>97,0%</b>	<b>83,6%</b>	<b>87,0%</b>	<b>94,7%</b>	<b>85,5%</b>
Peticiones respondidas oportunamente	1809	2062	3361	2955	3519	3554	2501	3164	22925
Quejas respondidas oportunamente	0	3	5	5	6	1	3	5	28
Reclamos respondidos oportunamente	1	1	9	9	6	3	2	4	35
Sugerencias respondidas oportunamente	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Denuncia respondidas oportunamente	0	0	0	0	1	2	0	0	3
Felicitaciones respondidas oportunamente	0	0	1	0	1	0	0	0	2
<b>PQRSDF atendidas oportunamente</b>	<b>1810</b>	<b>2066</b>	<b>3377</b>	<b>2969</b>	<b>3533</b>	<b>3560</b>	<b>2506</b>	<b>3173</b>	<b>22994</b>
% Peticiones atendidas oportunamente	55,1%	57,4%	68,0%	73,7%	84,2%	74,4%	72,5%	82,2%	71,5%
% Quejas atendidas oportunamente	0,0%	100,0%	100,0%	83,3%	75,0%	25,0%	100,0%	83,3%	80,0%
% Reclamos atendidos oportunamente	100,0%	100,0%	64,3%	69,2%	75,0%	60,0%	100,0%	100,0%	72,9%
% Sugerencias atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	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%	0,0%	75,0%
% Felicitaciones atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>% PQRSDF atendidas oportunamente</b>	<b>55,1%</b>	<b>57,4%</b>	<b>68,0%</b>	<b>73,7%</b>	<b>84,2%</b>	<b>74,3%</b>	<b>72,6%</b>	<b>82,3%</b>	<b>71,5%</b>
Peticiones sin respuesta o en trámite	1343	965	577	198	126	784	449	205	4647
Quejas sin respuesta o en trámite	0	0	0	0	2	2	0	0	4
Reclamos sin respuesta o en trámite	0	0	5	1	0	1	0	0	7
Sugerencias sin respuesta o en trámite	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denuncia sin respuesta o en trámite	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Felicitaciones sin respuesta o en trámite	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>PQRSDF sin respuesta o en trámite</b>	<b>1343</b>	<b>965</b>	<b>582</b>	<b>199</b>	<b>129</b>	<b>787</b>	<b>449</b>	<b>205</b>	<b>4659</b>

En la tabla 1. Consolidado acumulado de solicitudes de PQRSDF mes de agosto de 2022 con un registro de 3.857 solicitudes de las cuales **21 son de remitentes anónimos**

Las solicitudes que llegaron en el mes de agosto corresponden a asuntos como: Prescripción Comparendo 1.367, Solicitud Excepción de Pico y Placa 531, solicitud de información 479, Solicitud de Visita 296 y 532 en otros asuntos.





## Casa de Justicia París y Casa de Justicia Niquía

Desde el 5 hasta el 23 de septiembre de 2022, se atendieron 11 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 (1), solicitud de permiso de rotura (1), permiso de cierre de vía (1) y excepción de pico y placa (1).

Casa de justicia Niquia: solicitud de información (2) y otros (5).

## Seguimiento a PQRSDF no cerradas en el mes de julio de 2022

En el informe del mes de julio de 2022 están pendientes por respuesta 449 peticiones, de las cuales se respondieron a tiempo 57 peticiones correspondientes al 13%, se respondieron en un tiempo mayor a 15 días hábiles 323 peticiones correspondientes al 72% y 69 peticiones correspondientes al 15% aún no han sido respondidas a la fecha por parte de las diferentes dependencias competentes, las cuales les serán remitidas bajo memorando **indicador de oportunidad: Comparativo agosto 2022 vs agosto 2021**

El resultado del indicador: oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles es del **82.3% (3173 peticiones) en el mes de agosto de 2022** versus **77% (3845 peticiones) en el mes de agosto del año 2021** evidenciándose un número de peticiones actual menor al del año anterior, y el indicador muestra una mayor capacidad de respuesta. Se ha identificado que estos resultados obedecen a mejoras en el proceso de tratamiento de las solicitudes por parte de las diferentes dependencias de la Administración Municipal entre las cuales se listan; seguimiento por parte de las dependencias, capacitaciones en el manejo del Sistema de Gestión Documental de acuerdo a los términos de respuesta contemplados en la Ley 1755 de 2015.



## 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 continúa con la recepción de solicitudes por medio del correo electrónico [contactenos@bello.gov.co](mailto:contactenos@bello.gov.co) en jornada completa.
2. Se continúa realizando capacitación y sensibilizando a los facilitadores de cada secretaría respecto al manejo de las novedades que se presenten en las solicitudes de PQRSDF tales como:
  - a. Socializar las circulares que se han generado respecto al proceso de seguimiento de las PQRSDF, así como el procedimiento de gestión de las mismas.
  - b. Seguimiento a la gestión que realiza cada funcionario de cada una de las dependencias, la cual se está remitiendo mediante memorando, para que se realice la respectiva verificación por parte del director y/o secretario.
  - c. Seguimiento a PQRSDF que no tuvieron respuesta y no fueron cerradas durante los meses anteriores al informe actual.
  - d. Informar mediante circular a todas las dependencias las funciones de los facilitadores de PQRSDF.
3. Se continúa con la atención de PQRSDF en las taquillas externas de casa de justicia Niquia y casa de justicia Paris.
4. En la taquilla de San Félix por finalización de contrato, no se contó con un funcionario que direccionara las solicitudes PQRSDF al correo [taquilla.sanfelix@bello.gov.co](mailto:taquilla.sanfelix@bello.gov.co); sin embargo, a partir de septiembre una contratista de la administración municipal se encuentra direccionando las solicitudes para dar un mayor seguimiento a los requerimientos que realiza la ciudadanía del Sector.



5. 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

Dependencia/ Atributo evaluado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acumulado del año
<b>Despacho del Alcalde</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDf recibidas	4	2	5	9	0	0	8	20	48
PQRSDf atendidas	3	0	2	3	0	0	0	20	28
% PQRSDf atendidas	75%	0%	40%	33%	0%	0%	0%	100%	58%
PQRSDf atendidas oportunamente	3	0	2	2	0	0	0	19	26
% PQRSDf atendidas oportunamente	75%	0%	40%	22%	0%	0%	0%	95%	54%
PQRSDf atendidas inoportunas	0	0	0	1	0	0	0	1	2
% PQRSDf atendidas inoportunas	0%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	5%	4%
PQRSDf sin respuesta	1	2	3	6	0	0	8	0	20
% PQRSDf sin respuesta	25%	100%	60%	67%	0%	0%	100%	0%	42%
<b>Secretaría Jurídica</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDf recibidas	9	8	1	6	11	7	3	7	52
PQRSDf atendidas	7	3	1	2	11	5	2	7	38
% PQRSDf atendidas	78%	38%	100%	33%	100%	71%	67%	100%	73%
PQRSDf atendidas oportunamente	5	2	1	2	10	5	2	7	34
% PQRSDf atendidas oportunamente	56%	25%	100%	33%	91%	71%	67%	100%	65%
PQRSDf atendidas inoportunas	2	1	0	0	1	0	0	0	4
% PQRSDf atendidas inoportunas	22%	13%	0%	0%	9%	0%	0%	0%	8%
PQRSDf sin respuesta	2	5	0	4	0	2	1	0	14
% PQRSDf sin respuesta	22%	63%	0%	67%	0%	29%	33%	0%	27%
<b>Secretaría de Educación</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDf recibidas	21	22	36	18	40	26	17	22	202
PQRSDf atendidas	19	9	29	14	22	13	9	11	126
% PQRSDf atendidas	90%	41%	81%	78%	55%	50%	53%	50%	62%
PQRSDf atendidas oportunamente	12	6	28	14	21	13	8	11	113
% PQRSDf atendidas oportunamente	57%	27%	78%	78%	53%	50%	47%	50%	56%
PQRSDf atendidas inoportunas	7	3	1	0	1	0	1	0	13
% PQRSDf atendidas inoportunas	33%	14%	3%	0%	3%	0%	6%	0%	6%
PQRSDf sin respuesta	2	13	7	4	18	13	8	11	76
% PQRSDf sin respuesta	10%	59%	19%	22%	45%	50%	47%	50%	38%
<b>Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDf recibidas	287	258	367	309	367	414	254	262	2518
PQRSDf atendidas	246	213	301	283	343	319	209	217	2131
% PQRSDf atendidas	86%	83%	82%	92%	93%	77%	82%	83%	85%
PQRSDf atendidas oportunamente	239	201	280	262	313	299	192	192	1978
% PQRSDf atendidas oportunamente	83%	78%	76%	85%	85%	72%	76%	73%	79%
PQRSDf atendidas inoportunas	7	12	21	21	30	20	17	25	153
% PQRSDf atendidas inoportunas	2%	5%	6%	7%	8%	5%	7%	10%	6%
PQRSDf sin respuesta	41	45	66	26	24	95	45	45	387
% PQRSDf sin respuesta	14%	17%	18%	8%	7%	23%	18%	17%	15%
<b>Secretaría de Hacienda</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDf recibidas	273	354	578	520	347	408	205	293	2978
PQRSDf atendidas	224	270	458	424	327	341	182	280	2506
% PQRSDf atendidas	82%	76%	79%	82%	94%	84%	89%	96%	84%
PQRSDf atendidas oportunamente	183	227	378	309	244	273	150	220	1984
% PQRSDf atendidas oportunamente	67%	64%	65%	59%	70%	67%	73%	75%	67%
PQRSDf atendidas inoportunas	41	43	80	115	83	68	32	60	522
% PQRSDf atendidas inoportunas	15%	12%	14%	22%	24%	17%	16%	20%	18%
PQRSDf sin respuesta	49	84	120	96	20	67	23	13	472
% PQRSDf sin respuesta	18%	24%	21%	18%	6%	16%	11%	4%	16%







# Alcaldía de Bello



<b>Secretaría de Obras Publicas</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	51	37	65	63	71	87	85	48	507
PQRSDF atendidas	51	37	65	63	69	62	38	47	432
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%	97%	71%	45%	98%	85%
PQRSDF atendidas oportunamente	50	37	60	58	66	57	34	30	392
% PQRSDF atendidas oportunamente	98%	100%	92%	92%	93%	66%	40%	63%	77%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	0	5	5	3	5	4	17	40
% PQRSDF atendidas inoportunas	2%	0%	8%	8%	4%	6%	5%	35%	8%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	2	25	47	1	75
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	3%	29%	55%	2%	15%
<b>Secretaría de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	33	65	92	84	77	99	76	67	593
PQRSDF atendidas	31	65	83	66	74	95	76	67	557
% PQRSDF atendidas	94%	100%	90%	79%	96%	96%	100%	100%	94%
PQRSDF atendidas oportunamente	27	60	71	64	70	91	72	63	518
% PQRSDF atendidas oportunamente	82%	92%	77%	76%	91%	92%	95%	94%	87%
PQRSDF atendidas inoportunas	4	5	12	2	4	4	4	4	39
% PQRSDF atendidas inoportunas	12%	8%	13%	2%	5%	4%	5%	6%	7%
PQRSDF sin respuesta	2	0	9	18	3	4	0	0	36
% PQRSDF sin respuesta	6%	0%	10%	21%	4%	4%	0%	0%	6%
<b>Secretaría de Planeación</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	252	337	440	319	306	401	225	259	2539
PQRSDF atendidas	233	295	422	301	297	321	193	251	2313
% PQRSDF atendidas	92%	88%	96%	94%	97%	80%	86%	97%	91%
PQRSDF atendidas oportunamente	232	282	394	281	282	300	193	221	2185
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	84%	90%	88%	92%	75%	86%	85%	86%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	13	28	20	15	21	0	30	128
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	4%	6%	6%	5%	5%	0%	12%	5%
PQRSDF sin respuesta	19	42	18	18	9	80	32	8	226
% PQRSDF sin respuesta	8%	12%	4%	6%	3%	20%	14%	3%	9%
<b>Secretaría de Salud</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	66	57	82	69	81	86	72	65	578
PQRSDF atendidas	61	57	82	65	81	81	72	65	564
% PQRSDF atendidas	92%	100%	100%	94%	100%	94%	100%	100%	98%
PQRSDF atendidas oportunamente	61	56	82	65	81	80	72	65	562
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	98%	100%	94%	100%	93%	100%	100%	97%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	0	0	0	1	0	0	2
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	2%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	5	0	0	4	0	5	0	0	14
% PQRSDF sin respuesta	8%	0%	0%	6%	0%	6%	0%	0%	2%
<b>Secretaría de Servicios Administrativos</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	73	46	60	37	68	63	79	107	533
PQRSDF atendidas	73	33	60	36	67	61	75	103	508
% PQRSDF atendidas	100%	72%	100%	97%	99%	97%	95%	96%	95%
PQRSDF atendidas oportunamente	34	22	35	19	45	53	54	95	357
% PQRSDF atendidas oportunamente	47%	48%	58%	51%	66%	84%	68%	89%	67%
PQRSDF atendidas inoportunas	39	11	25	17	22	8	21	8	151
% PQRSDF atendidas inoportunas	53%	24%	42%	46%	32%	13%	27%	7%	28%
PQRSDF sin respuesta	0	13	0	1	1	2	4	4	25
% PQRSDF sin respuesta	0%	28%	0%	3%	1%	3%	5%	4%	5%





# Alcaldía de Bello



<b>Secretaría de Movilidad</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	1996	2161	2635	1973	2301	2554	2005	2191	17816
PQRSDF atendidas	794	1421	2372	1960	2286	2126	1737	2088	14784
% PQRSDF atendidas	40%	66%	90%	99%	99%	83%	87%	95%	83%
PQRSDF atendidas oportunamente	766	949	1558	1299	1920	1838	1351	1775	11456
% PQRSDF atendidas oportunamente	38%	44%	59%	65,8%	83%	72%	67%	81%	64%
PQRSDF atendidas inoportunas	28	472	814	661	366	288	386	313	3328
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	22%	31%	34%	16%	11%	19%	14%	19%
PQRSDF sin respuesta	1202	740	263	13	15	428	268	103	3032
% PQRSDF sin respuesta	60%	34%	10%	1%	1%	17%	13%	5%	17%
<b>Secretaría General</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	9	11	24	6	8	23	11	6	98
PQRSDF atendidas	7	11	22	6	8	20	10	5	89
% PQRSDF atendidas	78%	100%	92%	100%	100%	87%	91%	83%	91%
PQRSDF atendidas oportunamente	7	11	20	6	7	17	9	4	81
% PQRSDF atendidas oportunamente	78%	100%	83%	100%	88%	74%	82%	67%	83%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	2	0	1	3	1	1	8
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	8%	0%	13%	13%	9%	17%	8%
PQRSDF sin respuesta	2	0	2	0	0	3	1	1	9
% PQRSDF sin respuesta	22%	0%	8%	0%	0%	13%	9%	17%	9%
<b>Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	6	4	6	17	3	45	5	1	87
PQRSDF atendidas	5	4	6	16	3	40	3	0	77
% PQRSDF atendidas	83%	100%	100%	94%	100%	89%	60%	0%	89%
PQRSDF atendidas oportunamente	5	4	6	15	3	40	3	0	76
% PQRSDF atendidas oportunamente	83%	100%	100%	88%	100%	89%	60%	0%	87%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	1	0	0	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	1%
PQRSDF sin respuesta	1	0	0	1	0	5	2	1	10
% PQRSDF sin respuesta	17%	0%	0%	6%	0%	11%	40%	100%	11%
<b>Secretaría de Participación E inclusión Social</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	14	14	23	25	23	14	24	27	164
PQRSDF atendidas	14	14	20	25	23	14	24	27	161
% PQRSDF atendidas	100%	100%	87%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
PQRSDF atendidas oportunamente	14	14	19	25	23	14	24	27	160
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	1	0	0	0	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
PQRSDF sin respuesta	0	0	3	0	0	0	0	0	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
<b>Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	38	39	41	55	37	69	36	105	420
PQRSDF atendidas	38	39	41	55	37	68	36	104	418
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	99%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	38	38	40	54	37	65	36	104	412
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	97%	98%	98%	100%	94%	100%	99%	98%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	1	1	0	3	0	0	6
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	3%	2%	2%	0%	4%	0%	0%	1%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	0	1	0	1	2
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%







# Alcaldía de Bello



<b>Secretaría de Recaudos y pagos</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	138	149	491	501	436	471	336	355	2877
PQRSDF atendidas	121	136	401	494	404	416	326	338	2636
% PQRSDF atendidas	88%	91%	82%	99%	93%	88%	97%	95%	92%
PQRSDF atendidas oportunamente	119	133	386	478	396	394	294	317	2517
% PQRSDF atendidas oportunamente	86%	89%	79%	95%	91%	84%	88%	89%	87%
PQRSDF atendidas inoportunas	2	3	15	16	8	22	32	21	119
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	2%	3%	3%	2%	5%	10%	6%	4%
PQRSDF sin respuesta	17	13	90	7	32	55	10	17	241
% PQRSDF sin respuesta	12%	9%	18%	1%	7%	12%	3%	5%	8%
<b>Secretaría de Cultura</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	12	17	2	8	7	9	4	4	63
PQRSDF atendidas	12	15	2	8	6	9	4	4	60
% PQRSDF atendidas	100%	88%	100%	100%	86%	100%	100%	100%	95%
PQRSDF atendidas oportunamente	12	14	2	8	6	9	4	4	59
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	82%	100%	100%	86%	100%	100%	100%	94%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	0	0	0	0	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
PQRSDF sin respuesta	0	2	0	0	1	0	0	0	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	12%	0%	0%	14%	0%	0%	0%	5%
<b>Secretaría del Interior</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	0	6	3	4	3	1	0	1	18
PQRSDF atendidas	0	3	2	3	1	0	0	1	10
% PQRSDF atendidas	0%	50%	67%	75%	33%	0%	0%	100%	56%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	3	2	3	1	0	0	1	10
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	50%	67%	75%	33%	0%	0%	100%	56%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	3	1	1	2	1	0	0	8
% PQRSDF sin respuesta	0%	50%	33%	25%	67%	100%	0%	0%	44%
<b>Secretaría de Adulto Mayor</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	3	5	5	3	4	10	3	11	44
PQRSDF atendidas	3	3	5	3	4	10	3	11	42
% PQRSDF atendidas	100%	60%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%
PQRSDF atendidas oportunamente	3	3	5	3	4	9	3	9	39
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	60%	100%	100%	100%	90%	100%	82%	89%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	1	0	2	3
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	10%	0%	18%	7%
PQRSDF sin respuesta	0	2	0	0	0	0	0	0	2
% PQRSDF sin respuesta	0%	40%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%
<b>Gerencia de Proyectos Especiales</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	0	0	1	1	1	0	3	0	6
PQRSDF atendidas	0	0	1	1	1	0	3	0	6
% PQRSDF atendidas	0%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	0	1	1	1	0	3	0	6
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	100%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%





# Alcaldía de Bello



Gerencia de Desarrollo Económico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	2	3	0	2	3	2	2	14
PQRSDF atendidas	0	1	3	0	2	3	2	2	13
% PQRSDF atendidas	0%	50%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	93%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	1	3	0	2	3	2	2	13
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	50%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	93%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	1	0	0	0	0	0	0	1
% PQRSDF sin respuesta	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%
Dirección Técnica de Control Disciplinario	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	3	4	1	3	1	0	4	16
PQRSDF atendidas	0	3	4	1	1	0	0	4	13
% PQRSDF atendidas	0%	100%	100%	100%	33%	0%	0%	100%	81%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	3	4	1	1	0	0	4	13
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	100%	100%	100%	33%	0%	0%	100%	81%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	2	1	0	0	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	67%	100%	0%	0%	19%

En la tabla 2. se relaciona las PQRSDF del mes por cada una de las secretarías involucradas. En el mes de agosto la dependencia que mas requerimientos recibió fue la Secretaría de Movilidad con un total de 2.191 y porcentaje de respuesta oportuna del 81% (1.775). Secretaría de Recaudos y Pagos con un total de registro de 355 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 89.6% (318). Secretaría de Hacienda con un total de registro de 293 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 75.1% (220). Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana con un total de registro de 262 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 73.7% (193). Secretaría de Planeación con un total de registro de 259 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 85.3% (221). Secretaría de Servicios Administrativos con un total de registro de 107 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 88.8% (95). Secretaría de Gestión del Riesgo con un total de registro de 105 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 99% (104). Secretaría Medio Ambiente con un total de registro de 67 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 95.5% (64). Secretaría de Salud con un total de registro de 65 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (65). Secretaría de Obras Públicas con un total de registro de 48 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 62.5% (30). Secretaría de Participación e Inclusion Social con un total de registro de 27 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (27). Secretaría de Educación con un total de registro de 22 solicitudes y un porcentaje de respuesta





oportuna del 50% (11). Despacho Alcaldía con un total de registro de 20 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 95% (19). Secretaría del Adulto Mayor con un total de registro de 11 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 81.8% (9). Secretaría Jurídica con un total de registro de 7 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (7). Secretaría General con un total de registro de 6 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 66.7% (4). Secretaría de Cultura con un total de registro de 4 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (4). Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno con un total de registro de 4 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (4). Gerencia de Desarrollo Económico con un total de registro de 2 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna de 100% (2). Secretaría del Interior con un total de registro de 1 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (1) y, la Dirección de las TIC con un total de registro de 1 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 0% (0).

Podemos ver que solo 7 secretarías tuvieron un indicador Favorable.

- Secretaría de salud – 100%
- Secretaría Jurídica – 100%
- Secretaría de Participacion e Inclusion Social - 100%
- Secretaría de Cultura - 100%
- Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno – 100%
- Secretaría del Interior – 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 agosto, excluyendo la Secretaría de Movilidad, corresponde a 1.666 solicitudes recibidas, un porcentaje de oportunidad del 83,9% (1.398), inoportunidad del 10,1% (169) y sin



respuesta 6,1% (102); a su vez, se puede observar que incluyendo las PQRSDf recibidas por la Secretaría de Movilidad se tiene un total de 3.857 solicitudes recibidas, un porcentaje de oportunidad del 82,3% (3.173), inoportunidad del 12% (482) y sin respuesta 5,3% (205).

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

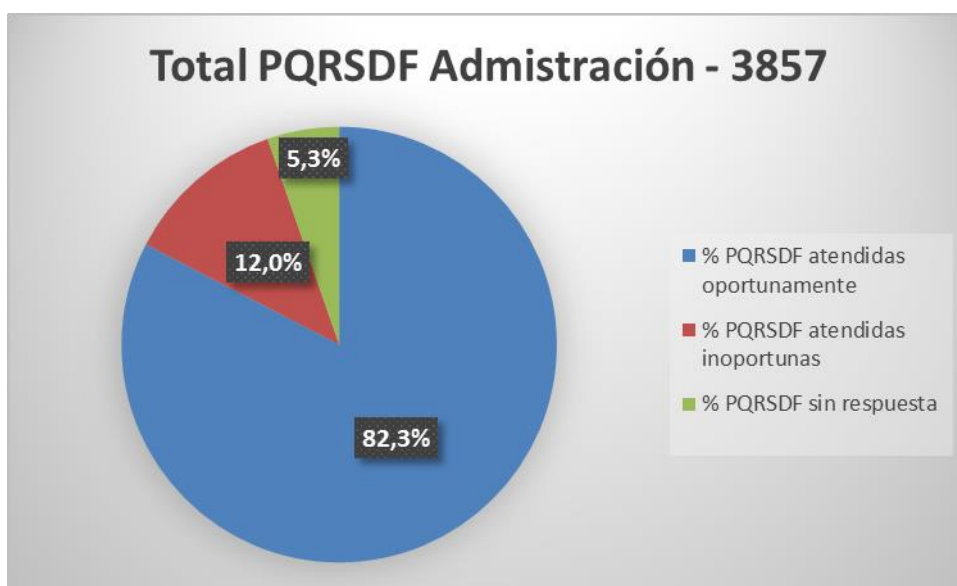
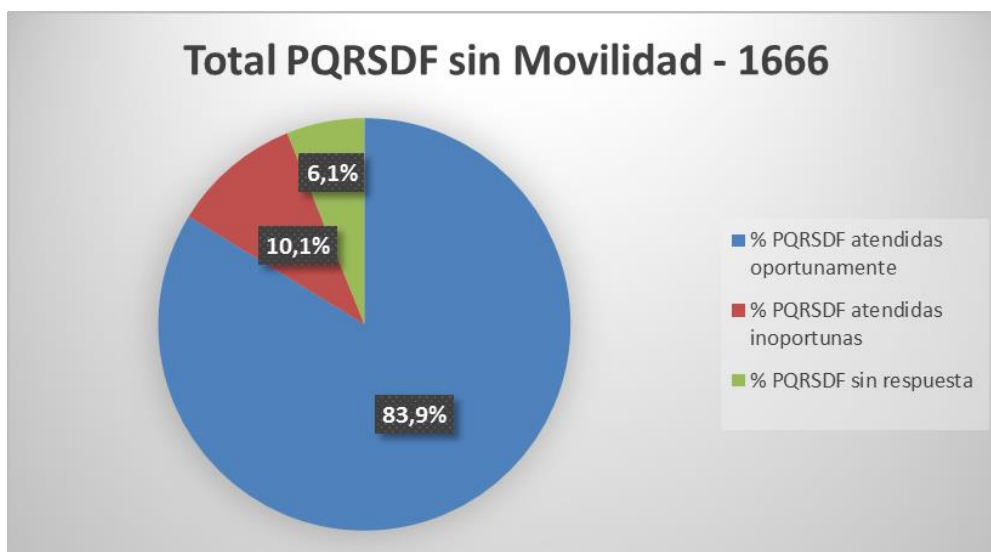




Tabla 3. Relación motivo PQRSDf por asunto

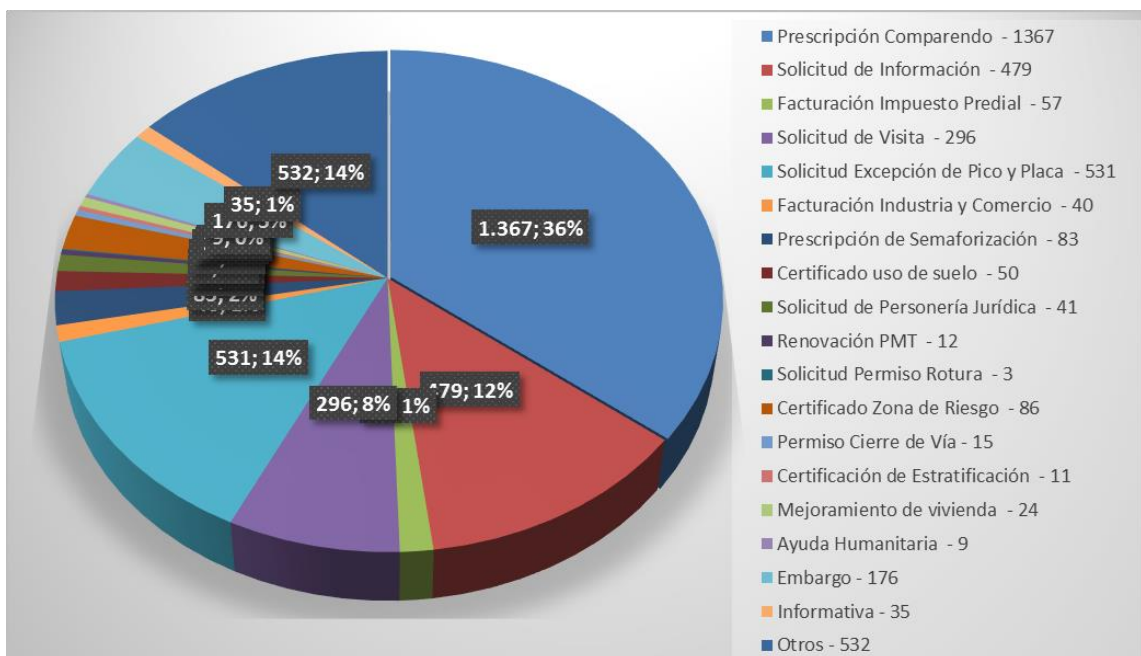
TRÁMITE SERVICIO PETICIONES	AGOSTO
Prescripción Comparendo - 1367	1.367
Solicitud de Información - 479	479
Facturación Impuesto Predial - 57	57
Solicitud de Visita - 296	296
Solicitud Excepción de Pico y Placa - 531	531
Facturación Industria y Comercio - 40	40
Prescripción de Semaforización - 83	83
Certificado uso de suelo - 50	50
Solicitud de Personería Jurídica - 41	41
Renovación PMT - 12	12
Solicitud Permiso Rotura - 3	3
Certificado Zona de Riesgo - 86	86
Permiso Cierre de Vía - 15	15
Certificación de Estratificación - 11	11
Mejoramiento de vivienda - 24	24
Ayuda Humanitaria - 9	9
Embargo - 176	176
Informativa - 35	35
Otros - 532	532
<b>TOTAL</b>	<b>3.847</b>



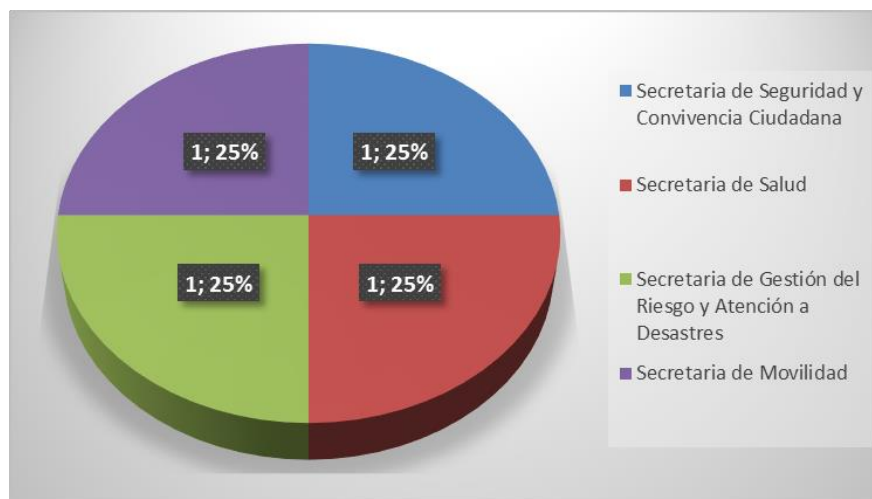




# Alcaldía de Bello

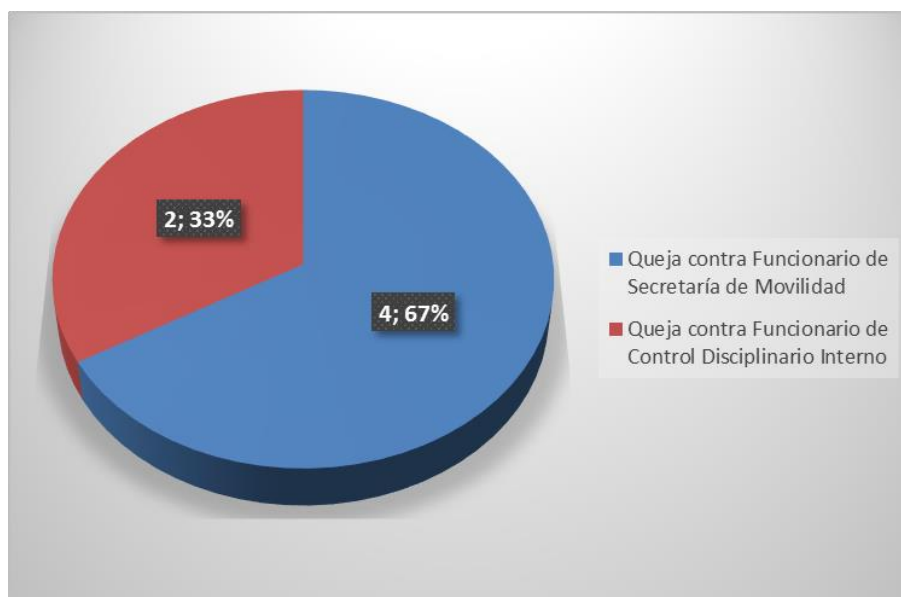


RECLAMO	AGOSTO
Secretaria de Seguridad y Convivencia Ciudadana	1
Secretaria de Salud	1
Secretaria de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres	1
Secretaria de Movilidad	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>





TRÁMITE SERVICIO QUEJA	AGOSTO
Queja contra Funcionario de Secretaría de Movilidad	4
Queja contra Funcionario de Control Disciplinario Interno	2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>



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

**Reclamos** se registraron 4 solicitudes, asunto: reclamo contra la Secretaría de Salud 1, Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana 1, Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres 1 y Secretaría de Movilidad 1.

**Quejas** se registraron seis solicitudes, asunto: Queja Contra la Secretaría de Movilidad cuatro (4) y Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno dos (2).



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
4,70	4,63	4,71

En la tabla 5. De las 200 encuestas realizadas telefónicamente acerca del nivel de satisfacción en la respuesta a las solicitudes de PQRSDf, 192 obtuvieron calificación buena y excelente. Obteniendo un nivel del 96% y una calificación general en la encuesta de satisfacción de **4,8**. Entre las siguientes preguntas

- Evaluación de la oportunidad en la respuesta con un promedio de **4,70**
- Evaluación de la calidad de la respuesta con un promedio de **4,63**
- Evaluación de la atención durante todo el proceso con un promedio de **4,71**



## INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

De acuerdo con la Ley 1712 de 2014 en lo referente a información pública, pública clasificada y pública reservada de acuerdo a sus numerales b, c y d, 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 la cual reposa en el registro de la base de datos del área Gestión Documental y los registros en la recepción de PQRSDf.

## CONCLUSIÓN

Según los resultados obtenidos durante el mes de agosto 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 69 peticiones del mes de julio de 2022 que están pendientes por respuesta y las 323 PQRSDf que fueron respondidas fuera de términos legales; so pena de sanción disciplinaria, no cumplen 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 12% (313 de Movilidad y 169 de otras secretarías para un total de 482) y sin respuesta del 5,3% (103 de movilidad y 102 de otras secretarías para un total de 205).



## RECOMENDACIONES GENERALES

Se deben continuar aplicando estrategias que garanticen la oportunidad y efectividad en el proceso PQRSDF por parte de las diferentes Secretarías, Direcciones y dependencia enfocándose siempre en prestar una adecuada atención a los ciudadanos.

Se recuerda que las taquillas externas de casa de Justicia Paris y Casa de Justicia Niquía requieren por parte de la administración municipal, los funcionarios y contratistas, una continua divulgación de los servicios que prestan a la comunidad, donde se encuentran ubicadas, de forma 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:** *Juliana María Acero Carrillo – Miguel Ángel Contreras Naranjo*  
*Auxiliares Administrativos Gestión Documental*