



# Alcaldía de Bello



**ALCALDÍA MUNICIPAL DE BELLO**

**INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF**

**INFORME SEPTIEMBRE 2022**

**Elaborado Por**

**Gestión Documental**

**Atención a las PQRSDF**

**Revisado Por**

**JUAN DAVID NARANJO**

**Director de Gestión Documental**

**BELLO, 28 DE OCTUBRE**

**2022**





## Resumen Ejecutivo

Para el mes de septiembre de 2022 se recibieron un total de **4.479** PQRSDf, de las cuales el **80.4% (3.603)** 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 **36.650** de las cuales el **72.6% (26.597)** 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 1 petición y en la Casa de Justicia Niquia se atendieron 8 peticiones desde el 8 hasta el 27 de septiembre de 2022. No hubo solicitudes de información contestadas de forma negativa por inexistencia de la información solicitada a las dependencias; sin embargo, 7 peticiones del informe de agosto de 2022 aún no han sido respondidas por parte de las dependencias. Se planteará realizar seguimiento al nivel de satisfacción en la respuesta de PQRSDf no respondidas y sus respectivas causas. La secretaria General ejecuta de manera periódica acciones de mejora en el proceso de recepción y direccionamiento general de solicitudes.

En la tabla 1. Se presenta el consolidado acumulado de solicitudes recibidas hasta el mes de septiembre 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	Septiembre	Acumulado del año
Peticiones recibidas	3284	3593	4943	4009	4177	4780	3448	3847	4471	36552
Quejas recibidas	0	3	5	6	8	4	3	6	3	38
Reclamos recibidos	1	1	14	13	8	5	2	4	4	52
Sugerencias recibidas	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Denuncia recibidas	0	0	0	0	2	2	0	0	1	5
Felicitaciones recibidas	0	0	1	0	1	0	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>4479</b>	<b>36650</b>
Peticiones atendidas	1941	2628	4364	3811	4051	3996	2999	3642	4389	31821
Quejas atendidas	0	3	5	6	6	2	3	6	3	34
Reclamos atendidos	1	1	11	12	8	4	2	4	4	47
Sugerencias atendidas	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Denuncia atendidas	0	0	0	0	1	2	0	0	1	4
Felicitaciones atendidas	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
<b>Total PQRSDF atendidas (con</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>4397</b>	<b>31909</b>
% Peticiones atendidas	59,1%	73,1%	88,3%	95,1%	97,0%	83,6%	87,0%	94,7%	98,2%	87,1%
% Quejas atendidas	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	50,0%	100,0%	100,0%	100,0%	89,5%
% Reclamos atendidas	100,0%	100,0%	78,6%	92,3%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	90,4%
% Sugerencias atendidas	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	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%	100,0%	80,0%
% Felicitaciones atendidas	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	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>98,2%</b>	<b>87,1%</b>
Peticiones respondidas oportunamente	1809	2062	3361	2955	3519	3554	2501	3164	3597	26522
Quejas respondidas oportunamente	0	3	5	5	6	1	3	5	2	30
Reclamos respondidos oportunamente	1	1	9	9	6	3	2	4	4	39
Sugerencias respondidas oportunamente	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Denuncia respondidas oportunamente	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3
Felicitaciones respondidas	0	0	1	0	1	0	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>3603</b>	<b>26597</b>
% Peticiones atendidas oportunamente	55,1%	57,4%	68,0%	73,7%	84,2%	74,4%	72,5%	82,2%	80,5%	72,6%
% Quejas atendidas oportunamente	0,0%	100,0%	100,0%	83,3%	75,0%	25,0%	100,0%	83,3%	66,7%	78,9%
% Reclamos atendidos oportunamente	100,0%	100,0%	64,3%	69,2%	75,0%	60,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%
% Sugerencias atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	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%	0,0%	60,0%
% Felicitaciones atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	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>80,4%</b>	<b>72,6%</b>
Peticiones sin respuesta o en trámite	1343	965	577	198	126	784	449	205	82	4729
Quejas sin respuesta o en trámite	0	0	0	0	2	2	0	0	0	4
Reclamos sin respuesta o en trámite	0	0	5	1	0	1	0	0	0	7
Sugerencias sin respuesta o en trámite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denuncia sin respuesta o en trámite	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Felicitaciones sin respuesta o en trámite	0	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>82</b>	<b>4741</b>

En la tabla 1. Consolidado acumulado de solicitudes de PQRSDF, mes de septiembre de 2022 con un registro de 4.479 solicitudes, de las cuales **17 son de remitentes anónimos**

Las solicitudes que llegaron en el mes de septiembre corresponden a asuntos como: Prescripción Comparendo 1.533, Solicitud Excepción de Pico y Placa 807, Informativa 584, Solicitud de Información 460 y 331 de Solicitud de Visita.





## Casa de Justicia París y Casa de Justicia Niquía

Desde el 8 hasta el 27 de septiembre de 2022, se atendieron 9 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: Otros Asuntos (1) y, Casa de justicia Niquia: solicitud de visita (1), solicitud de información (2) y otros (5).

## Seguimiento a PQRSDF no cerradas en los meses de julio y agosto de 2022

Del total de pendientes por respuesta del informe del mes de julio de 2022 aún se encontraban pendientes 33 peticiones para el mes de agosto, de las cuales se respondieron a tiempo 3 peticiones correspondientes al 9.1%, se respondieron en un tiempo mayor a 15 días hábiles 23 peticiones correspondientes al 69.7% y 7 peticiones correspondientes al 21.2% aún no han sido respondidas por parte de las dependencias: servicios administrativos (1), planeación (2), recaudos y pagos (2), seguridad y convivencia (3).

Así mismo, en el informe del mes de agosto de 2022 estaban pendientes por respuesta 205 peticiones, de las cuales se respondieron a tiempo 18 peticiones correspondientes al 8.8%, se respondieron en un tiempo mayor a 15 días hábiles 169 peticiones correspondientes al 82.4% y 18 peticiones correspondientes al 8.8% 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 septiembre 2022 vs septiembre 2021.**

El resultado del indicador: oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles es del **80.4% (3.603 peticiones) en el mes de septiembre de 2022** versus **72.6% (2.894 peticiones) en el mes de septiembre del año 2021** evidenciándose un número de peticiones actual mayor 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, seis (6) capacitaciones a secretarías de la entidad 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 para direccionar 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.

- 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	Septiembre	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>Septiembre</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDf recibidas	4	2	5	9	0	0	8	20	38	86
PQRSDf atendidas	3	0	2	3	0	0	0	20	37	65
% PQRSDf atendidas	75%	0%	40%	33%	0%	0%	0%	100%	97%	76%
PQRSDf atendidas oportunamente	3	0	2	2	0	0	0	19	35	61
% PQRSDf atendidas oportunamente	75%	0%	40%	22%	0%	0%	0%	95%	92%	71%
PQRSDf atendidas inoportunas	0	0	0	1	0	0	0	1	2	4
% PQRSDf atendidas inoportunas	0%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	5%	5%	5%
PQRSDf sin respuesta	1	2	3	6	0	0	8	0	1	21
% PQRSDf sin respuesta	25%	100%	60%	67%	0%	0%	100%	0%	3%	24%
<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>Septiembre</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDf recibidas	9	8	1	6	11	7	3	7	9	61
PQRSDf atendidas	7	3	1	2	11	5	2	7	9	47
% PQRSDf atendidas	78%	38%	100%	33%	100%	71%	67%	100%	100%	77%
PQRSDf atendidas oportunamente	5	2	1	2	10	5	2	7	8	42
% PQRSDf atendidas oportunamente	56%	25%	100%	33%	91%	71%	67%	100%	89%	69%
PQRSDf atendidas inoportunas	2	1	0	0	1	0	0	0	1	5
% PQRSDf atendidas inoportunas	22%	13%	0%	0%	9%	0%	0%	0%	11%	8%
PQRSDf sin respuesta	2	5	0	4	0	2	1	0	0	14
% PQRSDf sin respuesta	22%	63%	0%	67%	0%	29%	33%	0%	0%	23%
<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>Septiembre</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDf recibidas	21	22	36	18	40	26	17	22	25	227
PQRSDf atendidas	19	9	29	14	22	13	9	11	24	150
% PQRSDf atendidas	90%	41%	81%	78%	55%	50%	53%	50%	96%	66%
PQRSDf atendidas oportunamente	12	6	28	14	21	13	8	11	21	134
% PQRSDf atendidas oportunamente	57%	27%	78%	78%	53%	50%	47%	50%	84%	59%
PQRSDf atendidas inoportunas	7	3	1	0	1	0	1	0	3	16
% PQRSDf atendidas inoportunas	33%	14%	3%	0%	3%	0%	6%	0%	12%	7%
PQRSDf sin respuesta	2	13	7	4	18	13	8	11	1	77
% PQRSDf sin respuesta	10%	59%	19%	22%	45%	50%	47%	50%	4%	34%
<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>Septiembre</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDf recibidas	287	258	367	309	367	414	254	262	312	2830
PQRSDf atendidas	246	213	301	283	343	319	209	217	302	2433
% PQRSDf atendidas	86%	83%	82%	92%	93%	77%	82%	83%	97%	86%
PQRSDf atendidas oportunamente	239	201	280	262	313	299	192	192	265	2243
% PQRSDf atendidas oportunamente	83%	78%	76%	85%	85%	72%	76%	73%	85%	79%
PQRSDf atendidas inoportunas	7	12	21	21	30	20	17	25	37	190
% PQRSDf atendidas inoportunas	2%	5%	6%	7%	8%	5%	7%	10%	12%	7%
PQRSDf sin respuesta	41	45	66	26	24	95	45	45	10	397
% PQRSDf sin respuesta	14%	17%	18%	8%	7%	23%	18%	17%	3%	14%





# Alcaldía de Bello



<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>Septiembre</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	273	354	578	520	347	408	205	293	352	3330
PQRSDF atendidas	224	270	458	424	327	341	182	280	331	2837
% PQRSDF atendidas	82%	76%	79%	82%	94%	84%	89%	96%	94%	85%
PQRSDF atendidas oportunamente	183	227	378	309	244	273	150	220	256	2240
% PQRSDF atendidas oportunamente	67%	64%	65%	59%	70%	67%	73%	75%	73%	67%
PQRSDF atendidas inoportunas	41	43	80	115	83	68	32	60	75	597
% PQRSDF atendidas inoportunas	15%	12%	14%	22%	24%	17%	16%	20%	21%	18%
PQRSDF sin respuesta	49	84	120	96	20	67	23	13	21	493
% PQRSDF sin respuesta	18%	24%	21%	18%	6%	16%	11%	4%	6%	15%
<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>Septiembre</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	51	37	65	63	71	87	85	48	73	580
PQRSDF atendidas	51	37	65	63	69	62	38	47	73	505
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%	97%	71%	45%	98%	100%	87%
PQRSDF atendidas oportunamente	50	37	60	58	66	57	34	30	66	458
% PQRSDF atendidas oportunamente	98%	100%	92%	92%	93%	66%	40%	63%	90%	79%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	0	5	5	3	5	4	17	7	47
% PQRSDF atendidas inoportunas	2%	0%	8%	8%	4%	6%	5%	35%	10%	8%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	2	25	47	1	0	75
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	3%	29%	55%	2%	0%	13%
<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>Septiembre</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	33	65	92	84	77	99	76	67	49	642
PQRSDF atendidas	31	65	83	66	74	95	76	67	49	606
% PQRSDF atendidas	94%	100%	90%	79%	96%	96%	100%	100%	100%	94%
PQRSDF atendidas oportunamente	27	60	71	64	70	91	72	63	45	563
% PQRSDF atendidas oportunamente	82%	92%	77%	76%	91%	92%	95%	94%	92%	88%
PQRSDF atendidas inoportunas	4	5	12	2	4	4	4	4	4	43
% PQRSDF atendidas inoportunas	12%	8%	13%	2%	5%	4%	5%	6%	8%	7%
PQRSDF sin respuesta	2	0	9	18	3	4	0	0	0	36
% PQRSDF sin respuesta	6%	0%	10%	21%	4%	4%	0%	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>Septiembre</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	252	337	440	319	306	401	225	259	252	2791
PQRSDF atendidas	233	295	422	301	297	321	193	251	251	2564
% PQRSDF atendidas	92%	88%	96%	94%	97%	80%	86%	97%	100%	92%
PQRSDF atendidas oportunamente	232	282	394	281	282	300	193	221	236	2421
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	84%	90%	88%	92%	75%	86%	85%	94%	87%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	13	28	20	15	21	0	30	15	143
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	4%	6%	6%	5%	5%	0%	12%	6%	5%
PQRSDF sin respuesta	19	42	18	18	9	80	32	8	1	227
% PQRSDF sin respuesta	8%	12%	4%	6%	3%	20%	14%	3%	0%	8%
<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>Septiembre</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	66	57	82	69	81	86	72	65	96	674
PQRSDF atendidas	61	57	82	65	81	81	72	65	96	660
% PQRSDF atendidas	92%	100%	100%	94%	100%	94%	100%	100%	100%	98%
PQRSDF atendidas oportunamente	61	56	82	65	81	80	72	65	96	658
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	98%	100%	94%	100%	93%	100%	100%	100%	98%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	2%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	5	0	0	4	0	5	0	0	0	14
% PQRSDF sin respuesta	8%	0%	0%	6%	0%	6%	0%	0%	0%	2%





# Alcaldía de Bello



Secretaría de Servicios Administrativos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	73	46	60	37	68	63	79	107	75	608
PQRSDF atendidas	73	33	60	36	67	61	75	103	75	583
% PQRSDF atendidas	100%	72%	100%	97%	99%	97%	95%	96%	100%	96%
PQRSDF atendidas oportunamente	34	22	35	19	45	53	54	95	65	422
% PQRSDF atendidas oportunamente	47%	48%	58%	51%	66%	84%	68%	89%	87%	69%
PQRSDF atendidas inoportunas	39	11	25	17	22	8	21	8	10	161
% PQRSDF atendidas inoportunas	53%	24%	42%	46%	32%	13%	27%	7%	13%	26%
PQRSDF sin respuesta	0	13	0	1	1	2	4	4	0	25
% PQRSDF sin respuesta	0%	28%	0%	3%	1%	3%	5%	4%	0%	4%
Secretaría de Movilidad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	1996	2161	2635	1973	2301	2554	2005	2191	2667	20483
PQRSDF atendidas	794	1421	2372	1960	2286	2126	1737	2088	2659	17443
% PQRSDF atendidas	40%	66%	90%	99%	99%	83%	87%	95%	100%	85%
PQRSDF atendidas oportunamente	766	949	1558	1299	1920	1838	1351	1775	2042	13498
% PQRSDF atendidas oportunamente	38%	44%	59%	65,8%	83%	72%	67%	81%	77%	66%
PQRSDF atendidas inoportunas	28	472	814	661	366	288	386	313	617	3945
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	22%	31%	34%	16%	11%	19%	14%	23%	19%
PQRSDF sin respuesta	1202	740	263	13	15	428	268	103	8	3040
% PQRSDF sin respuesta	60%	34%	10%	1%	1%	17%	13%	5%	0%	15%
Secretaría General	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	9	11	24	6	8	23	11	6	9	107
PQRSDF atendidas	7	11	22	6	8	20	10	5	9	98
% PQRSDF atendidas	78%	100%	92%	100%	100%	87%	91%	83%	100%	92%
PQRSDF atendidas oportunamente	7	11	20	6	7	17	9	4	8	89
% PQRSDF atendidas oportunamente	78%	100%	83%	100%	88%	74%	82%	67%	89%	83%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	2	0	1	3	1	1	1	9
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	8%	0%	13%	13%	9%	17%	11%	8%
PQRSDF sin respuesta	2	0	2	0	0	3	1	1	0	9
% PQRSDF sin respuesta	22%	0%	8%	0%	0%	13%	9%	17%	0%	8%
Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	6	4	6	17	3	45	5	1	17	104
PQRSDF atendidas	5	4	6	16	3	40	3	0	14	91
% PQRSDF atendidas	83%	100%	100%	94%	100%	89%	60%	0%	82%	88%
PQRSDF atendidas oportunamente	5	4	6	15	3	40	3	0	11	87
% PQRSDF atendidas oportunamente	83%	100%	100%	88%	100%	89%	60%	0%	65%	84%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	1	0	0	0	0	3	4
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	18%	4%
PQRSDF sin respuesta	1	0	0	1	0	5	2	1	3	13
% PQRSDF sin respuesta	17%	0%	0%	6%	0%	11%	40%	100%	18%	13%
Secretaría de Participación E inclusión Social	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	14	14	23	25	23	14	24	27	32	196
PQRSDF atendidas	14	14	20	25	23	14	24	27	32	193
% PQRSDF atendidas	100%	100%	87%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
PQRSDF atendidas oportunamente	14	14	19	25	23	14	24	27	32	192
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
PQRSDF sin respuesta	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%







# Alcaldía de Bello



Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	38	39	41	55	37	69	36	105	65	485
PQRSDF atendidas	38	39	41	55	37	68	36	104	65	483
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	99%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	38	38	40	54	37	65	36	104	64	476
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	97%	98%	98%	100%	94%	100%	99%	98%	98%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	1	1	0	3	0	0	1	7
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	3%	2%	2%	0%	4%	0%	0%	2%	1%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%
Secretaría de Recaudos y pagos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	138	149	491	501	436	471	336	355	379	3256
PQRSDF atendidas	121	136	401	494	404	416	326	338	342	2978
% PQRSDF atendidas	88%	91%	82%	99%	93%	88%	97%	95%	90%	91%
PQRSDF atendidas oportunamente	119	133	386	478	396	394	294	317	327	2844
% PQRSDF atendidas oportunamente	86%	89%	79%	95%	91%	84%	88%	89%	86%	87%
PQRSDF atendidas inoportunas	2	3	15	16	8	22	32	21	15	134
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	2%	3%	3%	2%	5%	10%	6%	4%	4%
PQRSDF sin respuesta	17	13	90	7	32	55	10	17	37	278
% PQRSDF sin respuesta	12%	9%	18%	1%	7%	12%	3%	5%	10%	9%
Secretaría de Cultura	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	12	17	2	8	7	9	4	4	9	72
PQRSDF atendidas	12	15	2	8	6	9	4	4	9	69
% PQRSDF atendidas	100%	88%	100%	100%	86%	100%	100%	100%	100%	96%
PQRSDF atendidas oportunamente	12	14	2	8	6	9	4	4	8	67
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	82%	100%	100%	86%	100%	100%	100%	89%	93%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	3%
PQRSDF sin respuesta	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	12%	0%	0%	14%	0%	0%	0%	0%	4%
Secretaría del Interior	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	6	3	4	3	1	0	1	2	20
PQRSDF atendidas	0	3	2	3	1	0	0	1	2	12
% PQRSDF atendidas	0%	50%	67%	75%	33%	0%	0%	100%	100%	60%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	3	2	3	1	0	0	1	2	12
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	50%	67%	75%	33%	0%	0%	100%	100%	60%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	3	1	1	2	1	0	0	0	8
% PQRSDF sin respuesta	0%	50%	33%	25%	67%	100%	0%	0%	0%	40%
Secretaría de Adulto Mayor	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	3	5	5	3	4	10	3	11	11	55
PQRSDF atendidas	3	3	5	3	4	10	3	11	11	53
% PQRSDF atendidas	100%	60%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%
PQRSDF atendidas oportunamente	3	3	5	3	4	9	3	9	9	48
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	60%	100%	100%	100%	90%	100%	82%	82%	87%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	1	0	2	2	5
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	10%	0%	18%	18%	9%
PQRSDF sin respuesta	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
% PQRSDF sin respuesta	0%	40%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%





# Alcaldía de Bello



Gerencia de Proyectos Especiales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	0	0	1	1	1	0	3	0	1	7
PQRSDf atendidas	0	0	1	1	1	0	3	0	1	7
% PQRSDf atendidas	0%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	0%	100%
PQRSDf atendidas oportunamente	0	0	1	1	1	0	3	0	1	7
% PQRSDf atendidas oportunamente	0%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	0%	100%
PQRSDf atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDf atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDf sin respuesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDf sin respuesta	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Gerencia de Desarrollo Económico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	0	2	3	0	2	3	2	2	5	19
PQRSDf atendidas	0	1	3	0	2	3	2	2	5	18
% PQRSDf atendidas	0%	50%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	95%
PQRSDf atendidas oportunamente	0	1	3	0	2	3	2	2	5	18
% PQRSDf atendidas oportunamente	0%	50%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	95%
PQRSDf atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDf atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDf sin respuesta	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
% PQRSDf sin respuesta	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%
Dirección Técnica de Control	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del año
PQRSDf recibidas	0	3	4	1	3	1	0	4	1	17
PQRSDf atendidas	0	3	4	1	1	0	0	4	1	14
% PQRSDf atendidas	0%	100%	100%	100%	33%	0%	0%	100%	100%	82%
PQRSDf atendidas oportunamente	0	3	4	1	1	0	0	4	1	14
% PQRSDf atendidas oportunamente	0%	100%	100%	100%	33%	0%	0%	100%	100%	82%
PQRSDf atendidas inoportunas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% PQRSDf atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PQRSDf sin respuesta	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3
% PQRSDf sin respuesta	0%	0%	0%	0%	67%	100%	0%	0%	0%	18%

En la tabla 2. se relaciona las PQRSDf del mes por cada una de las secretarías involucradas. En el mes de septiembre la dependencia que mas requerimientos recibió fue la Secretaría de Movilidad con un total de 2.667 y porcentaje de respuesta oportuna del 76.6% (2.042), Secretaría de Recaudos y Pagos con un total de registro de 379 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 86.3% (327), Secretaría de Hacienda con un total de registro de 352 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 72.7% (256), Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana con un total de registro de 312 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 84.9% (265), Secretaría de Planeación con un total de registro de 252 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 93.7% (236), Secretaría de Salud con un total de registro de 96 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (96), Secretaría de Servicios Administrativos con un total de registro de 75 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 86.7% (65), Secretaría de Obras Públicas con un total de registro de 73 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 90.4% (66), Secretaría de Gestión del Riesgo con un total de registro de 65 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 98.5% (64), Secretaría Medio Ambiente con un total de registro de 49 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 91.8%





(45), Despacho Alcaldía con un total de registro de 38 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 92.1% (35), Secretaría de Participación e Inclusion Social con un total de registro de 32 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (32), Secretaría de Educación con un total de registro de 25 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 84% (21), Dirección de las TIC con un total de registro de 17 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 64.7% (11), 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 9 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 88.9% (8), Secretaría General con un total de registro de 9 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 88.9% (8), Secretaría de Cultura con un total de registro de 9 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 88.9% (8), Gerencia de Desarrollo Económico con un total de registro de 5 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna de 100% (5), Secretaría del Interior con un total de registro de 2 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (2), Gerencia de Proyectos Especiales con un total de registro de 1 solicitud y un porcentaje de respuesta oportuna de 100% (1) y la Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno con un total de registro de 1 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (1).

Podemos ver que solo 7 secretarías tuvieron un indicador Favorable.

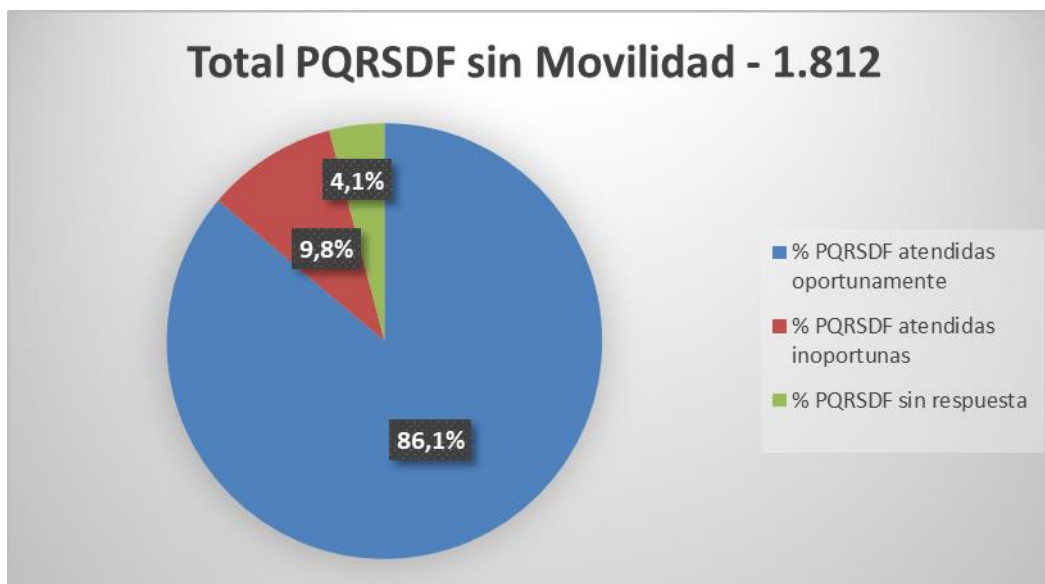
- Secretaría de salud – 100%
- Gerencia de Proyectos Especiales – 100%
- Secretaría de Participación e Inclusion Social - 100%
- Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno – 100%
- Secretaría del Interior – 100%
- Gerencia de Desarrollo Económico – 100%



## Impacto PQRSDf de la Secretaría de Movilidad

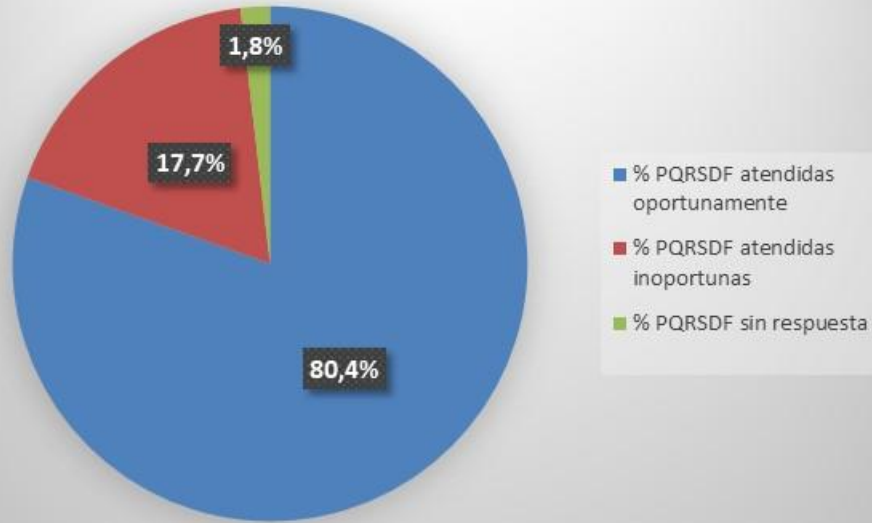
En la grafica 1. Se puede observar que el total de PQRSDf del mes de septiembre, excluyendo la Secretaría de Movilidad, corresponde a 1.812 solicitudes recibidas, un porcentaje de oportunidad del 86,1% (1.561), inoportunidad del 9,8% (177) y sin respuesta 4,1% (74); a su vez, se puede observar que incluyendo las PQRSDf recibidas por la Secretaría de Movilidad se tiene un total de 4.479 solicitudes recibidas, un porcentaje de oportunidad del 80,4% (3.603), inoportunidad del 17,7% (794) y sin respuesta 1,8% (82).

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





## Total PQRSDF Administración - 4.479



## Comparativo

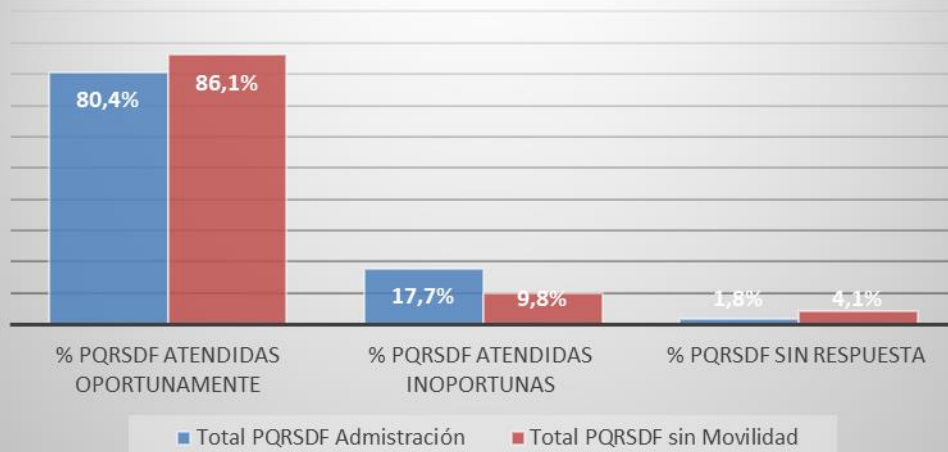
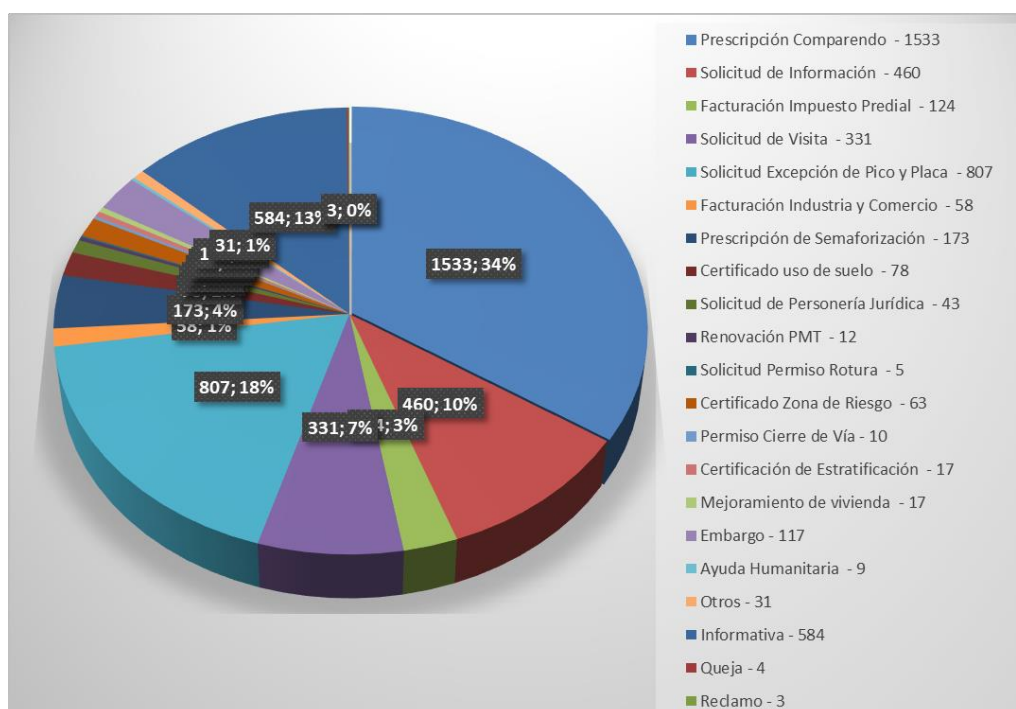




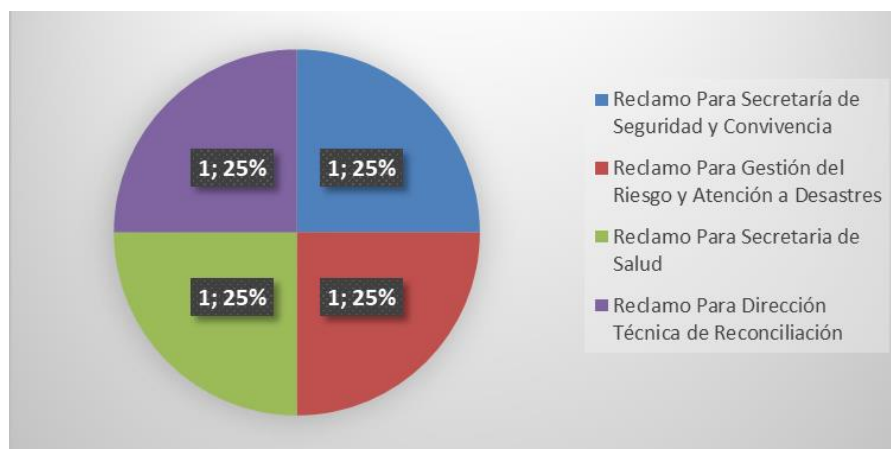
Tabla 3. Relación motivo PQRSDF por asunto

TRÁMITE SERVICIO PETICIONES	SEPTIEMBRE
Prescripción Comparendo - 1533	1533
Solicitud de Información - 460	460
Facturación Impuesto Predial - 124	124
Solicitud de Visita - 331	331
Solicitud Excepción de Pico y Placa - 807	807
Facturación Industria y Comercio - 58	58
Prescripción de Semaforización - 173	173
Certificado uso de suelo - 78	78
Solicitud de Personería Jurídica - 43	43
Renovación PMT - 12	12
Solicitud Permiso Rotura - 5	5
Certificado Zona de Riesgo - 63	63
Permiso Cierre de Vía - 10	10
Certificación de Estratificación - 17	17
Mejoramiento de vivienda - 17	17
Embargo - 117	117
Ayuda Humanitaria - 9	9
Otros - 31	31
Informativa - 584	584
Queja - 4	4
Reclamo - 3	3
<b>TOTAL</b>	<b>4479</b>

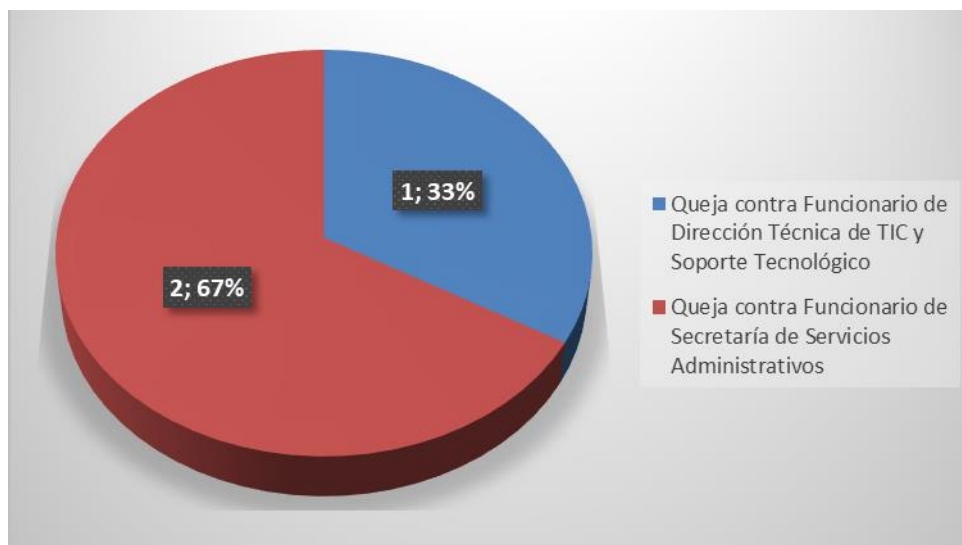




RECLAMO	SEPTIEMBRE
Reclamo Para Secretaría de Seguridad y Convivencia	1
Reclamo Para Gestión del Riesgo y Atención a	1
Reclamo Para Secretaria de Salud	1
Reclamo Para Dirección Técnica de Reconciliación	1
<b>Total</b>	<b>4</b>



TRÁMITE SERVICIO QUEJA	SEPTIEMBRE
Queja contra Funcionario de Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	1
Queja contra Funcionario de Secretaría de Servicios Administrativos	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</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 1.533 solicitudes. Los derechos de Petición más concurrentes son: Prescripción de comparendo, Solicitud de Visita, Excepción de pico y placa, Solicitud de Información e Informativa.

**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 Dirección Técnica de Reconciliación 1.

**Quejas** se registraron 3 solicitudes, asunto: Queja Contra la Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico (1) y Secretaría de Servicios Administrativos (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
4,41	4,31	4,42

En la tabla 5. De las 200 encuestas realizadas telefónicamente acerca del nivel de satisfacción en la respuesta a las solicitudes de PQRSDf, 187 (93,5%) obtuvieron calificación buena y excelente y una calificación general en la encuesta de satisfacción de **4,38 (87,6%)**. Entre las siguientes preguntas

- Evaluación de la oportunidad en la respuesta con un promedio de **4,41 (88,2%)**
- Evaluación de la calidad de la respuesta con un promedio de **4,31 (86,2%)**
- Evaluación de la atención durante todo el proceso con un promedio de **4,42 (88,4%)**





## Próximas acciones de mejora

Aunque la calificación de la encuesta general es satisfactoria, hay que continuar implementando acciones para mejorar la percepción de la ciudadanía que no recibe respuesta de manera oportuna o adecuada y hacerle seguimiento a sus solicitudes.

Para control y mejora del proceso, se plantea realizar seguimiento al nivel de satisfacción en la respuesta de PQRSDf no respondidas y sus respectivas causas.

## 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 septiembre 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 julio de 2022 que están pendientes por respuesta y las 23 PQRSDf que fueron respondidas fuera de términos legales, lo mismo para las 18 peticiones del mes de agosto de 2022 que están pendientes por respuesta y las 169



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.

Se realizará seguimiento a aquellas secretarías que tienen un porcentaje de Oportunidad por debajo del 65% y que contribuyeron al indicador de inoportunidad del 17.7% (617 de Movilidad y 177 de otras secretarias para un total de 794) y sin respuesta del 1,8% (8 de movilidad y 74 de otras secretarias para un total de 82).

## 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 Dependencias, 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*  
*Néstor Alberto García Sánchez*  
*Profesional Universitario*

**Proyectó:** *Juliana María Acero Carrillo – Miguel Ángel Contreras Naranjo*  
*Auxiliares Administrativos Gestión Documental*