



# Alcaldía de Bello



**ALCALDÍA MUNICIPAL DE BELLO**

**INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF**

**INFORME PRIMER TRIMESTRE**

**Elaborado Por**

**Gestión Documental Atención a las PQRSDF**

**Revisado Por**

**JUAN DAVID NARANJO**

**Director de Gestión Documental**

**Bello 26 de ABRIL**

**2022**





En la tabla 1. Se presenta el consolidado de solicitudes recibidas hasta el mes de Marzo del año 2022 de la Alcaldía de Bello con las diferenciadas secretarías involucradas. Para el primer trimestre del año 2022 se recibieron un total de **11846** PQRSDf de los cuales el **61.2% (7253)** fueron casos cerrados y con respuesta oportuna plazo máximo 15 días hábiles.

El consolidado General de lo que llevamos del año se recibieron un total de PQRSDf de **11846** de los cuales el **61.2% (7253)** fueron casos cerrados y con respuesta oportuna plazo máximo 15 días hábiles según lo expuesto por la normalita legal vigente colombiana, Ley 1437 “Código Procedimiento Administrativo y la Ley 1474 “Plan de Anticorrupción y Atención al Cliente”. De acuerdo con el MIPG El Modelo Integrado de Planeación y Gestión en unos de sus ítems (servicio al ciudadano) se solicita identificar cuantas PQRSDf se dio respuesta en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles.





Tabla 1.Consolidado Solicitudes de PQRSDF

Atributo evaluado	Enero	Febrero	Marzo	Acumulado del año
Peticiones recibidas	3284	3593	4943	11820
Quejas recibidas	0	3	5	8
Reclamos recibidos	1	1	14	16
Sugerencias recibidas	0	0	1	1
Denuncia recibidas	0	0	0	0
Felicitaciones recibidas	0	0	1	1
<b>Total PQRSDF recibidas</b>	<b>3285</b>	<b>3597</b>	<b>4964</b>	<b>11846</b>
Peticiones atendidas	1941	2628	4364	8933
Quejas atendidas	0	3	5	8
Reclamos atendidos	1	1	11	13
Sugerencias atendidas	0	0	1	1
Denuncia atendidas	0	0	0	0
Felicitaciones atendidas	0	0	1	1
<b>Total PQRSDF atendidas (con respuesta)</b>	<b>1942</b>	<b>2632</b>	<b>4382</b>	<b>8956</b>
% Peticiones atendidas	59,1%	73,1%	88,3%	75,6%
% Quejas atendidas	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% Reclamos atendidas	100,0%	100,0%	78,6%	81,3%
% Sugerencias atendidas	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
% Denuncia atendidas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
% Felicitaciones atendidas	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
<b>% PQRSDF atendidas</b>	<b>59,1%</b>	<b>73,1%</b>	<b>88,3%</b>	<b>75,6%</b>
Peticiones respondidas oportunamente	1809	2062	3361	7232
Quejas respondidas oportunamente	0	3	5	8
Reclamos respondidos oportunamente	1	1	9	11
Sugerencias respondidas oportunamente	0	0	1	1
Denuncia respondidas oportunamente	0	0	0	0
Felicitaciones respondidas oportunamente	0	0	1	1
<b>PQRSDF atendidas oportunamente</b>	<b>1810</b>	<b>2066</b>	<b>3377</b>	<b>7253</b>
% Peticiones atendidas oportunamente	55,1%	57,4%	68,0%	61,2%
% Quejas atendidas oportunamente	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% Reclamos atendidos oportunamente	100,0%	100,0%	64,3%	68,8%
% Sugerencias atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
% Denuncia atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
% Felicitaciones atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
<b>% PQRSDF atendidas oportunamente</b>	<b>55,1%</b>	<b>57,4%</b>	<b>68,0%</b>	<b>61,2%</b>
Peticiones con respuesta incompleta o en trámite	1343	1531	577	3451
Quejas con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0
Reclamos con respuesta incompleta o en trámite	0	0	5	5
Sugerencias con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0
Denuncia con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0
Felicitaciones con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0
<b>PQRSDF con respuesta incompleta o en trámite</b>	<b>1343</b>	<b>1531</b>	<b>582</b>	<b>3456</b>





En la tabla 1. Consolidado Solicitudes de PQRSDf en el periodo evaluado se observa que el primer trimestre con un registro de 11846 solicitudes, obedeciendo a asuntos como: Prescripción Comparendo 3846, Solicitud de Información 2442, Solicitud de visita 872. En cuanto al resultado del indicador de oportunidad, este nos arroja un resultado del 61.2% muy por debajo de la meta objetiva.

## Resultado del indicador primer trimestre del 2021

El resultado del indicador: oportunidad en la atención en un tiempo igual menor a 15 días hábiles es del 61.2%. Resultado desfavorable ya que está por debajo de la meta objetiva.

Para el **primer trimestre del año 2021** se obtiene un resultado del indicador del 39.2%, comparado con el resultado del **primer trimestre del 2022 (61.2%)** se evidencia que el resultado está por encima del año anterior pero sigue siendo desfavorable. Se ha identificado que estos resultados obedecen, al compromiso de algunas secretarías de dar las respuestas en los días hábiles, a la Fallas en la velocidad de transferencia de datos del Aplicativo de la Administración Municipal y la falta de personal, el cual conlleva al represamiento de las solicitudes, a la falta de compromiso para mejorar el indicador de oportunidad con la revisión del consolidado enviado mes a mes a cada una de las secretarías y dependencias. es por ello por lo que el resultado de este indicador desfavorable, también a que algunas secretarías no les están dando respuesta formal con numero de Radicado a las solicitudes de los ciudadanos, sino que les responde por correo electrónico, la alta demanda de PQRSDf que están comenzando a llegar.

Desde el área de atención al ciudadano se ha venido trabajando con los facilitadores de cada secretaría informando las novedades de las PQRSDf que faltan por responder e indicadores que llevan.



Tabla 2. Relación de PQRSDf por secretaría

Dependencia/ Atributo evaluado	Enero	Febrero	Marzo	Acumulado del año
<b>Despacho del Alcalde</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDf recibidas	4	2	5	11
PQRSDf atendidas	3	0	2	5
% PQRSDf atendidas	75%	0%	40%	45%
PQRSDf atendidas oportunamente	3	0	2	5
Dependencia/ Atributo evaluado	75%	0%	40%	45%
PQRSDf atendidas inoportunas	0	0	0	0
% PQRSDf atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%
PQRSDf sin respuesta	1	2	3	6
% PQRSDf sin respuesta	25%	100%	60%	55%
<b>Secretaría Jurídica</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDf recibidas	9	8	1	18
PQRSDf atendidas	7	3	1	11
% PQRSDf atendidas	78%	38%	100%	61%
PQRSDf atendidas oportunamente	5	2	1	8
% PQRSDf atendidas oportunamente	56%	25%	100%	44%
PQRSDf atendidas inoportunas	2	1	0	3
% PQRSDf atendidas inoportunas	22%	13%	0%	17%
PQRSDf sin respuesta	2	5	0	7
% PQRSDf sin respuesta	22%	63%	0%	39%
<b>Secretaría de Educación</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDf recibidas	21	22	36	79
PQRSDf atendidas	19	9	29	57
% PQRSDf atendidas	90%	41%	81%	72%
PQRSDf atendidas oportunamente	12	6	28	46
% PQRSDf atendidas oportunamente	57%	27%	78%	58%
PQRSDf atendidas inoportunas	7	3	1	11
% PQRSDf atendidas inoportunas	33%	14%	3%	14%
PQRSDf sin respuesta	2	13	7	22
% PQRSDf sin respuesta	10%	59%	19%	28%
<b>Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDf recibidas	287	258	367	912
PQRSDf atendidas	246	213	301	760
% PQRSDf atendidas	86%	83%	82%	83%
PQRSDf atendidas oportunamente	239	201	280	720
% PQRSDf atendidas oportunamente	83%	78%	76%	79%
PQRSDf atendidas inoportunas	7	12	21	40
% PQRSDf atendidas inoportunas	2%	5%	6%	4%
PQRSDf sin respuesta	41	45	66	152
% PQRSDf sin respuesta	14%	17%	18%	17%



# Alcaldía de Bello



<b>Secretaría de Hacienda</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	273	354	578	1205
PQRSDF atendidas	224	270	458	952
% PQRSDF atendidas	82%	76%	79%	79%
PQRSDF atendidas oportunamente	183	227	378	788
% PQRSDF atendidas oportunamente	67%	64%	65%	65%
PQRSDF atendidas inoportunas	41	43	80	164
% PQRSDF atendidas inoportunas	15%	12%	14%	14%
PQRSDF sin respuesta	49	84	120	253
% PQRSDF sin respuesta	18%	24%	21%	21%
<b>Secretaría de Obras Publicas</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	51	37	65	153
PQRSDF atendidas	51	37	65	153
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	50	37	60	147
% PQRSDF atendidas oportunamente	98%	100%	92%	96%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	0	5	6
% PQRSDF atendidas inoportunas	2%	0%	8%	4%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%
<b>Secretaría de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	33	65	92	190
PQRSDF atendidas	31	65	83	179
% PQRSDF atendidas	94%	100%	90%	94%
PQRSDF atendidas oportunamente	27	60	71	158
% PQRSDF atendidas oportunamente	82%	92%	77%	83%
PQRSDF atendidas inoportunas	4	5	12	21
% PQRSDF atendidas inoportunas	12%	8%	13%	11%
PQRSDF sin respuesta	2	0	9	11
% PQRSDF sin respuesta	6%	0%	10%	6%
<b>Secretaría de Planeación</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	252	337	440	1029
PQRSDF atendidas	233	295	422	950
% PQRSDF atendidas	92%	88%	96%	92%
PQRSDF atendidas oportunamente	232	282	394	908
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	84%	90%	88%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	13	28	42
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	4%	6%	4%
PQRSDF sin respuesta	19	42	18	79
% PQRSDF sin respuesta	8%	12%	4%	8%
<b>Secretaría de Salud</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	66	57	82	205
PQRSDF atendidas	61	57	82	200
% PQRSDF atendidas	92%	100%	100%	98%
PQRSDF atendidas oportunamente	61	56	82	199
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	98%	100%	97%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	2%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	5	0	0	5
% PQRSDF sin respuesta	8%	0%	0%	2%







# Alcaldía de Bello



<b>Secretaría de Servicios Administrativos</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	73	46	60	179
PQRSDF atendidas	73	33	60	166
% PQRSDF atendidas	100%	72%	100%	93%
PQRSDF atendidas oportunamente	34	22	35	91
% PQRSDF atendidas oportunamente	47%	48%	58%	51%
PQRSDF atendidas inoportunas	39	11	25	75
% PQRSDF atendidas inoportunas	53%	24%	42%	42%
PQRSDF sin respuesta	0	13	0	13
% PQRSDF sin respuesta	0%	28%	0%	7%
<b>Secretaría de Movilidad</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	1996	2161	2635	6792
PQRSDF atendidas	794	1421	2372	4587
% PQRSDF atendidas	40%	66%	90%	68%
PQRSDF atendidas oportunamente	766	949	1558	3273
% PQRSDF atendidas oportunamente	38%	44%	59%	48%
PQRSDF atendidas inoportunas	28	472	814	1314
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	22%	31%	19%
PQRSDF sin respuesta	1202	740	263	2205
% PQRSDF sin respuesta	60%	34%	10%	32%
<b>Secretaría General</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	9	11	24	44
PQRSDF atendidas	7	11	22	40
% PQRSDF atendidas	78%	100%	92%	91%
PQRSDF atendidas oportunamente	7	11	20	38
% PQRSDF atendidas oportunamente	78%	100%	83%	86%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	2	2
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	8%	5%
PQRSDF sin respuesta	2	0	2	4
% PQRSDF sin respuesta	22%	0%	8%	9%
<b>Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	6	4	6	16
PQRSDF atendidas	5	4	6	15
% PQRSDF atendidas	83%	100%	100%	94%
PQRSDF atendidas oportunamente	5	4	6	15
% PQRSDF atendidas oportunamente	83%	100%	100%	94%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	1	0	0	1
% PQRSDF sin respuesta	17%	0%	0%	6%





# Alcaldía de Bello



<b>Secretaría de Participación E inclusión Social</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	14	14	23	51
PQRSDF atendidas	14	14	20	48
% PQRSDF atendidas	100%	100%	87%	94%
PQRSDF atendidas oportunamente	14	14	19	47
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	100%	83%	92%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	1	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	4%	2%
PQRSDF sin respuesta	0	0	3	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	13%	6%
<b>Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	38	39	41	118
PQRSDF atendidas	38	39	41	118
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	38	38	40	116
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	97%	98%	98%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	1	2
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	3%	2%	2%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%
<b>Secretaría de Recaudos y pagos</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	138	149	491	778
PQRSDF atendidas	121	136	401	658
% PQRSDF atendidas	88%	91%	82%	85%
PQRSDF atendidas oportunamente	119	133	386	638
% PQRSDF atendidas oportunamente	86%	89%	79%	82%
PQRSDF atendidas inoportunas	2	3	15	20
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	2%	3%	3%
PQRSDF sin respuesta	17	13	90	120
% PQRSDF sin respuesta	12%	9%	18%	15%
<b>Secretaría de Cultura</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	12	17	2	31
PQRSDF atendidas	12	15	2	29
% PQRSDF atendidas	100%	88%	100%	94%
PQRSDF atendidas oportunamente	12	14	2	28
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	82%	100%	90%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	6%	0%	3%
PQRSDF sin respuesta	0	2	0	2
% PQRSDF sin respuesta	0%	12%	0%	6%







# Alcaldía de Bello



<b>Secretaría del Interior</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	0	6	3	9
PQRSDF atendidas	0	3	2	5
% PQRSDF atendidas	0%	50%	0%	56%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	3	2	5
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	50%	67%	56%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	3	1	4
% PQRSDF sin respuesta	0%	50%	0%	44%
<b>Secretaría de Adulto Mayor</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	3	5	5	13
PQRSDF atendidas	3	3	5	11
% PQRSDF atendidas	100%	60%	100%	85%
PQRSDF atendidas oportunamente	3	3	5	11
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	60%	100%	85%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	2	0	2
% PQRSDF sin respuesta	0%	40%	0%	15%
<b>Gerencia de Proyectos Especiales</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	0	0	1	1
PQRSDF atendidas	0	0	1	1
% PQRSDF atendidas	0%	0%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	0	1	1
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	0%	100%	100%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%
<b>Gerencia de Desarrollo Económico</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	0	2	3	5
PQRSDF atendidas	0	1	3	4
% PQRSDF atendidas	0%	50%	100%	80%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	1	3	4
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	50%	100%	80%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	1	0	1
% PQRSDF sin respuesta	0%	50%	0%	20%
<b>Dirección Técnica de Control Disciplinario interno</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	0	3	4	7
PQRSDF atendidas	0	3	4	7
% PQRSDF atendidas	0%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	3	4	7
% PQRSDF atendidas oportunamente	0%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%





Podemos ver que solo 2 secretarías tuvieron un indicador Favorable:

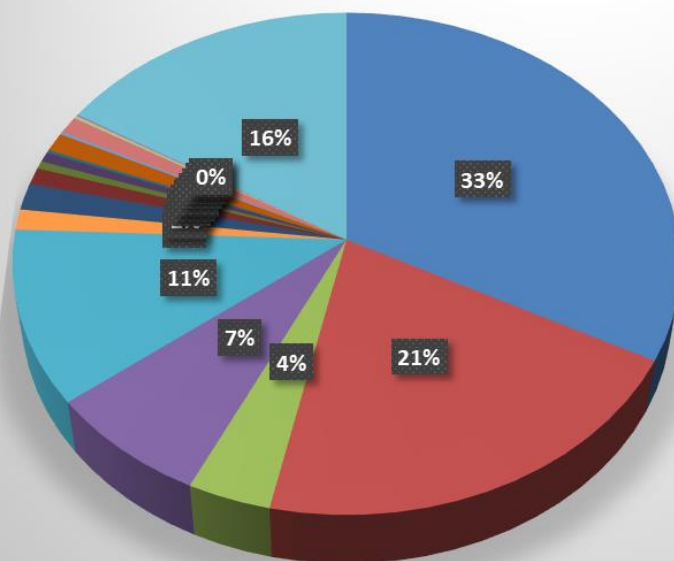
- Dirección Técnica de Control Disciplinario interno – 100%
- Gerencia de Proyectos Especiales – 100%

Tabla 3. Relación motivo PQRSDf por asunto

TRÁMITE SERVICIO PETICIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TRIMESTRAL
Prescripción Comparendo - 3866	966	1241	1659	3866
Solicitud de Información - 2442	845	821	776	2442
Facturación Impuesto Predial -439	28	142	269	439
Solicitud de Visita - 872	239	263	370	872
Solicitud Excepción de Pico y Placa - 1323	450	145	728	1323
Facturación Industria y Comercio - 155	25	57	73	155
Prescripción de Semaforización - 203	53	74	76	203
Certificado uso de suelo - 128	16	45	67	128
Solicitud de Personería Jurídica - 58	23	10	25	58
Renovación PMT - 74	23	20	31	74
Solicitud Permiso Rotura - 24	3	7	14	24
Certificado Zona de Riesgo - 142	22	51	69	142
Permiso Cierre de Vía - 21	3	12	6	21
Certificación de Estratificación - 131	5	20	106	131
Mejoramiento de vivienda - 19	1	4	14	19
Ayuda Humanitaria - 16	1	10	5	16
Otros - 1907	581	671	655	1907
<b>TOTAL</b>	<b>3284</b>	<b>3593</b>	<b>4943</b>	<b>11820</b>



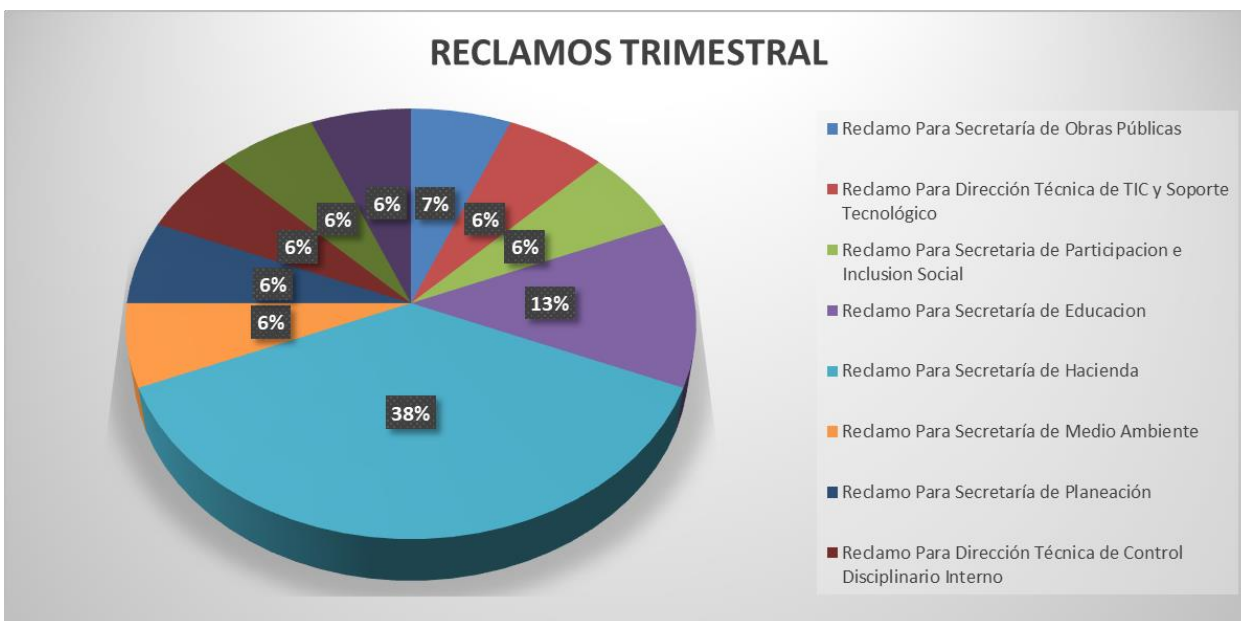
## PETICIONES TRIMESTRAL



- Prescripción Comparendo - 3866
- Solicitud de Información - 2442
- Facturación Impuesto Predial - 439
- Solicitud de Visita - 872
- Solicitud Excepción de Pico y Placa - 1323
- Facturación Industria y Comercio - 155
- Prescripción de Semaforización - 203
- Certificado uso de suelo - 128
- Solicitud de Personería Jurídica - 58
- Renovación PMT - 74
- Solicitud Permiso Rotura - 24
- Certificado Zona de Riesgo - 142
- Permiso Cierre de Vía - 21
- Certificación de Estratificación - 131

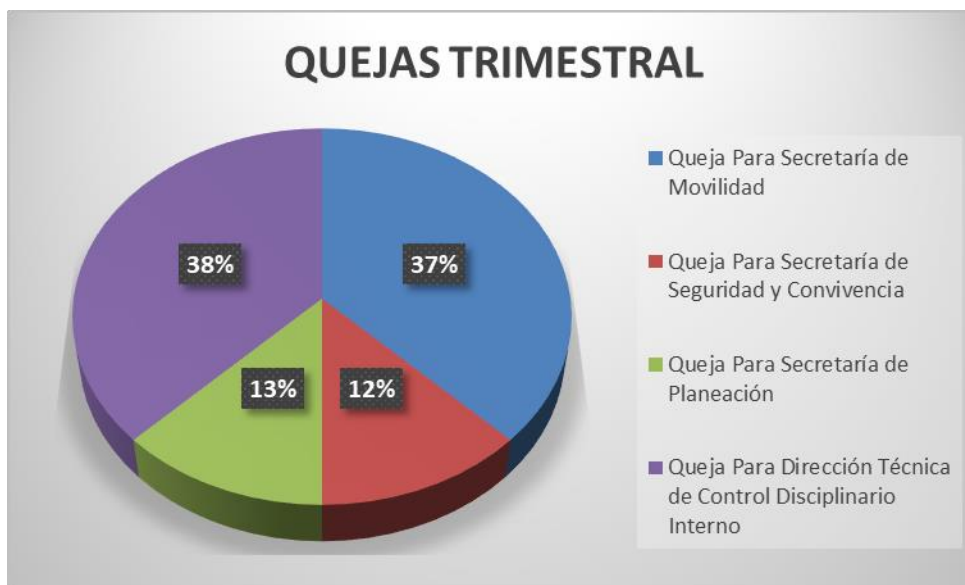
RECLAMO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TRIMESTRAL
Reclamo Para Secretaría de Obras Públicas	1	0	0	1
Reclamo Para Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	0	1	0	1
Reclamo Para Secretaria de Participacion e Inclusion Social	0	0	1	1
Reclamo Para Secretaría de Educacion	0	0	2	2
Reclamo Para Secretaría de Hacienda	0	0	6	6
Reclamo Para Secretaría de Medio Ambiente	0	0	1	1
Reclamo Para Secretaría de Planeación	0	0	1	1
Reclamo Para Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno	0	0	1	1
Reclamo Para Secretaría de Recaudos y Pagos	0	0	1	1
Reclamo Para Secretaría de Movilidad	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>16</b>



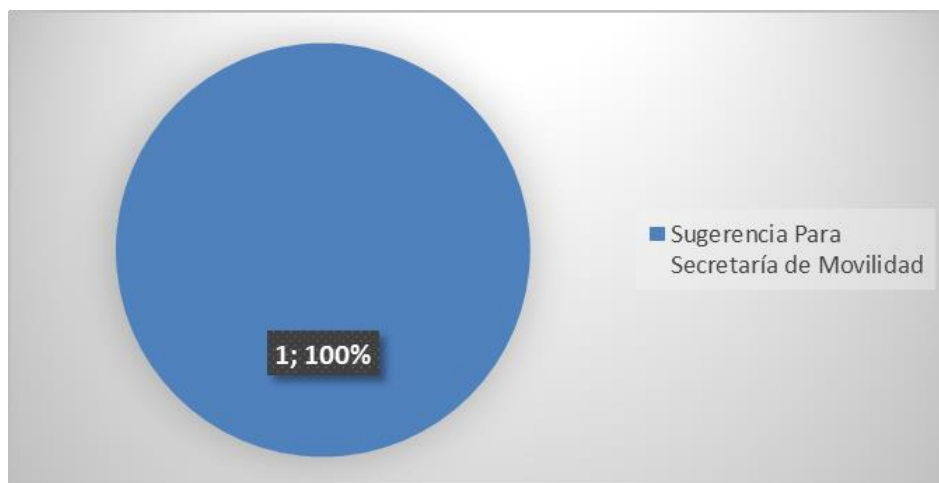


QUEJAS	FEBRERO	MARZO	TRIMESTRAL
Queja Para Secretaría de Movilidad	2	1	3
Queja Para Secretaría de Seguridad y Convivencia	1	0	1
Queja Para Secretaría de Planeación	0	1	1
Queja Para Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno	0	3	3
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>



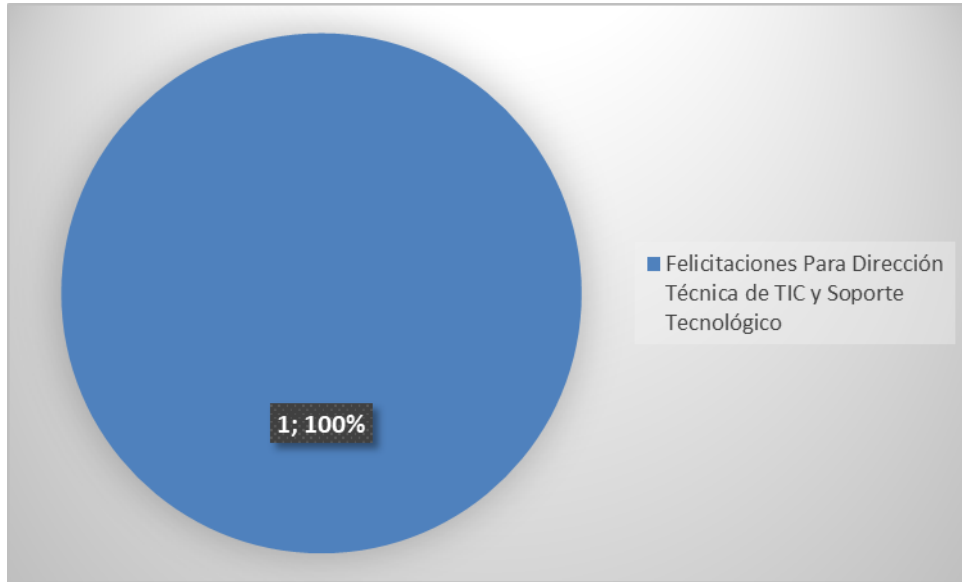


SUGERENCIAS	MARZO
Sugerencia Para Secretaría de Movilidad	1
<b>Total</b>	<b>1</b>



FELICITACIONES	MARZO
Felicitaciones Para Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	1
<b>Total</b>	<b>1</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 3866 solicitudes. Los derechos de Petición más concurrentes son: prescripción de comparendo, Solicitud de Información General, Excepción de pico y placa, Solicitud de Visita y Facturación Impuesto Predial.

**Quejas** se registraron 8 solicitudes, asunto: Queja Contra la Secretaría de Movilidad 3, Planeación 1 , Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno 3 Y Seguridad y Convivencia 1.

**Reclamos** se registraron 16 solicitudes, asunto: reclamo contra la secretaría de Participación e Inclusión Social 1, Educación 2, Hacienda 6, Medio Ambiente 1, Planeación 1, Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno 1, Recaudos y Pagos 1 , Movilidad 1 , Obras Publicas 1 y Dirección Técnica de Tics y Soporte Tecnológico 1.

**Sugerencia** se registraron una solicitud, asunto: sugerencia a la Secretaría de Movilidad.

**Felicitaciones** se registraron una solicitud, asunto: felicitación para la Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico



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
4.08	4.06	4.1

En la tabla 5. De las 646 PQRSDf realizadas telefónicamente en la encuesta de satisfacción, 457 califican entre buena y excelente. Obteniendo un nivel del 70.7% y una calificación general en la encuesta de satisfacción de **4.06** Entre las siguientes preguntas

- Evaluación de la oportunidad en la respuesta con un promedio de **4.08**
- Evaluación de la calidad de la respuesta con un promedio de **4.06**
- Evaluación de la atención durante todo el proceso con un promedio de **4.1**

## INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

De acuerdo con la Ley 1712, el Índice de información clasificada y reservada es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección de Gestión Documental no tiene reporte alguno donde se indique que la alcaldía Municipal de Bello ha recibido información de carácter reservada.





## CONCLUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos durante el primer trimestre cada secretaría involucrada debe realizar sus respectivas retroalimentaciones y de acuerdo con ello tomar las acciones de mejora si así lo requiere. Y por parte de la secretaría general se vienen realizando visitas para apoyar el trabajo de los facilitadores y realizando actas de compromiso para mejorar la oportunidad de respuesta.

Realizar seguimiento a aquellas secretarías del cual tiene un porcentaje de Oportunidad por debajo del 65%. Para poder saber la causa de dicho porcentaje.

## 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 debe destinar más personal a las secretarías de Movilidad, Hacienda, Seguridad y convivencia para dar respuesta oportuna a las solicitudes de la comunidad.

**Aprobó:** *José Serrano*  
*Secretario General*

**Revisado por:** *Juan David Naranjo*  
*Director administrativo de Gestión Documental*

**Proyectó:** *Christian Cataño Castaño*  
*Auxiliar Administrativo Gestión Documental*