



# Alcaldía de Bello



**ALCALDÍA MUNICIPAL DE BELLO**

**INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF**

**INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2022**

**Elaborado Por**

**Gestión Documental  
Atención a las PQRSDF**

**Revisado Por**

**JUAN DAVID NARANJO  
Director de Gestión Documental**

**Bello 27 de JULIO  
2022**





## Resumen Ejecutivo

Para el segundo semestre del 2022 se recibieron un total de PQRSDf de **13.015** de los cuales el **77.3% (10.062)** fueron casos cerrados y con respuesta oportuna plazo máximo 15 días hábiles.

El consolidado General de peticiones PQRSDf recibidas durante el mes de abril fueron **4.028** de las cuales el **73.7% (2969)**, el mes de mayo fueron **4.196** de las cuales el **84.2% (3533)**, el mes de junio fueron **4.791** de las cuales el **74.3% (3560)**, 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 la tabla 1. Se presenta el consolidado de solicitudes recibidas el segundo trimestre del año 2022 de la Alcaldía de Bello con las diferentes secretarías involucradas.

Tabla 1.Consolidado Solicitudes de PQRSDf

Atributo evaluado	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
Peticiones recibidas	4009	4177	4780	12966
Quejas recibidas	6	8	4	18
Reclamos recibidos	13	8	5	26
Sugerencias recibidas	0	0	0	0
Denuncia recibidas	0	2	2	4
Felicitaciones recibidas	0	1	0	1
<b>Total PQRSDf recibidas</b>	<b>4028</b>	<b>4196</b>	<b>4791</b>	<b>13015</b>
Peticiones atendidas	3811	4051	3996	11858
Quejas atendidas	6	6	2	14
Reclamos atendidos	12	8	4	24
Sugerencias atendidas	0	0	0	0
Denuncia atendidas	0	1	2	3
Felicitaciones atendidas	0	1	0	1
<b>Total PQRSDf atendidas (con respuesta)</b>	<b>3829</b>	<b>4067</b>	<b>4004</b>	<b>11900</b>
% Peticiones atendidas	95,1%	97,0%	83,6%	91,5%
% Quejas atendidas	100,0%	75,0%	50,0%	77,8%
% Reclamos atendidas	92,3%	100,0%	80,0%	92,3%
% Sugerencias atendidas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
% Denuncia atendidas	0,0%	50,0%	100,0%	75,0%
% Felicitaciones atendidas	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
<b>% PQRSDf atendidas</b>	<b>95,1%</b>	<b>97,0%</b>	<b>83,6%</b>	<b>91,4%</b>
Peticiones respondidas oportunamente	2955	3519	3554	10028
Quejas respondidas oportunamente	5	6	1	12
Reclamos respondidos oportunamente	9	6	3	18
Sugerencias respondidas oportunamente	0	0	0	0
Denuncia respondidas oportunamente	0	1	2	3
Felicitaciones respondidas oportunamente	0	1	0	1
<b>PQRSDf atendidas oportunamente</b>	<b>2969</b>	<b>3533</b>	<b>3560</b>	<b>10062</b>
%Peticiones atendidas oportunamente	73,7%	84,2%	74,4%	77,3%
%Quejas atendidas oportunamente	83,3%	75,0%	25,0%	66,7%
%Reclamos atendidos oportunamente	69,2%	75,0%	60,0%	69,2%
%Sugerencias atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
%Denuncia atendidas oportunamente	0,0%	50,0%	100,0%	75,0%
%Felicitaciones atendidas oportunamente	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
<b>% PQRSDf atendidas oportunamente</b>	<b>73,7%</b>	<b>84,2%</b>	<b>74,3%</b>	<b>77,3%</b>
Peticiones con respuesta incompleta o en trámite	198	126	784	1108
Quejas con respuesta incompleta o en trámite	0	2	2	4
Reclamos con respuesta incompleta o en trámite	1	0	1	2
Sugerencias con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0
Denuncia con respuesta incompleta o en trámite	0	1	0	1
Felicitaciones con respuesta incompleta o en trámite	0	0	0	0
<b>PQRSDf con respuesta incompleta o en trámite</b>	<b>199</b>	<b>129</b>	<b>787</b>	<b>1115</b>





En la tabla 1. Consolidado Solicitudes de PQRSDf en el periodo evaluado se observa que en el segundo trimestre con un registro de 13.015 solicitudes **siendo 43 de remitentes anónimos.**

Las solicitudes que llegaron en el segundo trimestre corresponden a asuntos como: Prescripción Comparendo 4.409, Solicitud de Información 1878, Excepción de Pico y Placa 1630, solicitud de visita 1.122 y 3927 en otros asuntos.

### **Indicador de oportunidad: Comparativo segundo trimestre 2022 vs segundo trimestre 2021**

El resultado del indicador: oportunidad en la atención en un tiempo igual menor a 15 días hábiles es del **77.3% en el segundo trimestre de 2022** versus 66.3% en el **segundo trimestre del año 2021** evidenciándose que el resultado está por encima del año anterior, y sigue siendo desfavorable. Se ha identificado que estos resultados obedecen a que, en el mes de junio la plataforma de gestión documental presento muchas fallas como duplicidad de peticiones, y caída total en la plataforma lo que ocasionó una gran acumulación de peticiones y por ende mas dificultad para dar respuesta oportuna a cada una de ellas, a las fallas en la velocidad de transferencia de datos del aplicativo de la Administración Municipal y la falta de personal, el cual conlleva al represamiento de las solicitudes, a la falta de compromiso para mejorar el indicador de oportunidad y al bajo seguimiento de las PQRSDf radicadas y enviadas mes a mes a cada una de las secretarías y dependencias para dar respuesta. Otra posible causa del resultado de este indicador desfavorable, se debe a que algunas secretarías no les están dando respuesta formal con número de radicado a las solicitudes de los ciudadanos enviando las respuestas por correo electrónico o radicándolo por una plataforma diferente a la que le corresponde a la Alcaldía del Municipio de Bello.



## Acciones de Mejora

Desde el área de atención al ciudadano se ha venido implementando algunas acciones de mejora sensibilizando a los facilitadores de cada secretaría respecto del manejo a las novedades que se presenten en las solicitudes de PQRSDf tales como:

1. Solicitudes de información que se hayan contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada a las dependencias
2. Seguimiento a PQRSDf que no tuvieron respuesta y no fueron cerradas durante el mes inmediatamente anterior al del informe actual, realizando seguimiento a las respectivas dependencias.
3. 3. PQRSDf que se atienden en las taquillas externas de casa de justicia Niquia y casa de justicia Paris.
4. La taquilla de San Félix direccionará las solicitudes PQRSDf al correo [taquilla.sanfelix@bello.gov.co](mailto:taquilla.sanfelix@bello.gov.co) y desde allí se espera dar un mayor seguimiento a los requerimientos que realiza la ciudadanía del Sector.
5. Capacitando el personal en el manejo del aplicativo y haciendo seguimiento a la gestión de los funcionarios.
6. Establecimiento en actas de los respectivos compromisos de los funcionarios
7. Evidenciar en el informe de PQRSDf, la variación en el indicador de la oportunidad de respuesta, informando a la alta dirección para el respectivo acompañamiento.



8. Desde la administración municipal se ha explorado algunos software de manejo documental con el ánimo de identificar en el mercado, soluciones adecuadas a las necesidades de la entidad.





Tabla 2. Relación de PQRSDf por secretaría





# Alcaldía de Bello



Dependencia/ Atributo evaluado	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
<b>Despacho del Alcalde</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	9	0	0	9
PQRSDF atendidas	3	0	0	3
% PQRSDF atendidas	33%	0%	0%	33%
PQRSDF atendidas oportunamente	2	0	0	2
% PQRSDF atendidas oportunamente	22%	0%	0%	22%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	11%	0%	0%	11%
PQRSDF sin respuesta	6	0	0	6
% PQRSDF sin respuesta	67%	0%	0%	67%
<b>Secretaría Jurídica</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	6	11	7	24
PQRSDF atendidas	2	11	5	18
% PQRSDF atendidas	33%	100%	71%	75%
PQRSDF atendidas oportunamente	2	10	5	17
% PQRSDF atendidas oportunamente	33%	91%	71%	71%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	9%	0%	4%
PQRSDF sin respuesta	4	0	2	6
% PQRSDF sin respuesta	67%	0%	29%	25%
<b>Secretaría de Educación</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	18	40	26	84
PQRSDF atendidas	14	22	13	49
% PQRSDF atendidas	78%	55%	50%	58%
PQRSDF atendidas oportunamente	14	21	13	48
% PQRSDF atendidas oportunamente	78%	53%	50%	57%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	3%	0%	1%
PQRSDF sin respuesta	4	18	13	35
% PQRSDF sin respuesta	22%	45%	50%	42%
<b>Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	309	367	414	1090
PQRSDF atendidas	283	343	319	945
% PQRSDF atendidas	92%	93%	77%	87%
PQRSDF atendidas oportunamente	262	313	299	874
% PQRSDF atendidas oportunamente	85%	85%	72%	80%
PQRSDF atendidas inoportunas	21	30	20	71
% PQRSDF atendidas inoportunas	7%	8%	5%	7%
PQRSDF sin respuesta	26	24	95	145
% PQRSDF sin respuesta	8%	7%	23%	13%
<b>Secretaría de Hacienda</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	520	347	408	1275
PQRSDF atendidas	424	327	341	1092
% PQRSDF atendidas	82%	94%	84%	86%
PQRSDF atendidas oportunamente	309	244	273	826
% PQRSDF atendidas oportunamente	59%	70%	67%	65%
PQRSDF atendidas inoportunas	115	83	68	266
% PQRSDF atendidas inoportunas	22%	24%	17%	21%
PQRSDF sin respuesta	96	20	67	183
% PQRSDF sin respuesta	18%	6%	16%	14%







# Alcaldía de Bello



<b>Secretaría de Obras Publicas</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	63	71	87	221
PQRSDF atendidas	63	69	62	194
% PQRSDF atendidas	100%	97%	71%	88%
PQRSDF atendidas oportunamente	58	66	57	181
% PQRSDF atendidas oportunamente	92%	93%	66%	82%
PQRSDF atendidas inoportunas	5	3	5	13
% PQRSDF atendidas inoportunas	8%	4%	6%	6%
PQRSDF sin respuesta	0	2	25	27
% PQRSDF sin respuesta	0%	3%	29%	12%
<b>Secretaría de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	84	77	99	260
PQRSDF atendidas	66	74	95	235
% PQRSDF atendidas	79%	96%	96%	90%
PQRSDF atendidas oportunamente	64	70	91	225
% PQRSDF atendidas oportunamente	76%	91%	92%	87%
PQRSDF atendidas inoportunas	2	4	4	10
% PQRSDF atendidas inoportunas	2%	5%	4%	4%
PQRSDF sin respuesta	18	3	4	25
% PQRSDF sin respuesta	21%	4%	4%	10%
<b>Secretaría de Planeación</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	319	306	401	1026
PQRSDF atendidas	301	297	321	919
% PQRSDF atendidas	94%	97%	80%	90%
PQRSDF atendidas oportunamente	281	282	300	863
% PQRSDF atendidas oportunamente	88%	92%	75%	84%
PQRSDF atendidas inoportunas	20	15	21	56
% PQRSDF atendidas inoportunas	6%	5%	5%	5%
PQRSDF sin respuesta	18	9	80	107
% PQRSDF sin respuesta	6%	3%	20%	10%
<b>Secretaría de Salud</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	69	81	86	236
PQRSDF atendidas	65	81	81	227
% PQRSDF atendidas	94%	100%	94%	96%
PQRSDF atendidas oportunamente	65	81	80	226
% PQRSDF atendidas oportunamente	94%	100%	93%	96%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	1	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	1%	0%
PQRSDF sin respuesta	4	0	5	9
% PQRSDF sin respuesta	6%	0%	6%	4%
<b>Secretaría de Servicios Administrativos</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	37	68	63	168
PQRSDF atendidas	36	67	61	164
% PQRSDF atendidas	97%	99%	97%	98%
PQRSDF atendidas oportunamente	19	45	53	117
% PQRSDF atendidas oportunamente	51%	66%	84%	70%
PQRSDF atendidas inoportunas	17	22	8	47
% PQRSDF atendidas inoportunas	46%	32%	13%	28%
PQRSDF sin respuesta	1	1	2	4
% PQRSDF sin respuesta	3%	1%	3%	2%





# Alcaldía de Bello



Secretaría de Movilidad	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	1973	2301	2554	6828
PQRSDF atendidas	1960	2286	2126	6372
% PQRSDF atendidas	99%	99%	83%	93%
PQRSDF atendidas oportunamente	1299	1920	1838	5057
% PQRSDF atendidas oportunamente	65,8%	83%	72%	74%
PQRSDF atendidas inoportunas	661	366	288	1315
% PQRSDF atendidas inoportunas	34%	16%	11%	19%
PQRSDF sin respuesta	13	15	428	456
% PQRSDF sin respuesta	1%	1%	17%	7%
Secretaría General	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	6	8	23	37
PQRSDF atendidas	6	8	20	34
% PQRSDF atendidas	100%	100%	87%	92%
PQRSDF atendidas oportunamente	6	7	17	30
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	88%	74%	81%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	1	3	4
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	13%	13%	11%
PQRSDF sin respuesta	0	0	3	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	13%	8%
Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	17	3	45	65
PQRSDF atendidas	16	3	40	59
% PQRSDF atendidas	94%	100%	89%	91%
PQRSDF atendidas oportunamente	15	3	40	58
% PQRSDF atendidas oportunamente	88%	100%	89%	89%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	6%	0%	0%	2%
PQRSDF sin respuesta	1	0	5	6
% PQRSDF sin respuesta	6%	0%	11%	9%
Secretaría de Participación E inclusión Social	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	25	23	14	62
PQRSDF atendidas	25	23	14	62
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	25	23	14	62
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	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%
Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	55	37	69	161
PQRSDF atendidas	55	37	68	160
% PQRSDF atendidas	100%	100%	99%	99%
PQRSDF atendidas oportunamente	54	37	65	156
% PQRSDF atendidas oportunamente	98%	100%	94%	97%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	0	3	4
% PQRSDF atendidas inoportunas	2%	0%	4%	2%
PQRSDF sin respuesta	0	0	1	1
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	1%	1%





# Alcaldía de Bello



<b>Secretaría de Recaudos y pagos</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	501	436	471	1408
PQRSDF atendidas	494	404	416	1314
% PQRSDF atendidas	99%	93%	88%	93%
PQRSDF atendidas oportunamente	478	396	394	1268
% PQRSDF atendidas oportunamente	95%	91%	84%	90%
PQRSDF atendidas inoportunas	16	8	22	46
% PQRSDF atendidas inoportunas	3%	2%	5%	3%
PQRSDF sin respuesta	7	32	55	94
% PQRSDF sin respuesta	1%	7%	12%	7%
<b>Secretaría de Cultura</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	8	7	9	24
PQRSDF atendidas	8	6	9	23
% PQRSDF atendidas	100%	86%	100%	96%
PQRSDF atendidas oportunamente	8	6	9	23
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	86%	100%	96%
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%	14%	0%	4%
<b>Secretaría del Interior</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	4	3	1	8
PQRSDF atendidas	3	1	0	4
% PQRSDF atendidas	0%	33%	0%	50%
PQRSDF atendidas oportunamente	3	1	0	4
% PQRSDF atendidas oportunamente	75%	33%	0%	50%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	1	2	1	4
% PQRSDF sin respuesta	0%	67%	100%	50%
<b>Secretaría de Adulto Mayor</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	3	4	10	17
PQRSDF atendidas	3	4	10	17
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	3	4	9	16
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	100%	90%	94%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	1	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	10%	6%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%
<b>Gerencia de Proyectos Especiales</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Acumulado del año</b>
PQRSDF recibidas	1	1	0	2
PQRSDF atendidas	1	1	0	2
% PQRSDF atendidas	100%	100%	0%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	1	1	0	2
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	100%	0%	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%





Gerencia de Desarrollo Económico	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	0	2	3	5
PQRSDF atendidas	0	2	3	5
% PQRSDF atendidas	0%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	2	3	5
% 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%
Dirección Técnica de Control Disciplinario interno	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
PQRSDF recibidas	1	3	1	5
PQRSDF atendidas	1	1	0	2
% PQRSDF atendidas	100%	33%	0%	40%
PQRSDF atendidas oportunamente	1	1	0	2
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	33%	0%	40%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	0	0
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	2	1	3
% PQRSDF sin respuesta	0%	67%	100%	60%

Podemos ver que solo 3 secretarías tuvieron un indicador Favorable.

- Secretaría de Participacion e Inclusion Social - 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 segundo trimestre excluyendo la Secretaría de Movilidad tendiendo un total de 6187 solicitudes recibidas, un porcentaje de oportunidad del 80.9% (5005), inoportunidad del 8.5% (523) y sin respuesta 10.7% (659); a su vez, se puede observar que incluyendo las PQRSDF recibidas por la Secretaría de Movilidad se tiene un total de 13015 solicitudes recibidas, un porcentaje de oportunidad del 77% (10062), inoportunidad del 14% (1838) y sin respuesta 9% (1115).



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

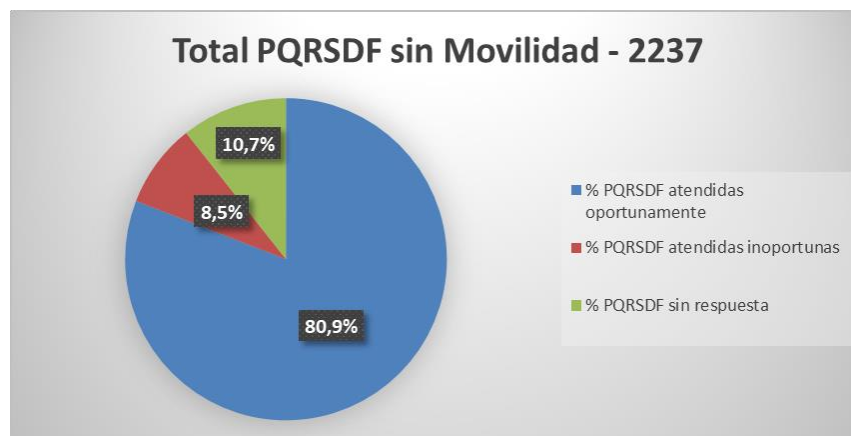
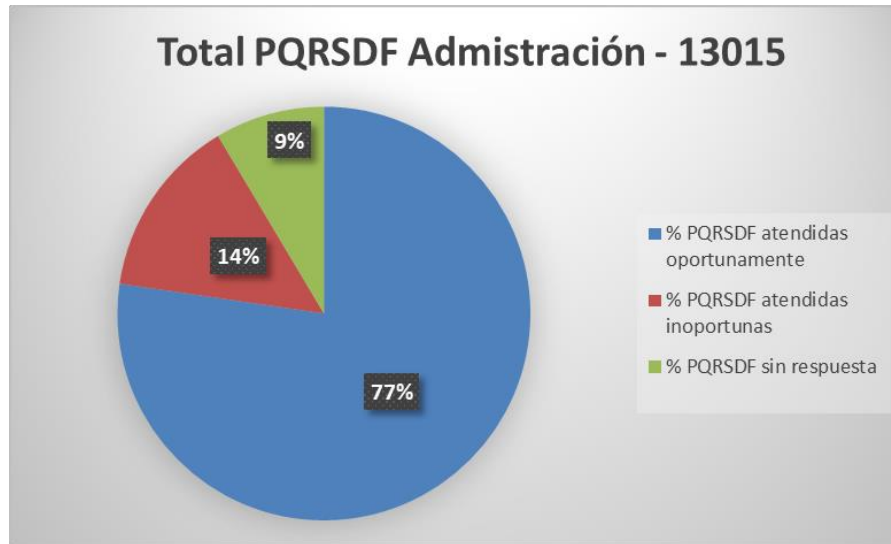
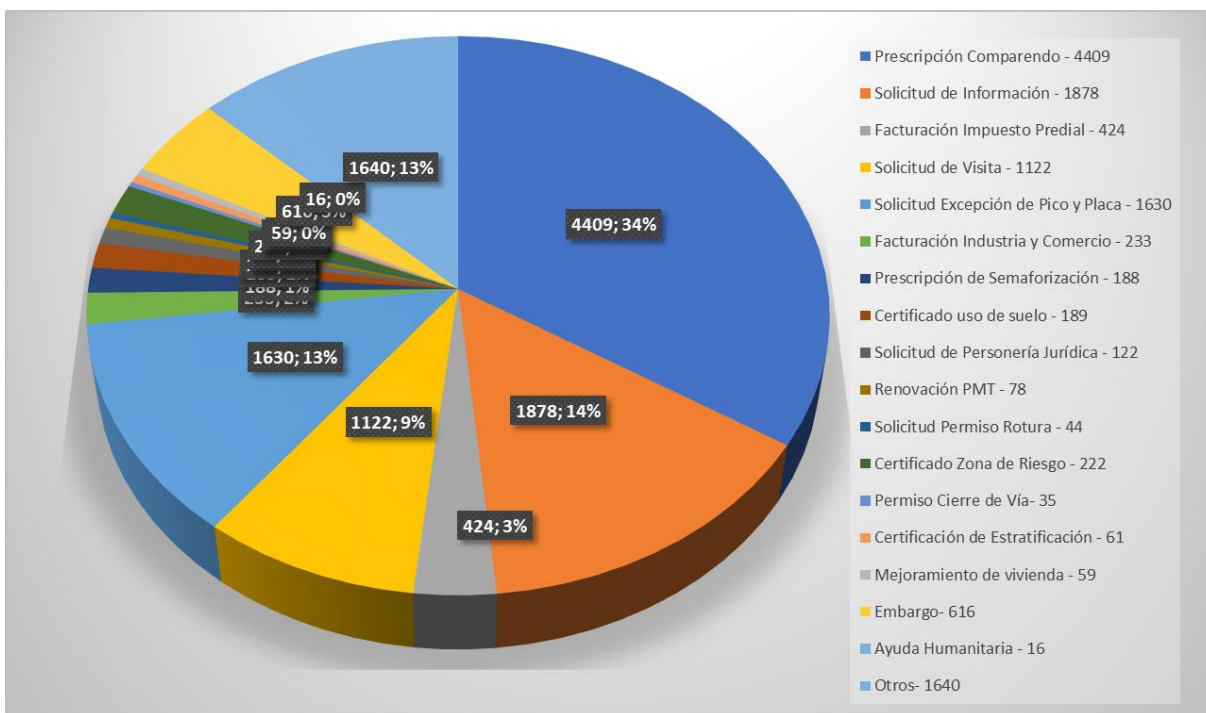




Tabla 3. Relación motivo PQRSDF por asunto

PETICIONES	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
Prescripción Comparendo - 4409	1195	1464	1750	4409
Solicitud de Información - 1878	578	597	703	1878
Facturación Impuesto Predial - 424	199	99	126	424
Solicitud de Visita - 1122	326	347	449	1122
Solicitud Excepción de Pico y Placa - 1630	508	591	531	1630
Facturación Industria y Comercio - 233	81	52	100	233
Prescripción de Semaforización - 188	61	72	55	188
Certificado uso de suelo - 189	48	71	70	189
Solicitud de Personería Jurídica - 122	35	38	49	122
Renovación PMT - 78	20	20	38	78
Solicitud Permiso Rotura - 44	17	16	11	44
Certificado Zona de Riesgo - 222	71	65	86	222
Permiso Cierre de Vía- 35	8	15	12	35
Certificación de Estratificación - 61	19	17	25	61
Mejoramiento de vivienda - 59	15	19	25	59
Embargo- 616	242	211	163	616
Ayuda Humanitaria - 16	7	3	6	16
Otros- 1640	579	480	581	1640
<b>TOTAL</b>	<b>4009</b>	<b>4177</b>	<b>4780</b>	<b>12966</b>

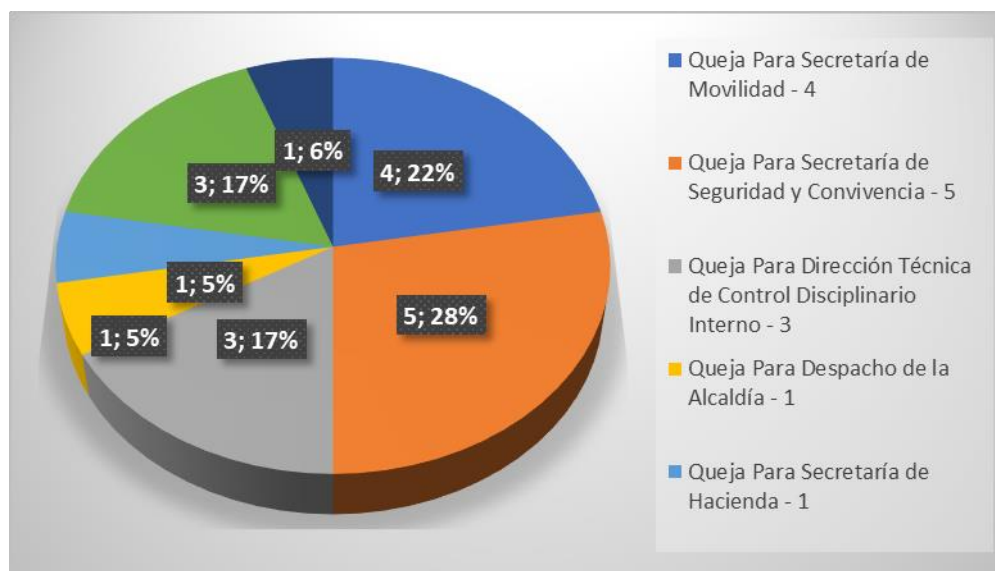




# Alcaldía de Bello



QUEJAS	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
Queja Para Secretaría de Movilidad - 4	1	2	1	4
Queja Para Secretaría de Seguridad y Convivencia - 5	3	1	1	5
Queja Para Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno - 3	1	2		3
Queja Para Despacho de la Alcaldía - 1	1			1
Queja Para Secretaría de Hacienda - 1		1		1
Queja Para Secretaría de Educación - 3		2	1	3
Queja Para Secretaría General - 1			1	1
				0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>18</b>

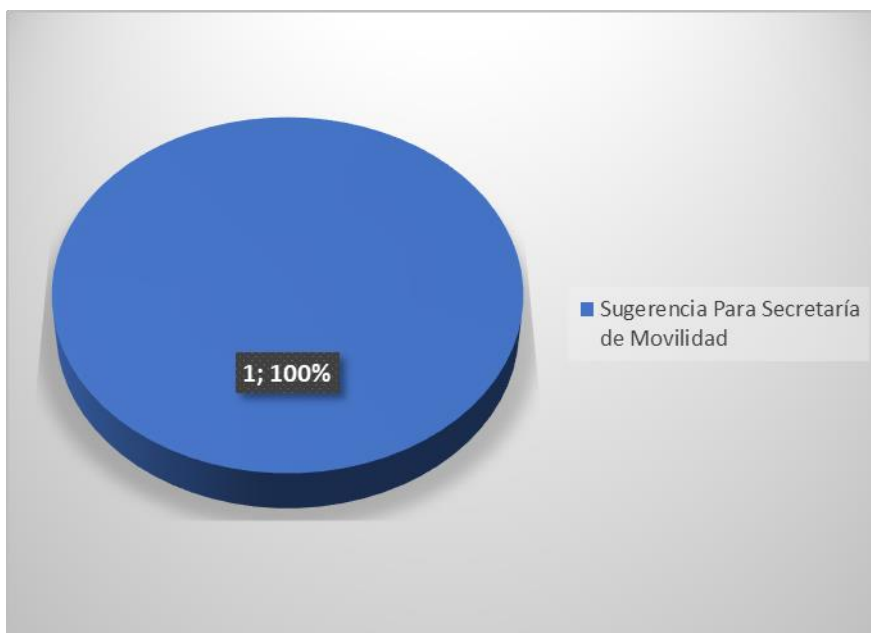
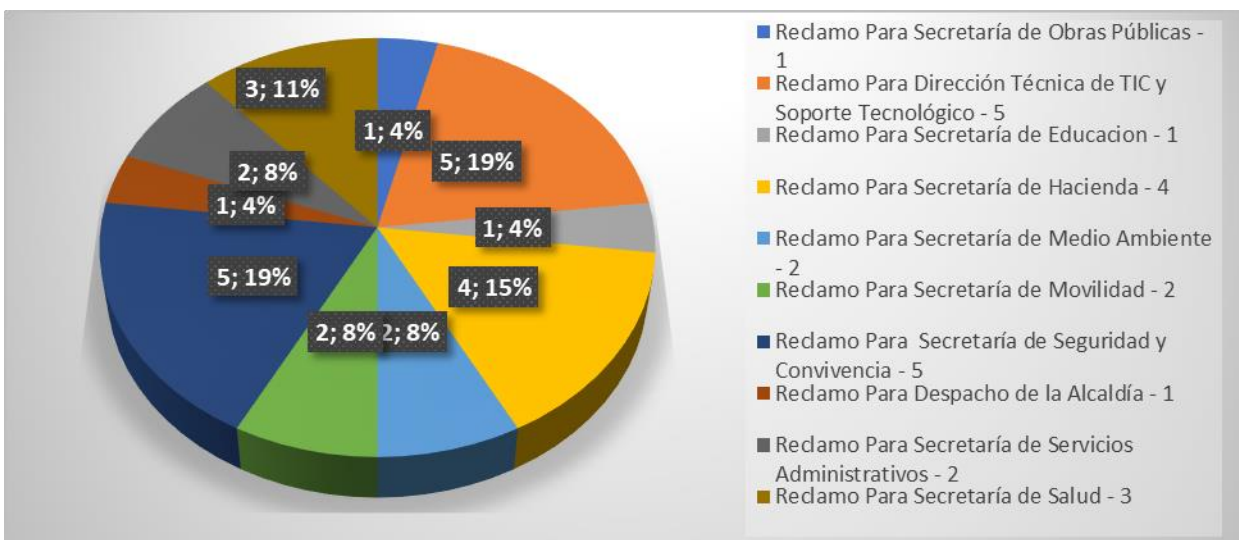


RECLAMO	Abril	Mayo	Junio	Acumulado del año
Reclamo Para Secretaría de Obras Públicas - 1		1		1
Reclamo Para Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico - 5	5			5
Reclamo Para Secretaría de Educación - 1		1		1
Reclamo Para Secretaría de Hacienda - 4	3		1	4
Reclamo Para Secretaría de Medio Ambiente - 2	1		1	2
Reclamo Para Secretaría de Movilidad - 2	1	1		2
Reclamo Para Secretaría de Seguridad y Convivencia - 5	1	2	2	5
Reclamo Para Despacho de la Alcaldía - 1	1			1
Reclamo Para Secretaría de Servicios Administrativos - 2		2		2
Reclamo Para Secretaría de Salud - 3	1	1	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>26</b>

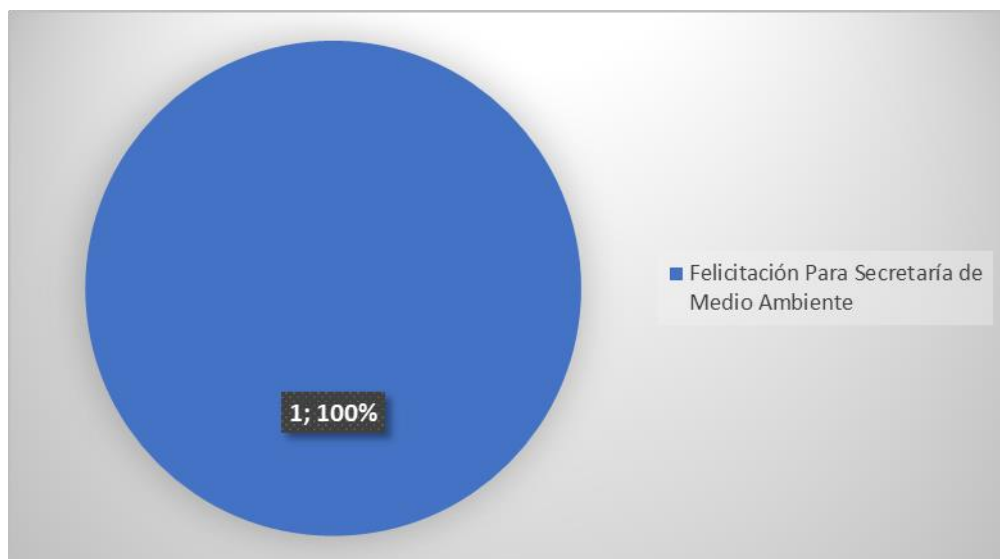




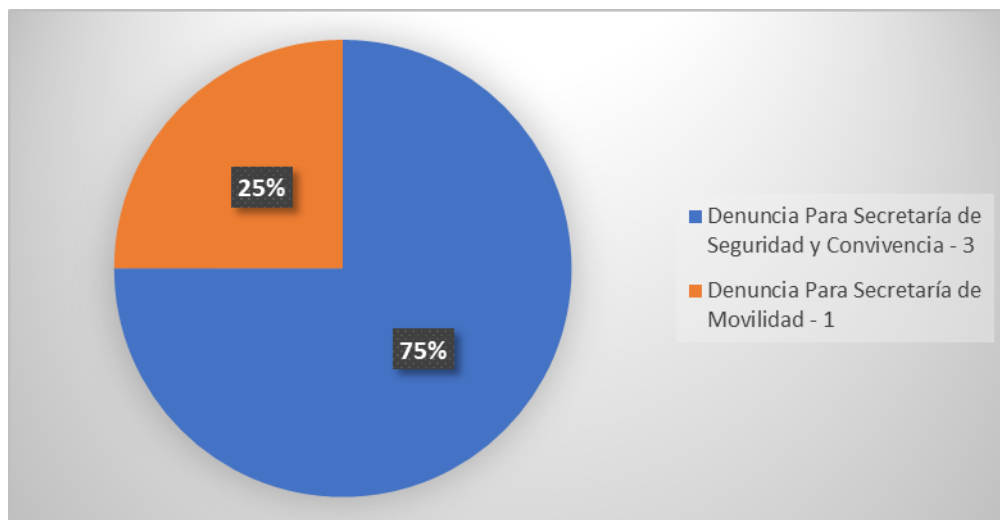
# Alcaldía de Bello







DENUNCIAS	Mayo	Junio	Total
Denuncia Para Secretaría de Seguridad y Convivencia - 3	2	1	3
Denuncia Para Secretaría de Movilidad - 1		1	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</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 4409 solicitudes. Los derechos de



Petición más concurrentes son: prescripción de comparendo, Solicitud de Información General, Excepción de pico y placa, Solicitud de Visita y Embargo.

**Reclamos** se registraron 26 solicitudes, asunto: reclamo contra la Secretaría de Obras Públicas 1, Técnica de TIC y Soporte Tecnológico 5, Secretaría de Educación 1, Secretaría de Hacienda 4, Secretaría de Medio Ambiente 2, Secretaría de Movilidad 2, Secretaría de Seguridad y Convivencia 5, Secretaría de Servicios Administrativos 2, Secretaría de Salud 3.

**Quejas** se registraron 18 solicitudes, asunto: Queja Contra la Secretaría de Movilidad 4, Seguridad y Convivencia 5, General 1, Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno 3, Despacho de la Alcaldía 1, Hacienda 1, Secretaría de Educación 3.

**Denuncias** se registraron cuatro solicitudes, asunto: Denuncia Para Secretaría de Seguridad y Convivencia 3 y Movilidad 1.

**Sugerencias** se registró una solicitud, asunto: Sugerencia Para Secretaría de Movilidad

**Felicitaciones** se registró una solicitud, asunto: Felicitación Para Secretaría de Medio Ambiente



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
4.195	4.187	4.22

En la tabla 5. De las 200 encuestas realizadas telefónicamente acerca del nivel de satisfacción en la respuesta a las solicitudes de PQRSDf, 457 obtuvieron calificación buena y excelente. Obteniendo un nivel del 76% y una calificación general en la encuesta de satisfacción de **4,2**. Entre las siguientes preguntas

- Evaluación de la oportunidad en la respuesta con un promedio de **4,195**
- Evaluación de la calidad de la respuesta con un promedio de **4,187**
- Evaluación de la atención durante todo el proceso con un promedio de **4.22**



## INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

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

De acuerdo con lo anterior la alcaldía Municipal de Bello ha recibido información de carácter reservada en el cual reposa el registro en la base de datos del área Gestión Documental y registros en la recepción de PQRSDF.

## CONCLUSIÓN

Según los resultados obtenidos durante el segundo trimestre de 2022, cada secretaría involucrada debe realizar sus respectivas retroalimentaciones y de acuerdo con ello tomar las acciones de mejora si así lo requiere. La secretaría general se encuentra realizando visitas para apoyar el trabajo de los facilitadores al seguimiento de PQRSDF de cada dependencia, soportando dicho acompañamiento mediante el establecimiento de actas de compromiso que evidencien dichas acciones en aras de mejorar la oportunidad de respuesta.

**Aprobó:** *José rolando serrano Jaramillo*

*Secretario General*

**Revisado por** *Juan David Naranjo*

*Director administrativo de Gestión Documental*

*Nestor Alberto García Sánchez*

*Profesional Universitario*

**Proyectó:** *Christian Cataño Castaño*

*Auxiliar Administrativo Gestión Documental*