



Alcaldía de Bello



ALCALDÍA MUNICIPAL DE BELLO

INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF

INFORME TERCER TRIMESTRE 2022

ELABORADO POR
Gestión Documental
Atención a las PQRSDF

Revisado Por
JUAN DAVID NARANJO
Director de Gestión Documental

Bello 28 de octubre de 2022





Resumen Ejecutivo

Para el tercer semestre del 2022 se recibieron un total de PQRSDf de **11.789** de los cuales el **78,7% (9.282)** fueron casos cerrados y con respuesta oportuna plazo máximo 15 días hábiles.

El consolidado General de peticiones PQRSDf recibidas durante el mes de julio fueron **3.453**, de las cuales el **72,6% (2.506)** fueron casos cerrados y con respuesta oportuna (plazo máximo 15 días hábiles); en el mes de agosto fueron **3.857**, de las cuales el **82,3% (3.173)** fueron casos cerrados y con respuesta oportuna (plazo máximo 15 días hábiles); y en el mes de septiembre fueron **4.479**, de las cuales el **80,4% (3.603)** fueron casos cerrados y con respuesta oportuna (plazo máximo 15 días hábiles), según lo expuesto en la 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 tercer trimestre del año 2022 de la Alcaldía de Bello, con las diferentes secretarías involucradas:

Tabla 1.Consolidado Solicitudes de PQRSDf

Atributo evaluado	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado Trimestre
Peticiones recibidas	3.448	3.847	4.471	11.766
Quejas recibidas	3	6	3	12
Reclamos recibidos	2	4	4	10
Sugerencias recibidas	0	0	0	0
Denuncia recibidas	0	0	1	1
Felicitaciones recibidas	0	0	0	0
Total PQRSDf recibidas	3.453	3.857	4.479	11.789
Peticiones atendidas	2.999	3.642	4.389	11.030
Quejas atendidas	3	6	3	12
Reclamos atendidos	2	4	4	10
Sugerencias atendidas	0	0	0	0
Denuncia atendidas	0	0	1	1
Felicitaciones atendidas	0	0	0	0
Total PQRSDf atendidas (con respuesta)	3.004	3.652	4.397	11.053
% Peticiones atendidas	87,0%	94,7%	98,2%	93,7%
% Quejas atendidas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% Reclamos atendidas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% Sugerencias atendidas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
% Denuncia atendidas	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
% Felicitaciones atendidas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
% PQRSDf atendidas	87,0%	94,7%	98,2%	93,8%
Peticiones respondidas oportunamente	2.412	3.101	3.597	9.110
Quejas respondidas oportunamente	3	5	2	10
Reclamos respondidos oportunamente	2	3	4	9
Sugerencias respondidas oportunamente	0	0	0	0
Denuncia respondidas oportunamente	0	0	0	0
Felicitaciones respondidas	0	0	0	0
PQRSDf atendidas oportunamente	2.417	3.109	3.603	9.129
% Peticiones atendidas oportunamente	70,0%	80,6%	80,5%	77,4%
% Quejas atendidas oportunamente	100,0%	83,3%	66,7%	83,3%
% Reclamos atendidos oportunamente	100,0%	75,0%	100,0%	90,0%
% Sugerencias atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
% Denuncia atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
% Felicitaciones atendidas oportunamente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
% PQRSDf atendidas oportunamente	70,0%	80,6%	80,4%	77,4%
Peticiones sin respuesta o en trámite	449	205	82	736
Quejas sin respuesta o en trámite	0	0	0	0
Reclamos sin respuesta o en trámite	0	0	0	0
Sugerencias sin respuesta o en trámite	0	0	0	0
Denuncia sin respuesta o en trámite	0	0	0	0
Felicitaciones sin respuesta o en trámite	0	0	0	0
PQRSDf sin respuesta o en trámite	449	205	82	736





Tabla 2. Consolidado por contenido de las PQRSDF

PETICIONES	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
Ayuda Humanitaria	6	9	9	24
Certificación de Estratificación	15	11	17	43
Certificado uso de suelo	57	50	78	185
Certificado Zona de Riesgo	54	86	63	203
embargo	93	176	117	386
Excepción de Pico y Placa	521	531	807	1.859
Facturación Impuesto Predial	64	57	124	245
Facturación Industria y Comercio	41	40	58	139
Informativa	41	35	31	107
Mejoramiento de vivienda	45	24	17	86
Otros	447	532	584	1.563
Permiso Cierre de Vía	8	15	10	33
Prescripción de Semaforización	81	83	173	337
Prescripción o Exoneración de Comparendo	1.270	1.367	1.533	4.170
Queja	3	6	4	13
Reclamo	2	4	3	9
Renovación PMT	9	12	12	33
Solicitud de Información	407	479	460	1.346
Solicitud de Personería Jurídica	38	41	43	122
Solicitud de Visita	248	296	331	875
Solicitud Permiso Rotura	3	3	5	11
TOTAL	3.453	3.857	4.479	11.789

Se observa que, del total de las 11.789 solicitudes recibidas en el tercer trimestre el contenido, en su mayoría, corresponde a asuntos como: Prescripción Comparendo 4.170, Excepción de Pico y Placa 1.859, otros asuntos 1.563, Solicitud de Información 1.346 y Solicitud de Visita 875.



Indicador de oportunidad: Comparativo tercer trimestre 2022 vs tercer trimestre 2021

El resultado del indicador de oportunidad en la atención de las PQRSDF, en un tiempo igual menor a 15 días hábiles, es del **77.4% para en el tercer trimestre de 2022** versus **75.6% para el tercer trimestre del año 2021** evidenciándose que el resultado está por encima del año anterior, y sigue siendo favorable. Se ha identificado que estos resultados obedecen a que, en los meses de julio, agosto y septiembre ingresaron funcionarios nuevos de carrera por motivo del concurso de méritos para apoyar los procesos de recepción de solicitudes mediante el correo contactenos@bello.gov.co, la atención en las diferentes taquillas con las que cuenta la Dirección Administrativa de Gestión Documental de la Secretaría General, acompañamiento y sensibilización a los facilitadores de cada dependencia en el manejo de las PQRSDF que se contestaron de manera negativa, no tuvieron respuesta o no fueron cerradas en el transcurso de los tres meses, así como capacitación al personal que cuenta con acceso al Sistema de Gestión Documental, en el manejo del mismo. Adicionalmente, se socializaron las circulares y procedimiento para la gestión de las PQRSDF, y se realizó seguimiento a la gestión por parte de nuestra dependencia a cada usuario que accede al sistema, informando mediante comunicado interno a cada director y/o secretario del proceso para tomar las respectivas acciones frente al tema.





Tabla 3. Relación de PQRSDf por secretaría

Dependencia/ Atributo evaluado	Mes			Acumulado del Trimestre
Despacho del Alcalde	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDf recibidas	8	20	38	66
PQRSDf atendidas	0	20	37	57
% PQRSDf atendidas	0%	100%	97%	86%
PQRSDf atendidas oportunamente	0	19	35	54
% PQRSDf atendidas oportunamente	0%	95%	92%	82%
PQRSDf atendidas inoportunas	0	1	2	3
% PQRSDf atendidas inoportunas	0%	5%	5%	5%
PQRSDf sin respuesta	8	0	1	9
% PQRSDf sin respuesta	100%	0%	3%	14%
Secretaría Jurídica	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDf recibidas	3	7	9	19
PQRSDf atendidas	2	7	9	18
% PQRSDf atendidas	67%	100%	100%	95%
PQRSDf atendidas oportunamente	2	7	8	17
% PQRSDf atendidas oportunamente	67%	100%	89%	89%
PQRSDf atendidas inoportunas	0	0	1	1
% PQRSDf atendidas inoportunas	0%	0%	11%	5%
PQRSDf sin respuesta	1	0	0	1
% PQRSDf sin respuesta	33%	0%	0%	5%
Secretaría de Educación	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDf recibidas	20	22	25	67
PQRSDf atendidas	12	11	24	47
% PQRSDf atendidas	60%	50%	96%	70%
PQRSDf atendidas oportunamente	11	11	21	43
% PQRSDf atendidas oportunamente	55%	50%	84%	64%
PQRSDf atendidas inoportunas	1	0	3	4
% PQRSDf atendidas inoportunas	5%	0%	12%	6%
PQRSDf sin respuesta	8	11	1	20
% PQRSDf sin respuesta	40%	50%	4%	30%
Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDf recibidas	254	262	312	828
PQRSDf atendidas	209	217	302	728
% PQRSDf atendidas	82%	83%	97%	88%
PQRSDf atendidas oportunamente	189	190	265	644
% PQRSDf atendidas oportunamente	74%	73%	85%	78%
PQRSDf atendidas inoportunas	20	27	37	84
% PQRSDf atendidas inoportunas	8%	10%	12%	10%
PQRSDf sin respuesta	45	45	10	100
% PQRSDf sin respuesta	18%	17%	3%	12%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Hacienda	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	205	293	352	850
PQRSDF atendidas	182	280	331	793
% PQRSDF atendidas	89%	96%	94%	93%
PQRSDF atendidas oportunamente	144	219	256	619
% PQRSDF atendidas oportunamente	70%	75%	73%	73%
PQRSDF atendidas inoportunas	38	61	75	174
% PQRSDF atendidas inoportunas	19%	21%	21%	20%
PQRSDF sin respuesta	23	13	21	57
% PQRSDF sin respuesta	11%	4%	6%	7%
Secretaría de Obras Publicas	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	85	48	73	206
PQRSDF atendidas	38	47	73	158
% PQRSDF atendidas	45%	98%	100%	77%
PQRSDF atendidas oportunamente	34	30	66	130
% PQRSDF atendidas oportunamente	40%	63%	90%	63%
PQRSDF atendidas inoportunas	4	17	7	28
% PQRSDF atendidas inoportunas	5%	35%	10%	14%
PQRSDF sin respuesta	47	1	0	48
% PQRSDF sin respuesta	55%	2%	0%	23%
Secretaría de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	76	67	49	192
PQRSDF atendidas	76	67	49	192
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	71	63	45	179
% PQRSDF atendidas oportunamente	93%	94%	92%	93%
PQRSDF atendidas inoportunas	5	4	4	13
% PQRSDF atendidas inoportunas	7%	6%	8%	7%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%
Secretaría de Planeación	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	225	259	252	736
PQRSDF atendidas	193	251	251	695
% PQRSDF atendidas	86%	97%	100%	94%
PQRSDF atendidas oportunamente	184	212	236	632
% PQRSDF atendidas oportunamente	82%	82%	94%	86%
PQRSDF atendidas inoportunas	9	39	15	63
% PQRSDF atendidas inoportunas	4%	15%	6%	9%
PQRSDF sin respuesta	32	8	1	41
% PQRSDF sin respuesta	14%	3%	0%	6%
Secretaría de Salud	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	72	65	96	233
PQRSDF atendidas	72	65	96	233
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	71	65	96	232
% PQRSDF atendidas oportunamente	99%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	0	0	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	1%	0%	0%	0%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Servicios Administrativos	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	76	107	75	258
PQRSDF atendidas	72	103	75	250
% PQRSDF atendidas	95%	96%	100%	97%
PQRSDF atendidas oportunamente	48	94	65	207
% PQRSDF atendidas oportunamente	63%	88%	87%	80%
PQRSDF atendidas inoportunas	24	9	10	43
% PQRSDF atendidas inoportunas	32%	8%	13%	17%
PQRSDF sin respuesta	4	4	0	8
% PQRSDF sin respuesta	5%	4%	0%	3%
Secretaría de Movilidad	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	2005	2191	2667	6863
PQRSDF atendidas	1737	2088	2659	6484
% PQRSDF atendidas	87%	95%	100%	94%
PQRSDF atendidas oportunamente	1315	1764	2042	5121
% PQRSDF atendidas oportunamente	66%	81%	77%	75%
PQRSDF atendidas inoportunas	422	324	617	1363
% PQRSDF atendidas inoportunas	21%	15%	23%	20%
PQRSDF sin respuesta	268	103	8	379
% PQRSDF sin respuesta	13%	5%	0%	6%
Secretaría General	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	11	6	9	26
PQRSDF atendidas	10	5	9	24
% PQRSDF atendidas	91%	83%	100%	92%
PQRSDF atendidas oportunamente	9	4	8	21
% PQRSDF atendidas oportunamente	82%	67%	89%	81%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	1	1	3
% PQRSDF atendidas inoportunas	9%	17%	11%	12%
PQRSDF sin respuesta	1	1	0	2
% PQRSDF sin respuesta	9%	17%	0%	8%
Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	4	1	17	22
PQRSDF atendidas	2	0	14	16
% PQRSDF atendidas	50%	0%	82%	73%
PQRSDF atendidas oportunamente	2	0	11	13
% PQRSDF atendidas oportunamente	50%	0%	65%	59%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	3	3
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	18%	14%
PQRSDF sin respuesta	2	1	3	6
% PQRSDF sin respuesta	50%	100%	18%	27%
Secretaría de Participación E inclusión Social	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	24	27	32	83
PQRSDF atendidas	24	27	32	83
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	24	27	32	83
% 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%





Alcaldía de Bello



Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	36	105	65	206
PQRSDF atendidas	36	104	65	205
% PQRSDF atendidas	100%	99%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	18	70	64	152
% PQRSDF atendidas oportunamente	50%	67%	98%	74%
PQRSDF atendidas inoportunas	18	34	1	53
% PQRSDF atendidas inoportunas	50%	0%	2%	26%
PQRSDF sin respuesta	0	1	0	1
% PQRSDF sin respuesta	0%	1%	0%	0%
Secretaría de Recaudos y pagos	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	336	355	379	1070
PQRSDF atendidas	326	338	342	1006
% PQRSDF atendidas	97%	95%	90%	94%
PQRSDF atendidas oportunamente	283	314	327	924
% PQRSDF atendidas oportunamente	84%	88%	86%	86%
PQRSDF atendidas inoportunas	43	24	15	82
% PQRSDF atendidas inoportunas	13%	7%	4%	8%
PQRSDF sin respuesta	10	17	37	64
% PQRSDF sin respuesta	3%	5%	10%	6%
Secretaría de Cultura	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	4	4	9	17
PQRSDF atendidas	4	4	9	17
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	4	4	8	16
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	100%	89%	94%
PQRSDF atendidas inoportunas	0	0	1	1
% PQRSDF atendidas inoportunas	0%	0%	11%	6%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%
Secretaría del Interior	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	0	1	2	3
PQRSDF atendidas	0	1	2	3
% PQRSDF atendidas	0%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	0	1	2	3
% 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%
Secretaría de Adulto Mayor	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	3	11	11	25
PQRSDF atendidas	3	11	11	25
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	2	9	9	20
% PQRSDF atendidas oportunamente	67%	82%	82%	80%
PQRSDF atendidas inoportunas	1	2	2	5
% PQRSDF atendidas inoportunas	33%	18%	18%	20%
PQRSDF sin respuesta	0	0	0	0
% PQRSDF sin respuesta	0%	0%	0%	0%





Gerencia de Proyectos Especiales	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	3	0	1	4
PQRSDF atendidas	3	0	1	4
% PQRSDF atendidas	100%	0%	0%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	3	0	1	4
% PQRSDF atendidas oportunamente	100%	0%	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	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	2	2	5	9
PQRSDF atendidas	2	2	5	9
% PQRSDF atendidas	100%	100%	0%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	2	2	5	9
% 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%
Dirección Técnica de Control Disciplinario interno	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
PQRSDF recibidas	1	4	1	6
PQRSDF atendidas	1	4	1	6
% PQRSDF atendidas	100%	100%	100%	100%
PQRSDF atendidas oportunamente	1	4	1	6
% 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%

Podemos ver que solo 3 secretarías tuvieron un indicador favorable:

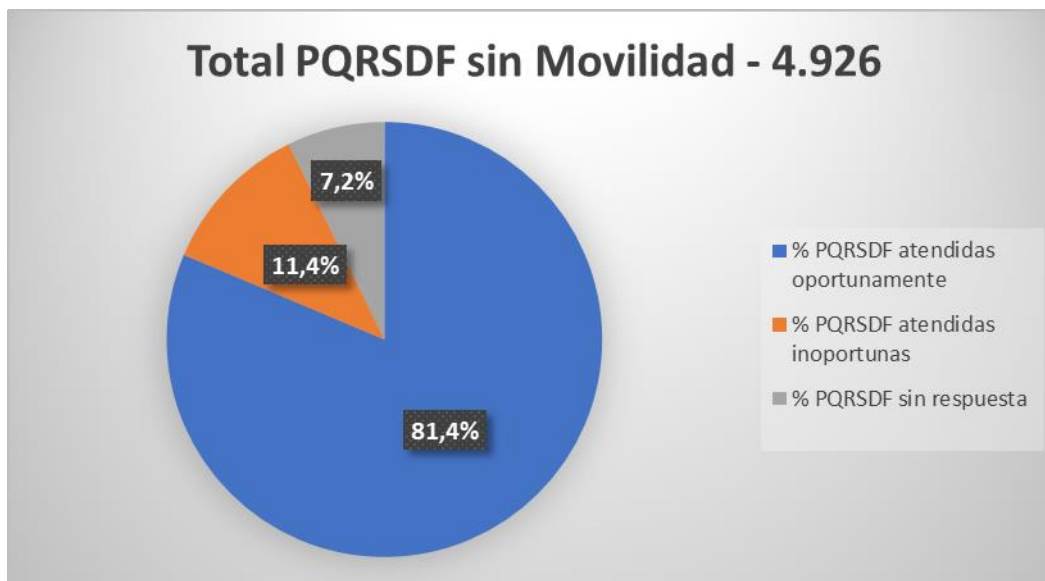
- Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno - 100%
- Gerencia de Desarrollo Económico – 100%
- Secretaría de Participación e inclusión Social – 100%
- Secretaria del Interior – 100%
- Gerencia de Proyectos Especiales – 100%



Impacto PQRSDf de la Secretaría de Movilidad

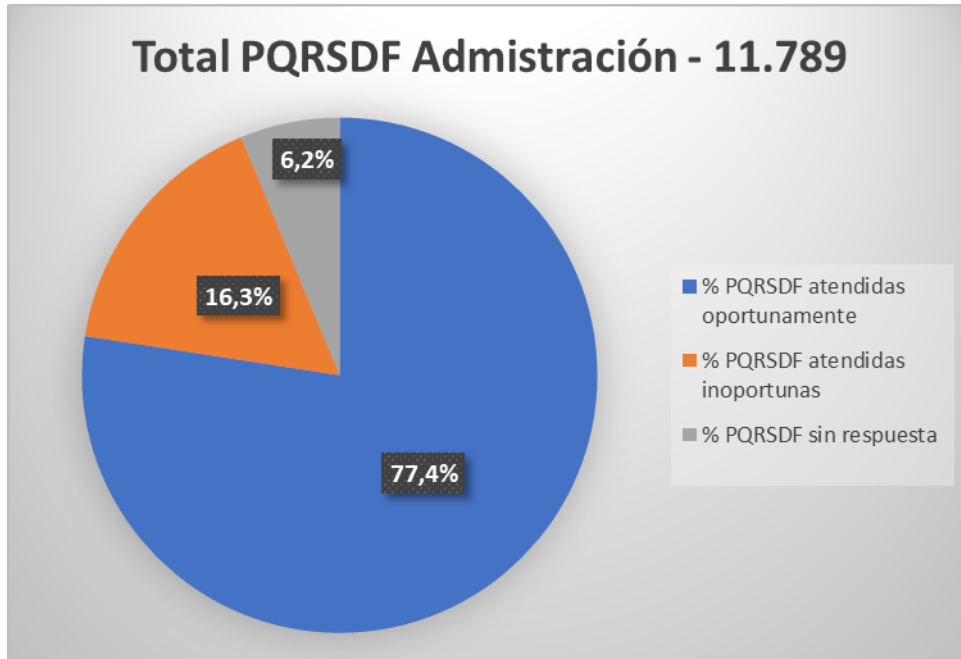
En la grafica 1 se puede observar que el total de PQRSDf del tercer trimestre, excluyendo la Secretaría de Movilidad, se tiene un total de 1.812 solicitudes recibidas, un porcentaje de oportunidad del 81.4% (4008), inoportunidad del 11.4% (561) y sin respuesta 7.2% (357); a su vez, se puede observar que incluyendo las PQRSDf recibidas por la Secretaría de Movilidad se tiene un total de 11.789 solicitudes recibidas, un porcentaje de oportunidad del 77.4% (9.129), inoportunidad del 16.3% (1.924) y sin respuesta 6.2% (736).

Grafica 1. Total PQRSDf excluyendo a la Secretaría de Movilidad





Grafica 2. Total PQRSDf incluyendo a la Secretaría de Movilidad



Grafica 3. Comparativo PQRSDf por gestión

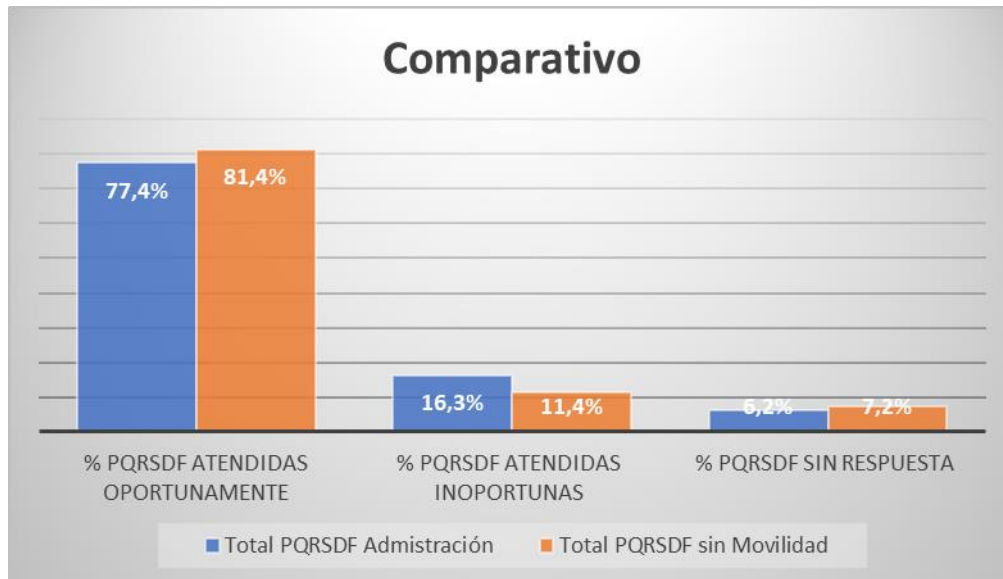




Tabla 4. Relación por asunto de tipología Petición

PETICIONES	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
Prescripción Comparendo - 4170	1.270	1.367	1.533	4.170
Solicitud de Información - 1345	406	479	460	1.345
Facturación Impuesto Predial - 245	64	57	124	245
Solicitud de Visita - 875	248	296	331	875
Solicitud Excepción de Pico y Placa - 1859	521	531	807	1.859
Facturación Industria y Comercio - 139	41	40	58	139
Prescripción de Semaforización - 337	81	83	173	337
Certificado uso de suelo - 185	57	50	78	185
Solicitud de Personería Jurídica - 122	38	41	43	122
Renovación PMT - 33	9	12	12	33
Solicitud Permiso Rotura - 11	3	3	5	11
Certificado Zona de Riesgo - 203	54	86	63	203
Permiso Cierre de Vía- 33	8	15	10	33
Certificación de Estratificación - 43	15	11	17	43
Mejoramiento de vivienda - 86	45	24	17	86
Embargo- 386	93	176	117	386
Ayuda Humanitaria - 24	6	9	9	24
Informativa- 66		35	31	66
Otros- 1604	489	532	583	1.604
TOTAL	3.448	3.847	4.471	11.766

Grafica 4. Relación por asunto de tipología Petición

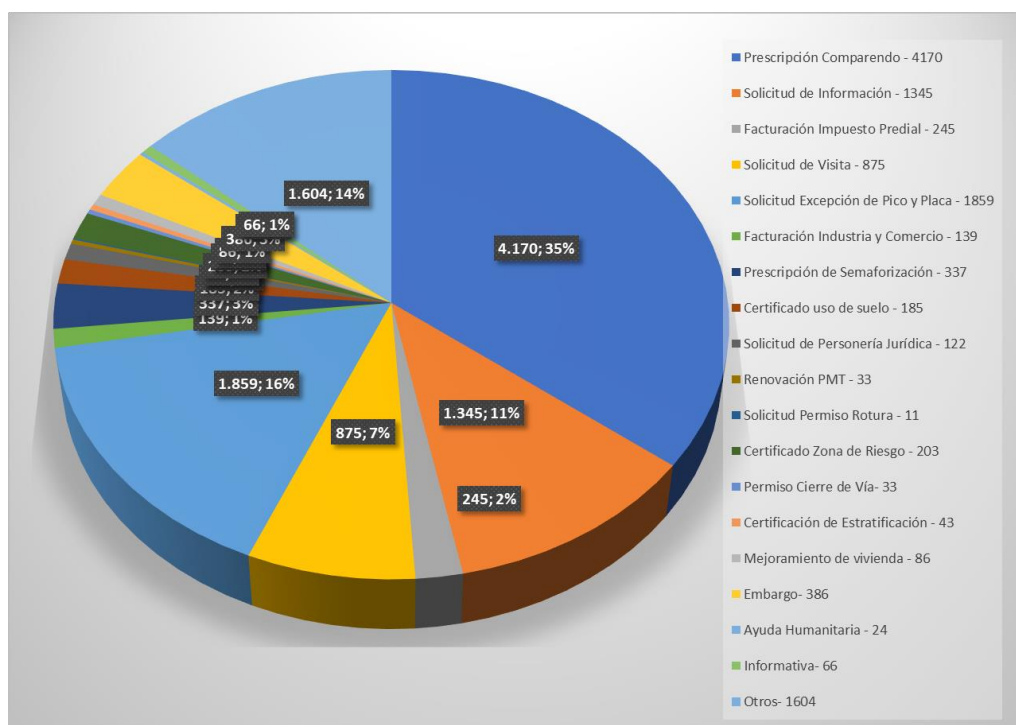




Tabla 5. Relación por asunto de tipología Queja

QUEJAS	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
Queja Para Secretaría de Movilidad	1	4		5
Queja Para Secretaría de Seguridad y Convivencia	1			1
Queja Para Secretaría de Planeación				0
Queja Para Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno		2		2
Queja Para Despacho de la Alcaldía				0
Queja Para Secretaría de Hacienda				0
Queja Para Secretaría de Educación	1			1
Queja Para Secretaría General				0
Queja Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico			1	1
Queja Secretaria de Servicios Administrativos			2	2
TOTAL	3	6	3	12

Grafica 5. Relación por asunto de tipología Queja

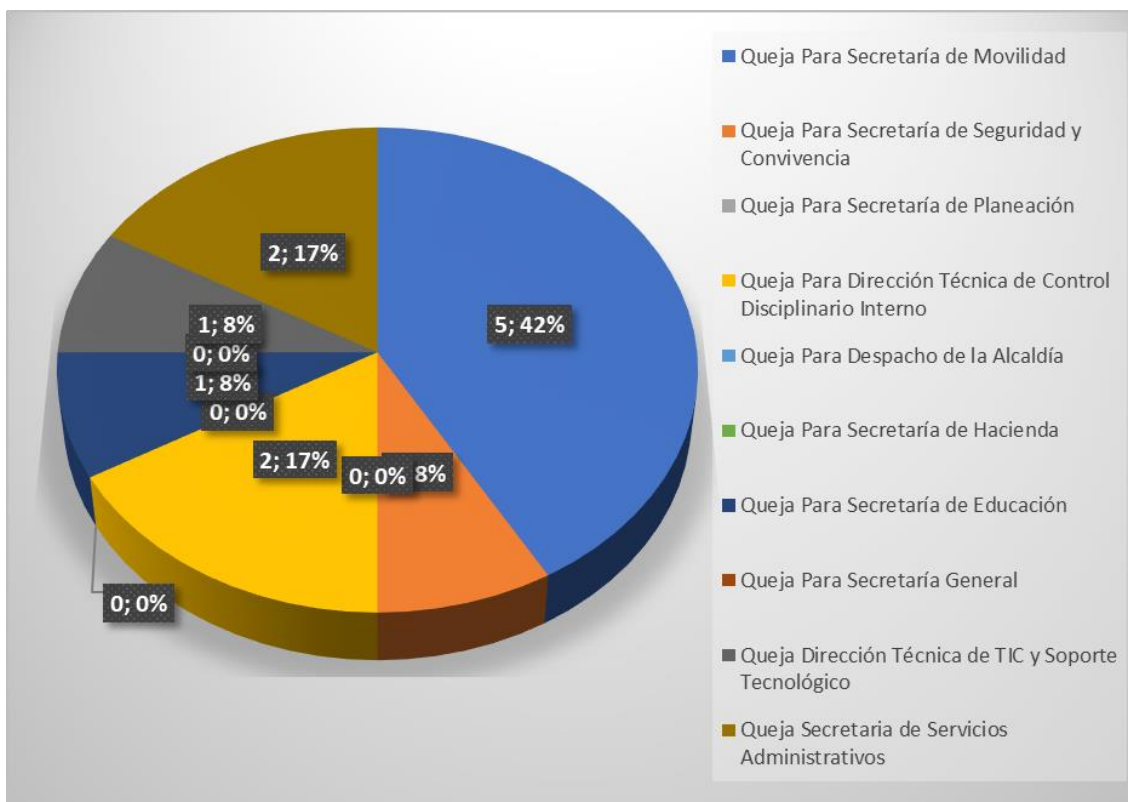
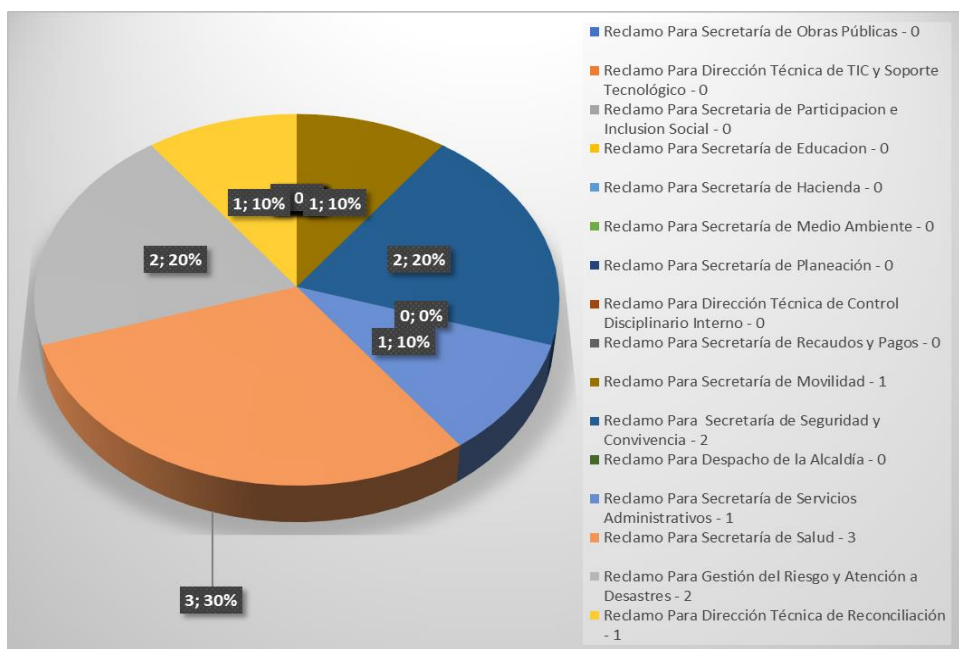




Tabla 6. Relación por asunto de tipología Reclamo

RECLAMO	Julio	Agosto	Septiembre	Acumulado del Trimestre
Reclamo Para Secretaría de Obras Públicas - 0	0	0	0	0
Reclamo Para Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico - 0	0	0	0	0
Reclamo Para Secretaria de Participacion e Inclusion Social - 0	0	0	0	0
Reclamo Para Secretaría de Educacion - 0	0	0	0	0
Reclamo Para Secretaría de Hacienda - 0	0	0	0	0
Reclamo Para Secretaría de Medio Ambiente - 0	0	0	0	0
Reclamo Para Secretaría de Planeación - 0	0	0	0	0
Reclamo Para Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno - 0	0	0	0	0
Reclamo Para Secretaría de Recaudos y Pagos - 0	0	0	0	0
Reclamo Para Secretaría de Movilidad - 1	0	1	0	1
Reclamo Para Secretaría de Seguridad y Convivencia - 2	0	1	1	2
Reclamo Para Despacho de la Alcaldía - 0	0	0	0	0
Reclamo Para Secretaría de Servicios Administrativos - 1	1	0	0	1
Reclamo Para Secretaría de Salud - 3	1	1	1	3
Reclamo Para Gestión del Riesgo y Atención a Desastres - 2	0	1	1	2
Reclamo Para Dirección Técnica de Reconciliación - 1	0	0	1	1
TOTAL	2	4	4	10

Grafica 6. Relación por asunto de tipología Reclamo





En la tabla 4 Se presenta por cada uno de los motivos PQRSDF los diferentes asuntos requeridos por los ciudadanos y, se puede observar que el **Derecho de petición** que registra un mayor número de registros es **prescripción de comparendo** con 4.170 solicitudes. Los derechos de Petición más concurrentes son: prescripción de comparendo, Solicitud de Información, Excepción de pico y placa, otros asuntos y Solicitud de Visita.

De la tipología Reclamos se registraron 10 solicitudes, asunto: reclamo contra la Secretaría de Salud 3, Secretaría de Seguridad y Convivencia 2, secretaria de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres 2, Secretaría de Servicios Administrativos 1, Secretaría de Movilidad 1, Dirección Técnica de Reconciliación 1.

Quejas se registraron 12 solicitudes, asunto: Queja Contra la Secretaría de Movilidad 5, Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno 2, Secretaría de Servicios Administrativos 2, Seguridad y Convivencia 1, Secretaría de Educación 1, Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico 1.

Denuncias: No se recibieron denuncias para el trimestre.

Sugerencias: No se recibieron sugerencias para el trimestre.

Felicitaciones: No se recibieron felicitaciones para el trimestre.



Tabla 7. 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
4,52	4,45	4,53

En la tabla 7. De las 600 encuestas realizadas telefónicamente en el trimestre acerca del nivel de satisfacción en la respuesta a las solicitudes de PQRSDP, 490 obtuvieron calificación buena y excelente. Obteniendo un nivel del 82% y una calificación general en la encuesta de satisfacción de **4,5**. Entre las siguientes preguntas

- Evaluación de la oportunidad en la respuesta con un promedio de **4,52**
- Evaluación de la calidad de la respuesta con un promedio de **4,45**
- Evaluación de la atención durante todo el proceso con un promedio de **4.53**





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 tercer 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.

Nota: una vez realizada la consolidación de la información se encontró que por error de digitación los valores de mensuales varían según lo reportado inicialmente en cada mes, se realizaron las respectivas correcciones y se tendrá en cuenta para futuros informes.

Aprobó: José rolando serrano Jaramillo

Secretario General

Revisado por Juan David Naranjo

Director administrativo de Gestión Documental

Nestor Alberto García Sánchez

Profesional Universitario

Proyectó: Juliana María Acero Carrillo – Miguel Ángel Contreras Naranjo

Auxiliares Administrativos Gestión Documental