

## Tabla de Contenido Informe Septiembre-2022

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	2
<b>DEFINICIONES .....</b>	3
<b>SOLICITUDES NEGADAS Y TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES .....</b>	4
<b>REGISTRO DE DOCUMENTOS RADICADOS.....</b>	5
<b>COMUNICACIONES OFICIALES.....</b>	7
<b>PETICIONES –PQRSD-.....</b>	9
<b>DETALLADO DE PQRSD .....</b>	10
<b>TIEMPOS DE RESPUESTA A SOLICITUDES.....</b>	11
<b>CANALES DE ATENCIÓN.....</b>	12

## INTRODUCCIÓN

Los PQRSD hacen referencia al proceso mediante el cual, una entidad hace la gestión interna de las peticiones de los ciudadanos. En términos generales, por tratarse de un proceso, implica las connotaciones de tiempo y espacio requeridos, es decir, contempla personas, tecnologías y recursos en general, para garantizar respuestas efectivas. Las siglas de PQRSD significan: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Cualquier persona lo puede presentar independientemente de las condiciones de sexo, edad, nacionalidad, estado civil, entre otras.

Que se puede solicitar con el derecho de petición: Reconocimiento de un derecho, La intervención de una entidad o funcionario, Prestación de un servicio, Resolver una situación jurídica, Presentar quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, Solicitar información, Consultar, examinar y requerir copias de documentos, Formular consultas, Interponer recursos.

### Constitución Política<sup>1</sup>

En el marco que Colombia es un Estado social de derecho, fundada en el respeto de la dignidad humana, en la prevalencia del interés general y servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes, continuación se presentan:

**Artículo 2:** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...).

**Artículo 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales

### Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>2</sup>

El artículo 1º Finalidad, (...) tienen como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

**Artículo 5.** Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. (...)

<sup>1</sup> Constitución Política de Colombia de 1991. Recuperado de: [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

<sup>2</sup> Ley 1437 de 2011 CPACA, Recuperado de: [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1437\\_2011.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html)

**Artículo 69.** Notificaciones por aviso. (...) Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

### **Peticiones presentadas verbalmente<sup>3</sup>**

**Artículo 2.2.3.12.1.** Objeto. El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

**Artículo 2.2.3.12.3.** Presentación y radicación de peticiones verbales. La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.12.1. del presente Capítulo seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad (...).

## **DEFINICIONES<sup>4</sup>**

- Petición:** Es la acción de pedir, solicitar o demandar a alguien que haga algo.
- Consulta:** Se refiere a examinar un asunto con una o más personas, buscar datos sobre alguna materia o pedir consejo o guía.
- Solicitud de información:** Petición para tener acceso a información pública.
- Queja:** Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción, hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o de los particulares que cumplan una función pública.
- Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios, trámites o productos ofrecidos por la entidad.
- Sugerencia:** Es la proposición o insinuación de una idea frente a un servicio, trámite, gestión para mejorarlo.
- Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.
- Por qué días hábiles:** Porque en los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los días vacantes y feriados, a menos que se exprese lo contrario. Los meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil (art. 62, de la ley 4<sup>a</sup> de 1913 "Régimen Político y municipal").

<sup>3</sup> Decreto 1166 de 2016, peticiones verbales. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=73693>

<sup>4</sup> Referencias: Autores: Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2010. Actualizado: 2014. Definición de consulta (<http://definicion.de/consulta/>)

## SOLICITUDES NEGADAS Y TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

De acuerdo al capítulo de EXCEPCIONES ACCESO A LA INFORMACIÓN de la Ley de transparencia Ley 1712 de 2014:

**Artículo 18.** Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas. Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:

- a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado;
- b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad;
- c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales, así como los estipulados en el párrafo del artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.

**Parágrafo.** Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable.

**Artículo 19.** Información exceptuada por daño a los intereses públicos. Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

- a) La defensa y seguridad nacional;
- b) La seguridad pública;
- c) Las relaciones internacionales;
- d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;
- e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;
- f) La administración efectiva de la justicia;
- g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;
- h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;
- i) La salud pública.

Según lo expuesto anteriormente desde la oficina de Servicio al Ciudadano no se han negado respuesta a las solicitudes interpuestas por los ciudadanos.

## Funcionarios Sin competencia

Por otra parte, y de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 aplicado a la luz de la Ley 1755 de 2015:

**ARTÍCULO 21.** Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

En el mes de septiembre se realizaron 21 traslados por competencia a otras entidades, originadas desde las siguientes secretarías:

Secretarías	Nro de Casos
SECRETARÍA DE HACIENDA	4
SECRETARÍA PRIVADA	19
<b>Total general</b>	<b>23</b>

## REGISTRO DE DOCUMENTOS RADICADOS

El servicio de atención al ciudadano o ventanilla única de la Gobernación de Caldas es uno de los componentes de la ventanilla hacia afuera incluida en el modelo de gestión pública eficiente, implementado en el departamento por medio de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano (decreto 0189 de 2019). El equipo de trabajo lidera la Política de Servicio al Ciudadano, una de las 18 políticas incluidas en el modelo MIPG, el cual forma parte de la Oficina de Gobierno Abierto, oficina adscrita a la Secretaría Privada.

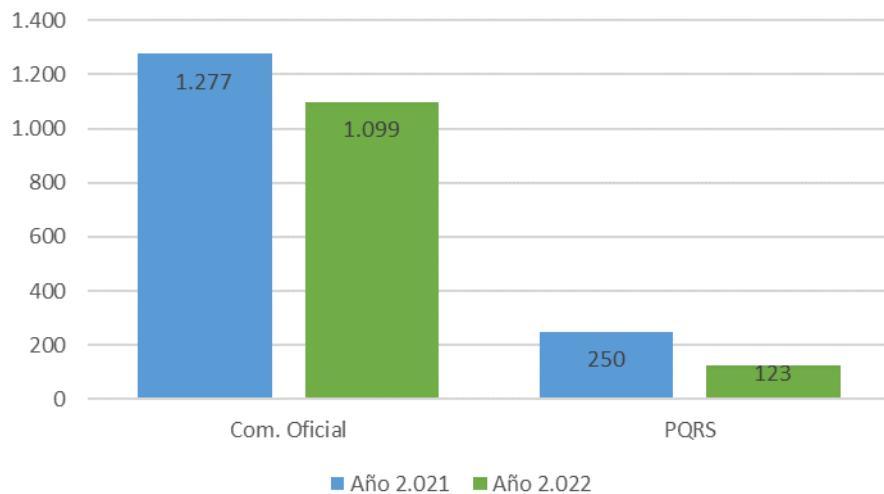
El objetivo de la oficina de servicio al ciudadano es la atención, recepción, radicación y distribución de los documentos entregados por la ciudadanía, a través de la ventanilla única.

En el mes de septiembre se radicaron 1.222 documentos, con respecto al **mes anterior** (1.312) se presentó una disminución de 90 documentos radicados, el 7,4% menos que el mes inmediatamente anterior.

Comparando la cantidad de documentos radicados en el mismo mes del **año anterior** (2021) se muestra una disminución del 25%, equivalente a 305 documentos menos radicados este año.

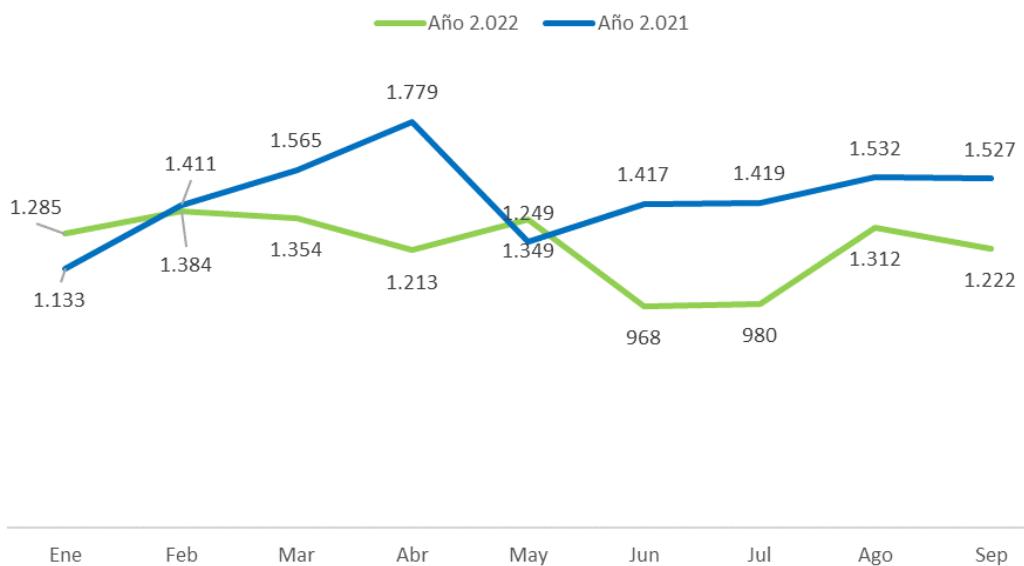


### Comparativo Documentos Radicados Mes **año anterior**



En la gráfica siguiente podemos observar que en el mes de Septiembre se presenta una tendencia a mantenerse la cantidad de radicados, gran parte de esta disminución se debe a la baja cantidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía.

### Comparativo de cantidad mensual de radicados



Los documentos radicados en el mes de septiembre se clasifican en comunicaciones oficiales (COf) (correspondencia en general) que corresponden al 90% y las peticiones (PQRS) al 10%.

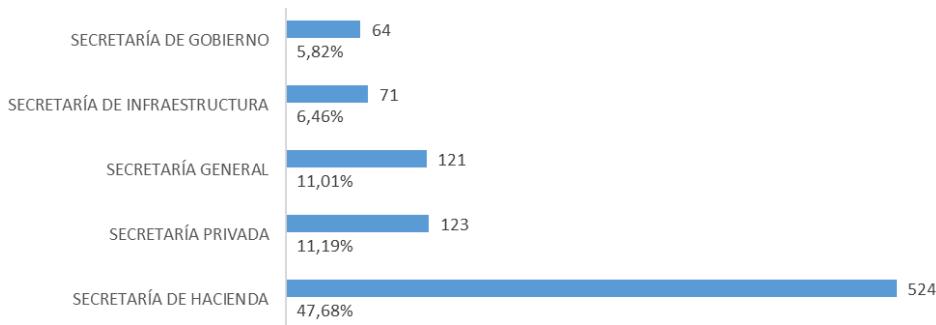
Ahora vamos a analizar el comportamiento de los radicados por tipo de documentos, es decir, clasificaremos los documentos radicados en *Comunicaciones Oficiales y Peticiones PQRS*. Las Comunicaciones Oficiales<sup>5</sup> (COf) son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. La diferencia con el concepto de correspondencia es que son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario y NO generan trámites para las instituciones.

Tipo de Radicado	Sep
Com. Oficial	1.099
PQRS	123
<b>Total general</b>	<b>1.222</b>

## COMUNICACIONES OFICIALES

De acuerdo con lo anterior las comunicaciones oficiales, son aquellas que se reciben en la ventanilla única o se producen al interior de la entidad en desarrollo de las funciones asignadas a cada oficina. Las Comunicaciones Oficiales radicadas en el mes de septiembre fueron 1.099.

Comunicaciones Oficiales Radicadas  
por Secretarías (Representan el 82%)



<sup>5</sup> Referencia definición, Acuerdo 060 de 2001, Archivo General de la Nación, Recuperado de: <https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-060-de-2001/>

El 82% de las comunicaciones oficiales radicadas están distribuidas en 5 secretarías que se muestran en el gráfico anterior.

Secretaría	Nro de Casos	% de Casos
SECRETARÍA DE HACIENDA	524	47,68%
SECRETARÍA PRIVADA	123	11,19%
SECRETARÍA GENERAL	121	11,01%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	71	6,46%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	64	5,82%

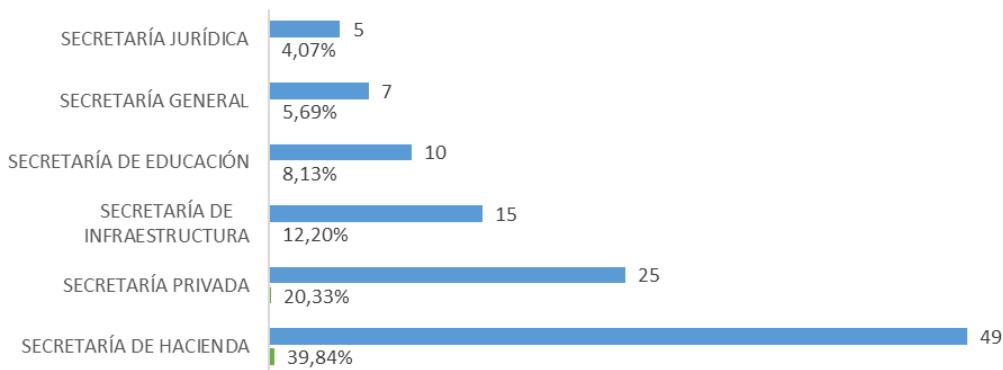
A continuación, se discriminan las dependencias:

Dependencias	Nro de Casos	% de Casos
SECRETARÍA DE HACIENDA	524	58,03%
DESPACHO - HACIENDA	4	0,44%
GRUPO DE BIENES	8	0,89%
GRUPO DE COBRO COACTIVO	109	12,07%
GRUPO DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL	5	0,55%
GRUPO DE PASAPORTES	16	1,77%
UNIDAD DE CONTABILIDAD	7	0,78%
UNIDAD DE PRESTACIONES SOCIALES	139	15,39%
UNIDAD DE PRESUPUESTO	1	0,11%
UNIDAD DE RENTAS	203	22,48%
UNIDAD DE TESORERIA	10	1,11%
UNIDAD DE TRANSITO	22	2,44%
SECRETARÍA PRIVADA	123	13,62%
SEC. PRIVADA - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	118	13,07%
SEC. PRIVADA - GRUPO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	1	0,11%
SEC. PRIVADA - UNIDAD DE COMUNICACIONES Y MEDIOS	4	0,44%
SECRETARÍA GENERAL	121	13,40%
DESPACHO - GENERAL	8	0,89%
JEFATURA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	104	11,52%
UNIDAD DE COMPRAS Y SUMINISTROS	4	0,44%
UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL	5	0,55%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	71	7,86%
DESPACHO - INFRAESTRUCTURA	34	3,77%
UNIDAD DE GESTIÓN, PLANEACIÓN Y DESARROLLO	2	0,22%
UNIDAD DE INGENIERIA	33	3,65%
UNIDAD DE PROYECTOS ESPECIALES	2	0,22%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	64	7,09%
UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS	64	7,09%
<b>Total general</b>	<b>903</b>	<b>100%</b>

## PETICIONES –PQRSD-

En el mes de septiembre se radicaron un total de 123 peticiones (PQRSD), esto representa el 10% de total de documentos radicados en el mes. El promedio mensual de lo corrido del año 2.022 es de 196 PQRS.

PQRS Radicadas  
por Secretarías (Representan el 80%)



El 80% de las PQRS radicadas durante el mes de septiembre se registraron en 6 secretarías:

Secretaría	Nro de Casos	% de Casos
SECRETARÍA DE HACIENDA	49	39,84%
SECRETARÍA PRIVADA	25	20,33%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	15	12,20%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	10	8,13%

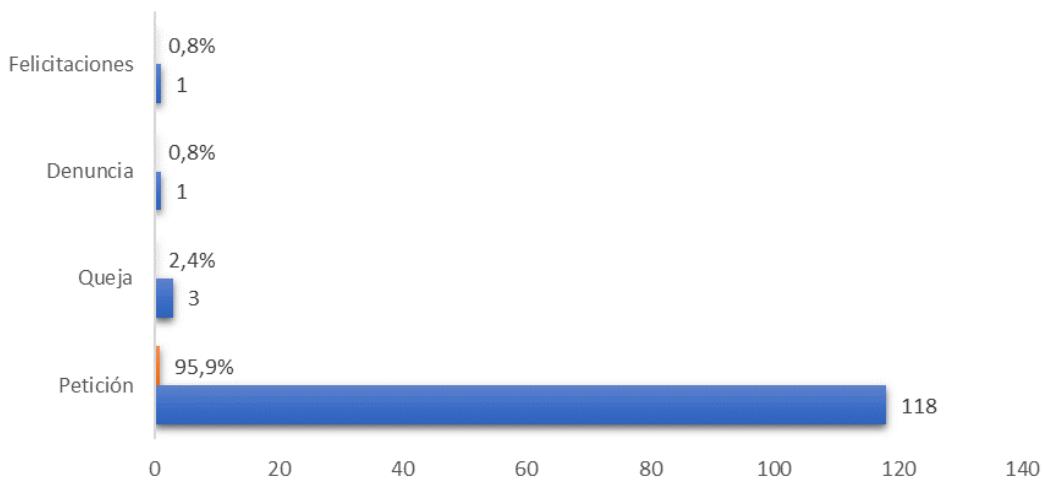
A continuación se muestra la tabla descripción de los casos mas radicados en cada dependencia, según las necesidades de la ciudadanía:

Dependencias	Nro de Casos	% de Casos
SECRETARÍA DE HACIENDA	49	46,23%
DESPACHO - HACIENDA	1	0,94%
GRUPO DE COBRO COACTIVO	20	18,87%
GRUPO DE PASAPORTES	4	3,77%
UNIDAD DE CONTABILIDAD	1	0,94%
UNIDAD DE PRESTACIONES SOCIALES	5	4,72%
UNIDAD DE RENTAS	15	14,15%

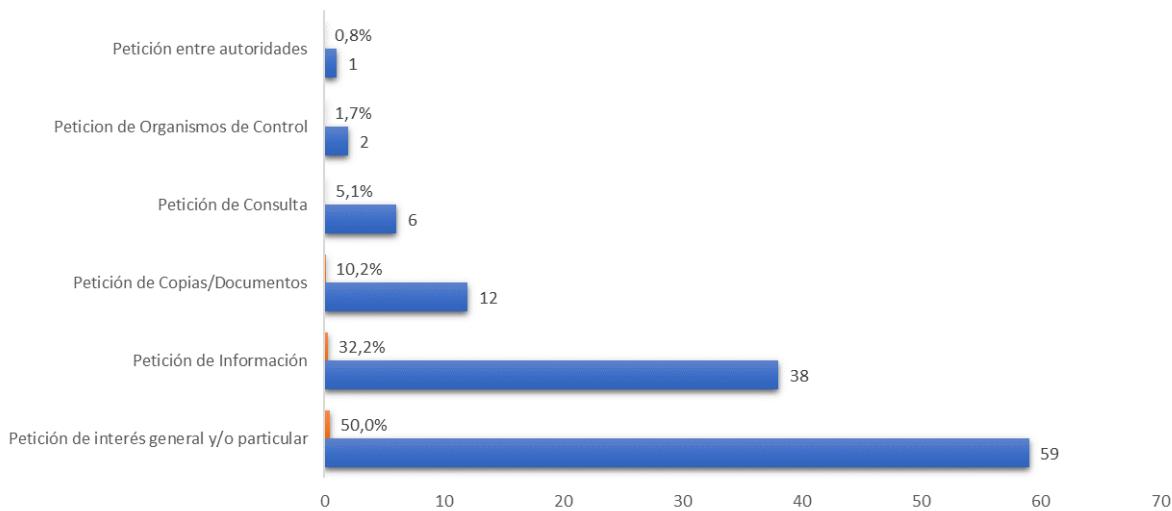
UNIDAD DE TRANSITO	3	2,83%
SECRETARÍA PRIVADA	25	23,58%
SEC. PRIVADA - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	25	23,58%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	15	14,15%
DESPACHO - INFRAESTRUCTURA	4	3,77%
UNIDAD DE GESTIÓN, PLANEACIÓN Y DESARROLLO	1	0,94%
UNIDAD DE INGENIERIA	8	7,55%
UNIDAD DE PROYECTOS ESPECIALES	2	1,89%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	10	9,43%
SEC. DE EDUCACIÓN - JEFATURA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	9,43%
SECRETARÍA GENERAL	7	6,60%
JEFATURA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	6	5,66%
UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL	1	0,94%
<b>Total general</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

## DETALLADO DE PQRSD

Se evidencia en la siguiente grafica que 95,9% de los PQRSD corresponde al tipo Peticiones, equivalente a 118, del total de 123.



### DETALLE DE TIPO DE PETICIONES



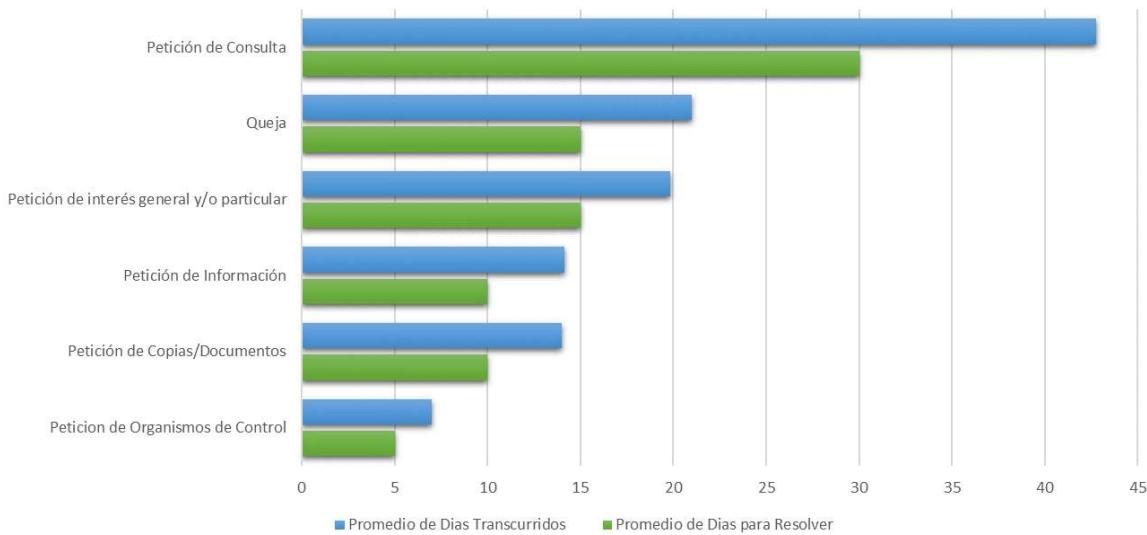
### TIEMPOS DE RESPUESTA A SOLICITUDES

Realizando un filtro de las peticiones a las cuales se le dieron respuesta, se presenta a continuación un cuadro resumen del tiempo promedio de respuesta por cada tipo de Petición durante el mes de septiembre.

Tipo PQRSD	Promedio de Dias para	
	Resolver	Transcurridos
Petición de Organismos de Control	5	7
Petición de Copias/Documentos	10	14
Petición de Información	10	14
Petición de interés general y/o particular	15	20
Queja	15	21
Petición de Consulta	30	43
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>19</b>



### Tiempos promedio de respuesta PQRS en estado Finalizado



## CANALES DE ATENCIÓN.

**Canal Presencial.** Oficina de Atención al Ciudadano que cuenta con personal capacitado para atender y recibir las peticiones y requerimientos de la ciudadanía, ya sea de forma verbal o escrita.

**Canal Escrito.** Permite a la ciudadanía enviar sus solicitudes por medio escrito a través de una empresa de mensajería, también pueden enviar sus solicitudes por medio electrónico al correo de atención al ciudadano: [atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co).

**Canal Virtual.** Acceso al formulario de la página web para el registro de las peticiones de la ciudadanía. <http://ventanillaunica.caldas.gov.co/peticiones-quejas-y-reclamos/#/login>

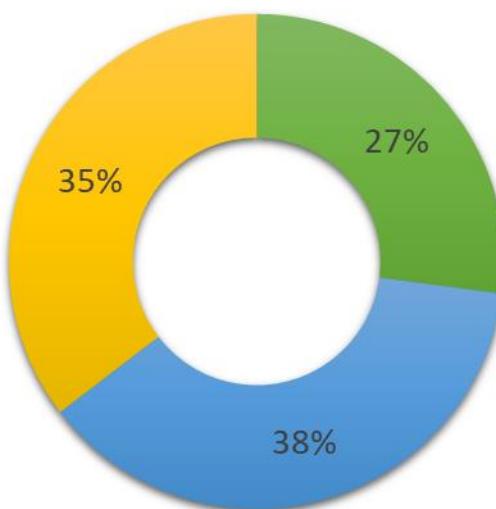
**Canal Telefónico.** PBX: 6068982444, Línea Nacional: 018000916944. Celular: 313 8045000

**Chat Virtual:** <https://chatgobernacion.merakitic.com:8443/chat.html>

Después de las restricciones fuertes de atención presencial por la emergencia de salud mundial, se ha re establecido los horarios para atención de la ciudadanía en la oficina de servicio al ciudadano. A continuación, observamos como se ha aumentado la atención presencial pero también como se han mantenido los canales digitales y pagina web.

## Uso de canales por parte de la ciudadanía

■ Canal 1 - Ventanilla    ■ Canal 2 - Escrito e-mail    ■ Canal de Webfile



Comportamiento Uso de Canales 2.022

