

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido

Contenido

1.	<i>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</i>	2
1.1.	ATENCIÓN SEGÚN EL CANAL.	2
1.2.	TIPO DE REQUERIMIENTO.	3
1.3.	DEPENDENCIA COMPETENTE	4
1.4.	PETICIONES SEGÚN SU ESTADO	6
1.5.	QUEJAS.	7

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

MARZO DE 2019

1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El presente informe se elabora a partir del reporte generado por el Sistema de Gestión, plataforma en la cual se registran las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los ciudadanos recibidos por los diferentes canales de atención.

El informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 y el 31 de marzo, para el cual se recibió un total de 363 peticiones.

1.1. ATENCIÓN SEGÚN EL CANAL.

Los canales de atención por medio de los cuales se recibieron las PQRS fueron: escrito, pagina web, e-mail y ventanilla. Como se observa en la figura 1, la ventanilla es el canal más demandado con un 63.09% de solicitudes recibidas (229) seguido por la página web con el 26.45% (96), el medio escrito recibió el 8.82% de las solicitudes (32) y por último el e-mail con apenas un 1.65% (6).

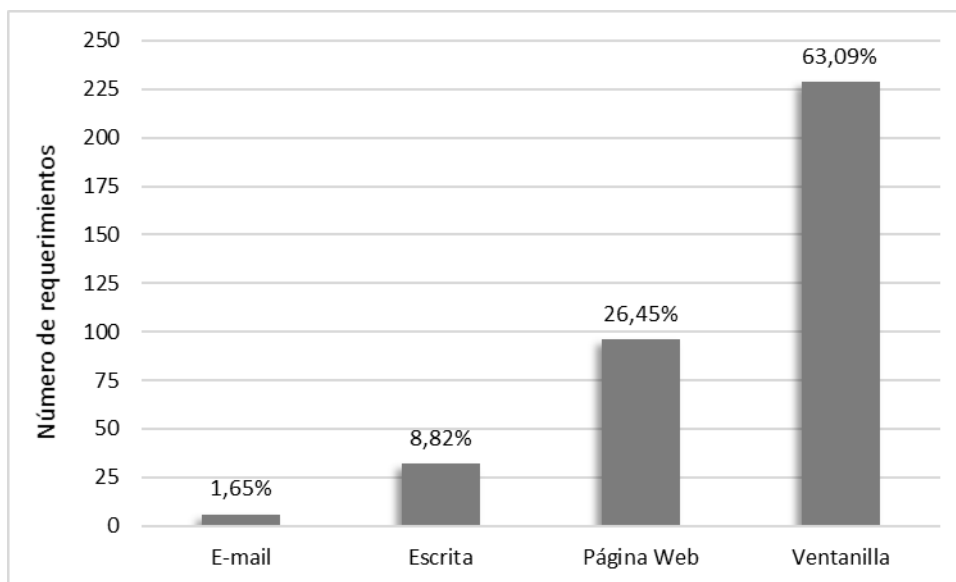


Figura 1. Medios de recepción de PQRS para marzo de 2019

1.2. TIPO DE REQUERIMIENTO.

En virtud de presentar los requerimientos realizados por los ciudadanos según su tipo, es necesario definir los siguientes conceptos:

- ☐ **Derecho de petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución de ellas.
- ☐ **Solicitud de información:** Es una petición presentada ante la entidad que tiene como finalidad solicitar y obtener el acceso a la información acerca de los servicios y/o productos relacionados con la misma.
- ☐ **Consulta:** Es una petición que tiene como fin conocer la opinión, concepto o dictamen sobre una materia determinada que se relaciona con las funciones y/o situaciones que son competencia de la entidad.
- ☐ **Queja:** Es toda manifestación por parte del ciudadano mediante la cual pone en conocimiento su inconformidad respecto a una actuación irregular ejercida por un servidor público en cumplimiento de sus funciones.
- ☐ **Reclamo:** Es toda manifestación por parte del ciudadano mediante la cual pone en conocimiento su insatisfacción respecto a la prestación de un servicio que afecta negativamente la resolución de sus necesidades y requerimientos.
- ☐ **Denuncia:** Es un manifiesto de conocimiento de un hecho delictivo por parte de una persona que puede o no haber sido ofendida por la infracción.
- ☐ **Peticiones de copias/documentos:** Es una petición en la que el ciudadano solicita copia de documentos públicos referidos al accionar de la entidad, que no tengan carácter reservado.

En la figura 2 se presenta la distribución de los requerimientos de los ciudadanos por tipo, siendo el derecho de petición el más representativo con el 64.46% de los requerimientos (234), seguida por las peticiones de información con un 22.31% (81). Las menos representativas fueron las sugerencias con un 0.28% (1), las quejas con un 1.65% (6), las denuncias con un 1.93% (7) y las peticiones de copias de documentos con un 1.93% (7). Se recibieron 9 reclamos que corresponden al 2.48% del total de solicitudes recibidas y 18 peticiones de consulta que corresponden al 4.96%.

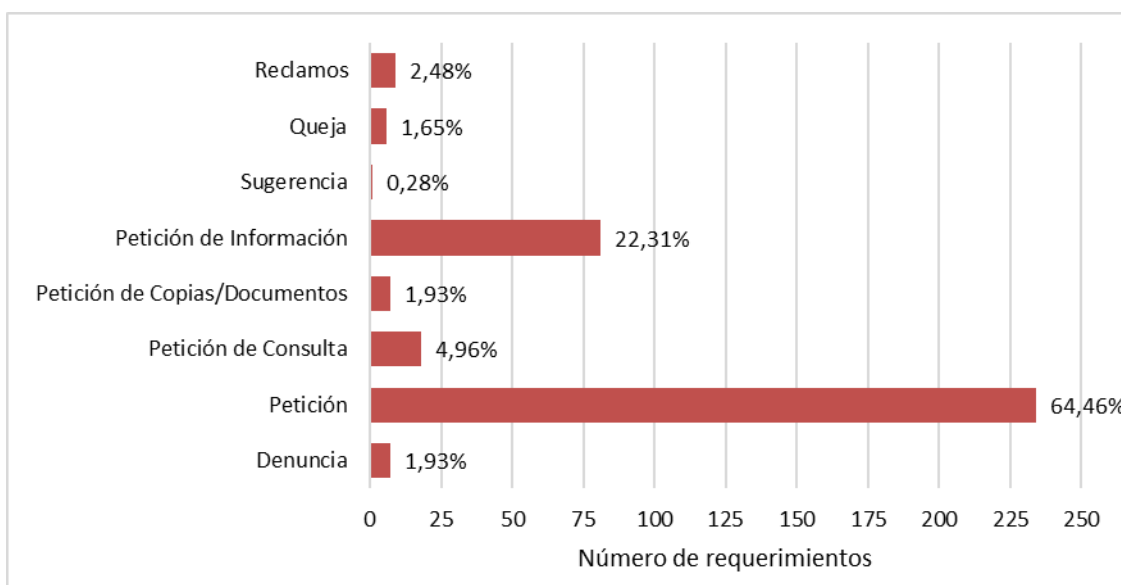


Figura 2. Tipo de requerimiento interpuesto para marzo de 2019

1.3. *DEPENDENCIA COMPETENTE*

En la Tabla 1 se puede observar la distribución de las PQRs según el número de peticiones recibidas y los porcentajes de cada una respecto al total de peticiones recibidas.

Tabla 1. Distribución de PQRS por dependencia

DEPENDENCIA COMPETENTE	NÚMERO DE PETICIONES RECIBIDAS	PORCENTAJE
Despacho - Agricultura	2	0,55%
Despacho - Cultura	3	0,83%
Despacho - Deporte	1	0,28%
Despacho - Desarrollo Social	2	0,55%
Despacho - Desarrollo, Empleo e Innovación	1	0,28%
Despacho - General	1	0,28%
Despacho - Gobernador	4	1,10%
Despacho - Gobierno	18	4,96%
Despacho - Hacienda	3	0,83%
Despacho - Infraestructura	17	4,68%
Despacho - Vivienda	1	0,28%
Despacho - Jurídica	5	1,38%
Despacho - Planeación	7	1,93%
Grupo de Bienes	3	0,83%
Grupo de Cobro Coactivo	4	1,10%
Jefatura de Gestión del Riesgo, Medio Ambiente y Cambio Climático	3	0,83%
Jefatura de Control Interno	1	0,28%
Jefatura de Gestión de Ingresos	118	32,51%
Jefatura de Gestión del Talento Humano	46	12,67%
Secretaría de Desarrollo, Empleo e Innovación - Unidad de Desarrollo Minero	1	0,28%
Secretaría de Desarrollo, Empleo e Innovación - Unidad de Turismo	2	0,55%
Secretaría Privada - Grupo de Atención al Ciudadano	24	6,61%
Secretaría Privada - Jefatura de Gobierno Abierto	1	0,28%
Secretaría Privada - Unidad de Comunicaciones y Medios	1	0,28%
Unidad de Agua Potable y Saneamiento Básico	1	0,28%
Unidad de Contabilidad	1	0,28%
Unidad de Contratación	1	0,28%
Unidad de Defensa, Representación Judicial, Asuntos Normativos y Personerías Jurídicas	3	0,83%
Unidad de Derechos Humanos	1	0,28%
Unidad de Gestión, Planeación y Desarrollo	4	1,10%

Unidad de Ingeniería	2	0,55%
Unidad de Prestaciones Sociales	9	2,48%
Unidad de Rentas	48	13,22%
Unidad de Seguridad y Convivencia Ciudadana	2	0,55%
Unidad de Tesorería	5	1,38%
Unidad de Tránsito	2	0,55%
Unidad de Gestión Documental	1	0,28%
Unidad de Planeación Agropecuaria	3	0,83%
Unidad de Diseño, Coordinación, Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas Sociales	5	1,38%
Unidad Técnica de Vivienda	6	1,65%

La dependencia que recibió mayor número de requerimientos fue la Jefatura de Gestión de Ingresos con un 32.51% del total (118), seguida por la Unidad de Rentas con el 13.22% (48). Las dependencias que recibieron menor número de peticiones son Despacho – Deporte, Despacho - Desarrollo, Empleo e Innovación, Despacho – General, Despacho – Vivienda, Jefatura de Control Interno, Secretaría de Desarrollo, Empleo e Innovación - Unidad de Desarrollo Minero, Secretaría Privada - Jefatura de Gobierno Abierto, Secretaría Privada - Unidad de Comunicaciones y Medios, Unidad de Agua Potable y Saneamiento Básico, Unidad de Contabilidad, Unidad de Contratación, Unidad de Derechos Humanos y Unidad de Gestión Documental con un 0.28% cada uno (1).

1.4. PETICIONES SEGÚN SU ESTADO

En la Tabla 2 se encuentra el estado de las PQRS según los días establecidos por la ley para dar respuesta al ciudadano.

- ☐ *Peticiones en estado “Finalizado”*: Son aquellas PQRS que ya surtieron todo el trámite necesario y cuya respuesta ya fue enviada al ciudadano.
- ☐ *Peticiones en estado “En trámite”*: Son aquellas PQRS que fueron recibidas por alguno de los canales disponibles y enviadas a la dependencia competente para dar respuesta, pero que, o no se ha generado una respuesta para ellas o ya se dio respuesta al ciudadano, pero el funcionario encargado no ha actualizado su estado en el sistema a “Finalizado”.

Tabla 2. Peticiones según su estado.

Tiempo para dar respuesta	Finalizadas	En trámite	Total	%Finalizadas	%En trámite
10 días	39	43	82	47.56	52.44
15 días	101	159	260	38.85	61.15
30 días	14	4	18	77.78	22.22
60 días	1	2	3	33.33	66.67
Total recibidas	155	208	363	42.70	57.30

1.5. QUEJAS.

Se recibió un total de 6 quejas. En la Tabla 4 se observa la distribución de quejas según la dependencia.

Tabla 4. Quejas según la dependencia

Área	Número de quejas	Porcentaje
Secretaría Privada - Jefatura de Gobierno Abierto	1	16.67%
Jefatura de Gestión de Ingresos	3	50%
Secretaría Privada - Grupo de Atención al Ciudadano	1	16.67%
Despacho – Gobernador	1	16.67%
Total general	5	

La Jefatura de Gestión de Ingresos fue la dependencia que recibió mayor número de quejas.