

## 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, página 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).

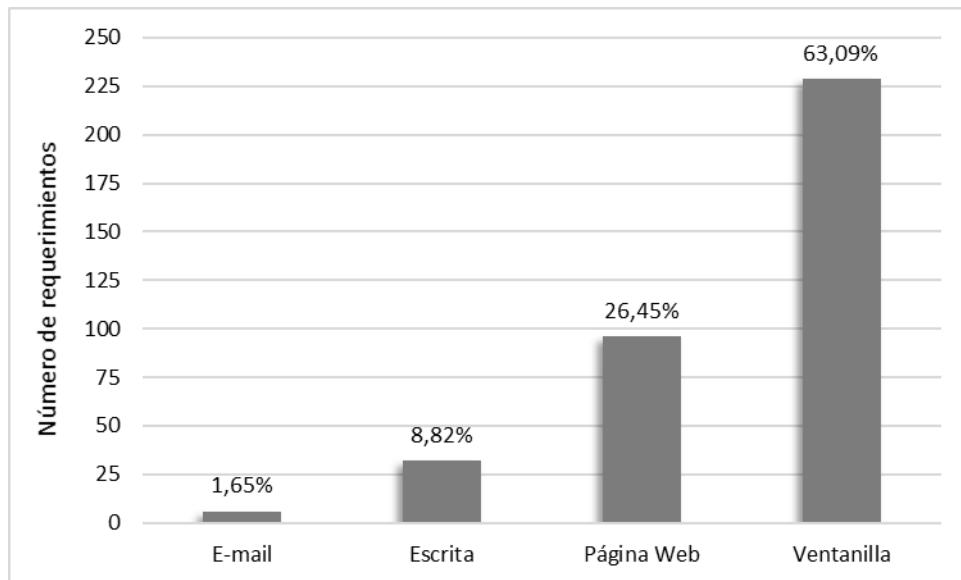


Figura 1. Medios de recepción de PQRS para marzo de 2019

## 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%.

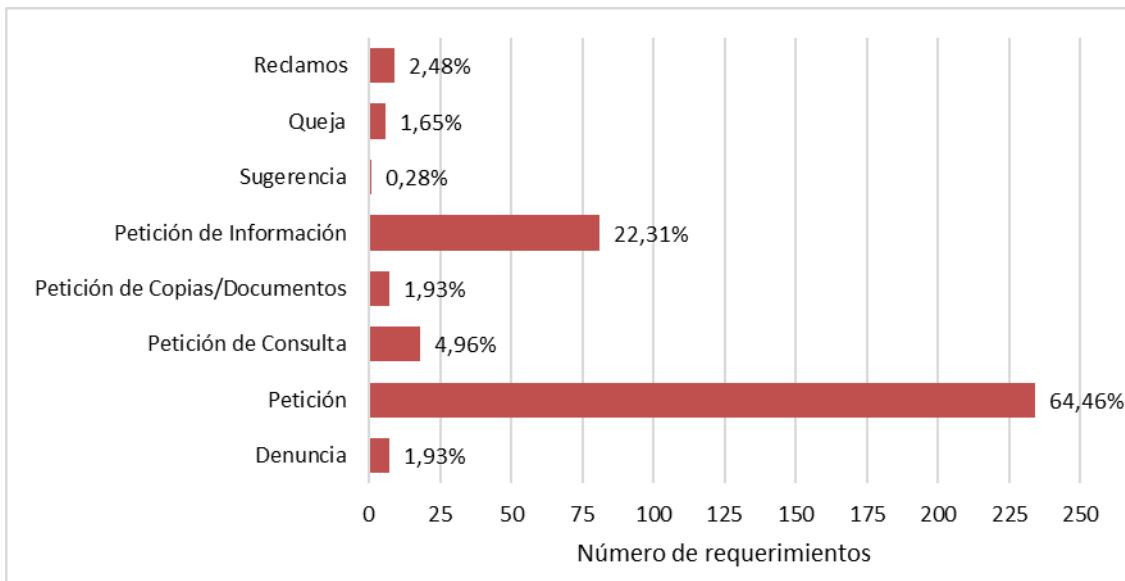


Figura 2. Tipo de requerimiento interpuesto para marzo de 2019

### 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%

<b>Unidad de Ingeniería</b>	2	0,55%
<b>Unidad de Prestaciones Sociales</b>	9	2,48%
<b>Unidad de Rentas</b>	48	13,22%
<b>Unidad de Seguridad y Convivencia Ciudadana</b>	2	0,55%
<b>Unidad de Tesorería</b>	5	1,38%
<b>Unidad de Tránsito</b>	2	0,55%
<b>Unidad de Gestión Documental</b>	1	0,28%
<b>Unidad de Planeación Agropecuaria</b>	3	0,83%
<b>Unidad de Diseño, Coordinación, Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas Sociales</b>	5	1,38%
<b>Unidad Técnica de Vivienda</b>	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
<b>10 días</b>	39	43	82	47.56	52.44
<b>15 días</b>	101	159	260	38.85	61.15
<b>30 días</b>	14	4	18	77.78	22.22
<b>60 días</b>	1	2	3	33.33	66.67
<b>Total recibidas</b>	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%
<b>Total general</b>	<b>5</b>	

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