

Seguimiento Peticiones

Informe de peticiones

El seguimiento periódico de las comunicaciones oficiales externa recibida y clasificada en tipos de Peticiones y tutelas permite a la entidad visualizar el estado general de la gestión en cuanto a las solicitudes de la ciudadanía. El actual informe de seguimiento corresponde al mes de junio, en el cual se han recibido 308 Peticiones.

Las **comunicaciones oficiales** es una comunicación producida o recibida en el ejercicio de las funciones legales asignadas a una entidad, indistintamente del medio utilizado para ello, este concepto sustituye el de “Correspondencia”, el cual formaliza los documentos recibidos y radicados en la oficina de atención al ciudadano y que generan un trámite para la entidad.

El enfoque desde el cual se plantea los informes de seguimiento relacionados con el servicio al ciudadano debe ser un enfoque flexible, que permita una rápida adaptación al cambio en las necesidades y requerimientos de la ciudadanía. La gestión pública que se realiza en la entidad debe estar en constante transformación y actualización para lograr una continuidad en la mejora de la calidad del servicio al ciudadano.

Durante el mes de julio se han recibido **433 Peticiones**.

Canales de atención

Para la prestación del servicio la Gobernación de Caldas ha dispuesto los canales Presenciales, escrito, virtual y telefónico.



Contenido

Artículos

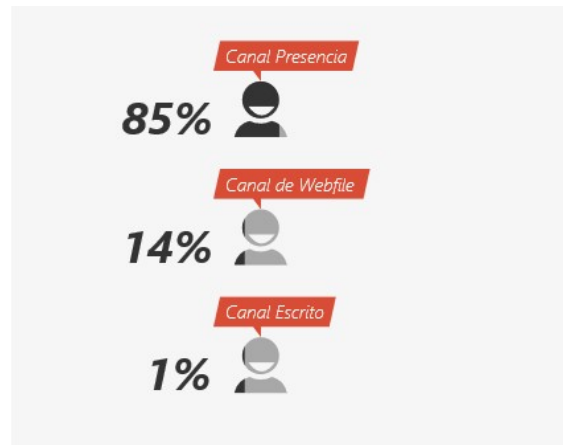
Informe de peticiones	1
Canal de atención	1
Medios de atención por canales	2
Tipos de requerimientos	2
Gestión por dependencias	3
Oportunidad de respuesta	4
Cifras de interés	

Titulares individuales

Canales de atención	2
Cifras por dependencias	3
Peticiones distribuidas por	
Regiones. Grafico.	4



Medios de atención por canales



Innovación tecnológica con propósito. Gobernación de Caldas, una gestión pública eficiente al servicio de la ciudadanía.

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.

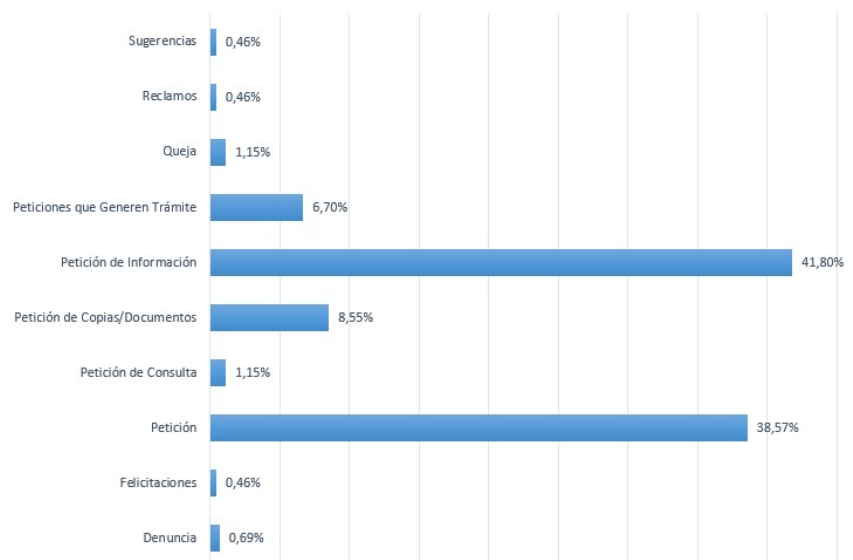
Canal Escrito: Permite a la ciudadanía envíen sus solicitudes por medio escrito a través de una empresa de mensajería, también pueden enviar sus solicitudes por medio electrónico al correo de atención al ciudadano: atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co

Canal Virtual: Acceso al formulario de la página web para el registro de las peticiones de la ciudadanía.

Canal Telefónico: La ciudadanía puede comunicarse a la línea telefónica facilitando el acceso a los servicios ofrecidos.

Tipos de requerimientos

Las peticiones de la ciudadanía se presentan según el tipo del requerimiento. El **80%** de los requerimientos están representados por las **Peticiones** y **Peticiones de Información**. La ciudadanía presenta estos tipos de peticiones por interés de tener acceso a la información acerca de servicios y productos de la Gobernación.



MIPG y el Procesos de Atención al Ciudadano



Dimensión 2
Direccionamiento Estratégico
y Planeación



Dimensión 3
Gestión con Valores para
Resultados

Plan Institucional

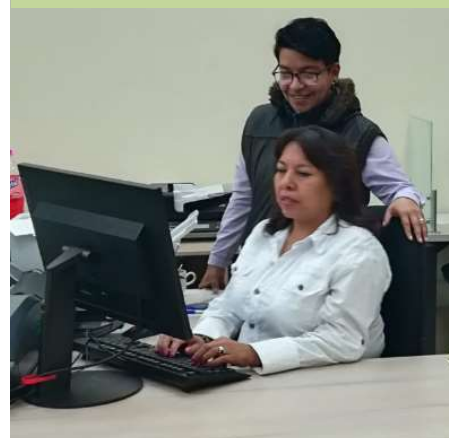
Caracterización
de ciudadanos

Plan
Anticorrupción y
Atención al
Ciudadano

Ventanilla hacia afuera

Política de
Servicio al
Ciudadano

Protocolos de
Servicio



Cifras por Dependencias

El **93,30 %** de las peticiones radicadas en la oficina de atención al ciudadano están distribuidas en 5 Secretarías.

Dependencias	%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	41,57%
SECRETARÍA DE HACIENDA	30,48%
SECRETARÍA PRIVADA	14,55%
SECRETARÍA INFRAESTRUCTURA	3,70%
SECRETARÍA JURÍDICA	3,00%

El **10 %** de las peticiones fueron anónimas, y el total se radicaron por el canal Web. Se observa que los ciudadanos por no registrarse en la página Web están radicando como anónima sus solicitudes, esto es una mala práctica, porque no le permite a la Administración Pública realizar un mejor seguimiento.

Adicional se observa que las solicitudes anónimas no contienen la información completa para dar una respuesta adecuada.

En el mes de Julio se registraron 3 denuncias de la ciudadanía.

Gestión por dependencias

La gestión de las peticiones se realiza en las dependencias competentes de dar respuesta oportuna y eficaz al ciudadano. En el Anexo 1 se puede visualizar la tabla completa de peticiones por Dependencias.

En la Secretaría de Educación el 82% de las solicitudes corresponden a la oficina de Prestaciones Sociales y son radicadas por Personas Jurídicas el 71% de los casos. Las solicitudes de "Tiempos de Servicio" corresponden al 16%.

Por su parte la Secretaría de Hacienda el 77% de sus solicitudes están dirigidas a la oficina de cobro coactivo.

180



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

132



SECRETARÍA DE HACIENDA

63



SECRETARÍA PRIVADA

16



SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

13



SECRETARÍA JURÍDICA

Gobernación de Caldas

Carrera 21 entre Calles 22 y 23
Tel: 6 8982444

atencionalciudadano@gobernacionde
caldas.gov.co

Territorio de Oportunidades
"Lo hicimos Juntos"

Visite nuestra página Web:
<https://caldas.gov.co/>



Oportunidad de Respuesta

A continuación, se presentan las secretarías con mejores indicadores de Tiempo de Respuesta de Peticiones.



Cifras de Interés

El **90 %** de las **Personas Naturales** realizan sus peticiones por **Canal Presencial**.

El **99 %** de las **Personas Jurídicas** realizan sus peticiones por **Canal Presencial**.

El **100 %** de las Peticiones **Anónimas** se realizan por el **Canal Web**.



Ing. Diego Alexander Paredes

Líder Oficina Atención al Ciudadano

Manizales, julio de 2.019

ANEXO 1. Tabla de Peticiones por Dependencias

DEPENDENCIAS	Cantidad	%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	4	0,92%
DESPACHO - GOBERNADOR	3	0,69%
JEFATURA DE GESTION DEL RIESGO, MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMATICO	1	0,23%
SECRETARÍA DE CULTURA	3	0,69%
DESPACHO - CULTURA	3	0,69%
SECRETARÍA DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA	1	0,23%
DESPACHO - DEPORTE	1	0,23%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	180	41,57%
SEC. DE EDUCACIÓN - GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	0,23%
SEC. DE EDUCACIÓN - GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	3	0,69%
SEC. DE EDUCACIÓN - HOJAS DE VIDA	28	6,47%
SEC. DE EDUCACIÓN - NOMINA	1	0,23%
SEC. DE EDUCACIÓN - PRESTACIONES SOCIALES	147	33,95%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	5	1,15%
DESPACHO - GOBIERNO	5	1,15%
SECRETARÍA DE HACIENDA	132	30,48%
GRUPO DE COBRO COACTIVO	102	23,56%
UNIDAD DE PRESTACIONES SOCIALES	11	2,54%
UNIDAD DE RENTAS	18	4,16%
UNIDAD DE TESORERIA	1	0,23%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	16	3,70%
DESPACHO - INFRAESTRUCTURA	16	3,70%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	3	0,69%
DESPACHO - DESARROLLO SOCIAL	3	0,69%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,23%
DESPACHO-PLANEACIÓN	1	0,23%
SECRETARÍA DE VIVIENDA Y TERRITORIO	3	0,69%
DESPACHO - VIVIENDA	3	0,69%
SECRETARÍA GENERAL	9	2,08%
DESPACHO - GENERAL	1	0,23%
JEFATURA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	7	1,62%
UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL	1	0,23%
SECRETARÍA JURÍDICA	13	3,00%
DESPACHO - JURIDICA	13	3,00%
SECRETARÍA PRIVADA	63	14,55%
SEC. PRIVADA - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	61	14,09%
SEC. PRIVADA - JEFATURA DE GOBIERNO ABIERTO	2	0,46%
Total general	433	100,00%

Seguimiento Comunicaciones Oficiales y Tutelas



Informe comunicaciones oficiales y tutelas

El seguimiento periódico de las comunicaciones oficiales externa recibida y clasificada en tipos de Peticiones y tutelas permite a la entidad visualizar el estado general de la gestión en cuanto a las solicitudes de la ciudadanía. El actual informe de seguimiento corresponde al mes de junio, en el cual se han recibido 308 Peticiones.

Las **comunicaciones oficiales** es una comunicación producida o recibida en el ejercicio de las funciones legales asignadas a una entidad, indistintamente del medio utilizado para ello, este concepto sustituye el de “Correspondencia”, el cual formaliza los documentos recibidos y radicados en la oficina de atención al ciudadano y que generan un trámite para la entidad.

El enfoque desde el cual se plantea los informes de seguimiento relacionados con el servicio al ciudadano debe ser un enfoque flexible, que permita una rápida adaptación al cambio en las necesidades y requerimientos de la ciudadanía. La gestión pública que se realiza en la entidad debe estar en constante transformación y actualización para lograr una continuidad en la mejora de la calidad del servicio al ciudadano.

Durante el mes de junio se han recibido **2.399 Comunicaciones Oficiales y 59 Tutelas**.

Canales de atención

Para la prestación del servicio la Gobernación de Caldas ha dispuesto los canales presenciales, escrito, virtual y telefónico.

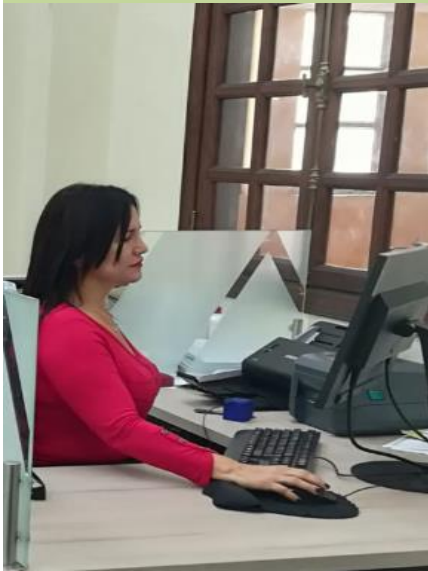
Contenido

Artículos

Informe comunicaciones	
Oficiales y tutelas	1
Canal de atención	1
Medios de atención por canales	2
Comunicaciones oficiales	
Por dependencias	2
Tutelas	3

Titulares individuales

Canales de atención	2
Cifras generales	3
Comunicaciones distribuidas	
Por regiones. Grafico.	4



Medios de atención por canales

COMUNICACIONES OFIALES

2.395 
Presencial

4 
Escrito e-mail

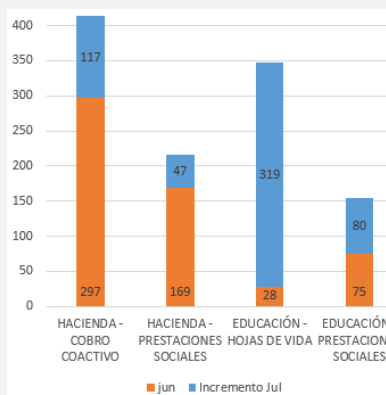
TUTELAS

59 
Presencial

Materializamos la transparencia de las instituciones por medio de un trato amable, oportuno y claro a la ciudadanía.

Canales de Atención:

El mes de **Julio** presento un incremento del **38%** en la radicación de Comunicaciones Oficiales (CO), con respecto al mes anterior. Las Secretarías que ms aportaron a este incremento son:



Comunicaciones oficiales (CO) x dependencia

En el mes de Julio el **80 %** de las comunicaciones oficiales llegaron a 3 Secretarías: Hacienda (35,56%), Educación (35,51%) y General (9,13%).

A continuación, se muestra la distribución de Comunicaciones oficiales recibida por dependencias:

Secretaría	Cantidad	%
SECRETARÍA DE HACIENDA	853	35,56%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	852	35,51%
SECRETARÍA GENERAL	219	9,13%
SECRETARÍA JURÍDICA	100	4,17%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	95	3,96%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	79	3,29%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	71	2,96%
SECRETARÍA DE VIVIENDA Y TERRITORIO	40	1,67%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	25	1,04%
SECRETARÍA DE DESARROLLO, EMPLEO	22	0,92%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN	20	0,83%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	14	0,58%
SECRETARÍA DE CULTURA	6	0,25%
SECRETARÍA DE DEPORTE	2	0,08%
SECRETARÍA PRIVADA	1	0,04%
Total general	2.399	100,00%



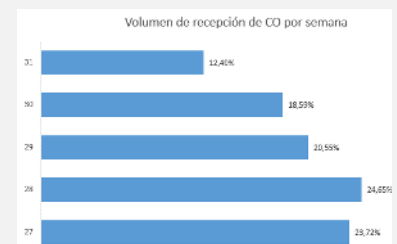
Tutelas

Las tutelas recibidas durante el mes de julio sumaron 59 y están distribuidas de la siguiente forma:



Cifras generales

El **68,9 %** de las comunicaciones oficiales se recibieron en la oficina de atención al ciudadano las tres primeras semanas del mes de julio



El modelo MIPG solicita a las instituciones públicas 17 políticas, la Gobernación de Caldas cuenta con la Política Institucional de Servicio de Atención al ciudadano, por medio de la cual da cumplimiento a dicho modelo.

Dimensión 3
Gestión con Valores para Resultados

Ventanilla hacia afuera

Política de Servicio al Ciudadano

Protocolos de Servicio

Gobernación de Caldas

Carrera 21 entre Calles 22 y 23
Tel: 6 8982444

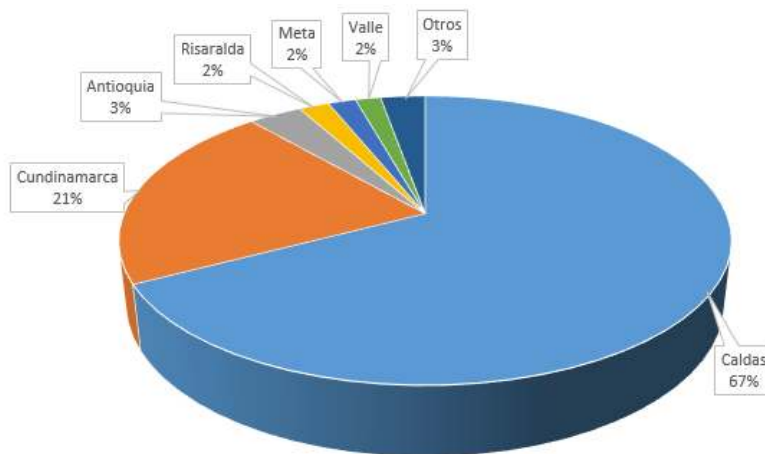
atencionalciudadano@gobernacionde
caldas.gov.co

Lo hicimos Juntos

Visite nuestra página Web:
<https://caldas.gov.co/>



Grafico. Comunicaciones distribuidas por regiones



Ing. Diego Alexander Paredes

Líder Oficina Atención al Ciudadano

Manizales, julio de 2.019

ANEXO 1. Tabla de comunicaciones oficiales por Dependencias

Dependencia	Cantidad	%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	95	3,96%
DESPACHO - GOBERNADOR	75	3,13%
JEFATURA DE CONTROL INTERNO	3	0,13%
JEFATURA DE GESTION DEL RIESGO, MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMATICO	16	0,67%
UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0,04%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	25	1,04%
DESPACHO - AGRICULTURA	25	1,04%
SECRETARÍA DE CULTURA	6	0,25%
DESPACHO - CULTURA	6	0,25%
SECRETARÍA DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA	2	0,08%
DESPACHO - DEPORTE	2	0,08%
SECRETARÍA DE DESARROLLO, EMPLEO E INNOVACIÓN	22	0,92%
DESPACHO - DESARROLLO, EMPLEO E INNOV	15	0,63%
SEC. DE DLLO, EMPLEO E INNOV - UNIDAD DE DESARROLLO MINERO	4	0,17%
SEC. DE DLLO, EMPLEO E INNOV - UNIDAD DE TURISMO	3	0,13%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	852	35,51%
DESPACHO - EDUCACIÓN	1	0,04%
SEC. DE EDUCACIÓN - (CARRERA ADMINISTRATIVA)	24	1,00%
SEC. DE EDUCACIÓN - BIENES MUEBLES	1	0,04%
SEC. DE EDUCACIÓN - BIENESTAR	1	0,04%
SEC. DE EDUCACIÓN - GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	66	2,75%
SEC. DE EDUCACIÓN - GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	2	0,08%
SEC. DE EDUCACIÓN - HOJAS DE VIDA	347	14,46%
SEC. DE EDUCACIÓN - JEFATURA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	0,17%
SEC. DE EDUCACIÓN - NOMINA	78	3,25%
SEC. DE EDUCACIÓN - PRESTACIONES SOCIALES	155	6,46%
SEC. DE EDUCACIÓN - UNIDAD DE CALIDAD EDUCATIVA	8	0,33%
SEC. DE EDUCACIÓN - UNIDAD DE COBERTURA EDUCATIVA	36	1,50%
SEC. DE EDUCACIÓN - UNIDAD DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	106	4,42%
SEC. DE EDUCACIÓN - UNIDAD DE PLANEACIÓN	14	0,58%
SEC. DE EDUCACIÓN - UNIDAD JURÍDICA	9	0,38%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	79	3,29%
DESPACHO - GOBIERNO	79	3,29%
SECRETARÍA DE HACIENDA	853	35,56%
DESPACHO - HACIENDA	16	0,67%
GRUPO DE BIENES	7	0,29%
GRUPO DE COBRO COACTIVO	414	17,26%
UNIDAD DE CONTABILIDAD	4	0,17%
UNIDAD DE PRESTACIONES SOCIALES	216	9,00%
UNIDAD DE RENTAS	182	7,59%
UNIDAD DE TESORERIA	14	0,58%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	71	2,96%
DESPACHO - INFRAESTRUCTURA	71	2,96%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	20	0,83%

DESPACHO - DESARROLLO SOCIAL	20	0,83%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	14	0,58%
DESPACHO-PLANEACIÓN	14	0,58%
SECRETARÍA DE VIVIENDA Y TERRITORIO	40	1,67%
DESPACHO - VIVIENDA	40	1,67%
SECRETARÍA GENERAL	219	9,13%
DESPACHO - GENERAL	7	0,29%
GRUPO DE SALUD OCUPACIONAL	5	0,21%
JEFATURA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	200	8,34%
UNIDAD DE COMPRAS Y SUMINISTROS	2	0,08%
UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL	5	0,21%
SECRETARÍA JURÍDICA	100	4,17%
DESPACHO - JURIDICA	54	2,25%
UNIDAD DE DEFENSA, REPRESENTACIÓN JUDICIAL, ASUNTOS NORMATIVOS Y PERSONERÍAS JURÍDICAS	46	1,92%
SECRETARÍA PRIVADA	1	0,04%
SEC. PRIVADA - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0,04%
Total general	2.399	100,00%