Enero 2020, Numero 1

Informe Peticiones

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

El seguimiento periódico de las comunicaciones oficiales externa recibida y clasificada en tipos de Peticiones 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 ***enero del año 2020***, en el cual se radicaron 225 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.

En el mes de enero se radicaron en total 2.770 Comunicaciones Oficiales, de las cuales 225 son Peticiones.

Canales de atención

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

Contenido

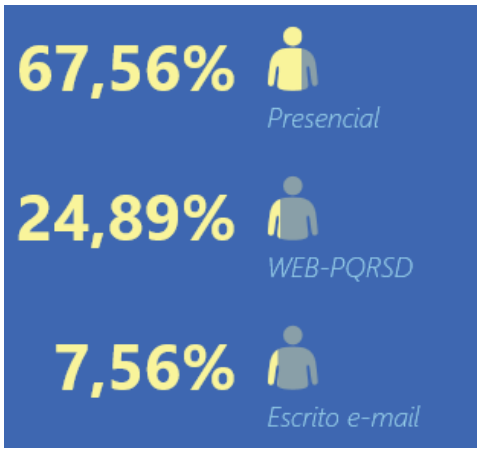
Artículos

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

Canales preferidos por los ciudadanos



El canal preferido por la ciudadanía sigue siendo la ventanilla presencial, el mes de enero aumento en un 26% el uso de la ventanilla presencial comparándolo con enero de 2019

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.

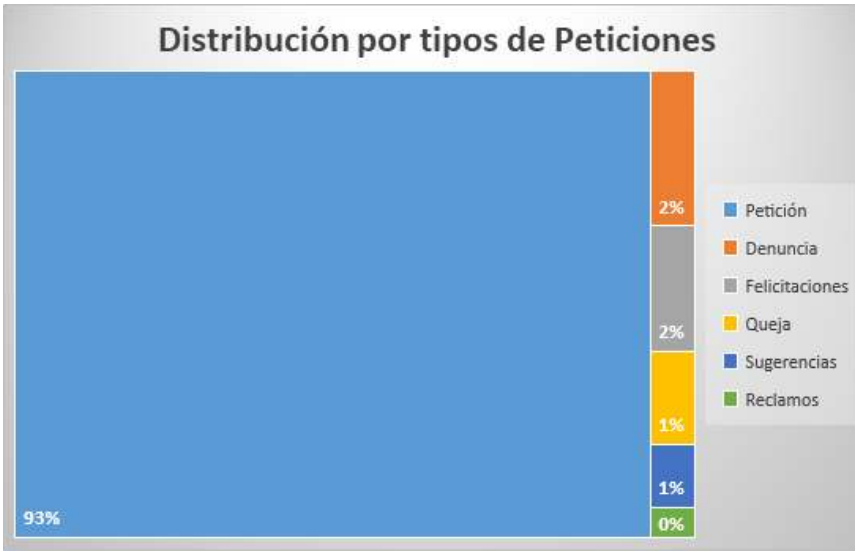
Canal Escrito: Permite a la ciudadanía envíen sus solicitudes por medio escrito a través de una empresa de mensajería, también pueden enviar sus solicitudes por medio electrónico al correo de atención al ciudadano: atencionalciudadano @gobernaciondecaldas.gov.co

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

Los radicados de la ciudadanía se clasifican según el tipo de petición. El ***93%*** de los requerimientos están representados por las ***Peticiones.*** Del total de las peticiones cerca del 80% lo componen los derechos de petición y Peticiones de Información. El alto porcentaje de los derechos de petición están motivados por el cobro de rentas por impuesto de vehículos



Cifras por Dependencias

El ***80 %*** de las peticiones radicadas en la oficina de atención al ciudadano están representadas en 5 Secretarias.

Dependencias	%
SECRETARÍA DE HACIENDA	35,11%
SECRETARÍA PRIVADA	24,89%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	9,78%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	5,33%
SECRETARÍA INFRAESTRUCTURA	4,44%

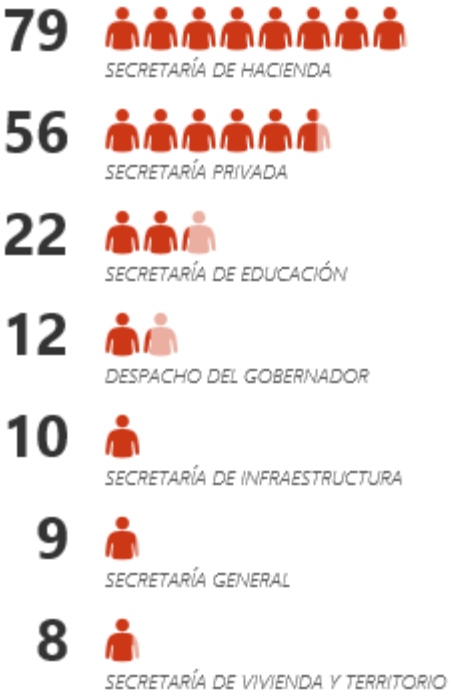
El ***72 %*** de las peticiones de Hacienda son temas relacionados con los impuestos de vehículos, competencia del equipo de ***Cobro Coactivo***.

Por otra parte, el grupo de **Rentas** representa el **12 %** con temas de impuestos.

Es de anotar que solo la Oficina de ***Prestaciones Sociales*** de la Secretaria de Educación genera la mayor cantidad de peticiones.

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.



Gobernación de Caldas

Carrera 21 entre Calles 22 y 23
Tel: 6 8982444

atencionalciudadano@gobernacindecaldas.gov.co

Lo hicimos Juntos

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

Oportunidad de Respuesta

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

Cifras de Interés

El **70%** de las personas Naturales realizan sus peticiones por el Canal Presencial

El **80%** de las personas Jurídicas realizan sus peticiones por el Canal Presencial

El **94%** de las peticiones anónimas se realizan por la Pagina Web

Líder Oficina Atención al Ciudadano

Manizales, enero de 2.020