

Tabla de Contenido Informe abril-2021

INTRODUCCIÓN	2
DEFINICIONES	3
SOLICITUDES NEGADAS Y TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES	4
REGISTRO DE DOCUMENTOS RADICADOS	5
COMUNICACIONES OFICIALES	7
PETICIONES –PQRSD-	9
DETALLADO DE PQRSD	11
TIPO DE PQRS: PETICIONES	11
TIEMPOS DE RESPUESTA A SOLICITUDES	12
CANALES DE ATENCIÓN	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 Política¹

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 Administrativo²

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. (...)

¹ Constitución Política de Colombia de 1991. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

² Ley 1437 de 2011 CPACA. Recuperado de: http://www.secretariassenado.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 verbalmente³

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 (...).

DEFINICIONES⁴

- 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 4ª de 1913 "Régimen Político y municipal").

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

⁴ 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 pudiese 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 parágrafo 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 remitido 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 abril se realizaron 15 traslados por competencia a otras instituciones, originadas desde las siguientes secretarías:

Secretaría	Nro de Casos
DESPACHO DEL GOBERNADOR	8
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	2
SECRETARÍA JURÍDICA	1
SECRETARÍA PRIVADA	4
Total general	15

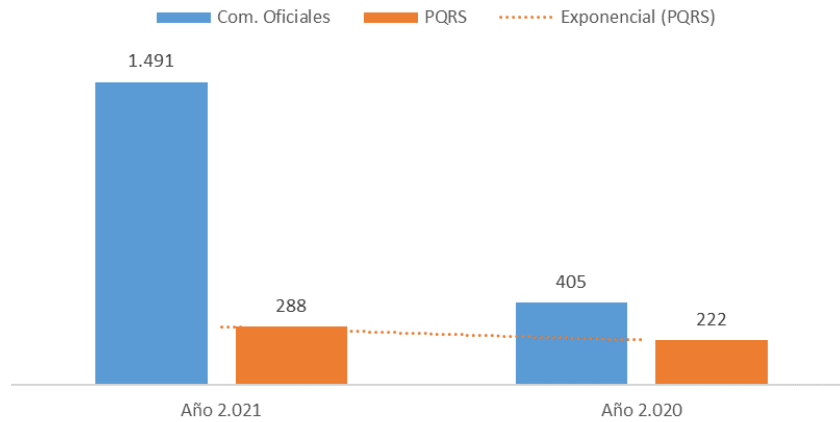
REGISTRO DE DOCUMENTOS RADICADOS

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 17 políticas incluidas en el modelo MIPG, el cual forma parte de la Oficina de Gobierno Abierto, oficina adscrita a la Secretaría Privada.

En la oficina de servicio al ciudadano, se lleva a cabo la atención, recepción, radicación y distribución de los documentos entregados por la ciudadanía, a través de la ventanilla única.

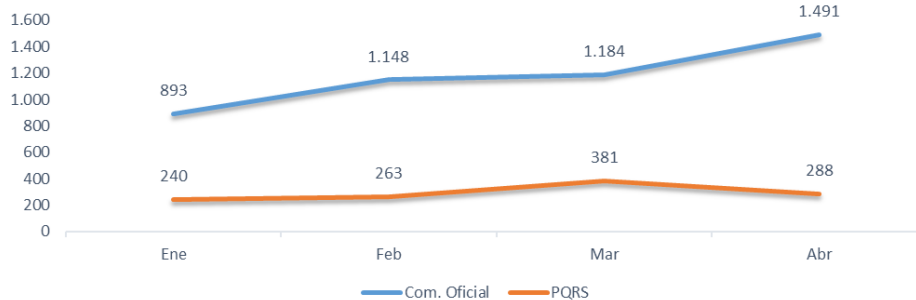
En el mes de abril se radicaron 1.779 documentos, se presentó un incremento en la cantidad de documentos radicados con respecto al mismo mes del año anterior de **65%**, es decir se presentó un incremento de 1.152 documentos radicados. Los documentos radicados en el mes de abril del año 2.020 fueron 627.

Documentos Radicados 2.021 vs 2.020



A continuación, podemos observar que la tendencia del año 2.021 presenta un incremento en los documentos radicados. El mes de abril se incrementaron el 12%, con respecto al mes anterior del mismo año, las Comunicaciones Oficiales se incrementaron en un 21% (307), y los PQRS disminuyeron a 288 radicados, aproximadamente una disminución del 32%

Tendencia Radicados año 2.021



Los PQRS radicados en el mes fueron el 16% del total radicados en la ventanilla única, correspondiente a 288 del total.

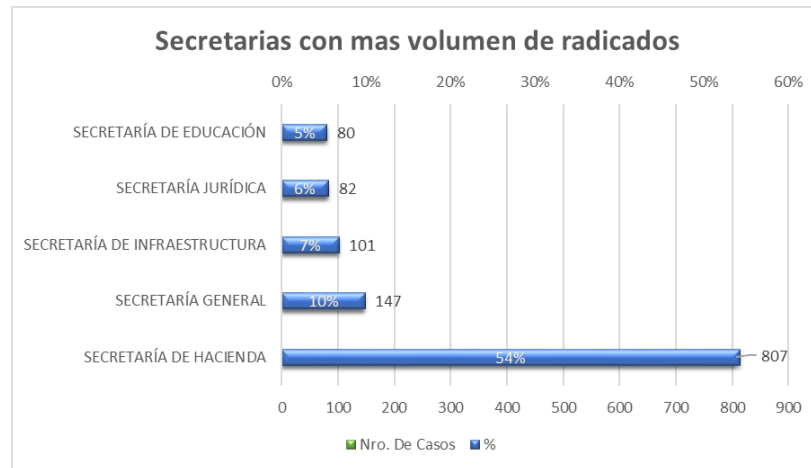
Las Comunicaciones Oficiales⁵ (COF) son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. La diferencia con el concepto de correspondencia es que son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario y NO generan trámites para las instituciones.

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



COMUNICACIONES OFICIALES

De acuerdo a 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 son 1.491, correspondiente al 84%.



El 82% de las comunicaciones oficiales radicadas están representadas en 5 secretarías, las cuales se ilustran en el gráfico anterior.

A continuación, se discriminan los casos por secretaría y Dependencias:

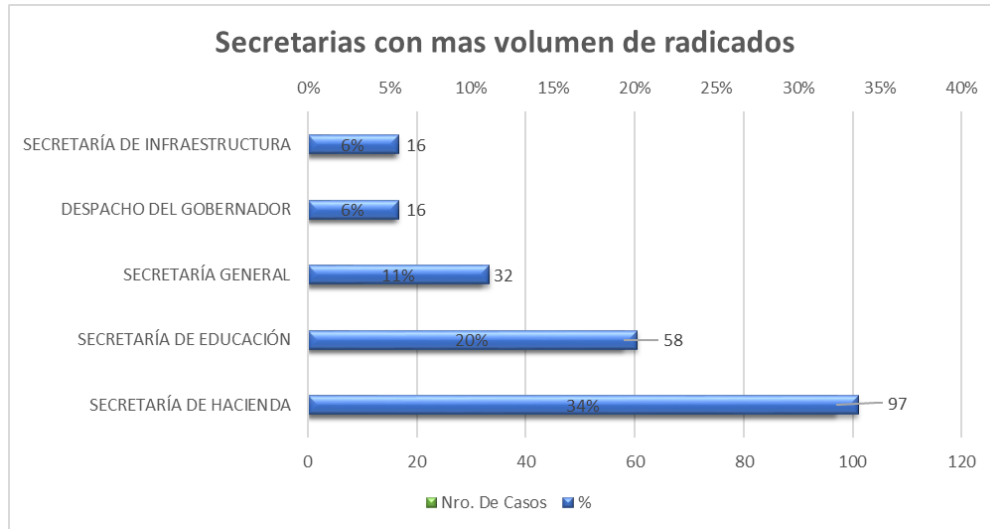


Secretaría	Dependencia	Nro. De Casos	%
SECRETARÍA DE HACIENDA	GRUPO DE COBRO COACTIVO	342	28%
	UNIDAD DE RENTAS	209	17%
	UNIDAD DE PRESTACIONES SOCIALES	149	12%
	UNIDAD DE TRANSITO	43	4%
	UNIDAD DE CONTABILIDAD	42	3%
	UNIDAD DE TESORERIA	11	1%
	GRUPO DE BIENES	4	0%
	UNIDAD DE PRESUPUESTO	4	0%
	HACIENDA	3	0%
Total SECRETARÍA DE HACIENDA		807	66%
SECRETARÍA GENERAL	JEFATURA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	133	11%
	UNIDAD DE COMPRAS Y SUMINISTROS	4	0%
	GENERAL	4	0%
	UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL	3	0%
	GRUPO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL	2	0%
	GRUPO DE SALUD OCUPACIONAL	1	0%
Total SECRETARÍA GENERAL		147	12%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	INFRAESTRUCTURA	72	6%
	UNIDAD DE INGENIERIA	28	2%
	UNIDAD DE GESTIÓN, PLANEACIÓN Y DESARR	1	0%
Total SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA		101	8%
SECRETARÍA JURÍDICA	UNIDAD DE DEFENSA, REPRESENTACIÓN JUDI	77	6%
	UNIDAD DE CONTRATACION	5	0%
Total SECRETARÍA JURÍDICA		82	7%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	PRESTACIONES SOCIALES	18	1%
	UNIDAD DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	15	1%
	HOJAS DE VIDA	10	1%
	NOMINA	9	1%
	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	5	0%
	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	0%
	UNIDAD DE COBERTURA EDUCATIVA	4	0%
	EDUCACIÓN	4	0%
	UNIDAD DE PLANEACIÓN	3	0%
	UNIDAD DE CALIDAD EDUCATIVA	3	0%
	JEFATURA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	0%
	CONTRATACION	1	0%
BIENESTAR	1	0%	
Total SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		80	7%
Total general		1217	100%



PETICIONES –PQRSD-

En el mes de abril se radicaron un total de 288 PQRS, esto representa el 16% de total de documentos radicados en el mes. El promedio mensual de lo corrido del año es de 293 PQRS.



El 76% de las PQRS radicadas durante el mes se registraron en las secretarías que se muestran en el gráfico anterior.

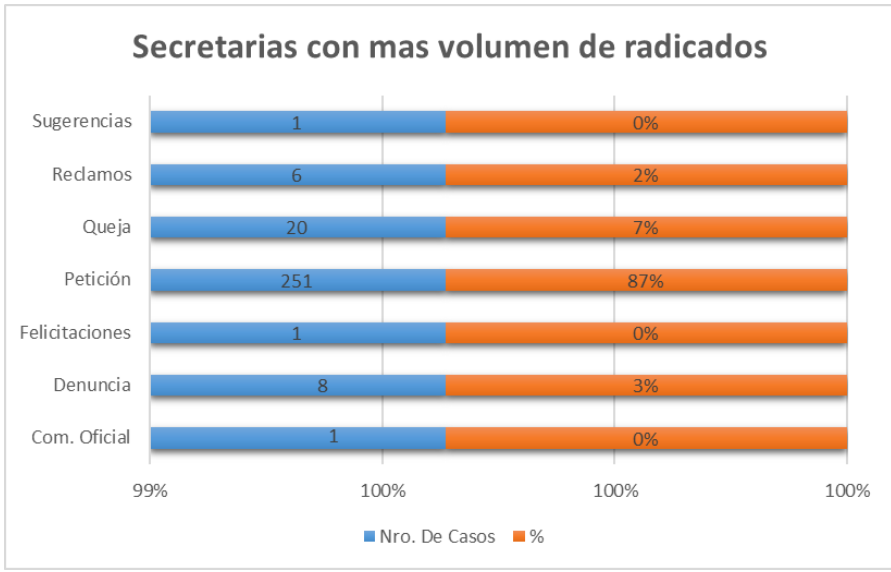
A continuación se muestra la tabla descriptiva de los casos más frecuentes en cada dependencia, según las necesidades de la ciudadanía:



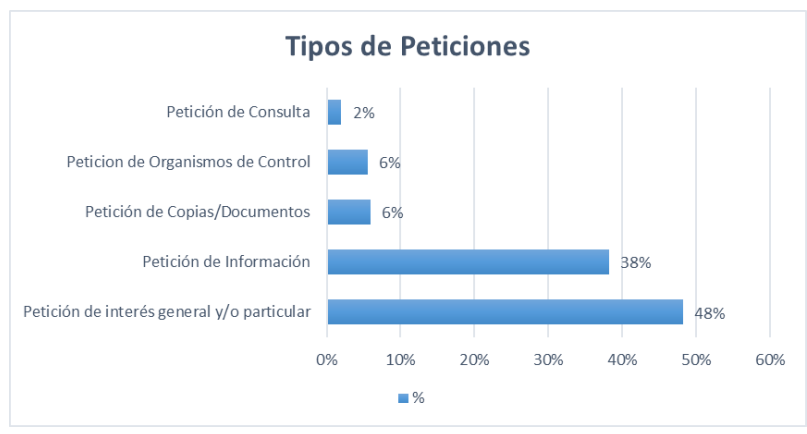
Secretaría	Dependencia	Nro. De Casos	%
SECRETARÍA DE HACIENDA	UNIDAD DE RENTAS	47	22%
	GRUPO DE COBRO COACTIVO	34	16%
	UNIDAD DE TRANSITO	7	3%
	UNIDAD DE PRESTACIONES SOCIALES	4	2%
	UNIDAD DE CONTABILIDAD	3	1%
	GRUPO DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL	1	0%
	UNIDAD DE TESORERIA	1	0%
Total SECRETARÍA DE HACIENDA		97	46%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	HOJAS DE VIDA	17	8%
	UNIDAD JURÍDICA	9	4%
	UNIDAD DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	6	3%
	JEFATURA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	3%
	NOMINA	5	2%
	PRESTACIONES SOCIALES	5	2%
	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	1%
	BIENESTAR	3	1%
	EDUCACIÓN	1	0%
	GESTION DE LA TECNOLOGIA INFORMATICA	1	0%
	UNIDAD DE COBERTURA EDUCATIVA	1	0%
UNIDAD DE CALIDAD EDUCATIVA	1	0%	
Total SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		58	28%
SECRETARÍA GENERAL	JEFATURA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	27	13%
	UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL	4	2%
	GENERAL	1	0%
Total SECRETARÍA GENERAL		32	15%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	UNIDAD DE INGENIERIA	12	6%
	INFRAESTRUCTURA	3	1%
	UNIDAD DE PROYECTOS ESPECIALES	1	0%
Total SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA		16	8%
SECRETARÍA JURÍDICA	UNIDAD DE DEFENSA, REPRESENTACIÓN JUDI	4	2%
	UNIDAD DE CONTRATACION	2	1%
Total SECRETARÍA JURÍDICA		6	3%
Total general		209	100%

DETALLADO DE PQRSD

Se evidencia en la siguiente grafica que 87% de los PQRSD corresponde al tipo Peticiones, equivalente a 251, del total.



TIPO DE PQRS: 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

Tipo PQRS	Prom. Dias para resolver	Prom dias transcurridos
Felicitaciones	30	21
Petición de Consulta	30	44
Queja	15	22
Petición de interés general y/o particular	15	23
Reclamos	15	24
Sugerencias	15	21
Denuncia	15	21
Peticion de Organismos de Control	10	14
Petición de Copias/Documentos	10	14
Petición de Información	10	14

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.

Debido a las restricciones de atención presencial, el canal más utilizado por la ciudadanía es el canal de Escrito con el 57% de las PQRSD radicadas.

