

## Tabla de Contenido Informe julio-2021

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>DEFINICIONES</b> .....	3
<b>SOLICITUDES NEGADAS Y TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES</b> .....	4
<b>REGISTRO DE DOCUMENTOS RADICADOS</b> .....	5
<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b> .....	7
<b>PETICIONES –PQRS-</b> .....	9
<b>DETALLADO DE PQRS</b> .....	11
TIPO DE PQRS: PETICIONES .....	12
<b>TIEMPOS DE RESPUESTA A SOLICITUDES</b> .....	13
<b>CANALES DE ATENCIÓN</b> .....	13

# 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 Política<sup>1</sup>

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 Administrativo<sup>2</sup>

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. (...)

<sup>1</sup> Constitución Política de Colombia de 1991. Recuperado de: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

<sup>2</sup> Ley 1437 de 2011 CPACA. Recuperado de: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1437\\_2011.html](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 verbalmente<sup>3</sup>**

**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 (...).

## **DEFINICIONES<sup>4</sup>**

- 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").

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

<sup>4</sup> 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 pudiere 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 remitisorio 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 julio se realizaron 19 traslados por competencia a otras instituciones, originadas desde las siguientes secretarías:

Secretaría	Nro. De Casos
SECRETARÍA DE HACIENDA	1
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	1
SECRETARÍA DE DESARROLLO	2
SECRETARÍA PRIVADA	14
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1
<b>Total general</b>	<b>19</b>

## REGISTRO DE DOCUMENTOS RADICADOS

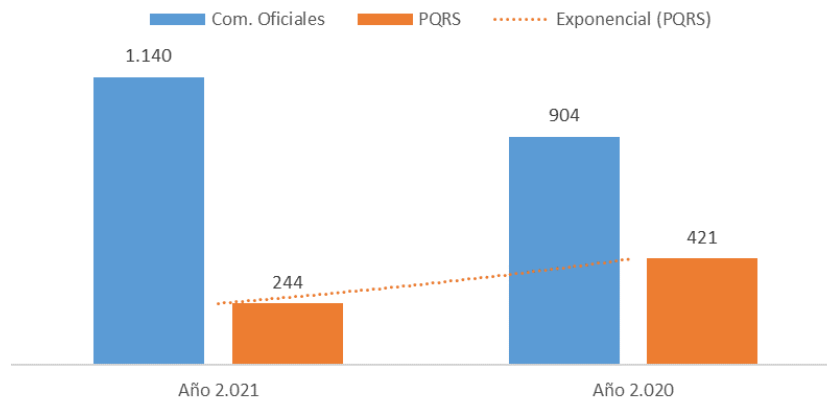
El servicio de atención al ciudadano o ventanilla única de la Gobernación de Caldas es uno de los componentes de la ventanilla hacia afuera incluida en el modelo de gestión pública eficiente, implementado en el departamento por medio de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano (decreto 0189 de 2019). El equipo de trabajo lidera la Política de Servicio al Ciudadano, una de las 18 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.

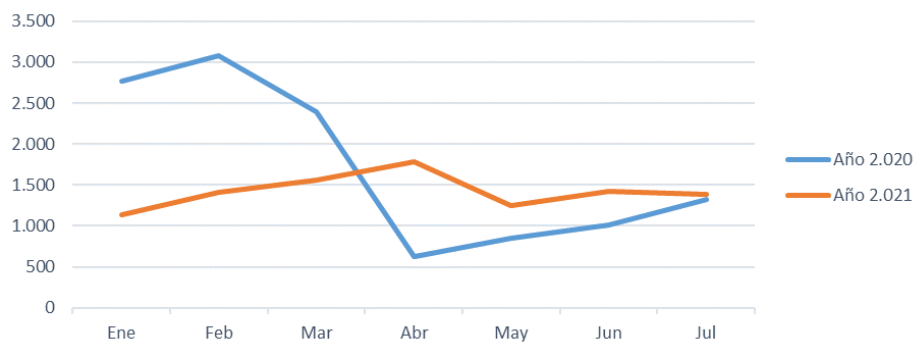
En el mes de julio se radicaron 1.384 documentos, se presentó un incremento del **4%** en la cantidad de documentos radicados con respecto al mismo mes del año anterior de, es decir se presentó un incremento de 59 documentos radicados. Los documentos radicados en el mes de julio del año 2.020 fueron 1.325.



### Documentos Radicados 2.020 vs 2.021



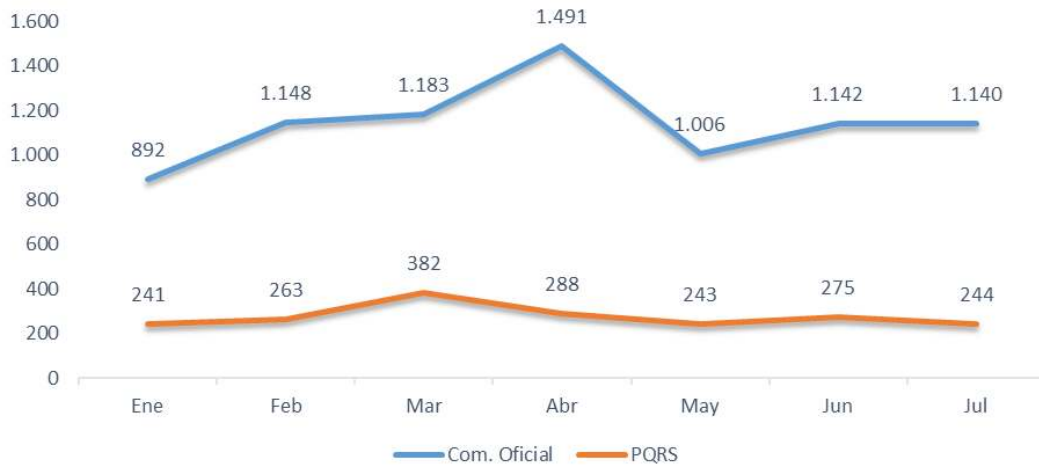
### Comparativo Nro de Radicados Año 2.020 vs 2.021



A continuación, podemos observar que la tendencia del año 2.021 presenta una leve disminución en los documentos radicados, el mes de julio bajo el 2%, con respecto al mes anterior del mismo año, las Comunicaciones Oficiales bajaron levemente, mientras que los PQRS bajaron 13%, correspondiente a 31 radicados.



### Tendencia Radicados año 2.021



Los PQRS radicados en el mes fueron el 19% del total radicados en la ventanilla única, correspondiente a 244 del total.

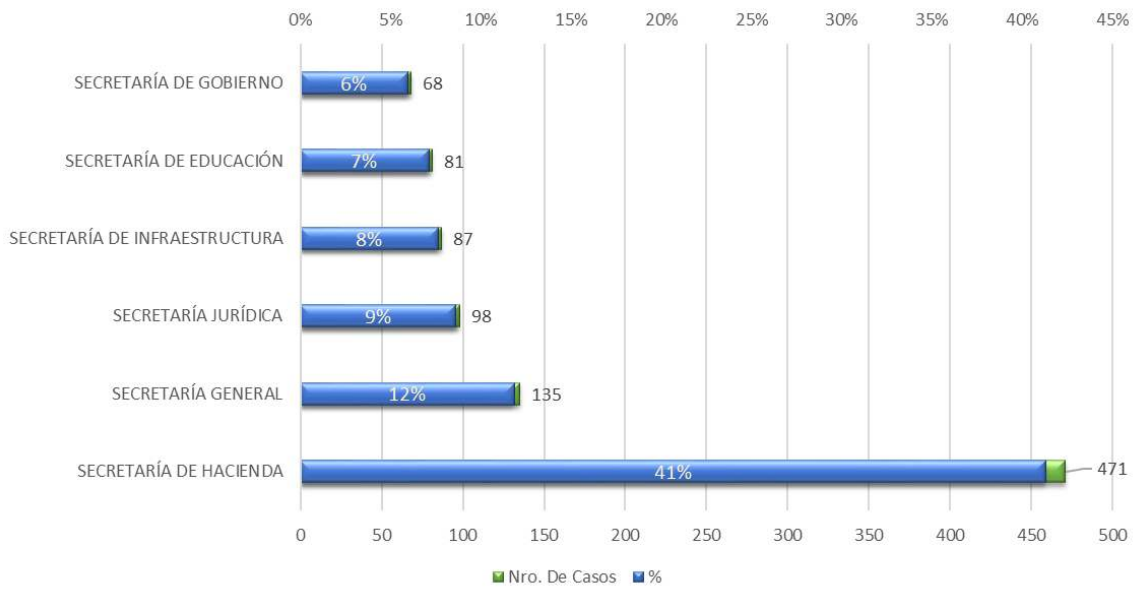
Las Comunicaciones Oficiales<sup>5</sup> (COF) son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. La diferencia con el concepto de correspondencia es que son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario y NO generan trámites para las instituciones.

## 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 1.140, correspondiente al 82%.

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

### Secretarías con mas volumen de radicados



El 82% de las comunicaciones oficiales radicadas están representadas en 6 secretarías, las cuales se ilustran en el gráfico anterior.

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

Secretaría	Dependencia	Nro. De Casos	%
<b>SECRETARÍA DE HACIENDA</b>	UNIDAD DE RENTAS	161	17%
	UNIDAD DE PRESTACIONES SOCIALES	115	12%
	GRUPO DE COBRO COACTIVO	106	11%
	UNIDAD DE CONTABILIDAD	36	4%
	UNIDAD DE TRANSITO	25	3%
	HACIENDA	14	1%
	GRUPO DE BIENES	7	1%
	UNIDAD DE TESORERIA	4	0%
	GRUPO DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL	2	0%
	GRUPO DE PASAPORTES	1	0%
<b>Total SECRETARÍA DE HACIENDA</b>		<b>471</b>	<b>50%</b>
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	JEFATURA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	113	12%
	UNIDAD DE COMPRAS Y SUMINISTROS	8	1%
	GRUPO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL	7	1%
	GENERAL	5	1%
	GRUPO DE CAPACITACIÓN Y BIENESTAR	2	0%
<b>Total, SECRETARÍA GENERAL</b>		<b>135</b>	<b>14%</b>



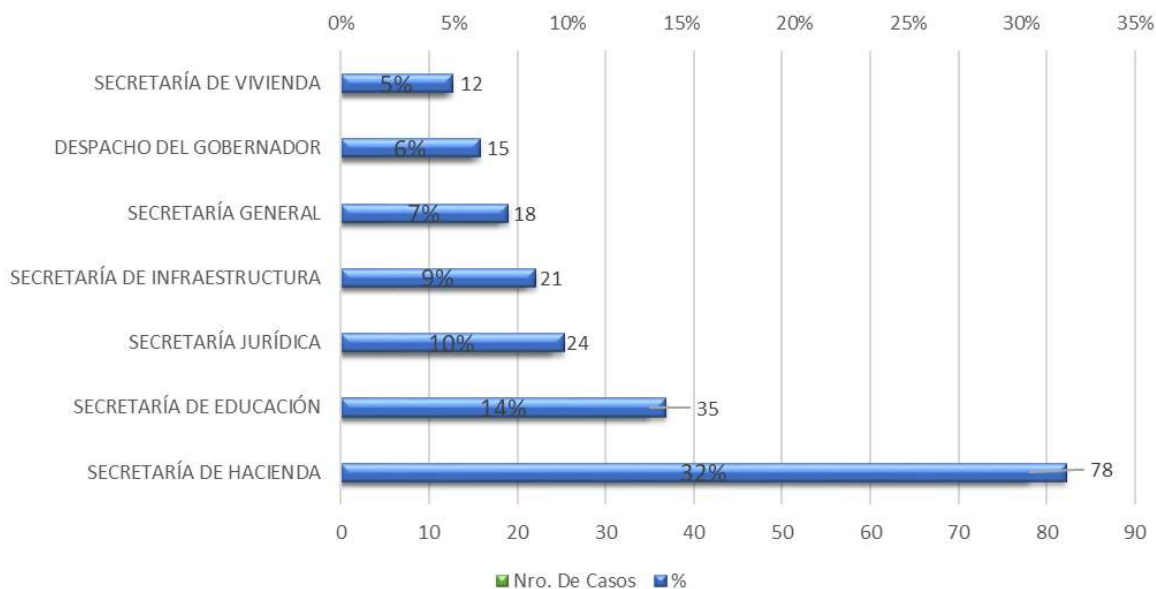
Secretaría	Dependencia	Nro. De Casos	%
<b>SECRETARÍA JURÍDICA</b>	UNIDAD DE DEFENSA, REPRESENTACIÓN JUDI	93	10%
	JURIDICA	3	0%
	UNIDAD DE CONTRATACION	2	0%
<b>Total, SECRETARÍA JURÍDICA</b>		<b>98</b>	<b>10%</b>
<b>SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA</b>	INFRAESTRUCTURA	60	6%
	UNIDAD DE INGENIERIA	23	2%
	UNIDAD DE GESTIÓN, PLANEACIÓN Y DESARR	4	0%
<b>Total, SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA</b>		<b>87</b>	<b>9%</b>
<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b>	HOJAS DE VIDA	34	4%
	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	11	1%
	NOMINA	9	1%
	EDUCACIÓN	5	1%
	UNIDAD DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	5	1%
	PRESTACIONES SOCIALES	4	0%
	JEFATURA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	0%
	(CARRERA ADMINISTRATIVA)	2	0%
	UNIDAD DE CALIDAD EDUCATIVA	2	0%
	UNIDAD DE PLANEACIÓN	1	0%
	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	1	0%
	CONTRATACION	1	0%
	BIENESTAR	1	0%
	GESTION DE LA TECNOLOGIA INFORMATICA	1	0%
<b>Total, SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b>		<b>81</b>	<b>9%</b>
<b>SECRETARÍA DE GOBIERNO</b>	GOBIERNO	68	7%
<b>Total, SECRETARÍA DE GOBIERNO</b>		<b>68</b>	<b>7%</b>
<b>Total, general</b>		<b>940</b>	<b>100%</b>

## PETICIONES –PQRS-

En el mes de julio se radicaron un total de 244 PQRS, esto representa el 19% de total de documentos radicados en el mes. El promedio mensual de lo corrido del año es de 277 PQRS.



### Secretarías con mas volumen de radicados



El 83% 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 detallada de los casos mas frecuentes en cada dependencia, según las necesidades de la ciudadanía:

Secretaría	Dependencia	Nro. De Casos	%
<b>SECRETARÍA DE HACIENDA</b>	GRUPO DE COBRO COACTIVO	31	15,3%
	UNIDAD DE RENTAS	27	13,3%
	UNIDAD DE TRANSITO	10	4,9%
	UNIDAD DE PRESTACIONES SOCIALES	4	2,0%
	GRUPO DE PASAPORTES	2	1,0%
	UNIDAD DE TESORERIA	1	0,5%
	GRUPO DE BIENES	1	0,5%
	HACIENDA	1	0,5%
	UNIDAD DE CONTABILIDAD	1	0,5%
<b>Total SECRETARÍA DE HACIENDA</b>		<b>78</b>	<b>38,4%</b>
<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b>	UNIDAD JURÍDICA	7	3,4%
	JEFATURA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	3,0%
	UNIDAD DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	6	3,0%
	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2,5%
	HOJAS DE VIDA	5	2,5%
	UNIDAD DE COBERTURA EDUCATIVA	2	1,0%



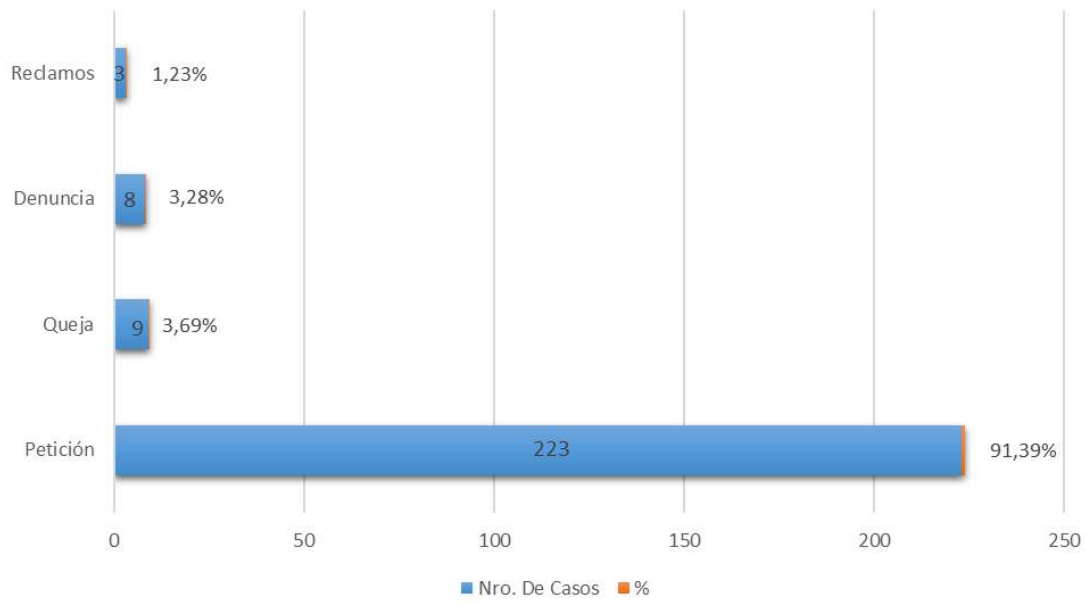
Secretaría	Dependencia	Nro. De Casos	%
	NOMINA	2	1,0%
	EDUCACIÓN	1	0,5%
	UNIDAD DE PLANEACIÓN	1	0,5%
<b>Total SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b>		<b>35</b>	<b>17,2%</b>
SECRETARÍA JURÍDICA	UNIDAD DE DEFENSA, REPRESENTACIÓN JUDI	24	11,8%
<b>Total SECRETARÍA JURÍDICA</b>		<b>24</b>	<b>11,8%</b>
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	UNIDAD DE INGENIERIA	10	4,9%
	INFRAESTRUCTURA	6	3,0%
	UNIDAD DE GESTIÓN, PLANEACIÓN Y DESARR	5	2,5%
<b>Total SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA</b>		<b>21</b>	<b>10,3%</b>
SECRETARÍA GENERAL	JEFATURA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	12	5,9%
	UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL	2	1,0%
	UNIDAD DE COMPRAS Y SUMINISTROS	2	1,0%
	GRUPO DE SALUD OCUPACIONAL	1	0,5%
	GENERAL	1	0,5%
<b>Total SECRETARÍA GENERAL</b>		<b>18</b>	<b>8,9%</b>
DESPACHO DEL GOBERNADOR	GOBERNADOR	10	4,9%
	UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO	4	2,0%
	JEFATURA DE CONTROL INTERNO	1	0,5%
<b>Total DESPACHO DEL GOBERNADOR</b>		<b>15</b>	<b>7,4%</b>
SECRETARÍA DE VIVIENDA	VIVIENDA	12	5,9%
<b>Total SECRETARÍA DE VIVIENDA</b>		<b>12</b>	<b>5,9%</b>
<b>Total general</b>		<b>203</b>	<b>100,0%</b>

## DETALLADO DE PQRSD

Se evidencia en la siguiente grafica que 97% de los PQRSD corresponde al tipo Peticiones, equivalente a 268, del total.

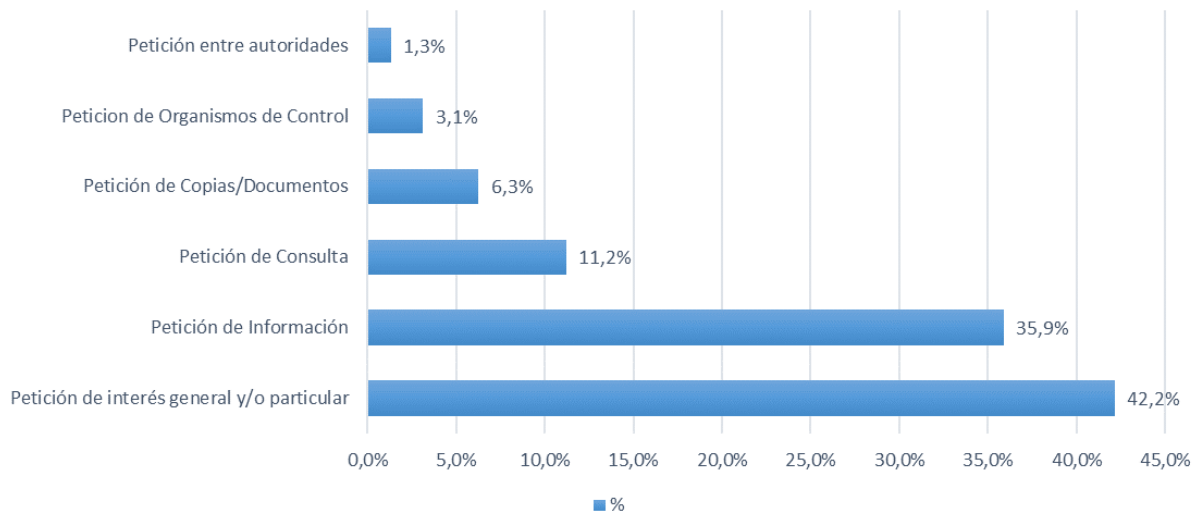


### Distribución por tipo de radicado



### TIPO DE PQRS: PETICIONES

#### Tipos de 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 PQRSD	Prom. Dias para resolver	Prom días transcurridos
Petición de Consulta	30	37
Reclamos	15	22
Queja	15	24
Denuncia	15	22
Petición de interés general y/o particular	15	23
Petición de Copias/Documentos	10	16
Petición de Información	10	14
Peticion de Organismos de Control	10	16
Petición entre autoridades	10	17

## 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](mailto: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 64% de las PQRSD radicadas.

### Uso de Canales de Radicación

