



INFORME PQRSD 2018

**JEFATURA DE GOBIERNO ABIERTO
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

www.caldas.gov.co

INFORME SEGUIMIENTO PQRSD 2018

La Gobernación de Caldas para la vigencia del 2018 tenía al servicio de los ciudadanos un sistema de recepción de PQRSD en la plataforma ALMERA. Esta plataforma permitía hacer el registro de manera presencial en la ventanilla única y en la plataforma web a través de un iframe. No solo la plataforma sirvió de mecanismo de recepción de información que los ciudadanos podían utilizar para sus requerimientos y necesidades ante el gobierno departamental, también se mantuvieron disponibles diferentes mecanismos tradicionales como la línea telefónica, el correo electrónico de servicio al ciudadano y el buzón de sugerencias.

Para el periodo que nos ocupa este proceso de clasificación de información a través de los diferentes medios ya mencionados reportaron un total de 5202 trámites ante esta Institución los cuales se clasificaron de la siguiente manera.

Tabla 1 Tipo de requerimientos y cantidades

Etiquetas de fila	Total general	Porcentaje
Denuncia	60	1%
Felicitación	35	1%
Petición	4.873	94%
Queja	108	2%
Reclamo	119	2%
Sugerencia	7	0,1%
Total general	5.202	100%

Como se observa en la tabla anterior, las peticiones son el tipo más frecuente de contacto que usa la ciudadanía para sus requerimientos ante la Gobernación de Caldas, representando el 94%, mientras que las sugerencias son las menos utilizadas por la ciudadanía con un 0.1%.

Como se ha mencionado, existen diferentes canales para la recepción y comunicación de PQRSD con los ciudadanos, de los cuales se destacaron la www.caldas.gov.co

radicación presencial fue la más usada con una participación del 78% que correspondieron a un total 4.403 de requerimientos.

El segundo canal más usado por la ciudadanía fue la página web, con una participación del 22% que correspondieron a un total de 1.126 requerimientos.

Tabla 2 Canales de Recepción y número de requerimientos

Canales	Total general	Porcentaje
Buzón de Sugerencias	3	0%
E-mail	25	0%
Página Web	1.126	22%
Presencial	4.043	78%
Telefónica	5	0%
Total general	5.202	100%

El proceso de recepción de respuesta de PQRSD de la Gobernación de Caldas, involucro todas las secretarías y dependencias las cuales sumaron un total de 41 áreas que recibieron requerimientos de los ciudadanos, siendo la Jefatura de Gestión del Talento Humano la de mayor participación con un 20% correspondiente a 1063 PQRSD.

Se ubicaron en segundo lugar la Unidad de Rentas y la Secretaría de Infraestructura con el 10% correspondientes a 530 y 505 PQRSD.

Tabla 3 Dependencias y cantidades de PQRSD gestionadas

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Jefatura de Gestión del Talento Humano	1063	20%
Unidad de Rentas	530	10%
Secretaría Infraestructura	505	10%
Jefatura de Gestión de Ingresos	445	9%
Grupo de Atención al Ciudadano	373	7%
Unidad de Prestaciones Sociales	349	7%
Secretaría de Gobierno	300	6%
Secretaría Jurídica	281	5%
Unidad Técnica de Vivienda	177	3%
Despacho del Gobernador	162	3%
Grupo de Cobro Coactivo	142	3%
Unidad de Desarrollo Minero	141	3%
Unidad de Planeación Agropecuaria	90	2%
Jefatura de Gestión del Riesgo, Medio Ambiente y Cambio Climático	89	2%
Grupo de Bienes	88	2%
Grupo de Pasaportes	61	1%
Secretaría de Deporte, Recreación y Actividad Física	49	1%
Unidad de Diseño, Coordinación, Formulación y Seguimiento de Políticas Publicas Sociales	45	1%
Secretaría General	40	1%
Secretaría Cultura	36	1%
Secretaría de Hacienda	35	1%
Unidad de Turismo	31	1%
Unidad de Grupos Poblacionales	24	0%
Unidad de Tránsito	22	0%
Unidad de Gestión Documental	18	0%
Unidad de Tesorería	18	0%
Secretaría Planeación	16	0%
Unidad de Comunicaciones y Medios	16	0%
Unidad de Control Disciplinario	14	0%
Unidad de Contabilidad	11	0%
Unidad de Regalías e Inversiones Públicas	9	0%
Jefatura de Control Interno	6	0%
Secretaría de Vivienda y Territorio	3	0%
Unidad de Análisis de Datos	3	0%
Grupo de Transparencia y Acceso a la Información Pública	2	0%
Unidad de Desarrollo Territorial	2	0%
Unidad de Sistemas	2	0%
Grupo de Gestión Organizacional	1	0%
Grupo de Salud Ocupacional	1	0%
Jefatura de Gestión de la Información	1	0%
Secretaría Integración y Desarrollo Social	1	0%
TOTAL	5202	100%

El seguimiento a los requerimientos ciudadanos, obedece al cumplimiento de los términos legales según su clasificación (PQRS). Estos presentaron los siguientes reportes en materia de respuesta.

Tabla 4 Tipos y promedio de días de respuesta.

Promedio de Días transcurrido	
Etiquetas de fila	Total general
Denuncia	31
Felicitación	82
Petición	24
Queja	19
Reclamo	20
Sugerencia	34
Total general	24

Según la tabla anterior se observa que, las denuncias, peticiones y reclamos, presentaron extemporaneidad en la respuesta a los ciudadanos, razón por la cual se realizó un proceso de seguimiento y trazabilidad a estos requerimientos en la plataforma ALMERA, donde se evidenció que los usuarios en repetidas ocasiones no formalizaron el trámite en dicha plataforma, generando alteraciones en los tiempos de respuesta a la ciudadanía. En tal sentido, se explica que los retrasos solo se presentaron en la plataforma. Los documentos físicos sustentan cumplimiento dentro de los términos establecidos.

Es importante anotar que en año 2018, se inició la implementación de un nuevo sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, el cual a partir del año 2019 entra en vigencia y administrara todas las PQRS según los requerimientos establecidos por la Ley y cuyo propósito es garantizar la trazabilidad, el control y seguimiento de los requerimientos de los ciudadanos.

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Gobernación de Caldas.

www.caldas.gov.co

