

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

1. <i>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</i> .....	2
1.1. ATENCIÓN SEGÚN EL CANAL.....	2
1.2. TIPO DE REQUERIMIENTO.....	3
1.3. DEPENDENCIA COMPETENTE.....	4
1.4. PETICIONES SEGÚN SU ESTADO.....	6
1.5. QUEJAS.....	6

## INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

ABRIL DE 2019

### 1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El presente informe se elabora a partir del reporte generado por el Sistema de Gestión, plataforma en la cual se registran las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los ciudadanos recibidos por los diferentes canales de atención.

El informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 y el 30 de abril, para el cual se recibió un total de 273 peticiones.

#### 1.1. ATENCIÓN SEGÚN EL CANAL.

Los canales de atención por medio de los cuales se recibieron las PQRS fueron: página web, e-mail y presencial. Como se observa en la figura 1, el presencial es el canal más demandado con un 78.75% de solicitudes recibidas (215) seguido por la página web con el 19.05% (52) y por último el e-mail con apenas un 2.20% (6).

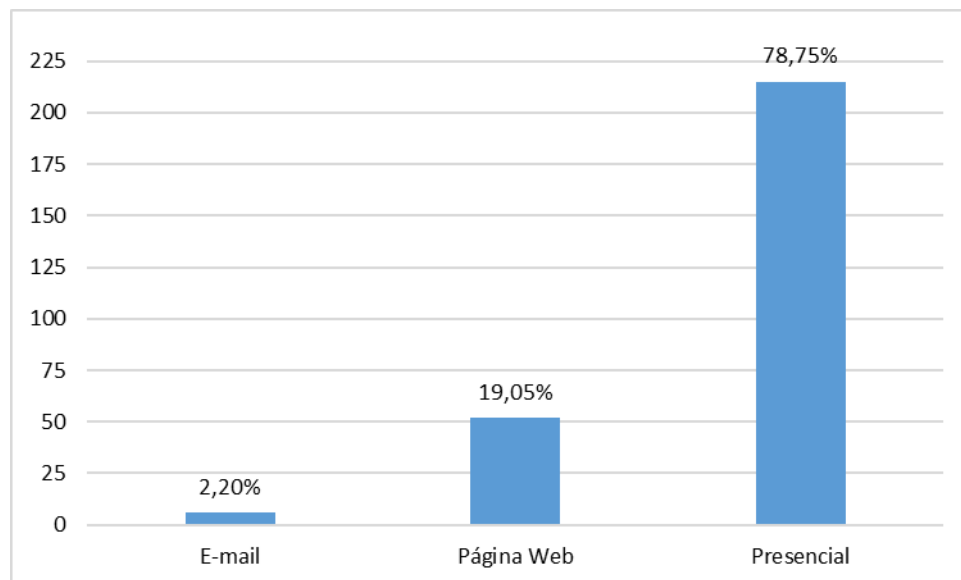


Figura 1. Medios de recepción de PQRS para abril de 2019

## 1.2. TIPO DE REQUERIMIENTO.

En virtud de presentar los requerimientos realizados por los ciudadanos según su tipo, es necesario definir los siguientes conceptos:

- Derecho de petición:* Es el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución de ellas.
- Solicitud de información:* Es una petición presentada ante la entidad que tiene como finalidad solicitar y obtener el acceso a la información acerca de los servicios y/o productos relacionados con la misma.
- Consulta:* Es una petición que tiene como fin conocer la opinión, concepto o dictamen sobre una materia determinada que se relaciona con las funciones y/o situaciones que son competencia de la entidad.
- Queja:* Es toda manifestación por parte del ciudadano mediante la cual pone en conocimiento su inconformidad respecto a una actuación irregular ejercida por un servidor público en cumplimiento de sus funciones.
- Reclamo:* Es toda manifestación por parte del ciudadano mediante la cual pone en conocimiento su insatisfacción respecto a la prestación de un servicio que afecta negativamente la resolución de sus necesidades y requerimientos.
- Denuncia:* Es un manifiesto de conocimiento de un hecho delictivo por parte de una persona que puede o no haber sido ofendida por la infracción.
- Peticiones de copias/documentos:* Es una petición en la que el ciudadano solicita copia de documentos públicos referidos al accionar de la entidad, que no tengan carácter reservado.

En la figura 2 se presenta la distribución de los requerimientos de los ciudadanos por tipo, siendo el derecho de petición el más representativo con el 74.73% de los requerimientos (204), seguida por las peticiones de información con un 12.82% (35). Las menos representativas fueron las felicitaciones con un 0.37% (1), los reclamos con un 1.10% (3), las peticiones de consulta con un 1.10% (3) y las quejas con un 1.83% (5). Se recibieron 7 denuncias que corresponden al 2.56% del total de solicitudes recibidas y 15 peticiones de copias de documentos que corresponden al 5.49%.

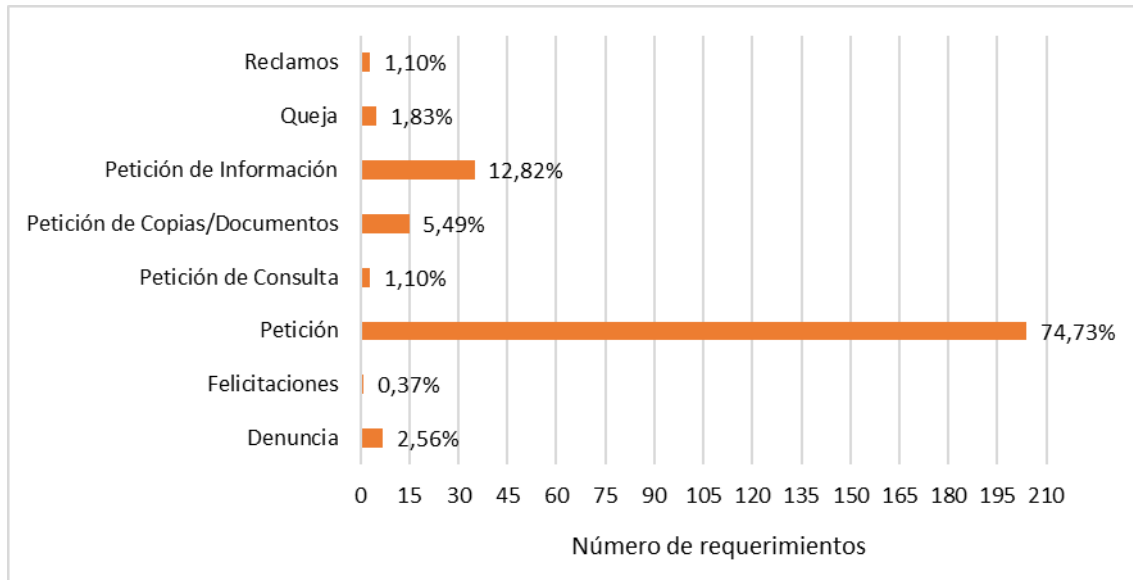


Figura 2. Tipo de requerimiento interpuesto para abril de 2019

### 1.3. DEPENDENCIA COMPETENTE

En la Tabla 1 se puede observar la distribución de las PQRs según el número de peticiones recibidas y los porcentajes de cada una respecto al total de peticiones recibidas.

Tabla 1. Distribución de PQRs por dependencia

DEPENDENCIA COMPETENTE	NÚMERO DE PETICIONES RECIBIDAS	PORCENTAJE
Despacho Del Gobernador – Despacho - Gobernador	5	1,83%
Despacho Del Gobernador - Jefatura De Gestión Del Riesgo, Medio Ambiente Y Cambio Climático	7	2,56%
Secretaría De Agricultura Y Desarrollo Rural - Despacho - Agricultura	1	0,37%
Secretaria De Cultura - Despacho - Cultura	1	0,37%
Secretaria De Deporte, Recreación Y Actividad Física - Despacho - Deporte	3	1,10%
Secretaría De Desarrollo, Empleo E Innovación - Unidad De Desarrollo Minero	1	0,37%
Secretaría De Desarrollo, Empleo E Innovación - Unidad De Innovación Ciencia Y Tecnología	2	0,73%

Secretaría De Desarrollo, Empleo E Innovación - Unidad De Turismo	1	0,37%
Secretaria De Gobierno - Despacho - Gobierno	9	3,30%
Secretaria De Gobierno - Unidad De Seguridad Y Convivencia Ciudadana	1	0,37%
Secretaria De Hacienda - Grupo De Cobro Coactivo	35	12,82%
Secretaria De Hacienda - Unidad De Prestaciones Sociales	5	1,83%
Secretaria De Hacienda - Unidad De Rentas	57	20,88%
Secretaria De Hacienda - Jefatura De Gestión De Ingresos	11	4,03%
Secretaría De Infraestructura - Despacho - Infraestructura	27	9,89%
Secretaría De Infraestructura - Unidad De Gestión, Planeación Y Desarrollo	5	1,83%
Secretaría De Integración Y Desarrollo Social - Despacho - Desarrollo Social	1	0,37%
Secretaría De Planeación - Despacho-Planeación	1	0,37%
Secretaria De Vivienda Y Territorio - Despacho - Vivienda	5	1,83%
Secretaria General - Despacho - General	1	0,37%
Secretaria General - Jefatura De Gestión Del Talento Humano	47	17,22%
Secretaria General - Unidad De Gestión Documental	1	0,37%
Secretaría Jurídica - Despacho - Jurídica	2	0,73%
Secretaría Jurídica - Unidad De Contratación	1	0,37%
Secretaría Jurídica - Unidad De Defensa, Representación Judicial, Asuntos Normativos Y Personerías Jurídicas	3	1,10%
Secretaría Privada - Sec. Privada - Grupo De Atención Al Ciudadano	39	14,29%
Secretaría Privada - Sec. Privada - Jefatura De Gobierno Abierto	1	0,37%

La dependencia que recibió mayor número de requerimientos fue la Unidad de Rentas con un 20.88% del total (57), seguida por la Jefatura de Gestión del Talento Humano con el 17.22% (47). Las dependencias que recibieron menor número de peticiones son Despacho – Agricultura, Despacho – Cultura, Unidad De Desarrollo Minero, Unidad De Turismo, Unidad De Seguridad Y Convivencia Ciudadana, Despacho - Desarrollo Social, Despacho-Planeación, Despacho – General, Unidad De Gestión Documental, Unidad De Contratación y Jefatura De Gobierno Abierto con un 0.37% cada una que corresponde a una sola petición.

#### 1.4. PETICIONES SEGÚN SU ESTADO

En la Tabla 2 se encuentra el estado de las PQRS según los días establecidos por la ley para dar respuesta al ciudadano.

- Peticiones en estado “Finalizado”*: Son aquellas PQRS que ya surtieron todo el trámite necesario y cuya respuesta ya fue enviada al ciudadano.
- Peticiones en estado “En trámite”*: Son aquellas PQRS que fueron recibidas por alguno de los canales disponibles y enviadas a la dependencia competente para dar respuesta, pero que, o no se ha generado una respuesta para ellas o ya se dio respuesta al ciudadano, pero el funcionario encargado no ha actualizado su estado en el sistema a “Finalizado”.

Tabla 2. Peticiones según su estado.

Tiempo para dar respuesta	Finalizadas	En trámite	Total	%Finalizadas	%En trámite
10 días	6	44	50	12.00	88.00
15 días	18	200	218	8.26	91.74
30 días	2	1	3	66.67	33.33
60 días	1	1	2	50.00	50.00
<b>Total recibidas</b>	27	246	273	9.89	90.11

#### 1.5. QUEJAS

Se recibió un total de 5 quejas. En la Tabla 4 se observa la distribución de quejas según la dependencia.

Tabla 4. Quejas según la dependencia

Área	Número de quejas	Porcentaje
Secretaria De Deporte, Recreación Y Actividad Física - Despacho - Deporte	2	40.00%
Secretaria De Vivienda Y Territorio - Despacho - Vivienda	2	40.00%
Secretaría De Infraestructura - Despacho - Infraestructura	1	20.00%
<b>Total general</b>	5	