

GOBIERNO DE CALDAS INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS ENERO DE 2019

1. Generalidades: 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 31 de enero, para el cual se recibió un total de 328 peticiones.

2. Atención según el canal:

Los tres canales de atención por medio de los cuales se recibieron las PQRS fueron: escrito, pagina web y ventanilla. Como se observa en la figura 1, la ventanilla es el canal más demandado con un 40.85% de solicitudes recibidas (134) seguido por la página web con el 33.53% (110) y por último el medio escrito que recibió el 25.60% de las solicitudes (84).

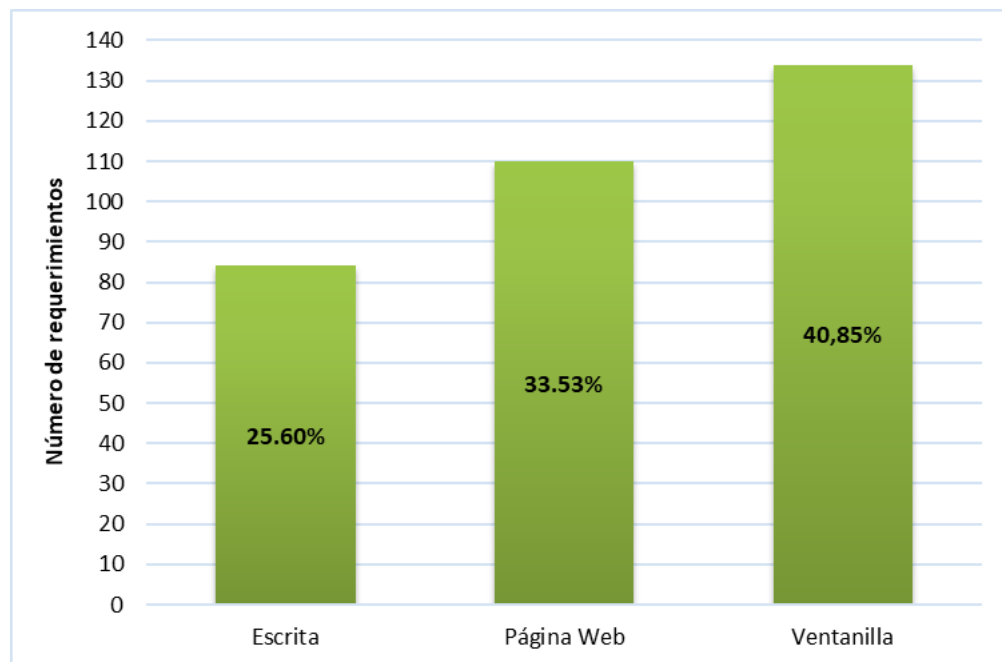


Figura 1. Medios de recepción de PQRS para enero de 2019

3. Tipo de requerimiento:

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

3.1. *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.

3.2. *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.

3.3. *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.

3.4. *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.

3.5. *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.

3.6. *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.

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 67.98% de los requerimientos (223), seguida por las peticiones de información con un 14.93% (49). Se recibió igual número de quejas y peticiones de consulta (18 cada una), participando individualmente con el 5.48%. Las menos representativas fueron la rendición de cuentas con el 3.04% (10), reclamos con el 2.43% (8) y las felicitaciones y denuncias participando cada una con un 0.03% (1 de cada una).

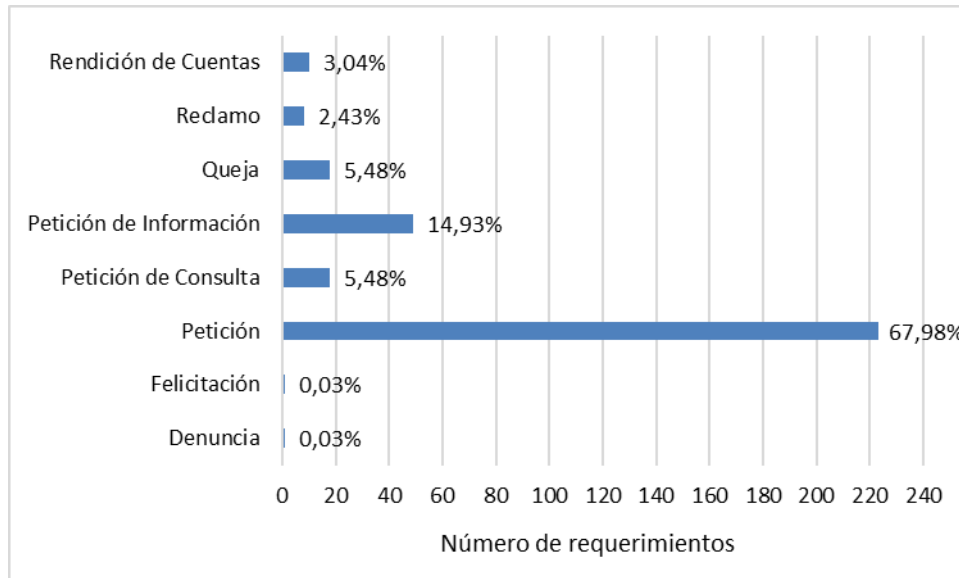


Figura 2. Tipo de requerimiento interpuesto para enero de 2019

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	1	0,30%
Grupo de Atención al Ciudadano	11	3,35%
Grupo de Bienes	1	0,30%
Grupo de Pasaportes	1	0,30%
Jefatura de Control Interno	1	0,30%
Jefatura de Gestión de Ingresos	223	67,99%
Jefatura de Gestión del Riesgo, Medio Ambiente y Cambio Climático	2	0,61%
Jefatura de Gestión del Talento Humano	27	8,23%
Secretaría Cultura	3	0,91%
Secretaría de Gobierno	4	1,22%

Secretaría Infraestructura	13	3,96%
Secretaría Jurídica	9	2,74%
Secretaría Planeación	2	0,61%
Unidad de Compras y Suministros	2	0,61%
Unidad de Comunicaciones y Medios	1	0,30%
Unidad de Control Disciplinario	2	0,61%
Unidad de Diseño, Coordinación, Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas Sociales	2	0,61%
Unidad de Gestión Documental	1	0,30%
Unidad de Planeación Agropecuaria	2	0,61%
Unidad de Prestaciones Sociales	6	1,83%
Unidad de Tránsito	3	0,91%
Unidad de Turismo	1	0,30%
Unidad Técnica de Vivienda	10	3,05%

La dependencia que recibió mayor número de requerimientos fue la Jefatura de Gestión de Ingresos con un 67.99% del total (223), seguida por la Jefatura de Gestión del Talento Humano con el 8.23% (27). Las dependencias que recibieron menor número de peticiones son la Unidad de Turismo, Unidad de Gestión Documental, Unidad de Comunicaciones y Medios, Jefatura de Control Interno, Grupo de Pasaportes, Grupo de Bienes y Despacho del Gobernador con una sola petición cada una que corresponde al 0.30% del total.

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.

4.1. Peticiones en estado “Notificado”: Son aquellas PQRS que ya surtieron todo el trámite necesario y cuya respuesta ya fue enviada al ciudadano.

4.2. 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 “Notificado”.

Tabla 2. Peticiones según su estado.

Tiempo para dar respuesta	Notificadas	En trámite	Total	%Notificadas	%En trámite
10 días	47	2	49	95,91%	4,08%
15 días	215	44	259	83,01%	16,99%
30 días	17	1	18	94,44%	5,56%
60 días	0	1	1	0%	100%
Sin vencimiento	1	0	1	100%	0%
Total recibidas	280	48	328		

Se recibió una felicitación a la cual se dio respuesta 7 días después de su recepción.

5. Quejas

Se recibió un total de 18 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
Jefatura de Gestión de Ingresos	6	33.33%
Unidad de Tránsito	2	11.11%
Unidad de Control Disciplinario	2	11.11%
Unidad Técnica de Vivienda	2	11.11%
Grupo de Atención al Ciudadano	2	11.11%
Secretaría Infraestructura	1	5.56%
Grupo de Bienes	1	5.56%
Jefatura de Control Interno	1	5.56%
Jefatura de Gestión del Talento Humano	1	5.56%
Total general	18	

La Jefatura de Gestión de Ingresos fue la dependencia que recibió mayor número de quejas.