

## GOBIERNO DE CALDAS INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS FEBRERO 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 28 de febrero, para el cual se recibió un total de 318 peticiones.

### 2. Atención según el canal:

Los canales de atención por medio de los cuales se recibieron las PQRS fueron: escrito, pagina web, e-mail y ventanilla. Como se observa en la figura 1, la ventanilla es el canal más demandado con un 48.74% de solicitudes recibidas (155) seguido por la página web con el 34.28% (109), el medio escrito recibió el 16.67% de las solicitudes (53) y por último el e-mail con apenas un 0.31% (1).

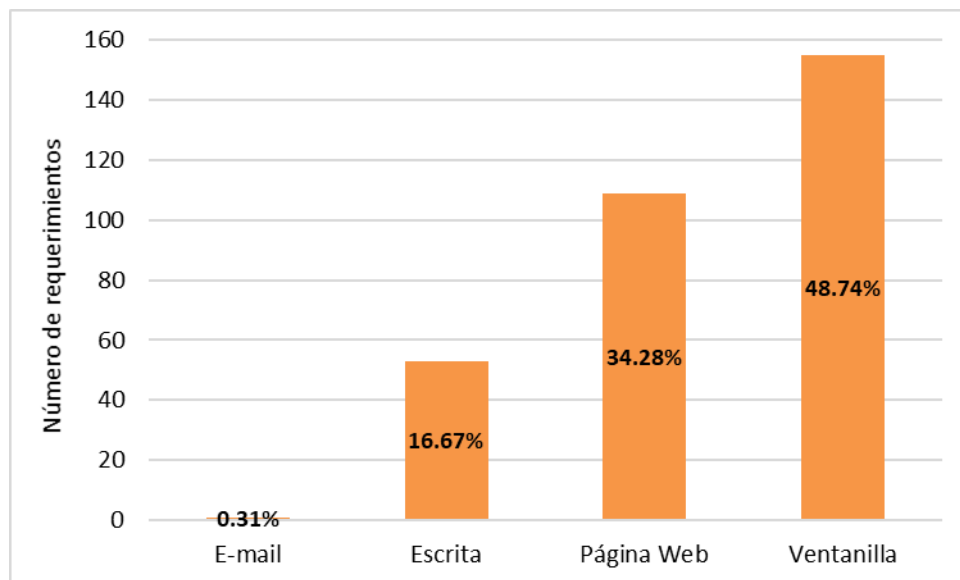


Figura 1. Medios de recepción de PQRS para febrero de 2019

### 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 71.07% de los requerimientos (226), seguida por las peticiones de información con un 16.98% (54). Las menos representativas fueron las sugerencias, denuncias y felicitaciones, con un 0.31% cada una (1). Las peticiones de consulta participan con un 4,09% (13) del total y los reclamos con un 4,40% (14). Para rendición de cuentas se recibió el 0,94% que corresponde a 3 solicitudes y para las quejas un 1,57% que corresponde a 5 quejas.

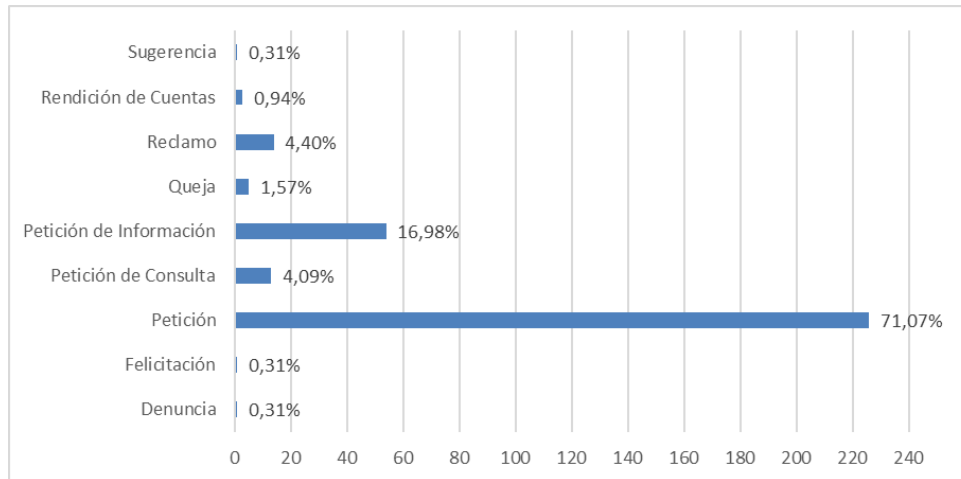


Figura 2. Tipo de requerimiento interpuesto para febrero de 2019

### 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	3	0,94%
Grupo de Atención al Ciudadano	6	1,89%
Grupo de Bienes	2	0,63%
Grupo de Pasaportes	1	0,31%
Jefatura de Gestión de Ingresos	203	63,84%
Jefatura de Gestión del Talento Humano	35	11,01%
Secretaría Cultura	3	0,94%
Secretaría de Deporte, Recreación y Actividad Física	2	0,63%
Secretaría de Gobierno	6	1,89%
Secretaría de Hacienda	4	1,26%

<b>Secretaría Infraestructura</b>	12	3,77%
<b>Secretaría Jurídica</b>	9	2,83%
<b>Secretaría Planeación</b>	3	0,94%
<b>Unidad de Compras y Suministros</b>	1	0,31%
<b>Unidad de Comunicaciones y Medios</b>	1	0,31%
<b>Unidad de Contabilidad</b>	2	0,63%
<b>Unidad de Diseño, Coordinación, Formulación y Seguimiento de Políticas Publicas Sociales</b>	4	1,26%
<b>Unidad de Gestión Documental</b>	2	0,63%
<b>Unidad de Planeación Agropecuaria</b>	4	1,26%
<b>Unidad de Prestaciones Sociales</b>	5	1,57%
<b>Unidad de Tesorería</b>	1	0,31%
<b>Unidad de Tránsito</b>	1	0,31%
<b>Unidad Técnica de Vivienda</b>	8	2,52%

La dependencia que recibió mayor número de requerimientos fue la Jefatura de Gestión de Ingresos con un 63.84% del total (203), seguida por la Jefatura de Gestión del Talento Humano con el 11.01% (35). Las dependencias que recibieron menor número de peticiones son la Unidad de Tránsito, Unidad de Tesorería, Unidad de Comunicaciones y Medios, Unidad de Compras y Suministros y Grupo de Pasaportes, que corresponde al 0.31% 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
<b>10 días</b>	47	7	54	87,04%	12,96%
<b>15 días</b>	169	80	249	67,87%	32,13%
<b>30 días</b>	12	1	13	92,31%	7,69%%
<b>60 días</b>	1	0	1	100%	0%
<b>Sin vencimiento</b>	1	0	1	100%	0%
<b>Total recibidas</b>	230	88	318		

Se recibió una felicitación a la cual se dio respuesta 15 días después de su recepción.

## 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
Grupo de Atención al Ciudadano	1	20%
Jefatura de Gestión de Ingresos	2	40%
Secretaría Cultura	1	20%
Unidad de Diseño, Coordinación, Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas Sociales	1	20%
<b>Total general</b>	<b>5</b>	

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