

## 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

MAYO 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 31 de mayo, para el cual se recibió un total de 269 peticiones.

#### 1.1. ATENCIÓN SEGÚN EL CANAL.

Los tres canales de atención por medio de los cuales se recibieron las PQRS fueron: e-mail, pagina web y presencial (ventanilla). Como se observa en la figura 1, la ventanilla es el canal más demandado con un 89.59% de solicitudes recibidas (241) seguido por la página web con el 8.92% (24) y por último el e-mail que recibió el 1.49% de las solicitudes (4).

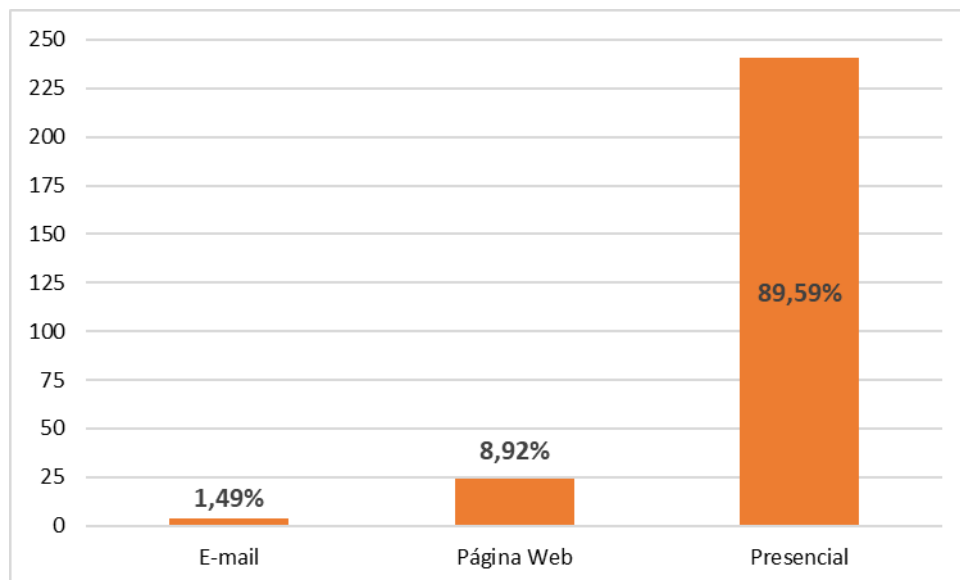


Figura 1. Medios de recepción de PQRS para mayo de 2019

## 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 72.12% de los requerimientos (194), seguida por las peticiones de información con un 13.75% (37), las peticiones de copias/documentos con un 6.69% (18) y quejas con un 3.72% (10). Se recibió igual número de sugerencias y denuncias (3 cada una), participando individualmente con el 1.12%. Las menos representativas fueron los reclamos con el 0.37% (1), felicitaciones con el 0.74% (2) y las peticiones de consulta con un 0.37% (1).

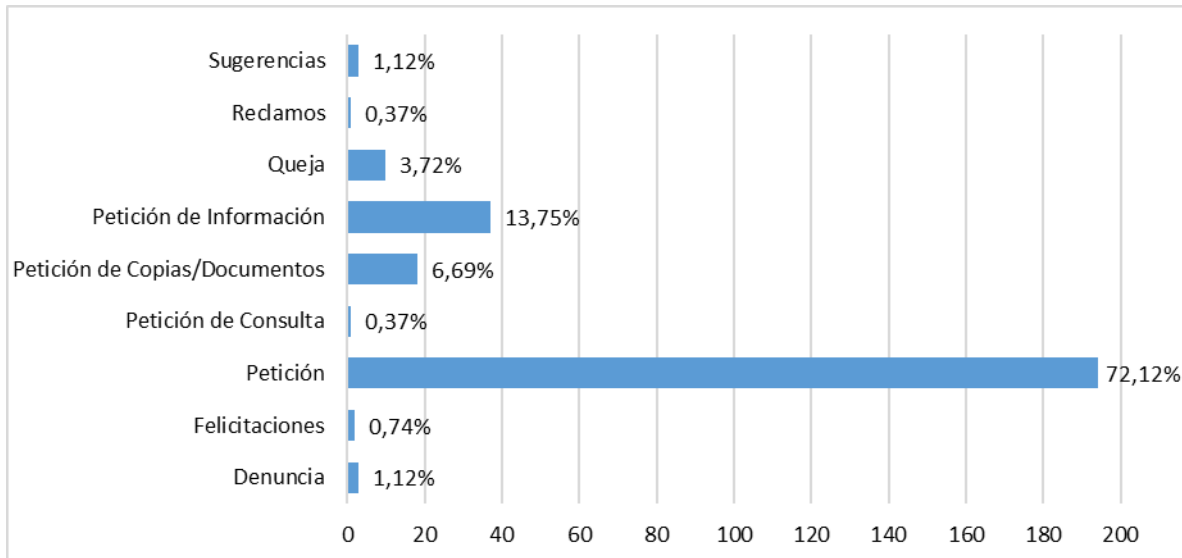


Figura 2. Tipo de requerimiento interpuesto para mayo de 2019

### 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	7	2,60%
Despacho Del Gobernador - Jefatura De Gestión Del Riesgo, Medio Ambiente Y Cambio Climático	5	1,86%
Secretaría De Agricultura Y Desarrollo Rural - Despacho - Agricultura	3	1,12%
Secretaría De Cultura - Despacho - Cultura	5	1,86%
Secretaría De Deporte, Recreación Y Actividad Física - Despacho - Deporte	3	1,12%
Secretaría De Desarrollo, Empleo E Innovación - Unidad De Innovación Ciencia Y Tecnología	1	0,37%

<b>Secretaría De Gobierno - Despacho - Gobierno</b>	13	4,83%
<b>Secretaría De Hacienda - Grupo De Bienes</b>	1	0,37%
<b>Secretaría De Hacienda - Grupo De Cobro Coactivo</b>	71	26,39%
<b>Secretaría De Hacienda - Unidad De Prestaciones Sociales</b>	10	3,72%
<b>Secretaría De Hacienda - Unidad De Rentas</b>	24	8,92%
<b>Secretaría De Hacienda - Unidad De Transito</b>	1	0,37%
<b>Secretaría De Infraestructura - Despacho - Infraestructura</b>	35	13,01%
<b>Secretaría De Integración Y Desarrollo Social - Despacho - Desarrollo Social</b>	3	1,12%
<b>Secretaría De Planeación - Unidad Analítica De Datos</b>	1	0,37%
<b>Secretaría De Vivienda Y Territorio - Despacho - Vivienda</b>	11	4,09%
<b>Secretaría General - Despacho - General</b>	1	0,37%
<b>Secretaría General - Jefatura De Gestión Del Talento Humano</b>	38	14,13%
<b>Secretaría General - Unidad De Compras Y Suministros</b>	1	0,37%
<b>Secretaría General - Unidad De Gestión Documental</b>	6	2,23%
<b>Secretaría Jurídica - Despacho - Jurídica</b>	3	1,12%
<b>Secretaría Jurídica - Unidad De Defensa, Representación Judicial, Asuntos Normativos Y Personerías Jurídicas</b>	1	0,37%
<b>Secretaría Privada - Sec. Privada - Grupo De Atención Al Ciudadano</b>	24	8,92%
<b>Secretaría Privada - Sec. Privada - Unidad De Comunicaciones Y Medios</b>	1	0,37%

La dependencia que recibió mayor número de requerimientos fue el Grupo de Cobro Coactivo de la Secretaría de Hacienda con un 26.39% del total (71), seguida por la Jefatura de Gestión del Talento Humano con el 14.13% (38). Las dependencias que recibieron menor número de peticiones son la Unidad De Innovación Ciencia Y Tecnología, Grupo de Bienes y Unidad de Tránsito de la Secretaría de Hacienda, Unidad Analítica de Datos, Despacho de la Secretaría General, Unidad De Compras Y Suministros, Unidad De Defensa, Representación Judicial, Asuntos Normativos Y Personerías Jurídicas y Unidad De Comunicaciones Y Medios cada una con una petición representando el 0.37% del total.

#### 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
<b>10 días</b>	4	51	55	7.28	92.72
<b>15 días</b>	24	189	213	11.27	88.73
<b>30 días</b>	0	1	1	0.00	100
<b>Total recibidas</b>	28	241	269	10.41	89.59

#### 1.5. QUEJAS

Se recibió un total de 10 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
Despacho Del Gobernador - Despacho - Gobernador	2	20.00
Secretaría De Gobierno - Despacho - Gobierno	2	20.00
Secretaría De Infraestructura - Despacho - Infraestructura	3	30.00
Secretaría De Vivienda Y Territorio - Despacho - Vivienda	1	10.00
Secretaría General - Jefatura De Gestión Del Talento Humano	1	10.00
Secretaría Privada - Grupo De Atención Al Ciudadano	1	10.00
<b>Total general</b>	<b>10</b>	

La dependencia que recibió mayor número de quejas para el mes de mayo de 2019 fue la Secretaría de Infraestructura con un total de 3 quejas.