

**INFORME DE COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
PRIMER TRIMESTRE 2023**



**SECRETARÍA GENERAL Y DE LAS TIC - PQRS
ALCALDÍA DE PIEDRECUESTA
2023**

INTRODUCCIÓN

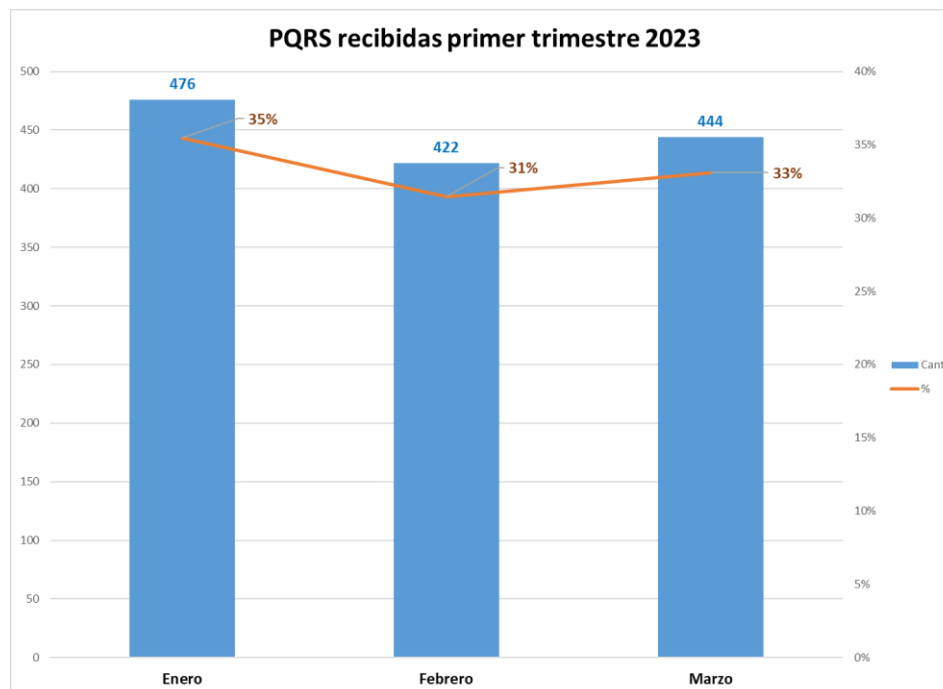
Se presenta informe del primer trimestre de 2023, en el cual se muestra el comportamiento de las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por la ciudadanía en los canales habilitados en la oficina de PQRS y la información acerca de la gestión adelantada por parte de las dependencias de la administración municipal.

Los requerimientos presentados por la ciudadanía y que ingresaron a la oficina de PQRS durante los meses de enero, febrero y marzo de la presente vigencia, se han plasmado en el presente informe, concretamente sobre la remisión adelantada hacia las dependencias de la alcaldía con el fin de ser atendidas por las mismas. Por otra parte, se presenta la distribución por periodo; tipología; se muestran los tiempos de respuesta efectiva, entre otros aspectos.

1. TOTAL DE PQRS RECIBIDAS

A continuación, se presenta el registro mensual de las distintas modalidades de requerimientos recibidos durante el primer trimestre del año 2023 en la oficina de PQRS.

Mes	Cantidad	Porcentaje
Enero	476	35%
Febrero	422	31%
Marzo	444	33%
Total	1.342	100%

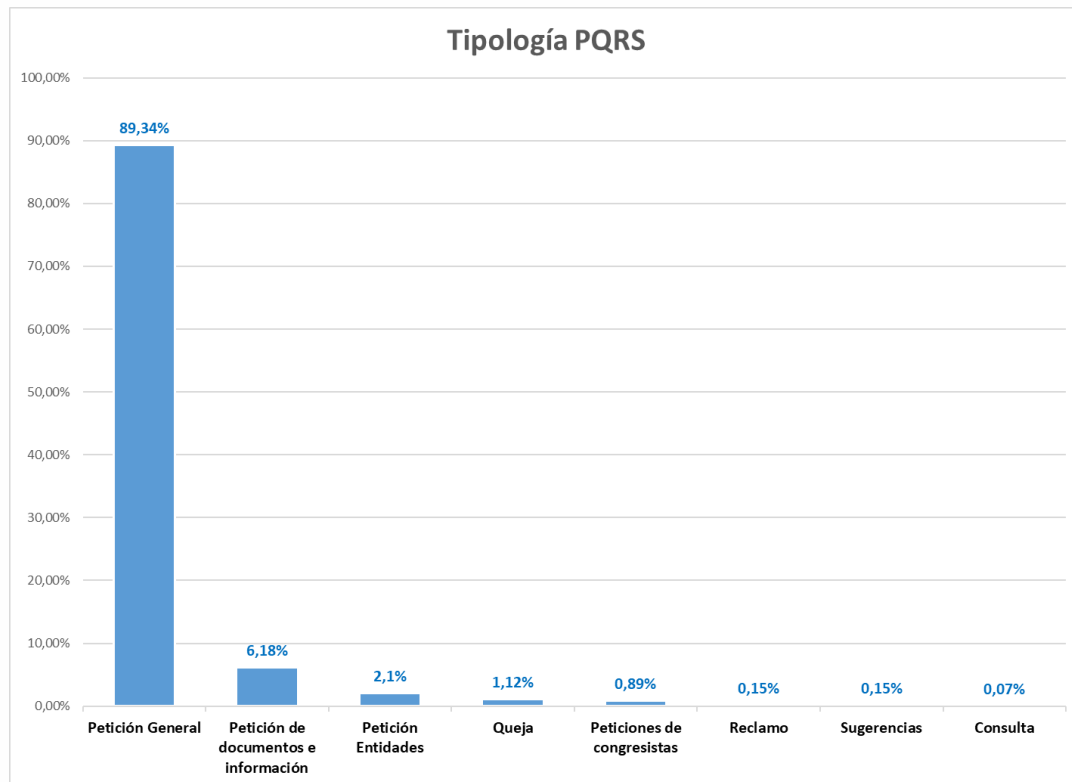


De acuerdo con la información presentada, se recibieron 1.342 PQRS, donde el 35% de estas corresponden al mes de enero, siendo este periodo donde se recibió el mayor volumen de estas; por otra parte, el 31% correspondió al mes de febrero y el 33% restante al mes de marzo.

2. TIPOLOGÍA

A continuación se presentan los tipos de requerimientos (PQRSD) que ingresaron durante el primer trimestre de 2023:

Tipología	Porcentaje
Petición General	89,34%
Petición de documentos e información	6,18%
Petición Entidades	2,10%
Queja	1,12%
Peticiones de congresistas	0,89%
Reclamo	0,15%
Sugerencias	0,15%
Consulta	0,07%
Total	100%

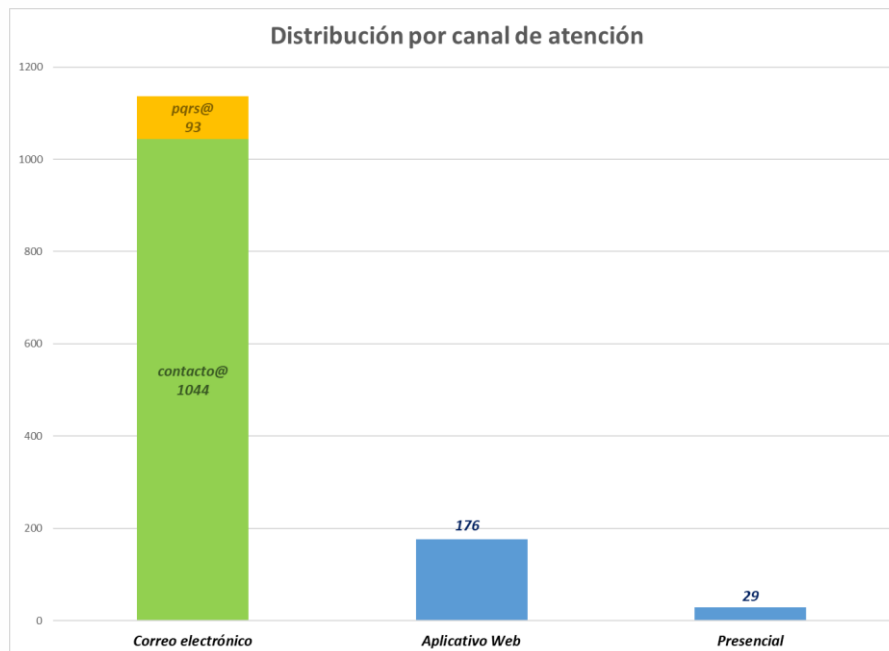


La tipología más frecuente de PQRS en este trimestre ha sido la de peticiones de interés general o particular, tal como se puede ver en el gráfico anterior con un 89,34% del total recibido, seguido, con un amplio margen de diferencia, de las peticiones de documentos o peticiones de información con un 6,18%. En tercer lugar se ubican las solicitudes de entidades con 2,1%, seguidas de las quejas con 1,12%. Las demás tipologías corresponden a porcentajes menores al 1%.

3. CANALES DE ATENCIÓN

De los canales habilitados en el área para la atención a las PQRS, se tienen los siguientes datos en lo que corresponde a distribución y atención:

Canal de Atención	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	1.137	84,7%
Aplicativo Web	176	13,1%
Presencial	29	2,2%
Total	1.342	100%

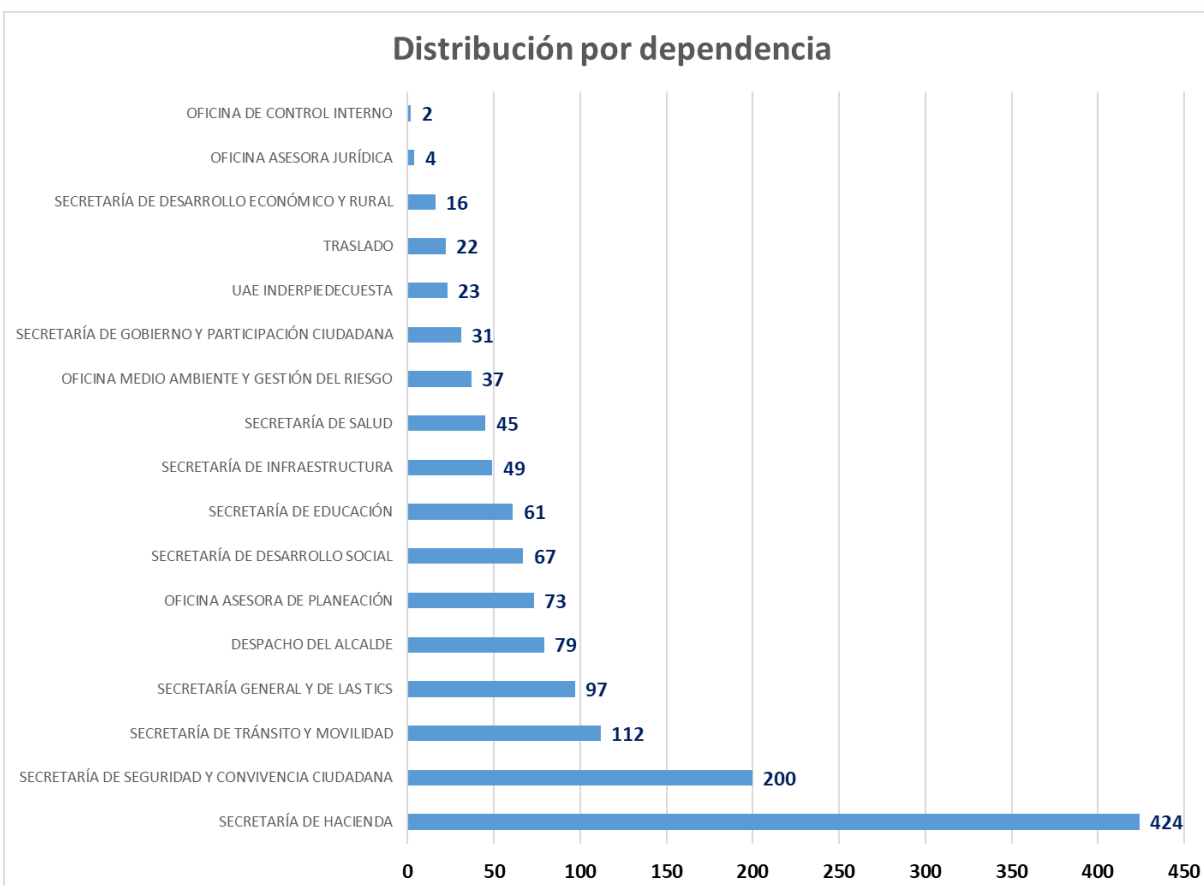


De acuerdo con lo anterior, el mayor volumen de requerimientos llega por canales virtuales, especialmente correo electrónico, el cual recibió el 84,7% del total de PQRS en las cuentas manejadas por esta área: *contacto@alcaldiadepiedecuesta.gov.co* y *pqrs@alcaldiadepiedecuesta.gov.co*, seguido por el aplicativo web con 13,1%; por otra parte, la atención presencial representó el 2,2%.

4. DISTRIBUCIÓN POR SECRETARÍA O DEPENDENCIA

Durante el trimestre reportado se adelantó la respectiva distribución de las peticiones entre las secretarías y/o dependencias de la administración municipal de la siguiente manera:

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Secretaría de Hacienda	424	31,6%
Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana	200	14,9%
Secretaría de Tránsito y Movilidad	112	8,3%
Secretaría General y de las TIC	97	7,2%
Despacho del Alcalde	79	6%
Oficina asesora de Planeación	73	5,4%
Secretaría de Desarrollo Social	67	5%
Secretaría de Educación	61	4,5%
Secretaría de Infraestructura	49	3,7%
Secretaría de Salud	45	3,4%
Oficina Medio Ambiente y Gestión del Riesgo	37	2,8%
Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	31	2,3%
UAE Inderpiedecuesta	23	1,7%
Traslado	22	1,6%
Secretaría de Desarrollo Económico y Rural	16	1,2%
Oficina Asesora Jurídica	4	0,3%
Oficina de Control Interno	2	0,1%
Total	1.342	100%



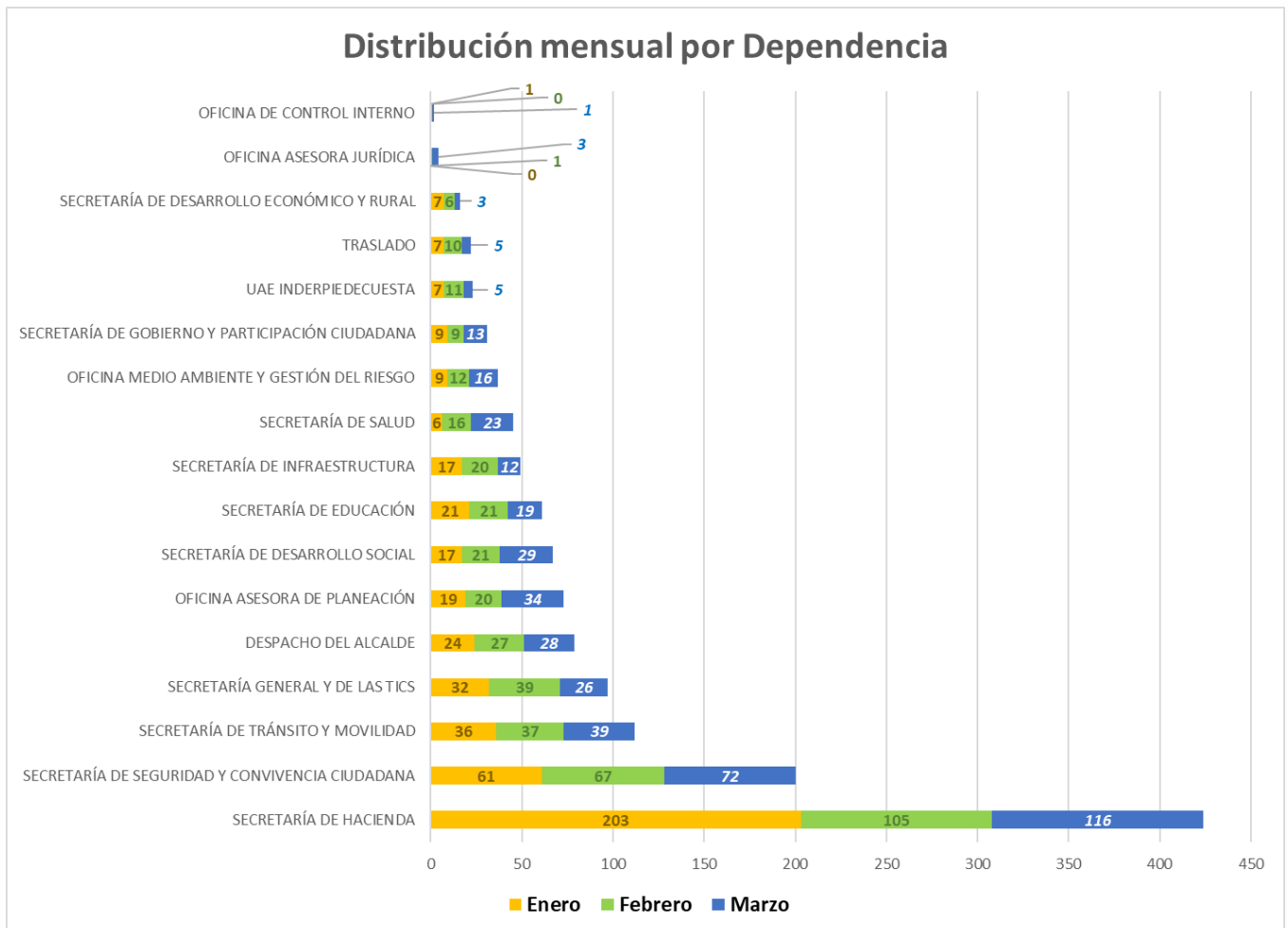
Acorde con la información presentada, la dependencia con mayores asignaciones fue la Secretaría de Hacienda con el 31,6% del total de las pqr's recibidas; en un segundo lugar se encuentra la Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana con 14,9% de estas, lo anterior representa que esta última dependencia recibió una cantidad inferior a la mitad que la primera dependencia. Un fenómeno similar, pero no tan marcado, se presenta entre la Secretaría de Tránsito con un 8,3%, es decir, cerca de la mitad de pqr's con respecto a la segunda dependencia.

4.1. Distribución mensual por Secretaría o Dependencia

Los requerimientos recibidos en los canales de la oficina de PQR'S y redireccionados a las diferentes dependencias durante el presente trimestre, presentaron el siguiente comportamiento mensual:

Dependencia	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Secretaría de Hacienda	203	42,6%	105	24,9%	116	26,1%
Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana	61	12,8%	67	15,9%	72	16,2%
Secretaría de Tránsito y Movilidad	36	7,6%	37	8,8%	39	8,8%
Secretaría General y de las TIC	32	6,7%	39	9,2%	26	5,9%
Despacho del Alcalde	24	5,0%	27	6,4%	28	6,3%
Oficina Asesora de Planeación	19	4,0%	20	4,7%	34	7,7%
Secretaría de Desarrollo Social	17	3,6%	21	5,0%	29	6,5%
Secretaría de Educación	21	4,4%	21	5,0%	19	4,3%
Secretaría de Infraestructura	17	3,6%	20	4,7%	12	2,7%
Secretaría de Salud	6	1,3%	16	3,8%	23	5,2%
Oficina Medio Ambiente y Gestión del Riesgo	9	1,9%	12	2,8%	16	3,6%
Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	9	1,9%	9	2,1%	13	2,9%
UAE Inderpiedecuesta	7	1,5%	11	2,6%	5	1,1%
Traslado	7	1,5%	10	2,4%	5	1,1%
Secretaría de Desarrollo Económico y Rural	7	1,5%	6	1,4%	3	0,7%
Oficina Asesora Jurídica	0	0,0%	1	0,2%	3	0,7%
Oficina de Control Interno	1	0,2%	0	0,0%	1	0,2%
Total	476	100%	422	100%	444	100%

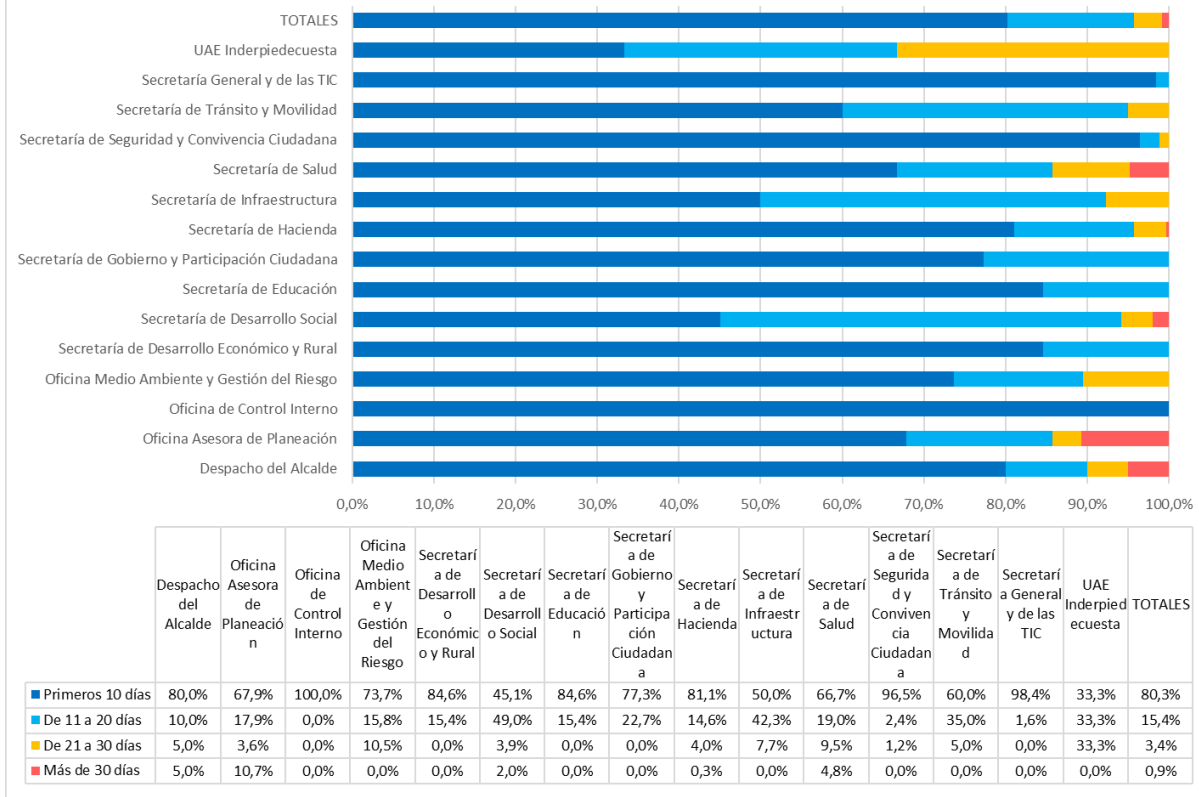
Se puede observar que la dependencia con mayor cantidad de asignaciones, durante los tres meses del reporte, fue la Secretaría de Hacienda, seguida, también durante la totalidad del trimestre, por la Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana. En lo que refiere al tercer lugar de asignaciones, hubo variación durante el trimestre en las dependencias, estando dicho lugar en cabeza de la Secretaría de Tránsito y Movilidad durante los meses de enero y marzo, mientras que en el mes de febrero le correspondió a la Secretaría General y de las TIC.



5. TIEMPOS DE RESPUESTA EFECTIVA

Con respecto a los tiempos que tomaron las diferentes secretarías y/o dependencias en brindar una respuesta efectiva a los requerimientos remitidos por la ciudadanía y redireccionados por parte de la oficina de PQRS a estas, se presenta el siguiente análisis gráfico:

Porcentaje de tiempos de respuesta efectiva por dependencia



Para el presente análisis se toman en cuenta las respuestas que las diferentes dependencias han informadas o reportado a esta área. Por ello y con relación a la información del gráfico anterior, las secretarías o dependencias que presentan el mayor porcentaje de respuesta efectiva durante los diez primeros días a partir de su recepción, sin relación al volumen de requerimientos, han sido la Oficina de Control Interno, Secretaría General y de las TIC y Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana, con porcentajes superiores al 90%. Por otra parte, en este mismo rango de tiempo y con porcentajes entre el 80% y 90%, se encuentran las dependencias Despacho del Alcalde; Secretaría de Hacienda; Secretaría de Educación y Secretaría de Desarrollo Económico y Rural.

En lo concerniente a respuestas otorgadas en el rango de tiempo de 11 a 20 días, las dependencias con más altos porcentajes fueron la Secretaría de Desarrollo Social con un 49%, la Secretaría de Infraestructura con 42,3% y la Secretaría de Tránsito y Movilidad con 35%.

Frente al siguiente rango de tiempo, entre los 21 a 30 días, el porcentaje más alto lo tiene UAE Inderpiedecuesta con un 33,3%, seguida de la Oficina de Medio Ambiente y Gestión del Riesgo con 10,5%. En tercer lugar se ubican las dependencias Secretaría de Salud y

Despacho del Alcalde, ambas con un 5%.

En lo que tiene que ver con respuestas emitidas superiores a los 30 días, la mayoría de dependencias reflejan 0%, no obstante, la Oficina Asesora de Planeación presenta un porcentaje de 10,7%, seguida del Despacho del Alcalde con 5% y de la Secretaría de Salud con el 4,8%.

A continuación se presenta el estado de los diferentes requerimientos de los meses de enero, febrero y marzo:

Estado	Porcentaje
Cerrado	67%
En trámite o por emisión de respuesta	33%
Total general	100%

6. SEGUIMIENTOS

Durante el primer trimestre de 2023 se desarrollaron actividades de seguimiento por medio de envíos de correo electrónico a las diferentes dependencias de la alcaldía municipal, las cuales se adelantaron los días 05, 11, 16, 19, 24 y 27 de enero; 01, 06, 09, 14, 17, 22 y 27 de febrero; 02, 07, 10, 15, 21, 24 y 29 de marzo de 2023. Así mismo, los días 20 de enero y 08 de marzo (corte a 28/02/2023) se realizó el envío de alertas a diferentes dependencias como actividad de seguimiento frente a próximos vencimientos.

7. PETICIONES DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN

De acuerdo a esta tipología, se recibieron y se registraron 83 peticiones con estas características, de las cuales cinco (5) de ellas registran respuestas el mismo día; así mismo, en esa cantidad (5), se registran respuestas a los dos días; dos (2) de ellas registran respuestas al día siguiente; también, en esa misma cantidad (2), registran respuestas a los 4, 13 y 19 días, respectivamente. Cuatro (4) de ellas se respondieron a los tres días, así como a los 7 y 8 en ese mismo volumen, cuatro (4) por día. Por otro lado, ocho (8) de ellas se respondieron, cada una, a los 5, 6, 11, 12, 16, 17, 20 y 39 días. Además, a los 9, 10 y 14 días se registran tres (3) respuestas por fecha. Así mismo, 36 de ellas se encuentran en estado de trámite o por reportar respuesta; por otra parte, se registra un (1) traslado a otra entidad. Finalmente, no se tiene registro de negación de acceso a la información.

8. QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

Con relación a los servicios sobre los que se presentaron quejas de manera reiterada, se encuentra, en primer lugar, el concerniente al malfuncionamiento de la página de consulta y generación del recibo del impuesto predial; otro tema recurrente, en menor medida, fue

el de quejas contra funcionarios de tres dependencias. Otras temáticas fueron las siguientes:

- Dependencias que no contestan teléfono o no atienden.
- Trámite de despachos comisorios.
- Audiencia sobre comparendo.
- Revisión del estado de redes de alcantarillado por levantamiento de las losas de vías peatonales.

Se recibieron reclamos con relación al funcionamiento aplicativo de impuesto predial en lo concerniente a que no arrojó constancia del respectivo pago realizado; en otro caso, se reclamó por el alto valor del impuesto predial que el ciudadano debía pagar.

Por otra parte, se han recibido sugerencias y recomendaciones en lo respectivo al ofrecimiento de venta de predio de particular al municipio; en lo que tiene que ver con temas de discapacidad, sugieren que se cuente con intérprete en actividades, comités y reuniones, entre otros, que se adelanten con representantes de este tipo de población.

9. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el trimestre en referencia, se realizaron 22 traslados por competencia a otras entidades, directamente de los correos que maneja el área de PQRS. Por otra parte, se registran otros 37 traslados realizados por las demás dependencias, sobre comunicaciones remitidas por el área de PQRS, para un total de 59 traslados por competencia a otras entidades.

10. CONCLUSIONES

En lo relacionado con la cantidad de PQRS recibidas durante el trimestre, el mes de enero tuvo el mayor volumen de estas, con un total de 476 (35% del total del trimestre), mayormente dirigidas a la Secretaría de Hacienda con relación al alto flujo de solicitudes de la liquidación y pago del impuesto predial. Para el mes de febrero, el volumen de requerimientos disminuyó en un 4% con relación a enero, recibiendo 422 PQRS. Para marzo, se presenta un incremento de solicitudes, llegando a 444 de estas, aumentando un 2% con respecto a febrero, para un total de 33%. El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el correo electrónico, cuyo uso se sitúa en un 84,7% frente a otros canales habilitados para estos fines.

La distribución de requerimientos a cada una de las secretarías o dependencias muestra que, durante todo el trimestre, la Secretaría de Hacienda fue la mayor receptora de peticiones. Lo anterior se podría explicar por ser la época del año en que la ciudadanía

solicita las liquidaciones para pago del impuesto predial, accediendo a los beneficios otorgados.

Frente a los tiempos de respuesta efectiva durante este primer trimestre, la mayoría de las respuestas brindadas y reportadas al área de PQRS se dieron en los 10 primeros días posteriores a su ingreso, el porcentaje de respuestas en ese rango de tiempo brindado por las dependencias fue, de manera general, de 80,3%; en el rango de los 11 a 20 días el tiempo registrado fue de 15,4%; entre los 21 y 30 días, fue de 3,4%; finalmente se tiene un 0,9% de respuestas brindadas posterior a los 30 días.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la alta dirección fortalecer los diferentes procesos que conciernen al área de PQRS, principalmente en dos aspectos: el primero de ellos en lo referente a talento humano, garantizando que el mismo tenga un carácter permanente y continuo (como personal de planta), lo anterior enfocado principalmente al manejo del aplicativo en línea de la página web, correos electrónicos y en lo correspondiente a la gestión dentro de los mismos, atención a las alertas y solicitudes de otras actividades de seguimiento, con el fin de agilizar las respuestas a los requerimientos ingresados por estos canales.

El segundo aspecto tiene que ver con herramientas tecnológicas adecuadas que ayuden a mejorar la gestión de dichos procesos, por ello se considera necesario contar con un sistema gestor de comunicaciones acorde a la capacidad institucional que permita centralizar e integrar los diferentes canales de recepción de PQRS que ingresan a cada una de las dependencias de la administración municipal y que de esta manera unifique y proporcione una radicación universal de los requerimientos, que faciliten sus registros, redireccionamientos, asignaciones internas, clasificación temática y mejore los seguimientos con generación de alertas y reportes integrales, y con esto llevar un mejor control a la gestión de las solicitudes de la ciudadanía, ya que actualmente se registran en un archivo de Excel y se adelantan de manera manual, ralentizando y dificultando la realización de este tipo de actividades de seguimiento continuo a la totalidad de las dependencias. Para ello se sugiere nuevamente que la Dirección de TIC adelante el desarrollo de un software con estas características, adaptar o contar con algún otro que se encuentre u ofrezca en el mercado.

De acuerdo a esto último y en lo que refiere a la oficina de PQRS, es importante que en esta haya personal permanente de apoyo en actividades de carácter operativo para lograr atender los medios de atención que se manejan, especialmente los canales virtuales (*correos electrónicos y PQRS en línea*) y el volumen de información que llega a estos últimos, debido al continuo flujo de correos electrónicos con requerimientos que se reciben en las cuentas que allí se gestionan y de esta manera facilitar y fortalecer actividades encaminadas al mejoramiento continuo de los procesos del área.



Secretaría General y de las Tic

Concientizar a los funcionarios dentro de cada dependencia acerca de la importancia del cumplimiento de los términos de tiempo en atención de los diferentes tipos de peticiones, así como informar al área de PQRS de las respuestas brindadas a estas, con el fin de realizar el registro respectivo.

Orlando Duarte Barrios
Prof. Univ. (PQRS)
Secretaría General y de las TIC