



SECRETARIA DESARROLLO INSTITUCIONAL
240-47

Tuluá, 8 de Enero de 2021

Doctor
JAIRO ALFONSO JIMENEZ GONZALEZ
Secretario de Desarrollo Institucional
Alcaldía de Tuluá.

Asunto: INFORME DE PQRSD DE LA ALCALDÍA DE TULUÁ DEL MES DE DICIEMBRE DE 2020.

Dentro de las competencias de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Tuluá CAIC, se realizó análisis a las PQRSD registradas en el aplicativo MARVIN durante el periodo comprendido al mes de diciembre de 2020, emitiendo el respectivo informe para su conocimiento y fines pertinentes, el cual contiene los siguientes aspectos:

- Por tipo de casos recibidos.
- Análisis de tipos de casos.
- Clasificación de las dependencias según la cantidad de casos
- Consolidado por estado Abierto y Cerrado.
- Clasificación de las dependencias según las PQRSD cerradas
- Clasificación de los canales de recepción de las PQRSD



SECRETARIA DESARROLLO INSTITUCIONAL

Durante el mes de diciembre de 2020 se recibieron un total de 755 PQRSD, evidenciando que los ciudadanos se encuentran ejerciendo los diferentes canales de atención para la radicación de sus PQRSD como es a través del uso del correo electrónico institucional, formulario de contacto ubicado en la página web del Municipio de Tuluá, Correo certificado, Presencial, Teléfono entre otros.

Las PQRSD se encuentran discriminadas así:

DENUNCIAS: Es el acto mediante el cual se pone en conocimiento a la entidad de una acción que va en contra de la ley. Les solicitamos que sus denuncias se presenten o registren en forma objetiva, respetuosa y se refieran a hechos concretos y no supuestos.

IDEAS PARA SOLUCIÓN PROBLEMÁTICAS DE TULUÁ: Espacio donde se pueden plasmar ideas para la solución de situaciones que se presentan en el Municipio de Tuluá.

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: Espacio proporcionado para que los niños, niñas y adolescentes puedan dar a conocer inquietudes, necesidades y demás situaciones que se les genere y presente.

PETICIÓN: A través de un derecho de petición, toda persona nacional o extranjera, adulta o menor de edad, puede presentar solicitudes respetuosas a la Entidad por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta solución. Sus peticiones pueden ser: **Solicitud Consulta, Solicitud De Documentación, Solicitud Información**

QUEJA: Es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento de la Administración Municipal, actos de corrupción y conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho cometidos por los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y particulares que ejercen funciones públicas. En todos aquellos casos en que la conducta del servidor público pueda constituir presunta falta disciplinaria, se dará traslado a la Oficina de Control Disciplinario.

RECLAMO: Es el mecanismo mediante el cual se pone en conocimiento la insatisfacción sobre la deficiencia del servicio prestado por la entidad o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Administración Municipal



SECRETARIA DESARROLLO INSTITUCIONAL

SOLICITUD: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a la Administración Municipal, por ser solicitud tiene la misma validez que un derecho de petición y con lleva los mismos términos y responsabilidades para dársele respuesta.

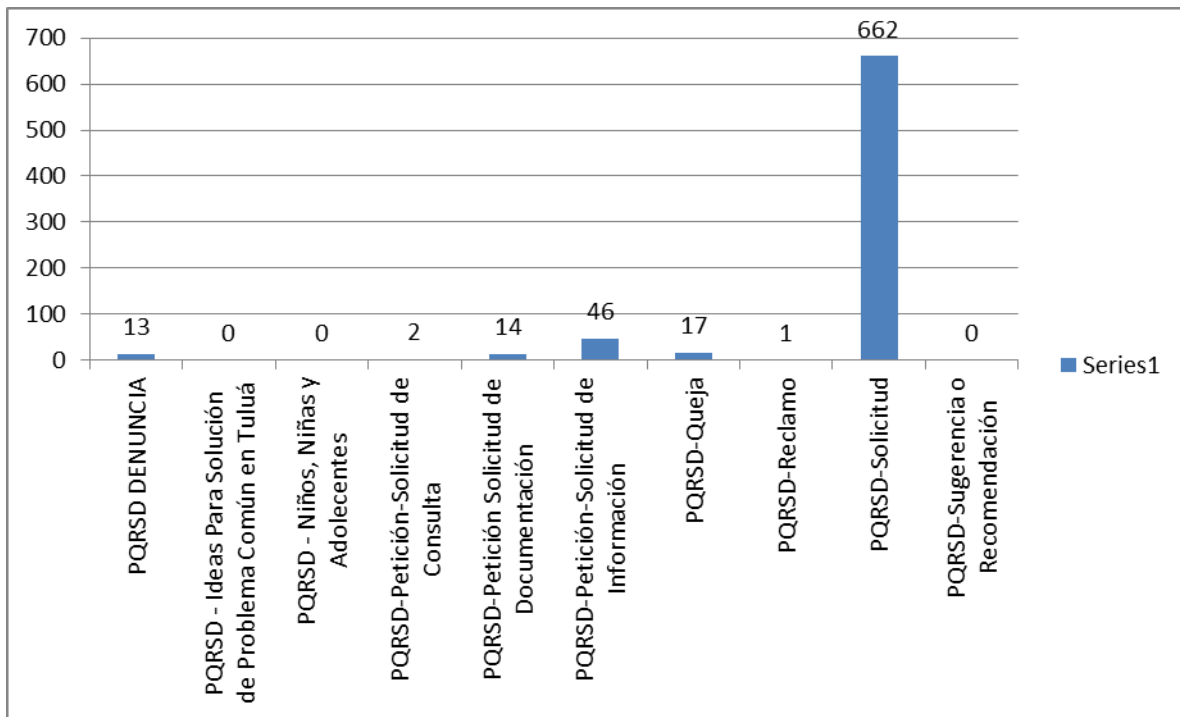
SUGERENCIA o RECOMENDACIÓN: Es la proposición, idea o indicación que se presenta a la Administración Municipal con el fin de contribuir al mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentra relacionada con la prestación de un servicio

- Por tipo de casos recibidos.

TIPO	CANTIDAD
PQRSD DENUNCIA	13
PQRSD - Ideas Para Solución de Problema Común en Tuluá	0
PQRSD - Niños, Niñas y Adolescentes	0
PQRSD-Petición-Solicitud de Consulta	2
PQRSD-Petición Solicitud de Documentación	14
PQRSD-Petición-Solicitud de Información	46
PQRSD-Queja	17
PQRSD-Reclamo	1
PQRSD-Solicitud	662
PQRSD-Sugerencia o Recomendación	0
TOTAL	755



SECRETARIA DESARROLLO INSTITUCIONAL PQRSD



- Análisis de tipos de casos.

Se observa que el tipo de PQRSD que más se reporta por parte de los ciudadanos son las **Solicitudes con (662)** representando el 87,68% de las 755 PQRSD registradas en el mes de diciembre.

Al observar estos datos se logra evidenciar que las dependencias que hacen parte de este grueso de PQRSD son:



SECRETARIA DESARROLLO INSTITUCIONAL

- Clasificación de las dependencias según la cantidad de casos

No. PQRSD	DEPENDENCIAS
285	MOVILIDAD
101	GOBIERNO
58	SALUD
57	RENTAS
48	TERRITORIAL
34	SEDAMA
28	HABITAT
26	EJECUCIONES
18	TALENTO HUMANO
18	INSPECCIÓN
12	BIENESTAR
11	DISCIPLINARIO
10	DESPACHO
7	VICTIMAS
5	PRIVADA
5	TIC
4	TESORERIA
4	SISBEN
4	JURÍDICA
4	CASA JUSTICIA
3	PLANEACIÓN
3	HACIENDA
1	PRESUPUESTO
2	EDUCACIÓN
2	ALMCEN
1	INVERSION PUBLICA
1	INSTITUCIONAL
1	COMITÉ CONVIVENCIA
1	CULTURA
1	CONTABILIDAD
755	



SECRETARIA DESARROLLO INSTITUCIONAL

Por tanto se refleja que las dependencias ante las cuales los ciudadanos radicaron mayormente las PQRSD durante el mes de diciembre de 2020 son Departamento Administrativo de Movilidad, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Salud y la Oficina de Rentas.

- Consolidado por estado Abierto y Cerrado.

TIPO	CANTIDAD	ABIERTAS	CERRADAS
PQRSD DENUNCIA	13	4	9
PQRSD - Ideas Para Solución de Problema Común en Tuluá	0	0	0
PQRSD - Niños, Niñas y Adolescentes	0	0	0
PQRSD-Petición-Solicitud de Consulta	2	1	1
PQRSD-Petición Solicitud de Documentación	14	2	12
PQRSD-Petición-Solicitud de Información	46	18	28
PQRSD-Queja	17	11	6
PQRSD-Reclamo	1	1	0
PQRSD-Solicitud	662	259	403
PQRSD-Sugerencia o Recomendación	0	0	0
TOTAL	755	296	459

Dentro de las 755 PQRSD registradas en el mes de diciembre de 2020 se observa que 296 se encuentran abiertas a la fecha de este informe representando el 39,2%, encontrándose 190 de ellas dentro de los términos para contestar a excepción de 106 PQRSD correspondiente a las Secretarías de Movilidad y Seguridad Vial, Secretaría de Hábitat e Infraestructura, oficina de Desarrollo Territorial, Inspección de Policía entre otras.



SECRETARIA DESARROLLO INSTITUCIONAL

No. PQRSD	DEPENDENCIAS
133	MOVILIDAD
32	GOBIERNO
30	TERRITORIAL
24	RENTAS
22	HABITAT
14	SALUD
14	INSPECCION
4	PRIVADA
3	TALENTO HUMANO
3	PLANEACION
2	EJECUCIONES
2	SEDAMA
2	JURIDICA
2	BIENESTAR
2	VICTIMAS
1	PRESUPUESTO
1	CASA JUSTICIA
1	INSTITUCIONAL
1	TIC
1	INVERSION
1	COMITÉ CONVIVENCIA
1	CONTABILIDAD
296	



SECRETARIA DESARROLLO INSTITUCIONAL

TIPO	ABIERTAS	VENCIDAS	SIN VENCIMIENTO
PQRSD DENUNCIA	4	0	4
PQRSD - Ideas Para Solución de Problema Común en Tuluá	0		0
PQRSD - Niños, Niñas y Adolescentes	0		0
PQRSD-Petición-Solicitud de Consulta	1	0	1
PQRSD-Petición Solicitud de Documentación	2	1	1
PQRSD-Petición-Solicitud de Información	18	2	16
PQRSD-Queja	11	2	9
PQRSD-Reclamo	1	0	1
PQRSD-Solicitud	259	101	158
PQRSD-Sugerencia o Recomendación	0	0	0
	296	106	190

- Clasificación de las dependencias según las PQRSD cerradas

Del 60,8% restante que representan las 459 PQRSD que a la fecha de este informe se han cerrado se puede evidenciar que 412 han sido dentro de los tiempos para contestar, sin embargo 47 de ellas se cerraron estando vencidas.

No. PQRSD	DEPENDENCIAS
152	MOVILIDAD
69	GOBIERNO
44	SALUD
33	RENTAS
32	SEDAMA
24	EJECUCIONES
18	TERRITORIAL
15	TALENTO HUMANO
11	DISCIPLINARIO
10	BIENESTAR
10	DESPACHO



SECRETARIA DESARROLLO INSTITUCIONAL

6	HABITAT
5	VICTIMAS
4	SISBEN
4	TIC
4	Inspección
4	TESORERIA
3	HACIENDA
3	CASA JUSTICIA
2	ALMACEN
2	Educación
2	JURÍDICA
1	PRIVADA
1	CULTURA
459	

TIPO	CERRADAS	VENCIDAS	SIN VENCIMIENTO
PQRSD DENUNCIA	9	0	9
PQRSD - Ideas Para Solución de Problema Común en Tuluá	0	0	0
PQRSD - Niños, Niñas y Adolescentes	0	0	0
PQRSD-Petición-Solicitud de Consulta	1	0	1
PQRSD-Petición Solicitud de Documentación	12	4	8
PQRSD-Petición-Solicitud de Información	28	1	27
PQRSD-Queja	6	1	5
PQRSD-Reclamo	0	0	0
PQRSD-Solicitud	403	41	362
PQRSD-Sugerencia o Recomendación	0	0	0
	459	47	412





SECRETARIA DESARROLLO INSTITUCIONAL

- Clasificación de los canales de recepción de las PQRSD

Con el propósito de conocer la demanda en cuanto al canal de atención por el cual los ciudadanos realizan el reporte de las PQRSD ante la Administración Municipal, este informe arroja la siguiente información estadística para lo correspondiente al mes de diciembre de 2020.

CANAL RECEPCION PQRSD	No. PQRSD	%
PRESENCIAL	586	77,62
CORREO ELECTRONICO	126	16,69
OTROS	21	2,78
CORREO CERTIFICADO	19	2,52
NINGUNO	3	0,40
TELEFONO	0	0

Se observa que la presencialidad es el canal mayormente usado por los ciudadanos lo que se evidencia con un 77,62%, seguidamente del correo electrónico (servicioalciudadano@tulua.gov.co) con un 16,69%.

Lo anterior refleja de igual manera que los canales como el teléfono y formulario de contacto ubicado en la pagina web de municipio son los menos usados por tanto desde la Oficina de Atención al Ciudadano se han realizado comunicados para incentivar el uso de dichos canales.

Es de anotar que independientemente del canal todas las PQRSD se radican en la plataforma de gestión documental generando el respectivo radicado para conocimiento del ciudadano.

Al analizar el indicador: **Numero de PQRS resueltas en los tiempos establecidos / Número de PQRS resueltas mensualmente x100.**

$$412/459 * 100 = 89,7\%$$

Del análisis del indicador se deduce:



SECRETARIA DESARROLLO INSTITUCIONAL

- Considerando que el indicador mide la oportunidad de respuesta mensual, la misma se basa en aquellas PQRSD que tienen término de respuesta dentro del mismo mes que se registran, es así que se contestaron durante el mes 459 PQRSD, de las cuales 412 fueron con oportunidad y 47 con vencimiento, por tanto quedan 296 PQRSD en espera de respuesta o estado abierto.

Ya al comparar en términos generales con el número total de las 707 PQRSD registradas en el mes de noviembre se deduce lo siguiente:

- El 54,5% fueron contestadas sin vencimiento es decir 412 PQRSD
- El 6.22% se cerraron con vencimiento es decir 47 PQRSD
- De las 296 PQRSD en estado abierto el 14.03% se encuentran vencidas correspondiente a 106 PQRSD y el 25.1% se encuentran dentro de los términos.

Como conclusiones de este informe.

- Se observa que en el mes de diciembre de 2020 se realizó un considerable registro de PQRSD siendo 755 en total, así mismo se refleja que tanto en las PQRSD abiertas y cerradas la mayoría es decir un 79,7% se encuentran contestadas y dentro de los términos para contestar.
- El 20,3% restante corresponden al número de PQRSD abiertas y cerradas que se encuentran vencidas correspondientes a 153 en total, de las cuales aún las 106 PQRSD abiertas vencidas están pendientes por contestar.
- Igualmente se observa que la Secretaría de Movilidad y Seguridad Vial es la que mayormente número de PQRSD presentó durante este mes seguida de Gobierno Convivencia y Seguridad Ciudadana.
- Se observa igualmente que las dependencias como Secretaría de Hacienda, Secretaría de Educación, Despacho Alcalde, Departamento Administrativo de Arte y Cultura, Oficina de Almacén, SISBEN y Tesorería, han realizado el cierre de sus PQRSD en un 100%.
- En el caso de las Secretarías de Bienestar Social, Desarrollo Institucional, Departamento Administrativo de las TIC, Oficina Asesora Jurídica, las Oficinas de Ejecuciones Fiscales, Víctimas, Presupuesto e Inversión Pública no cuentan con PQRSD vencidas, es decir les han dado el respectivo trámite o cuentan aún con algunas PQRSD en estado abiertas pendientes por contestar dentro de los términos.



SECRETARIA DESARROLLO INSTITUCIONAL

- Se observa que se presentan dos PQRSD en estado abierto correspondiente a Contabilidad y Comité de Convivencia que tienen una única PQRSD y la misma se encuentra vencida.

Por lo anterior, se reitera continuar con el compromiso por parte de los servidores públicos para mejorar el proceso de respuesta y obtener un buen resultado, lo anterior considerando que mediante la ley 1474 del 2011 se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación sanción de actos de corrupción efectividad del control de gestión pública.

Por último desde cada dependencia se debe indicar todos los canales de atención con los cuales cuenta la entidad para la radicación de sus PQRSD

Hacen parte de este informe Reporte de PQRSD-MARVIN y el Cuadro Tabulador PQRSD (Archivo en Excel).

Cordialmente,

YENNI PARADA AGUDELO
Técnico Administrativo
CAIC “Centro de Atención Integral al Ciudadano”

Copia: Aydee Trujillo Corrales, Jefe Oficina de Control Interno

Redactor: Yenni Parada.
Transcriptor: Gloria Fda Vargas B.

