



**Personería
de Itagüí**

Hechos para tus derechos



821101900600120

101.

Itagüí, 19 de octubre 2021

Doctor
JHON JAIRO CHICA SALGADO
Personero Municipal
Itagüí.

Asunto: Informe Seguimientos P.Q.R.S. tercer trimestre 2021.

Respectado Doctor Chica:

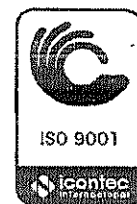
Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993 y demás decretos reglamentarios, la Oficina de Control Interno presenta Informe de seguimiento de las P.Q.R.S. de la Personería Municipal de Itagüí, correspondiente al tercer trimestre de la vigencia (01) de julio al (30) de septiembre 2021.

Favor publicarlo en la página Web de la Entidad.

Cordialmente,


EMILSEN VARGAS MARÍN
Jefe de Control Interno

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



SC - CER427866





TEMA		INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD	
JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES	Emilsen Vargas Marín	PERIODO EVALUADO	Julio 1 a 30 de septiembre de 2021
		FECHA DE ELABORACIÓN	Octubre 14 de 2021

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, PERIODO DE JULIO 1 A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecidas en la ley 87 de 1993, artículo 12 literal i) y de acuerdo a lo consagrado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, hizo verificación de los registros de información que, sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se tienen en la Entidad, en el período comprendido del 01 de julio al 30 de septiembre del 2021.

El documento contiene información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD, evidenciando el adecuado direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con la comunidad.

MARCO LEGAL

- Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270. La cual establece como una de las finalidades de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”...
- Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.





- Decreto 2623 de julio de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Dimensión comunicaciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

ALCANCE

Efectuar el seguimiento, análisis, y presentar el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondientes al tercer trimestre de la vigencia 2021, (Julio – Septiembre). De igual manera, se determinará el grado de cumplimiento en las respuestas a los usuarios y/o ciudadanos. Con base en lo anterior, se propondrán acciones de mejora, en caso de requerirse, en pro siempre, de que las peticiones particulares o generales (P.Q.R.S), tengan una respuesta coherente y dentro de los términos señalados en la ley.

OBJETIVO GENERAL:

Elaborar informe PQRS de la Personería Municipal de Itagüí sobre la gestión que se realiza en la Entidad de conformidad con las normas legales vigentes en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, velando siempre por el cumplimiento y la oportunidad en la calidad de las respuestas que se ofrecen al ciudadano.

OBJETIVO ESPECIFICO:

Realizar seguimiento y evaluación a la gestión de la entidad frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la ciudadanía que llegan a través de los diferentes medios de atención, dando cumplimiento en la oportunidad a las respuestas y realizar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando al mejoramiento continuo de la Entidad.

METODOLOGÍA.

Las estadísticas se soportan en la información de los reportes arrojados por el Software de PQRS, además de los datos obtenidos por las actas del buzón de Peticiones quejas reclamos y sugerencias.



ENCUESTA

La Entidad realiza encuestas de medición del nivel de satisfacción en la Oficina de Atención al Ciudadano. El artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, establece los deberes que le asisten a las autoridades, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten.

Se encuesta al 10% de los ciudadanos que son atendidos según el plan de acción de la Líder del proceso atención al Ciudadano, con el fin de evaluar el tratamiento que se les da a los usuarios.

PERIODO: Julio, Agosto y Septiembre de 2021

POBLACION ATENDIDA DURANTE EL PERIODO: 2.164 Usuarios

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 10% Encuestas realizadas durante este periodo: 302

META DE SATISFACCIÓN: 95%. Porcentaje logrado de satisfacción: 96% FEM-06

SE ENTENDERÁ COMO SATISFACTORIO: Las respuestas calificadas como excelente, bueno

SE ENTENDERÁ COMO NO SATISFACTORIO: Las respuestas calificadas como aceptable, regular y deficiente.

Fecha: 18/03/2021

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Se realizó la tabulación correspondiente a los meses de Julio, Agosto y Septiembre de la presente anualidad, la cual arroja los siguientes resultados:

Se atendieron durante el tercer trimestre un total de 2.164 usuarios por las diferentes delegaturas de la entidad.

Se realizaron 302 encuestas de satisfacción, lo cual equivale a $(302/2164 * 100) = 14\%$, lo que indicó que fue superada la meta en 2 puntos.

Las preguntas fueron calificadas como se muestra a continuación:

Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna?

Esta pregunta obtuvo el 96,03% de satisfacción, entre Excelente 87,09% y Bueno el 8,94%.

Así mismo se obtuvo un 3,31% de Insatisfacción entre Aceptable con 1,99%; Regular, 0,66% y Deficiente con 0,66%; Ns/Nr 0,66%

Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento?

Esta pregunta obtuvo el 97,02% de satisfacción, entre Excelente 88,41% y Bueno el 8,61%.

Así mismo se obtuvo un 1,99% de Insatisfacción entre Aceptable con 0,99%; Regular, 0,00% y Deficiente con 0,79% y No sabe No responde 0,99%.

Pregunta 3: Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?

Esta pregunta obtuvo el 97,35% de satisfacción, entre Excelente 80,13% y Bueno el 17,22%.

Así mismo se obtuvo un 1,99% de Insatisfacción entre Aceptable con 0,99%; Regular, 0,33% y Deficiente con 0,66%. Ns/Nr 0,66%



Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?

Esta pregunta obtuvo el **93,71%** de satisfacción, entre Excelente 73,18% y Bueno el 20,53%.

Así mismo se obtuvo un **4,30%** de Insatisfacción entre Aceptable con 2,98%; Regular, 0,33% y Deficiente con **0,99%** y **Ns/Nr** 1,66%

Observaciones:

N.	Proceso(s):	NIVEL DE SATISFACCION	NIVEL DE INSATISFACCION	NS/NR
1	Pregunta N° 1	96%	3%	1%
2	Pregunta N° 2	97%	2%	1%
3	Pregunta N° 3	97%	2%	1%
4	Pregunta N° 4	94%	4%	2%
PROMEDIO TOTAL		96%	3%	1%

Este cuadro muestra el nivel de satisfacción e insatisfacción para todas las preguntas como resumen general del tercer trimestre, lo que refleja el cumplimiento de la meta en un **96% de satisfacción** y un **3% de insatisfacción** y un **1% No sabe No Responde**.

Sugerencias y Recomendaciones:

Se recomienda por parte del asesor del Sistema de Gestión de la Calidad, fortalecer las capacitaciones sobre atención al público entre los servidores y contratistas con el fin de reducir la insatisfacción, la cual arrojó el 3% para mejorar la calidad en la atención al usuario.

Conclusiones:

Cabe resaltar como conclusión que se cumplió con la meta, la cual era del **95%** de satisfacción

ESPACIO PARA PQRSD EN LA WEB

Según la Ley 1712 del 2014, establece que en la página web de todas las entidades públicas se debe contar con un espacio en su página web para que los usuarios presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción de los cuales tengan conocimiento, así como, sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. De igual manera debe existir un link de peticiones quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los usuarios realicen sus comentarios.

La Personería tiene dispuesto en la franja izquierda media de su página web www.personeriaitagui.gov.co PQRSD, que nos remite a "presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular. Como usuario registrado o usuario anónimo, la Personería de Itagüí - Antioquia a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano atenderá su solicitud, por lo que requerimos tenga en cuenta los siguientes puntos antes de registrar su solicitud:"

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Según el **Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015**, es el que regula el Derecho Fundamental de Petición y los términos para dar respuestas a lo solicitado:

QUEJA: Cuando se informa a las autoridades sobre conductas irregulares de empleados Oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio





público, término (15) quince días hábiles siguientes a su recibo.

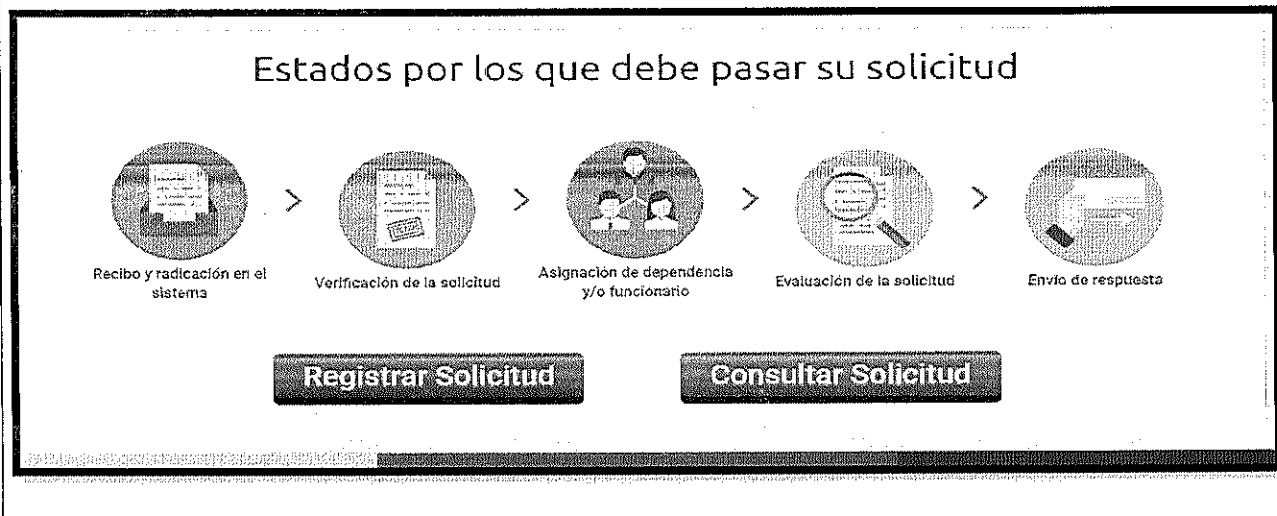
RECLAMO: Cuando se notifica de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público, **término (15) quince días hábiles siguientes a su recibo**

MANIFESTACIÓN: Cuando se informa a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa, **término (10) días hábiles siguientes a su recibo.**

PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Cuando se pregunta a las autoridades cómo han actuado en un caso concreto. - Permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder. - Expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública, **término (15) días hábiles siguientes a su recibo.**

CONSULTA: Cuando se solicita a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. **Términos de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.**

DERECHO DE PETICIÓN: El derecho de petición está consagrado en el Art.23 de la Constitución Política de Colombia del 91, como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. Regulada por la Ley 1437 del 2011 en sus artículos 13 y siguientes, **término (15) quince días hábiles.**





Formulario de Registro

Por favor tenga en cuenta que los campos con (*) son obligatorios. Recuerde que si brinda mayor información facilitara la labor para el proceso de solicitud.

(*) Tipo de Solicitante



Seleccione un valor

(*) ¿Te Encuentras en Alguna Condición Especial?



Seleccione un valor

Número de identificación



Digite su número de identificación

Tipo de Identificación



Seleccione un valor

Nombres / Razón Social



Digite su nombre ó razón social

Apellidos / Representante Legal



Digite sus apellidos o nombre del representante legal

(*) Correo Electrónico



Digite su correo electrónico

(*) Confirmación de Correo Electrónico



Correo Electrónico

Teléfono Fijo



Digite su número de teléfono

Teléfono Celular



Digite su número de celular

País



seleccione el País

Departamento



seleccione el Departamento

Ciudad



seleccione la Ciudad

Dirección



Digite su dirección

Barrio o Vereda



Digite su barrio o vereda

Código Postal



Digite su código postal

(*) Tipo de Solicitud



Seleccione el tipo de solicitud

(*) Medio de Respuesta



Seleccione un valor



**Personería
de Itagüí**

INFORME

Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

(*) Descripción

Digite aquí todo el contenido de su solicitud

Adjuntar Archivos

Ingrese aquí todos los archivos anexos que contenga su solicitud, aquí podrá cargar hasta 20 archivos anexos en los formatos: ".doc", ".docx", ".pdf", ".xls", ".xlsx", ".png", ".jpg", ".jpeg", ".zip", ".rar", ".7z" y con un peso máximo de "1024" K.B.

(*) Casilla de verificación

No soy un robot



(*) Autorización de datos personales

Autorizo a la Personería Municipal de Itagüí para tratar mis datos personales con el fin de comunicarme cualquier situación o evento relacionado con mi solicitud; en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 de la República de Colombia.

Enviar Solicitud

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer la atención al ciudadano de manera permanente con el fin de generar confiabilidad de los servicios de la entidad.

La demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia que estén relacionados a la Atención al Ciudadano

PERÍODO	2021
Enero	641
Febrero	823
Marzo	769
Abril	389
Mayo	570
Junio	644
Julio	711
Agosto	761
Septiembre	692
TOTAL	6000



SC - CBR2764



EL RESULTADO DE LOS INDICADORES DE PQRS

El resultado de los usuarios atendidos PQRS por otros medios, fue de 726 al tercer trimestre del año 2021. POR DEPENDENCIAS ASI:

DEPENDENCIA	NUMERO PQRS	PORCENTAJE
Atención al ciudadano	47	6.47%
Delegatura para los derechos colectivos y del ambiente	184	25.34%
Delegatura en lo penal y familia	101	13.91%
Delegatura para los derechos humanos	124	17.08%
Delegatura Vigilancia Administrativa	255	35.12%
Despacho	1	0.15%
Secretaria general	9	1.24%
Sin asignar	5	0.69%
TOTAL	726	100,00%

En el tercer trimestre se recibieron 123 PQRS por otros medios, que representa el 16.94% por trimestre acumulado en el 2021.

DEPENDENCIA	NUMERO PQRS	PORCENTAJE
Atención al ciudadano	6	4.88%
Delegatura para los derechos colectivos y del ambiente	28	22.76%
Delegatura en lo penal y familia	20	16.26%
Delegatura para los derechos humanos	33	26.83%
Delegatura Vigilancia Administrativa	31	25.20%
Despacho	0	0.00%
Secretaria general	5	4.07%
Oficina asesoría de convivencia	0	0.00%
Oficina de control Interno	0	0.00%
Sin asignar	0	0.00%
TOTAL	123	100,00%

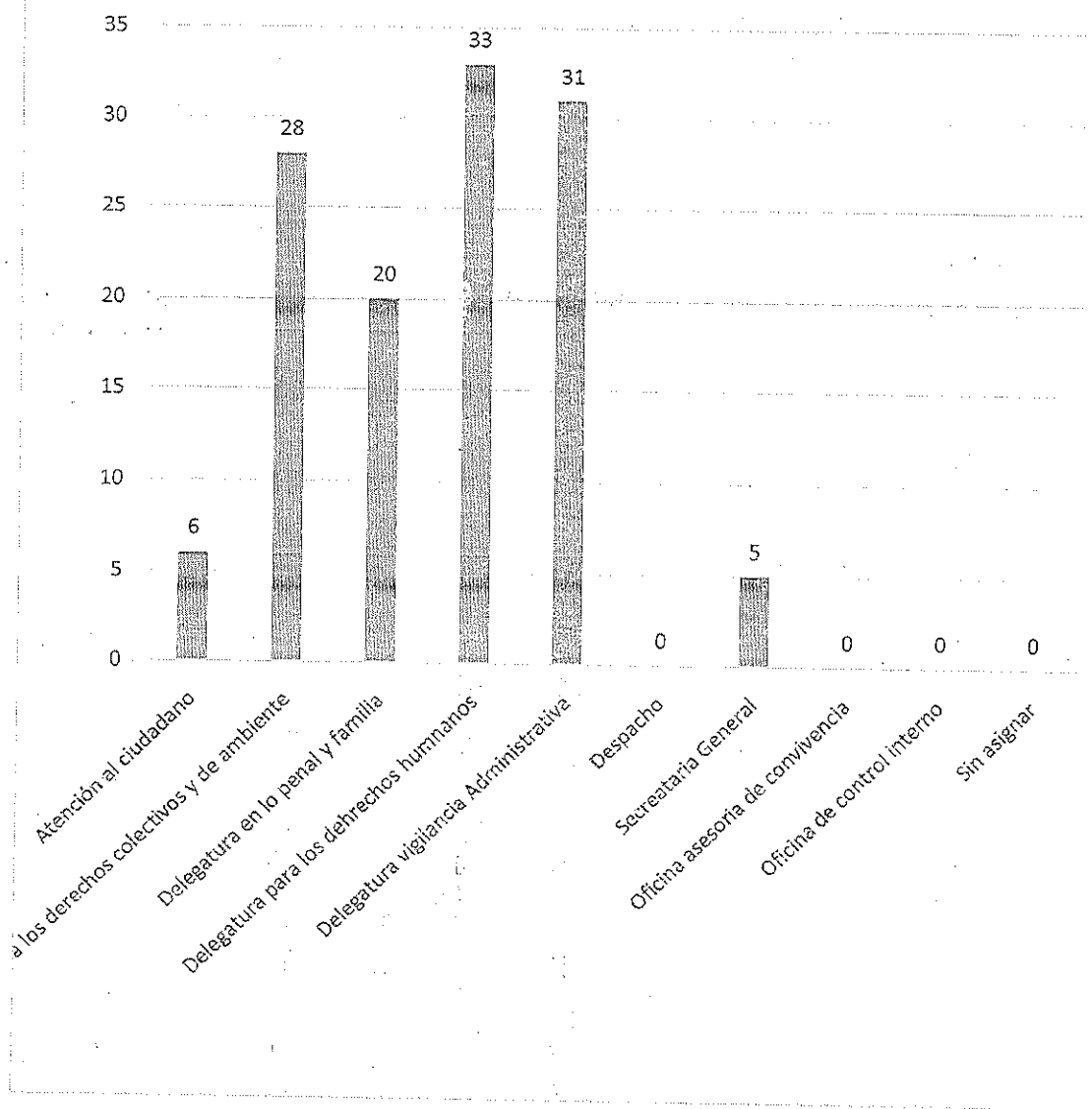


1. INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

	Buzones	Correo Carinado	Correo Electrónico	Correo Simple	Digital	Presencialmente	Facilitación Web	Telefónicamente	Total
Atención al ciudadano	0	0	1	0	0	3	2	0	6
Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	0	0	5	0	0	15	8	0	28
Delegatura en lo penal y de familia	0	0	2	0	0	18	0	0	20
Delegatura para los derechos humanos	1	2	13	0	0	8	9	0	33
Delegatura vigilancia administrativa	0	1	12	0	0	15	3	0	31
Despacho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría general	1	0	2	0	0	2	0	0	5
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	2	15	0	0	38	19	0	66

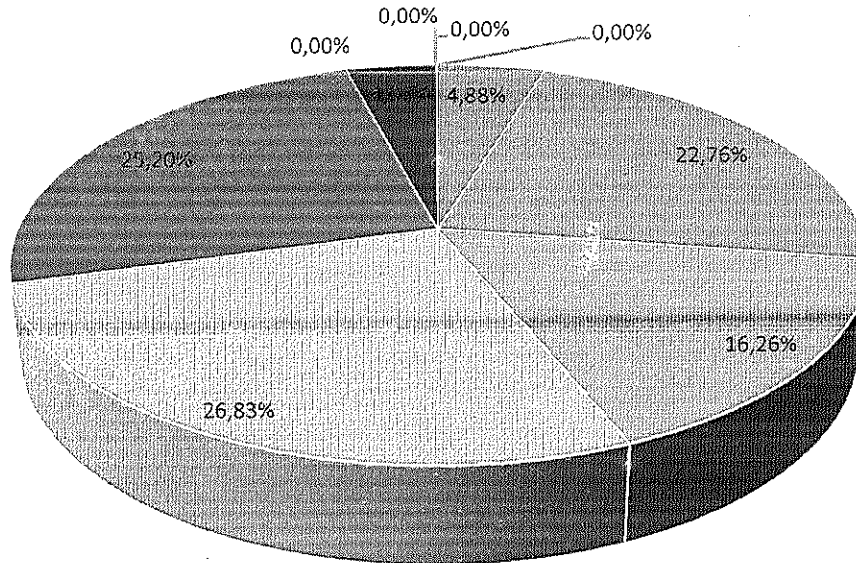


TIPO DE SOLICITUD POR ASIGNACION DE USUARIO Y DEPENDENCIA





PORCENTAJES POR ASIGNACION DE USUARIOS - DEPENDENCIA



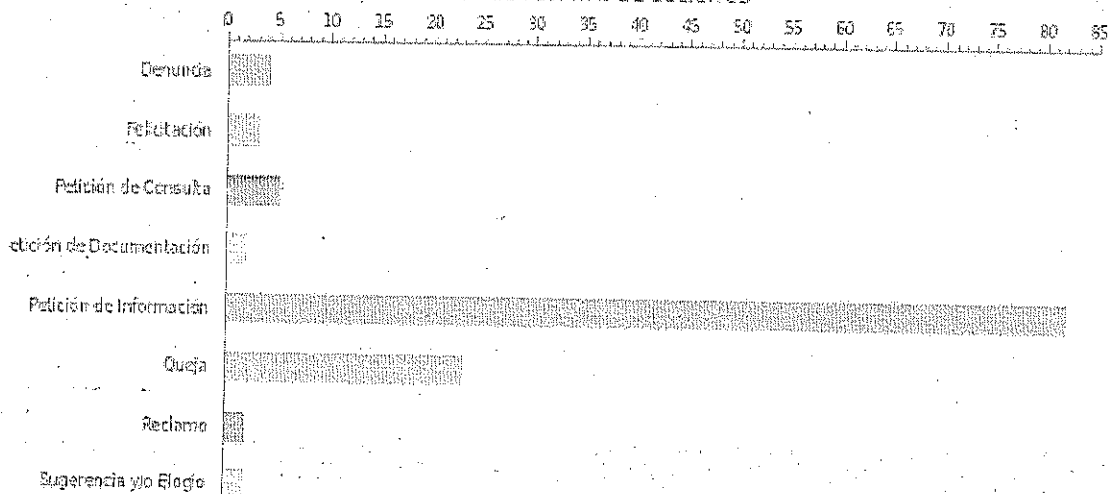
- Atención al ciudadano
- Delegatura para los derechos colectivos y de ambiente
- Delegatura en lo penal y familia
- Delegatura para los derechos humanos
- Delegatura vigilancia Administrativa
- Despacho
- Secretaría General
- Oficina asesoria de convivencia
- Oficina de control interno
- Sin asignar



2. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Denuncia	Refutación	Petición de Consulta	Petición de Información	Petición de Documentación	Queja	Reclamo	Sugerencia y/o Elogio	Total
Atención al ciudadano	0	0	1	0	5	0	0	0	6
Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	3	0	1	1	20	1	2	0	28
Delegatura en lo penal y de familia	0	0	1	0	19	0	0	0	20
Delegatura para los derechos humanos	1	0	2	1	25	2	0	2	33
Delegatura vigilancia administrativa	0	0	0	0	11	20	0	0	31
Despacho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría general	0	3	0	0	2	0	0	0	5
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL									

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD





INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	0	4	4	3.25 %
Felicitación	0	3	3	2.44 %
Petición de Consulta	1	4	5	4.07 %
Petición de Documentación	0	2	2	1.63 %
Petición de Información	4	78	82	66.67 %
Queja	6	17	23	18.7 %
Reclamo	0	2	2	1.63 %
Sugerencia y/o Elogio	0	2	2	1.63 %
TOTALES	11	112	123	100 %

INGRESOS POR TIPO DE SOLCITITUD

Como se puede observar en el grafico anterior, el tipo de solicitud más representativo realizado por medio de la web y otros medios, en el tercer trimestre de 2021, es la petición de información con un 66.67%, seguido de Queja 18.70%, Petición de Consulta 4.07%, Denuncia 3.25%, Felicitaciones 2.44%, y otros con un 4.87%.



**Personería
de Itagüí**

INFORME

Código: FEM-15

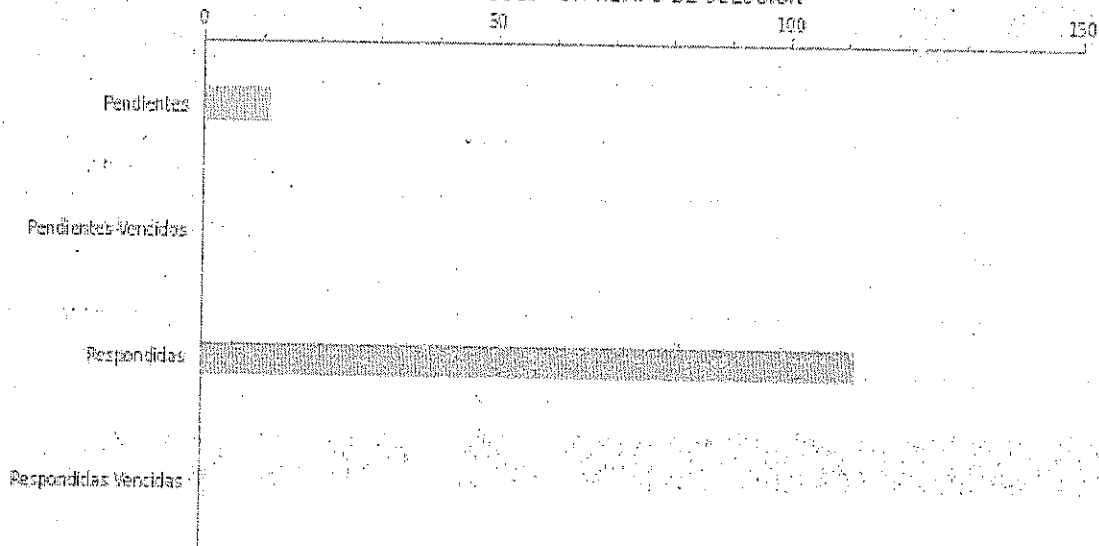
Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas
Denuncia	0	0	4	0
Felicitación	0	0	3	0
Petición de Consulta	1	0	4	0
Petición de Documentación	0	0	2	0
Petición de Información	4	0	77	1
Queja	6	0	17	6
Reclamo	0	0	2	0
Sugerencia y/o Elogia	0	0	2	0
TOTALES	11	0	111	7

TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN





TIPO DE SOLICITUD POR TIEMPO DE SOLUCION

Comose puede observar en el grafico anterior, durante el tercer trimestre del 2021, fueron respondidas fuera del rango 1 PQRS de la pagina WEB y otros medios, y pendientes de dar respuesta dentro del rango 11 PQRS de la pagiana WEB y otros medios.

ACTUACIONES REGISTRADAS AL TERCER TRIMESTRE DE 2021

CONSOLIDADO DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS											
TIPO DE CONSULTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
TUTELAS	47	88	69	49	60	70	82	100	100	665	11,08%
ACCION POPULAR	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0,00%
AMPARO DE POBREZA	2	1	2	1	0	3	4	0	3	16	0,27%
ASESORIA DERECHOS ADMINISTRATIVOS	2	2	6	0	1	0	1	1	3	16	0,27%
ASESORIA DERECHO CIVIL	181	224	220	80	147	157	198	177	156	1540	25,67%
ASESORIA DERECHO COMERCIAL	4	12	6	6	10	9	6	13	10	76	1,27%
ASESORIA EN EDUCACION	3	14	4	2	0	2	3	0	1	29	0,48%
ASESORIA PENSION	14	13	8	5	4	10	13	17	15	99	1,65%
ASESORIA EN SALUD	101	103	91	59	62	83	101	82	85	767	12,78%
ASESORIA FALLO DE TUTELA	2	1	2	5	3	5	3	7	6	34	0,57%
ASESORIA DE FAMILIA	36	51	44	22	31	38	45	53	50	370	6,17%
ASESORIA DE INTERDICCION	1	0	0	0	0	0		2	0	3	0,05%
ASESORIA LABORAL	32	32	42	9	29	41	37	23	36	281	4,68%
ASESORIA VICTIMAS	70	66	55	39	45	50	41	40	39	445	7,42%
ASESORIA PENAL	14	13	31	14	9	16	16	23	14	150	2,50%
ASESORIA PROPIEDAD HORIZONTAL	2	0	0	0	0	0		1	0	3	0,05%
ASESORIA SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	4	8	8	1	8	10	2	6	2	49	0,82%
ASESORIA TRANSITO	13	12	11	9	5	11	18	11	11	101	1,68%
CITACION VERSION LIBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CITACIONES VIGILANCIA	4	2	7	3	9	16		22	1	64	1,07%
ASESORIA CONTRATO DE ARRENDAMIENTO	24	25	21	11	25	20	20	19	19	184	3,07%
DECLARACION DESPLAZAMIENTO	23	22	29	11	21	19	20	28	23	196	3,27%
DECLARACIONES	0	4	0	1	1	0	1	0	0	7	0,12%
DEMANDA DE INETRICCION	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02%



Personería
de Itagüí

INFORME

Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

DERECHO DE SUCESION	2	3	0	0	1	2	1	1	1	11	0,18%
DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	4	2	3	2	1	0	1	2	5	20	0,33%
DERECHO DE PETICION	28	83	69	25	54	45	60	74	67	505	8,42%
DERECHOS CONSUMIDOR	0	1	1	1	0	1	0	1	1	6	0,10%
IMPUGNACION	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0,03%
INCIDENTE DE DESACATO	12	23	23	14	13	14	17	22	18	161	2,68%
MEMORIAL	0	2	0	4	4	9	6	7	1	33	0,55%
MIGACION VENEZUELA	9	4	4	2	6	5	2	17	8	57	0,95%
QUEJA CONTRA SERVIDOR PUBLICO	5	5	7	8	12	4	9	6	8	64	1,07%
RECLAMACION DIRECTA	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0,03%
RECURSO DE REPOSICION	2	5	5	5	4	4	4	6	8	43	0,72%
REVOCATORIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	641	823	769	389	570	644	711	761	692	6000	100,00%

Al 30 de septiembre - tercer trimestre 2021. Las asesorías en derecho civil fueron 1540 con un 25.67%% de participación; las asesorías en salud totalizaron 767, es decir un 12.78% del total de las atenciones durante el periodo; Tutelas 665, equivale al 11.08%; Derecho de petición con 505, equivale al 8.42%.

PQRSD POR CONDICION SOCIAL AL TERCER TRIMESTRE DE 2021

CONSOLIDADO SEGÚN CONDICION SOCIAL DE LOS USUARIOS											
OCUPACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	46	104	99	39	67	86	92	107	77	717	11,95%
AMA DE CASA	187	299	224	109	168	212	247	281	237	1964	32,73%
DESEMPLEADO	44	30	28	10	33	30	37	20	17	249	4,15%
DESPLAZADO	6	34	50	27	35	41	43	42	40	318	5,30%
DESCAPACITADO	2	24	16	16	8	11	11	5	21	114	1,90%
EMPLEADO	85	42	51	26	49	54	59	65	59	490	8,17%
ESTUDIANTE	3	7	4	0	12	4	9	6	5	50	0,83%
HABITANTE DE CALLE	0	2	0	0	0	1	2		2	7	0,12%
INDEPENDIENTE	95	86	87	52	51	70	74	79	96	690	11,50%
JEFE DE HOGAR	2	70	48	34	48	53	44	63	42	404	6,73%
MADRE CABEZA DE HOGAR	7	9	3	2	2	2	2	3	1	31	0,52%
NIÑOS Y ADOLENCESTES	2	0	1	0	0	0				3	0,05%



PENSIONADO	15	4	12	6	4	6	10	5	6	68	1,13%
PROFESIONAL	0	1	1	0	0	0	2		1	5	0,08%
SINCLASIFICAR	147	111	145	68	93	74	79	85	88	890	14,83%
TOTAL	641	823	769	389	570	644	711	761	692	6000	100,00%

Al 30 de septiembre - tercer trimestre 2021, Se puede observar que un porcentaje del 14.83% ha sido incluido a la base de datos sin clasificar, lo que genera inconvenientes en la toma de decisiones y procesos de innovación que podría generar la Entidad, por lo que se requiere que se registre adecuadamente la condición de los usuarios.

Al 30 de septiembre - tercer trimestre 2021, Las amas de casase encuentran con un 32.73%, para un total de 1964 mujeres amas de casa y la condición de adulto mayor 717 con un 11.95%, seguidamente esta los independientes para un total en el periodo evaluado de 690 con un 11.50%; los empleados con 490 que equivale al 8.17%%.

ATENCIONES POR LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS USUARIOS. ENERO 1 A 30 DE SEPTIEMBRE 2021.

MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
SIN ASIGNACION	4	5	1	2	1	4	4	6	0	27	0,45%
ABEJORRAL	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,02%
AMAGA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02%
ANDES	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0,03%
APARTADO	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0,03%
BELLO	5	8	1	0	1	2	5	4	4	30	0,50%
BOGOTA											
CUNDINAMARCA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,02%
BRICEÑO ANTIOQUIA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,03%
CALDAS	0	4	3	0	0	3	1	1	6	18	0,30%
CARMEN DE VIBORAL	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02%
CISNEROS ANTIOQUIA	2	1	0	1	2	0	1	0	0	7	0,12%
COPACABANA	1	0	1	0	0	0	0	1	2	5	0,08%
DON MATIAS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02%
EL BAGRE							1	0	0	1	0,02%
ENVIGADO	4	9	4	2	2	3	2	12	2	40	0,67%
FREDONIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
FRONTINO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,02%



GIRARDOTA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,02%
HELICONIA	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0,03%
HISPANIA	0	0	0	0	2	0	0	2	0	4	0,07%
ITAGUI	545	684	627	318	467	540	597	627	591	4996	83,27%
ITUANGO ANTIOQUIA	0	1	1	0	0	2	1	3	3	11	0,18%
JARDIN							1	0	1	2	0,03%
JERICO	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,03%
LA CEJA	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3	0,05%
LA ESTRELLA	0	7	9	2	2	6	8	12	8	54	0,90%
LA PINTADA	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	0,05%
LA UNION	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,02%
MARINILLA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
MEDELLIN	77	92	116	61	89	72	78	83	66	734	12,23%
PUERTO BERRIO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,02%
PUERTO TRIUNFO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
RIONEGRO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,02%
SABANETA	1	8	3	0	1	9	6	5	4	37	0,62%
SANTA BARBARA	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0,03%
SANTA MARTA MAGDALENA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
SEGOVIA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,02%
VALPARAISO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,02%
TOTAL	641	823	769	389	570	644	711	761	692	6000	100,00%

A pesar que se atendió a ciudadanos de 37 municipios diferentes a Itagüí, el porcentaje de atenciones a usuarios del municipio es muy alto 83.27% durante los tres trimestres transcurridos del 2021.

BUZON

Semanalmente se está realizando la apertura del buzón en presencia de la Secretaria General, un servidor público, la jefa de la Oficina de Control Interno y un ciudadano.

Análisis realizado al Buzón de Sugerencias, Peticiones, Quejas, Reclamos Felicitaciones y Denuncias del primero (1) de julio al (30) de septiembre del presente año:

Se realizaron trece (13) aperturas al Buzón de las cuales se encuentra el siguiente balance:



Tres (3) felicitaciones, una (1) petición, que se le dio trámite correspondiente.

DENUNCIAS CONTRA EMPLEADOS O CONTRATISTAS DE LA ENTIDAD

Por información suministrada por parte de la Secretaria General como líder del proceso de Talento Humano, no se recibieron Denuncias o quejas por corrupción de los servidores públicos de la Entidad, en el período evaluado

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

La información fue revisada en el software que opera en la Personería Municipal de Itagüí, durante los tres primeros trimestres año 2021, la entidad cuenta con los siguientes instrumentos de atención: El buzón de sugerencias, el correo electrónico, la página web, que permitieron a los diferentes usuarios y todos los funcionarios presentar las solicitudes formales.

CONCLUSIONES.

- El tipo de solicitud más representativo realizado por medio de la web y otros medios, en el tercer trimestre de 2021, es la petición de información con un 66.67%, seguido de Queja 18.70%, Petición de Consulta 4.07%, Denuncia 3.25%, Felicitaciones 2.44%, y otros con un 4.87%.
- Durante el tercer trimestre del 2021, fueron respondidas fuera del rango 1 PQRS de la pagina WEB y otros medios, y pendientes de dar respuesta dentro del rango 11 PQRS de la pagiana web y otros medios. En el informe de revision por la direccion realizada el día 23 de septiembre, con acta No 01, se deja esta observacion, por lo tanto se llevo accion de mejora al Plan de Mejoramiento para realizarle el tratamiento de acción correctiva.

RECOMENDACIONES

- La oficina de Control Interno recomienda la retroalimentación permanente sobre atención al ciudadano para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.



**Personería
de Itagüí**

INFORME

Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 19/03/2020

- Promover la cultura de autocontrol aplicada al trámite de las PQRSD, realizando la verificación del cumplimiento de los términos de respuesta y verificando los controles establecidos, para responder en los términos de Ley, contemplada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Realizar de manera correcta el procedimiento de PQRSD en cuanto al cargue de la respuesta en el software.



EMILSEN VARGAS MARIN
Jefe Oficina de Control Interno.

20



SC - CERT2786