

	INFORME	Código: FEM-15
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

TEMA		INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS	
JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES	Secretaría General	PERIODO EVALUADO	ABRIL 02 A JUNIO 30 DE 2023
		FECHA DE ELABORACIÓN	JULIO 2023

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA PERSONERÍA DE ITAGUI Y REGISTRADOS EN EL SOFTWARE DE PQRS
ABRIL 02 A JUNIO 30-2023**

El presente documento contiene el seguimiento realizado a los servicios brindados por la Personería Municipal de Itagüí, en su proceso de atención al usuario, los cuales son registrados en el software de PQRS de la Entidad, entre el 02 de enero al 30 de junio de 2023, con el fin de determinar la oportunidad durante el servicio prestado y formular las recomendaciones al responsable del proceso y que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

Se hace la verificación de la información pertinente sobre las solicitudes y el reporte estadístico del servicio prestado, de igual forma, se realiza una compilación de la información del comportamiento de las PQRS. Finalmente y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor de la Entidad.

De igual forma se verifica y se garantiza la oportunidad en la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana y de atención al usuario con base en la transparencia, eficiencia y modernización pública y los mecanismos de atención al usuario.

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 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias.
- 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.

ALCANCE

A través del presente informe se pretende hacer seguimiento a las acciones registradas en el software PQRS, correspondiente al periodo entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2022.

OBJETIVO GENERAL

Presentar estadísticas de las solicitudes registradas en la PQRS en el segundo trimestre del año 2023 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.

METODOLOGÍA

Las estadísticas se soportan en la información de los reportes arrojados por el Software de PQRS.

SERVICIOS BRINDADOS

Acciones de Tutela: Mecanismo de protección que permite a toda persona acudir ante las autoridades judiciales para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, en los casos establecidos en la ley.

Derecho de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos.

Asesorías: En cualquiera de sus ámbitos, es el servicio que ofrece un profesional que brinda recomendaciones, sugerencias y consejos sobre un área requerida.

Desplazamiento: Se refiere a la situación de las personas que dejan sus hogares o huyen debido a los conflictos, la violencia, las persecuciones y las violaciones de los derechos humanos.

DEPENDENCIAS ESPECIALIZADAS EN ATENDER LOS REGISTROS DE LAS PQRS Y DAR ORIENTACIÓN AL PÚBLICO

La Ley 1437 de 2011, en el artículo 7º establece los deberes de las autoridades en la atención al público; En relación con este punto se pudo constatar en el presente seguimiento y en la auditoria de atención al usuario que el líder del Proceso es la Secretaría General, que se cuenta con tres puestos de atención independientes y una recepción. Se cuenta con atención prioritaria para adultos mayores, mujeres en embarazo y con bebés, así como para personas con limitaciones físicas. De igual forma para casos que requieran mayor especialidad se traslada a los Personeros Delegados la atención de los usuarios que lo requieran.

El servicio que se ofrece en la Personería Municipal de Itagüí, debe ser prestado de la mejor forma posible para que la comunidad, que es nuestra razón de ser, sienta que estamos mejorando para ella y que nos esforzamos por satisfacer de manera amable los requerimientos que requieren.

Es preciso anotar que el mayor número de atenciones presenciales en la Entidad, se encuentra centralizado en los servidores públicos y personal de apoyo de la oficina de atención al usuario, la cual depende de la Secretaría General.

Para el segundo trimestre del año 2023, se logra una atención de calidad cumpliendo el nivel de satisfacción del usuario, adoptando y aplicando las acciones de mejoramiento.

REGISTRO DE ATENCIONES PRESENCIALES

Teniendo en cuenta el aplicativo de la Entidad de PQRS, en el que se registran los usuarios que se acercan a solicitar un servicio y mediante éste se generan algunas caracterizaciones las cuales son relacionadas así:

Por Tipo de Consulta:

En esta relación se evidencia las acciones de tutela, los derechos de petición, las asesorías en todas sus descripciones, entre otras. de las cuales podemos resaltar: 309 derechos de petición lo que representa un 12,10% de las consultas solicitadas (de los cuales todos se dieron respuesta de manera oportuna 492 tutelas presentadas lo que representa un 19,26% y en su mayoría son asesorías con un 56,19% de los servicios brindados,

Es preciso anotar que el mayor número de las acciones de tutela que interponen los usuarios es en tema relacionado con la salud tanto en el régimen contributivo como en el subsidiado por posibles casos de vulneración en atención en el derecho a la salud.

TIPO DE SOLICITUD Y/O SERVICIO BRINDADO	abr-23	may-23	jun-23	Total Trimestre II-2023	% De Participación
Asesorías	388	549	498	1.435	56,19%
Acción de Tutela	147	189	156	492	19,26%
Derechos de Petición	72	111	126	309	12,10%
Incidente de Desacato	20	39	40	99	3,88%
Contrato de Arrendamiento	27	30	30	87	3,41%
Ley de Apoyo	8	19	15	42	1,64%
Amparo de Pobreza	3	10	6	19	0,74%
Citaciones Vigilancia Administrativa	3	9	4	16	0,63%
Recurso de Reposición y Apelación	4	6	6	16	0,63%
Declaración Desplazamiento-Declaraciones	3	4	5	12	0,47%
Queja Contra Servidor Público	4	5	3	12	0,47%
Migración Venezuela		3	3	6	0,23%
Derechos Colectivos y del Medio Ambiente		1	3	4	0,16%
Memorial			3	3	0,12%
Derecho de Sucesión		1		1	0,04%
Impugnación Fallo de Tutela		1		1	0,04%
TOTALES	679	977	898	2.554	100,00%

Fuente Sistema PQRS vigencia 2023

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Contratista Apoyo asistencial

Atenciones Realizadas En La Entidad por dependencias

Las atenciones registradas en el aplicativo de la Entidad (PQRS), durante el Segundo trimestre 2023, de un total de 2.554, la oficina de atención al usuario representa un 82,92%, siendo esta la dependencia que demanda mayores servicios la cual cuenta con el acompañamiento de tres (3) contratistas Abogados quienes son los encargados de asesorar y a tender al público en general que se acerca a solicitar los servicios de la entidad.

CONSOLIDADO ATENCIONES - SEGUNDO TRIMESTRE 2023				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	CONSOLIDADO
Atención al Usuario	566	813	739	2.118
Casa de Justicia	51	73	96	220
Derechos Humanos	31	25	31	87
Derechos Colectivos	10	12	5	27
Penal y Familia	11	39	20	70
Vigilancia Administrativa	10	15	7	32
TOTALES	679	977	898	2.554

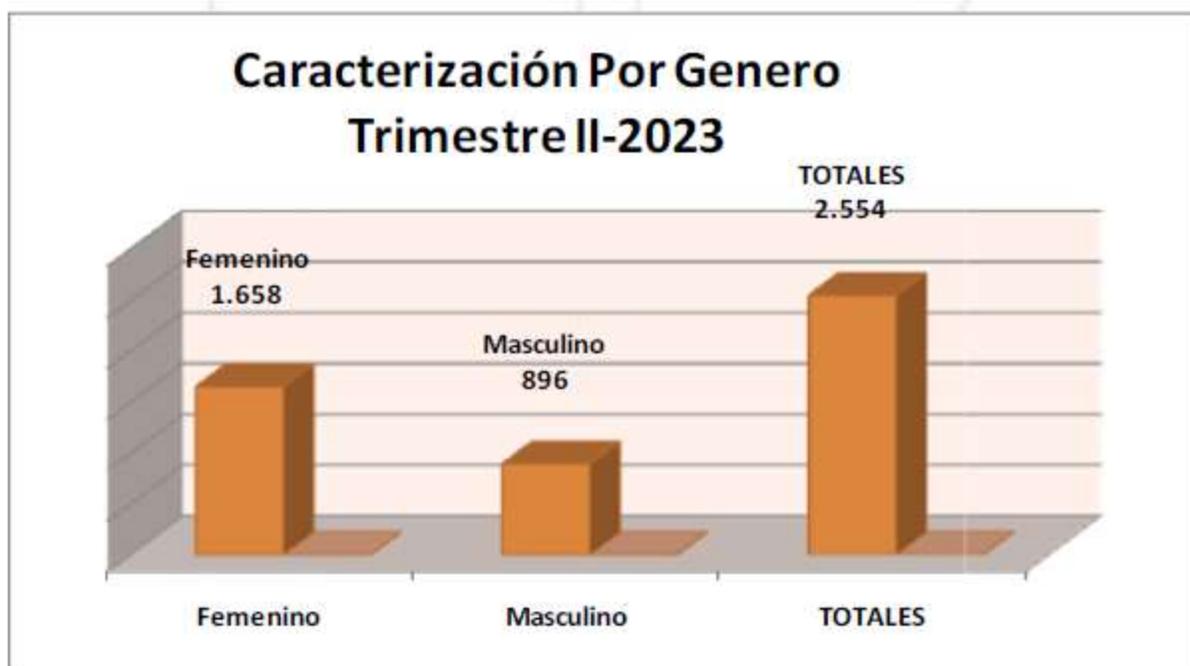
Fuente Sistema PQRS vigencia 2023

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Contratista Apoyo asistencial

Registro de Atenciones por Género:

Durante el segundo trimestre de 2023, la población atendida fue de 2.554, personas de las cuales se puede evidenciar que el mayor número de personas que se acercan a la Personería a solicitar un servicio son mujeres con un 64.92. % y un 35,08% son hombres

GENERO	abr-23	may-23	jun-23	Total Trimestre II-2023	% De Participación
Femenino	433	631	594	1.658	64,92%
Masculino	246	346	304	896	35,08%
TOTALES	679	977	898	2.554	100,00%



Fuente Sistema PQRS vigencia 2023

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Contratista Apoyo asistencial

Población atendida por condición social

En esta caracterización se puede evidenciar que de las 2.554 personas registradas en la Personería, 872 son amas de casa lo que equivale a un 34.14%, empleados 469 con un 18.36%; Independientes 356 con un 13,94% y 11,98% Adulto mayor y posteriormente en una menor escala de servicios atendidos se encuentran los demás grupos poblacionales tal como se refleja en el siguiente cuadro:

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



CONDICION SOCIAL	abr-23	may-23	jun-23	Total Trimestre II-2023	% De Participación
Ama de Casa	221	343	308	872	34,14%
Empleado	111	202	156	469	18,36%
Independiente	100	119	137	356	13,94%
Adulto Mayor	74	120	112	306	11,98%
Desempleado	42	76	56	174	6,81%
Pensionado	46	41	55	142	5,56%
Desplazado	45	48	26	119	4,66%
Discapacitado	18	10	27	55	2,15%
Estudiante	11	6	6	23	0,90%
Jefe de Hogar	7	5	6	18	0,70%
Madre Cabeza de Hogar	1	4	8	13	0,51%
Habitante de Calle	1	3	1	5	0,20%
Profesional	2	0	0	2	0,08%
TOTALES	679	977	898	2.554	100%

Fuente Sistema PQRS vigencia 2023

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Contratista Apoyo asistencial

Población Atendida por Municipio:

Se puede observar que a pesar de que se atendieron 2.554 personas, igualmente son atendidos usuarios provenientes de otros municipios diferentes a Itagüí, el mayor número de personas que se acercan a la Entidad a requerir un servicio son provenientes de nuestro Municipio, con un 87,43%, y solo un porcentaje de 8,65% de Medellín; otros municipios 1,64% tal como se relaciona en la siguiente tabla

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



MUNICIPIO/CIUDAD DE ORIGEN	abr-23	may-23	jun-23	Total Trimestre II-2023	% De Participación
Itagüí - Antioquia	600	844	789	2.233	87,43%
Medellín - Antioquia	48	100	73	221	8,65%
Otros Municipios	15	18	9	42	1,64%
La Estrella - Antioquia	7	9	10	26	1,02%
Envigado - Antioquia	5	3	9	17	0,67%
Sabaneta - Antioquia	4	3	8	15	0,59%
TOTALES	679	977	898	2.554	100,00%

Fuente Sistema PQRS vigencia 2023

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Contratista Apoyo asistencial

Consolidado Satisfacción e Insatisfacción del usuario

En el siguiente cuadro se puede evidenciar que el nivel de satisfacción de la comunidad encuestada durante el segundo semestre de 2023, con un porcentaje de aceptación del 99,74% de satisfacción. Lo cual es preciso anotar que de acuerdo a lo definido en los indicadores de eficiencia, la Entidad cumplió la meta de satisfacción la cual es del 95% que

Consolidado Segundo Trimestre 2023				
Nº	PREGUNTAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: ¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la Personería?	99,74%	0,26%	0%
2	Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	99,74%	0,26%	0%
3	Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	99,74%	0,26%	0%
4	Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	99,74%	0,26%	0%
PROMEDIO TOTAL		99,74%	0,26%	0%

Fuente Sistema PQRS vigencia 2023

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Contratista Apoyo asistencial

Indicadores del Ingreso por recepción PQRDSF sistema SIGGED- :

En la siguiente tabla se muestra el canal de Ingreso por recepción PQRS, en el sistema SIGGED, del segundo trimestre con corte al 30 de junio de 2023, en total ingresaron 58 Derechos de Petición, de los cuales el 46,55% se recibieron de manera personal en taquilla; por correo certificado un total de 10 con un porcentaje del 17,24% y por correo electrónico un total de 17 correos que representa un 29,31%

DEL TOTAL 58 PQRS QUE INGRASARON Y FUERON REPORTADOS SE DIO RESPUESTA DE MANERA OPORTUNA AL 100%

PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACIÓN	DEPENDENCIAS
Del lunes 03 de abril del 2023 al viernes 30 de junio del 2023	martes 03 de octubre del 2023	Todas

INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	0	10	10	17.24 %
Correo Electrónico	0	17	17	29.31 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	0	27	27	46.55 %
Radicación Web	0	4	4	6.9 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
TOTALES	0	58	58	100 %

Fuente Sistema SIGGED- PQRS vigencia 2023

Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control interno

Acumulado Indicadores del Ingreso por recepción PQRDSF sistema SIGGED- :

Acumulado del indicadores PQRS primer semestre de 2023, ingreso por canal de recepción con un total de 150 y por dependencias, con un mayor de porcentaje de ingreso de de la delegatura de la Vigilancia Administrativa con 89 Solicitudes Recepcionadas que representa el 59,33% y seguido de la delegatura de los Derechos Colectivos y del Ambiente con un total de 24 que representa el 16,00% seguido de Atención al Ciudadano con 14 con el 9,335% y la delegatura de Derechos humanos 8 con el 5,33%, entre otros como se señala en la siguiente tabla:

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDSF									
PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACIÓN	DEPENDENCIAS							
Del domingo 01 de enero del 2023 al lunes 31 de julio del 2023	jueves 28 de septiembre del 2023	Todas							
1. INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN									
	Buzones	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Simple	Digital	Personalmente	Radicación Web	Telefónicamente	Totales
Atencion al ciudadano	0	0	2	0	0	10	2	0	14
Derechos colectivos y de ambiente	0	1	4	0	0	15	4	0	24
Derechos humanos	0	1	5	0	0	2	0	0	8
Despacho	0	0	7	0	0	0	0	0	7
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
Penal y de familia	0	0	3	0	0	2	0	0	5
Secretaria general	0	0	1	0	0	2	0	0	3
Vigilancia administrativa	0	14	25	0	0	47	3	0	89
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	0	16	47	0	0	78	9	0	150

Fuente Sistema SIGGED- PQRS vigencia 2023

Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control interno

TIEMPO DE SOLUCIÓN

De un total de 150 PQRS Recepcionadas, Fue Respondida un (1) fuera de los términos, con 12, hábiles de manera extemporánea una solicitud, La que representa el 99,33% de efectividad en las respuestas.

Derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna, si bien se dio respuesta al usuario fuera de los términos, con menos 12 hábiles, en tal sentido el mismo obedece a una "felicitación por la asesoría prestada en la atención al usuario" la cual fue deposita en el Buzón de Sugerencias como una felicitación y la respuesta fue publicadas en la cartelera institucional por el Secretario General área de comunicaciones para solicitar el cierre de sistema SISGED_PQRS de la Personería Itagüí

No Obstante, se recomendó Suscribir Plan de Mejoramiento al área encargada, para determinar que tramite debe surtir una comunicación entrante interna en el caso de una FELICITACIÓN. La ilicitud no fue sustancial, no se afecto el deber funcional de la administración y mucho menos los derechos que le asisten a los usuarios de expresar felicitaciones por los servicios que presta la personería municipal de Itagüí

	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Atencion al ciudadano	0	0	13	1
Derechos colectivos y de ambiente	0	0	24	0
Derechos humanos	0	0	8	0
Despacho	0	0	7	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0
Oficina de control interno	0	0	0	0
Penal y de familia	0	0	5	0
Secretaria general	0	0	3	0
Vigilancia administrativa	0	0	89	0
Sin Asignar	0	0	0	0
TOTALES	0	0	149	1

Fuente Sistema SISGED- PQRS vigencia 2023

Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control interno

C/c correo electrónico: Control Interno, Despacho, Secretaría General- Asesor Planeación

Anexos: Informe Caracterización de Usuarios Primer y Segundo Trimestre_2023

Atentamente,



ARLEY DE JESÚS RAMIREZ PARIÑO

Jefe Oficina de Control Interno- Personería de Itagüí

Proyecto/ Arley de Jesús Ramírez – Jefe-OFF C.I- con corte junio/2023

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

