

 Personería de Itagüí Hechos para tus derechos.	INFORME	Código: FEM-15
		Versión: 01
		Fecha: 05/09/2016

TEMA		INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	
JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES	EMILSEN VARGAS MARIN	PERIODO EVALUADO	Enero 1º – Marzo 31 de 2020
		FECHA DE ELABORACIÓN	Abril 16 de 2020

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, PERIODO DE ENERO 1º A MARZO 31 DE 2020

1

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las Delegaturas y Oficinas de la Personería Municipal de Itagüí. En el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2020, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

De otra parte, se relaciona la información pertinente sobre las solicitudes través de las redes sociales y reporte estadístico del servicio prestado, de igual forma, se realiza una compilación de la información del comportamiento de las PQRSD por los diferentes canales de atención. 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.

La Oficina de Control Interno, hizo verificación de los registros de información que, sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se tienen en la Entidad, para el primer trimestre de 2020, en cumplimiento de las funciones 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.

De igual forma verifica y garantiza la oportunidad en la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana y de atención al ciudadano con base en la transparencia, eficiencia y modernización pública, y mecanismos de atención al ciudadano ya sea de manera virtual o presencial.

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,

 Personería de Itagüí Hechos para tus derechos.	INFORME	Código: FEM-15
		Versión: 01
		Fecha: 05/09/2016

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.

2

ALCANCE

De acuerdo con la obligación establecida en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno deberá presentar al menos un informe semestral de seguimiento sobre el cumplimiento de las disposiciones referentes a peticiones, quejas y sugerencias.

De acuerdo con lo anterior, a través del presente informe se pretende hacer seguimiento a las acciones para el debido cumplimiento del proceso de PQRS; esta evaluación corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2020, y teniendo en cuenta que ya se presentó la información correspondiente con corte a 31 de marzo, se hace énfasis en el trimestre enero– marzo de 2020.

OBJETIVO GENERAL:

Presentar estadísticas de las PQRS que ingresaron en el tercer trimestre de la vigencia 2020 a 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.

OBJETIVO ESPECIFICO:

Verificar el cumplimiento de lo dispuesto por la normatividad vigente frente a las PQRS interpuestas por los usuarios, de acuerdo a los requerimientos de ley a través de diferentes medios y los controles establecidos para su cumplimiento

Realizar seguimiento a las PQRS recibidas en el proceso atención al ciudadano y en general en las diferentes Delegaturas y Secretaria General.

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 permanentemente está realizando encuestas 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.

Para ello, para evaluar el tratamiento que se da a los usuarios y para dar cumplimiento al plan de acción, la entidad, realiza encuesta al 10% de los ciudadanos.

Verificando que las encuestas realizadas en el mes de enero, están por debajo del porcentaje establecido y en el mes de febrero, están por encima del porcentaje establecido

MES			
	Atenciones	10%	% Cumplimiento
ENERO	1044	104	83
FEBRERO	936	94	127
MARZO	775	78	0
TOTAL	2755	276	2010
PORCENTAJE	100%	10%	7.62%

En el primer trimestre se cumplido con el 76% de la meta establecida en el plan de acción.

DECLARACIÓN DE TRATO DIGNO AL USUARIO

En el numeral 5° del artículo 7° de Ley 1437 de 2011, se determina que se debe “Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su

 Personería de Itagüí <i>Hechos para tus derechos.</i>	INFORME	Código: FEM-15
		Versión: 01
		Fecha: 05/09/2016

disposición para garantizarlos efectivamente.”. Se pudo evidenciar que se revisó la carta efectivamente.

CANALES DE ATENCION

La Personería Municipal cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

- Escrito: Compuesto por el correo físico, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Personería Municipal de Itagüí.
- Presencial: Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Personería.
- Telefónico: Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Personería Municipal de Itagüí, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- Virtual: Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos de la Personería Municipal de Itagüí, a través de medios electrónicos tales como chat, foros, y redes sociales institucionales.

SERVICIOS

DERECHO DE PETICIÓN:

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas 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.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Demanda al acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la entidad, además incluye los requerimientos realizados por otras autoridades del sector público.
- **SOLICITUD DE COPIAS:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.
- **CONSULTA:** Petición a través de la cual se somete a consideración de la Personería

Municipal de Itagüí, un caso o asunto relacionado con los temas de nuestra competencia, para que previo a un análisis jurídico se emita el correspondiente concepto.

- **QUEJA:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **RECLAMO:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta ella Entidad, y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.
- **SUGERENCIA:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano al que inquiera incidir en el mejoramiento de un procedimiento, proceso, servicio o producto.
- **DENUNCIA:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe revelar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

5

DEPENDENCIAS ESPECIALIZADAS EN ATENDER QUEJAS, RECLAMOS Y DAR ORIENTACIÓN AL PÚBLICO.

La Ley 1437 de 2011, en el artículo 7º numeral 7 establece que se debe “Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público”. En relación con este punto se pudo constatar en el presente seguimiento y en la auditoria de atención al ciudadano que el líder del Proceso es la Secretaría General, que se cuenta con tres puestos de atención independientes y una recepción. Se cuenta con sistema de turnos y 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 a los ciudadanos que lo requieran.

ESPACIO PARA PQRS EN LA WEB

En página web La norma establece que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal 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 se establece que deberá existir un link de peticiones quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los usuarios realicen sus comentarios.

 Personería de Itagüí Hechos para tus derechos.	INFORME	Código: FEM-15
		Versión: 01
		Fecha: 05/09/2016

La Personería tiene dispuesto en la franja izquierda media de su página web www.personeraiitagui.gov.co PQRSDF, 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:”

Especifica los termino por tipo de solicitud y Tiempos de solución y respuesta

- Denuncia **(10)** Diez días hábiles.
- Felicitación **(30)** Treinta días hábiles.
- Petición de Consulta **(30)** Treinta días hábiles.
- Petición de Documentación **(10)** Diez días hábiles.
- Petición de Información **(15)** Quince días hábiles.
- Queja **(15)** Quince días hábiles.
- Reclamo **(15)** Quince días hábiles.
- Sugerencia **(30)** Treinta días hábiles

Se pudo evidenciar que permanentemente se está revisando la página para hacer seguimiento a las PQRS.

En la página se explica los estados por los que debe pasar la solicitud:

ESTADOS POR LOS QUE DEBE PASAR SU SOLICITUD

- Recibo y radicación en el sistema
- Verificación de la solicitud
- Asignación de dependencia y/o funcionario
- Evaluación de la solicitud
- Envío de respuesta

Y nos remite a registrar solicitud o a verificar solicitud, según los siguientes links:

Formulario de Registro

Los campos con (*) son obligatorios. Recuerde que si brinda mayor información facilitara la labor para el proceso de su solicitud.

(*) Tipo de Solicitud

Número de identificación

Tipo de Identificación

Nombres / Razón Social

Apellidos / Representante Legal

(*) Correo Electrónico

Teléfono Celular

Teléfono Fijo

País

Departamento

Ciudad

Dirección

Barrio o Vereda

Código Postal

(*) Descripción

Adjuntar Archivos

Seleccione uno o varios archivos.

VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

Ingresa el código de identificación de la solicitud realizada, para verificar el estado en que esta se encuentra.

BUSCAR

[Regresar al Inicio](#)

La Gestión de las PQRS FORMA PARTE DIRECTRIZ ESTRATÉGICA (6) ATENCION EFICAZ AL CIUDADANO y cuyo objetivo específico es

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, de los ciudadanos y partes interesadas, que estén relacionados a la Atención al Ciudadano. Se relaciona por meses de la siguiente forma:

PERÍODO	2019	2020
Enero	1.171	1.044
Febrero	1.222	936
Marzo	1.296	775
TOTAL	3.689	2.755

Se aprecia una disminución del 25% respecto al primer trimestre del año anterior, presumiblemente debido a la crisis sanitaria a nivel mundial y nacional por la pandemia (COVID19) y la expedición del Decreto 457 de 2020, que ordenó el "aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia.

CUMPLIMIENTO DE TERMINOS PQRS

Mediante el sistema de correspondencia, se observó el ingreso de 2.755 solicitudes, en el periodo Enero- marzo, de las cuales 241, ingresan directamente por el sistema PQRS, de las cuales 225 corresponden a otros medios y 16 peticiones por la WEB.

Así mismo, el sistema registra que todas las peticiones fueron resueltas de manera oportuna de acuerdo al procedimiento de la Entidad.

PETICIONES Y ASESORIAS PRESENCIALES

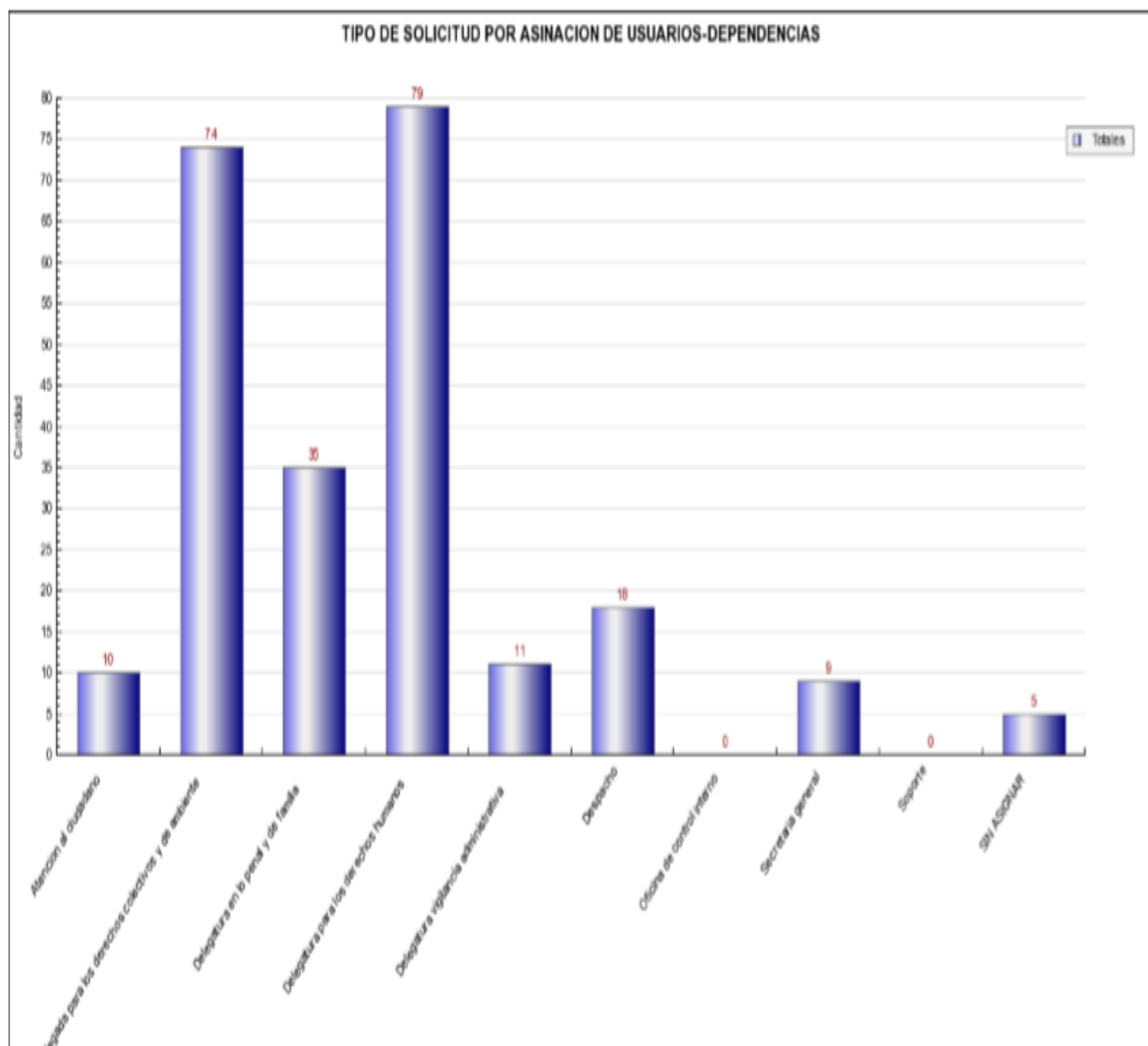
Se resalta que la Delegatura para los Derechos Colectivos y de Ambiente, mantuvo sus indicadores, toda vez que no se presentó vencimiento de términos en esta Delegatura desde

el último trimestre de 2019, y hasta el primer trimestre 2020, siendo la Dependencia con mayor número de PQRS.

<i>DEPENDENCIA</i>	<i>NUMERO PQRS</i>	<i>PORCENTAJE DE ASIGNACION</i>
Derechos Colectivos	108	3,92%
Penal y Familia	478	17,35%
Derechos Humanos	185	6,72%
Secretaria General (Atención Ciudadano)	1800	65,34%
Vigilancia Administrativa	151	5,48%
Despacho	1	0,04%

CLASIFICACION POR SEXO

MES	MUJER	HOMBRE	SIN ASIGNACION
ENERO	696	344	4
FEBRERO	628	303	5
MARZO	462	287	26
TOTAL	1786	934	35
PORCENTAJE	64,83%	33,90%	1,27%

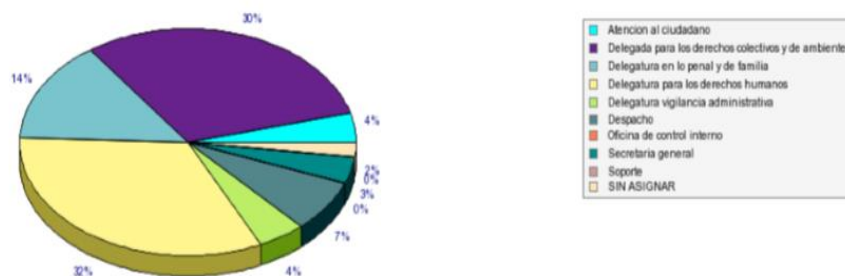


TIPO DE SOLICITUD POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS

	Citaciones	Denuncia	Felicitación	Otros Solicitudes	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Información	Queja	Reclamo	Revisión al debido proceso	Seguimiento Derechos de Petición	Solicitud de Cita	Solicitud Demanda de Interdicción	Sugerencia	Totales	%
Atención al ciudadano	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	1	0	0	10	4.15 %
Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	0	0	0	0	0	0	46	2	0	2	16	8	0	0	74	30.71 %
Delegatura en lo penal y de familia	0	0	0	0	0	0	15	0	0	9	4	7	0	0	35	14.52 %
Delegatura para los derechos humanos	5	0	0	0	0	1	17	0	0	0	5	51	0	0	79	32.78 %
Delegatura vigilancia administrativa	0	1	0	0	1	0	5	3	0	1	0	0	0	0	11	4.56 %
Despacho	0	0	0	8	0	0	5	0	0	0	0	5	0	0	18	7.47 %
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Secretaría general	0	0	0	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	3.73 %
Soporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
SIN ASIGNAR	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	5	2.07 %
TOTALES	6	1	0	16	2	1	98	5	0	12	26	74	0	0	241	100 %

PORCENTAJES POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS

Totales



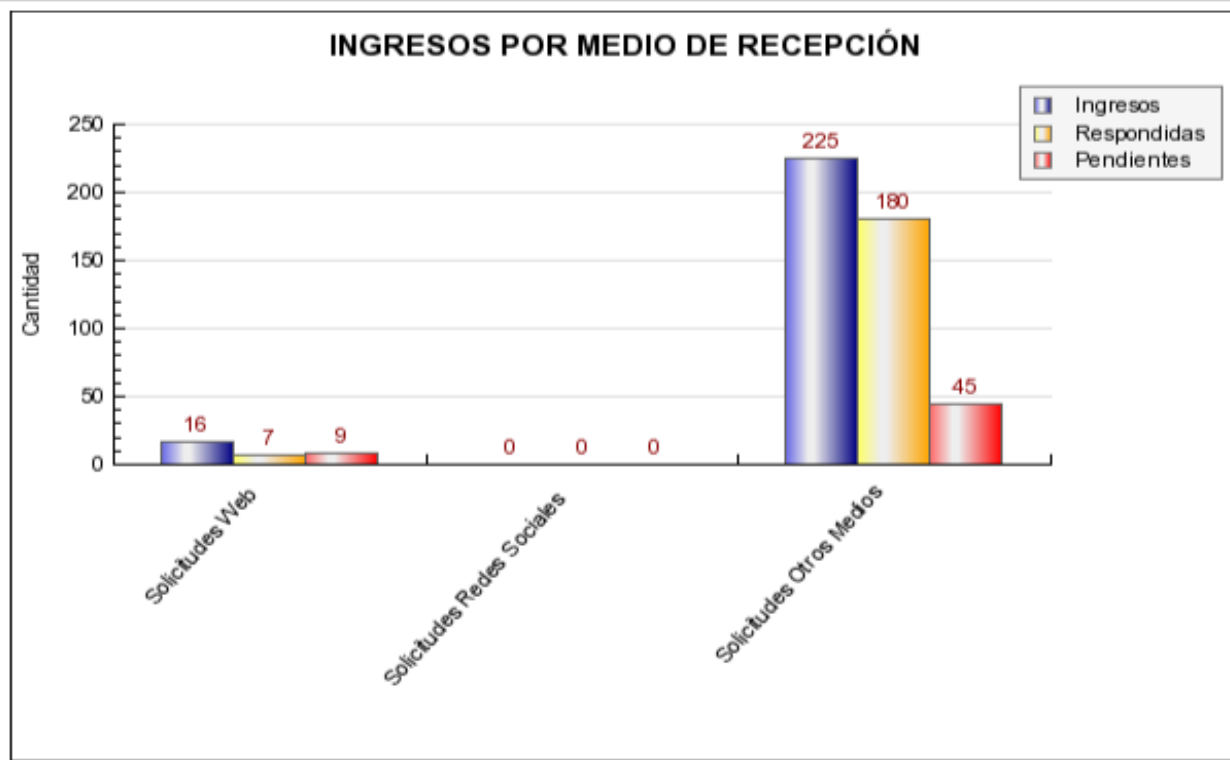
EL RESULTADO DE LOS INDICADORES SEGÚN EL SISTEMA DE PQRS

El resultado de los indicadores de los usuarios atendidos por otros medios fue el siguiente en el primer trimestre:

241 PQRS incluidas WEB, TELEFÓNICAS Y REDES SOCIALES, de las cuales el equivalente a al 6,64% corresponden a página web. Y el 93,36% por otros medios.

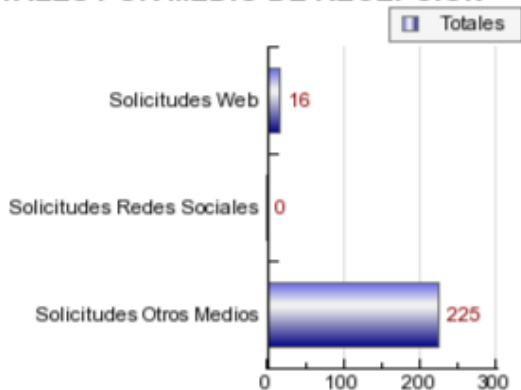
Número de PQRS respondidas dentro de los plazos establecidos /total de PQRS recibidas 187.

Número de PQRS pendientes por responder / total de PQRS recibidas 22,41% (54 PQRS).

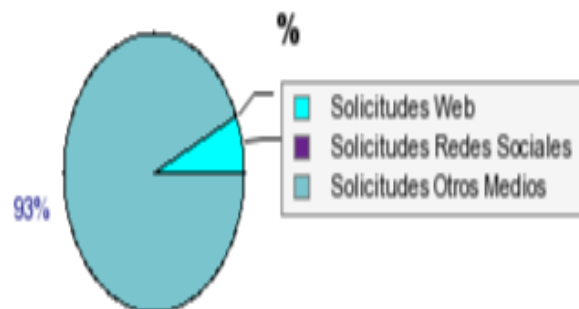


EFICACIA EN LAS RESPUESTAS OTROS MEDIOS: A continuación, se muestra el gráfico del Software PQRS, relacionado con la eficacia:

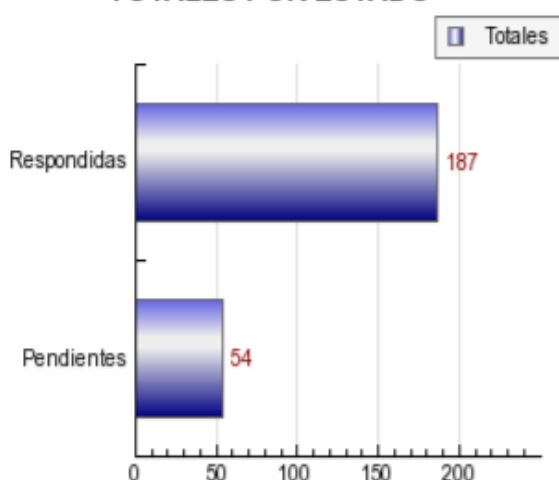
TOTALES POR MEDIO DE RECEPCIÓN



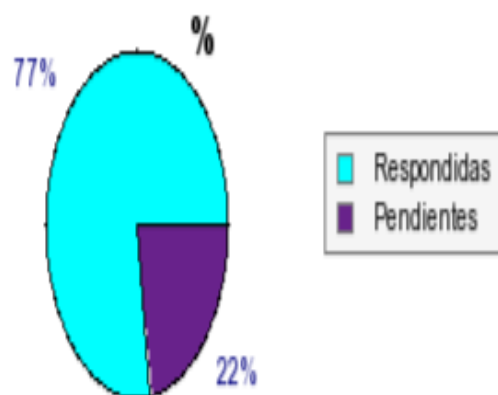
INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN



TOTALES POR ESTADO



PORCENTAJES POR ESTADO



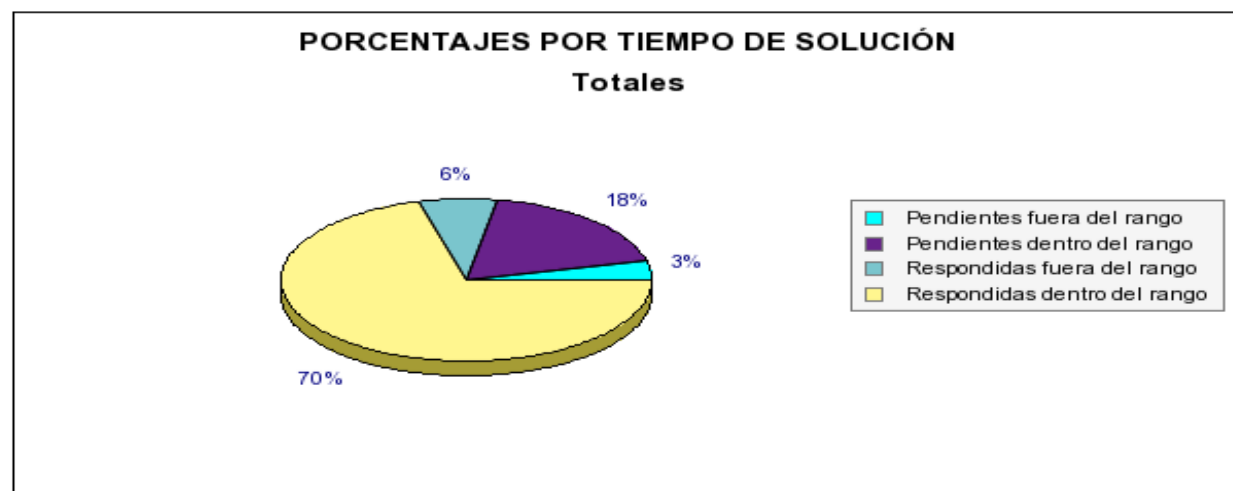
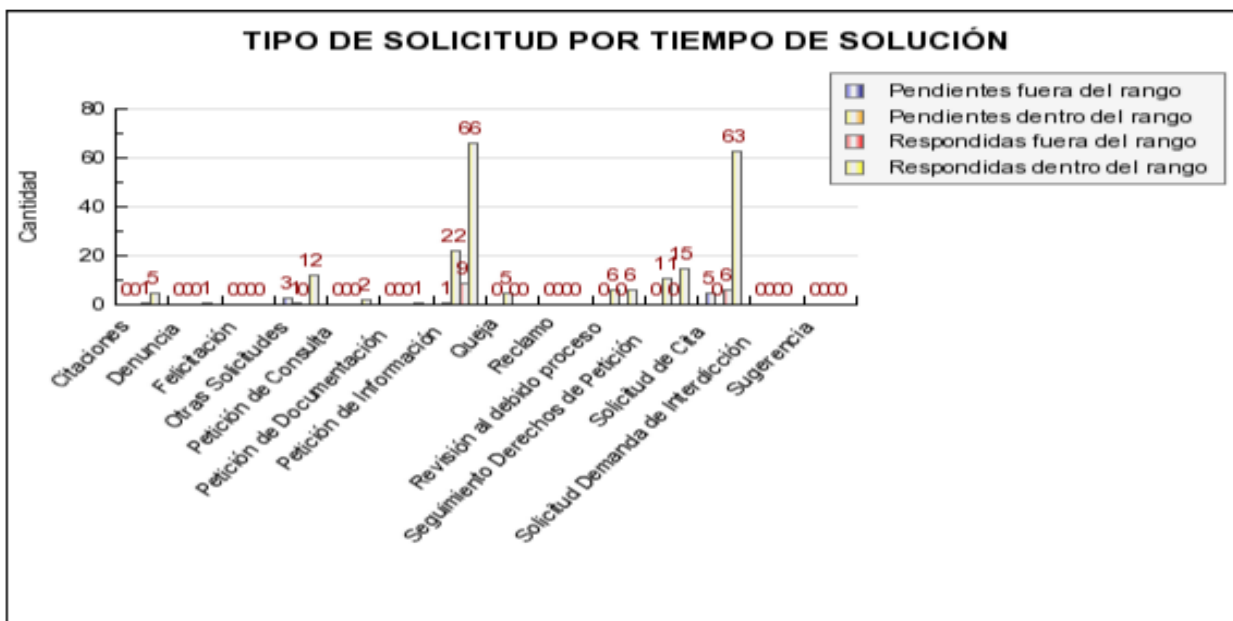
El mayor número de atenciones presenciales en la entidad está centralizado en los servidores de atención al ciudadano, el cual depende de la Secretaria General

FUNCIONARIO	ÁREA DE DESEMPEÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%	ATENCIONES	%
ANGYY LIZETH ARANGO GIRALDO	ATENCION AL USUARIO	0	0	2	2	0,07%	1800	65.34%
ATENCION AL CIUDADANO	ATENCION AL USUARIO	29	53	52	134	4,86%		
CINDY YULIANA RIOS MUÑOZ	ATENCION AL USUARIO	0	31	228	259	9,40%		
DIANA MARIA TORO	ATENCION AL USUARIO	9	2	0	11	0,40%		
GILSON ALBERTO BEDOYA PEREZ	ATENCION AL USUARIO	29	284	30	343	12,45%		
JESSICA CATALINA ECHEVERRI LOPEZ	ATENCION AL USUARIO	1	0	4	5	0,18%		
JUAN CARLOS GACIAGOMEZ	ATENCION AL USUARIO	0	0	2	2	0,07%		
KATHERINE LOPEZ ROLDAN	ATENCION AL USUARIO	0	1	0	1	0,04%		
LAURA JULIETH CAMPO GIL	ATENCION AL USUARIO	275	338	108	721	26,17%		
LAURA TATIANA MENA BEDOYA	ATENCION AL USUARIO	4	4	0	8	0,29%		
RODOLFO ALEXANDER MIRA PEREZ	ATENCION AL USUARIO	72	30	21	123	4,46%		
YUDY LOPEZ LONDOÑO	ATENCION AL USUARIO	0	0	3	3	0,11%		
JUAN PABLO GALLEGU GIRALDO	ATENCION AL USUARIO	0	14	174	188	6,82%		



INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

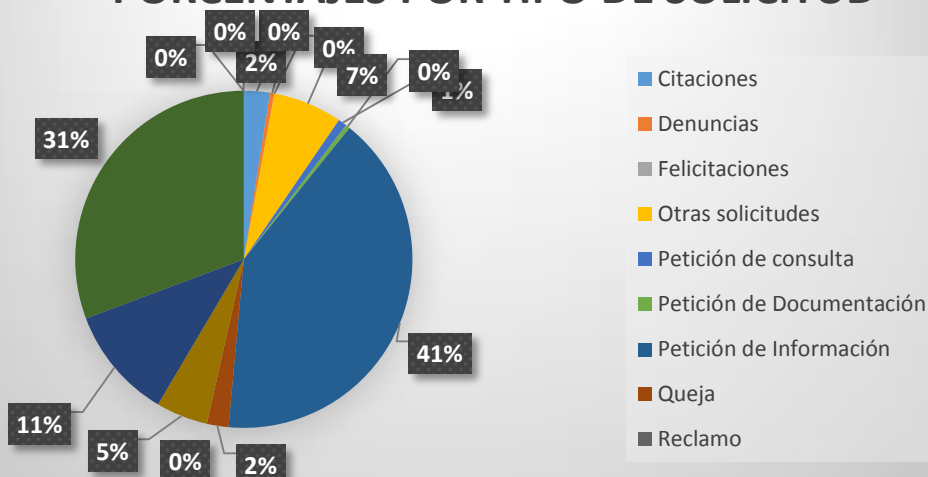
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Citaciones	0	0	6	6	2.49 %
Denuncia	1	0	0	1	0.41 %
Felicitación	0	0	0	0	0 %
Otras Solicitudes	0	0	16	16	6.64 %
Petición de Consulta	1	0	1	2	0.83 %
Petición de Documentación	0	0	1	1	0.41 %
Petición de Información	9	0	89	98	40.66 %
Queja	5	0	0	5	2.07 %
Reclamo	0	0	0	0	0 %
Revisión al debido proceso	0	0	12	12	4.98 %
Seguimiento Derechos de Petición	0	0	26	26	10.79 %
Solicitud de Cita	0	0	74	74	30.71 %
Solicitud Demanda de Interdicción	0	0	0	0	0 %
Sugerencia	0	0	0	0	0 %
Totales	16	0	225	241	-



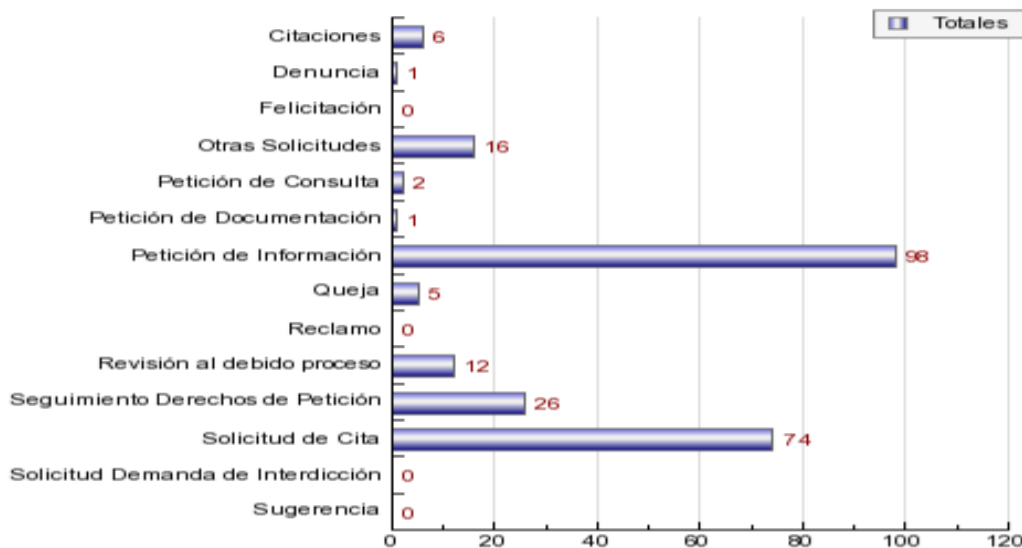
TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Citaciones	0	0	1	5
Denuncia	0	0	0	1
Felicitación	0	0	0	0
Otras Solicitudes	3	1	0	12
Petición de Consulta	0	0	0	2
Petición de Documentación	0	0	0	1
Petición de Información	1	22	9	66
Queja	0	5	0	0
Reclamo	0	0	0	0
Revisión al debido proceso	0	6	0	6
Seguimiento Derechos de Petición	0	11	0	15
Solicitud de Cita	5	0	6	63
Solicitud Demanda de Interdicción	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0
Totales	9	45	16	171
%	4 %	19 %	7 %	71 %

PORCENTAJES POR TIPO DE SOLICITUD



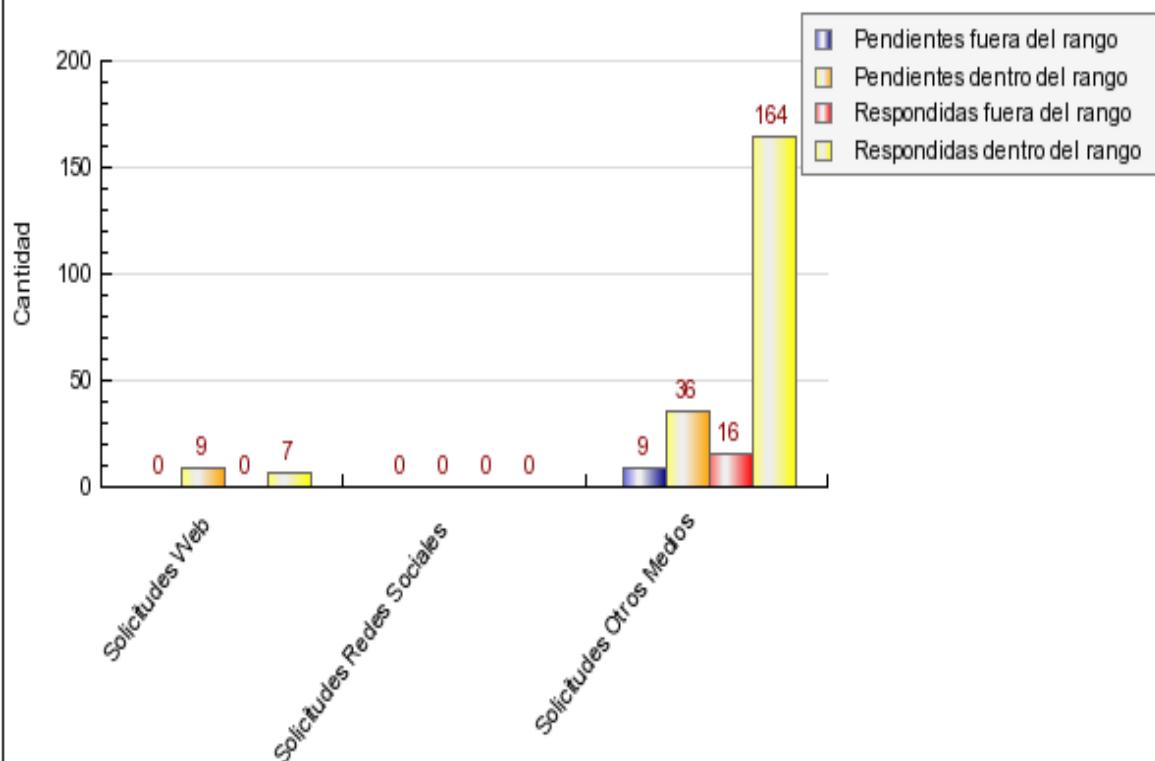
TOTAL DE INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD



MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	9	0	7
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	9	36	16	164
Totales	9	45	16	171
%	4 %	19 %	7 %	71 %

MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN



SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION POR TIEMPO DE SOLUCION

Como se puede observar en los dos gráficos anteriores, el total de PQRSD recepcionados en la página web y otros medios fue de 241, de los cuales 171 se respondieron del dentro del rango que equivale al 71%, 45 pendientes dentro del rango que son el 19%, 16 respondidos fuera de rango que son el 7%, pendientes fuera del rango el 4% que corresponde a 9 atenciones.

ACTUACIONES CON CORTE AL 31 DE MARZO DE 2020

Es importante anotar que no se presentaron quejas por las atenciones o solicitudes resueltas a los ciudadanos.

CONSOLIDADO DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS					
TIPO DE CONSULTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
TUTELAS	88	178	38	304	11,0%
ACCION POPULAR	1		1	2	0,1%
AMPARO DE POBREZA	4	3	7	14	0,5%
ASESORÍA DERECHOS ADMINISTRATIVOS	4			4	0,1%
ASESORÍA DERECHO CIVIL	138	88	142	368	13,4%
ASESORÍA DERECHO COMERCIAL	12	3	1	16	0,6%
ASESORÍA EN EDUCACION	23	7	2	32	1,2%
ASESORÍA PENSION	19	25	18	62	2,3%
ASESORÍA EN SALUD	249	146	210	605	22,0%
ASESORÍA FALLO DE TUTELA	5	3	2	10	0,4%
ASESORÍA DE FAMILIA	86	51	45	182	6,6%
ASESORÍA DE INTERDICCION	4	2	2	8	0,3%
ASESORÍA LABORAL	78	29	49	156	5,7%
ASESORÍA VICTIMAS	86	75	65	226	8,2%

ASESORÍA PENAL	50	33	27	110	4,0%
ASESORÍA PROPIEDAD HORIZONTAL	8	8	4	20	0,7%
ASESORÍA SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	4	7	7	18	0,7%
ASESORÍA TRANSITO	17	12	12	41	1,5%
CITACIONES VIGILANCIA	6	6	5	17	0,6%
ASESORÍA CONTRATO DE ARRENDAMIENTO	22	2	5	29	1,1%
DECLARACION DESPLAZAMIENTO	25	24	19	68	2,5%
DECLARACIONES		5		5	0,2%
DEMANDA DE INETRDICCION	8	4	3	15	0,5%
DERECHO DE SUCESION	3	5	1	9	0,3%
DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	5	23	22	50	1,8%
DERECHO DE PETICION	33	92	25	150	5,4%
DERECHOS CONSUMIDOR	3	4	2	9	0,3%
IMPUGNACION			1	1	0,0%
INCIDENTE DE DESACATO	34	72	34	140	5,1%
MEMORIAL	4	6	3	13	0,5%
MIGACION VENEZUELA	17	6	7	30	1,1%
QUEJA CONTRA SERVIDOR PUBLCIO	4	7	10	21	0,8%
RECLAMACION DIRECTA	1			1	0,0%
RECURSO DE REPOSICION	2	10	6	18	0,7%
REVOCATORIA	1			1	0,0%
TOTAL	1044	936	775	2755	100%

En el primer trimestre de 2020 las asesorías en salud, totalizaron 605, es decir un 22% del total de las atenciones durante el periodo. Después las asesorías en derecho civil con 368 con un 13.4% de participación. Después la Acción de Tutela con 304 con un 11% de participación y asesorías de victimas corresponde a un 8.2% de las atenciones, es decir 226 atenciones.

Igualmente fueron atendidas en total 2755 personas, siendo el comportamiento de atención un pequeño descenso respecto de las atenciones del mismo periodo en el año anterior

CLASIFICACIÓN EN ATENCIÓN A LA CONDICIÓN SOCIAL

CONSOLIDADO SEGÚN CONDICION SOCIAL DE LOS USUARIOS					
OCUPACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	22	61	15	98	3,56%
AMA DE CASA	346	327	208	881	31,98%
DESEMPLEADO	122	95	98	315	11,43%
DESPLAZADO	5	17	10	32	1,16%
DESCAPACITADO	3	21	9	33	1,20%
EMPLEADO	222	193	167	582	21,13%
ESTUDIANTE	19	14	11	44	1,60%
HABITANTE DE CALLE	0	0	1	1	0,04%
INDEPENDIENTE	135	127	127	389	14,12%
JEFE DE HOGAR	0	0	1	1	0,04%
MADRE CABEZA DE HOGAR	1	0	0	1	0,04%
PENSIONADO	64	37	50	151	5,48%
PROFESIONAL	2	12	9	23	0,83%
SINCLASIFICAR	103	32	69	204	7,40%
TOTAL	1044	936	775	2755	100%

Se puede observar que las amas de casa son las principales usuarias que demandan atención de la entidad con un 31.98%

ATENCIONES POR LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS USUARIOS 2020

23

MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
SIN ASIGNACION	4	6	6	16	0,6%
AMAGA		1		1	0,0%
APARTADO	2			2	0,1%
BARBOSA		1		1	0,0%
BELLO	1	5	1	7	0,3%
BOGOTA	1			1	0,0%
BOLIVAR			1	1	0,0%
CALDAS	5	3	15	23	0,8%
CONCORDIA	1			1	0,0%
COPACABANA	1			1	0,0%
CORDOBA - NARIÑO	1			1	0,0%
CUCUTA NORTE DE SANTANDER	1			1	0,0%
DABEIBA		1		1	0,0%
ENVIGADO	16	6	4	26	0,9%
FREDONIA			1	1	0,0%
GUATAPE	1			1	0,0%
HELICONIA		1	1	2	0,1%
ITAGUI	892	816	647	2355	85,5%
JARDIN	2			2	0,1%
LA ESTRELLA	11	11	8	30	1,1%
LA UNION			1	1	0,0%
MEDELLIN	97	78	87	262	9,5%

MONTEBELLO			1	1	0,0%
PEREREIRA - RISARALDA		1		1	0,0%
QUIBDO -CHOCO		1		1	0,0%
RETIRO		1		1	0,0%
RIEONEGRO	1			1	0,0%
SABANETA	4	3	1	8	0,3%
SANTA BARBARA	1			1	0,0%
SANTA ROSA DE OSOS	1	1		2	0,1%
TAMESIS ANTIOQUIA	1			1	0,0%
YOLOMBO			1	1	0,0%
TOTAL	1044	936	775	2755	100%

A pesar que se atendió a ciudadanos de 32 municipios diferentes a Itagüí, el porcentaje de atenciones a usuarios del municipio es muy alto 85.5%

BUZON

Por el buzón que reposa en la Entidad no registró PQRS en el primer trimestre. El buzón se revisa semanalmente por parte de la Secretaria General, la Secretaria Ejecutiva, en presencia de un usuario y la Jefe de la Oficina de Control Interno.

DENCUNCIAS CONTRA EMPLEADOS O CONTRATISTAS DE LA ENTIDAD

De conformidad con la certificación expedida por parte del Secretario 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 periodo evaluado.

RECOMENDACIONES

- Retroalimentación permanente sobre atención al ciudadano para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Continuar tramitando de manera oportuna, precisa y concreta las P.Q.R.S, que ingresan a la Personería Municipal de Itagüí, por cuanto, de no atenderse dentro de los términos establecidos por la ley, se puede incurrir en sanciones administrativas y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.
- Cuando lleguen solicitudes que puedan demandar más tiempo de lo previsto en la respuesta, se sugiere contestar al usuario que su solicitud se encuentra en trámite.

CONCLUSION

- Se cuenta con una adecuada recepción para la ventanilla única en la Personería Municipal de Itagüí, conforme a lo indicado en los literales C y D del Art.9, Decreto 1538 de 2005, Art.53 de la Ley 361 de 1997.



EMILSEN VARGAS MARIN
Jefe Oficina de Control Interno