

	INFORME	Código: FEM-15
		Versión: 02
		Fecha: 19/03/2020

101.

Itagüí, 17 enero de 2022

Doctor
JHON JAIRO CHICA SALGADO
Personero Municipal
Itagüí.

Asunto: Informe Seguimientos P.Q.R.S.

Respetado Doctor Chica:

Dando cumplimiento a lo establecido en el estatuto anticorrupción Ley 1474, artículos 9 y 76 de 2011, artículo 76 Constitución Política, artículo 23 y al Decreto 648 de 2017 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 segundo cuarto de la vigencia 2021.

Favor publicarlo en la página Web de la Entidad.

Cordialmente,



JUAN CARLOS GÓMEZ LÓPEZ
Jefe de Control Interno

Copia: Dra. Lina Cano - Secretaria General.

TEMA		INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	
JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES	JUAN CARLOS GÓMEZ LÓPEZ	PERIODO EVALUADO	Octubre 1º – Diciembre 31 de 2021
		FECHA DE ELABORACIÓN	Enero 14 de 2022

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, PERIODO DE OCTUBRE 1º A DICIEMBRE 31 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 periodo comprendido del 01 de octubre al 31 de diciembre, de 2021.

Se busca mejorar los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la comunidad y la entidad, la Personería Municipal de Itagüí ha implementado estrategias como es la atención al usuario lo cual se está realizando de manera virtual, así mismo se está haciendo por parte de la oficina de comunicaciones de la entidad, la difusión de la pieza grafica con los números telefónicos de los abogados que recibirán las llamadas de los usuarios para garantizarles un mejor servicio y que no le sean vulnerados sus derechos.

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".
- Decreto 648 de 2017.
- Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.
- Dimensión comunicaciones del MIPG

ALCANCE

Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, análisis y revelar la situación de las (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias e inclusive las felicitaciones), correspondientes al cuarto trimestre de la vigencia 2021, de los meses de octubre, noviembre y diciembre. Así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento dado mediante las respuestas a los usuarios y/o ciudadanos, con el fin de tomar acciones de mejora, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones particulares o generales (P.Q.R.S), tengan una respuesta coherente y dentro de los términos señalados en la ley para los interesados. Siendo responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de la Personería Municipal de Itagüí.

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.

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.

Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las P.Q.R.S y dar oportuna respuesta al ciudadano que lo solicite.

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 la entidad, realiza encuesta al 10% de los ciudadanos según el plan de acción de la Líder del proceso atención al Ciudadano, para evaluar el tratamiento que se les da a los usuarios.

ESPACIO PARA PQRS EN LA WEB

La norma establece que en la página web de 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.

La Personería tiene dispuesto en la franja derecha media de su página web www.personeriaitagui.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.”

GLOSARIO DE TERMINOS

Hay que tener claro que 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 ponen en conocimiento de las autoridades 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 da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público, **término (15) quince días hábiles siguientes a su recibo**

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

PETICION DE INFORMACIÓN: Cuando se formulan a las autoridades para que éstas den a conocer 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 presentan 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 PETICION: 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.**

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 link:

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

Colombia

Departamento

seleccione el Departamento

Ciudad

seleccione la Ciudad

Dirección

Barrio o Vereda

Código Postal

(*) Descripción

Adjuntar Archivos

Seleccione uno o varios archivos.

VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

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

BUSCAR

[Regresar al Inicio](#)

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.

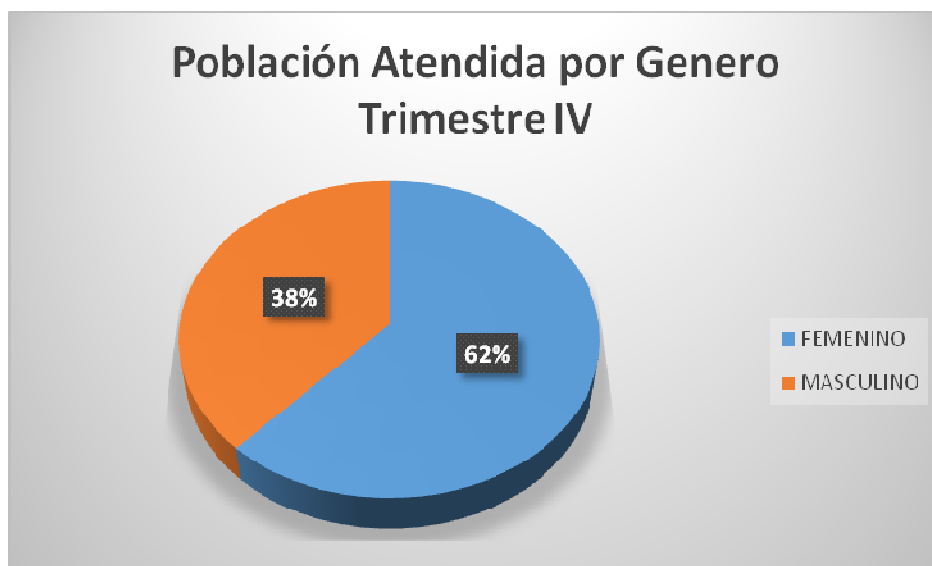
CARACTERIZACIÓN POBLACION POR GÉNERO

Cantidad de personas por género que solicitaron la atención en la Personería de Itagüí, durante el cuarto trimestre de 2021, con corte al 22 de diciembre:

GENERO	CANTIDAD
FEMENINO	1.054
MASCULINO	649
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS	1.703

Cuadro No. 1

El cuadro No. 1 nos muestra como la población por género atendida durante el cuarto trimestre vigencia 2021, con corte al 22 de diciembre, el cual fue de: El género femenino fue la población de mayor demanda con MIL SETECIENTOS TRES CUATRO (1.054) servicios demandados y el género masculino con SEISCIENTAS CUARENTA Y NUEVE (649) servicios.



Grafica No. 1

La gráfica **No. 1**, nos muestra la población por género atendida durante el cuarto trimestre 2021, con corte al 22 de diciembre con un porcentaje mayor del **62%**, el cual equivale a **MIL CINCUENTA Y CUATRO (1.054)** mujeres atendidas durante la vigencia. El resto equivale al **38%**, que corresponde al género masculino, lo que equivale a **SEISCIENTOS CUARENTA Y NUEVE (649)** hombres atendidos, para un total general de **MIL SETENTA Y TRES (1.073)** personas atendidas que vinieron a solicitar los servicios a la Personería de Itagüí durante el cuarto trimestre 2021, con corte al 22 de diciembre.

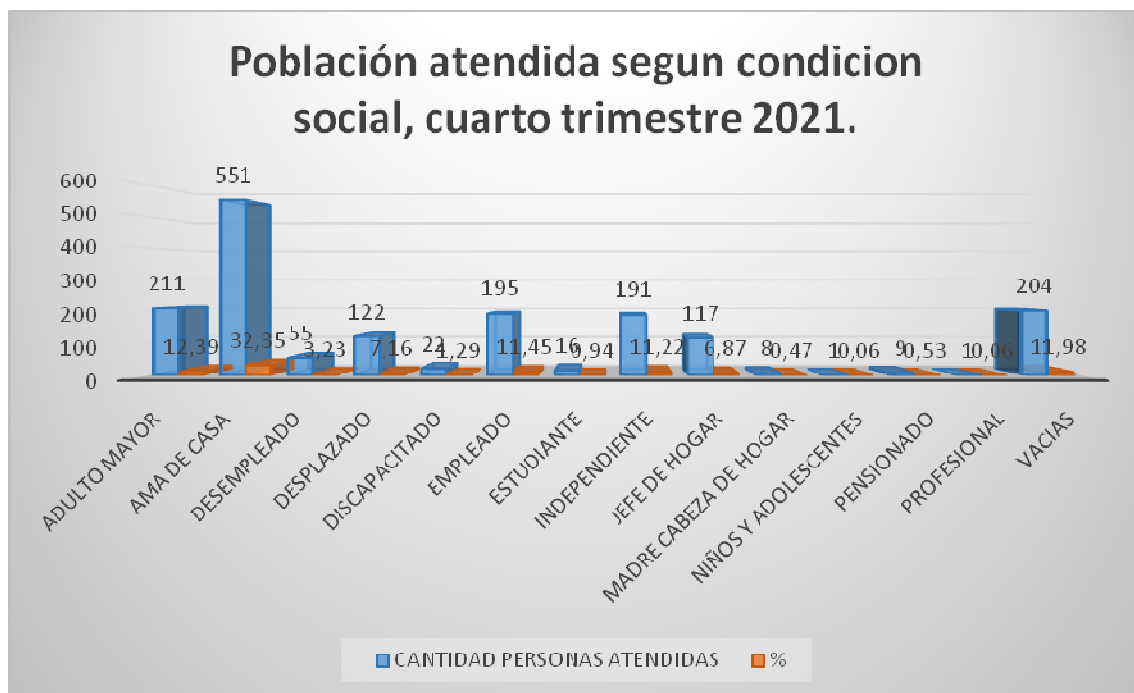
CARACTERIZACION SEGÚN CONDICIÓN SOCIAL

CONDICION	CANTIDAD PERSONAS ATENDIDAS	%
Adulto Mayor	211	12,39
Ama de Casa	551	32,35
Desempleado	55	3,23
Desplazado	122	7,16
Discapacitado	22	1,29
Empleado	195	11,45
Estudiante	16	0,94
Independiente	191	11,22
Jefe de Hogar	117	6,87
Madre Cabeza de Hogar	8	0,47
Niños y Adolescentes	1	0,06
Pensionado	9	0,53
Profesional	1	0,06
Vacías	204	11,98
Total	1703	100%

Cuadro No. 2

El cuadro No. 2 muestra la cantidad de población atendida según condición social, durante el tercer trimestre de 2021 en la Personería de Itagüí. Siendo la población **“Ama de Casa”**, el grupo con mayor demanda de servicios de la entidad con un total de **QUINIENTOS CINCUENTA Y UNO (551)**. Seguidamente se ubicó la población de **“Adulto Mayor”** con **DOSCIENTOS ONCE (211)** servicios atendidos y la población de **“Independientes”** con **CIENTO NOVENTA Y UNO (191)** servicios. Posteriormente en una menor escala de servicios atendidos se encuentran los demás grupos poblacionales tal como se refleja en el

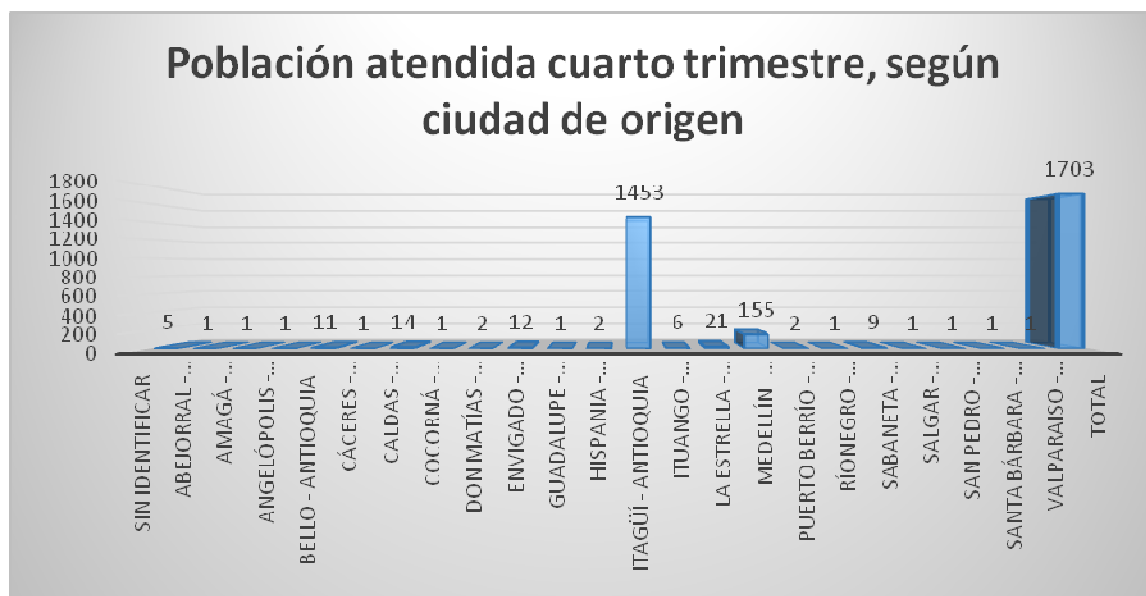
cuadro.



Gráfica No.2

La gráfica No. 2, nos muestra cuantitativamente, la población atendida en cifras y porcentajes arrojados por los diferentes grupos poblacionales que solicitaron los servicios a la Personería. Fue así como el mayor porcentaje de servicios atendidos lo obtuvo la población “**ama de casa**” con un **32,35%**, seguido del “**adulto mayor**” con un **12,39%** y la población “**independientes**” con un **11,22%**.

POBLACIÓN ATENDIDA SEGÚN CIUDAD DE ORIGEN TRIMESTRE III-2021



Grafica No. 3

Con relación a la **gráfica No. 3**, se puede observar cómo, de un total de **MIL SETECIENTOS TRES (1.703)**, personas que solicitaron los servicios a la **Personería de Itagüí**, **MIL CUATROCIENTOS CIENCIENTA Y TRES (1.453)**, corresponden a la población que registró residencia en Itagüí. Mientras que **CIENTO CINCUENTA Y CINCO (155)** personas atendidas, dijeron estar radicados en la ciudad de Medellín. Los demás y en una proporción menor, corresponden a otras atenciones con diferente origen. Con relación al trimestre anterior se mantuvo la tendencia de población atendida en estas ciudades, incrementándose de servicios en ambas.

POBLACION ATENDIDA SEGÚN TIPO DE SOLICITUD TRIMESTRE IV-2021

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL PERSONAS ATENDIDAS	%
Acción de Tutela	264	15,50
Acción Popular	1	0,06
Amparo de Pobreza	6	0,35
Asesoría Derecho Administrativo	2	0,12
Asesoría Derecho Civil	313	18,38
Asesoría Derecho Comercial	23	1,35
Asesoría Educación	8	0,47
Asesoría en Pensión	22	1,29
Asesoría en Salud	226	13,27
Asesoría Fallo de Tutela	8	0,47
Asesoría Familia	138	8,10
Asesoría Interdicción Judicial	1	0,06
Asesoría laboral	76	4,46
Asesoría Ley de víctimas	100	5,87
Asesoría Penal	41	2,41
Asesoría Servicios Públicos Domiciliarios	9	0,53
Asesoría Tránsito	23	1,35
Citación versión libre	1	0,06
Citaciones Vigilancia Administrativa	26	1,53
Contrato de Arrendamiento	41	2,41
Declaración Desplazamiento	70	4,11
Declaraciones	3	0,18
Derecho de Sucesión	6	0,35
Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	2	0,12
Derechos de Petición	179	10,51
Impugnación	2	0,12
Incidente de Desacato	54	3,17
Memorial	3	0,18
Migración Venezuela	13	0,76
Queja Contra Servidor Público	29	1,70
Reclamación Directa	1	0,06
Recurso de Reposición y Apelación	11	0,65
Revocatoria	1	0,06

TOTAL	1703	100%
-------	------	------

Cuadro No. 3

El Cuadro No. 3, muestra la clasificación de los diferentes tipos de servicios demandados por los usuarios que llegaron a la Personería, siendo la de mayor atención la “Asesoría en derecho Civil” con TRESCIENTAS TRECE (313) solicitudes, lo que equivale a un 18,38%. Seguidamente se atendieron DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO (264) “Acciones de Tutela”, lo cual equivale a un 15,50% y en tercer lugar se ubicaron “Asesorías en salud” con DOSCIENTOS VEINTISEIS (226), que equivale a un 13,27% y seguidamente CIENTO TREINTA Y OCHO (138) “Asesorías en familia”, lo cual equivale a un 8,10%.

Durante el periodo octubre – diciembre de 2021, se realizaron **MIL SETECIENTAS (1.703)**, atenciones a los usuarios, las cuales requirieron los siguientes servicios a la entidad, tales como se muestran en la gráfica No. 4 a continuación:



Gráfica No. 4

ATENCIONES POR DELEGATURAS TRIMESTRE IV-2021

DELEGATURA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	1.441	84.62
DERECHOS HUMANOS	154	9.04
DERECHOS COLECTIVOS	23	1.35
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	59	3.46
PENAL Y FAMILIA	26	1.53
TOTAL	1.703	100%

Cuadro No. 4

El cuadro No. 4, nos muestra en términos estadísticos los servicios por Delegaturas de la Personería que se atendieron durante la vigencia del tercer trimestre, siendo Atención al ciudadano con MIL CUATROCIENTAS CUARENTA Y UNA (1.441), lo que equivale a un 85% del total. Seguidamente la Delegatura de Derechos Humanos con CIENTO CINCUENTA Y CUATRO (154), lo cual equivale a un 9% de atenciones y la delegatura de Vigilancia Administrativa con CINCIENTA Y NUEVE (59), que equivale a un 3% del total de las 1.703.

ATENCIONES POR DELEGATURAS Y TIPO DE CONSULTAS TRIMESTRE IV- 2021

TIPO DE CONSULTA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHOS HUMANOS	COLECTIVOS	VIGILANCIA	PENAL Y FLIA	TOTAL
Acción de Tutela	262	1		1		264
Acción popular			1			1
Amparo de pobreza	6					6
Asesoría Derecho Administrativo	2					2
Asesoría Derecho Civil	275	15	18	4		312
Asesoría Derecho Comercial	23					23

Asesoría en educación	7	1				8
Asesoría en pensión	22					22
Asesoría en salud	220	6				226
Asesoría fallo de tutela	8					8
Asesoría de familia	103	21			14	138
Asesoría interdicción judicial	1					1
Asesoría laboral	75	1				76
Asesoría ley de víctimas	71	29				100
Asesoría penal	22	8			11	41
Asesoría servicios públicos domiciliarios	9					9
Asesoría de tránsito	23					23
Citación a versión libre				1		1
Citación Vigilancia administrativa				26		26
Contrato de arrendamiento	41					41
Declaración desplazamiento		70				70
Declaraciones		4				4
Derecho de sucesión	6					6
Derechos colectivos y del ambiente			2			2
Derechos de petición	178		1			179
Impugnación	2					2
Incidente de desacato	54					54
Memorial	3					3
Migración Venezuela	12	1				13
queja contra servidor público		1			28	29
Reclamación Directa	1					1
Recurso de reposición y apelación	11					11
Revocatoria	1					1
TOTALES	1438	158	22	32	53	1703

Cuadro No. 5

El cuadro No. 5 Nos muestra el resumen de las atenciones por Delegaturas y los diferentes servicios que atendió la Personería durante la vigencia del 01 de octubre al 22 de diciembre de 2021. En donde se puede observar que la **“Asesoría en derecho Civil”**, fue la de mayor demanda; y las asistieron La Secretaría General (atención al ciudadano) con **275**, la delegatura de derechos humanos con **15** y derechos Colectivos con **18**, seguido de Vigilancia Administrativa con 4, para un total entre las cuatro delegaturas de **312** asesorías por este variable o tipo de consulta. Cabe resaltar igualmente que la Delegatura de “derechos humanos” atendió **70** asesorías por **declaración de desplazamiento**. Así mismo se puede observar en el cuadro como la **“asesoría en salud”** fue atendida por Atención al ciudadano (secretaría General) y la delegatura de Derechos humanos, quienes prestaron este servicio en salud con **226** demandas entre ambas delegaturas.

Se atendieron un total de **264 “acciones de tutela”** así: Atención al ciudadano 262, derechos humanos 1 y Vigilancia Administrativa 1.

Igualmente se atendieron un total de **179 “Derechos de petición”** entre Atención al ciudadano con 178 y Derechos colectivos.

Se realizaron en **“Asesorías de familia” 138** atenciones así: Atención al ciudadano 103, Derechos humanos 21 y Penal y Familia 14.

Para el cuarto trimestre se presentaron solicitudes por **Asesoría en Ley de víctimas**, quienes solicitaron **100** atenciones, siendo la delegatura de derechos humanos y la secretaría general “Atención al Ciudadano”, quienes prestaron dicha asesoría durante el periodo. De igual manera los derechos de petición **178**, fueron atendidos por atención al usuario y uno (1) Derechos Colectivos.

Vigilancia Administrativa atendió durante el cuarto trimestre un total de **32** atenciones entre 26 quejas contra servidores públicos. Colectivos realizó **22** atenciones y penal y familia 5 servicios.

**SISTEMA DE PQRDSF TRIMESTRE III – 2021
PQRDSF ATENDIDAS TRIMESTRE III-2021**

Región: Antioquia
Teléfono: +57 (4) 376 48 81 - 373 08 76 - 376 48 84
Correo Electrónico: contactenos@personeriaitagui.gov.co
Dirección: Carrera 51 #51-55 Edificio Judicial Piso 5
Sitio Web: <https://personeriaitagui.gov.co/>



SISGED
Pagina 2 de 4
2021/10/26 1:52:46 PM



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDSF**

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	0	4	4	3.25 %
Felicitación	0	3	3	2.44 %
Petición de Consulta	0	5	5	4.07 %
Petición de Documentación	0	2	2	1.63 %
Petición de Información	0	83	83	67.48 %
Queja	0	22	22	17.89 %
Reclamo	0	2	2	1.63 %
Sugerencia y/o Elogio	0	2	2	1.63 %
TOTALES	0	123	123	100 %

Gráfica No 5

La gráfica No. 5, nos muestra la clasificación de PQRDS, en donde se puede evidenciar durante el tercer trimestre de 2021, que la cantidad de servicios solicitados a la Personería fueron **CIENTO VEINTI TRES (123)** PQRDS en su totalidad, clasificadas tal como lo muestra la grafica 5. Evidenciándose en esta que la “Petición de Información” con **OCHENTA Y TRES (83)** solicitudes con términos de vencimiento, lo cual equivale a un **67%**, fueron atendidas en su totalidad.

INFORME DE PQRDSF DEL TERCER TRIMESTRE 2021 POR DELEGATURAS



2. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Información	Queja	Reclamo	Sugerencia y/o Elogio	Totales
Atención al ciudadano	1	0	0	0	2	2	0	0	5
Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Delegatura en lo penal y de familia	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Delegatura para los derechos humanos	0	0	0	1	5	1	0	0	7
Delegatura vigilancia administrativa	1	0	0	1	8	25	0	0	35
Despacho	0	0	0	0	0	1	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0	0
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	2	0	0	2	24	29	0	0	57

Gráfica No. 6.

Durante la vigencia del cuarto trimestre la gráfica No. 6 muestra el comportamiento de atenciones de esas **CINCUENTA Y SIETE (57) PQRSDF**, por delegaturas, siendo la Delegatura de “**Vigilancia Administrativa**”, quien atendió la mayor cantidad de servicios durante la vigencia octubre – diciembre de 2021, con un total de **35PQRDS**, entre los cuales, **25**, quejas 1 Denuncia y 1 Petición de documentación. Seguidamente la Delegatura de Derechos Colectivos y del Medio Ambiente atendió un total de 8 PQRS, de petición de información. Luego la delegatura de Derechos Humanos atendió un total de 7 PQRDS, 5 peticiones de información, 1 petición de documentación, 1queja. Luego Atención al Ciudadano atendio**5 PQRDS**, entre las cuales 2 fueron petición de información, **2** quejas y **1**Denuncia.

INGRESOS DE PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACIÓN	DEPENDENCIAS
Del viernes 01 de octubre del 2021 al viernes 24 de diciembre del 2021	lunes 27 de diciembre del 2021	Todas

1. INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

	Buzones	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Simple	Digital	Personalmente	Radicación Web	Telefónicamente	Totales
Atención al ciudadano	0	0	2	0	1	2	0	0	5
Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	0	0	1	0	0	4	3	0	8
Delegatura en lo penal y de familia	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Delegatura para los derechos humanos	0	0	2	0	0	1	4	0	7
Delegatura vigilancia administrativa	0	0	3	0	0	25	7	0	35
Despacho	0	0	0	0	0	0	1	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0	0
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	0	0	9	0	1	32	15	0	57

Grafica No 7.

La Gráfica No. 7, nos muestra el comportamiento en la entidad a través de los canales o medios de recepción de las PQRS, de la siguiente manera:

Web: 15 PQRS recibidas
Correo certificado: 00PQRDS
Correo electrónico: 09 PQRDS
Correo certificado: 00 PQRDS
Personalmente: 32 PQRDS
Telefónicamente: 00
Digital: 01
TOTAL **57**

TIPO DE SOLICITUDES DE LAS PQRS, POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

3. TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Atención al ciudadano	1	0	4	0
Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	0	0	8	0
Delegatura en lo penal y de familia	0	0	1	0
Delegatura para los derechos humanos	1	0	6	0
Delegatura vigilancia administrativa	2	0	33	0
Despacho	1	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0
Oficina de control interno	0	0	0	0
Secretaría general	0	0	0	0
Sin Asignar	0	0	0	0
TOTALES	5	0	52	0

Gráfica No. 8

La gráfica No. 8, nos permite ver el comportamiento de las PQRDS, de la entidad por tiempo de solución, la cual arroja que de las 57PQRDS, solicitadas, se respondieron dentro del rango o tiempos según ley, un total de 52PQRDS, lo que equivale a un 91,22%, y pendientes dentro de términos, 5 PQRDS.

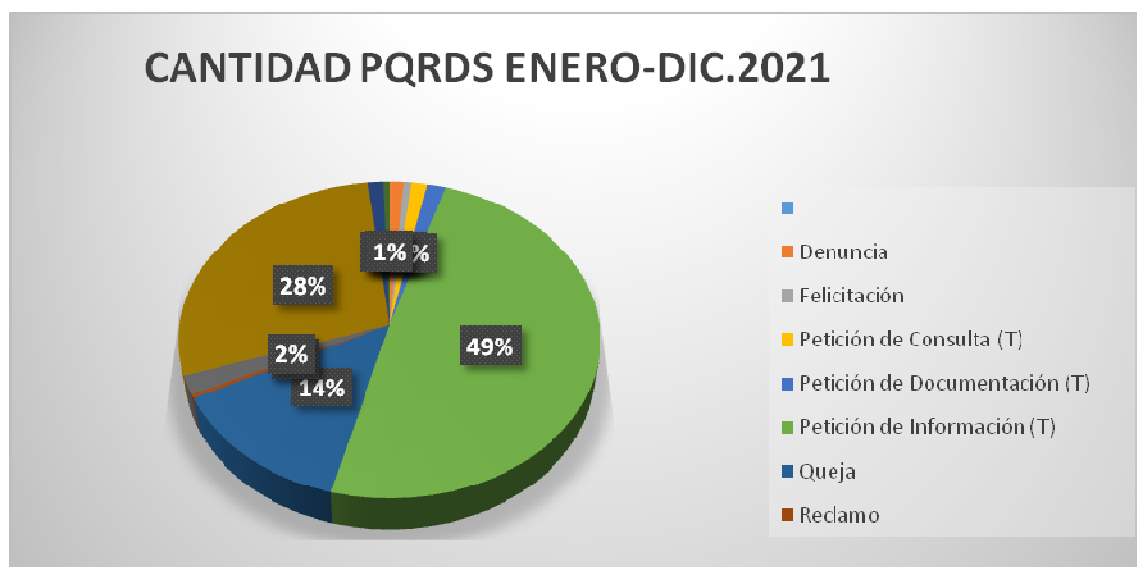
CONSOLIDADO DE PQRSDESDE EL 01 DE ENERO AL 30DIC -2021

DETALLE	CANTIDAD	%
Denuncia	9	1.15
Felicitación	5	0.64
Petición de Consulta	11	1.40
Petición de Documentación	12	1.53
Petición de Información	387	49.36

Queja	106	13.52
Reclamo	3	0.38
Revisión al debido proceso	15	1.91
Seguimiento Derechos de Petición	222	28.32
Solicitud de Cita	10	1.28
Sugerencia	4	0.51
Total general	784	100%

Cuadro No. 6

El cuadro No. 6, nos muestra el consolidado de PQRDS de la vigencia 2021, con corte al 30 de DICIEMBRE, con un total de SETECIENTAS OCHENTA Y CUATRO (784) solicitudes según tipo de consulta, siendo la “**petición de información**” durante toda la vigencia, el servicio de mayor demanda con **TRESCIENTAS OCHENTA Y SIETE(387)** solicitudes, lo cual equivale a un **49,36%**, seguidamente los **seguimientos a los derechos de petición** fue el segundo servicio más demandado en la personería, en defensa a los derechos humanos, con un total de **DOSCIENTOS VEINTIDOS (222)** servicios, lo cual equivale a un **28,32% de las 784 PQRS**, solicitadas durante esta vigencia.



Gráfica No. 09.

Esta gráfica No. 09, muestra los tipos de consulta de PQRS, con mayor demanda solicitados durante LA VIGENCIA 2021.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN IVTRIMESTRE DE 2021
ANALISIS DE LAS ENCUESTAS POR DELEGATURAS:

DELEGATURAS	Usuarios atendidos por delegaturas	Encuesta a realizar 10%	Encuestas Realizadas	% de cumplimiento
Atención al ciudadano	1456	146	176	12.09
Derechos Humanos	154	15	18	11.69
Derechos Colectivos	24	2	0	0.00
Vigilancia Administrativa	59	6	8	13.56
Penal y Familia	26	3	12	46.15
TOTALES	1719	172	214	12.45

Como se puede ver en la gráfica anterior, se cumplió con el tamaño de la muestra en la Personería **(214/1719)*100= 12,45%**.

La tabulación de las respuestas a la encuesta de satisfacción arrojó los siguientes resultados.

N.	Proceso(s):	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	NS/NR
1	Pregunta N° 1	96%	1%	3%
2	Pregunta N° 2	96%	1%	3%
3	Pregunta N° 3	95%	1%	3%
4	Pregunta N° 4	94%	2%	4%
PROMEDIO TOTAL		95%	1%	3%

Este cuadro muestra el nivel de satisfacción e insatisfacción para todas las preguntas como resumen general del CUARTO trimestre, lo que refleja el cumplimiento de la meta en un **95% de satisfacción y un 1% de insatisfacción y un 3% No sabe No Responde**.

CONCLUSION: Se presentó una satisfacción del **96%** con la atención oportuna, el buen trato y la información suministrada por el funcionario para atender claramente los usuarios de la entidad, además que se consideran las instalaciones adecuadas y que el personal cuenta

con las herramientas necesarias para la prestación del servicio, en un **95%** de satisfacción.

Se resalta entonces que se cumplió con la meta, la cual era del **95%** de satisfacción.

Nota: “Se reitera nuevamente en la pregunta No. 4 ¿Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?, la debilidad por desconocimiento a estos, o no son utilizados. Por lo tanto se invita a la Alta Dirección a considerar dentro del plan de mejoramiento, como fortalecer este ítem.

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 **1%** para mejorar la calidad en la atención al usuario, además de fortalecer los canales y/o medios para resolver las inquietudes y solicitudes de los usuarios que se encuentra con una insatisfacción del **3%**

27-12-2021



JUAN CARLOS GÓMEZ LÓPEZ
Jefe Oficina de Control Interno