

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

<b>TEMA</b>		INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS	
<b>JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES</b>	Secretaría General	<b>PERIODO EVALUADO</b>	ENERO 02 A MARZO 31 DE 2023
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	ABRIL 2023

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA PERSONERÍA DE ITAGUI Y REGISTRADOS EN EL SOFTWARE DE PQRS  
ENERO 02 A MARZO 31-2023**

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 01 de enero al 31 de marzo de 2022, 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.

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



- 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 primer 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 primer 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.

SERVICIO BRINDADO	ene-23	feb-23	mar-23	Total Trimestre I-2023	% De Participación
Acción de Cumplimiento	1			1	0,04%
Acción de Tutela	118	178	163	459	18,74%
Amparo de Pobreza	4	6	2	12	0,49%
Asesoría Código de Policía y Convivencia Ciudadana		13	7	20	0,82%
Asesoría Derecho Administrativo	1	3	1	5	0,20%
Asesoría Derecho Civil	118	147	143	408	16,66%
Asesoría Derecho Comercial	3	2	7	12	0,49%
Asesoría Educación	14	7	3	24	0,98%
Asesoría en Pensión	20	16	18	54	2,20%
Asesoría en Salud	77	73	84	234	9,55%
Asesoría Fallo de Tutela	23	24	33	80	3,27%
Asesoría Familia	70	59	52	181	7,39%
Asesoría Laboral	59	47	34	140	5,72%
Asesoría Ley de víctimas	25	44	55	124	5,06%
Asesoría Penal	23	11	11	45	1,84%
Asesoría Propiedad Horizontal	2	1	2	5	0,20%
Asesoría Servicios Públicos Domiciliarios	5	4	6	15	0,61%
Asesoría Tránsito	10	12	12	34	1,39%
Citaciones Vigilancia Administrativa	4	13	25	42	1,71%
Contrato de Arrendamiento	18	28	28	74	3,02%
Declaración Desplazamiento-Declaraciones	5	5	3	13	0,53%
Demanda de Interdicción		1		1	0,04%
Derecho de Sucesión			1	1	0,04%
Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	6	2		8	0,33%
Derechos de Petición	76	99	83	258	10,53%
Impugnación Fallo de Tutela	2			2	0,08%
Incidente de Desacato	47	37	45	129	5,27%
Ley de Apoyo	1	4	2	7	0,29%
Memorial	2	1	1	4	0,16%
Migración Venezuela	1	1	1	3	0,12%
Queja Contra Servidor Público	3	5	12	20	0,82%
Reclamación Directa			1	1	0,04%
Recurso de Reposición y Apelación	9	9	13	31	1,27%
Revocatoria		1	1	2	0,08%
<b>TOTALES</b>	<b>747</b>	<b>853</b>	<b>849</b>	<b>2449</b>	<b>100,00%</b>

Fuente Sistema PQRS vigencia 2023

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Contratista Apoyo asistencial

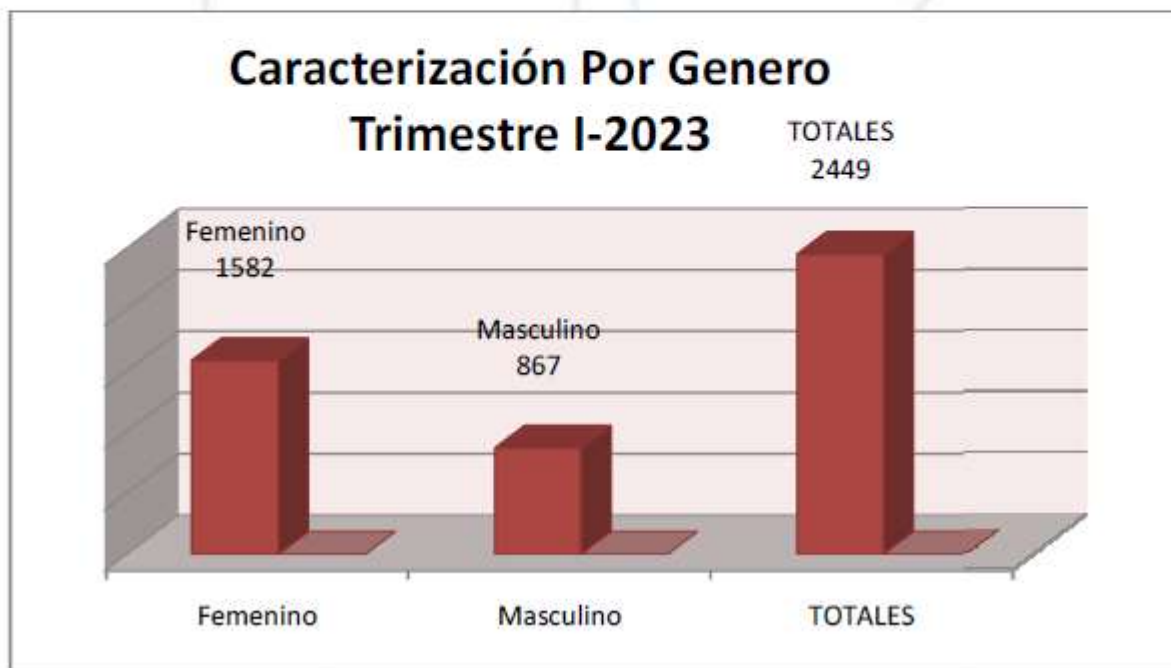
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - [info@personeriaitagui.gov.co](mailto:info@personeriaitagui.gov.co)  
[www.personeriaitagui.gov.co](http://www.personeriaitagui.gov.co)



**Registro de Atenciones por Género:**

Durante el primer trimestre de 2023, la población atendida fue de 2499, 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 65. % y un 35% son hombres

GENERO	ene-23	feb-23	mar-23	Total Trimestre I-2023	% De Participación
Femenino	487	536	559	<b>1582</b>	<b>65%</b>
Masculino	260	317	290	<b>867</b>	<b>35%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>747</b>	<b>853</b>	<b>849</b>	<b>2449</b>	<b>100%</b>



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 2449 personas registradas en la Personería, 857 son amas de casa lo que equivale a un 35%, empleados 17%; 13 Independientes y 10% 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:

CONDICION SOCIAL	ene-23	feb-23	mar-23	Total Trimestre I-2023	% De Participación
Adulto Mayor	64	96	90	250	10%
Ama de Casa	246	304	307	857	35%
Desempleado	51	66	59	176	7%
Desplazado	27	42	40	109	4%
Discapacitado	15	12	12	39	2%
Empleado	124	142	158	424	17%
Estudiante	13	8	5	26	1%
Habitante de Calle			2	2	0%
Independiente	79	114	124	317	13%
Jefe de Hogar	4	2	5	11	0%
Madre Cabeza de Hogar	1	3	1	5	0%
Pensionado	39	64	45	148	6%
Profesional	1		1	2	0%
Sin Identificar	83			83	3%
<b>TOTALES</b>	<b>747</b>	<b>853</b>	<b>849</b>	<b>2449</b>	<b>100%</b>

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 2449 personas provenientes de 23 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 86,08%, y solo un porcentaje de 9,68% de Medellín y un 1,18% de Envigado

MUNICIPIO/CIUDAD DE ORIGEN	ene-23	feb-23	mar-23	Total Trimestre I-2023	% De Participación
Abejorral - Antioquia		2		2	0,08%
Acacías - Meta	2			2	0,08%
Amagá - Antioquia	1		2	3	0,12%
Angelópolis - Antioquia	2			2	0,08%
Armenia - Antioquia		2		2	0,08%
Barbosa - Antioquia	2			2	0,08%
Bello - Antioquia	3	2	5	10	0,41%
Caldas - Antioquia	1	5		6	0,24%
Caucasia - Antioquia		1		1	0,04%
El Peñol - Antioquia		1		1	0,04%
Envigado - Antioquia	4	9	16	29	1,18%
Estados Unidos de América	1			1	0,04%
Girardota - Antioquia	1		1	2	0,08%
Heliconia - Antioquia	1			1	0,04%
Itagüí - Antioquia	656	730	722	2108	86,08%
Ituango - Antioquia	3			3	0,12%
La Estrella - Antioquia	2	4	13	19	0,78%
Liborina - Antioquia		1		1	0,04%
Medellín - Antioquia	62	90	85	237	9,68%
Pueblorrico - Antioquia			1	1	0,04%
Sabaneta - Antioquia	4	5	2	11	0,45%
Santa Bárbara - Antioquia	1	1	1	3	0,12%
Santa Rosa de Osos - Antioquia			1	1	0,04%
Segovia - Antioquia	1			1	0,04%
<b>TOTALES</b>	<b>747</b>	<b>853</b>	<b>849</b>	<b>2449</b>	<b>100,00%</b>

Fuente Sistema PQRS vigencia 2023

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Contratista Apoyo asistencial

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



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

**Indicadores del Ingreso por recepción PQRDSF sistema SIGGED- :**

En la siguiente tabla se muestra el canal de Ingreso por recepción PQRS, del sistema SIGGED, que corresponde al primer trimestre con corte al 31 de marzo de 2023, en total ingresaron 70 Derecha de Petición, de los cuales el 54,29% se recibieron de manera personal en taquilla y por correo electrónico un total de 23 correos que representa un 32,86%,

Del total 70 PQRS que ingresaron al sistema y fueron reportados se dio respuesta de manera oportuna al 100%

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ</b> <b>INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDSF</b>				
PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACIÓN	DEPENDENCIAS		
Del lunes 02 de enero del 2023 al viernes 31 de marzo 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	5	5	7.14 %
Correo Electrónico	0	23	23	32.86 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	0	38	38	54.29 %
Radicación Web	0	4	4	5.71 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>100 %</b>

Fuente Sistema SIGGED-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 RAMÍREZ PARIÑO**

Jefe Oficina de Control Interno- Personería de Itagüí

Proyecto/ Arley de Jesús Ramírez – con corte abril /2023

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

