

# ***Informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor y otros de interés Primer semestre de 2020***

***Versión 1***

*1 enero a 31 junio de 2020*



# **Concejo de Duitama**

**CONCEJO MUNICIPAL DE DUITAMA**

EDIFICIO ADMINISTRATIVO Calle 15 con Carrera 15 Oficina 304

<https://www.concejomunicipaldeduitama.gov.co/>

Teléfono: (8) 7606769- Celular:(57) 3185615471

## **CONTENIDO**

1. Introducción
2. Acceso a la información pública
3. PQRSD recibidas en el semestre
4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores
5. PQRSD recibidas por canal de atención
6. PQRSD asignadas por dependencias
7. Atenciones chat EVA
8. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas
9. Traslados por competencia
10. Número de reclamos y causa
11. Tiempo promedio de respuesta
12. Conclusiones
13. Recomendaciones



## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del **Concejo Municipal de Duitama** y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el **1° de enero y el 31 de junio de 2020**.

### Objetivo

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.



## 2. Acceso a la información pública

### Contexto Legal

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 del **Concejo Municipal de Duitama** en su “componente 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN” y de conformidad con lo establecido en la 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».

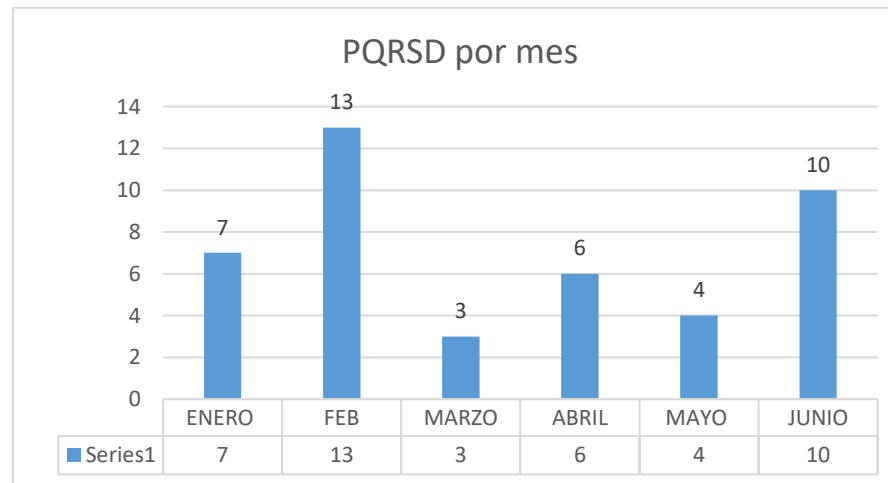
La corporación cuenta con canales de atención y servicio al usuario como son: Correo electrónico, Línea telefónica fija, línea celular, atención personalizada en las instalaciones, página web, recepción de solicitudes, oficios y otros; Por lo anterior se procedió a la verificación de solicitudes, en donde se evidenció que durante el primer semestre del año 2020 se recibieron 43 Peticiones.

No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.



### 3. PQRSD recibidas en el semestre

ENERO	7
FEB	13
MARZO	3
ABRIL	7
MAYO	4
JUNIO	10
TOTAL	43



#### 4. comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

- No se registran informes anteriores de PQRSD en el **Concejo Municipal de Duitama**
- No se evidencia registro de medición de la percepción a los grupos de valor en periodos anteriores.



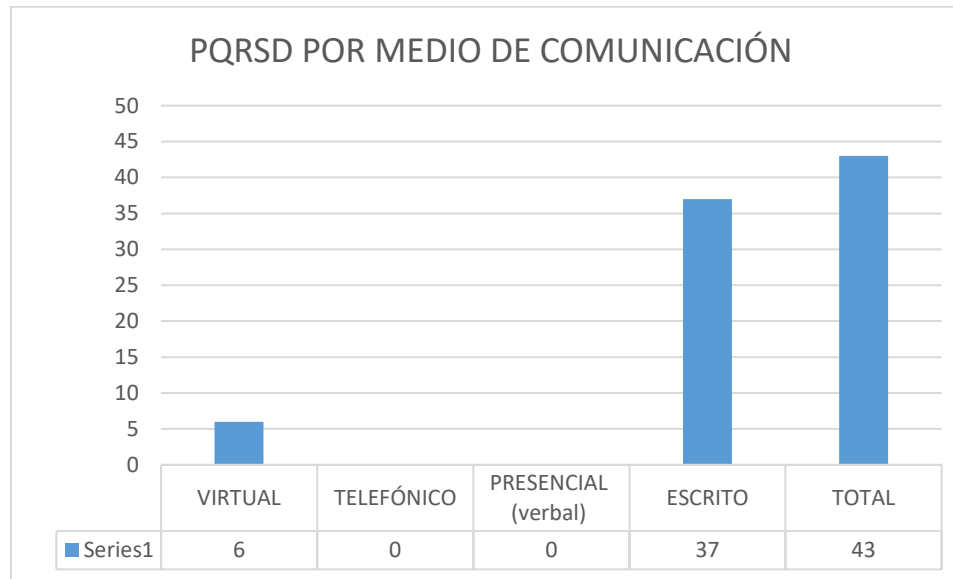
## 5. PQRSD recibidas por canal de atención

VIRTUAL: 6

TELEFÓNICO: 0

PRESENCIAL: 0

ESCRITO: 37



#### **6. PQRSD asignadas por dependencias:**

En el **concejo municipal de Duitama** las PQRSD que llegan en físico, son registradas en el libro de radicados especificando fecha, horas, datos del remitente y el tema de la solicitud, continuamente se realiza entrega a la oficina de secretaria general, para que ella a su vez remita o genere la información pertinente, en conjunto con todas las dependencias relacionadas.

#### **7. Atención chat, página web, correo institucional:**

Durante el semestre de enero a junio de 2020, se recibió una (6) solicitud virtual a través del link de PQRSD de la página principal del concejo Municipal.

#### **8. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas:**

Del 100% de las PQRSD recibidas, el 2,32% no fue contestado a tiempo dentro de los términos, a la fecha de corte del presente informe se encuentra 1 pendiente de respuesta, la cual serán gestionada para el siguiente periodo.

#### **9. Traslado por competencia**

Se entiende como traslado por competencia las PQRSD que no son competencia del **Concejo Municipal de Duitama**, y son enviadas a las entidades públicas, privadas encargas de su respectivo trámite.





Dentro del periodo medido se encuentran dos (2) peticiones que fueron remitidas a la secretaría de infraestructura y a la oficina de programas sociales del municipio de Duitama.

## 10. Número de reclamos y causa

No se reportaron reclamos en el primer semestre en el **concejo municipal de Duitama**

## 11. Tiempos promedio de respuesta

TIPO DE PETICIÓN	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15	0
CONSULTAS	30	0
EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10	2
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10	5
PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	15	0
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL <b>CONCEJO MUNICIPAL DE DUITAMA</b>	5	20
PETICIÓN INFORMACION ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS	10	0
PETICIÓN PARA CORREGIR O ACLARAR POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD Y OBJETO	10	0
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION	10	0



PETICIONES INCOMPLETAS	10	0
RECLAMOS	15	0
SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONCEJALES	5	0
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	0

## 12. CONCLUSIONES

- El canal más utilizado por los grupos de valor para el presente semestre fue escrito con un total de 37, equivalente al 86%
- La secretaría general coordinó en conjunto con todas las dependencias la respuesta a todas las PQRSD según el tipo de solicitud.
- El tiempo promedio de respuesta varía según el tipo de solicitud y los tiempos establecidos por la ley en promedio está en 5 días.
- De acuerdo a lo indagado se presentó 1 petición sin responder.



### 13. RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar una base de datos de los correos recibidos, salva guardando la información de acuerdo a las tablas de retención documental, en cuanto a las PQRSD recibidas en la entidad.
- Se recomienda desarrollar e implementar encuesta de satisfacción a los grupos de valor y conocer su percepción sobre los servicios que presta el **Concejo Municipal de Duitama**.
- Se recomienda diseñar /actualizar el procedimiento de atención a PQRSD en el **concejo municipal de Duitama**, definir tiempos de respuesta y atención **PQRSD**
- Se recomienda determinar correctivos en relación al tiempo promedio de respuesta a las peticiones al **Concejo Municipal de Duitama**.
- Se recomienda crear campañas publicitarias buscando optimizar la comunicación de los grupos de valor con la entidad, a través del uso de Tecnologías de Información.
- Se recomienda asignar mediante acto administrativo un responsable de coordinar y responder las PQRSD



- Se recomienda crear campañas publicitarias buscando que los ciudadanos conozcan la misión del **Concejo Municipal de Duitama**, con el fin de evitar solicitudes que no pueden ser resueltas por las dependencias de la entidad debido a que no son de su competencia.

### CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	30-07-2020	Creación del documento, versión inicial de presentación de informe

**Elaboró:** Camilo Andrés Rojas

**Revisó:** Yuly Paulina González Q.

**SEGUNDO PINZÓN CARDOZO**  
Presidente  
Concejo Municipal de Duitama

ORIGINAL FIRMADO

PRESIDENTE CONCEJO MUNICIPAL DE DUITAMA

