

	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	JULIO 01 A SEPTIEMBRE 30 DE 2022
		FECHA DE ELABORACIÓN	Octubre 2022

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA PERSONERÍA DE ITAGUI Y REGISTRADOS EN EL SOFTWARE DE PQRS JULIO A SEPTIEMBRE 30-2022

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 julio al 30 de septiembre 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.

- 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 julio y el 30 de septiembre de 2022.

OBJETIVO GENERAL

Presentar estadísticas de las solicitudes registradas en la PQRS en el tercer trimestre del año 2022 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 tercer trimestre del año 2022, 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.

Tipo de Consulta	No Atenciones Tercer Trimestre 2022	Porcentaje
Acción de Tutela	457	20,32%
Acción Popular	1	0,04%
Amparo de Pobreza	16	0,71%
Asesoría Derecho Civil	379	16,85%
Asesoría Derecho Comercial	33	1,47%
Asesoría Educación	11	0,49%
Asesoría en Pensión	57	2,53%
Asesoría en Salud	184	8,18%
Asesoría Fallo de Tutela	87	3,87%
Asesoría Familia	172	7,65%
Asesoría Interdicción Judicial	16	0,71%
Asesoría laboral	115	5,11%
Asesoría Ley de víctimas	100	4,45%
Asesoría Penal	35	1,56%
Asesoría Propiedad Horizontal	6	0,27%
Asesoría Servicios Públicos Domiciliarios	17	0,76%
Asesoría Tránsito	37	1,65%
Citación versión libre	3	0,13%
Citaciones Vigilancia Administrativa	7	0,31%
Contrato de Arrendamiento	61	2,71%
Declaración Desplazamiento	49	2,18%
Demanda de Interdicción	7	0,31%
Derecho de Sucesión	1	0,04%
Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	10	0,44%
Derechos de Petición	252	11,20%
Impugnación	3	0,13%
Incidente de Desacato	81	3,60%
Memorial	5	0,22%
Migración Venezuela	2	0,09%
Queja Contra Servidor Público	22	0,98%
Reclamación Directa	2	0,09%
Recurso de Reposición y Apelación	19	0,84%
Revocatoria	2	0,09%
TOTALES	2249	100,00%

Es preciso anotar que en el tercer trimestre del año 2022, el mayor número de atenciones registradas se encuentran centralizadas en las acciones de tutela con un **20.32%** del total de las atenciones, seguido por las asesorías en derecho civil con un **16.85%**

Registro de Atenciones por Género:

Género	No Atenciones Tercer Trimestre 2022	Porcentaje
Femenino	1.407	62,56%
Masculino	842	37,44%
TOTAL	2.249	100,00%

Se puede evidenciar que el mayor número de personas que se acercan a la Personería a solicitar un servicio son mujeres con un 62.56%

Población atendida por condición social:

Condición Social	No Atenciones Tercer Trimestre 2022	Porcentaje
Adulto Mayor	116	5,16%
Ama de Casa	472	20,99%
Desempleado	186	8,27%
Desplazado	41	1,82%
Discapacitado	20	0,89%
Empleado	316	14,05%
Estudiante	20	0,89%
Independiente	240	10,67%
Jefe de Hogar	7	0,31%
Madre Cabeza de Hogar	1	0,04%
Pensionado	135	6,00%
No responde	695	30,90%
TOTAL	2249	100,00%

En esta caracterización se puede evidenciar que de las 2.249 personas registradas en la Personería, 472 son amas de casa lo que equivale a un 20.99%

Población Atendida por Municipio:

Municipio de Origen	No Atenciones Tercer Trimestre 2022	Porcentaje
Andes - Antioquia	1	0,04%
Armenia - Antioquia	1	0,04%
Barbosa - Antioquia	2	0,09%
Bello - Antioquia	4	0,18%
Betulia - Antioquia	1	0,04%
Bogotá - Cundinamarca	1	0,04%
Caldas - Antioquia	8	0,36%
Cartagena - Bolívar	1	0,04%
Cisneros - Antioquia	5	0,22%
Concordia - Antioquia	1	0,04%
Copacabana - Antioquia	2	0,09%
Envigado - Antioquia	14	0,62%
Itagüí - Antioquia	2013	89,51%
Jardín - Antioquia	2	0,09%
La Ceja - Antioquia	1	0,04%
La Estrella - Antioquia	18	0,80%
La Pintada - Antioquia	1	0,04%
Marinilla - Antioquia	2	0,09%
Medellín - Antioquia	158	7,03%
Puerto Berrío - Antioquia	2	0,09%
Sabaneta - Antioquia	9	0,40%
Santa Bárbara - Antioquia	1	0,04%
Santa Rosa de Osos - Antioquia	1	0,04%
TOTALES	2249	100,00%

Se puede observar que a pesar de que se atendieron 236 personas provenientes de 22 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 89.51%