INFORME DE GESTIÓN
PQRSDF PAGINA WEB Y BUZÓN MES DE MARZO 2024

PERSONERÍA DE BELLO

1. OBJETIVO

Realizar evaluación al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias que los ciudadanos y demás partes interesadas han interpuesto en la Personería Municipal de Bello a través del aplicativo de la Página web, el buzón de sugerencias, correo electrónico institucional y las redes sociales durante el mes de marzo 2024.

2. ALCANCE

Aplica para todas las manifestaciones que los usuarios hicieron durante el mes de marzo respecto a la atención y servicios recibidos en la Personería del Municipio de Bello.

3. FUNDAMENTO JURIDICO

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 87 de 1993.
- Ley 734 de mayo de 2002.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. *Artículo 76. "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular."*
- Decreto 2641 de 2012 *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Oficina de Control Interno: vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.*
- Ley 1755 de 2015

4. DEFINICIONES

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones (Decreto 2641 de 2012).

- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. (Decreto 2641 de 2012).

- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (Decreto 2641 de 2012).

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional. (Decreto 2641 de 2012)

5. MEDIOS DE RECEPCIÓN ESTABLECIDOS

La Personería Municipal de Bello pone a disposición de los ciudadanos los siguientes canales de atención:

PRIMERO. Correo electrónico. Debido a gestiones institucionales los canales de comunicación electrónica en el primer mes del año eran:

- comunicacionespersoneriabello@gmail.com
- atencion.persobello@gmail.com

La institución generó una adquisición de correos institucionales y se realizó una migración de la información a las siguientes electrónicas:

- comunicaciones@personeriabello.gov.co
- atencion@personeriabello.gov.co

SEGUNDO. Página web. A través del aplicativo denominado "Atención a la ciudadanía" en el que se recepcionan peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos Bellanitas; allí la población puede diligenciar el formulario para generar su solicitud.
Así mismo; en cumplimiento de las políticas de transparencia y eficacia al ciudadano se le informa un radicado a través del cual pueden realizar el seguimiento a su solicitud el mismo se denomina "código de seguimiento"

TERCERO. Líneas de telefónicas.

- Oficina Principal: 6047935
- Oficina Atención a las Víctimas: 6047944 Ext 1302,1303

CUARTO. Atención presencial:

- Sede Principal en el Edificio Gaspar Rodas, Cra. 50 N° 51-00
- Sede Unidad Municipal para la Atención a las Víctimas, Cra. 52 N 51-50

Como el año 2021 fue un año de semipresencialidad se tenía habilitado una línea celular y WhatsApp 3053794391, esta línea fue eliminada a partir el día 9 de junio de 2021.

En ambas oficinas, los funcionarios están en el deber de escuchar y brindar la información que el ciudadano requiera, al igual que recepcionar la opinión que el presente en el formato definido.

De estos medios, se observa que los usuarios están utilizando con mayor frecuencia la página web para dejar sus opiniones.





6. ACTIVIDADES REALIZADAS

1. Dentro de los procesos de inducción y reinducción se socializa con los colaboradores de la Personería Municipal de Bello el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias establecido en el Sistema de Gestión de Calidad con los funcionarios, dando acceso directo a la información respectiva en la carpeta "Calidad Personería" dispuesta en el Servidor, a fin de que los colaboradores que realizan los trámites puedan cerrar de manera satisfactoria los requerimientos o solicitudes interpuestas y hacer los seguimientos a las cosas cuando haya lugar.

2. Se publica constantemente en las carteleras de la entidad y en las redes sociales institucionales los canales de recepción de peticiones, quejas, reclamos.

3. Se realiza una revisión trimestral del buzón y se hace una relación de su contenido.

4. Se generó un proceso de desagregación de las PQRSDF que ingresaban a la Personería Municipal diferenciando:

   - Personería Municipal.
   - Alcaldía.
   - Secretaria de Movilidad.

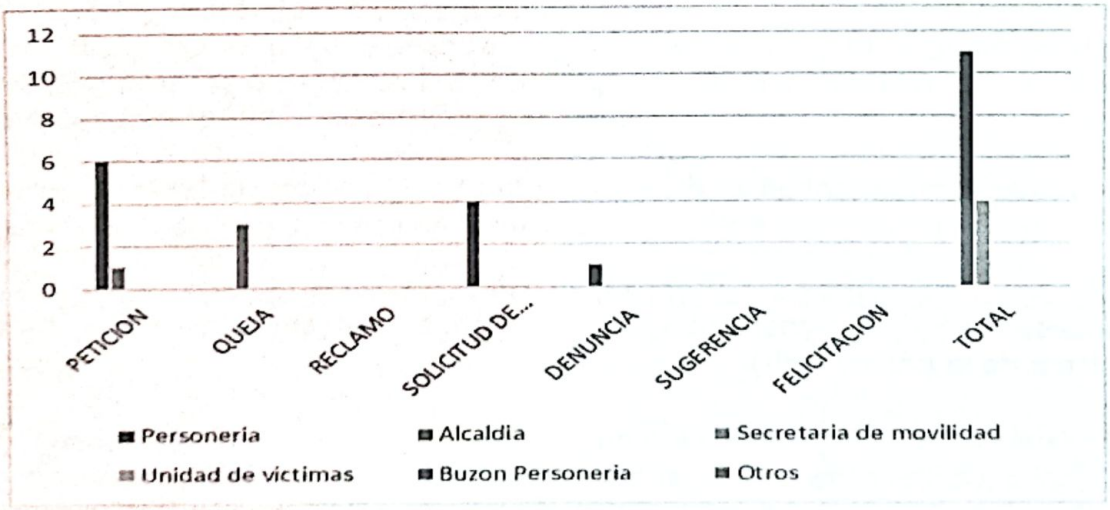
- Unidad para la Atención y Reparación a las víctimas.
- Buzón de sugerencias.
- Otros.

7. INFORME PQRSDF

El presente informe se hace con fundamento en la información de PQRSDF interpuestas durante el mes de marzo 2024; de la información suministrada se extracta lo siguiente:

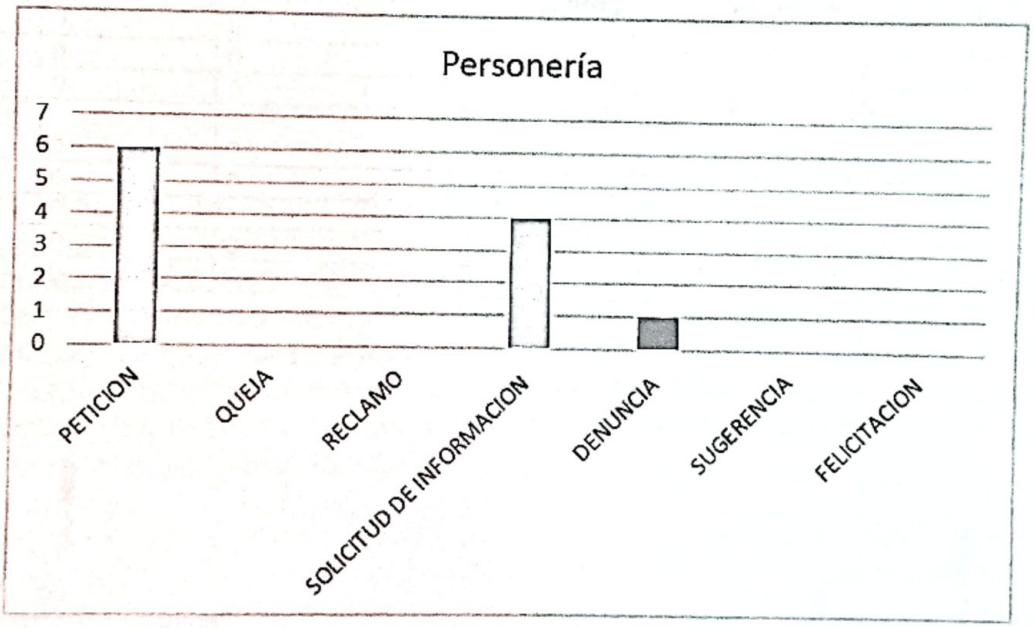
1. Se registraron 15 solicitudes por parte de la ciudadanía a través de estos medios; a continuación, el análisis por Institución:

TIPO DE MANIFESTACIÓN	Personería	Alcaldía	Secretaria de movilidad	Unidad de victimas	Buzón Personería	Otros	TOTAL
PETICION	6	1	0	0	0	0	7
QUEJA	0	3	0	0	0	0	3
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACION	4	0	0	0	0	0	4
DENUNCIA	1	0	0	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACION	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	11	4	0	0	0	0	15



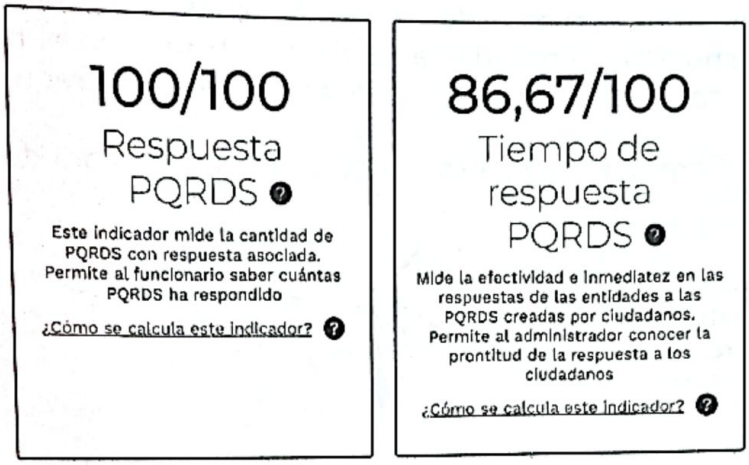
2. Se recepcionaron para la Personería un total de 11; desagregadas así:

TIPO DE MANIFESTACIÓN	PERSONERÍA
PETICION	6
QUEJA	0
RECLAMO	0
SOLICITUD DE INFORMACION	4
DENUNCIA	1
SUGERENCIA	0
FELICITACION	0
TOTAL	11



Las respuestas se dieron mediante comunicación escrita enviadas a través de correo electrónico o de la página web).

Nivel de satisfacción de la página web



8. INFORMACIÓN ADICIONAL

El aplicativo de la página web de la Personería "Recepción de solicitudes" dispuesto en la opción de Atención Ciudadana el cual fue otorgado por MinTic le permite al ciudadano interponer una solicitud y adjuntar un documento si así lo desea como parte del trámite.

Actualmente el aplicativo no le permite a la entidad realizar una respuesta parcial al ciudadano frente al trámite que se está realizando, si bien las respuestas se han emitido al 100% bajo los términos de ley, dicha información sólo se ha registrado o "cerrado" en la página cuando el procedimiento se cierra por completo, es decir, existen casos cuya situación requiere un trámite adicional como el inicio de una función preventiva, inicio de un proceso disciplinario o de vigilancia administrativa, para lo cual se le notifica al ciudadano y se procede a registrar las acciones en la página web cerrando en el sistema un proceso que aún continúa abierto.

La percepción general de los usuarios frente al servicio es buena, se resalta el buen trato que tienen los servidores públicos con los usuarios.

Actualmente el nivel de respuesta para la atención de las PQRSDF se realiza dentro del término que establece la Ley y se deja constancia de los trámites en la carpeta correspondiente.

Se recomienda continuar con la promoción de una cultura organizacional orientada a la atención al usuario, tomando como base el Manual del Buen Servicio adoptado bajo resolución 073 de 2017 y creando campañas de mejoramiento continuo a través, por ejemplo, de acciones de autocontrol

Fomentar a los funcionarios responsables de tramitar las peticiones la entrega oportuna de las gestiones y respuestas generadas a fin de registrarlas en el nuevo aplicativo de la página web y cumplir con los tiempos establecidos por ley y los requeridos por MinTIC

El presente informe se emite a los cuatro (4) días del mes de abril de dos mil veinticuatro (2024).

Proyectó: Catherine Sanguino– contratista
Reviso: Luis Urrego- contratista
Aprobó: Luis Hernando Pérez- Personero delegado en Penal y Familia.