

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 1 de 12
	INFORMES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	CODIGO: PC.FO.003 FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO – VALLE DEL CAUCA



INFORMES DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS CORRESPONDIENTE AL PERIODO 01/01/2024 AL 31/08/2024

Elaborado por: DANIEL ROJAS SANTANA
SECRETARIO GENERAL

Cartago-Valle, Vigencia 2024

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 2 de 12 CODIGO: PC.FO.003
	INFORMES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

INTRODUCCION

El presente informe tiene como objetivo ofrecer una visión detallada del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición y sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por la Secretaría General del Concejo Municipal de Cartago durante el periodo comprendido entre enero y agosto de 2024. Este documento da cumplimiento a la normativa vigente en Colombia, incluyendo la Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015 y Ley 1755 de 2015. Estas leyes y decretos establecen la obligación de garantizar la transparencia en la gestión pública y la correcta atención a las solicitudes ciudadanas.

En este informe, se presenta el reporte consolidado de las PQRS recibidas y gestionadas a través de diversos canales de atención durante el periodo señalado. Se evalúa la oportunidad de las respuestas proporcionadas, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos y de identificar áreas de mejora. La recopilación y análisis de la información buscando ofrecer una visión clara sobre la eficiencia del proceso de gestión de PQRS y proporcionar recomendaciones para fortalecer los procedimientos internos.

La Corporación ha implementado estrategias orientadas a generar sinergias entre los diferentes grupos de trabajo, con el objetivo de atender de manera efectiva los requerimientos de los ciudadanos. La mejora continua en la atención al público y la reducción en los tiempos de respuesta son prioridades para nuestro equipo.

Este informe no solo refleja los logros alcanzados, sino que también establece los desafíos que aún persisten, orientando el camino para alcanzar las metas establecidas y superar las dificultades en el seguimiento de las PQRS.

Esperamos que este informe sirva como una herramienta valiosa para la evaluación de la gestión y para el fortalecimiento de las políticas públicas en beneficio de la comunidad.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 3 de 12 CODIGO: PC.FO.003
	INFORMES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

INFORMES DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS CORRESPONDIENTE AL PERIODO 01/01/2024 AL 31/08/2024

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del informe es proporcionar un análisis integral del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) recibidas y gestionadas por la Secretaría General del Concejo Municipal de Cartago durante el periodo de enero a agosto de 2024.

Este análisis busca evaluar la eficacia en la atención y resolución de las PQRS, garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de gestión pública, identificar áreas de mejora en los procesos internos, y ofrecer recomendaciones que contribuyan a optimizar la respuesta a los ciudadanos y fortalecer la transparencia y eficiencia en la administración de la Corporación.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Evaluar la Gestión de PQRS: Analizar la cantidad, naturaleza y origen de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el periodo, así como la eficacia y eficiencia en la gestión y resolución de estas solicitudes por parte de la Secretaría General.

Verificar el Cumplimiento Normativo: Examinar el cumplimiento de los plazos y procedimientos establecidos por la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015 y Ley 1755 de 2015) en la tramitación de las PQRS, asegurando que se respeten los derechos de los ciudadanos y se mantenga la transparencia.

Identificar Áreas de Mejora: Detectar deficiencias y oportunidades de mejora en el proceso de recepción, gestión y respuesta a las PQRS, con el fin de optimizar los procedimientos y servicios ofrecidos por la Corporación.

Proponer Recomendaciones: Desarrollar recomendaciones basadas en los hallazgos del informe para fortalecer el sistema de atención a PQRS, mejorar la comunicación con los ciudadanos y reducir los tiempos de respuesta.

Facilitar la Transparencia y Rendición de Cuentas: Presentar de manera clara y detallada la gestión realizada, contribuyendo a la transparencia en la administración pública y promoviendo la rendición de cuentas ante la ciudadanía.

2. ALCANCE

El informe abarca la evaluación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) recibidas y gestionadas por la Secretaría General del Concejo Municipal de Cartago durante el periodo de enero a agosto de 2024.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 4 de 12
		CODIGO: PC.FO.003
	INFORMES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

Se centra en analizar los procesos de recepción, gestión y resolución de estas solicitudes, verificando el cumplimiento de la normativa vigente y detectando áreas de mejora para optimizar la eficiencia en la atención al ciudadano.

Además, el informe busca promover la transparencia y la rendición de cuentas, excluyendo la evaluación de PQRS fuera de este periodo o relacionadas con otras entidades ajenas a la Secretaría General.

3. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) a la Secretaría General del Concejo Municipal de Cartago. Estos canales permiten la recepción, gestión y respuesta a las solicitudes de manera efectiva y accesible.

La matriz a continuación detalla los diferentes canales de atención, sus características y funcionalidades:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Formulario web	Formulario electrónico Web PQRS	https://www.concejodecartago.gov.co	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas y Reclamos. Mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud
Ventanilla	Radicación comunicación escrita	Dirección: Calle 8 No. 6-52 Interior del CAM	Horario de Atención: martes a viernes de 7:30 Am a 12:00 Pm y de 2.00 Pm a 6:00 Pm.	Se podrán radicar peticiones, quejas y reclamos, sugerencias.
Buzones	Buzón de Sugerencias	Dirección: Calle 8 No. 6-52 Interior del CAM	Días Hábiles: martes a viernes de 7:30 Am a 12:00 Pm y de 2.00 Pm a 6:00 Pm.	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del Concejo; Municipal
Virtual	Correo Electrónico	Medio digital para enviar PQRS a través de una dirección de correo específica. concejomunicipaldecartago@gmail.com	Sin horario	Rapidez en la recepción y respuesta; registro digital.
Virtual	Redes Sociales	Plataformas como Facebook y Twitter para recibir comentarios y solicitudes. https://web.facebook.com/ConcejoCartago https://www.youtube.com/@concejodecartago8377/videos	Sin horario	Alta visibilidad; interacción rápida.

Esta matriz ayuda a identificar y evaluar los diferentes medios disponibles para la recepción y gestión de PQRS, facilitando la mejora continua en la atención al ciudadano.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 5 de 12
	INFORMES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	CODIGO: PC.FO.003 FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

4. GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por la Corporación se define:

- **Derecho de petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

Interés general: Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

Interés particular: Es la solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinado interrogante o inquietud que solo le interesa a él o a su entorno.

- **Buzón de Sugerencias:** Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones de ciudadanos y/o funcionarios hacia la Entidad, es un símbolo de escucha activa.
- **Petición:** Es el derecho que tienen los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, o requerir información.
- **Petición (Solicitud de información):** Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la alcaldía cualquier tipo de información en relación con la prestación del servicio.
- **Petición (Solicitud de copias o de información documentada):** Acción a través de la cual el usuario, de manera respetuosa solicita copia de documentos o información documentada con relación a actividades realizadas por la entidad.
- **Peticiones entre Autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en términos de Ley.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la entidad.
- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 6 de 12
	INFORMES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	CODIGO: PC.FO.003 FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

- **Sugerencia:** Es la propuesta de cambio formulada por funcionarios o particulares sobre las actividades internas o externas que desarrolla la entidad y que tengan un beneficio general.
- **Felicitación:** Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad.
- **Consulta:** Sucede cuando ante la Corporación se presenta una solicitud, bien sea verbal o escrita, para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones.
- **Enlace de dependencia:** Es la persona o personas designadas por el Secretario General para entregar y recibir al personal de correspondencia las comunicaciones oficiales que entran y salen del área.
- **Entidades Públicas:** De acuerdo con el artículo 39° de la Ley 489 de 1998 entran en esta clasificación los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y además aquellos organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado Colombiano.

5. CONDICIONES GENERALES

Tiempos de respuesta

En cumplimiento de los aspectos normativos, se precisa lo siguiente: “El Concejo Municipal se permite recordar a todos los servidores y contratistas la obligación que les asiste de responder oportunamente, con celeridad y eficiencia todas las solicitudes, que bajo cualquiera de las anteriores denominaciones, presente la ciudadanía, de acuerdo con los plazos máximos establecidos por la ley, así:”

- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información. (Aquellas referidas a cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; al acceso de documentos públicos que tenga en su poder; y expedir copia de dichos documentos, si es el caso).
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

6. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con la gestión realizada por la Corporación frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en Secretaría General durante el periodo de enero a agosto de 2024.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 7 de 12
		CODIGO: PC.FO.003
	INFORMES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

Durante el periodo comprendido entre el 2 de enero y 30 de agosto de 2024 fueron recibidas en la Ventanilla Única un total de 117 PQRS, distribuidas así:

CUADRO No. 1: PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE POR MODALIDAD DE PETICIÓN

MODALIDAD	MESES 2024												TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Solicitudes de Información		5	2	13	7	9	4	1					41
Solicitudes de Audiencia	2	1		9		1	1						14
Derechos de Petición	19			23	5	2	5						54
Reclamos													0
Quejas					1								1
Denuncias													0
Consultas	2				3		2						7
TOTALES	23	6	2	45	16	12	12	1	0	0	0	0	117

El cuadro presentado muestra el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y otras categorías de PQRS recibidas mensualmente durante el año 2024. A continuación, se realiza un análisis detallado:

Total, de Solicitudes y Distribución Mensual:

Solicitudes de Información: El mayor volumen de solicitudes de información se concentró en los meses 3 (13) y 5 (9). En total, se recibieron 41 solicitudes de este tipo, que representa la categoría con mayor frecuencia en el periodo analizado.

Solicitudes de Audiencia: Se registraron 14 solicitudes de audiencia, con picos en los meses 1 (2) y 4 (9). Este tipo de solicitud parece ser menos frecuente en comparación con las solicitudes de información.

Derechos de Petición: Se recibieron 54 derechos de petición, con un notable aumento en el mes 4 (23). Esto sugiere un interés significativo en ejercer derechos de petición en determinados momentos del año.

Reclamos y Denuncias: No se reportaron reclamos ni denuncias durante el periodo analizado, indicando una ausencia de estos tipos de PQRS o una posible falta de recepción y registro de estos.

Quejas: Solo se registró una queja en el mes 4, lo que sugiere una baja frecuencia de quejas o una posible deficiencia en la recepción y registro.

Consultas: Hubo 7 consultas recibidas, con el mayor número en el mes 4 (3), indicando un interés moderado en recibir asesoramiento o aclaraciones.

Tendencias y Observaciones:

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 8 de 12
		CODIGO: PC.FO.003
	INFORMES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

Concentración en el Mes 4: El mes 4 destaca como el periodo con mayor volumen de PQRS, especialmente en derechos de petición (23) y consultas (3). Esto podría deberse a eventos específicos o campañas de información realizadas en ese mes.

Presencia de Tipos Específicos: La baja incidencia de reclamos, denuncias y quejas puede sugerir que estas modalidades no son prevalentes, o que hay una necesidad de mejorar la visibilidad y el acceso a los canales correspondientes para estos tipos de PQRS.

Recomendaciones:

Mejorar la Recepción y Registro: Asegurar que todos los tipos de PQRS, especialmente reclamos y denuncias, sean adecuadamente registrados y monitoreados para tener una visión completa de las necesidades y preocupaciones ciudadanas.

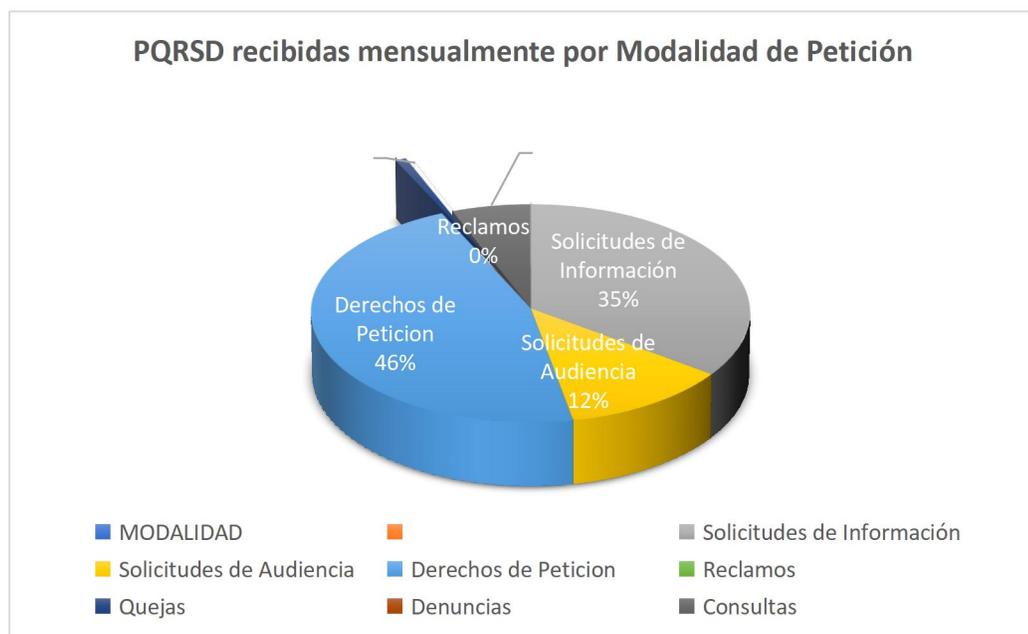
Análisis de Picos de Actividad: Investigar las razones detrás del aumento de PQRS en ciertos meses (como el mes 4) para entender mejor los factores que contribuyen a estos picos y ajustar las estrategias de atención en consecuencia.

Optimización de Canales: Reforzar los canales de atención para asegurar que las solicitudes, quejas y otros tipos de PQRS sean recibidos y gestionados eficientemente, especialmente en meses de baja actividad.

Este análisis proporciona una visión general de la gestión de PQRS y destaca áreas clave para la mejora continua en la atención a los ciudadanos.

7. MODALIDADES MÁS UTILIZADAS

GRÁFICA NO. 1 MODALIDADES MAS USADAS



	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 9 de 12 CODIGO: PC.FO.003
	INFORMES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

De acuerdo con las diferentes modalidades de comunicación, la más utilizada por los ciudadanos ante el Concejo Municipal corresponde a los derechos de petición con el 45%.

8. ESTADÍSTICA POR CANALES DE ATENCIÓN

**TABLA NO. 2. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN
Y MODALIDAD DE PETICIÓN**

MODALIDAD		SOLICITUDES			OTRAS MODALIDADES					TOTAL
CANAL	MEDIO	General	Entre Entidades (Externa)	Audiencia	Derechos de Peticiones	Reclamos	Quejas	Denuncias	Consultas	
Escrita	Correo Electrónico	5	11	27	14		1			58
	Correo Postal									0
	Fax									0
	Formulario en Línea									0
	Radicación Personal	2		9	40				3	54
Subtotal		7	11	36	54	0	1	0	3	112
Presencial			1	2					2	5
Teléfono										0
Virtual										0
Totales		7	12	38	54	0	1	0	5	117

Durante el periodo de corte, las comunicaciones catalogadas como PQRS se recibieron de la siguiente forma. corresponde a las peticiones y solicitudes con un 74,00% seguido de consulta e informes con un 20,00%, felicitaciones y saludos con 2,00% seguido de sugerencia 2,00% y finalizando con quejas con un 0,00%.

8.1. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

1. **Canal de Atención Predominante:** El **Correo Electrónico** y la **Radicación Personal** son los canales más utilizados, con 58 y 54 PQRS respectivamente. Esto sugiere una preferencia significativa por los métodos escritos y la interacción personal en la gestión de PQRS.

2. Modalidades Más Comunes:

- La modalidad **Audiencia** destaca con 38 solicitudes, lo que indica que los ciudadanos prefieren solicitar audiencias o reuniones para resolver sus inquietudes.
- **Derechos de Peticiones** también es una modalidad frecuente, con 54 solicitudes, evidenciando un uso activo de este derecho formal.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 10 de 12
	INFORMES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	CODIGO: PC.FO.003
		FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

- **Quejas y Reclamos** tienen números muy bajos (1 y 0 respectivamente), lo que puede indicar una baja incidencia de quejas o problemas con la recepción y registro de estos tipos de solicitudes.
3. **Canales con Baja Utilización:**
 - **Correo Postal, Fax, Formulario en Línea, Teléfono y Virtual** muestran una baja o nula utilización, lo que puede sugerir una falta de promoción o accesibilidad de estos canales.
 4. **Modalidades de PQRS en Canal Presencial:**
 - El canal **Presencial** muestra una baja cantidad de PQRS (5), centradas en **General** y **Quejas**. Este canal, aunque menor en volumen, sigue siendo importante para una interacción directa.

8.2 RECOMENDACIONES

1. **Optimización de Canales:** Considerar la mejora de los canales con baja utilización, como el **Teléfono** y el **Formulario en Línea**, para aumentar su accesibilidad y fomentar su uso.
2. **Reforzar Canales Predominantes:** Dado que **Correo Electrónico** y **Radicación Personal** son los canales más utilizados, asegurar que estos medios sean gestionados eficientemente y se mantenga la calidad en la atención.
 - **Atención a Modalidades Menos Comunes:** Implementar estrategias para promover el uso de los **Reclamos** y **Denuncias**, ya que actualmente tienen poca representación. Esto puede incluir la mejora en la visibilidad y accesibilidad de estos mecanismos.
3. **Revisión de Canales Presenciales:**
 - Aunque el canal **Presencial** tiene un volumen bajo, es crucial para la atención personalizada. Asegurar que este canal siga disponible y sea accesible para quienes prefieren o necesitan interacción directa.

Este análisis proporciona una comprensión clara de cómo se distribuyen las PQRS a través de los diferentes canales y modalidades, permitiendo identificar áreas para la mejora y optimización en la gestión de la atención ciudadana.

9. ESTADÍSTICA MENSUALES DE LAS P,Q,R,S DEL CONCEJO RECIBIDAS EN EL 2024

La estadística final del periodo de corte de 2024 se llevó a cabo bajo una revisión uno a uno de los radicados y los reportes recibidos por parte de la Secretaría General a través de la ventanilla única del Concejo Municipal:

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 11 de 12
	INFORMES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	CODIGO: PC.FO.003 FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

**TABLA No. 3 ESTADISTICAS DE LAS PQRS RECIBIDAS
MENSUALMENTE DEL 2024**

PERIODO	TOTAL, RECIBIDAS	TOTAL, RESPUESTAS	%	SIN RESPUESTAS ASOCIADAS	%
ENERO	23	20	87%	3	13%
FEBRERO	6	6	100%	0	0%
MARZO	2	2	100%	0	0%
ABRIL	45	45	100%	0	0%
MAYO	16	16	100%	0	0%
JUNIO	12	12	100%	0	0%
JULIO	12	12	100%	0	0%
AGOSTO	1	1	100%	0	0%
TOTAL	117	114	87%	3	13%

En cualquier entidad pública, como el Concejo Municipal, pueden surgir diversas razones por las cuales las solicitudes no se responden de manera oportuna o adecuada. A continuación, se presentan algunas razones comunes que pueden explicar la falta de respuesta a las solicitudes:

Problemas de Comunicación Interna:

- **Falta de Coordinación:** Puede haber una falta de coordinación entre los diferentes departamentos o equipos responsables de responder las solicitudes.
- **Retrasos en la Transmisión de Información:** La información puede no ser transmitida o recibida de manera oportuna entre los diversos niveles administrativos.

Capacidad Administrativa Limitada:

- **Sobrecarga de Trabajo:** Un alto volumen de solicitudes puede superar la capacidad del personal disponible para gestionar y responder eficazmente.
- **Recursos Insuficientes:** La falta de personal o recursos adecuados para manejar las solicitudes puede llevar a retrasos o falta de respuesta.

Deficiencias en el Proceso de Recepción y Registro:

- **Errores en el Registro:** Las solicitudes pueden no ser correctamente registradas o clasificadas, lo que dificulta su seguimiento y respuesta.
- **Falta de Un Sistema de Gestión Eficiente:** La ausencia de un sistema de gestión de solicitudes puede llevar a desorganización y pérdida de información.

Problemas con los Canales de Atención:

- **Canales de Atención Inadecuados:** Si los canales de recepción de solicitudes no están bien establecidos o no son accesibles, las solicitudes pueden no ser correctamente recibidas o atendidas.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 12 de 12
	INFORMES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	CODIGO: PC.FO.003 FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

- **Dificultades Técnicas:** Problemas técnicos en plataformas en línea, correo electrónico o sistemas de gestión pueden impedir la recepción o respuesta a las solicitudes.

Errores en la Documentación o Información Proporcionada:

- **Solicitudes Incompletas o Incorrectas:** Las solicitudes que no contienen toda la información necesaria o que están mal redactadas pueden ser rechazadas o no respondidas.
- **Falta de Claridad:** La falta de claridad en la solicitud puede dificultar su comprensión y respuesta.

10. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA RESPUESTA A LAS SOLICITUDES

- 1. Implementar y Mantener un Sistema Eficiente de Gestión de Solicitudes:** Utilizar tecnología para registrar, gestionar y hacer seguimiento a las solicitudes de manera organizada y eficiente.
- 2. Mejorar la Capacitación del Personal:** Asegurar que el personal esté bien capacitado en procedimientos de atención al ciudadano y en el uso de sistemas de gestión.
- 3. Optimizar los Canales de Atención:** Revisar y mejorar los canales de recepción para garantizar que sean accesibles y funcionales.
- 4. Establecer Procedimientos Claros y Criterios de Priorización:** Definir criterios claros para la priorización de solicitudes y establecer procedimientos estandarizados para su gestión.
- 5. Reforzar la Comunicación Interna y Externa:** Mejorar la comunicación entre departamentos y con los ciudadanos para garantizar que las solicitudes sean adecuadamente atendidas.
- 6. Monitorear y Evaluar el Proceso:** Realizar revisiones periódicas del proceso de gestión de solicitudes para identificar y corregir problemas.