

## **Informe Primer Semestre 2020 de las PQRS en la Alcaldía Municipal de Quibdó**

**Sandra Patricia Duque Palacios**  
Jefe OCI

**Danny Yasiris Mena Viveros**  
Profesional Universitario

Quibdó, 10 de julio de 2020

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios

## Introducción

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción" y en ejercicio de la función evaluadora que le compete, rinde informe de seguimiento y evaluación a las PQRSD que los ciudadanos interpusieron ante la Alcaldía de Quibdó, correspondientes al periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio del presente año, que se recibieron de manera física y virtual.

## Objetivo

A través del presente informe se pretende verificar el ingreso y respuestas a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que ingresaron a la Entidad, a través de los diferentes medios para recepcionar las mismas.

## Alcance

Evaluar la efectividad y oportunidad en las respuestas a los usuarios, con fundamento en la información registrada en la oficina de Atención al ciudadano y las recibidas de manea virtual. satisfacción o no de los usuarios.

## Metodología

Recolección y análisis de la información, suministrada por la Oficina de Atención a la Comunidad de la entidad, que nos conlleve a realizar un adecuado análisis a las PQRSD en la Entidad.

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios

## Comportamiento de las PQRS Durante el Semestre de Enero a Junio De 2020

La llegada de la Pandemia del Coronavirus Covid-19 inicialmente a China y posteriormente a otros Países, incluido Colombia, obligó a los Seres Humanos adoptar cambios, como fue el aislamiento para evitar su contagio, pero ello no fue obstáculo para que muchos ciudadanos de nuestra ciudad interpusieran sus PQRS, A través de los medios dispuestos para tal fin.

Una PQRS Petición, Queja/Reclamo o sugerencia, es un recurso formulado por el usuario a la entidad que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos, las cuales tienen como objetivo velar porque las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los usuarios a la entidad, se controlen, atiendan y contesten dentro del término establecido por la Ley, esto con el fin de mantener una retroalimentación con los usuarios, para garantizar que las correcciones a que haya lugar, se realicen a tiempo y tener la oportunidad de fortalecer el servicio.

Mediante el presente se rinde Informe de las PQRS recibidas y atendidas por la Alcaldía Municipal de Quibdó durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2020, a efectos de determinar la oportunidad de las respuestas y formular y presentar las recomendaciones primero de manera directa a cada dependencia como responsable de los procesos.

Para comprender lo anterior, es necesario definir cada una de los siguientes conceptos:

- **Petición o Derecho de Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes - normalmente los gobiernos o entidades públicas por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.
- **PQRS-D:** Hace referencia a las palabras petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncias.
- **Queja:** Protesta o expresión de insatisfacción en relación con las actuaciones administrativas que se realizan en cumplimiento de la misión o gestión de la entidad, bien sea por la función o el servicio que se presta o por conductas irregulares de sus funcionarios.
- **Reclamo:** Declaración formal para reivindicar o exigir solución a un hecho del cual no se obtuvo la respuesta o la atención requerida.

- **Sugerencias:** Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

## Termino para Resolver las PQRS

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011 las Quejas y Peticiones, se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.

Las Peticiones de documentos se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.

Cuando las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.

Las peticiones, quejas y reclamos que deben ser tramitadas dentro del término perentorio e improrrogable de cinco (5) días hábiles a partir del recibo de la comunicación y las cuales se deben responder directamente al peticionario.

Las peticiones, quejas y reclamos cuya complejidad requiere la gestión URGENTE y por lo que se deberá desplegar de INMEDIATO todas las acciones necesarias para superar la situación, en atención a la existencia de un peligro inminente para la vida y/o integridad física del usuario; y cuya respuesta de fondo al usuario en el término de dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de esta comunicación.

Se debe tener en cuenta que los tiempos de respuesta establecidos por las Leyes antes mencionadas, para cada tipo de PQRS-D, comienzan a contar a partir del siguiente día hábil a la recepción del mismo.

Cuando no sea posible resolver la PQRS-D en dicho plazo, el responsable de dar respuesta deberá informar al interesado antes del vencimiento del término, expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta a la solicitud o reclamo.



ALCALDIA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

Nit. 89168001

Toda petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia recepcionada debe ser registrada en el sistema de correspondencia para asignación de su radicado, excepto aquellas que se puedan resolver de inmediato; al momento de contestación de la misma al ciudadano, esta debe estar asociada al radicado inicial para su trazabilidad y seguimiento.

## Recepción de las PQRSD en la Alcaldía de Quibdó

En el semestre que se presenta, de conformidad con la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario, se recibieron de manera física y virtual, las siguientes PQRSD en la Alcaldía Municipal de Quibdó, las cuales se encuentran discriminadas por Secretaria o Dependencia, como se aprecia en el siguiente cuadro:

Recibidas en físico, a través de la oficina de Atención al ciudadano

MES	DEPENDENCIAS	ENTRADA	SALIDA	PENDIENTE
<b>Enero</b>	Despacho	33	26	7
	Gobierno	12	8	4
	Hacienda	24	10	14
	Medio Ambiente	6	20	+14
	Movilidad	2	0	2
	Planeación	33	32	1
	Salud	6	27	+19
	Secretaria General	27	17	10
	Infraestructura	2	18	16
	Cultura	-	-	-
	Deporte	7	0	7
<b>TOTAL</b>		<b>152</b>	<b>158</b>	<b>61</b>
<b>Febrero</b>	Despacho	33	33	0
	Gobierno	28	25	3
	Hacienda	22	18	4
	Medio Ambiente	1	20	+19
	Movilidad	1	-	1
	Planeación	33	33	0
	Salud	5	13	-8
	Secretaria General	27	20	7
	Infraestructura	15	21	+6
	Cultura	-	-	-
	Deporte	13	11	2
<b>TOTAL</b>		<b>390</b>	<b>175</b>	<b>215</b>
<b>Marzo</b>	Despacho	24	33	+9
	Gobierno	17	23	+6
	Hacienda	11	18	+7
	Medio Ambiente	1	26	+25

	Movilidad	-	3	+3
	Planeación	33	33	0
	Salud	6	27	+19
	Secretaria General	33	28	5
	Infraestructura	5	14	+9
	Cultura	-	-	-
	Deporte	1	5	+4
<b>TOTAL</b>		<b>131</b>	<b>210</b>	
<b>Abril</b>				
	Despacho		1	
	Gobierno	1		1
	Hacienda			
	Medio Ambiente			
	Movilidad			
	Planeación			
	Salud			
	Secretaria General			
	Infraestructura			
	Cultura			
	Deporte			
<b>TOTAL</b>				
<b>Mayo</b>				
	Despacho	3	10	7
	Gobierno	2	1	1
	Hacienda	3	5	+2
	Medio Ambiente	1	2	1
	Movilidad	1	-	1
	Planeación	32	3	29
	Salud	-	-	-
	Servicios Administrativo	6	3	3
	Infraestructura	1	-	1
	Cultura	-	-	-
	Deporte	-	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>49</b>	<b>24</b>	
<b>Junio</b>				
	Despacho	3	3	0
	Gobierno	5	-	5
	Hacienda	3	-	3
	Medio ambiente	1	5	+4
	Movilidad	-	-	-
	Planeación	33	33	0
	Salud	1	2	1
	Servicios Administrativo	1	7	+6
	Infraestructura	1	1	-
	Cultura	-	-	-
	Deporte	2	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>52</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL SEMESTRE</b>		<b>564</b>	<b>639</b>	<b>118</b>

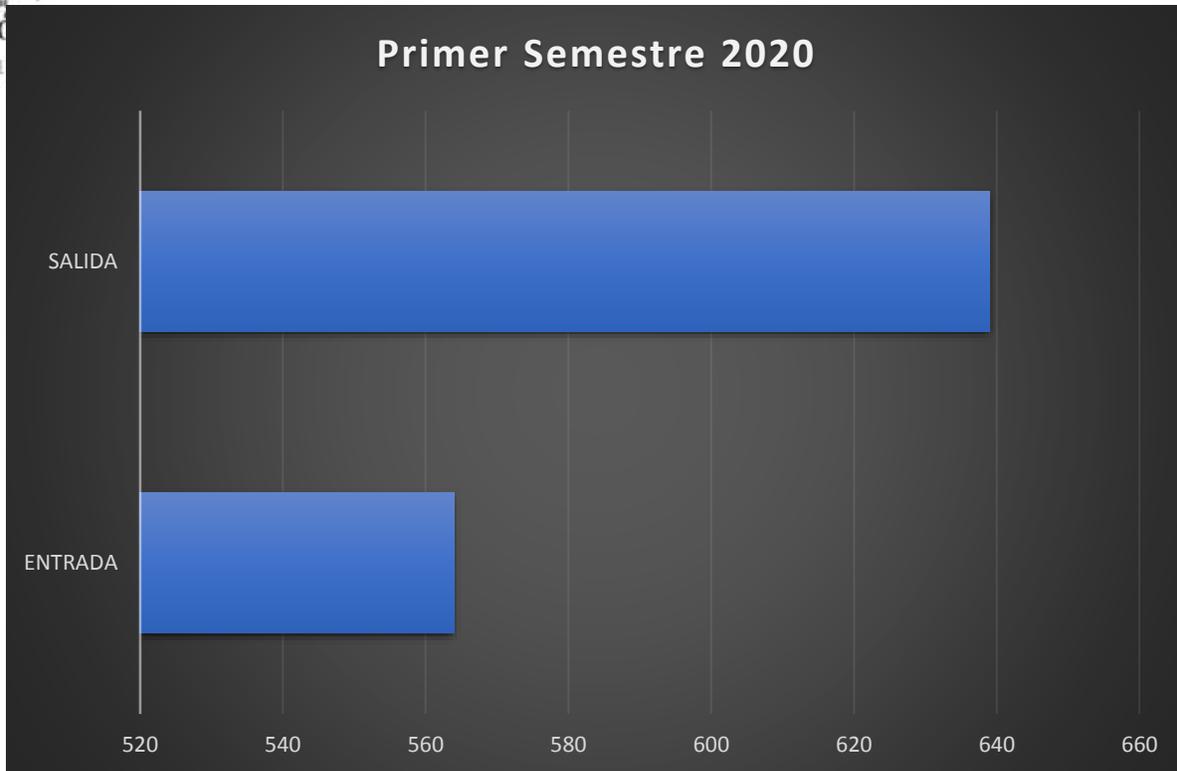
Fuente de información: Oficina de Atención al Ciudadano

Nit. 89168001 **Recibidas de manera Virtual, a través de la página Web de la Entidad**

MES	DEPENDENCIAS	ENTRADA	SALIDA	PENDIENTE
<b>Abril</b>	Despacho	35	0	35
	Gobierno	68	0	68
	Hacienda	25	14	11
	Medio ambiente	3	0	3
	Movilidad	6	3	3
	Planeación	21	15	6
	Salud	73	29	44
	Secretaria General	14	12	2
	Infraestructura	5	5	0
	Cultura	-	-	-
	Deporte	-	5	0
<b>TOTAL</b>		<b>250</b>	<b>78</b>	<b>64</b>

MES	DEPENDENCIAS	ENTRADA	SALIDA	PENDIENTE
<b>Mayo</b>	Despacho	84	0	84
	Gobierno	61	0	61
	Hacienda	27	0	27
	Medio ambiente	10	0	10
	Movilidad	13	0	13
	Planeación	16	0	16
	Salud	61	0	61
	Secretaria General	8	0	8
	Infraestructura	2	0	2
	Cultura	1	0	1
	Deporte	-	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>283</b>		<b>283</b>

MES	DEPENDENCIAS	ENTRADA	SALIDA	PENDIENTE
<b>Mayo</b>	Despacho	65	0	65
	Gobierno	51	0	51
	Hacienda	6	0	6
	Medio ambiente	0	0	0
	Movilidad	1	0	1
	Planeación	9	0	9
	Salud	41	0	41
	Secretaria General	3	0	3
	Infraestructura	1	0	1
	Cultura	-	0	-
	Deporte	-	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>177</b>		<b>177</b>



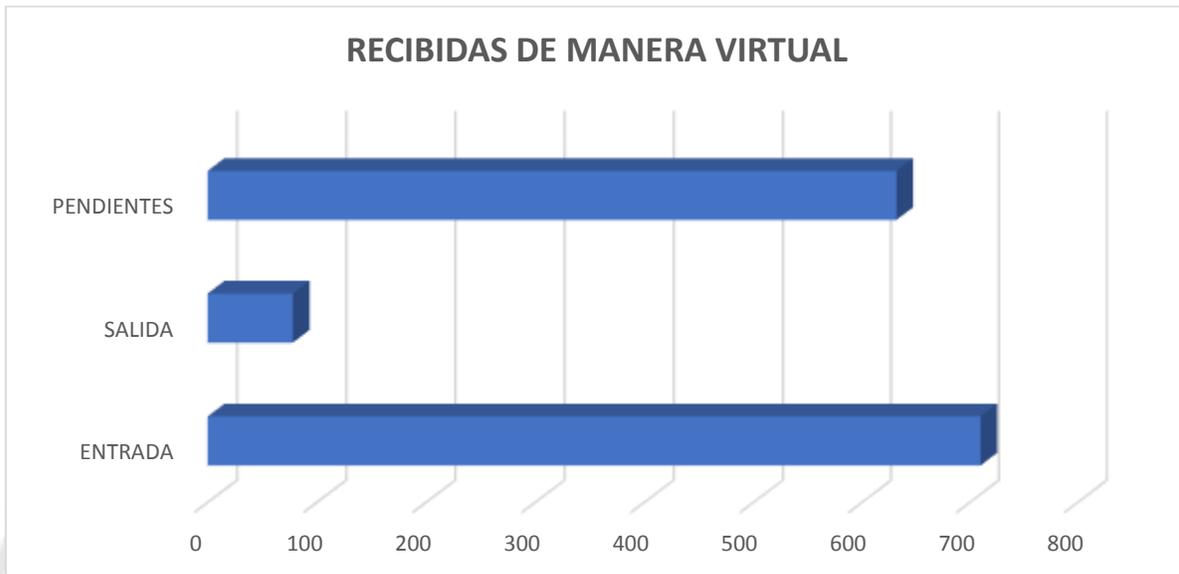
El semestre que se analiza, se evidencia una notable disminución de las PQRSD, que la entidad, generalmente, recibe, esto como ya se había manifestado, motivado por la pandemia del Coronavirus Covid-19; no obstante, a ello, dentro de las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias recibidas en la Entidad, se refleja que salieron más, PQRSD de las que ingresaron, esto se debió a que en la vigencia anterior, se encontraba un cumulo de estas solicitudes que no se les dio respuesta y los funcionarios que asumieron, fueron evacuando parte de las que se encontraban represadas.

Se recibieron 564 de manera física y se evidencia respuestas a 639, 75 peticiones más de las recibidas.

En el mes de abril solo se registró la entrada de manera física una PQRSD, sin verificación de salida.

### Recibidas de manera virtual

TOTAL SEMESTRE VIRTUAL	ENTRADA	SALIDA	PENDIENTE
	<b>710</b>	<b>78</b>	<b>632</b>



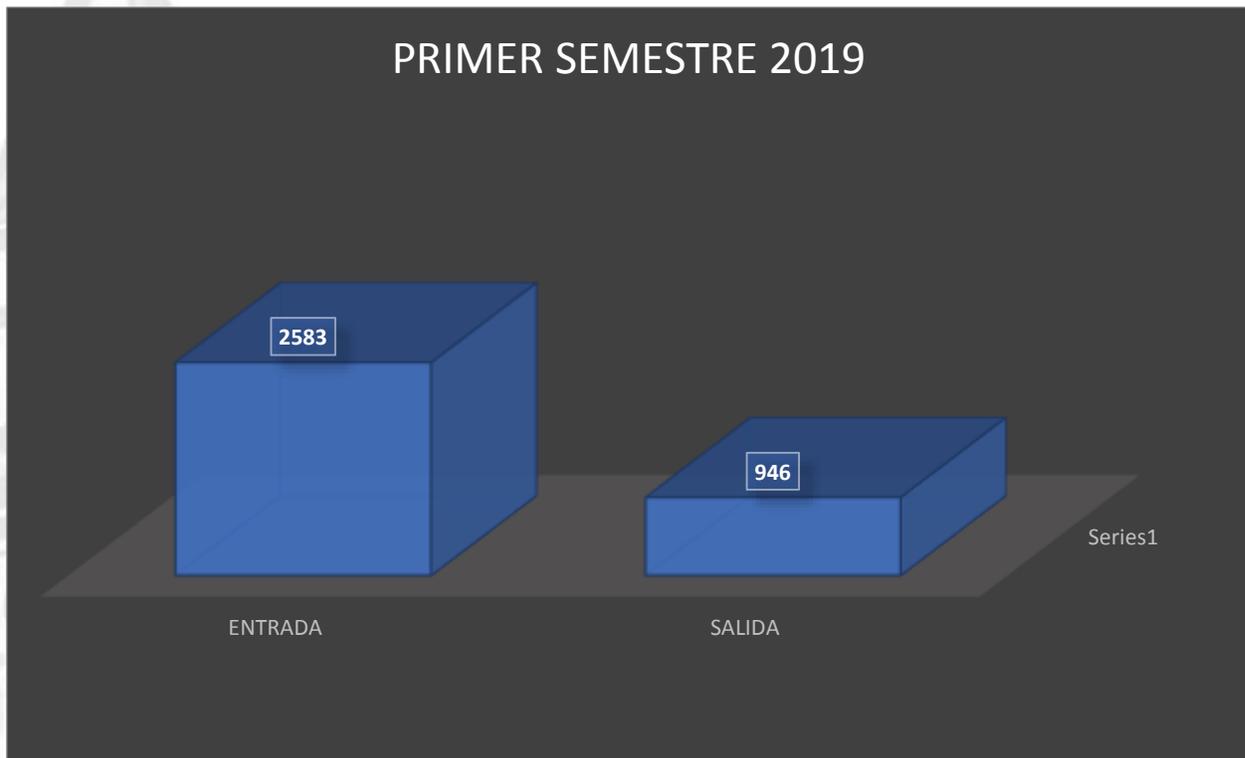
### Análisis del Comportamiento de las PQRS Virtual

Conforme a la verificación realizada de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por la Comunidad, que ingresaron a la Entidad, apreciamos que, durante el primer semestre del presente año, se recibieron de manera virtual, un total de 710, de este total recibido solo se registraron 78 en el sistema la salida, quedando 632, sin registro de salida, pero esto no significa que no se hayan respondido, solo que en la mayoría de los casos estas fueron respondidas, no desde el correo de atención al ciudadano, sino desde otros correos, algunos oficiales y otros correos personales de los funcionarios que laboran en la entidad, como se verificó en muchos casos.

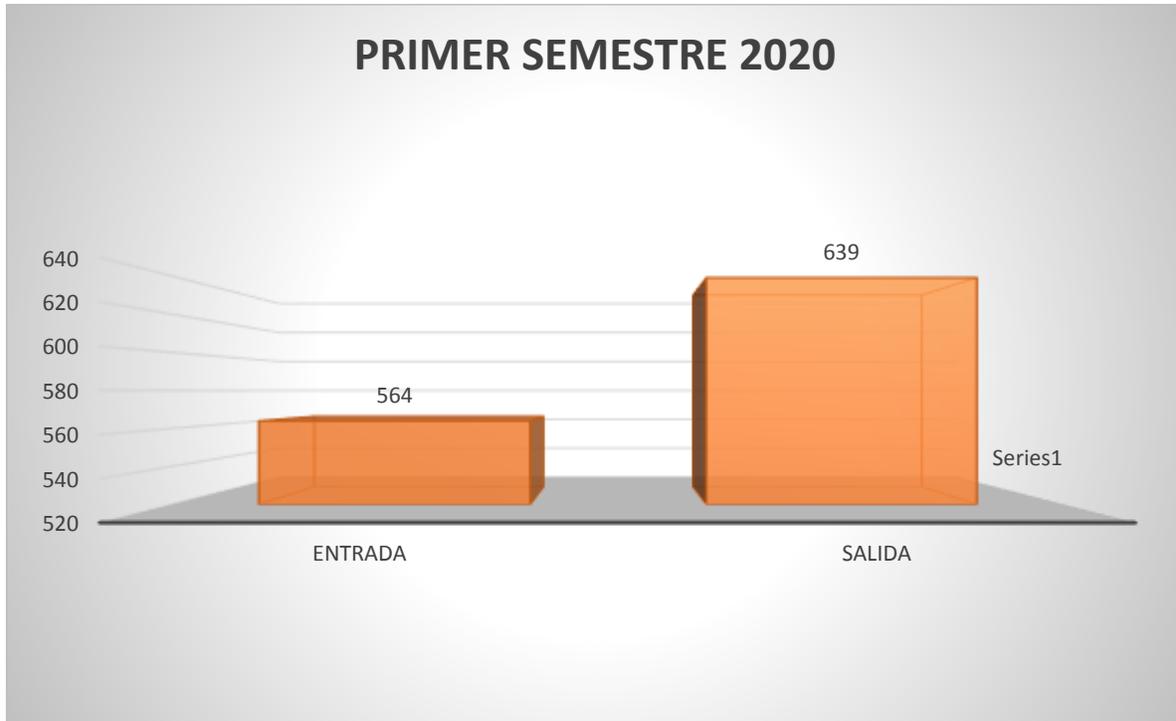
## Análisis General del Comportamiento de las PQRSD en la Entidad

El común general es que la comunidad radique de manera física sus peticiones, quejas, reclamos o denuncias y de esta misma manera se les brinde una respuesta oportuna, pero en este primer semestre esa no fue la regla general, por la situación de la emergencia económica, social y ecológica, declarada por el Presidente de la Republica, en nuestro País, afectando todos los procesos y este no se quedó atrás, ya que el 100% de la comunidad, tenía como primer objetivo o propósito cuidarse y quedarse en casa para salvaguardar la vida y evitar el contagio del virus. Esta situación generó la disminución en la recepción de las PQRS físicas que la entidad generalmente está acostumbrada a recibir, disminuyendo en un considerable porcentaje, como se observa en el siguiente cuadro:

Primer Semestre 2019	ENTRADA	SALIDA
	2583	946



<b>Primer Semestre 2020</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>SALIDA</b>
	<b>564</b>	<b>639</b>



En las PQRSD recibidas en las dos vigencias comparadas, se observa una diferencia de 2019, superando la vigencia anterior a esta y en las respuestas con registro de salida, una diferencia de 307; pero esta diferencia en el registro de salidas

En el primer semestre de la vigencia anterior, solo se respondió el 36.66% de las PQRSD que ingresaron a la entidad, en cambio para la presente vigencia el número de respuestas, se superó el 100 % de las PQRSD que ingresaron a la Alcaldía de Quibdó.

En lo que, relacionado con las recibidas a través del correo electrónico, después del primer trimestre, se evidencia el incremento de las PQRSD, recibidas a través de ese medio, pero las respuestas no fueron registradas a través del correo de atención al ciudadano, por lo tanto, no quedan con registro de salida.

Esta es una situación que se debe analizar para que en lo sucesivo y, no obstante, a que la Pandemia del Coronavirus Covid-19 haya bajado, se debe coordinar desde esta oficina, capacitar a los funcionarios para que las respuestas que se vayan a generar por medio virtual, se direccionen desde el correo oficial para recibir y responder las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, con el propósito de que quede registrada la salida.

## Conclusiones

Se evidencia una mejoría en el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que se recibieron en la entidad de manera física, se podría a sumir a que la mayoría de los funcionarios que dirigen las diferentes Secretarías pertenecen al nuevo Gobierno; pero se debe concientizar a los funcionarios para que las respuestas que se emiten mediante correo electrónico salgan a través del mismo para que queden con el registro de salida oficial de la entidad: [contacto@quibdo-choco.gov.co](mailto:contacto@quibdo-choco.gov.co).

## Sugerencias y Recomendaciones

Se recomienda poner en práctica lo siguiente:

Coordinar las respuestas con la oficina de Atención al ciudadano, para generar el respectivo descargue de cada una de las peticiones que ingresan a la Entidad, a efectos de establecer una comunicación efectiva entre las dependencias.

Implementar el procedimiento de atención y solución de Peticiones, Quejas y Reclamos de acuerdo a la naturaleza de la petición, de tal forma que la atención brindada sea la esperada por el usuario.

Coordinar con los funcionarios de cada dependencia para analizar las diferentes PQRSD que ingresan a la entidad y se pueda generar una respuesta oportuna y efectiva para el peticionario.

Comunicar al Peticionario el trámite que se le está dando a su solicitud, antes del vencimiento para responder, en caso que supere el termino establecido.



ALCALDIA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

Nit. 89168001

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

Realizar encuesta de satisfacción a los usuarios, para conocer su percepción respecto a la prestación del servicio y adoptar las medidas que se requieran, a fin de determinar el grado de satisfacción o insatisfacción de la comunidad.

Cumplir con los términos establecidos para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos, menores a los establecidos por la ley.

Instalar un buzón de sugerencias en la oficina de Atención al ciudadano donde se reciben las PQRS.

Capacitar y sensibilizar a los funcionarios de la Entidad, de tal manera que entiendan la importancia de dar respuesta a las PQRS, ya que el usuario es la razón de ser de la Entidad.

Implementar lineamientos generales para solución de Peticiones, Quejas y Reclamos, los cuales deben ser coordinados por el Líder de la oficina de Atención al Ciudadano.

Coordinar con los funcionarios para que las PQRS que se reciban mediante correo electrónico, se respondan a través del correo oficial de la Entidad, para su respectivo registro.

**Sandra Patricia Duque Palacios**  
Jefe Oficina Control  
Original Firmado

Quibdó, 10 de julio de 2020

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios