

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Del 1º de enero al 30 de junio de 2025

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUIBDÓ

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO





1. 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 año 2025, recibidas de forma física y virtual.

2. OBJETIVO

Efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) direccionadas a las diferentes dependencias de la Alcaldía del Municipio de Quibdó, Chocó, con el propósito de corroborar la gestión y trámite de conformidad con la normatividad vigente y la adecuada atención al ciudadano.

3. ALCANCE

La evaluación y seguimiento que cubre el siguiente informe se efectúa sobre las operaciones realizadas, en materia de la gestión de las PQRSD, al interior de la Alcaldía de Quibdó, en el primer semestre de 2025.

4. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno verificará el cumplimiento en las respuestas emitidas desde cada dependencia, a partir del informe enviado por la líder de la Oficina de Atención al ciudadano, como primera línea de Defensa, de acuerdo a la radicación de las PQRSD realizadas por los ciudadanos y grupos de valor, emitidas desde las diferentes secretarías y oficinas de la entidad recibidas a través de la oficina de atención al ciudadano.

5. DEFICINICIONES





NIT: 891680011-0

PQRS-D: Son las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, que presenta la ciudadanía de manera respetuosa a la entidad por motivos de interés general o particular.

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.

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.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

6. MARCO NORMATIVO

Artículo 23. Constitución Política de Colombia "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."

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."

Ley 1755 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"

Ley 1757 de 2015. "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".





7. TÉRMINOS DE RESPUESTA

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, los funcionarios responsables de dar respuesta deben 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.

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.

La entidad tiene un término, para emitir respuestas a las PQRS-D que ingresan a la Alcaldía de Quibdó, el no dar respuesta a las mismas en el tiempo indicado, es causal de mala conducta conforme a lo establecido en la ley 1952 de 2019 y genera traumatismo en los procesos, ocasiona también, la interposición de





acciones de tutela por no responder y, por consiguiente, en muchos casos desgaste y afectaciones económicas para la entidad.

8. EVALUACION

El Diccionario de la Lengua Española define el término "evaluación" como: "señalar el valor de una cosa", "estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa".

Evaluar consiste en atribuir un valor a algo o a alguien, en función de un proyecto implícito o explícito.

En este sentido, evaluar es una actividad bastante común que realizamos en multitud de ocasiones en nuestra vida cotidiana, y que suele comportar acciones como recoger información, emitir un juicio a partir de una comparación, y tomar una decisión al respecto.

La acción de evaluar es algo muy habitual: hay que tomar decisiones constantemente y hay que escoger entre lo que nos conviene y lo que no.

8.1 SEGUIMIENTO AL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRS

El seguimiento a las PQRSD, tiene como objetivo velar porque las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias realizadas por la comunidad y los grupos de valor, 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 PQRSD recibidas y atendidas por la Alcaldía Municipal de Quibdó durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2025, a efectos de determinar la oportunidad de las respuestas formular y presentar las recomendaciones primero de manera directa a cada dependencia como responsable de los procesos.

En la entidad se tienen diferentes mecanismos establecidos, para la recepción de las PQRSD como son:

1. Sistema de Atención al Ciudadano - SAC
2. **Canal de atención presencial** (Ventanilla única de atención), ubicada en la Carrera 2- No 24ª-32, barrio Yesca grande de Quibdó, horarios de atención de 8:00 AM a 11:00 AM y en las horas de la tarde de 2:00 PM a 5:00 PM
3. **Canales Virtuales.**





NIT: 891680011-0

- Página Web. Se cuenta con el sistema de radicación a través del portal web de la entidad, ingresando al link <https://www.quibdo-choco.gov.co/Paginas/default.aspx>
 - Correo Electrónico. A través del correo electrónico: contacto@quibdo-choco.gov.co, son recibidas las PQRSD.
4. **Buzón de sugerencias.** Se realiza la revisión del buzón de sugerencias, contando con CERO (0) sugerencias anónimas
 5. **Encuestas.**

8.2 SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQRSD.

Teniendo en cuenta que este proceso se lleva en puesto de trabajos diferentes, pero, con la implementación del Sistema de Atención al Ciudadano se facilita realizar el seguimiento y evaluación veraz a las repuestas oportunas de las PQRSD que llegan a la administración, desde la oficina de control interno se realizara seguimiento y se enviara oficio a los Secretarios de Despacho y Coordinadores, relacionando las PQRSD a su cargo y el estado de las misma, cuando sea necesario.

8.3 SAC DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE QUIBDO

Como resultado de las gestiones realizadas por la Alcaldía de Quibdó ante el Ministerio de Educación, desde el **27 de diciembre de 2022** se logró la **implementación y habilitación del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC**, herramienta que permite realizar el seguimiento en tiempo real a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) ingresadas a la entidad. A través de este sistema es posible verificar el flujo completo de atención: desde la recepción de las solicitudes hasta la emisión de las respuestas por parte de cada dependencia.

Con la entrada en funcionamiento del SAC, se estableció que **todos los trámites radicados en físico deben ser registrados en el sistema**, centralizando la gestión y mejorando la trazabilidad. Actualmente, el manejo manual se mantiene únicamente para los documentos que salen de la entidad.

9. RESULTADOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD





NIT: 891680011-0

Recepción de las PQRSD, recibidas en físico y a través del Sistema de atención al Ciudadano - SAC y el correo contacto@quibdo-choco.gov.co, en la Alcaldía Municipal de Quibdó, las cuales se encuentran discriminadas por Secretaría o Dependencia:

Se recibieron un total de 5.443 PQRS discriminados de la siguiente manera:

	DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESUELTAS	PROXIMOS A VENCER	VENCIDAS
ENERO	Almacén y Archivo	2	2	0	0
	Comisaría de Familia	1	0	0	1
	Coordinación de Etnias	1	0	0	1
	Coordinación de Víctimas	7	7	0	0
	Cuerpo de Bomberos	1	1	0	0
	Inspección de Policía	25	25	0	0
	Oficina de Cobro Coactivo	50	38	0	12
	Oficina de Control Interno	1	1	0	0
	Oficina de Control Interno Disciplinario	1	1	0	0
	Oficina de Fiscalización	1	1	0	0
	Oficina de Servicio al Ciudadano	4	4	0	0
	Oficina de Talento Humano	45	35	0	10
	Oficina de Urbanismos	14	8	0	6
	Oficina Jurídica	5	2	0	3
	Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	7	5	0	2
	Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	7	7	0	0
	Secretaría de Despacho	25	2	0	23
	Secretaría de Gobierno	51	43	0	8
	Secretaría de Hacienda	57	27	0	30
	Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	14	14	0	0
	Secretaría de Infraestructura	51	46	0	5
	Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	0	0	0	0
	Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	45	37	0	8
	Secretaría de Movilidad	126	105	0	21
Secretaría de Planeación	116	115	0	1	
Secretaría de Salud	25	24	0	1	
Secretaría General	24	12	0	12	
Tesorería	0	0	0	0	
	TOTAL	706	562	0	144





NIT: 891680011-0

FEBRERO	Almacén y Archivo	1	1	0	0
	Comisaría de Familia	6	6	0	0
	Coordinación de Etnias	4	1	0	3
	Coordinación de Víctimas	6	6	0	0
	Cuerpo de Bomberos	2	2	0	0
	Inspección de Policía	43	4	0	39
	Oficina de Cobro Coactivo	152	30	0	122
	Oficina de Control Interno	0	0	0	0
	Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0	0	1
	Oficina de Fiscalización	0	0	0	0
	Oficina de Servicio al Ciudadano	5	5	0	0
	Oficina de Talento Humano	41	25	0	16
	Oficina de Urbanismos	10	8	0	2
	Oficina Jurídica	8	6	0	2
	Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	24	24	0	0
	Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	10	9	0	1
	Secretaría de Despacho	54	29	0	25
	Secretaría de Gobierno	63	47	0	16
	Secretaría de Hacienda	124	98	0	26
	Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	13	13	0	0
	Secretaría de Infraestructura	34	32	0	2
	Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	4	3	0	1
	Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	40	28	0	12
	Secretaría de Movilidad	112	97	0	15
	Secretaría de Planeación	172	156	0	16
	Secretaría de Salud	12	11	0	1
Secretaría General	23	15	0	8	
Tesorería	2	0	0	2	
TOTAL	966	656	0	310	
	Almacén y Archivo	3	3	0	0
	Comisaría de Familia	4	3	0	1
	Coordinación de Etnias	6	6	0	0
	Coordinación de Víctimas	0	0	0	0
	Cuerpo de Bomberos	0	0	0	0
	Inspección de Policía	31	23	0	8
	Oficina de Cobro Coactivo	235	98	0	137
	Oficina de Control Interno	0	0	0	0





NIT: 891680011-0

MARZO	Oficina de Control Interno Disciplinario	2	2	0	0
	Oficina de Fiscalización	0	0	0	0
	Oficina de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0
	Oficina de Talento Humano	42	35	0	7
	Oficina de Urbanismos	0	0	0	0
	Oficina Jurídica	9	4	0	5
	Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	28	28	0	0
	Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	15	13	0	2
	Secretaría de Despacho	57	42	0	15
	Secretaría de Gobierno	85	69	1	15
	Secretaría de Hacienda	134	99	0	35
	Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	17	17	0	0
	Secretaría de Infraestructura	48	41	1	6
	Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	8	4	0	4
	Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	53	21	0	32
	Secretaría de Movilidad	126	74	0	52
	Secretaría de Planeación	433	368	0	65
	Secretaría de Salud	38	17	0	21
	Secretaría General	20	19	0	1
	Tesorería	5	0	0	5
TOTAL	1399	988	2	409	
DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESUELTAS	PROXIMOS A VENCER	VENCIDAS	
Almacén y Archivo	3	2	0	1	
Comisaría de Familia	5	4	0	1	
Coordinación de Etnias	11	1	0	10	
Coordinación de Víctimas	0	0	0	0	
Cuerpo de Bomberos	0	0	0	0	
Inspección de Policía	29	24	0	5	
Oficina de Cobro Coactivo	39	18	0	21	
Oficina de Control Interno	1	1	0	0	
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	1	0	1	
Oficina de Fiscalización	0	0	0	0	
Oficina de Servicio al Ciudadano	2	1	0	1	
Oficina de Talento Humano	29	21	0	8	
Oficina Jurídica	6	5	0	1	





NIT: 891680011-0

ABRIL	Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	11	11	0	0
	Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	13	12	0	1
	Secretaría de Despacho	25	24	0	1
	Secretaría de Gobierno	90	79	2	9
	Secretaría de Hacienda	78	67	0	11
	Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	18	18	0	0
	Secretaría de Infraestructura	30	22	0	8
	Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	4	3	0	1
	Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	68	20	0	48
	Secretaría de Movilidad	120	94	0	26
	Secretaría de Planeación	148	131	1	16
	Secretaría de Salud	28	23	0	5
	Secretaría General	19	14	0	5
	Tesorería	4	1	1	2
TOTAL	783	597	4	182	
MAYO	Almacén y Archivo	1	1	0	0
	Comisaría de Familia	4	3	0	1
	Coordinación de Etnias	4	1	0	3
	Coordinación de Víctimas	0	0	0	0
	Cuerpo de Bomberos	0	0	0	0
	Inspección de Policía	47	27	0	20
	Oficina de Cobro Coactivo	41	34	0	7
	Oficina de Control Interno	0	0	0	0
	Oficina de Control Interno Disciplinario	3	2	0	1
	Oficina de Fiscalización	0	0	0	0
	Oficina de Servicio al Ciudadano	3	3	0	0
	Oficina de Talento Humano	35	16	0	19
	Oficina de Urbanismos	0	0	0	0
	Oficina Jurídica	10	9	0	1
	Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	26	26	0	0
	Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	28	28	0	0
	Secretaría de Despacho	21	19	0	2
Secretaría de Gobierno	131	111	0	20	
Secretaría de Hacienda	71	63	0	8	





NIT: 891680011-0

	Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	12	11	0	1
	Secretaría de Infraestructura	46	43	0	3
	Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	5	2	0	3
	Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	71	41	0	30
	Secretaría de Movilidad	127	107	0	20
	Secretaría de Planeación	128	117	4	7
	Secretaría de Salud	42	35	0	7
	Secretaría General	19	13	0	6
	Tesorería	8	0	0	8
	TOTAL	883	712	4	167
JUNIO	Almacén y Archivo	2	2	0	0
	Comisaría de Familia	1	0	0	1
	Coordinación de Etnias	9	2	2	5
	Coordinación de Víctimas	0	0	0	0
	Cuerpo de Bomberos	0	0	0	0
	Inspección de Policía	49	29	16	4
	Oficina de Cobro Coactivo	25	18	6	1
	Oficina de Control Interno	2	2	0	0
	Oficina de Control Interno Disciplinario	1	1	0	0
	Oficina de Fiscalización	0	0	0	0
	Oficina de Servicio al Ciudadano	8	8	0	0
	Oficina de Talento Humano	23	13	4	6
	Oficina de Urbanismos	0	0	0	0
	Oficina Jurídica	3	1	1	1
	Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	20	19	0	1
	Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	7	5	0	2
	Secretaría de Despacho	15	13	0	2
	Secretaría de Gobierno	85	59	0	26
	Secretaría de Hacienda	98	81	6	11
	Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	8	7	1	0
Secretaría de Infraestructura	31	20	11	0	
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	11	4	3	4	
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	57	26	18	13	
Secretaría de Movilidad	110	59	47	4	

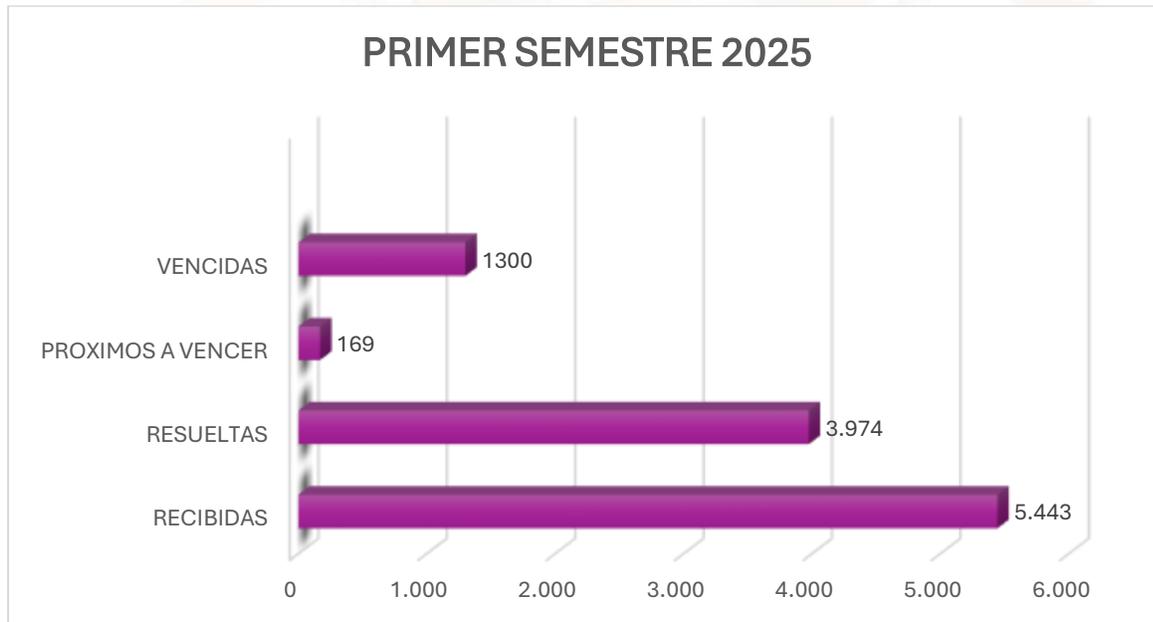




	Secretaría de Planeación	102	62	38	2
	Secretaría de Salud	23	19	3	1
	Secretaría General	12	9	1	2
	Tesorería	4	1	1	2
	TOTAL	706	459	159	88
	TOTAL SEMESTRE	5.443	3.974	169	1300

Fuente de información: Oficina de Atención al Ciudadano

Al **30 de junio de 2025**, se reportó un acumulado de **1.300 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRSD)** que fueron gestionadas fuera del plazo legal establecido por la normatividad vigente, lo que representa una **mora significativa en la respuesta institucional**. Adicionalmente, se identificó que, al cierre de este periodo, permanecen **6 PQRSD vencidas sin resolver**, clasificadas como extemporáneas. En caso de que dichas solicitudes aún no hayan sido atendidas, su respuesta debe gestionarse de forma inmediata, con el fin de evitar posibles sanciones disciplinarias, conforme a lo estipulado en la **Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario**



Grafica 1. Total, PQRSD Alcaldía Municipal de Quibdó

INFORMACION PQRSD PRIMER SEMESTRE 2025

Descripción	TOTAL, PQRSD I SEMESTRE	
	Total, PQRSD	%
Recibidas	5.443	100%
Resueltas	3.974	73,01%





Próximas a vencer	169	3,11%
Vencidas	1300	23,89%

Fuente: Elaboración propia

En el periodo comprendido entre enero y junio de 2025, la Alcaldía de Quibdó recibió un total de **5.443 PQRSD** registradas por la ciudadanía a través del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC. Estas solicitudes fueron canalizadas hacia las distintas dependencias administrativas, conforme al tipo de requerimiento, la competencia asignada y los plazos estipulados por la normatividad vigente.

Del total radicado en este semestre, se logró emitir respuesta a **3.974 casos**, lo cual refleja una cobertura institucional del **73,01%**. A pesar de representar la mayoría, este porcentaje deja al descubierto una brecha significativa en términos de oportunidad, ya que **1.300 solicitudes** fueron gestionadas fuera de los tiempos legales, acumulando una tasa de vencimiento del **23,89%**, mientras que **169 solicitudes** se encuentran **dentro del tiempo legal pero próximas a vencer**, lo que representa un riesgo operativo que requiere atención prioritaria para evitar que estos casos pasen a estado de mora.

Estos resultados sugieren la necesidad de revisar con mayor profundidad la dinámica de gestión por dependencia, identificar los puntos críticos de retraso y fortalecer los canales de control y seguimiento. A continuación, se presenta la distribución detallada de las solicitudes recibidas por cada dependencia, como base para el análisis institucional y el diseño de acciones correctivas.

10. ANÁLISIS DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA

Dependencia	Recibidas	Resueltas	Próx. a Vencer	Vencidas	% Cumplimiento
Secretaría de Planeación	1.099	949	43	107	86,40%
Secretaría de Movilidad	721	536	47	138	74,30%
Secretaría de Hacienda	562	435	6	121	77,40%
Oficina de Cobro Coactivo	542	238	6	298	43,90%
Secretaría de Gobierno	505	339	2	164	67,10%
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	334	173	18	143	51,80%

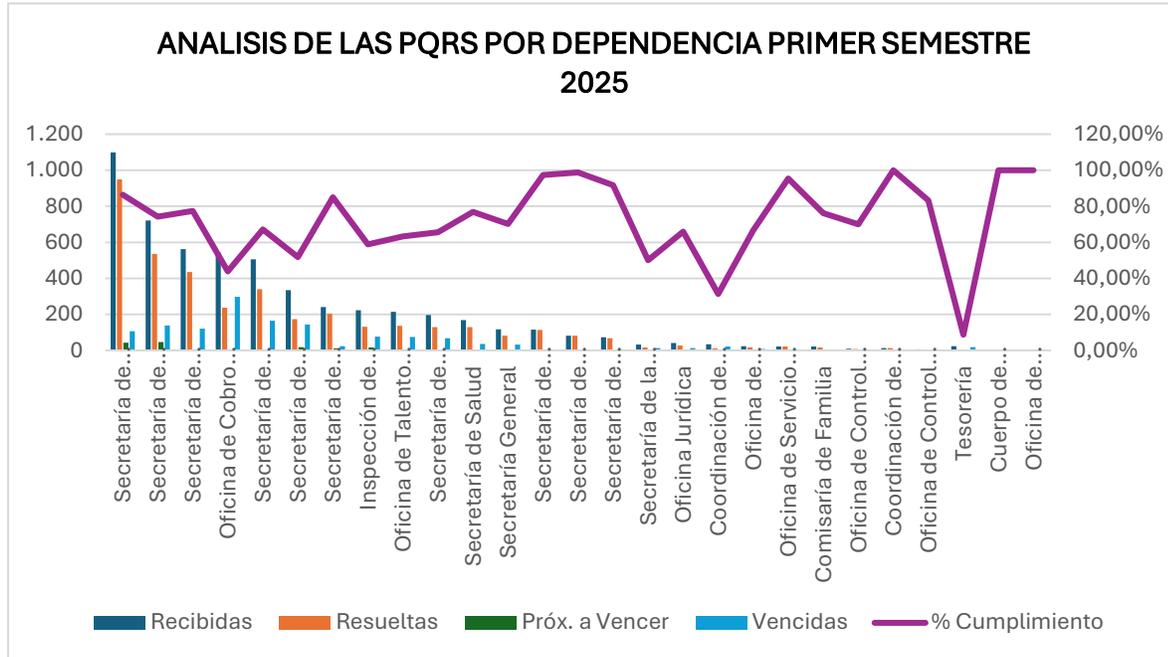




NIT: 891680011-0

Secretaría de Infraestructura	240	204	12	24	85,00%
Inspección de Policía	224	132	16	76	58,90%
Oficina de Talento Humano	215	136	4	75	63,30%
Secretaría de Despacho	197	129	0	68	65,50%
Secretaría de Salud	168	129	3	36	76,80%
Secretaría General	117	82	2	33	70,10%
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	116	113	0	3	97,40%
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	82	81	1	0	98,80%
Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo	73	67	0	6	91,80%
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	32	16	3	13	50,00%
Oficina Jurídica	41	27	1	13	65,90%
Coordinación de Etnias	35	11	2	22	31,40%
Oficina de Urbanismos	24	16	0	8	66,70%
Oficina de Servicio al Ciudadano	22	21	0	1	95,50%
Comisaría de Familia	21	16	0	5	76,20%
Oficina de Control Interno Disciplinario	10	7	0	3	70,00%
Coordinación de Víctimas	13	13	0	0	100%
Oficina de Control Interno	6	6	0	0	100%
Tesorería	23	2	2	19	8,70%
Cuerpo de Bomberos	3	3	0	0	100%
Oficina de Fiscalización	1	1	0	0	100%





Durante el primer semestre del año 2025, la Alcaldía de Quibdó tramitó un total de 5.443 PQRS, distribuidas entre 27 dependencias institucionales. El análisis cuantitativo refleja que la mayor carga operativa recayó sobre la Secretaría de Planeación (1.099 solicitudes), Movilidad (721), Hacienda (562), Cobro Coactivo (542) y Gobierno (505), las cuales concentraron cerca del 60% del total recibido. Se destacan por su alto cumplimiento dependencias como la Coordinación de Víctimas, Oficina de Fiscalización, Cuerpo de Bomberos, Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social, Secretaría de Deporte, Control Interno y la Oficina de Servicio al Ciudadano, todas con indicadores superiores al 95%, lo que evidencia una gestión oportuna, eficaz y con baja exposición al riesgo de mora.

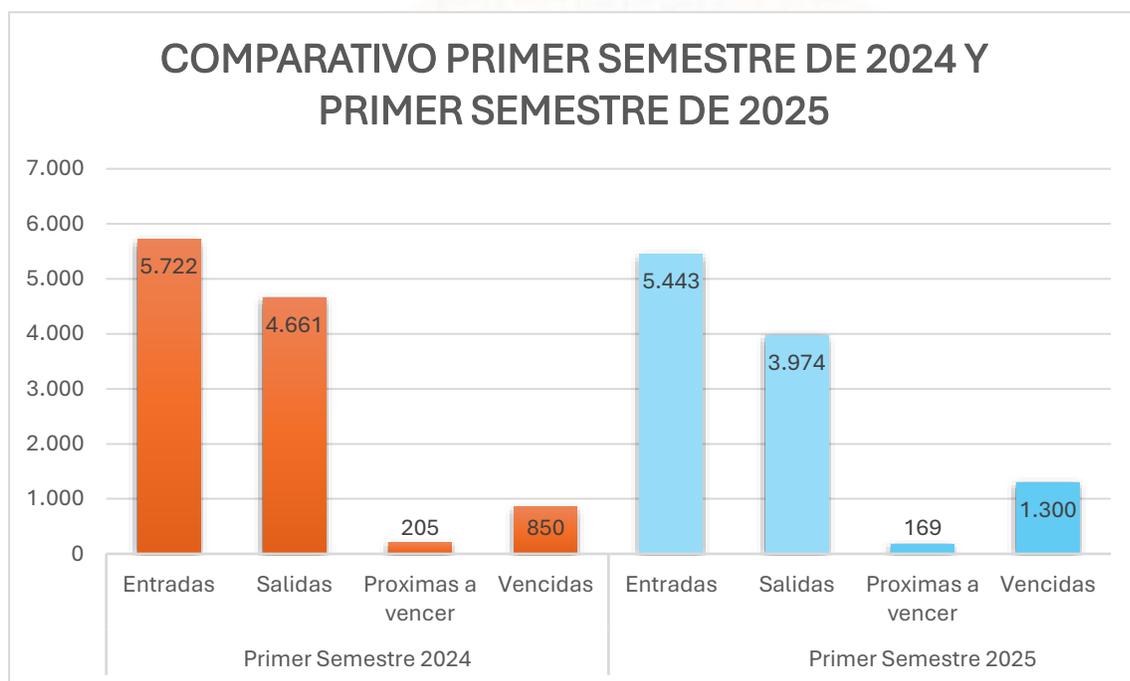
No obstante, el análisis también revela un grupo de dependencias con desempeño crítico. La Tesorería presenta el nivel más bajo de cumplimiento (8,7%), seguida de Coordinación de Etnias (31,4%), Oficina de Cobro Coactivo (43,9%), Secretaría de la Mujer (50%) y Secretaría de Medio Ambiente (51,8%), con volúmenes importantes de solicitudes vencidas, lo cual representa un riesgo operativo, disciplinario e institucional significativo. Estos resultados evidencian una gestión diversa en el trámite de PQRS, lo que sugiere la necesidad de implementar estrategias diferenciadas por tipo de dependencia, así como acciones correctivas urgentes en aquellas áreas con mayores rezagos.





10.1 COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2024 CON EL PRIMER SEMESTRE 2025

Primer Semestre 2024				Primer Semestre 2025			
Entradas	Salidas	Próximas a vencer	Vencidas	Entradas	Salidas	Próximas a vencer	Vencidas
5.722	4.661	205	850	5.443	3.974	169	1.300



Durante el primer semestre de 2025, se recibieron **5.443 PQRSD** a través del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC. De estas, se emitió respuesta a **3.974 solicitudes**, lo que representa una **efectividad del 73,01%** en la gestión institucional. Sin embargo, se reportó un incremento crítico en el número de solicitudes vencidas, alcanzando los **1.300 casos**, equivalentes al **23,88% del total ingresado**, mientras que **169 solicitudes** se encontraban próximas a vencer al cierre del semestre.

En comparación con el mismo periodo del año 2024, donde se recibieron **5.722 solicitudes** y se gestionaron **4.661 respuestas** (efectividad del 81,45%), se evidencia una **disminución del 14,74% en la capacidad de respuesta**.





Además, las PQRSD vencidas aumentaron de manera significativa, pasando de **850 en 2024 a 1.300 en 2025**, lo que representa un **crecimiento del 52,94% en casos fuera de término**. Esta variación refleja una **afectación operativa** en los procesos de seguimiento y atención de solicitudes dentro de los plazos establecidos.

Aunque las solicitudes próximas a vencer se redujeron de **205 en 2024 a 169 en 2025**, este indicador no logra compensar el aumento de los vencimientos, lo cual exige reforzar el control interno y la trazabilidad de los casos desde su radicación.

11. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

11.1 CONCLUSIONES

Durante el primer semestre de 2025, se evidenció una disminución moderada en el número de PQRSD recibidas frente al mismo periodo de 2024. No obstante, el aspecto más crítico del análisis es la caída en el porcentaje de respuestas emitidas y el incremento significativo en las solicitudes vencidas. Esta situación refleja deficiencia en la capacidad institucional para responder de manera oportuna y eficiente, lo cual afecta el cumplimiento normativo y la percepción ciudadana sobre el nivel de servicio ofrecido.

Aunque las solicitudes próximas a vencer se redujeron, el aumento de vencimientos revela debilidades operativas que deben ser atendidas con urgencia. La información analizada permite concluir que es necesario reforzar los mecanismos de seguimiento, mejorar los tiempos de respuesta y redistribuir estratégicamente las responsabilidades en las distintas dependencias.

11.2 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Fortalecimiento del sistema de alertas internas: Automatizar notificaciones para PQRSD próximas a vencer, con seguimiento diario por parte de cada área.





NIT: 891680011-0

- Evaluar los tiempos estándar de respuesta y capacidad operativa por dependencia para identificar cuellos de botella.
- Asignar responsables con base en el volumen y complejidad de solicitudes recibidas por área.
- Capacitaciones sobre los plazos legales de atención y su impacto en la rendición de cuentas.
- Garantizar que cada PQRSD tenga un registro completo de ruta, responsable y fecha de vencimiento desde el momento de su radicación.
- Compartir los resultados del análisis con cada área para fomentar la responsabilidad y la mejora continua.
- Fortalecer el seguimiento semanal desde la Oficina de Atención al Ciudadano, revisar la asignación de cargas laborales, y mantener mecanismos de incentivo a las dependencias que evidencian desempeño ejemplar

Sandra Patricia Duque Palacios

Jefe Oficina Control
Original Firmado

Hanny Elisabeth Ibarguen Palacios

Profesional Universitario
Original Firmado

Quibdó, 10 de julio de 2025

