

**INFORME SEGUNDO SEMESTRE DE LAS PQRS EN LA ALCALDIA
MUNICIPAL DE QUIBDÓ**

SANDRA PATRICIA DUQUE PALACIOS
JEFE OCI

DANNY YASIRIS MENA VIVEROS
Profesional Universitario



Quibdó productivo, territorio competitivo!



OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” reglamentado por el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 en la Alcaldía Municipal de Quibdó; como es el trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos formuladas por los ciudadanos del Municipio de Quibdó, relacionadas con la misión Institucional.

ALCANCE

Mediante la realización del seguimiento al proceso de las PQRS, se verificará la oportunidad, efectividad, seguimiento y cumplimiento de la normatividad vigente, con fundamento en la base de datos registrada en la oficina de Atención al Usuario y la satisfacción o no de los usuarios.

METODOLOGIA

En la realización de este proceso auditor, se tuvieron en cuenta las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por la comunidad, correspondiente a los meses de julio a diciembre de 2017.

ANÁLISIS DE LAS PQRS EN EL SEMESTRE DE JULIO A DICIEMBRE DE 2017

En el semestre correspondiente a los meses de julio a diciembre del presente año, de conformidad con la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario, se recibieron las siguientes PQRS en la Alcaldía Municipal de Quibdó, las cuales se encuentran discriminadas por Secretaria o Dependencia, conforme se presenta en el siguiente cuadro:

MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS	PENDIENTE
JULIO	DESPACHO	263	60	203
	GOBIERNO	116	48	68
	HACIENDA	80	51	29
	MEDIO AMBIENTE	89	35	54
	MOVILIDAD	14	6	8
	PLANEACIÓN	206	68	138
	SALUD	47	20	27
	SEC. GENERAL	47	35	12
	INFRAESTRUCTURA	39	18	21
	CULTURA	4	0	4
DEPORTE	9	0	9	
TOTAL		914	341	573
AGOSTO	DESPACHO	273	49	224
	GOBIERNO	121	50	71
	HACIENDA	71	17	54
	MEDIO AMBIENTE	642	47	595
	MOVILIDAD	7	0	7
	PLANEACIÓN	202	65	137
	SALUD	43	2	41
	SEC. GENERAL	51	35	16
	INFRAESTRUCTURA	67	12	55
	CULTURA	4	0	4
DEPORTE	25	5	20	
TOTAL		1506	282	1224
SEPTIEMBRE	DESPACHO	266	71	195
	GOBIERNO	107	41	66
	HACIENDA	75	35	40
	MEDIO AMBIENTE	104	56	48
	MOVILIDAD	3	3	0
	PLANEACIÓN	163	80	83
	SALUD	39	12	27
	SEC. GENERAL	65	48	17



Quibdó productivo, territorio competitivo!

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



Libertad y Orden
República de Colombia



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

NIT. 891680011-0

OFICINA DE CONTROL INTERNO

	INFRAESTRUCTURA	41	23	18
	CULTURA	2	0	2
	DEPORTES	11	9	2
TOTAL		876	378	498
OCTUBRE	DESPACHO	162	96	66
	GOBIERNO	60	19	41
	HACIENDA	41	18	23
	MEDIO AMBIENTE	58	30	28
	MOVILIDAD	5	3	2
	PLANEACIÓN	136	112	24
	SALUD	15	2	13
	SEC. GENERAL	45	33	12
	INFRAESTRUCTURA	16	3	13
	CULTURA	2	0	2
DEPORTES	6	1	5	
TOTAL		546	317	229
NOVIEMBRE	DESPACHO	121	98	23
	GOBIERNO	60	46	14
	HACIENDA	52	24	28
	MEDIO AMBIENTE	63	31	32
	MOVILIDAD	8	3	5
	PLANEACIÓN	178	124	54
	SALUD	15	2	13
	SEC. GENERAL	48	23	25
	INFRAESTRUCTURA	20	14	6
	CULTURA	4	0	4
	DEPORTES	3	0	3
TOTAL		572	365	207
DICIEMBRE	DESPACHO	78	66	12
	GOBIERNO	65	16	49
	HACIENDA	46	26	20
	MEDIO AMBIENTE	21	16	5
	MOVILIDAD	14	3	11
	PLANEACIÓN	120	58	62
	SALUD	7	1	6
	SEC. GENERAL	58	31	27
	INFRAESTRUCTURA	17	10	7
	CULTURA	1	0	1
DEPORTES	0	0	0	
TOTAL		427	227	200
TOTAL SEMESTRE		4841	1910	2931

Fuente de información: Oficina de Atención al Ciudadano



Quibdó productivo, territorio competitivo!

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.

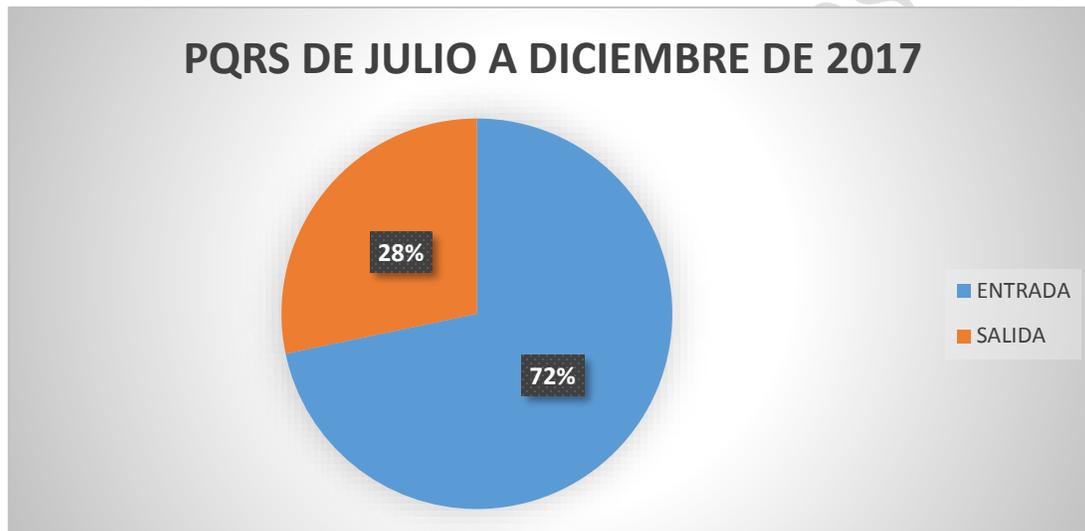


Libertad y Orden
República de Colombia

ANALISIS

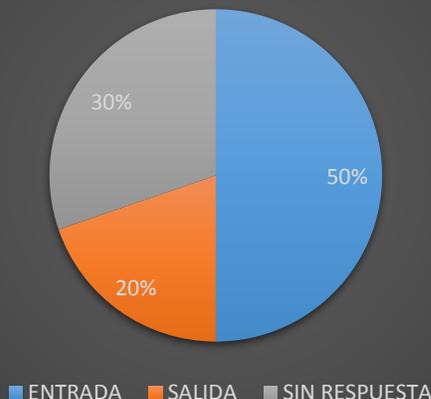
Conforme a la verificación realizada de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que ingresan a la Entidad, apreciamos que durante el segundo semestre se recibieron en la oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal, un total de 4841, de este total recibido con respuesta registrada en el sistema de Atención al ciudadano figuran un total de 1910, como se registra en la siguiente gráfica:

PQRS JULIO A DICIEMBRE	ENTRADA	SALIDA
	4841	1910



PQRS JULIO A DICIEMBRE	ENTRADA	SALIDA	SIN RESPUESTA
	4841	1910	2931

PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2017



Como se observa en la gráfica, solo el 20 % de las PQRS fueron respondidas a la comunidad, 30% se encuentra sin respuesta a los peticionarios.

De las 4841 PQRS que ingresaron a la Entidad en el segundo semestre de 2017, según el registro que se lleva en la oficina de atención al ciudadano, solo tuvieron respuesta 1910 y las que a la fecha de presentación del presente informe no se le ha dado respuesta corresponde a un total de 2931, como se muestra en la siguiente gráfica:

PQRS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2017	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
	4841	2931

PQRS DE JULIO A DICIEMBRE

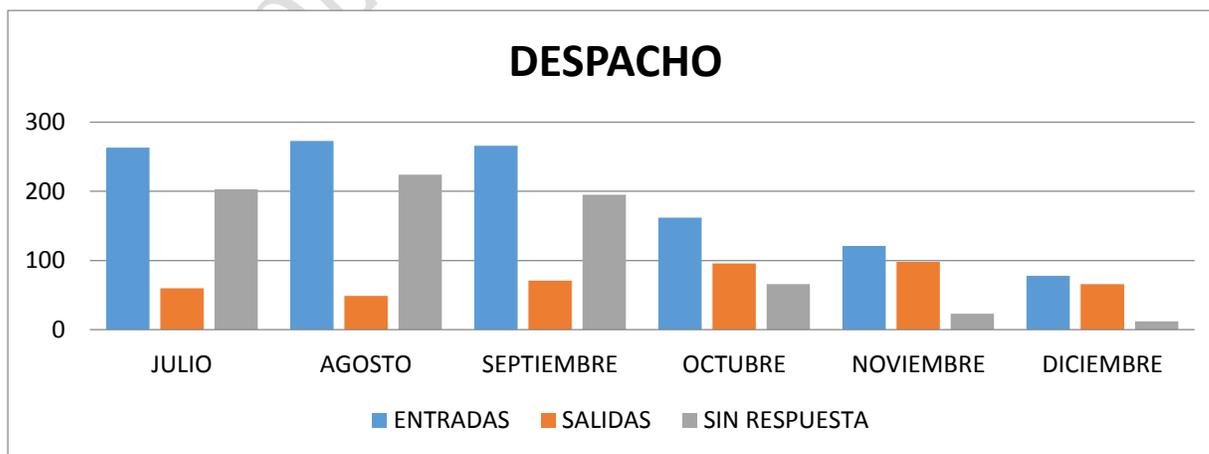


De las Peticiones quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas en la Entidad, se muestra a continuación las recibidas por secretaria en el periodo de julio a diciembre del año 2017.

DESPACHO

MES	ENTRADAS	SALIDAS	SIN RESPUESTA
JULIO	263	60	203
AGOSTO	273	49	224
SEPTIEMBRE	266	71	195
OCTUBRE	162	96	66
NOVIEMBRE	121	98	23
DICIEMBRE	78	66	12
TOTAL	1163	440	723

DESPACHO



Quibdó productivo, territorio competitivo!



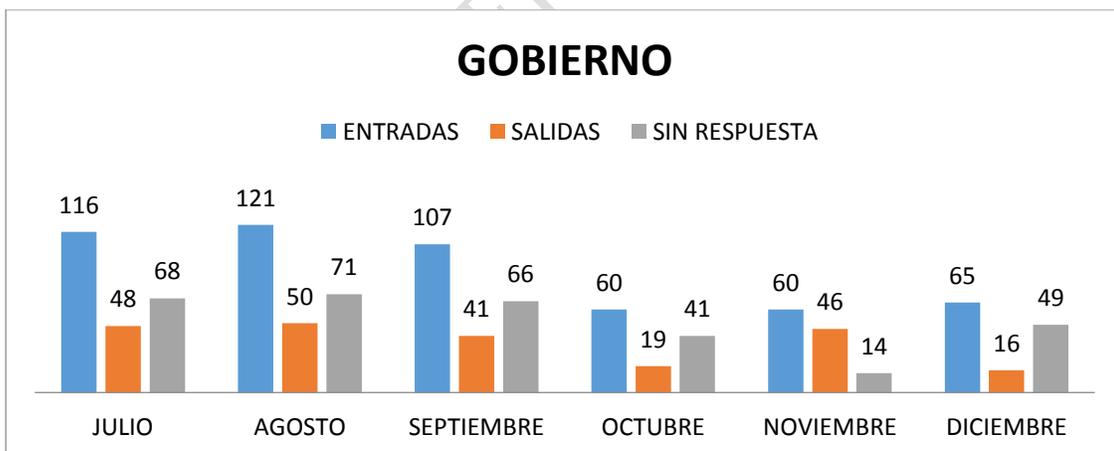
Conforme a la gráfica anterior se evidencia que durante los meses de julio, agosto y septiembre se incrementaron las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias dirigidas al Despacho y los meses de julio, agosto y septiembre presenta un alto índice de no respuesta.

Se recibieron 1163 PQRS en el segundo semestre, de las cuales se le dieron respuesta a 440, correspondiente al 37.83% y 723 con respuesta, correspondiente a un porcentaje del 62.16%.

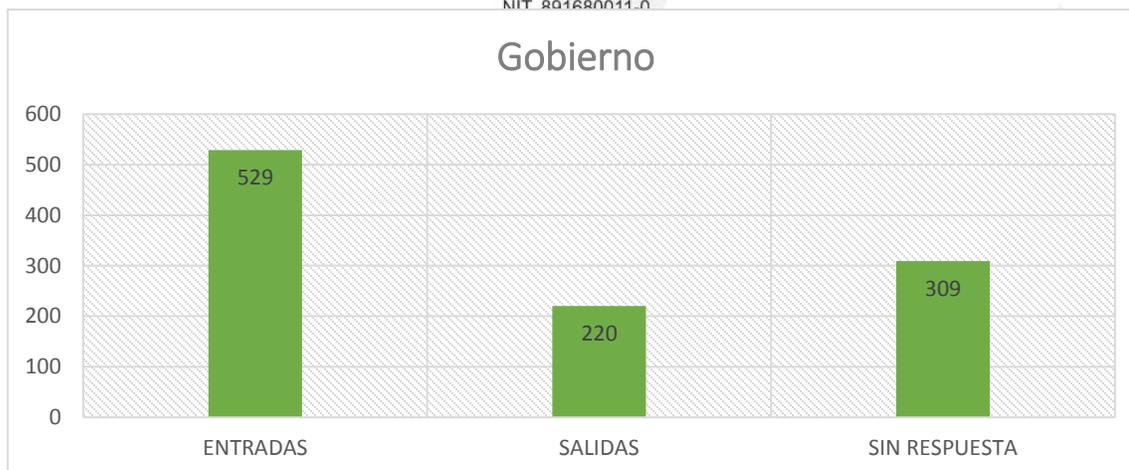
Es pertinente mencionar que, no obstante, a que las solicitudes vienen dirigidas al Alcalde, estas no siempre son resorte de esta oficina y en su mayoría muchas de ellas se remiten a otras dependencias para que emitan la respuesta.

SECRETARIA DE GOBIERNO

MES	ENTRADAS	SALIDAS	SIN RESPUESTA
JULIO	116	48	68
AGOSTO	121	50	71
SEPTIEMBRE	107	41	66
OCTUBRE	60	19	41
NOVIEMBRE	60	46	14
DICIEMBRE	65	16	49
TOTAL	529	220	309



En el semestre objeto de análisis se recibieron 529 PQRS y se le dio respuesta solamente a 220, quedando un total de 309 sin respuesta, correspondiente al 58.41%

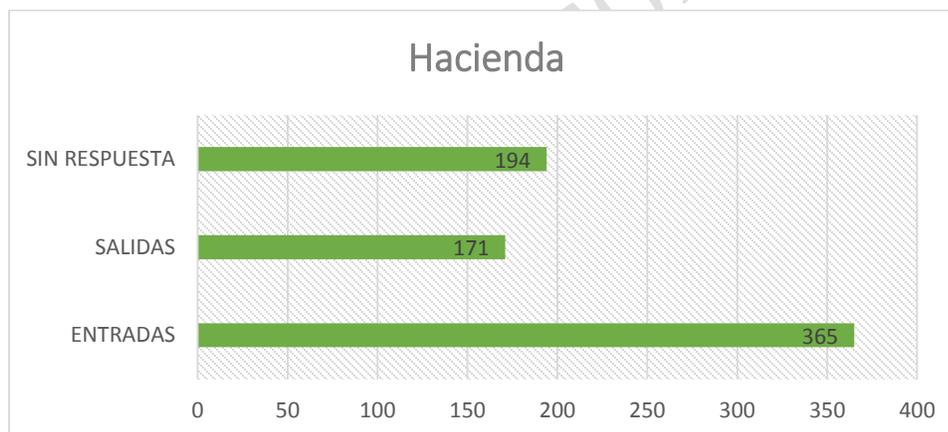
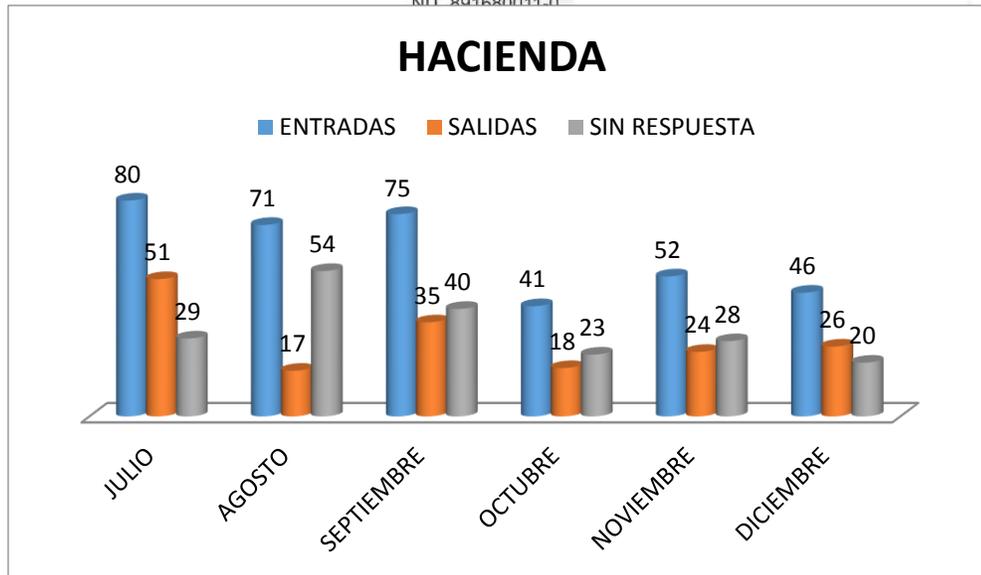


La situación de esta Secretaria es reiterativa, como se aprecia en la gráfica de no responder las solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos, así se ha venido evidenciando durante los seguimientos realizados por la oficina de Control Interno, por lo que se hace necesario tomar otros correctivos

SECRETARIA DE HACIENDA

MES	ENTRADAS	SALIDAS	SIN RESPUESTA
JULIO	80	51	29
AGOSTO	71	17	54
SEPTIEMBRE	75	35	40
OCTUBRE	41	18	23
NOVIEMBRE	52	24	28
DICIEMBRE	46	26	20
TOTAL	365	171	194

En el semestre objeto de análisis se recibieron 365 PQRS y se le dio respuesta solamente a 171, quedando un total de 194 sin respuesta, correspondiente a más del 53%.



SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE

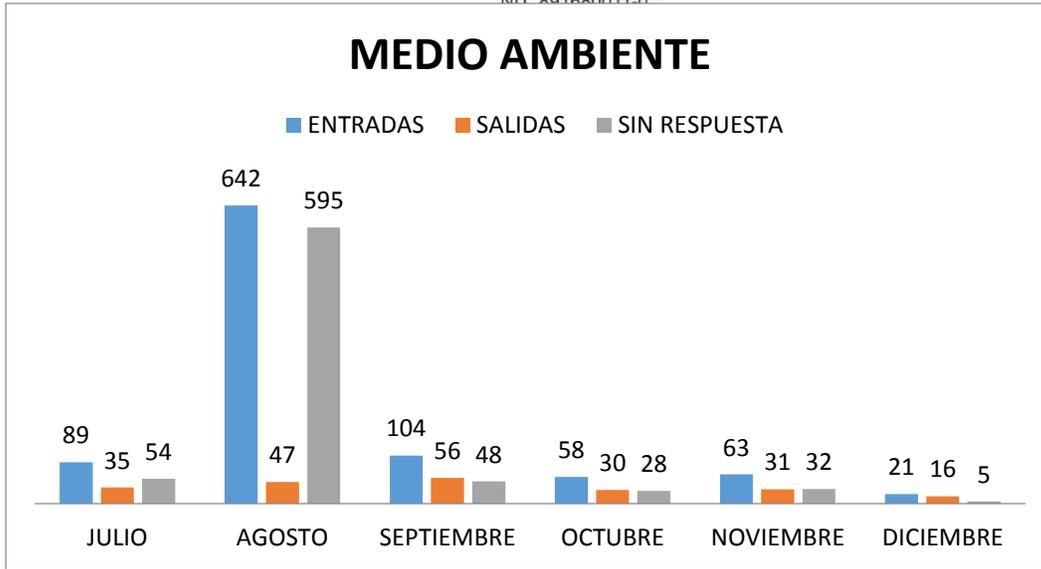
MES	ENTRADAS	SALIDAS	SIN RESPUESTA
JULIO	89	35	54
AGOSTO	642	47	595
SEPTIEMBRE	104	56	48
OCTUBRE	58	30	28
NOVIEMBRE	63	31	32
DICIEMBRE	21	16	5
TOTAL	977	215	762



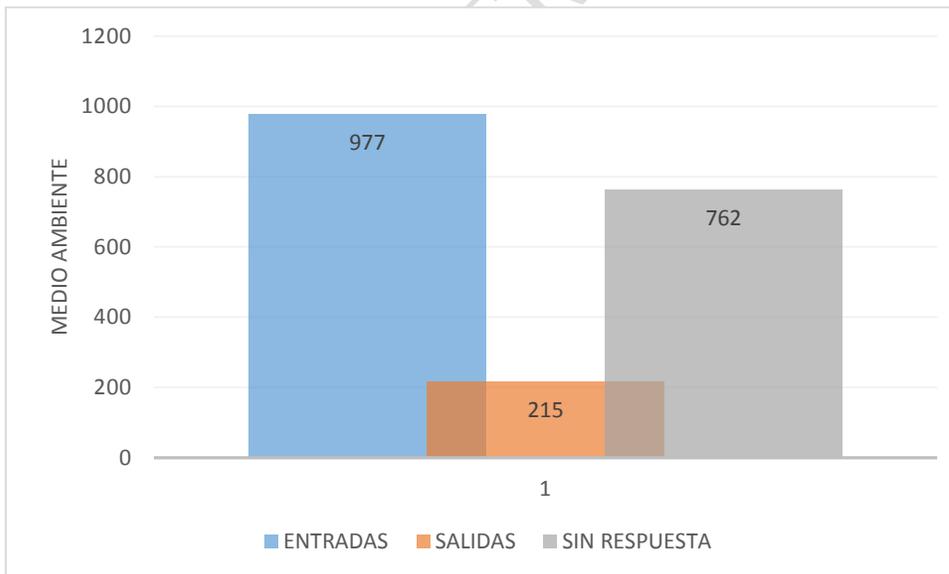
Quibdó productivo, territorio competitivo!

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



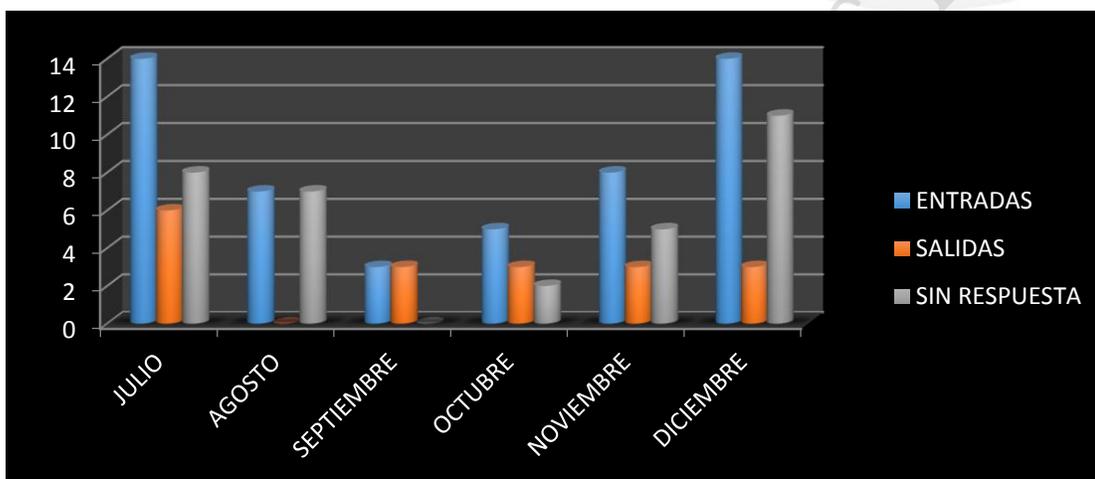


En el semestre objeto de análisis se recibieron en la secretaria de Medio Ambiente 977 PQRS y se le dio respuesta solamente a 215, quedando un total de 762 sin respuesta, correspondiente al 77.99%



SECRETARIA DE MOVILIDAD

MES	ENTRADAS	SALIDAS	SIN RESPUESTA
JULIO	14	6	8
AGOSTO	7	0	7
SEPTIEMBRE	3	3	0
OCTUBRE	5	3	2
NOVIEMBRE	8	3	5
DICIEMBRE	14	3	11
TOTAL	51	18	33



En el semestre objeto de análisis se recibieron en la secretaria de Movilidad 51 PQRS y se le dio respuesta solamente a 18, quedando un total de 33 sin respuesta, correspondiente al 64.7%

SECRETARIA DE PLANEACIÓN

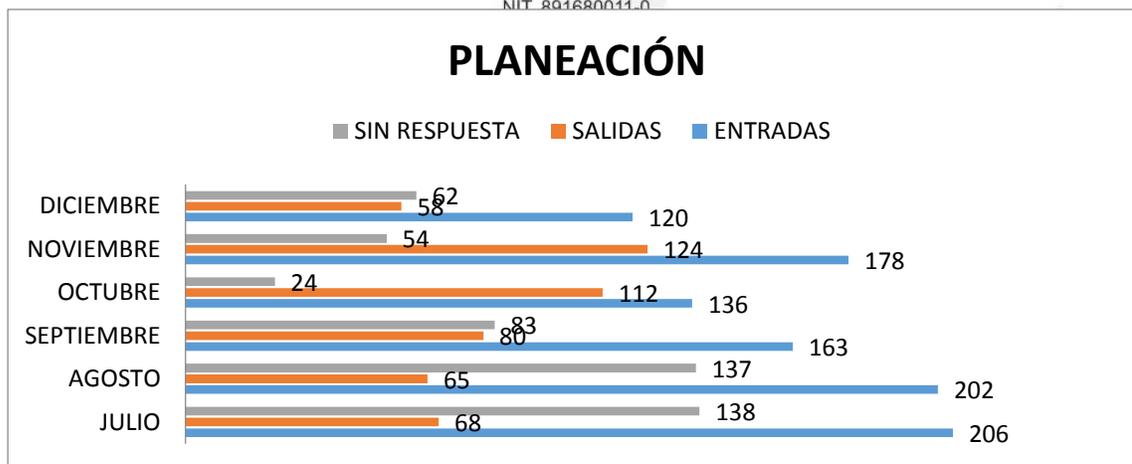
MES	ENTRADAS	SALIDAS	SIN RESPUESTA
JULIO	206	68	138
AGOSTO	202	65	137
SEPTIEMBRE	163	80	83
OCTUBRE	136	112	24
NOVIEMBRE	178	124	54
DICIEMBRE	120	58	62
TOTAL	1005	507	498



Quibdó productivo, territorio competitivo!

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.





En el semestre objeto de análisis se recibieron en la secretaria de Planeación 1005 PQRS y se le dio respuesta a 507, quedando un total de 498 sin respuesta, correspondiente al 49.55%, como se aprecia en la siguiente figura:



SECRETARIA DE SALUD

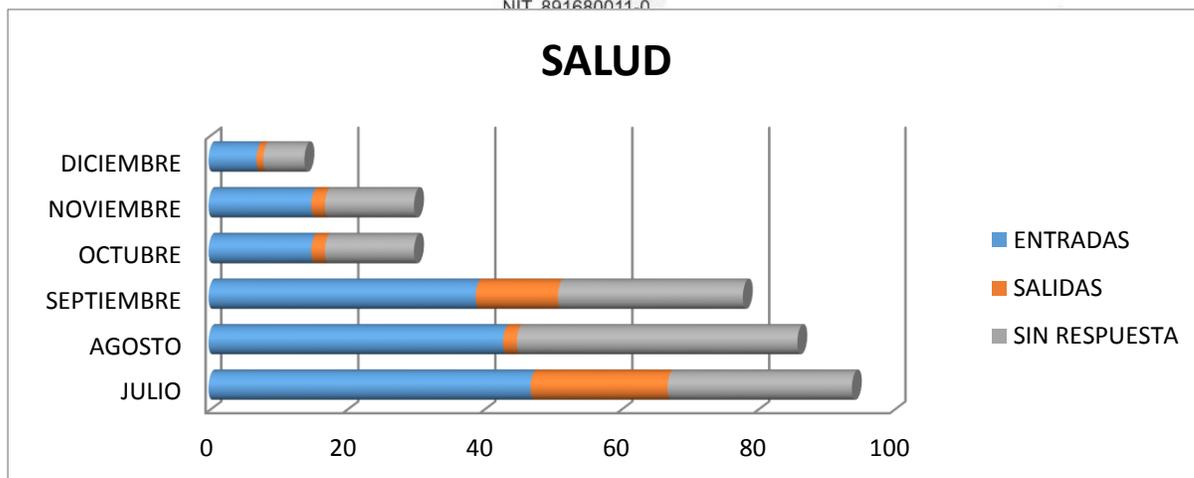
MES	ENTRADAS	SALIDAS	SIN RESPUESTA
JULIO	47	20	27
AGOSTO	43	2	41
SEPTIEMBRE	39	12	27
OCTUBRE	15	2	13
NOVIEMBRE	15	2	13
DICIEMBRE	7	1	6
TOTAL	166	40	126



Quibdó productivo, territorio competitivo!

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.





En el semestre objeto de análisis se recibieron en la secretaria de Salud 166 PQRs y se le dio respuesta a 40, quedando un total de 126 sin respuesta, correspondiente al 75.9%, como se aprecia en la siguiente figura:



SECRETARIA GENERAL

MES	ENTRADAS	SALIDAS	SIN RESPUESTA
JULIO	47	35	12
AGOSTO	51	35	16
SEPTIEMBRE	65	48	17
OCTUBRE	45	33	12
NOVIEMBRE	48	23	25
DICIEMBRE	58	31	27
TOTAL	314	205	109

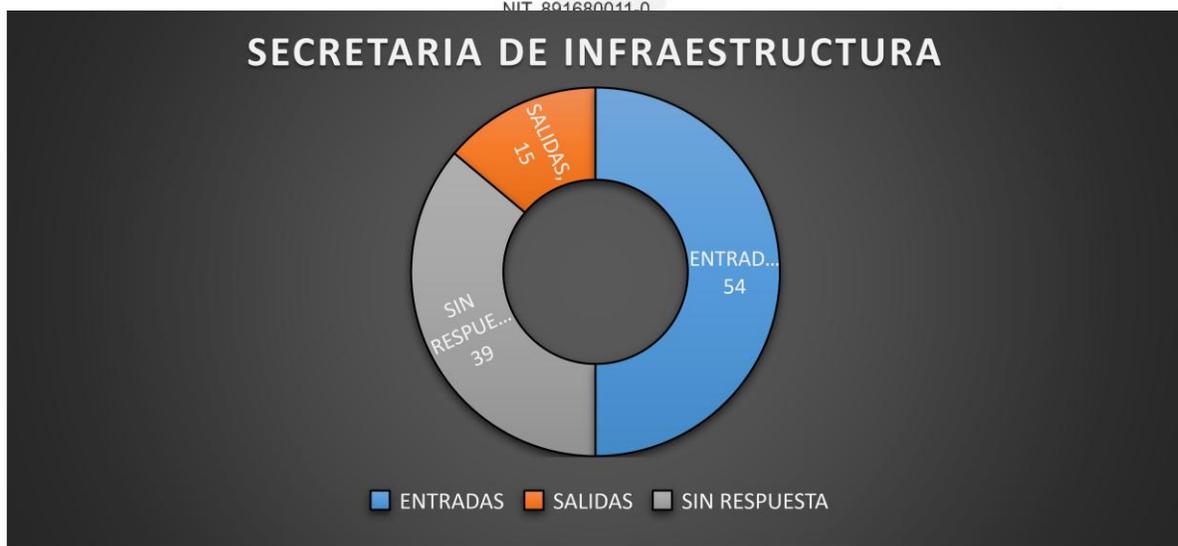
En la Secretaria General en el semestre objeto de análisis, se recibieron 314 PQRS y se le dio respuesta a 205 y tienen pendiente de respuesta 109 sin respuesta, correspondiente al 34.7%, como se aprecia en la siguiente figura:



INFRAESTRUCTURA

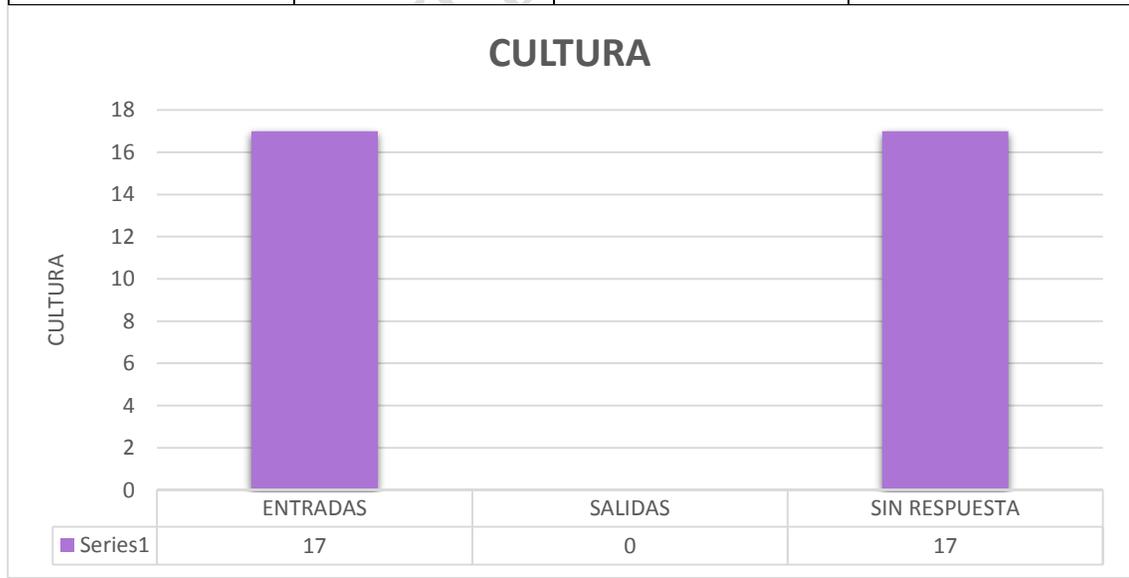
MES	ENTRADAS	SALIDAS	SIN RESPUESTA
JULIO	39	18	21
AGOSTO	67	12	55
SEPTIEMBRE	41	23	18
OCTUBRE	16	3	13
NOVIEMBRE	20	14	6
DICIEMBRE	17	10	7
TOTAL	200	80	120

En la Secretaria de Infraestructura en el semestre objeto de análisis, se recibieron 200 PQRS y se le dio respuesta a 80 y tienen pendiente de respuesta 120 sin respuesta, correspondiente al 60%, como se aprecia en la siguiente figura:



CULTURA

MES	ENTRADAS	SALIDAS	SIN RESPUESTA
JULIO	4	0	4
AGOSTO	4	0	4
SEPTIEMBRE	2	0	2
OCTUBRE	2	0	2
NOVIEMBRE	4	0	4
DICIEMBRE	1	0	1
TOTAL	17	0	17



Quibdó productivo, territorio competitivo!

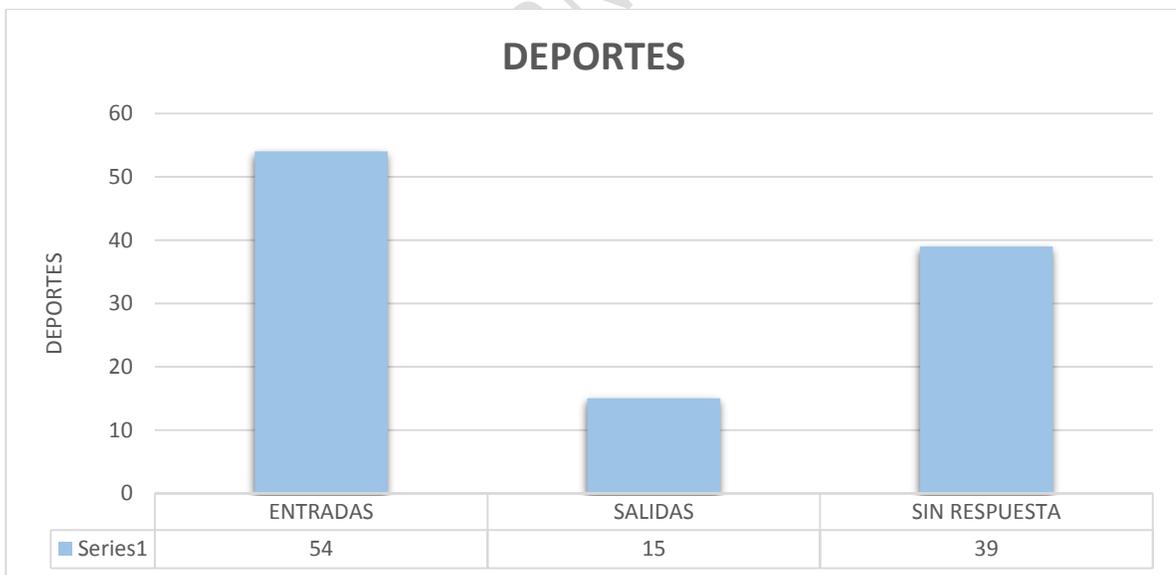


Se observa que la coordinación de Cultura en el semestre comprendido entre julio a diciembre recibió 17 solicitudes de Peticiones, Quejas y Reclamos, se evidencia que de las 17 recibidas, no figuran con registro de salida por la oficina de Atención al Ciudadano ninguna de las peticiones realizadas por la comunidad, como se evidencia en la anterior gráfica.

DEPORTES

MES	ENTRADAS	SALIDAS	SIN RESPUESTA
JULIO	9	0	9
AGOSTO	25	5	20
SEPTIEMBRE	11	9	2
OCTUBRE	6	1	5
NOVIEMBRE	3	0	3
DICIEMBRE	0	0	0
TOTAL	54	15	39

De conformidad con el sistema de entrada y registro, para la Secretaria de Deportes se recibieron en el semestre objeto de estudio, 54 solicitudes radicadas por la comunidad, de ellas tienen respuesta de salida 15 y 39 no presentan registro de salida, como se en la siguiente gráfica, correspondiente al 72% sin responder.



Como se observa en cada una de las gráficas, el índice de respuestas no entregadas dentro del término, por cada uno de las secretarías responsables, es muy alto, no obstante que hay un coordinador, que realiza el seguimiento en cada Secretaría y una funcionaria de Despacho del Alcalde, de hacer seguimiento a la entrega de las respuestas que llegan a las dependencias, lo que evidencia que no ha sido efectivo.

Por lo que de manera respetuosa se recomendará a la Secretaría General tomar los correctivos necesarios, empezando con la realización de reuniones con los líderes de los procesos, porque lo que se evidencia es que están dejando esta responsabilidad en manos de los Secretarías de cada dependencia, a pesar de que la responsabilidad esta en cabeza de cada líder.

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Se recomienda poner en práctica lo siguiente:

Realizar un manual que contenga las políticas de atención a los usuarios en el proceso de las PQRS.

Establecer los lineamientos generales para solución de Peticiones, Quejas y Reclamos, establecido en el Manual de Servicio al Ciudadano.

Definir de manera clara los niveles de escalonamiento a la alta Dirección, para las reclamaciones de los usuarios

Establecer tiempos de respuesta a los Peticiones, Quejas y Reclamos, menores a los establecidos por la ley.

Publicar y Socializar el procedimiento que se le da a las PQRS realizadas por los peticionarios al interior de la Entidad.



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Hacer seguimiento posterior a los usuarios para determinar el grado de satisfacción o insatisfacción, después de la respuesta brindada por la Entidad, a través de una encuesta.

Formalizar los lineamientos bajo los cuales se realizará la devolución de la Petición, queja, reclamo o sugerencia, cuando no corresponda a la Entidad.

Establecer canales efectivos en la recepción de quejas, de tal forma que el tiempo que requiera el cliente para informar su solicitud, sea el menor.

Ajustar los procedimientos 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.

SANDRA PATRICIA DUQUE PALACIOS

Jefe Oficina Control
ORIGINAL FIRMADO