

## Informe Segundo Semestre 2018 de las PQRS en la Alcaldía Municipal de Quibdó

**Sandra Patricia Duque Palacios**  
Jefe OCI

**Danny Yasiris Mena Viveros**  
Profesional Universitario

15 de enero de 2019



**Quibdó productivo, territorio competitivo!**



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

## INTRODUCCIÓN

En 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" La Oficina de Control Interno de la Alcaldía de Quibdó, en ejercicio de la función evaluadora, que le compete, presenta el informe de seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos interpusieron ante la Entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el segundo semestre de 2018, a través de la oficina de Atención al Usuario.

## OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del 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

A través de la información, suministrada por la Oficina de Atención a la Comunidad de la entidad, permitirá la verificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y posibles denuncias radicadas por la comunidad, así como la oportunidad en las respuestas brindadas, correspondiente a los meses de julio a diciembre de 2018.

## comportamiento de las PQRS durante el Semestre de julio a diciembre de 2018

Una PQRS Petición, Queja/Reclamo, es un recurso formulado por el usuario a la entidad que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos, las cuales tienen como objetivo asegurar que 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.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por la Alcaldía Municipal de Quibdó durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2018, a efectos de determinar la oportunidad de las respuestas y formular y presentar las recomendaciones ante el comité de Control Interno y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

En el semestre correspondiente a los meses de julio a diciembre del año 2018, 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	DEPENDENCIAS	ENTRADA	SALIDA	PENDIENTE
<b>Julio</b>	Despacho	26	24	2
	Gobierno	31	11	20
	Hacienda	15	13	2
	Medio ambiente	51	32	19
	Movilidad	8	1	7
	Planeación	104	42	62
	Salud	6	3	3
	Secretaria General	43	29	14
	Infraestructura	13	10	3
	Cultura	0	0	0
	Deporte	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>297</b>	<b>165</b>	<b>132</b>
<b>Agosto</b>	Despacho	22	15	7
	Gobierno	39	13	26
	Hacienda	16	6	10



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

NIT. 891680011-0

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

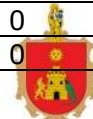
	Medio ambiente	50	13	37
	Movilidad	5	3	2
	Planeación	135	62	73
	Salud	5	1	4
	Secretaría General	58	33	25
	Infraestructura	14	8	6
	Cultura	0	0	0
	Deporte	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>344</b>	<b>154</b>	<b>190</b>
<b>Septiembre</b>	Despacho	14	13	1
	Gobierno	29	10	19
	Hacienda	13	7	6
	Medio ambiente	20	13	7
	Movilidad	5	0	5
	Planeación	116	44	72
	Salud	5	1	4
	Secretaría General	50	10	40
	Infraestructura	15	10	5
	Cultura	0	0	0
	Deporte	0	0	0
	<b>TOTAL</b>		<b>267</b>	<b>108</b>
<b>Octubre</b>	Despacho	24	24	0
	Gobierno	39	20	19
	Hacienda	10	2	8
	Medio Ambiente	52	15	37
	Movilidad	1	1	0
	Planeación	119	54	65
	Salud	7	0	7
	Secretaría General	47	12	35
	Infraestructura	12	6	6
	Cultura	0	0	0
	Deporte	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>311</b>	<b>134</b>	<b>177</b>
<b>Noviembre</b>	Despacho	30	11	19
	Gobierno	35	15	20
	Hacienda	15	14	1
	Medio ambiente	39	9	30
	Movilidad	3	3	0
	Planeación	123	42	81
	Salud	12	0	12
	Servicios Administrativo	66	13	53
	Infraestructura	11	5	6
	Cultura	0	0	0
	Deporte	0	0	0



**Estamos Avanzando**  
ALCALDÍA DE QUIBDÓ  
Centro Mundial de la Biodiversidad

**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

<b>TOTAL</b>		<b>334</b>	<b>112</b>	<b>222</b>
Diciembre	Despacho	21	5	16
	Gobierno	20	8	12
	Hacienda	15	7	8
	Medio ambiente	28	13	15
	Movilidad	10	9	1
	Planeación	91	61	30
	Salud	3	0	3
	Servicios Administrativo	44	18	26
	Infraestructura	6	3	3
	Cultura	0	0	0
	Deporte	1	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>239</b>	<b>124</b>	<b>115</b>
<b>TOTAL SEMESTRE</b>		<b>1792</b>	<b>797</b>	<b>995</b>

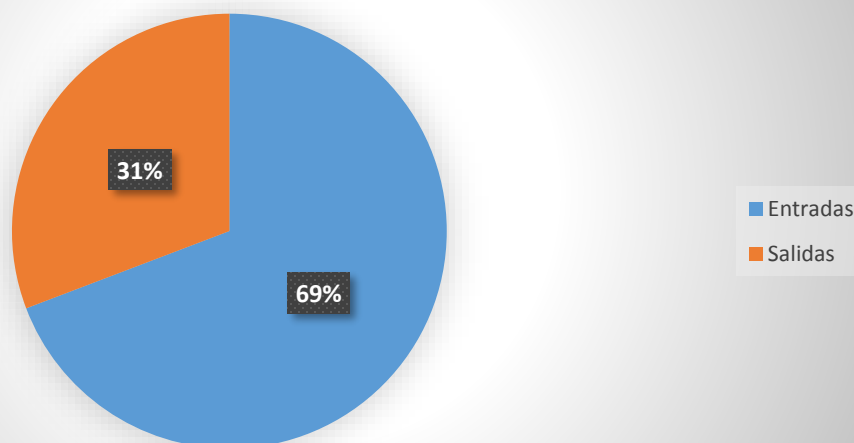
Fuente de información: Oficina de Atención al Ciudadano

### Análisis del comportamiento de las PQRS

Conforme a la verificación realizada de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por la Comunidad, que ingresan a la Entidad, apreciamos que, durante el segundo semestre del año 2018, se recibió, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal, un total de 1792, de este total recibido, se registró en el sistema de Atención al ciudadano 797, como se aprecia en la siguiente gráfica:

<b>PQRS julio a diciembre 2018</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>SALIDA</b>
	1792	797

### PQRS Julio a Diciembre de 2018



**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 estudio, se evidencia que se dio respuesta al 31%, quedando el 69% sin respuesta registrada en el sistema de la Entidad.

Julio a Diciembre 2018	ENTRADA	SALIDA	SIN RESPUESTA
	1792	797	995



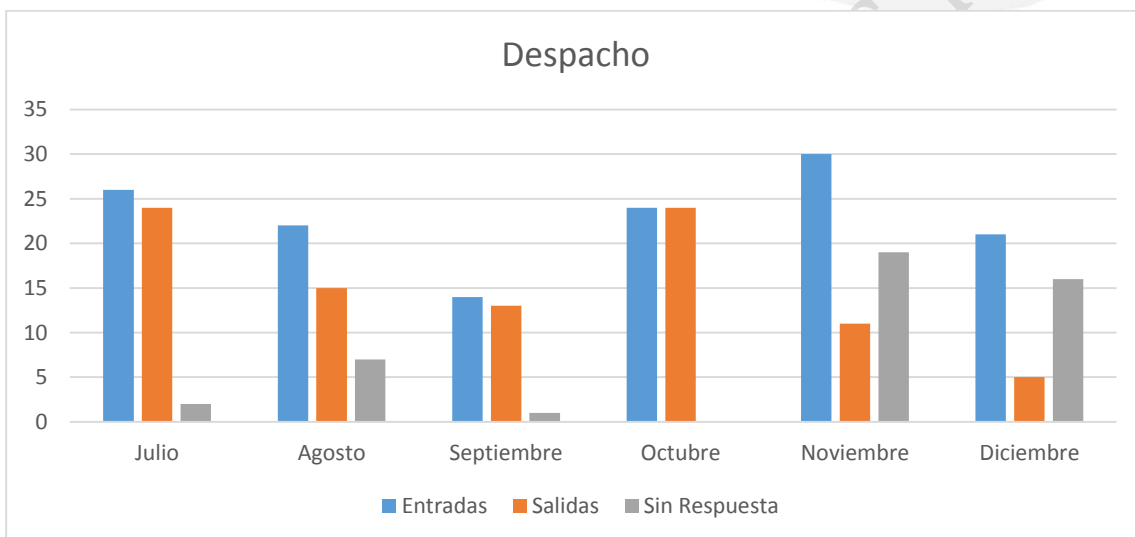
Como se observa en la gráfica, en el segundo semestre se dejaron de responder 995, lo que genera una imagen negativa para la Entidad, que alcanza un porcentaje de más del 50%.

### Análisis por Dependencia

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 2018.

## Despacho

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	26	24	2
Agosto	22	15	7
Septiembre	14	13	1
Octubre	24	24	0
Noviembre	30	11	19
Diciembre	21	5	16
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>92</b>	<b>45</b>



Conforme a la gráfica anterior se evidencia que, durante el mes de noviembre, con un total de 30 recibidas, 11 registran salida y 19 figuran sin respuesta.

Se recibieron 137 PQRS en el segundo semestre, de las cuales se le dieron respuesta a 92, y 45 sin respuesta registrada en el sistema.

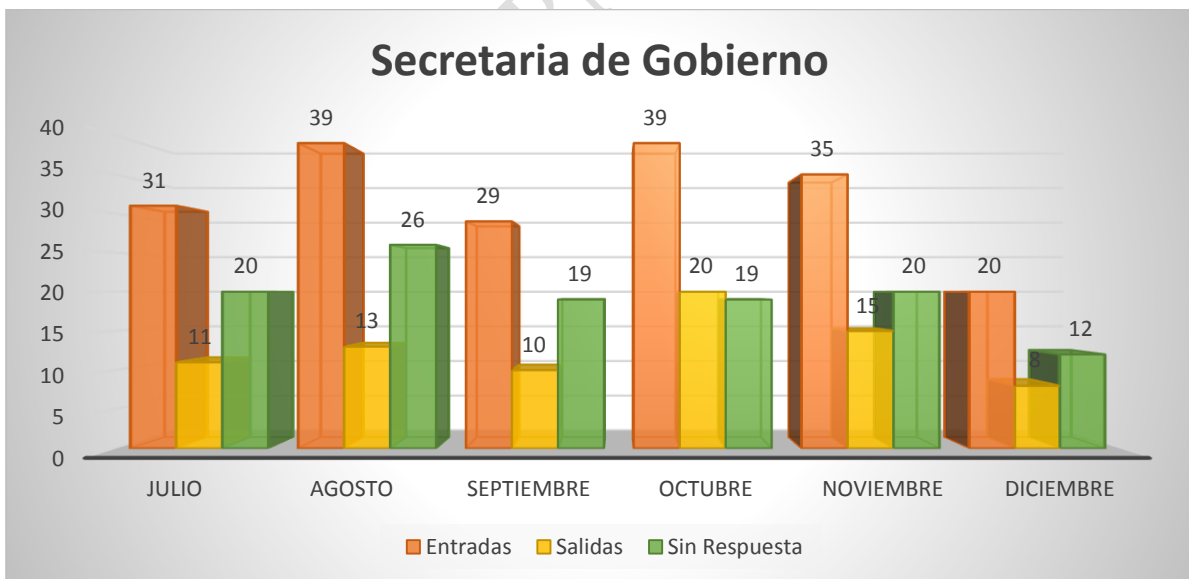
Semestre	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Primero 2018	254	177	77
Segundo 2018	137	92	45
<b>Total</b>	<b>391</b>	<b>269</b>	<b>122</b>
<b>Diferencia</b>	<b>117</b>	<b>85</b>	<b>32</b>

En el comportamiento de los 2 semestres, se observa que el segundo semestre, objeto de estudio, se registró un mayor movimiento en cuanto a la entrada y salida de las mismas respecto al segundo semestre, como se evidencia en el cuadro anterior.

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 correspondiente.

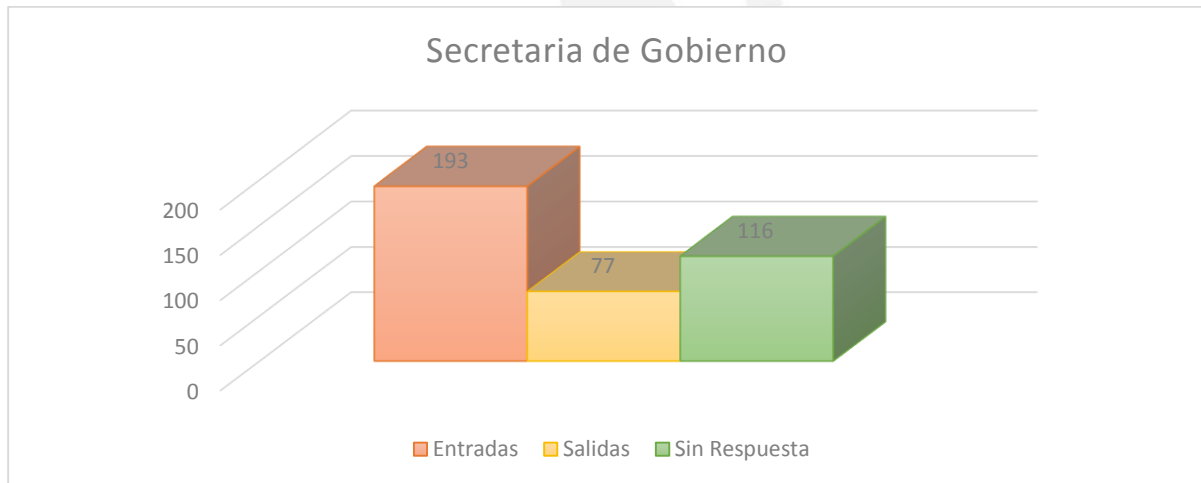
### Secretaria de Gobierno

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	31	11	20
Agosto	39	13	26
Septiembre	29	10	19
Octubre	39	20	19
Noviembre	35	15	20
Diciembre	20	8	12
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>77</b>	<b>116</b>





En el semestre objeto de análisis se recibieron 193 PQRS y se registró en el sistema de salidas a 77, quedando un total de 116 sin respuesta registrada, correspondiente al 60.1%, siendo agosto y octubre los meses que más solicitudes se recibieron para esta Secretaria y julio y diciembre los meses que menos salidas registraron en el sistema.

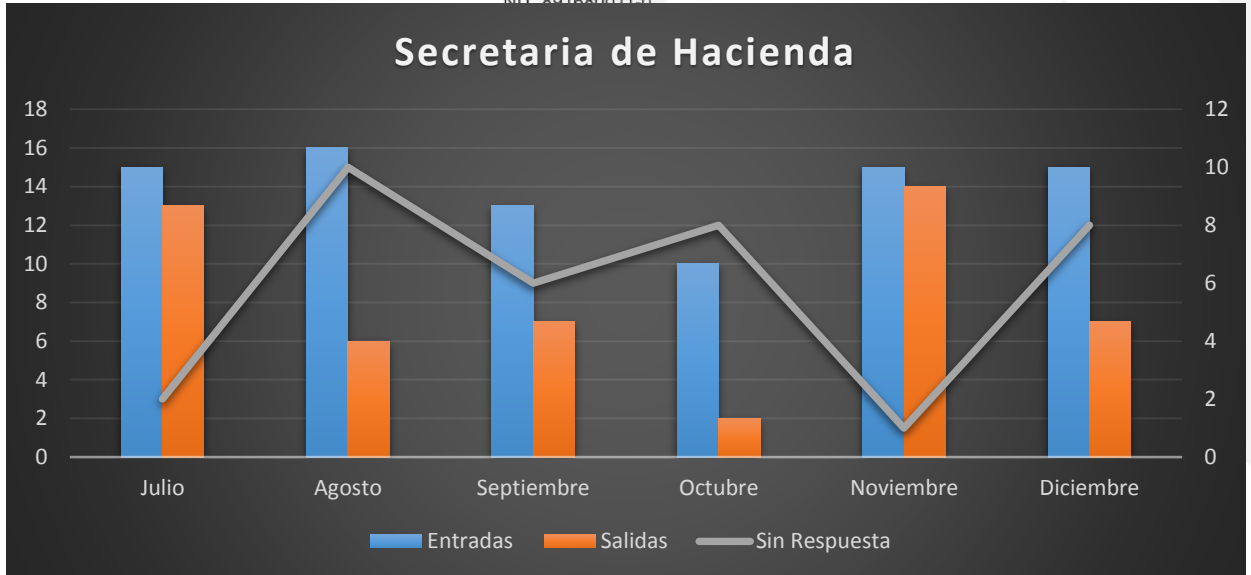


Se requiere que esta Secretaria designe un funcionario que se encargue de hacerle seguimiento a las solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos que llegan a la misma y coordinar con las otras dependencias a efectos de emitir una respuesta oportuna.

### Secretaria de Hacienda

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	15	13	2
Agosto	16	6	10
Septiembre	13	7	6
Octubre	10	2	8
Noviembre	15	14	1
Diciembre	15	7	8
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>49</b>	<b>35</b>

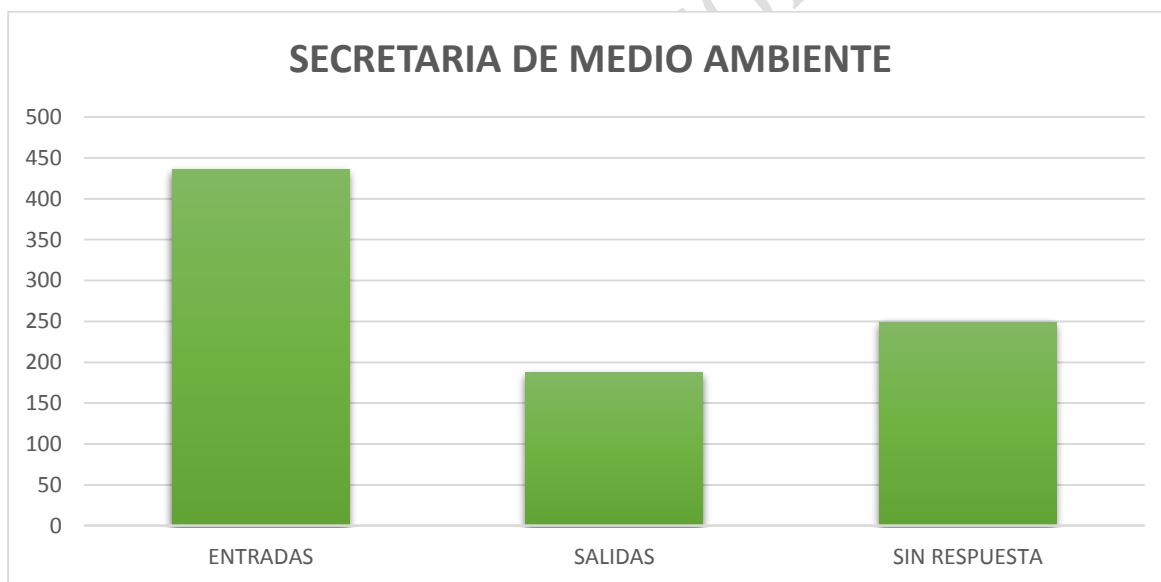
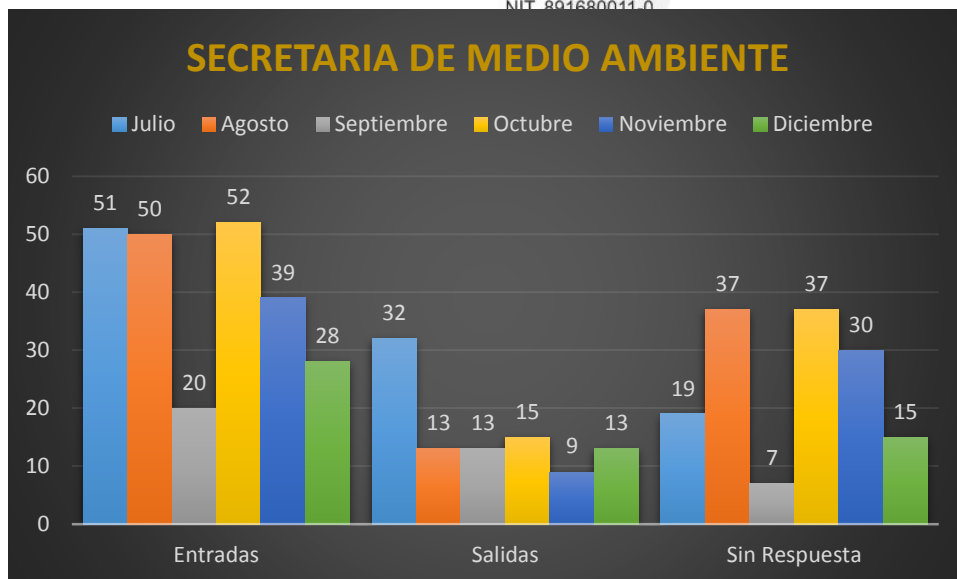
En el semestre objeto de análisis se registra en el sistema un total de 84 pqr recibidas y 49 con respuesta registrada, dejando de responder o registrar 35 pqr, correspondiente al 41.6%.



### Secretaria de Medio Ambiente

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	51	32	19
Agosto	50	13	37
Septiembre	20	13	7
Octubre	52	15	37
Noviembre	39	9	30
Diciembre	28	13	15
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>95</b>	<b>145</b>

En el semestre objeto de análisis se recibieron en la secretaria de Medio Ambiente 240 PQRS y se le dio respuesta solamente a 95, quedando un total de 145 sin respuesta, correspondiente al 60.4%.



### Secretaria de Movilidad

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	8	1	7
Agosto	5	3	2
Septiembre	5	0	5
Octubre	1	1	0

**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.

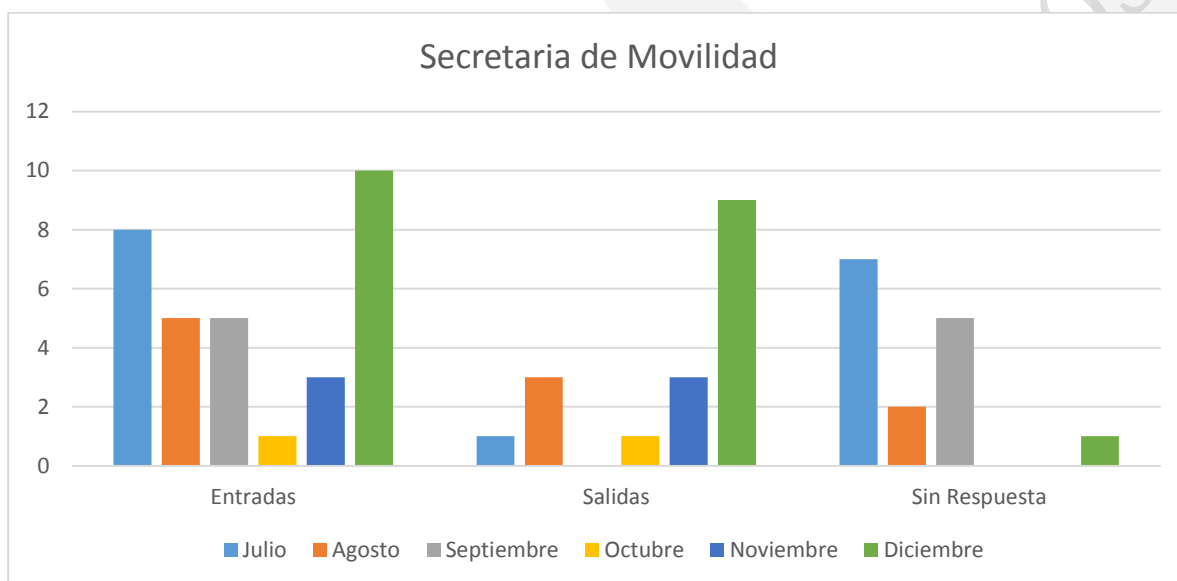


Libertad y Orden  
República de Colombia

NIT. 891680011-0

Noviembre	3	3	0
Diciembre	10	9	1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>17</b>	<b>15</b>

En el semestre objeto de análisis se recibieron en la secretaria de Movilidad 32 PQRS y se le dio respuesta a 17, quedando un total de 15 sin respuesta registrada en el sistema, correspondiente al 46.8%.



Como muestra la grafica en el mes de septiembre no se registro respuesta, no obstante, a haber ingresado por el sistema 5 pqrs.

### Secretaria de Planeación

La Secretaria de Planeación está conformada por las siguientes dependencias:

- Planeamiento Físico y Catastro
- Grupo Estratégico
- Banco de Programa y Proyectos
- Vivienda
- Estudios y diseños de Proyectos



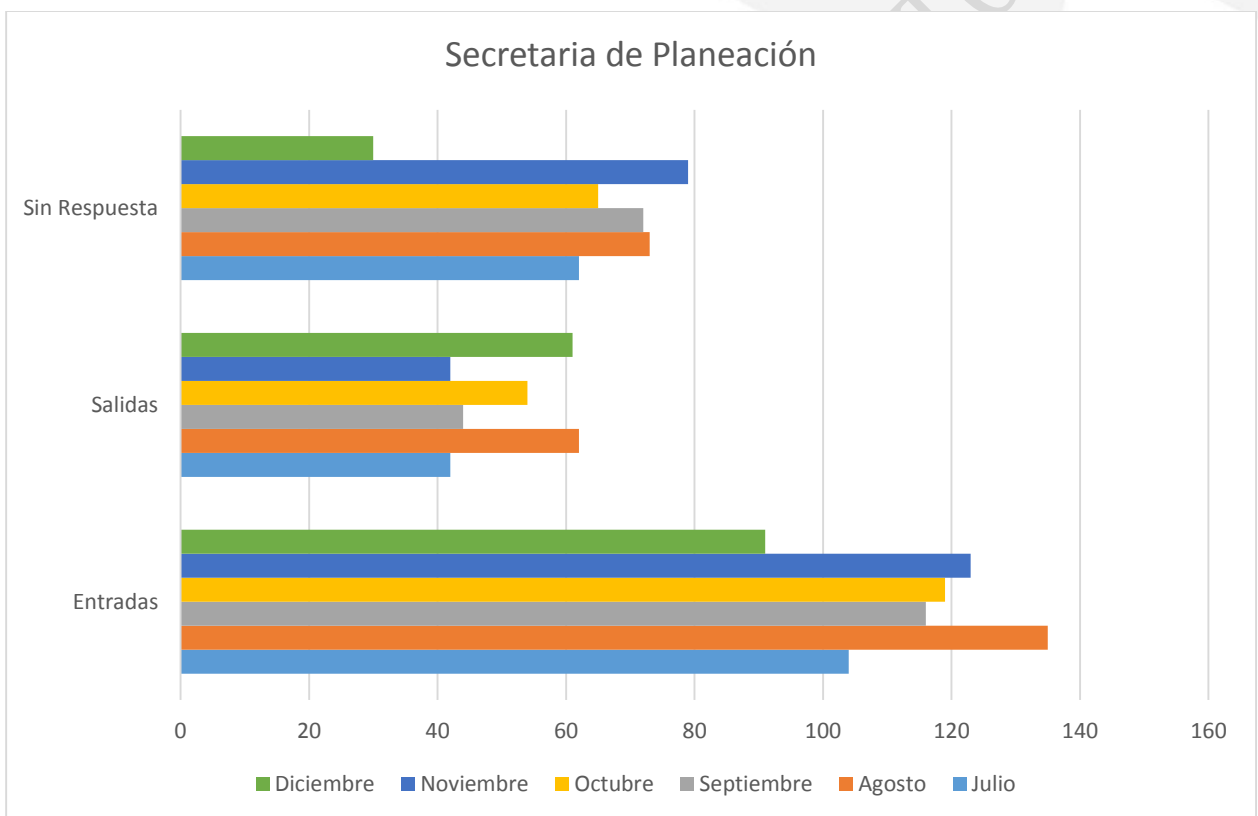
**Quibdó productivo, territorio competitivo!**

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



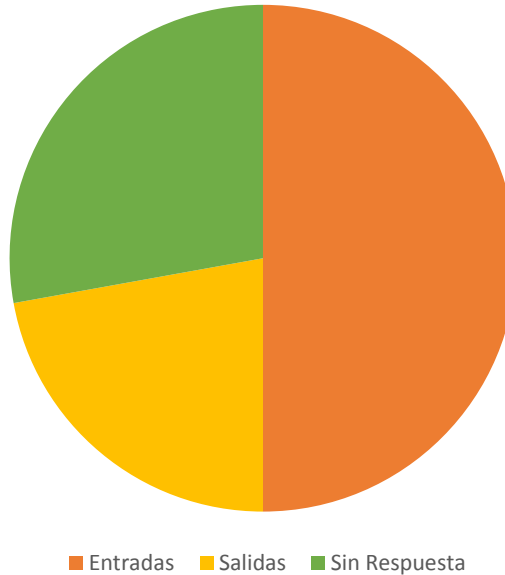
En el semestre objeto de análisis, se recibieron las siguientes PQRS en la secretaria de planeación:

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	104	42	62
Agosto	135	62	73
Septiembre	116	44	72
Octubre	119	54	65
Noviembre	123	42	79
Diciembre	91	61	30
<b>TOTAL</b>	<b>688</b>	<b>305</b>	<b>383</b>



En el semestre objeto de análisis se recibieron en la secretaria de Planeación 688 PQRS y se registró en el sistema de salida 305, y 383 no figuran con respuesta en el sistema, correspondiente al 55.6%, como se aprecia en la siguiente figura:

Secretaría de Planeación



De las pqr's recibidas en la Secretaría de Planeación figura con respuesta registrado en el sistema el 44.3% y sin respuesta el 55.7%.

La Secretaría de Planeación presenta una conducta reiterativa en cuanto a no responder o registrar en el sistema los documentos de respuesta, por lo que se le comunicó, este resultado al Secretario de Planeación para que internamente organice y establezca un mecanismo con los funcionarios de su area.

Secretaría de Salud

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	6	3	3
Agosto	22	15	7
Septiembre	5	1	4
Octubre	7	0	7
Noviembre	12	0	12
Diciembre	3	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>19</b>	<b>36</b>



**Quibdó productivo, territorio competitivo!**

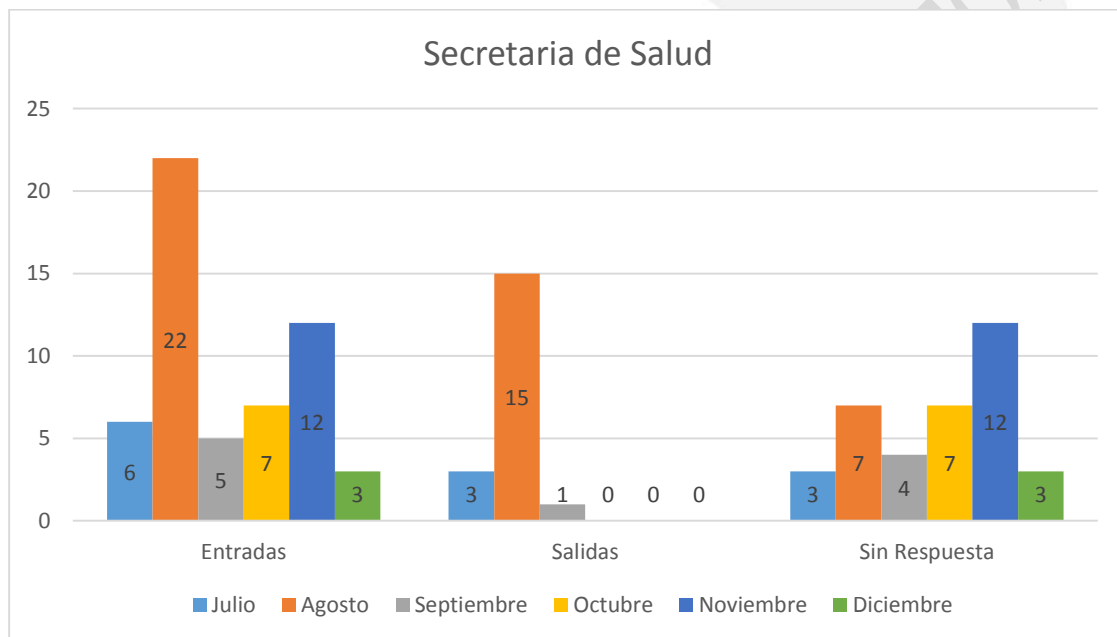
Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



La Secretaria de Salud está conformada por las siguientes dependencias:

Salud Publica  
Vigilancia Epidemiológica  
Aseguramiento  
Promoción Social

En el semestre objeto de análisis se recibieron en la secretaria de Salud 55 PQRS y se le dio respuesta a 19, quedando un total de 36 sin respuesta, correspondiente al 65.4%, como se aprecia en la siguiente figura:



En los meses de octubre, noviembre y diciembre no se registró respuesta emitida por esta dependencia.

### Secretaria General

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	43	29	14
Agosto	58	33	25
Septiembre	50	10	40
Octubre	47	12	35
Noviembre	66	13	53
Diciembre	44	18	26
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>115</b>	<b>193</b>



**Quibdó productivo, territorio competitivo!**

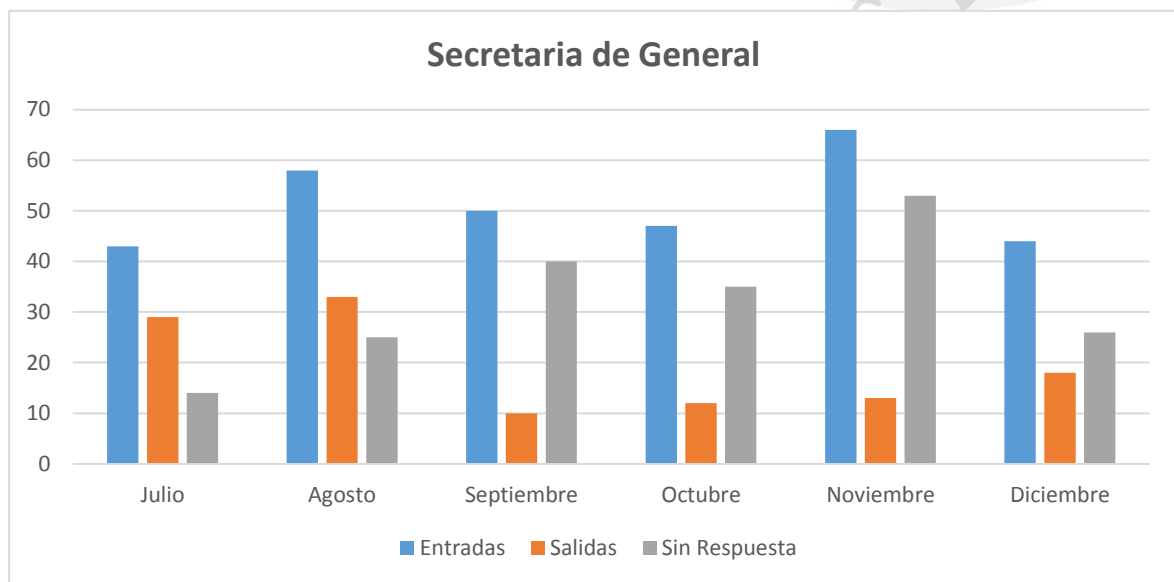
Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



La Secretaria General tiene a su cargo las siguientes dependencias:

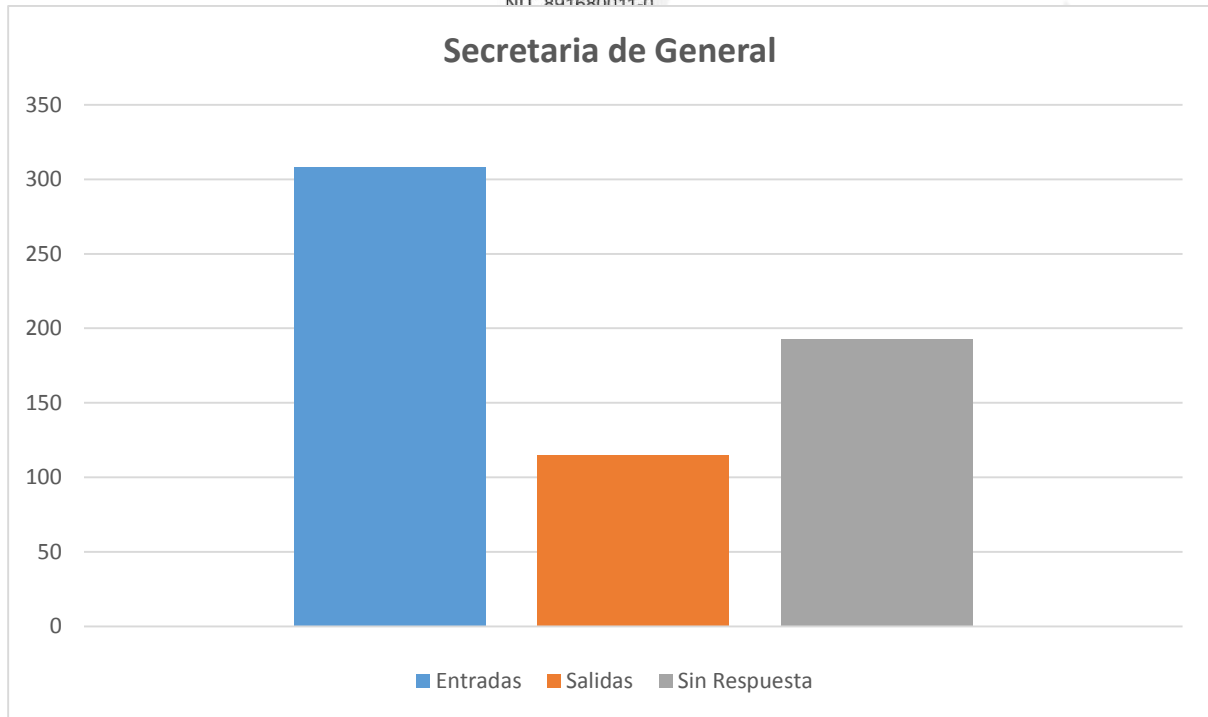
Talento Humano  
Oficina de Contratación  
Atención al Usuario  
Oficina de Almacén y Archivo  
Oficina de Tramites y cuentas  
Oficina de Sistemas

En la Secretaria General en el semestre objeto de análisis, se recibieron 308 PQRS, figura con respuesta registrada en el sistema 115 y aparecen sin respuesta en el sistema 193, correspondiente al 62.66%, como se aprecia en la siguiente figura:



En el segundo semestre, se recibieron en la secretaria de General 308 PQRS y se le dio respuesta al 37.3%, quedando un total de -62.6% sin respuesta, como se observa en la siguiente gráfica:

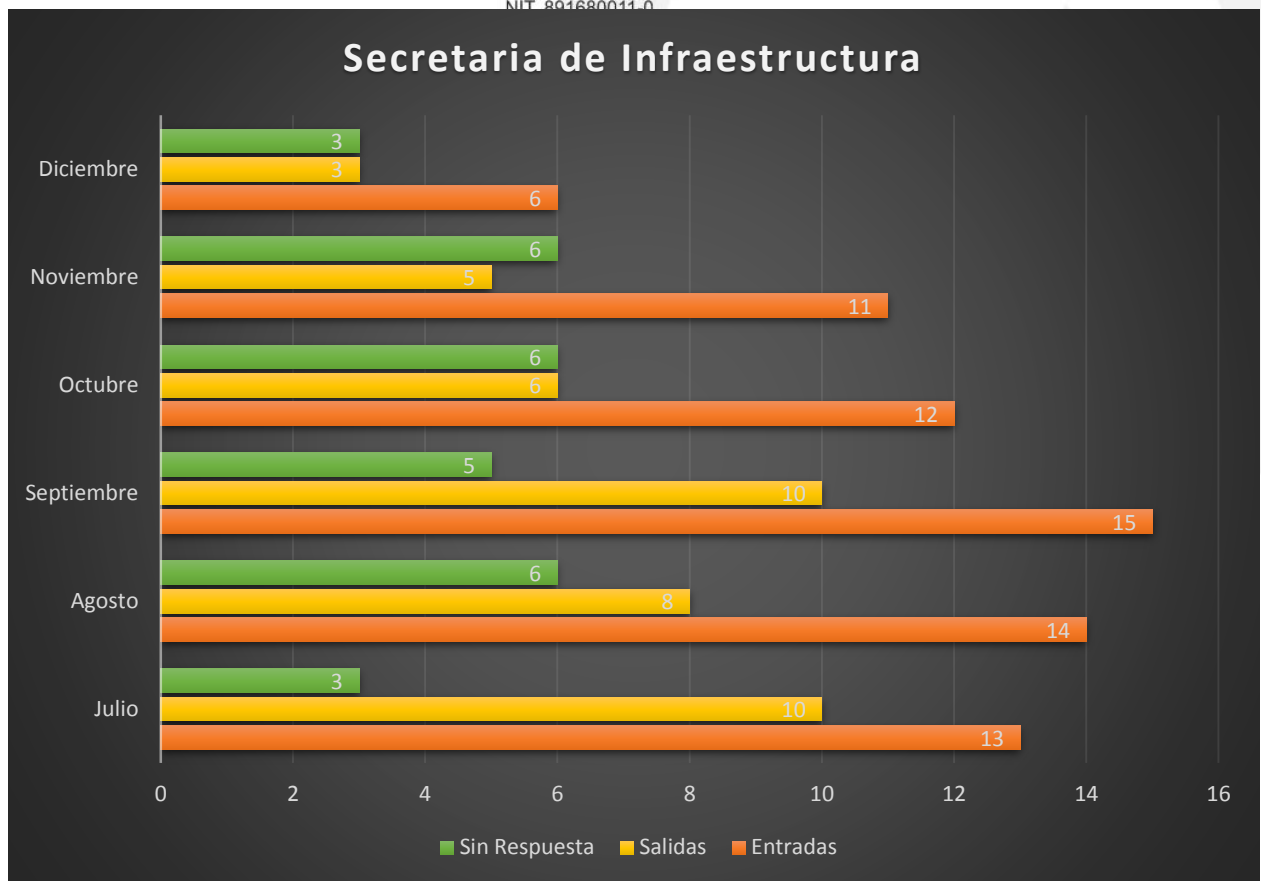




### Secretaria de Infraestructura

En la Secretaria de Infraestructura en el semestre objeto de análisis, se recibieron 71 PQRs y se le dio respuesta a 42 y tienen pendiente de respuesta 29 sin respuesta, correspondiente al 52.38%, como se especifica en el siguiente cuadro:

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	13	10	3
Agosto	14	8	6
Septiembre	15	10	5
Octubre	12	6	6
Noviembre	11	5	6
Diciembre	6	3	3
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>42</b>	<b>29</b>



Se reporta que la secretaria de Infraestructura en el semestre analizado, dio respuesta al 59.2% de las recibidas y presentó rezago del 40.8 de poqrs que no presentaron registro de salida en el sistema de la Entidad.

### Análisis

Se evidencia en el presente informe, que secretarías como Deportes, Educación, Mujer, Inclusión social, Desarrollo Económico, y oficinas como Jurídica, cultura y control Interno, no registran en el sistema con ingresos, no es que para las anteriores dependencias, no se hayan dejado de realizar solicitudes de información y demás, si no, que en el caso de la Secretaria de Educación, registran las PQRS, a través del SAC, en el caso de las demás dependencias, muchas de las solicitudes que ingresan a la Entidad, se realizan directamente a nombre del Alcalde, por ello ingresan a Despacho, quien posteriormente hace el reparto a las oficinas competentes.



**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.



También se han evidenciado documentos que no ingresan por el sistema, sino que son recibidos con un sello, el cual solo debería poner a las invitaciones, felicitaciones y otros documentos de esta clase que lleguen a la entidad, no obstante, se han evidenciado PQRS que requieren respuesta con sello

El caso de las acciones de tutela y demandas tampoco son registradas en el sistema, ya que este tipo de documentos tienen sus propios términos, establecidos por la ley, que por lo general son mayores a los establecidos para responder una pqr, que varía entre los 3 y 5 días.

## CONCLUSIONES

La situación de la Entidad en cuanto al incumplimiento, continúa siendo grave, se evidencia que son pocos los Secretarios de Despacho, Jefes de Oficina y coordinadores, a pesar de sus ocupaciones del día a día, que en ocasiones no les da tiempo de responder dentro de los términos, tienen bajo su cargo, funcionarios que encargados de coordinar las respuestas; en el seguimiento que se realiza, la mayoría de continua incumpliendo para emitir pronunciamiento o respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias, interpuestas por la Comunidad en las dependencias de la Administración Municipal.

## SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Se recomienda poner en práctica lo siguiente:

Que cada responsable, disponga del tiempo requerido, a pesar de las ocupaciones la revisión de las solicitudes que ingresan a la Entidad, a efectos de emitir la respuesta dentro del término establecido.

Informar al Solicitante el trámite que se le está dando a su PQRS, antes del vencimiento para responder, en caso que supere el termino establecido.

Establecer una comunicación efectiva entre las dependencias de tal forma que cuando reciban una PQRS que no se de su competencia, se direcciona a la oficina competente y no sea rechazada, como se viene presentando en la entidad.



**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

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.

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

Realizar proceso de capacitación o sensibilización 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.

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

Dar a conocer a la Comunidad información clara, que sepan dónde dirigirse de acuerdo a la necesidad de la cual requieran información.

Realizar e 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.

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

Publicar y Socializar por parte del Líder de la Oficina de Atención al Ciudadano, el procedimiento que se le da a las PQRS realizadas por los peticionarios al interior de la Entidad.

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



**Quibdó productivo, territorio competitivo!**

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



Libertad y Orden  
República de Colombia