

**Informe Primer Semestre 2019 de las PQRS en la Alcaldía Municipal de  
Quibdó**

**Sandra Patricia Duque Palacios**  
Jefe OCI

**Danny Yasiris Mena Viveros**  
Profesional Universitario

20 de julio de 2019



**Quibdó productivo, territorio competitivo!**



## 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 primer semestre del presente año, 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 enero a junio de 2019.

## comportamiento de las PQRS durante el Semestre de enero a junio de 2019

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 enero al 30 de junio de 2019, 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.

- **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

La entidad cuenta con un tiempo establecido para dar respuesta a las distintas modalidades de PQRS-D: De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011 son los siguientes: Las quejas y peticiones, se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.



**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.



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.

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 PQRS-D 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 las siguientes PQRS-D en la Alcaldía Municipal de Quibdó, las cuales se encuentran discriminadas por Secretaría o Dependencia, como se aprecia en el siguiente cuadro:

MES	DEPENDENCIAS	ENTRADA	SALIDA	PENDIENTE
Enero	Despacho	30	13	17
	Gobierno	20	9	11
	Hacienda	24	7	17
	Medio ambiente	25	13	12

**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.



	Movilidad	4	2	2
	Planeación	98	47	51
	Salud	7	3	4
	Secretaría General	18	5	13
	Infraestructura	9	5	4
	Cultura	-	-	-
	Deporte	-	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>235</b>	<b>104</b>	<b>131</b>
<b>Febrero</b>	Despacho	46	21	25
	Gobierno	26	7	19
	Hacienda	12	11	1
	Medio Ambiente	34	20	14
	Movilidad	8	4	4
	Planeación	179	64	115
	Salud	11	7	4
	Secretaría General	65	35	30
	Infraestructura	9	6	3
	Cultura	-	-	-
Deporte	-	-	-	
<b>TOTAL</b>		<b>390</b>	<b>175</b>	<b>215</b>
<b>Marzo</b>	Despacho	36	16	20
	Gobierno	35	29	6
	Hacienda	23	14	9
	Medio ambiente	35	19	16
	Movilidad	9	1	8
	Planeación	580	74	506
	Salud	9	7	2
	Secretaría General	22	9	13
	Infraestructura	18	7	11
	Cultura	-	-	-
Deporte	-	-	-	
<b>TOTAL</b>		<b>767</b>	<b>176</b>	<b>591</b>
<b>Abril</b>	Despacho	55	46	9
	Gobierno	24	12	12
	Hacienda	31	14	17
	Medio Ambiente	49	18	31
	Movilidad	12	-	12
	Planeación	181	50	131
	Salud	13	9	4
	Secretaría General	29	20	9
	Infraestructura	24	9	15
	Cultura	-	-	-
Deporte	3	1	2	
<b>TOTAL</b>		<b>421</b>	<b>179</b>	<b>242</b>
<b>Mayo</b>	Despacho	67	30	37
	Gobierno	37	29	8
	Hacienda	18	7	11

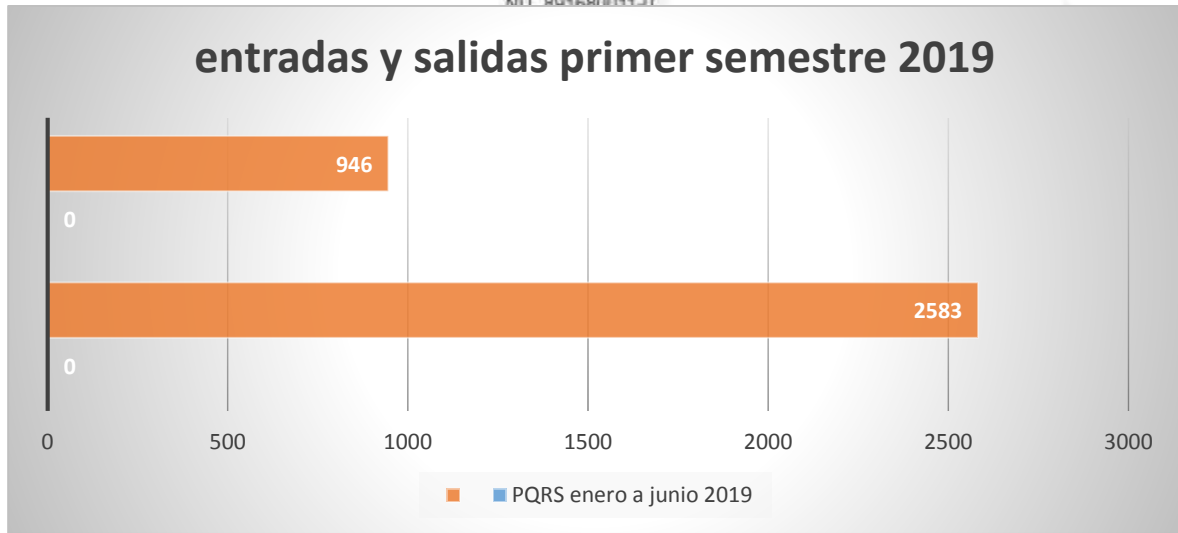
	Medio Ambiente	32	15	17
	Movilidad	1	1	-
	Planeación	227	54	173
	Salud	10	3	7
	Servicios Administrativo	57	33	24
	Infraestructura	19	9	10
	Cultura	-	-	-
	Deporte	-	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>468</b>	<b>181</b>	<b>287</b>
Junio	Despacho	59	32	27
	Gobierno	29	25	4
	Hacienda	25	17	8
	Medio ambiente	24	7	17
	Movilidad	6	1	5
	Planeación	104	21	83
	Salud	9	8	1
	Servicios Administrativo	36	17	19
	Infraestructura	6	3	3
	Cultura	1	-	1
	Deporte	3	-	3
<b>TOTAL</b>		<b>302</b>	<b>131</b>	<b>171</b>
<b>TOTAL SEMESTRE</b>		<b>2583</b>	<b>946</b>	<b>1637</b>

Fuente de información: Oficina de Atención al Ciudadano

### Análisis del comportamiento de las PQRS

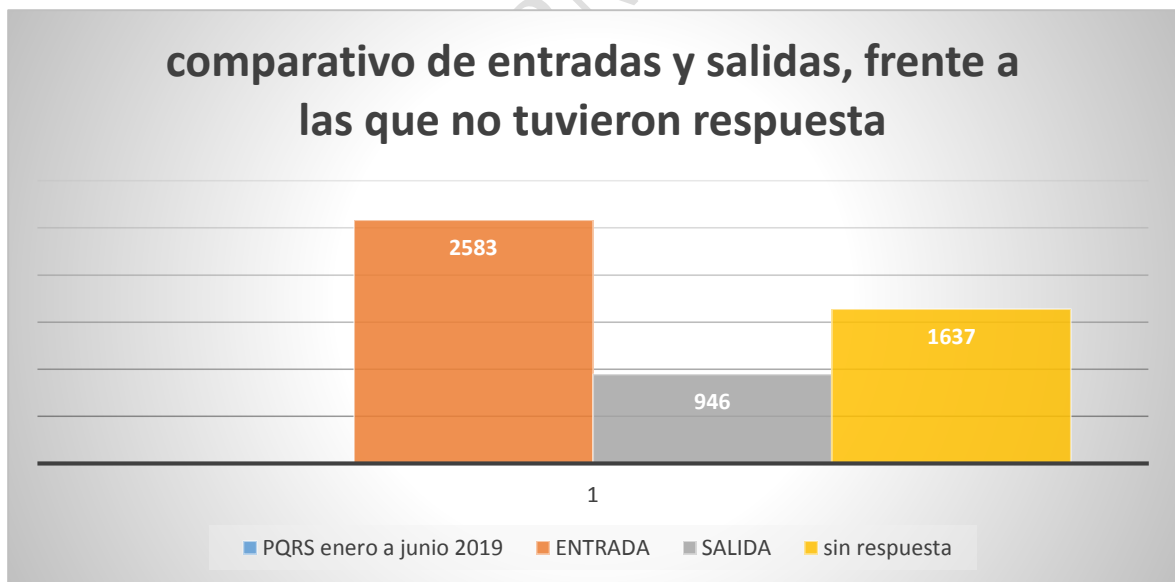
Conforme a la verificación realizada de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por la Comunidad, que ingresaron a la Entidad, apreciamos que, durante el primer semestre del presente año, se recibieron, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal, un total de 2.583, de este total recibido, se registró en el sistema la salida de tan solo 946 respuestas, como se aprecia en la siguiente gráfica:

PQRS enero a junio 2019	<b>ENTRADA</b>	<b>SALIDA</b>
	2583	946



En el semestre objeto de estudio, se evidencia que se dio respuesta al 36.6%, quedando el 63.9% sin respuesta registrada en el sistema de la Entidad.

Enero a junio 2019	ENTRADA	SALIDA	SIN RESPUESTA
	2583	946	1637



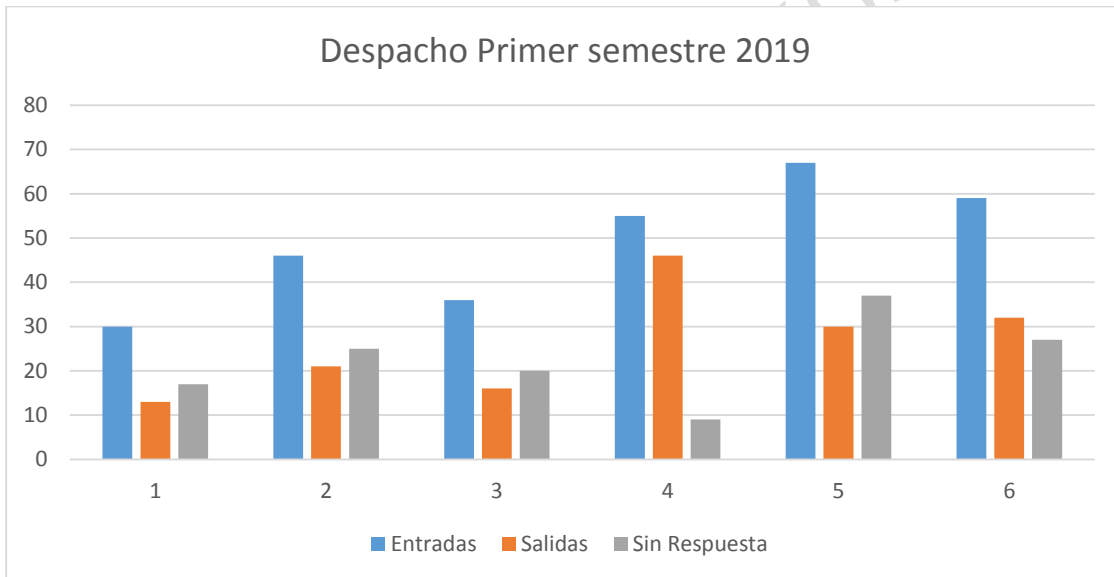
Como se observa en la gráfica, en el primer semestre se dejaron de responder 1637, lo que genera una imagen negativa para la Entidad, que alcanza un porcentaje de más del 63.3%.

### 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 enero a junio de 2019.

### Despacho

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
enero	30	13	17
Febrero	46	21	25
Marzo	36	16	20
Abril	55	46	9
Mayo	67	30	37
junio	59	32	27
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>158</b>	<b>135</b>



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.

En el semestre que se examina, se recibieron 293 PQRS, de las cuales se le dieron respuesta a 158 que corresponde al 53.9%, y 135 sin respuesta registrada en el sistema, correspondiente al 46%.

### Secretaria de Gobierno

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
enero	20	9	11

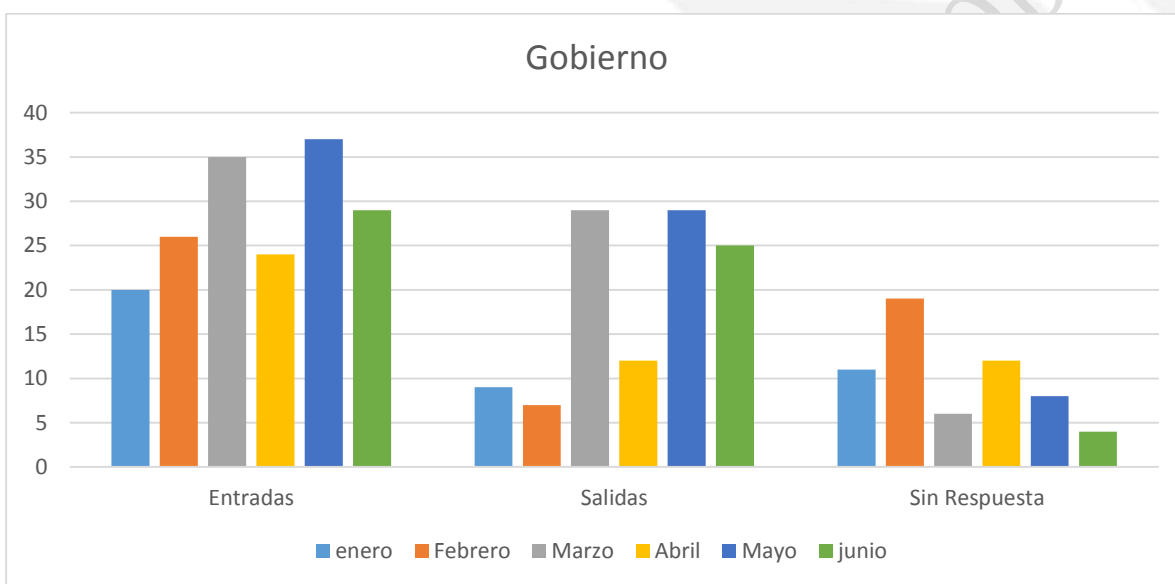
**Quibdó productivo, territorio competitivo!**

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



Febrero	26	7	19
Marzo	35	29	6
Abril	24	12	12
Mayo	37	29	8
junio	29	25	4
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>111</b>	<b>60</b>

En el semestre objeto de análisis se recibieron 171 PQRS y se registró en el sistema de salidas a 111, correspondiente al 64.9% quedando un total de 60 sin respuesta registrada, correspondiente al 35.08%.



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 a la comunidad.

### Secretaria de Hacienda

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
enero	24	7	17
Febrero	12	11	1
Marzo	23	14	9
Abril	31	14	17
Mayo	18	7	11
junio	25	17	8
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>70</b>	<b>63</b>

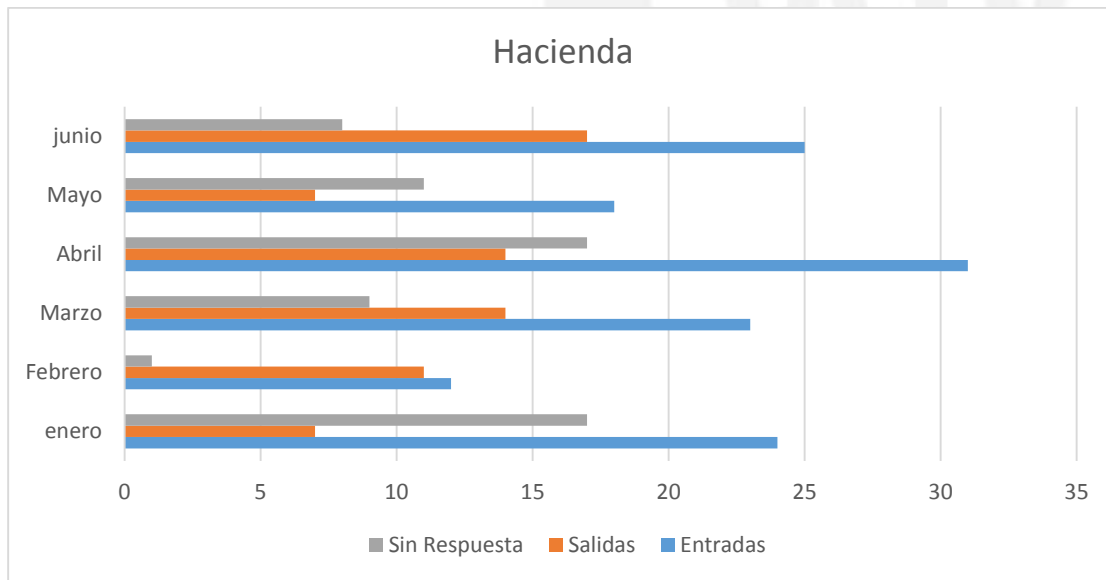


**Quibdó productivo, territorio competitivo!**

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



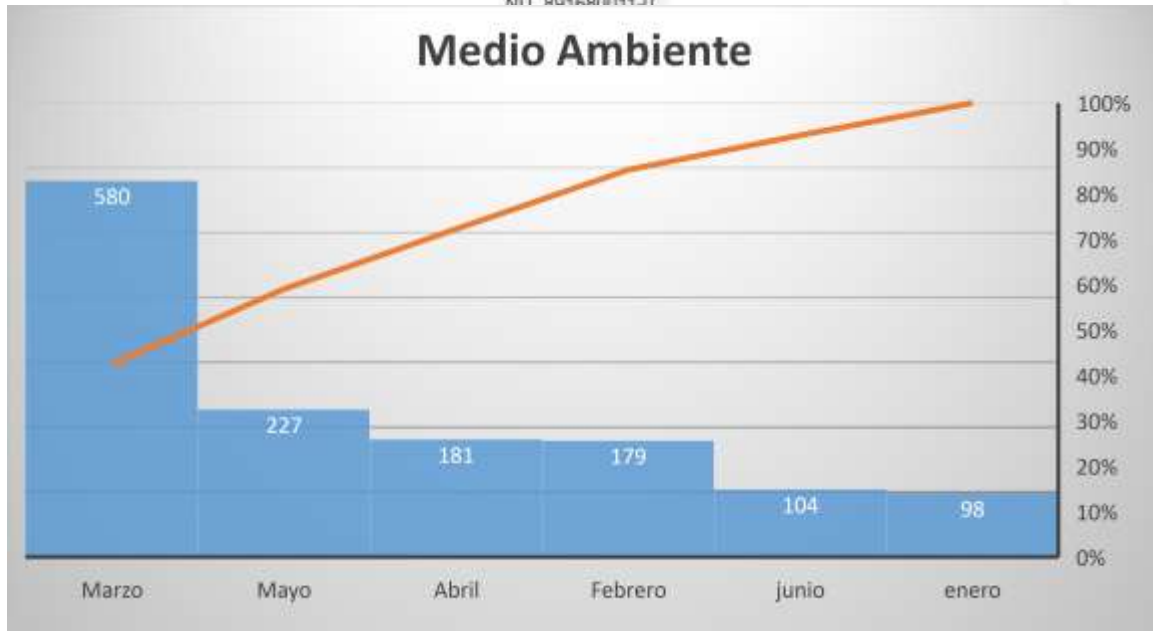
En el semestre objeto de análisis se registra en el sistema un total de 133 pqr's recibidas y 70 con respuesta registrada, correspondiente al 52.6% dejando de responder o registrar 63 pqr's, correspondiente al 47.3%.



### Secretaria de Medio Ambiente

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
enero	25	13	12
Febrero	34	20	14
Marzo	35	19	16
Abril	49	18	31
Mayo	32	15	17
junio	24	7	17
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>92</b>	<b>107</b>

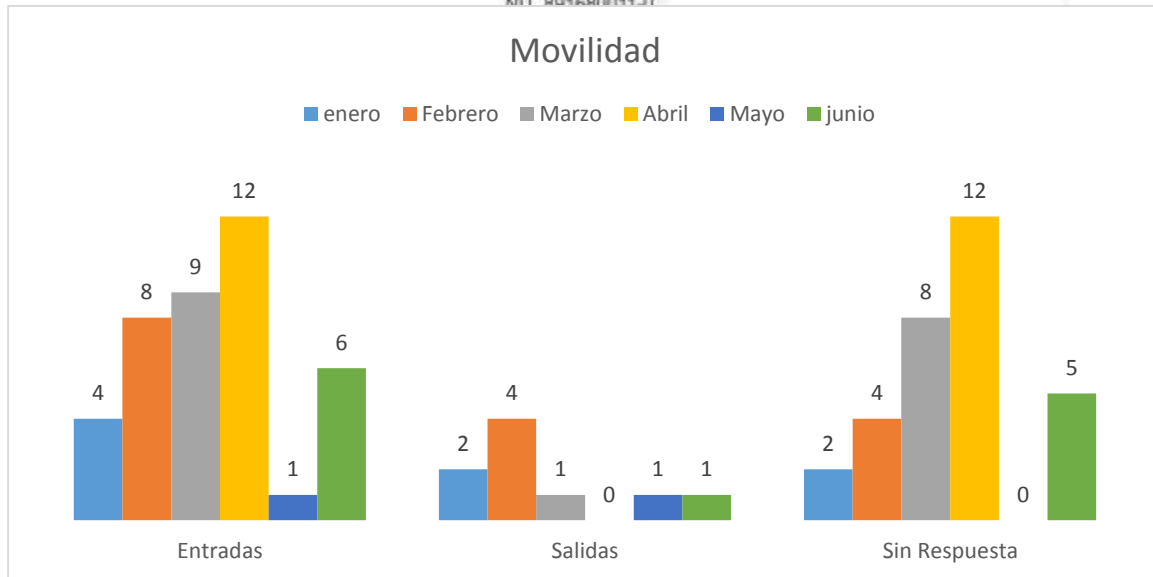
En el semestre objeto de análisis se recibieron en la secretaria de Medio Ambiente 198 PQR'S y se le dio respuesta solamente a 92, correspondiente al 46.46% quedando un total de 107 sin respuesta, correspondiente al 54.04%.



### Secretaria de Movilidad

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
enero	4	2	2
Febrero	8	4	4
Marzo	9	1	8
Abril	12	0	12
Mayo	1	1	0
junio	6	1	5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>9</b>	<b>31</b>

En el semestre objeto de análisis se recibieron en la secretaria de Movilidad 40 PQRS y se le dio respuesta a 9, correspondiente al 22.5%, quedando en el sistema un registro de 31 sin respuesta registradas, correspondiente al 77.5%.



Como muestra la grafica en el mes de abril, la Secretaria de Medio Ambiente no registro respuesta alguna de las solicitudes radicadas a dicha dependencia.

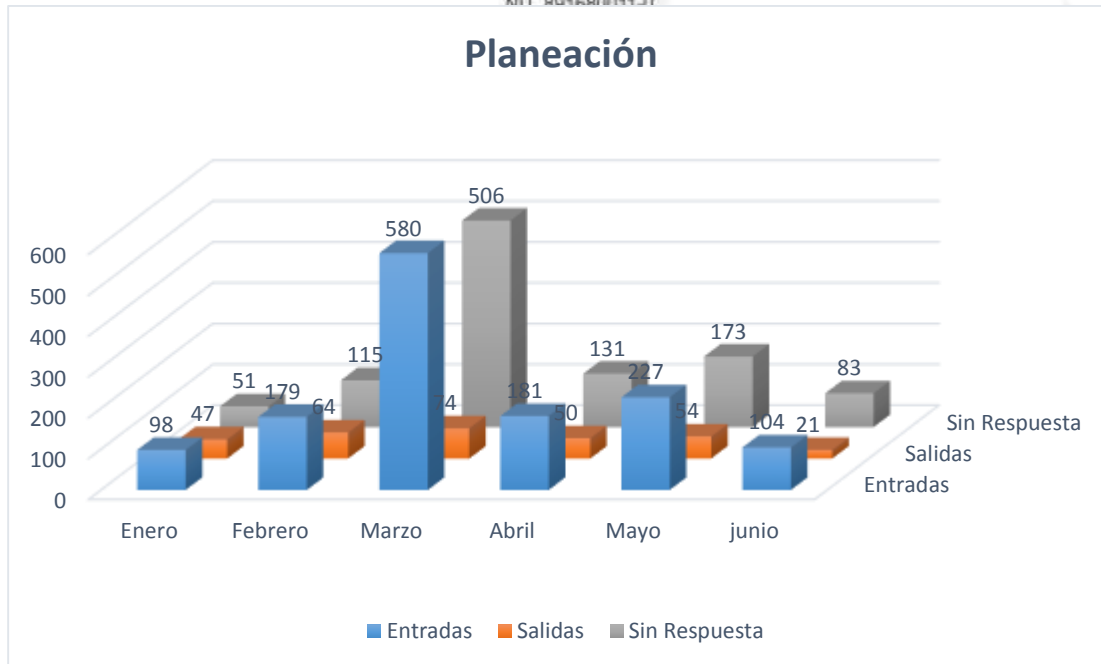
### Secretaria de Planeación

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

### Secretaria de Planeación:

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Enero	98	47	51
Febrero	179	64	115
Marzo	580	74	506
Abril	181	50	131
Mayo	227	54	173
junio	104	21	83
<b>Total</b>	<b>1369</b>	<b>310</b>	<b>1059</b>



En el semestre objeto de análisis se recibieron en la secretaria de Planeación 1369 PQRS y se registró en el sistema de salida 310 que corresponde al 22.64%, y 1059 no figuran con respuesta en el sistema, correspondiente al 77.35%, como se aprecia la figura anterior:

La Secretaria de Planeación presenta una conducta repetitiva en lo que respecta a las respuestas que debe emitir frente a las pqr's radicadas para dicha dependencia, al parecer los funcionarios desconocen la obligación que tienen de responder las solicitudes radicadas por la comunidad y no obstante a que se le ha comunicado esta situación, no se han tomado correctivos al respecto.

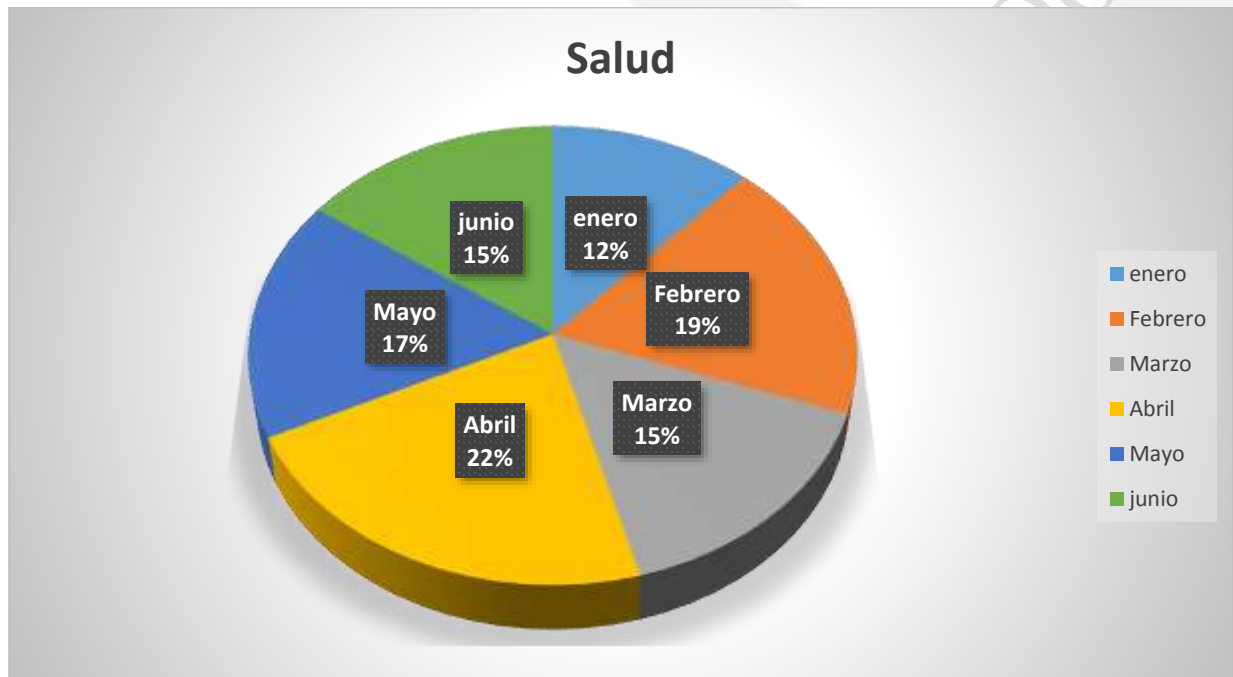
### Secretaria de Salud

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
enero	7	3	4
Febrero	11	7	4
Marzo	9	7	2
Abril	13	9	4
Mayo	10	3	7
junio	9	8	1
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>37</b>	<b>22</b>

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 59 PQRS y se le dio respuesta a 37, correspondiente al 62.71% quedando un total de 22 sin respuesta, correspondiente al 37.28%, como se aprecia en la siguiente figura:



**Secretaria General**

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
enero	18	5	13
Febrero	65	35	30
Marzo	22	9	13
Abril	29	20	9
Mayo	57	33	24
junio	36	17	19
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>119</b>	<b>108</b>

La Secretaria General tiene a su cargo las siguientes dependencias:

Talento Humano  
Oficina de Contratación  
Atención al Usuario



**Quibdó productivo, territorio competitivo!**



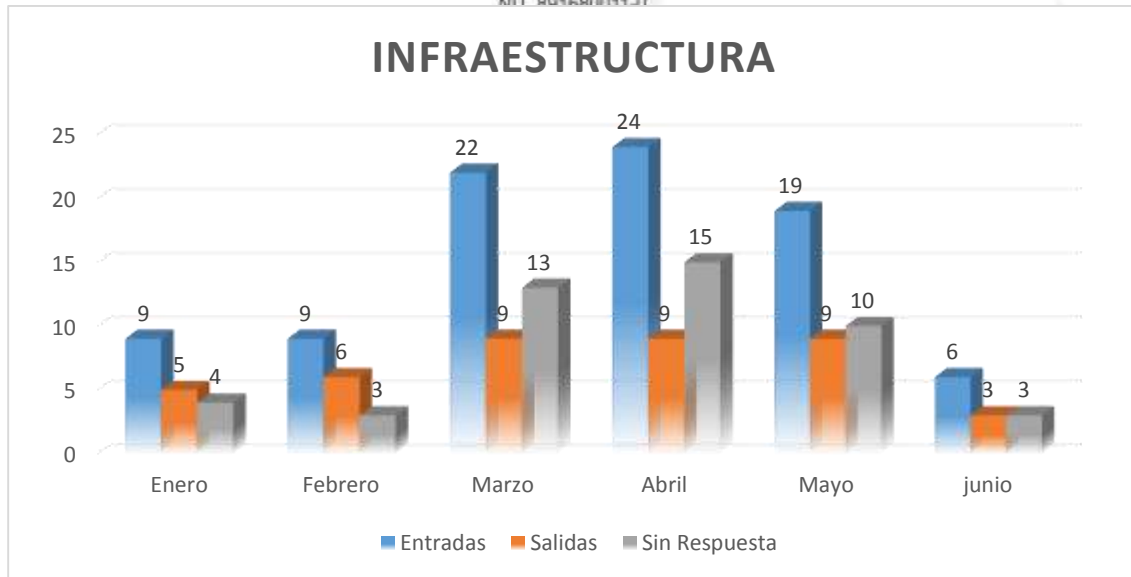
Oficina de Almacén y Archivo  
Oficina de Trámites y cuentas  
Oficina de Sistemas

En la Secretaría General en el semestre objeto de análisis, se recibieron 227 PQRS, figura con respuesta registrada en el sistema 119 correspondiente al 52.42% y aparecen sin respuesta en el sistema 108, correspondiente al 47.57%, como se aprecia en la siguiente figura:



### Secretaría de Infraestructura

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Enero	9	5	4
Febrero	9	6	3
Marzo	22	9	13
Abril	24	9	15
Mayo	19	9	10
junio	6	3	3
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>41</b>	<b>48</b>



Se reporta que la secretaria de Infraestructura en el semestre analizado, dio respuesta al 46.1% de las recibidas y presentó rezago del 53.9% de poqrs que no presentaron registro de salida en el sistema de la Entidad.

### Análisis

La situación en la entidad, respecto a las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, continúa siendo crítica, y podríamos decir que ha empeorado.

En el análisis realizado a las anteriores dependencias, no se evidencia avances positivos, respecto al semestre anterior, a pesar de que se han realizado reuniones con los secretarios y jefes de área explicándoles la importancia de dar respuesta a las solicitudes radicadas por la comunidad.

Se evidencia que se han dado respuesta de manera verbal y otras que no han sido radicadas en el sistema por lo cual continúan cargadas en el sistema de ingresos que se maneja en la entidad

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, 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.



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.

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

### **CONCLUSIONES**

En el seguimiento que se realiza, la mayoría de continúa incumpliendo para emitir pronunciamiento o respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias, interpuestas por la Comunidad en las dependencias de la Administración Municipal, dejando a la entidad con una mala imagen corporativa.

### **SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES**

Se recomienda poner en práctica lo siguiente:

Se debe 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.

Disponer del tiempo requerido, por parte de cada funcionario responsable, para emitir la respuesta dentro del término establecido.

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.

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.



**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.



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.

Informar a la Comunidad de manera clara, para que sepan dónde dirigirse de acuerdo a la necesidad de la cual requieran información y publicar y socializar, el procedimiento que se le da a las PQRS realizadas por los peticionarios al interior de la Entidad.

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.

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

Quibdó, 20 de julio de 2019

CONTROL INTERNO SOMOS TODOS



**Quibdó productivo, territorio competitivo!**

