

Informe Primer Semestre 2022 de las PQRS en la Alcaldía Municipal de Quibdó

Sandra Patricia Duque Palacios
Jefe OCI

Hanny Elisabeth Ibarquen Palacios
Profesional Universitario

Quibdó, 08 de julio de 2022

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.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

Comportamiento de las PQRS Durante el Semestre de enero a junio de 2022

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 2022, 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.

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios

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, 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 se encuentra realizando gestiones con el Ministerio de Educación para adquirir el Software Sistema de Atención al ciudadano –SAC- ya se enviaron los documentos solicitados por ellos y estamos a la espera de que aprueben los mismos, para que la Alcaldía de Quibdó cuente con este sistema que nos permita hacer seguimiento a las PQRSD, en razón al trámite que se viene realizando y que el sistema con que contaba la alcaldía ControlDoc, ya no está en funcionamiento, las PQRSD, se están recibiendo de manera manual.

De acuerdo a lo reportado por la oficina de Atención al ciudadano, para el primer semestre del presente año, el comportamiento de las PQRSDS, fue el siguiente:

Recepción de las PQRSD en la Alcaldía de Quibdó

Se presenta las PQRSDS, recibidas en físico y a través del correo dispuesto: contacto@quibdo-choco.gov.co, las siguientes PQRSD en la Alcaldía Municipal de Quibdó, las cuales se encuentran discriminadas por Secretaria o Dependencia:

MES	DEPENDENCIAS	ENTRADA	SALIDA	PENDIENTE
Enero	Control Interno	1	1	0
	Control Interno Disciplinario	1	0	1
	Despacho del Alcalde	87	0	87
	Secretaria de Deporte	11	0	11
	Secretaria de Desarrollo Económico	1	0	1
	Secretaria de Gobierno	49	0	49
	Secretaria de Hacienda	73	0	73
	Secretaria de Inclusión Social	3	0	3
	Secretaria de Infraestructura	19	2	17
	Secretaria de Medio Ambiente	24	0	24
	Secretaria de Movilidad	8	0	8
	Secretaria de Planeación	116	0	116
	Secretaria de Planeación – Familias en acción	1	7	-6
	Secretaria de Planeación - SISBEN	9	0	9
	Secretaria de Salud	32	0	32
	Secretaria General	17	0	17
	Secretaria General - Almacén	1	0	1
	Secretaria General - Archivo	5	0	5
Secretaria General – Talento humano	65	0	65	
TOTAL		523	10	513
	Control Interno	1	1	0
	Control Interno Disciplinario	3	3	0
	Despacho del Alcalde	110	1	109



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Quibdó Nit. 891680011-0 Febrero	Gestora Social	3	0	3
	Oficina Jurídica	2	0	2
	Secretaria de Deporte	9	3	6
	Secretaria de Desarrollo Económico	5	1	4
	Secretaria de Gobierno	77	16	61
	Secretaria de Hacienda	68	12	56
	Secretaria de Inclusión Social	7	0	7
	Secretaria de Inclusión Social – Coordinación de Cultura	5	3	2
	Secretaria de Inclusión Social – Ludoteca	1	0	1
	Secretaria de Inclusión Social – Coordinación de Juventudes	3	0	3
	Secretaria de Infraestructura	42	29	13
	Secretaria de la Mujer	1	0	1
	Secretaria de Medio Ambiente	46	38	8
	Secretaria de Movilidad	8	2	6
	Secretaria de Planeación	202	109	93
	Secretaria de Planeación - SISBEN	16	34	-18
	Secretaria de Salud	49	20	29
	Secretaria General	10	11	-1
	Secretaria General – Cooperación Internacional	1	0	1
	Secretaria General – Talento humano	26	31	-5
TOTAL		695	330	381
Marzo	Control Interno	1	0	1
	Control Interno Disciplinario	2	0	2
	Despacho del Alcalde	107	5	102
	Gestora Social	5	0	5
	Oficina Jurídica	2	0	2
	Secretaria de Deporte	12	1	11
	Secretaria de Desarrollo Económico	5	8	-3
	Secretaria de Gobierno	68	24	44
	Secretaria de Hacienda	209	14	195
	Secretaria de Inclusión Social	17	0	17
	Secretaria de Inclusión Social – Coordinación de Cultura	2	2	0
	Secretaria de Inclusión Social – Coordinación de Etnias	1	0	1
	Secretaria de Inclusión Social – Ludoteca	1	0	1
	Secretaria de Inclusión Social – Coordinación de Juventudes	1	0	1
	Secretaria de Infraestructura	37	24	13
	Secretaria de la Mujer	2	1	1
	Secretaria de Medio Ambiente	43	31	12
	Secretaria de Movilidad	2	0	2
Secretaria de Planeación	452	136	316	



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Quibdó <small>ALCALDÍA MUNICIPAL DE</small> <small>Nit. 891680011-0</small>	Secretaria de Planeación - SISBEN	99	49	50
	Secretaria de Salud	52	17	35
	Secretaria General	16	7	9
	Secretaria General – Archivo	3	0	3
	Secretaria General – Talento humano	40	36	4
TOTAL		1.179	355	824

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA	REQUIEREN RESPUESTA	RESUELTAS	POR RESOLVER
Control Interno	2	1	1	1	0
Control Interno Disciplinario	2	2	0	0	0
Despacho del Alcalde	94	79	15	4	11
Gestora Social	10	10	0	0	0
Oficina Jurídica	1	1	0	0	0
Secretaria de Deporte	14	1	13	0	13
Secretaria de Desarrollo Económico	6	5	1	1	0
Secretaria de Gobierno	65	50	15	12	3
Secretaria de Hacienda	122	35	87	20	67
Secretaria de Inclusión Social	6	5	1	1	0
Secretaria de Inclusión Social – Coordinación de Cultura	1	1	0	0	0
Secretaria de Inclusión Social – Coordinación de Juventudes	0	0	0	0	0
Secretaria de Inclusión Social – Familias En Acción	0	0	0	0	0
Secretaria de Inclusión Social – Ludoteca	0	0	0	0	0
Secretaria de Inclusión Social – Unión de Víctimas	1	0	1	0	1
Secretaria de Infraestructura	35	22	13	9	4
Secretaria de la Mujer	5	4	1	0	1
Secretaria de Medio Ambiente	26	3	23	20	3
Secretaria de Movilidad	3	3	0	0	0
Secretaria de Planeación	145	30	115	54	61
Secretaria de Planeación - SISBEN	75	0	75	10	65
Secretaria de Salud	51	15	36	31	5
Secretaria General	11	10	1	1	0
Secretaria General – Almacén	0	0	0	0	0
Secretaria General – Archivo	0	0	0	0	0
Secretaria General – Comunicaciones	0	0	0	0	0
Secretaria General – Cooperación Internacional	1	0	1	1	0
Secretaria General – Etnias	1	0	1	1	0
Secretaria General – Talento Humano	19	0	19	19	0
TOTAL	696	281	415	188	227
Control Interno	0	0	0	0	0
Control Interno Disciplinario	2	2	0	0	0



OFICINA DE CONTROL INTERNO

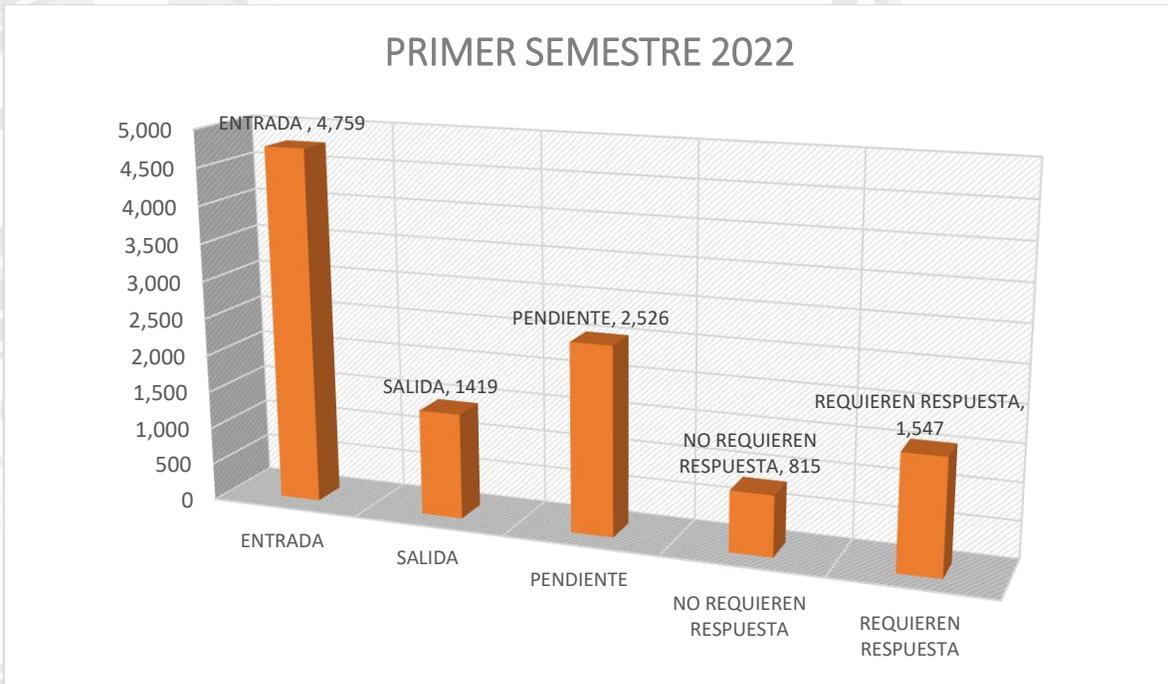
Quibdó						
Mayo	Despacho del Alcalde	101	82	19	5	14
	Gestora Social	0	0	0	0	0
	Oficina Jurídica	3	3	0	0	0
	Secretaria de Deporte	8	2	6	4	2
	Secretaria de Desarrollo Económico	8	8	0	0	0
	Secretaria de Gobierno	80	49	31	28	3
	Secretaria de Hacienda	121	7	114	114	0
	Secretaria de Inclusión Social	13	9	4	3	1
	Secretaria de Inclusión Social – Coordinación de Cultura	10	9	1	1	0
	Secretaria de Inclusión Social – Coordinación de Juventudes	3	3	0	0	0
	Secretaria de Inclusión Social – Familias En Acción	0	0	0	0	0
	Secretaria de Inclusión Social – Ludoteca	3	3	0	0	0
	Secretaria de Inclusión Social – Unión de Víctimas	2	1	1	0	1
	Secretaria de Infraestructura	24	17	7	6	1
	Secretaria de la Mujer	2	2	0	0	0
	Secretaria de Medio Ambiente	59	23	36	32	4
	Secretaria de Movilidad	4	2	2	0	2
	Secretaria de Planeación	125	0	125	125	0
	Secretaria de Planeación - SISBEN	149	0	149	0	149
	Secretaria de Salud	54	51	3	1	2
	Secretaria General	10	8	2	1	1
	Secretaria General – Almacén	1	1	0	0	0
	Secretaria General – Archivo	0	0	0	0	0
	Secretaria General – Comunicaciones	1	1	0	0	0
	Secretaria General – Cooperación Internacional	2	2	0	0	0
	Secretaria General – Etnias	1	1	0	0	0
Secretaria General – Talento Humano	60	9	51	50	1	
TOTAL		846	295	551	370	181
Junio	Control Interno	0	0	0	0	0
	Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0
	Despacho del Alcalde	98	73	25	3	22
	Gestora Social	1	1	0	0	0
	Oficina Jurídica	6	6	0	0	0
	Secretaria de Deporte	7	1	6	0	6
	Secretaria de Desarrollo Económico	5	3	2	2	0
	Secretaria de Gobierno	65	32	33	29	4
	Secretaria de Hacienda	90	8	82	22	60
	Secretaria de Inclusión Social	9	9	0	0	0
	Secretaria de Inclusión Social – Coordinación de Cultura	3	3	0	0	0
	Secretaria de Inclusión Social – Coordinación de Juventudes	0	0	0	0	0



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Secretaria de Inclusión Social – Familias En Acción	0	0	0	0	0
Secretaria de Inclusión Social – Ludoteca	2	2	0	0	0
Secretaria de Inclusión Social – Unión de Víctimas	2	2	0	0	0
Secretaria de Infraestructura	31	5	26	18	8
Secretaria de la Mujer	3	2	1	0	1
Secretaria de Medio Ambiente	44	4	40	29	11
Secretaria de Movilidad	4	2	2	0	2
Secretaria de Planeación	111	32	79	46	33
Secretaria de Planeación - SISBEN	247	0	247	0	247
Secretaria de Salud	33	32	1	0	1
Secretaria General	19	13	6	5	1
Secretaria General – Almacén	0	0	0	0	0
Secretaria General – Archivo	1	1	0	0	1
Secretaria General – Comunicaciones	0	0	0	0	0
Secretaria General – Cooperación Internacional	0	0	0	0	0
Secretaria General – Etnias	0	0	0	0	0
Secretaria General – Talento Humano	39	8	31	30	1
TOTAL	820	239	581	184	398
TOTAL SEMESTRE	4.759	815	1.547	1.419	2.526

Fuente de información: Oficina de Atención al Ciudadano



Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios

Se observa, en el semestre que se analiza, un incremento de las PQRSD, respecto a las recibidas el primer semestre del año 2021, las cuales se vieron disminuidas por diferentes factores uno de ellos la pandemia del Coronavirus - Covid-19.

Cabe precisar que las PQRSD son radicadas en la oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Quibdó y posterior a ello se transfieren a la dependencia o funcionario que corresponda, quien emite respuesta de acuerdo a su competencia y tiempo establecido por la ley.

Para el presente semestre, vigencia 2022 se recibieron **4.759 PQRSD** en la Alcaldía de Quibdó, de las cuales se le dio respuesta a **1.419** correspondiente al 22%, quedaron pendientes por responder 2.526 equivalente al 40%, de las cuales 815 no requieren, correspondiente a un porcentaje del 13%, mientras 1.547 requieren de respuesta y representan el 25% de las PQRSD que ingresaron a la entidad.

Como se explicó en el párrafo anterior, solo el 22% de las PQRSD del primer semestre del año 2022 se le dio respuesta, como se observa en la gráfica anterior, porcentaje que es evidentemente muy bajo con relación al total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias que ingresan a la entidad.

Se evidenció que en el primer semestre la comunidad acudió a radicar sus solicitudes y peticiones directamente a la Entidad, diferente al año anterior que, por motivos de la pandemia, se vieron disminuidas y se utilizaron más los medios electrónicos que físicos.

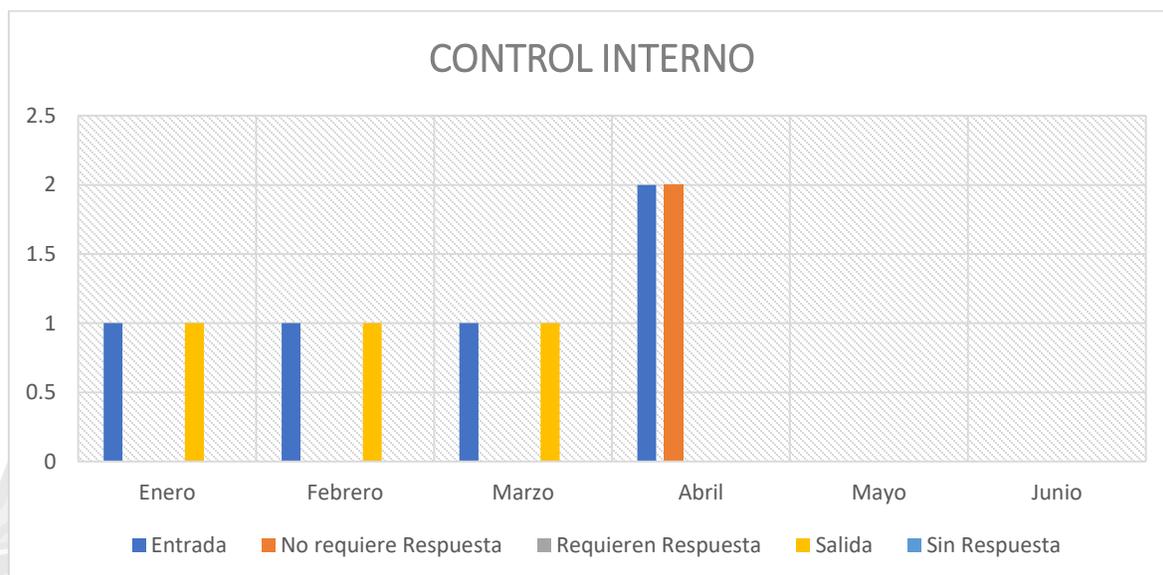
La entidad tiene un término, para emitir respuestas a las PQRSD que ingresan a la Alcaldía de Quibdó, el no dar respuesta a las mismas en el tiempo indicado, es causal de mala conducta conforme a lo establecido en la ley 1952 de 2019 y genera traumatismo en los procesos, ocasiona también, la interposición de acciones de tutela por no responder y, por consiguiente, en muchos casos desgaste y afectaciones económicas para la entidad.

En el primer semestre de 2022, la entidad recibió 4.759 PQRSD, las cuales fueron direccionadas a las diferentes dependencias, de acuerdo al asunto y competencia de cada secretaria, como se evidencia en los siguientes cuadros, donde se discriminan las PQRSD recibidas por dependencias:

Análisis General del Comportamiento de las PQRSD por Dependencia

Oficina de Control Interno

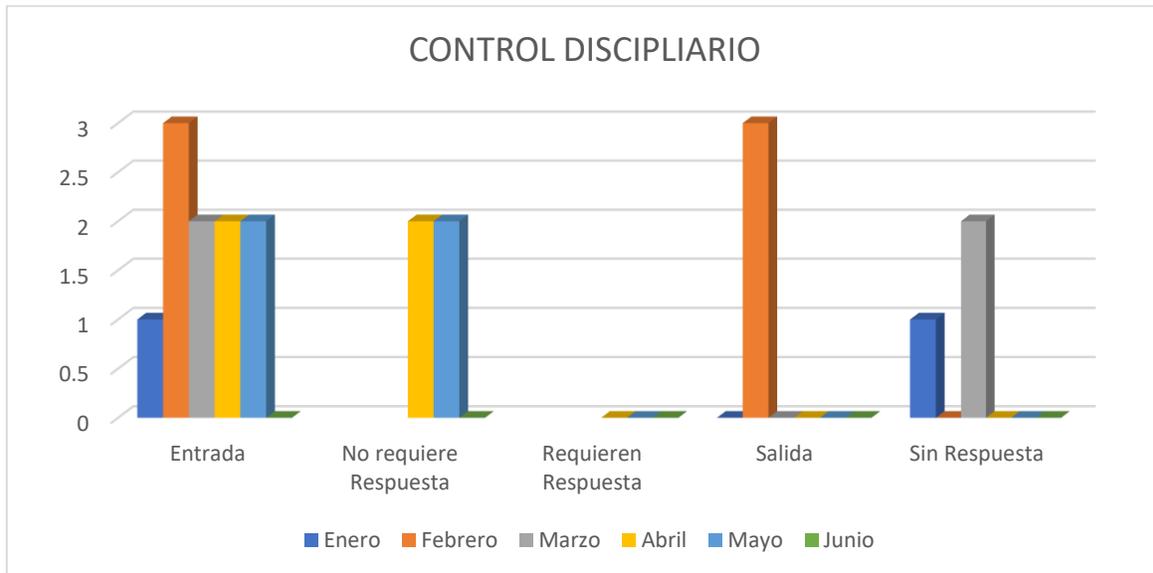
Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	1			1	0
Febrero	1			1	0
Marzo	1			1	0
Abril	2	2	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0
Total	5	2	0	3	0



La mayoría de las PQRSD que llegan a la oficina de control Interno, son direccionadas por el Despacho del Alcalde y pertenecientes a los Entes de Control, las cuales se les da respuesta y se envían a través de los correos electrónico oficiales a través del cual son solicitadas.

Control Interno disciplinario

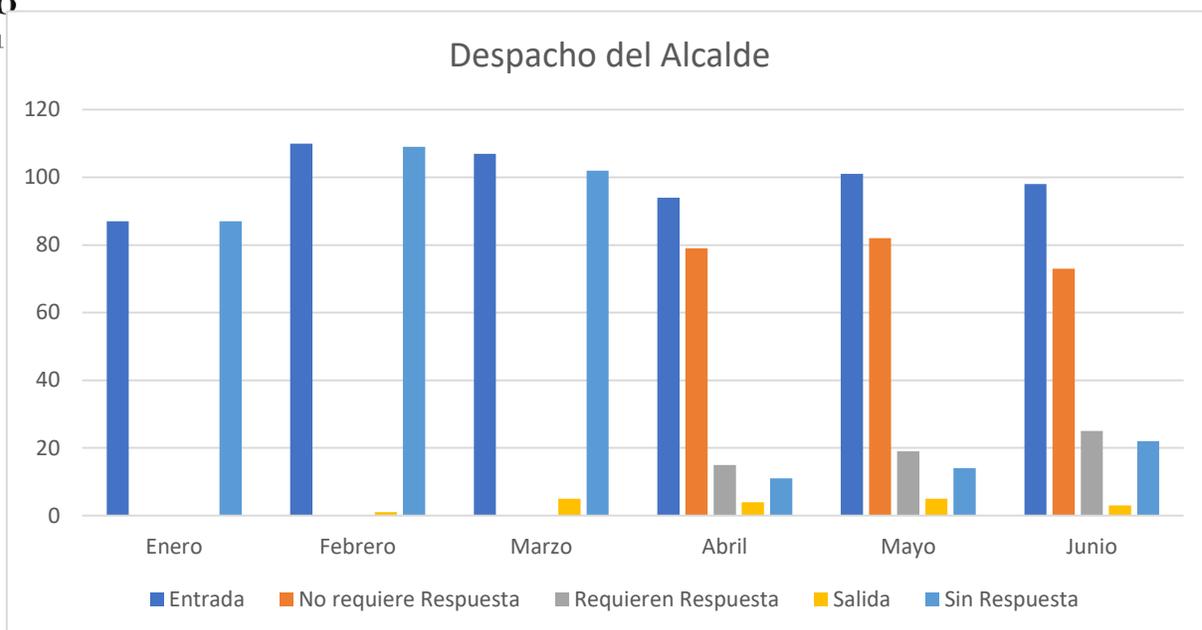
Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	1			0	1
Febrero	3			3	0
Marzo	2			0	2
Abril	2	2	0	0	0
Mayo	2	2	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0
Total	10	4	0	3	3



En el caso de la oficina de control Interno Disciplinario, es pertinente aclarar, que las solicitudes que ingresan a dicha dependencia, en su mayoría están relacionadas con procesos disciplinarios, a los cuales se les da otro trato por su naturaleza.

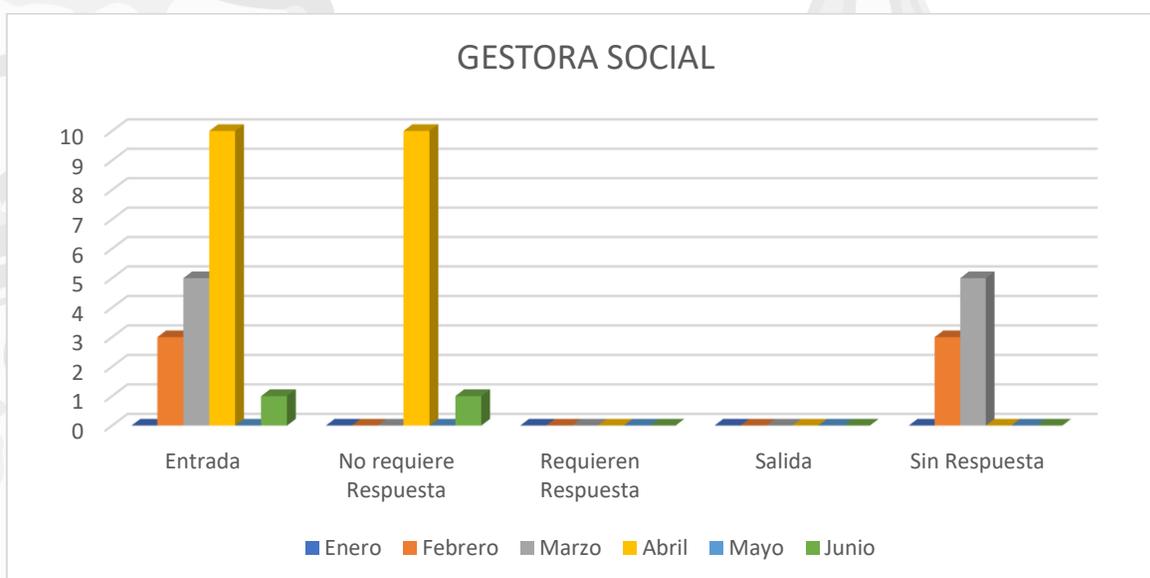
Despacho del Alcalde

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	87			0	87
Febrero	110			1	109
Marzo	107			5	102
Abril	94	79	15	4	11
Mayo	101	82	19	5	14
Junio	98	73	25	3	22
Total	597	234	59	18	345



Oficina Gestora Social

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	0	0	0	0	0
Febrero	3	0	0	0	3
Marzo	5	0	0	0	5
Abril	10	10	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0
Junio	1	1	0	0	0
Total	19	11	0	0	8





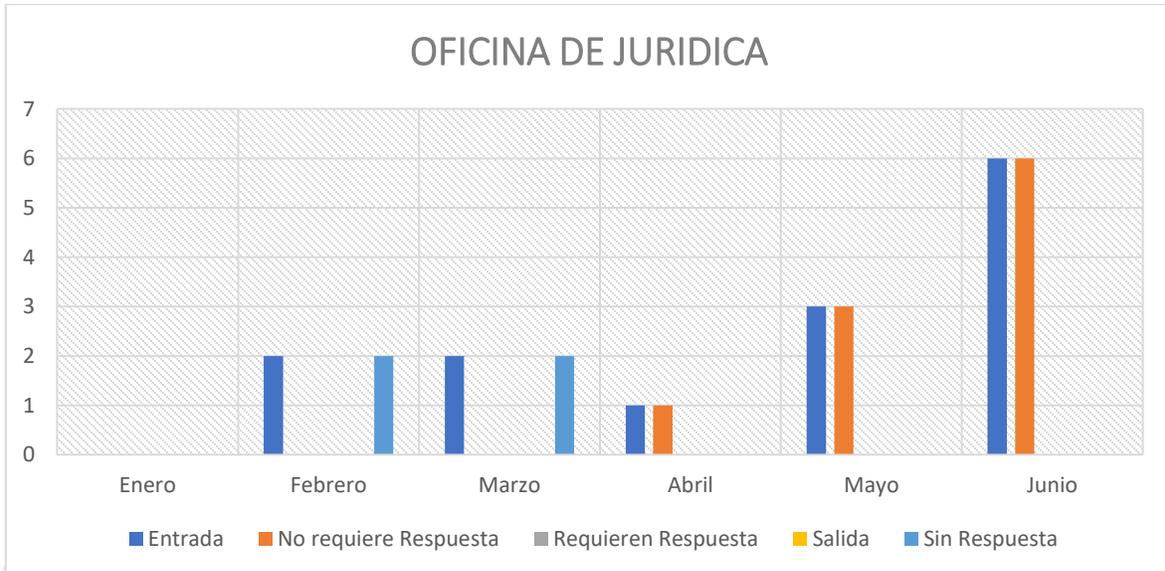
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011-0

Oficina de Jurídica

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	0	0	0	0	0
Febrero	2	0	0	0	2
Marzo	2	0	0	0	2
Abril	1	1	0	0	0
Mayo	3	3	0	0	0
Junio	6	6	0	0	0
Total	14	9	0	0	4



Secretaría de Deporte

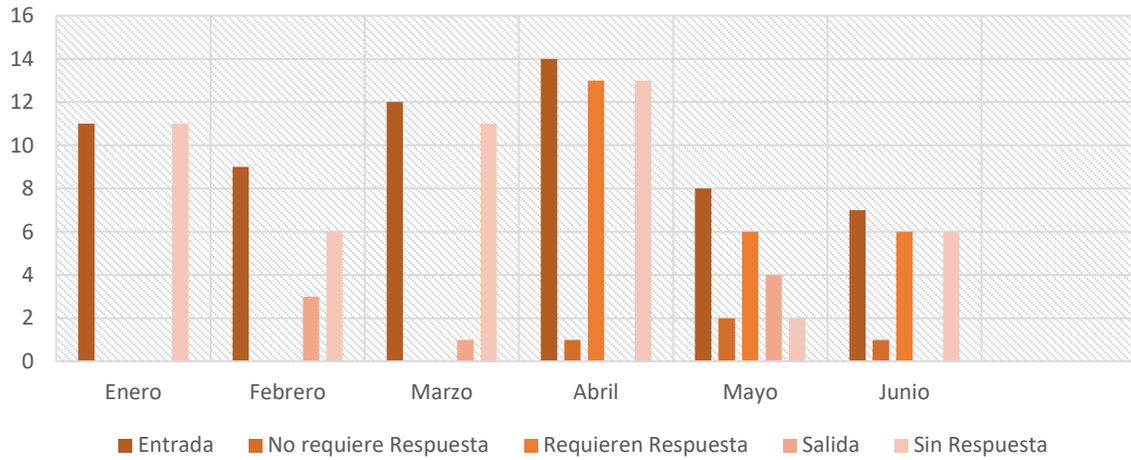
Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	11	0	0	0	11
Febrero	9	0	0	3	6
Marzo	12	0	0	1	11
Abril	14	1	13	0	13
Mayo	8	2	6	4	2
Junio	7	1	6	0	6
Total	61	4	25	8	49



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

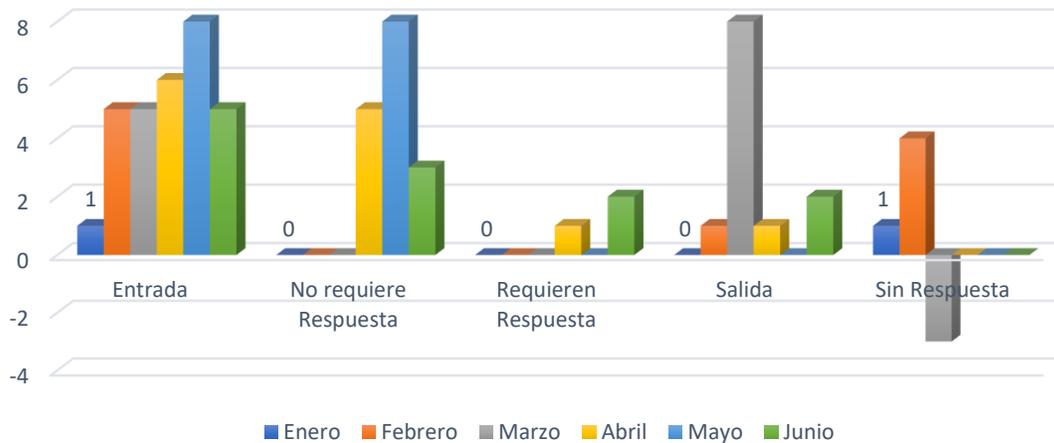
SECRETARIA DE DEPORTE



Secretaría de Desarrollo Económico

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	1	0	0	0	1
Febrero	5	0	0	1	4
Marzo	5	0	0	8	-3
Abril	6	5	1	1	0
Mayo	8	8	0	0	0
Junio	5	3	2	2	0
Total	30	16	3	12	5

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO



Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios



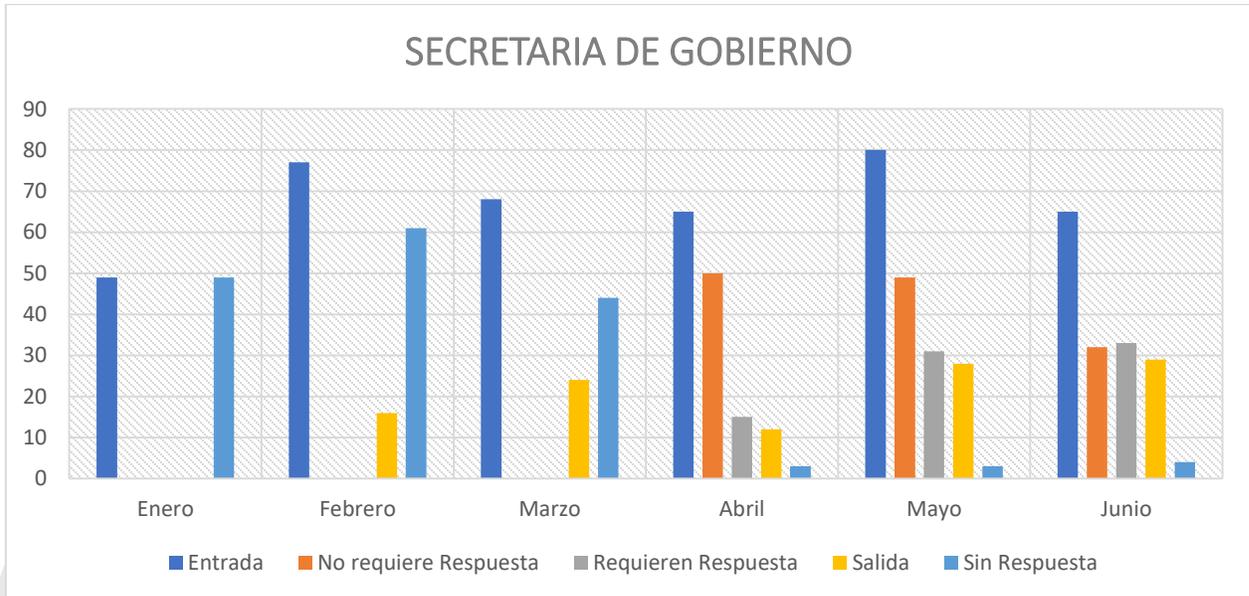
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011-0

Secretaría de Gobierno

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	49	0	0	0	49
Febrero	77	0	0	16	61
Marzo	68	0	0	24	44
Abril	65	50	15	12	3
Mayo	80	49	31	28	3
Junio	65	32	33	29	4
Total	404	131	79	109	164

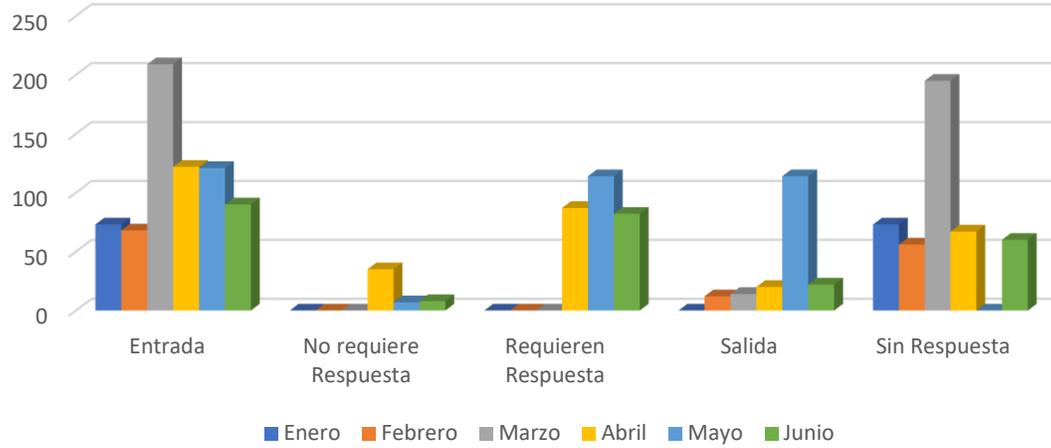


Secretaría de Hacienda

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	73	0	0	0	73
Febrero	68	0	0	12	56
Marzo	209	0	0	14	195
Abril	122	35	87	20	67
Mayo	121	7	114	114	0
Junio	90	8	82	22	60
Total	683	50	283	182	451

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios

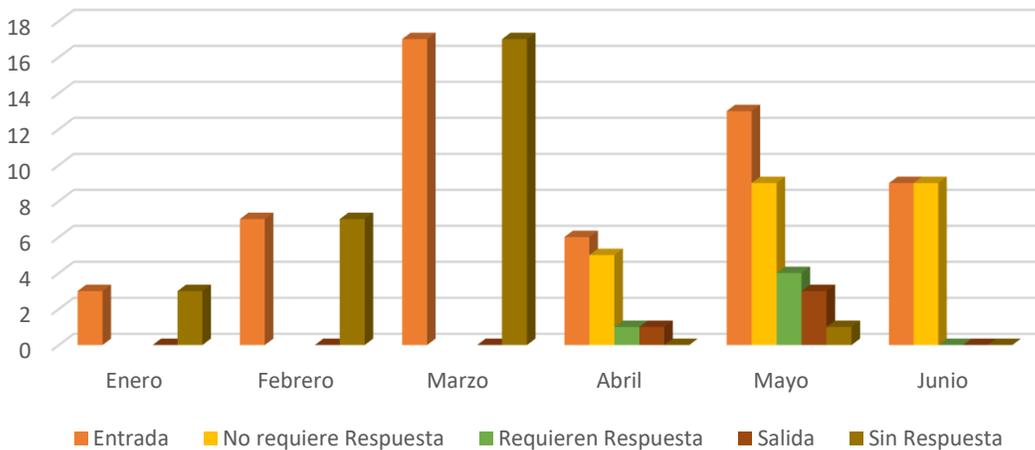
SECRETARIA DE HACIENDA



Secretaría de Inclusión Social

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	3			0	3
Febrero	7			0	7
Marzo	17			0	17
Abril	6	5	1	1	0
Mayo	13	9	4	3	1
Junio	9	9	0	0	0
Total	55	23	5	4	28

SECRETARIA DE INCLUSIÓN SOCIAL



Secretaría de Inclusión Social - Coordinación Cultural

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	0	0	0	0	0
Febrero	5	0	0	3	2

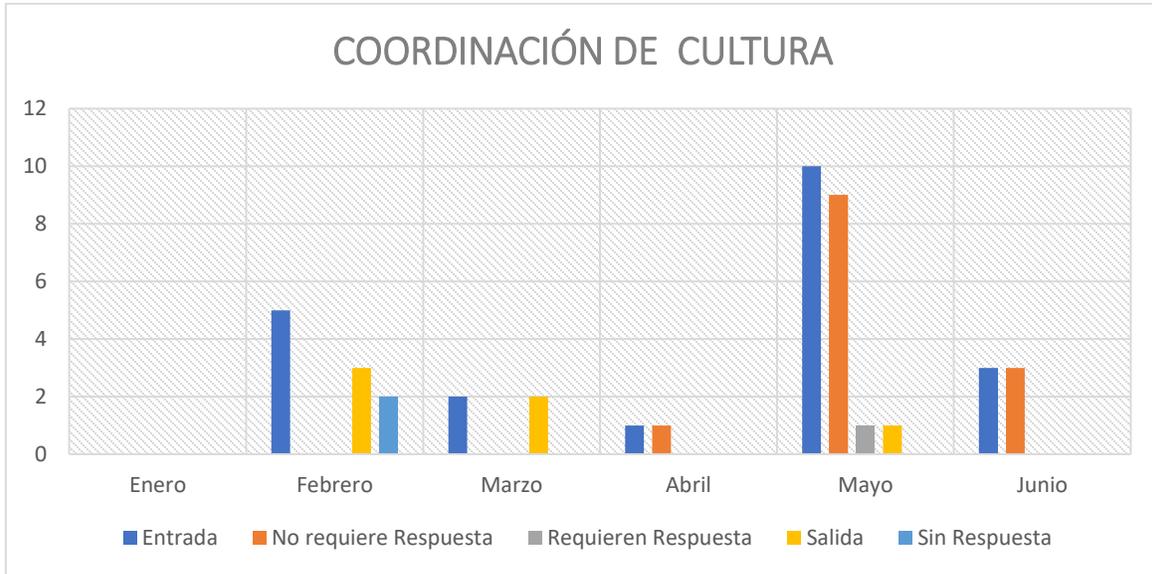


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

OFICINA DE CONTROL INTERNO

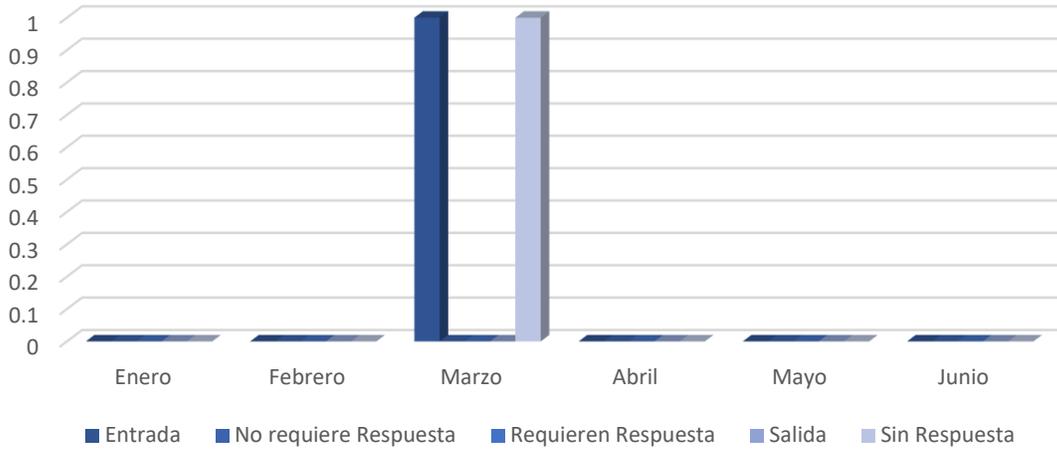
Marzo	2	0	0	2	0
Abril	1	1	0	0	0
Mayo	10	9	1	1	0
Junio	3	3	0	0	0
Total	21	13	1	6	2



Secretaría de Inclusión Social - Coordinación de Etnias

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0
Marzo	1	0	0	0	1
Abril	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0
Total	1	0	0	0	1

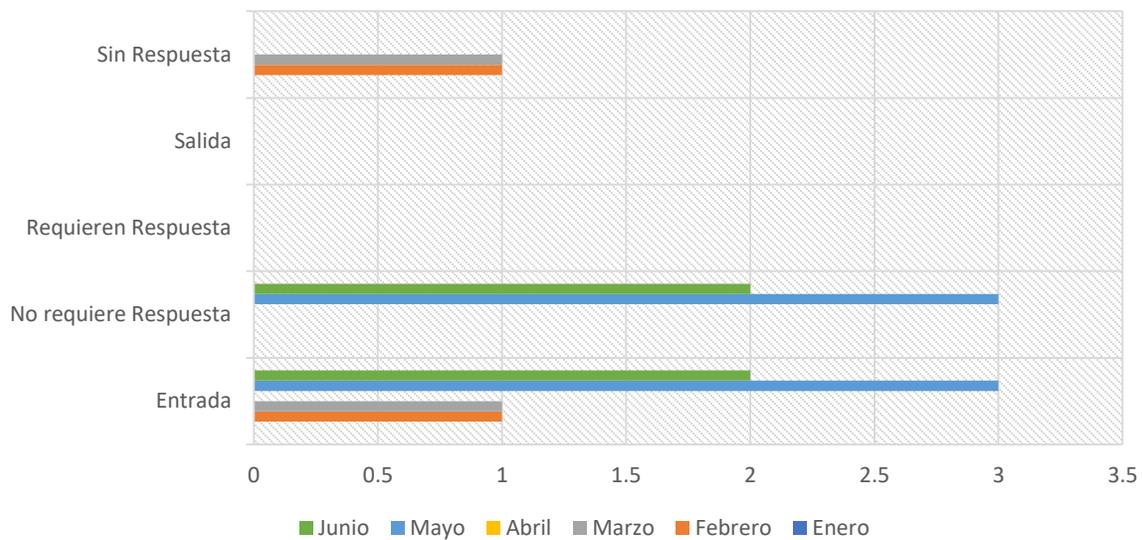
SECRETARIA DE INCLUSIÓN SOCIAL - ETNIAS



Secretaría de Inclusión Social –Ludoteca

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	0	0	0	0	0
Febrero	1	0	0	0	1
Marzo	1	0	0	0	1
Abril	0	0	0	0	0
Mayo	3	3	0	0	0
Junio	2	2	0	0	0
Total	7	5	0	0	2

SECRETARIA DE INCLUSIÓN SOCIAL - LUDOTECA





ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011-0

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Secretaría de Inclusión Social – Coordinación de Juventudes

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	0	0	0	0	0
Febrero	3	0	0	0	3
Marzo	1	0	0	0	1
Abril	0	0	0	0	0
Mayo	3	3	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0
Total	7	3	0	0	4

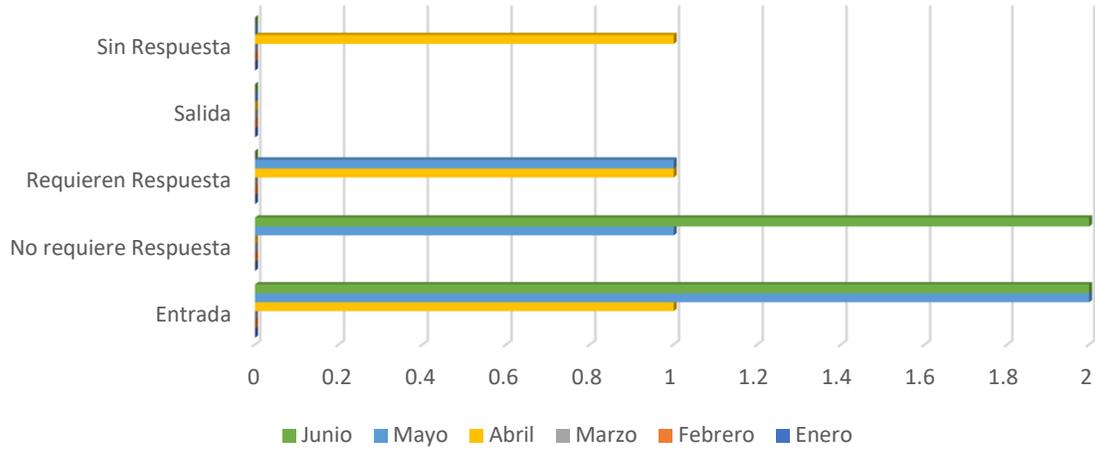


Secretaría de Inclusión Social – Unidad de Víctimas

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	0	0
Abril	1	0	1	0	1
Mayo	2	1	1	0	0
Junio	2	2	0	0	0
Total	5	3	2	0	0

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios

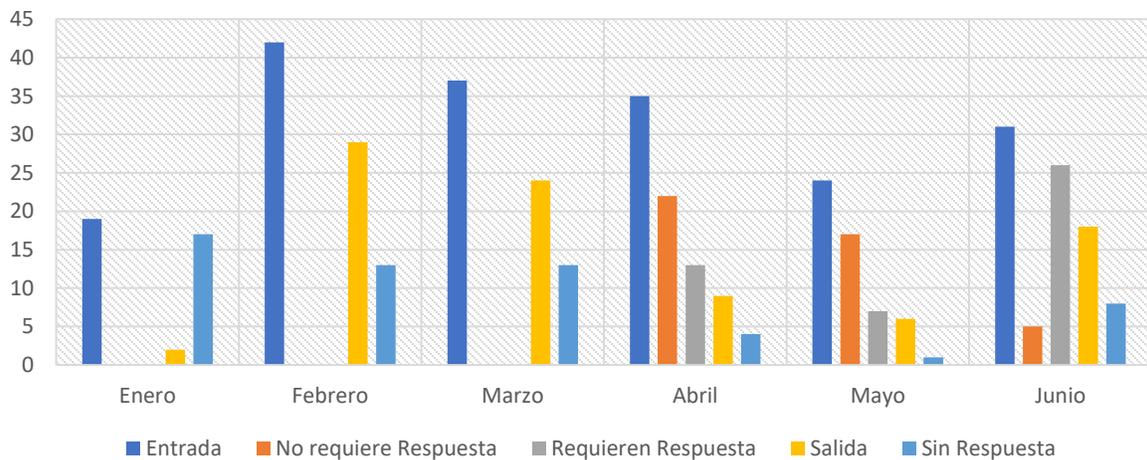
SECRETARIA DE INCLUSIÓN SOCIAL - VICTIMAS



Secretaría de Infraestructura

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	19			2	17
Febrero	42			29	13
Marzo	37			24	13
Abril	35	22	13	9	4
Mayo	24	17	7	6	1
Junio	31	5	26	18	8
Total	188	44	46	88	56

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA





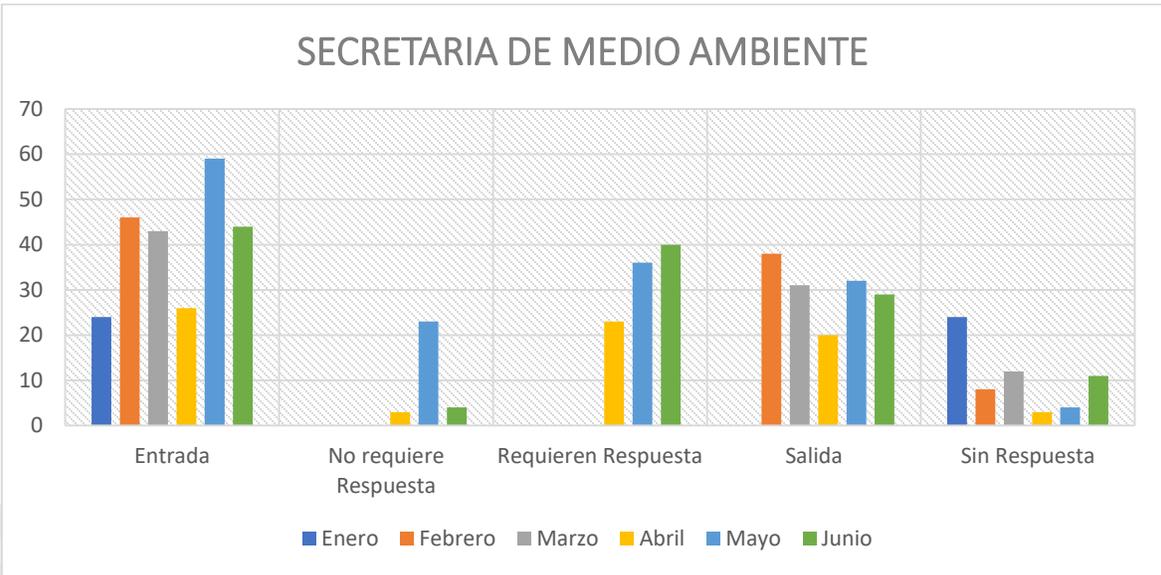
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011-0

Secretaría de Medio Ambiente

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	24	0	0	0	24
Febrero	46	0	0	38	8
Marzo	43	0	0	31	12
Abril	26	3	23	20	3
Mayo	59	23	36	32	4
Junio	44	4	40	29	11
Total	242	30	99	150	62

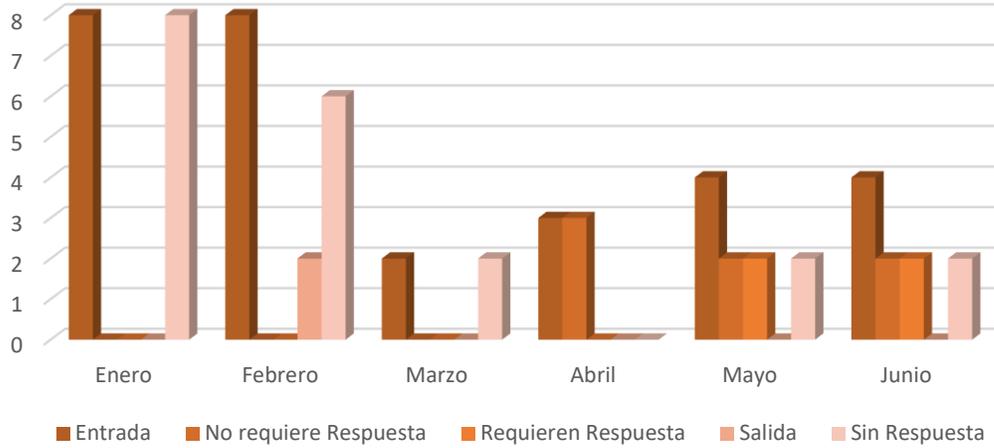


Secretaría de Transito y Movilidad

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	8	0	0	0	8
Febrero	8	0	0	2	6
Marzo	2	0	0	0	2
Abril	3	3	0	0	0
Mayo	4	2	2	0	2
Junio	4	2	2	0	2
Total	29	7	4	2	20

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios

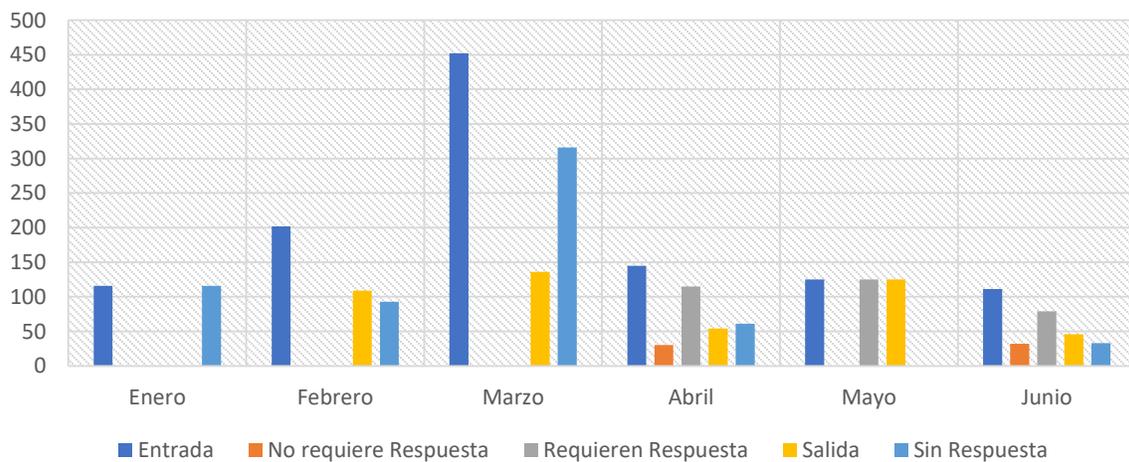
SECRETARIA DE TRANSITO Y MOVILIDAD



Secretaría de Planeación

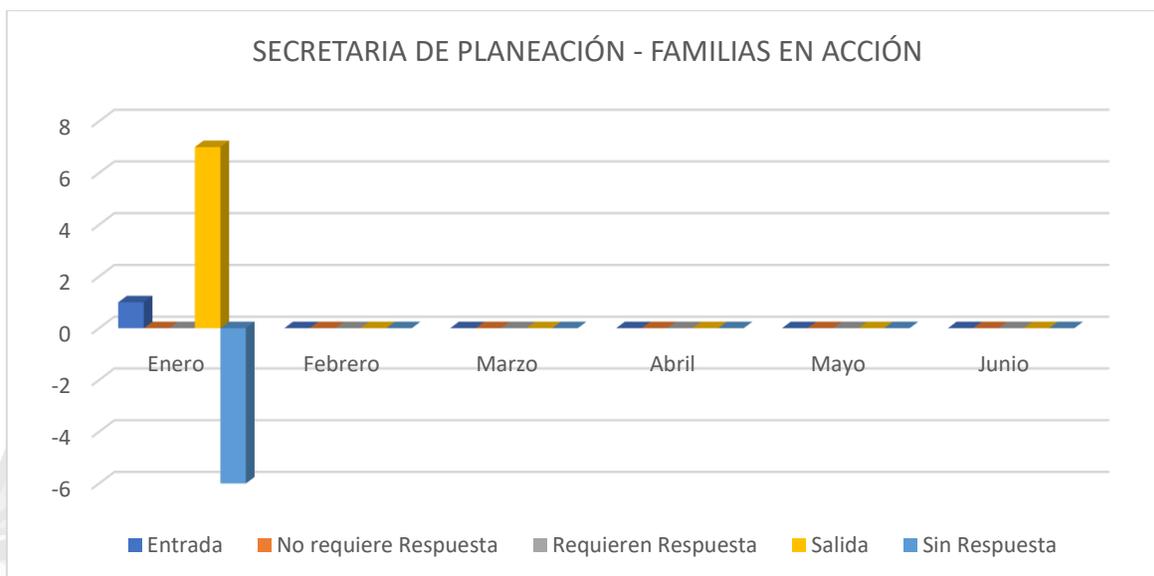
Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	116	0	0	0	116
Febrero	202	0	0	109	93
Marzo	452	0	0	136	316
Abril	145	30	115	54	61
Mayo	125	0	125	125	0
Junio	111	32	79	46	33
Total	1151	62	319	470	619

SECRETARIA D EPLANEACIÓN



Secretaría de Planeación - Familias en Acción

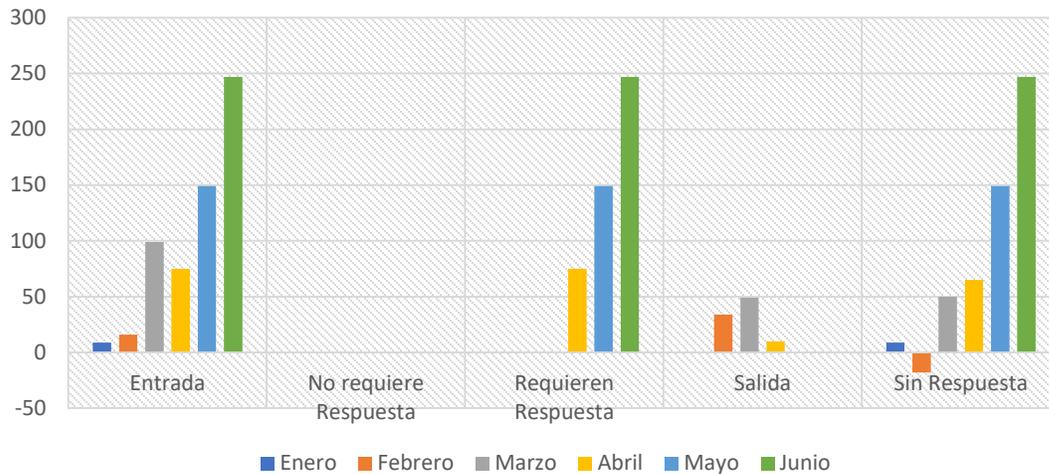
Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	1	0	0	7	-6
Febrero	0	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0
Total	1	0	0	7	-6



Secretaría de Planeación - SISBEN

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	9	0	0	0	9
Febrero	16	0	0	34	-18
Marzo	99	0	0	49	50
Abril	75	0	75	10	65
Mayo	149	0	149	0	149
Junio	247	0	247	0	247
Total	595	0	471	93	502

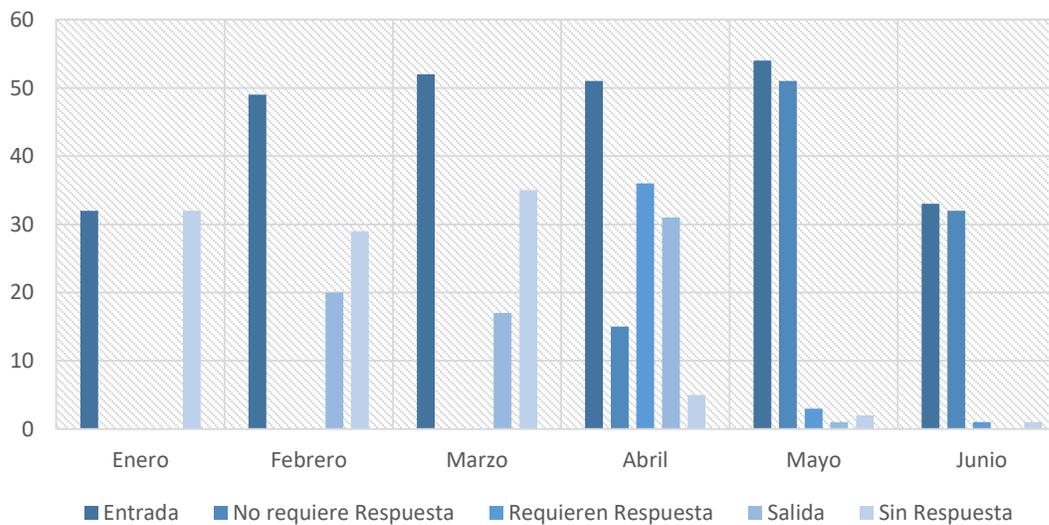
SECRETARIA DE PLANEACIÓN - SISBEN



Secretaría de Salud

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	32	0	0	0	32
Febrero	49	0	0	20	29
Marzo	52	0	0	17	35
Abril	51	15	36	31	5
Mayo	54	51	3	1	2
Junio	33	32	1	0	1
Total	271	98	40	69	104

SECRETARIA DE SALUD





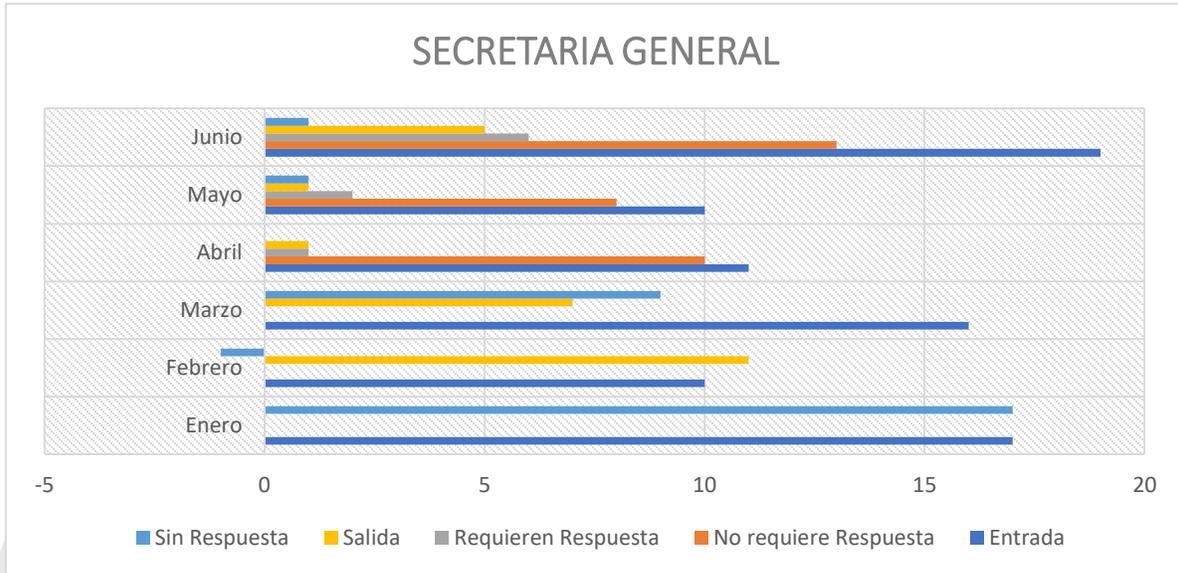
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011-0

Secretaría General

OFICINA DE CONTROL INTERNO

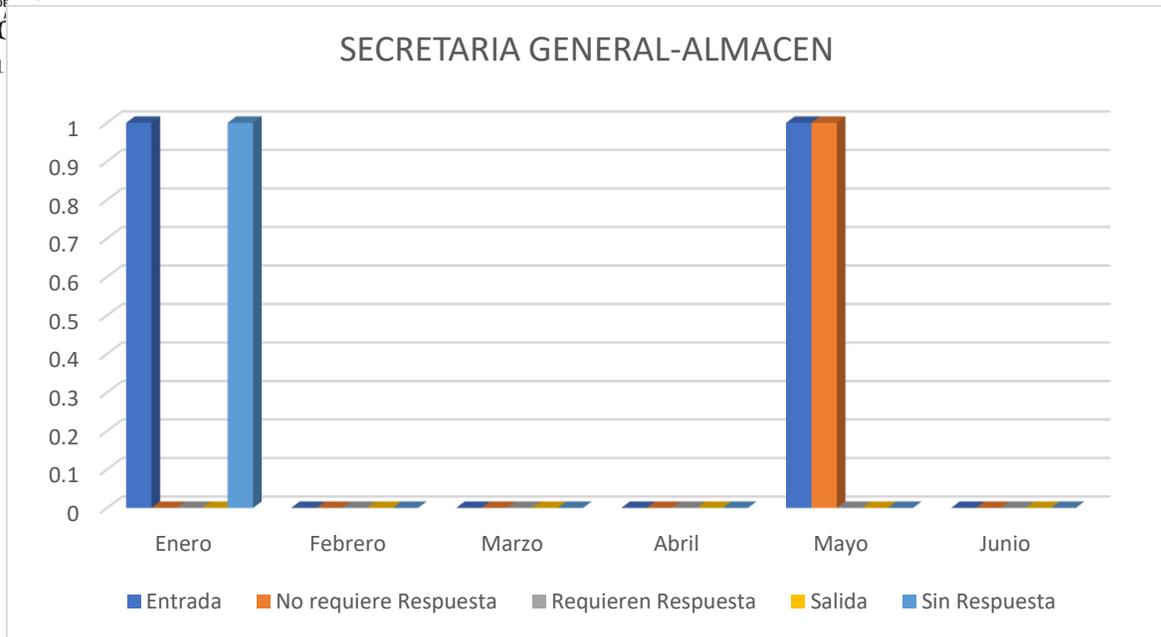
Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	17	0	0	0	17
Febrero	10	0	0	11	-1
Marzo	16	0	0	7	9
Abril	11	10	1	1	0
Mayo	10	8	2	1	1
Junio	19	13	6	5	1
Total	83	31	9	25	27



Secretaría General – Oficina de Almacén

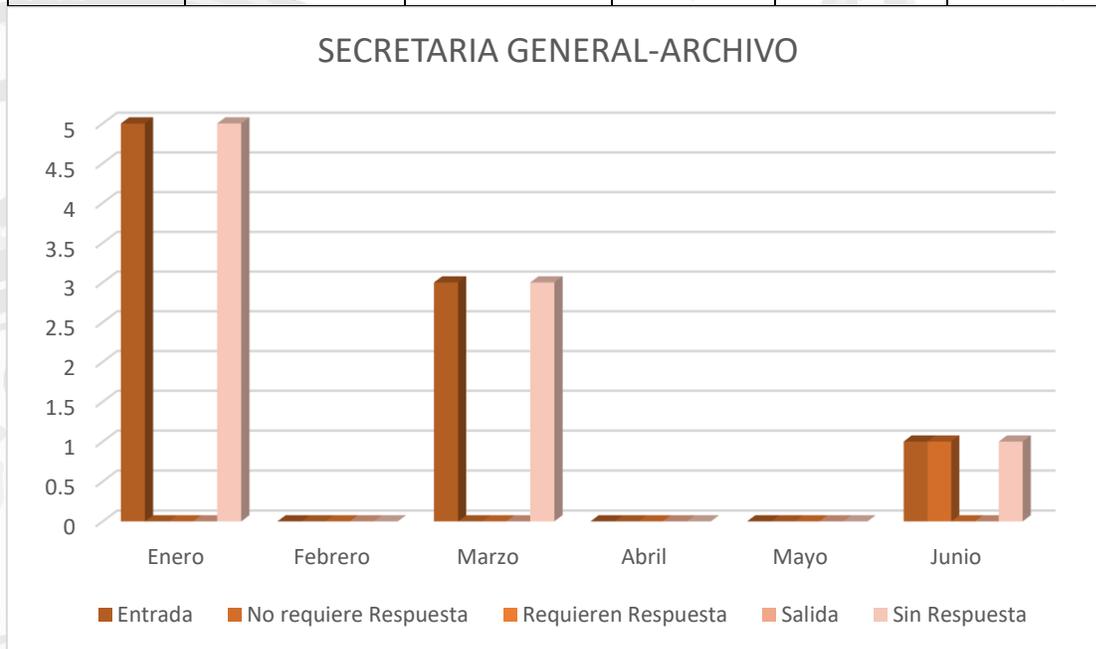
Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	1	0	0	0	1
Febrero	0	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0
Mayo	1	1	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0
Total	2	1	0	0	1

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios



Secretaría General - Archivo

Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	5	0	0	0	5
Febrero	0	0	0	0	0
Marzo	3	0	0	0	3
Abril	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0
Junio	1	1	0	0	0
Total	9	1	0	0	8





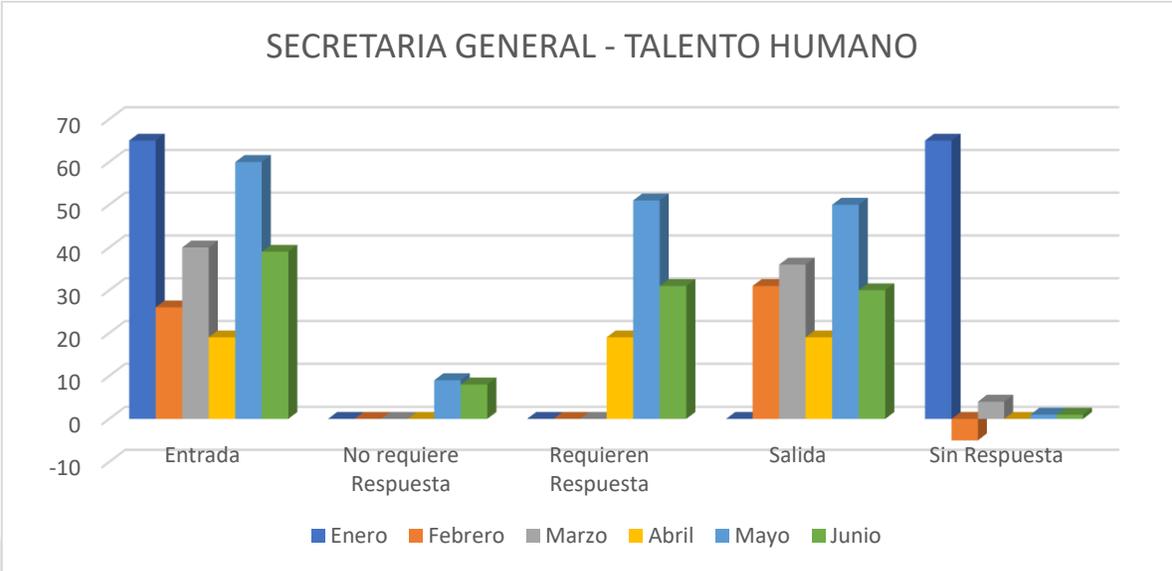
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011-0

Secretaría General – Talento Humano

OFICINA DE CONTROL INTERNO

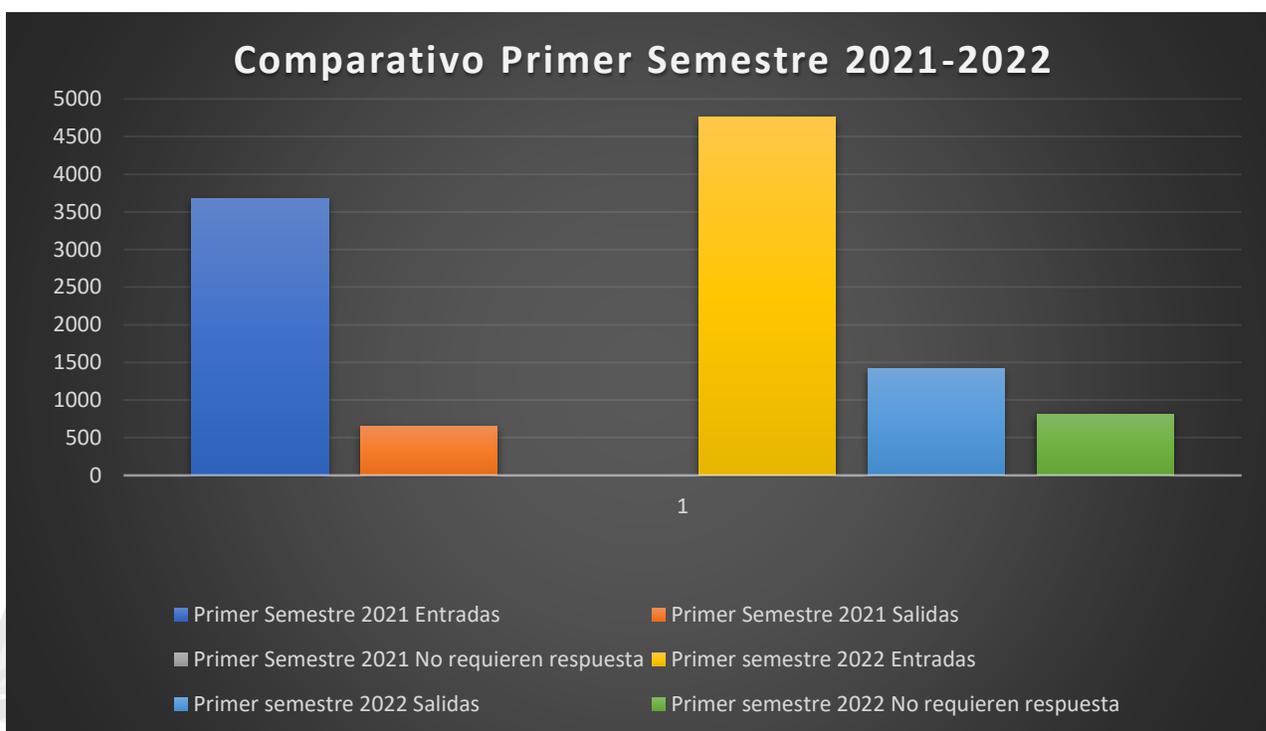
Mes	Entrada	No requiere Respuesta	Requieren Respuesta	Salida	Sin Respuesta
Enero	65	0	0	0	65
Febrero	26	0	0	31	-5
Marzo	40	0	0	36	4
Abril	19	0	19	19	0
Mayo	60	9	51	50	1
Junio	39	8	31	30	1
Total	249	17	101	166	66



Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios

Comparativo Primer semestre 2021 con el Primer Semestre 2022

Primer Semestre 2021			Primer Semestre 2022		
Entradas	Salidas	No requiere respuesta	Entradas	Salidas	No requiere respuesta
3677	658	0	4759	1419	815



Con relación a las dos vigencias objeto de análisis, comparando el primer semestre 2021 vs 2022, se observa un aumento considerable de las PQRSD recibidas en el primer semestre del año 2022, con relación a las recibidas en el mismo periodo de 2021.

En el primer semestre del año anterior, por motivos de la pandemia del Covid 19, que obligó a la población a permanecer en las casas para evitar su contagio, se percibió una disminución en la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias en la entidad de manera física, ya que se recibieron 3.677, contrario a lo que se refleja en el primer semestre del presente año, que ingresaron 4.759 PQRSD, superando el ingreso de las recibidas en este periodo en un 77%



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

En cuanto a las respuestas emitidas de parte de la entidad, desde las diferentes dependencias frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que fueron recibidas en las dos vigencias, en el primer semestre de la vigencia anterior, se dio respuesta a un porcentaje inferior de las recibidas, ya que se recibieron 3.677 de manera física, se dio respuesta a 658, menos del 20% de las PQRSD recibidas; comportamiento parecido a lo que sucedió en el primer semestre de este año, dado a que se recibieron 4.759 PQRSD y solo se le dio respuesta a 1.419 equivalente a un porcentaje del 23% de las PQRSD que ingresaron a la Alcaldía de Quibdó.

Teniendo en cuenta esta información y el análisis presentado en el presente informe, es evidente una situación de alerta para que desde cada dependencia se realice la revisión correspondiente al tratamiento que se le esta dando a todas las Peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y otras que hayan ingresado a la entidad y que no hayan sido registradas a través de la oficina dispuesta para este propósito, además de lo anterior, se requiere capacitar a los funcionarios encargados de realizar el registro y dar respuesta a la misma, para que tenga presente cuales son los parámetros y el tratamiento que debe tener una PQRSD, de igual manera, se requiere revisar, cuales no generan registro de radicado, como es el caso de las felicitaciones o invitaciones que llegan a la entidad y que no requieren ser radicadas a través de un consecutivo, ya que este procedimiento ocasionaría que se le cargue a determinada dependencia un documento que no necesita respuesta.

Conclusiones

Como resultado del presente informe, se evidencia que la entidad requiere de manera urgente, la adquisición de un Software a través del cual se pueda realizar seguimiento a cada una de las PQRSD y se pueden generar las respectivas alertas que permita que los líderes de procesos, respondan con oportunidad, además de la implementación de autocontroles de seguimiento, que le permitan a cada uno emitir la respuesta antes de que se genere la alerta.

Dentro de los aspectos que arroja la recolección de la información y el trabajo realizado es preocupante y requiere de gran atención el tratamiento de las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Reclamos y otras que ingresan a la Alcaldía a de Quibdó ya que de 4.759 PQRSD que ingresaron, 2.526 quedaron pendientes por resolver de las cuales 1.547 requerían de respuesta, lo cual refleja deficiencia en las respuestas emitidas por cada dependencia, teniendo en cuenta lo anteriormente explicado, se hace necesario y urgente que una de las primeras medidas que se adopte desde la Alta Dirección, sea la adquisición del Software, como ya se mencionó, que permita la radicación y salida de las PQRSD, de manera consecutiva

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

organizada, dado a que el tratamiento que se les esta dando no es el adecuado y repercute de forma negativa en la imagen de la entidad.

La Oficina de Control Interno, enviará un comunicado a cada uno de los secretarios, con el propósito de que se tomen las medidas respectivas y se cumpla con la emisión de la respuesta de las PQRSD y se coordine con la dependencia de Atención al ciudadano el seguimiento y respuesta oportuna que deben dar a cada una de las PQRSD.

Sugerencias y Recomendaciones

Se recomienda lo siguiente:

Adquirir el software para llevar a cabo todo el proceso de ingreso y salida de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o cualquier asunto que requieran los grupos de valor.

Designar desde cada dependencia una persona responsable que se encargue de llevar a cabo todo el registro de entrada y salida de cada una de las oficinas de la Alcaldía de Quibdó.

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.

Desde la oficina de atención al ciudadano, que se le comunique al Peticionario el trámite que se le está dando a su solicitud, antes del vencimiento para responder, en caso que supere el termino establecido.

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

Capacitar y sensibilizar a los funcionarios de la Entidad, de manera más urgente a los funcionarios que atienden público y tienen el contacto directo con el ciudadano, de manera que entiendan la importancia de dar respuesta a las PQRSD, ya que el usuario es la razón de ser de la Entidad.

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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 PQRSD que se reciban mediante correo electrónico, se respondan a través del correo oficial de la Entidad: contacto@quibdo-choco.gov.co, para su respectivo registro.

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.

Sandra Patricia Duque Palacios
Jefe Oficina Control
Original Firmado

Quibdó, 08 de julio de 2021

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios