

INFORME DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CUARTO TRIMESTRE.

En la oficina de atención al ciudadano y en el centro de servicio MIA se ha avanzado en la radicación de documentos presencial y electrónica para facilitar que el usuario tenga un mejor servicio, Estoy trabajando en los diferentes temas que están en el plan de acción que se conforman en dos ejes procesos y procedimientos y otros procesos administrativos, todo esto nos va a permitir fortalecer la oficina de atención al ciudadano, También estoy elaborando el acto administrativo de la conformación de la oficina de atención al ciudadano que no está constituida formalmente y es una obligación tener dicho acto.

Una PQRS-D Petición, Queja/Reclamo, es un recurso formulado por el ciudadano a la entidad que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos, las cuales tienen como objetivo asegurar que las peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias 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.

- PQRS-D: Hace referencia a las palabras petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncias.
- PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN: Es aquel derecho que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes - normalmente los gobiernos o entidades públicas por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.
- QUEJA: Protesta o expresión de insatisfacción en relación con las actuaciones administrativas que se realizan en cumplimiento de la misión o gestión de la entidad, bien sea por la función o el servicio que se presta o por conductas irregulares de sus funcionarios.
- RECLAMO: Declaración formal para reivindicar o exigir solución a un hecho del cual no se obtuvo la respuesta o la atención requerida.
- SUGERENCIAS: Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Termino para Resolver las PQRS-D

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.

OFICIOS PENDIENTES DE RESPUESTA

Relación de oficios por secretarías.

MES	DEPENDENCIAS	ENTRADA	SALIDA	DIFERENCIA
Enero	Despacho	112	5	107
	Gobierno	78	6	72
	Hacienda	55	2	53
	Medio ambiente	38	10	28
	Movilidad	3	0	3
	Planeación	150	16	134
	Salud	44	3	41
	Servicios Administrativo	20	1	19
	Sec. Mujer		2	-2
	Infraestructura	21	1	20
	Cultura	0	0	0
	Inclusión Social	1	0	1
	Deporte	14	3	11
	TOTAL		536	49
MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS	PENDIENTE
Febrero	Despacho	153	2	151
	Gobierno	68	5	63
	Hacienda	65	12	53
	Medio ambiente	45	27	18
	Movilidad	13	2	11
	Planeación	280	57	223
	Salud	36	7	29
	Servicios Administrativo	30	6	24
	Infraestructura	33	2	31
	Sec. Mujer	3	0	3
	Desarrollo Económico	4	1	3
	Inclusión Social	3	2	1
	Cultura	0	0	

	Deporte	15	0	15
	Control Disciplinario	2	0	2
	TOTAL	750	123	627
MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS	PENDIENTE
MARZO	DESPACHO	151	2	149
	GOBIERNO	89	17	72
	HACIENDA	95	4	91
	MEDIO AMBIENTE	41	9	32
	MOVILIDAD	6	2	4
	PLANEACIÓN	89	120	-31
	SALUD	48	7	41
	SEC. GENERAL	20		20
	INFRAESTRUCTUR A	3	5	-2
	Desarrollo Económico	1	1	0
	CULTURA	0	0	0
	Sec. Mujer	1	0	1
	Inclusión Social	9	0	9
	DEPORTE	11	3	8
Control Disciplinario	3	0	3	
TOTAL		567	170	397
MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS	PENDIENTE
ABRIL	DESPACHO	101	3	98
	GOBIERNO	71	10	61
	HACIENDA	88	4	84
	MEDIO AMBIENTE	31	8	23
	MOVILIDAD	9	0	9
	PLANEACIÓN	254	90	164
	SALUD	45	9	36
	SEC. GENERAL	33	10	23
	DESARROLLO ECONOMICO	2	1	1
	INFRAESTRUCTUR A	20	0	20
	CULTURA		0	0
DEPORTE	2	1	1	

	CONTROL DISCIPLINARIO	2	0	2
	SECRETA. MUJER	2	0	2
	JUVENTUD	1	0	1
	INCLUSION SOCIAL	4	0	4
TOTAL		665	136	529
MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS	PENDIENTE
MAYO	DESPACHO	84	4	80
	GOBIERNO	44	3	41
	HACIENDA	61	5	56
	MEDIO AMBIENTE	33	21	12
	MOVILIDAD	4	0	4
	PLANEACIÓN	158	47	111
	SALUD	36	2	34
	SEC. GENERAL	20	11	9
	INFRAESTRUCTUR A	21	7	14
	INCLUSION SOCIAL	3	2	1
	SECRETA. MUJER	2	0	2
	CULTURA		0	0
	DEPORTE	3	0	3
CONTROL DISCIPLINARIO	2	0	2	
TOTAL		471	102	369
MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS	PENDIENTE
JUNIO	DESPACHO	97	1	96
	GOBIERNO	40	12	28
	HACIENDA	50	2	48
	MEDIO AMBIENTE	43	25	18
	MOVILIDAD	1	0	1
	PLANEACIÓN	184	28	156
	SALUD	49	7	42
	SEC. GENERAL	27	2	25
	INFRAESTRUCTUR A	28	12	16

	CULTURA	0	0	0
	DEPORTE	1	0	1
	CONTROL DISCIPLINARIO	3	0	3
	INCLUSION SOCIAL	2	0	2
TOTAL		525	89	436
MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS	PENDIENTE
JULIO	DESPACHO	61	3	58
	GOBIERNO	50	11	39
	HACIENDA	26	1	25
	MEDIO AMBIENTE	17	20	-3
	MOVILIDAD	3	1	2
	PLANEACIÓN	209	82	127
	SALUD	29	8	21
	SEC. GENERAL	18	1	17
	INFRAESTRUCTUR A	12	9	3
	CULTURA	0	0	0
	DEPORTE	9	1	8
INCLUSION SOCIAL	2	0	2	
TOTAL		436	137	299
MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS	PENDIENTE
AGOSTO	DESPACHO	68	1	67
	GOBIERNO	66	19	47
	HACIENDA	38	4	34
	MEDIO AMBIENTE	42	39	3
	MOVILIDAD	0	0	0
	PLANEACIÓN	200	31	169
	SALUD	20	3	17
	SEC. GENERAL	17	4	13
	CONTROL INTERNO	1	0	1
	INFRAESTRUCTUR A	25	8	17
CULTURA	1	2	-1	

	DESARROLLO ECONOMICO	1	2	-1
	DEPORTE	3	5	-2
	SEC. MUJER	2	1	1
	INCLUSION SOCIAL	0	2	-2
TOTAL		484	121	363
MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS	PENDIENTE
SEPTIEMBRE	DESPACHO	62	1	61
	GOBIERNO	64	19	45
	HACIENDA	43	4	39
	MEDIO AMBIENTE	28	36	-8
	MOVILIDAD	3	0	3
	PLANEACIÓN	174	30	144
	SALUD	27	3	24
	SEC. GENERAL	18	4	14
	Juventud	0	0	0
	Ludoteca	0	0	0
	CONTROL INTERNO	0	0	0
	INFRAESTRUCTURA	21	8	13
	CULTURA	3	2	1
	DESARROLLO ECONOMICO	3	2	1
	DEPORTE	3	4	-1
	R. Humanos	0	0	0
	MUJER	0	1	-1
	Control Disciplinario	1	0	1
INCLUSION SOCIAL	0	2	-2	
TOTAL		450	116	334
MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS	PENDIENTE
OCTUBRE	DESPACHO	113	1	112
	GOBIERNO	81	18	63
	HACIENDA	78	1	77

MEDIO AMBIENTE	31	5	26	
MOVILIDAD	0	2	-2	
PLANEACIÓN	217	27	190	
SALUD	0	14	-14	
SEC. GENERAL	0	3	-3	
Juventud	0	0	0	
Ludoteca	0	0	0	
CONTROL INTERNO	0	0	0	
INFRAESTRUCTUR A	30	15	15	
CULTURA	0	1	-1	
DESARROLLO ECONOMICO	2	2	0	
DEPORTE	6	1	5	
R. Humanos	0	0	0	
MUJER	0	0	0	
Control Disciplinario	0	1	-1	
INCLUSION SOCIAL	0	2	-2	
TOTAL	558	93	465	
MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS	PENDIENTE
NOVIEMBRE	DESPACHO	143	5	138
	GOBIERNO	114	7	107
	HACIENDA	54	6	48
	MEDIO AMBIENTE	49	28	21
	MOVILIDAD	5	0	5
	PLANEACIÓN	148	10	138
	SALUD	40	2	38
	SEC. GENERAL	34	2	32
	Juventud	5	0	5
	Ludoteca	1	0	1
	CONTROL INTERNO	0	0	0
	INFRAESTRUCTUR A	38	6	32
	CULTURA	3	0	3

	DESARROLLO ECONOMICO	4	0	4
	DEPORTE	9	2	7
	R. Humanos	25	10	15
	MUJER	1	0	1
	Control Disciplinario	3	0	3
	INCLUSION SOCIAL	7	0	7
TOTAL		683	78	605
MES	DEPENDENCIA	ENTRADAS	SALIDAS	PENDIENTE
DICIEMBRE	DESPACHO	99	0	99
	GOBIERNO	61	1	60
	HACIENDA	63	1	62
	MEDIO AMBIENTE	26	10	16
	MOVILIDAD	5	0	5
	PLANEACIÓN	80	47	33
	SALUD	17	1	16
	SEC. GENERAL	15	0	15
	CONTROL INTERNO	0	0	0
	INFRAESTRUCTUR A	30	0	30
	CULTURA	1	0	1
	DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0
	DEPORTE	7	0	7
	R. Humanos	40	0	40
	MUJER		0	0
	Archivo	3	0	3
Juventud	1	0	1	
INCLUSION SOCIAL	0	0	0	
TOTAL		448	60	388
TOTAL AÑO 2021		6573	1274	5299

La oficina ya cuenta con el sistema de radicación a través del portal web del municipio ingresando al link <http://www.quibdo-choco.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx> desplegar y luego ir a donde dice PQRS-D, **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, SUGERENCIAS** Allí encontrarán todos los datos para realizar su PQRS-D.

Análisis del comportamiento de las PQRDS y en el siguiente correo. CONTACTO@QUIBDO-CHOCO.GOV.CO

1 paso: La persona se dirige a la oficina de servicio al ciudadano, ubicada en la Carrera 2- No 24^a-32, barrio Yesca grande de Quibdó, en donde se radican las peticiones, quejas y reclamos del público en general PQRS-D, al igual que otros oficios que lleguen a la administración.

Una vez la persona está en la oficina se atiende por orden. Cuando está en el módulo entrega el físico y los anexos (si aplica) del oficio. El documento se radica teniendo en cuenta que en el sistema se debe anexar, el número de radicado, fecha de recibido, remitente, el asunto, el proceso o subproceso, el destinatario, fecha y hora del recibido. Además, se le solicitan algunos datos como el correo, teléfono o dirección para hacer más efectiva la ubicación de la persona cuando se vaya a hacer la entrega de la respuesta.

Una vez termine este proceso que tarde entre 2 a 3 minutos por persona, al ciudadano se le entrega una copia del recibido.

La atención al ciudadano se hace, en el siguiente horario de 8:00AM a 11:00 AM y en las horas de la tarde de 2:00PM a 5:00PM.

Una vez termina la jornada de la mañana o tarde, los documentos son clasificados de acuerdo a la oficina o secretaria a la cual se destina.

2 paso: Los documentos radicados, son revisados y posteriormente llevados a cada una de las secretarías y/o dependencias, esta remisión se hace en dos etapas a las 11:30 am los radicados en la jornada de la mañana y a las 5:30pm los radicados de la jornada de la tarde.

Existen dos clasificaciones de los oficios, los oficios del **GRUPO 1** son revisados y posteriormente llevados a las dependencias para realizar su trámite o respuesta y los oficios del **GRUPO 2**, son de tipo invitación, o información donde no se requiere respuesta.

3 paso: La respuesta de los oficios del grupo 1 y 2, son remitidos a la oficina de atención al ciudadano para que sea radicado y enlazado con el oficio de remisión de origen para generar la descarga en el sistema.

Para entregar la respuesta al ciudadano o entidad, el mensajero lleva el oficio a la entidad o se dispone una hora del día para llamar a las personas para que puedan pasar por el oficio.

Según el análisis hecho en la oficina de atención al ciudadano, la respuesta a los radicados tiene un tiempo de duración entre 11 a 15 días hábiles. Excepto, cuando son oficios de entidades o entes de control, donde el máximo de respuesta es cinco (5) días hábiles y de diez (10) máximo cuando se trate de situaciones específicas o de carácter urgente, donde se vulnere un derecho vital.

RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Instalar buzones de sugerencias en todas las dependencias, casa de justicia, Centro MIA y en la oficina de Atención al ciudadano donde se reciben las PQRDS.
- La oficina de atención al ciudadano necesita un scanner de mayor capacidad para agilizar el trabajo.
- La oficina necesita un teléfono fijo, dado que los procesos de notificación a los usuarios los realizamos desde los teléfonos personales.
- Se recomienda la compra de un sistema de radicación para conservar mejor los archivos.
- Dado que aún no se implementa el sistema de radicación, se necesita un sello nuevo dado que el anterior antiguo y no se encuentra en buenas condiciones.