






**Alcaldía de Quibdó
Secretaría General**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS
PQRSD
IV TRIMESTRE 2024**

Enero, 2025

 Tel: (4) 6712175

 www.quibdo-choco.gov.co

 contacto@quibdo-choco.gov.co


 Carrera 2 #24a-32 / Quibdó-Chocó - código postal 270001



Tabla de contenido

Introducción	3
Objetivo	3
Análisis consolidado IV Trimestre año 2024	4
Recomendaciones	7



Introducción

La Alcaldía de Quibdó, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central durante el cuarto trimestre del año 2024, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Decreto 103 de 2015), en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Administración Municipal durante el trimestre en referencia, en materia de cumplimiento a las PQRSDF.

Las peticiones se relacionan con solicitudes de información o acceso a servicios, las quejas y reclamos se enfocan en la inconformidad respecto a la calidad o la oportunidad de los servicios ofrecidos, mientras que las sugerencias y denuncias son herramientas valiosas para la identificación de áreas de innovación, y mejora en las políticas públicas. Este informe pone de manifiesto la importancia de analizar cada categoría de solicitud con el fin de implementar soluciones que respondan a las expectativas de los ciudadanos y ajusten los procesos internos de la administración para una mayor eficiencia.

En el documento, se presenta la estadística, de acuerdo con el número total de PQRSDF radicadas por los ciudadanos y grupos de interés ante la Entidad, a través de la página web, el aplicativo de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) de la Secretaría de Educación Municipal y Alcaldía de Quibdó, durante el cuarto trimestre del 2024.

En el presente informe se realiza análisis consolidado de la gestión de las PQRSDF recibidas en el cuarto trimestre de 2024, se describen las acciones de seguimiento y la gestión adelantada por las dependencias de la entidad.

Objetivo

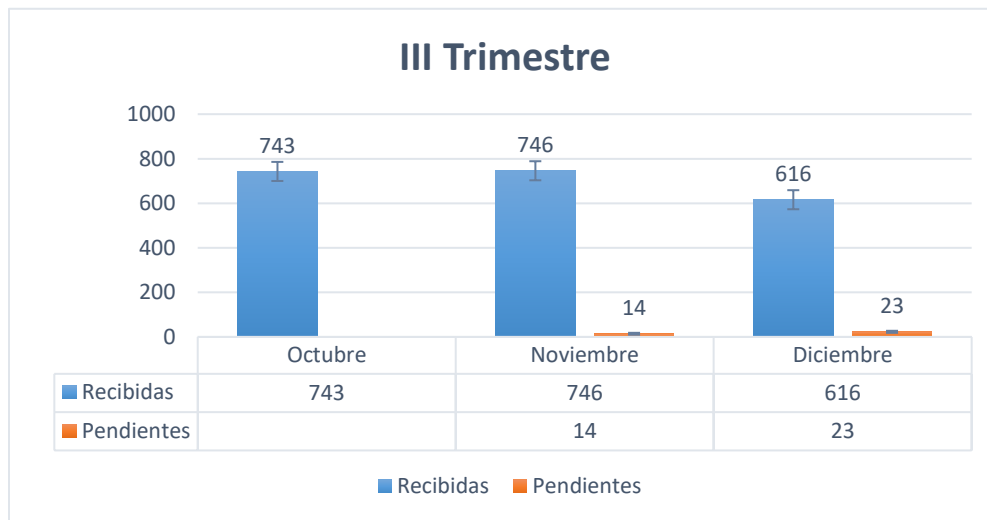
Determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas a las PQRSDF, presentadas por la ciudadanía ante la entidad y formular recomendaciones a la alta dirección y a los líderes de procesos, que con lleven al mejoramiento continuo de los trámites, servicio y otros procedimientos administrativos que ofrece la Alcaldía de Quibdó.



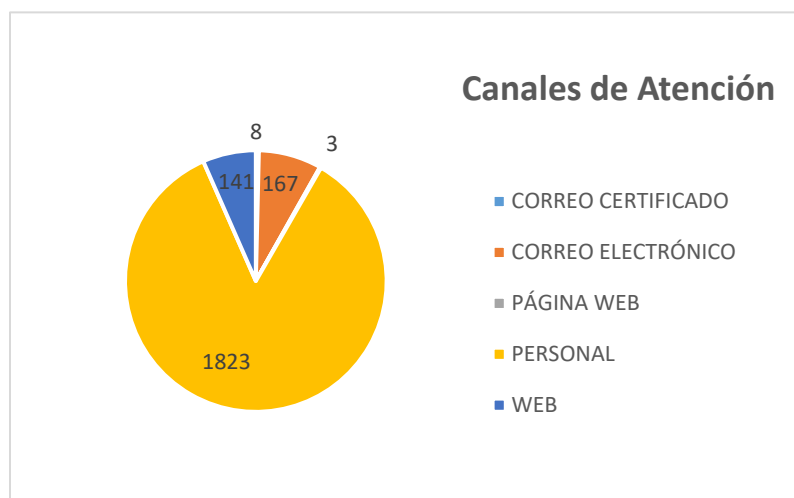
Análisis consolidado IV Trimestre año 2024

Basado en los reportes de los meses de octubre, noviembre y diciembre generados mediante el aplicativo SAC, se realiza el análisis correspondiente al cuarto trimestre de 2024, de acuerdo con ello, la Alcaldía de Quibdó, recibió a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía y grupos de valor un total **2.142** solicitudes tipificadas como PQRSD, las cuales se asignaron a las diferentes dependencias de la entidad para su respectiva atención según su competencia y/o el traslado a autoridad competente.

De las solicitudes recibidas se atendieron **2.105** peticiones, mientras que **37** se encuentran en trámite.

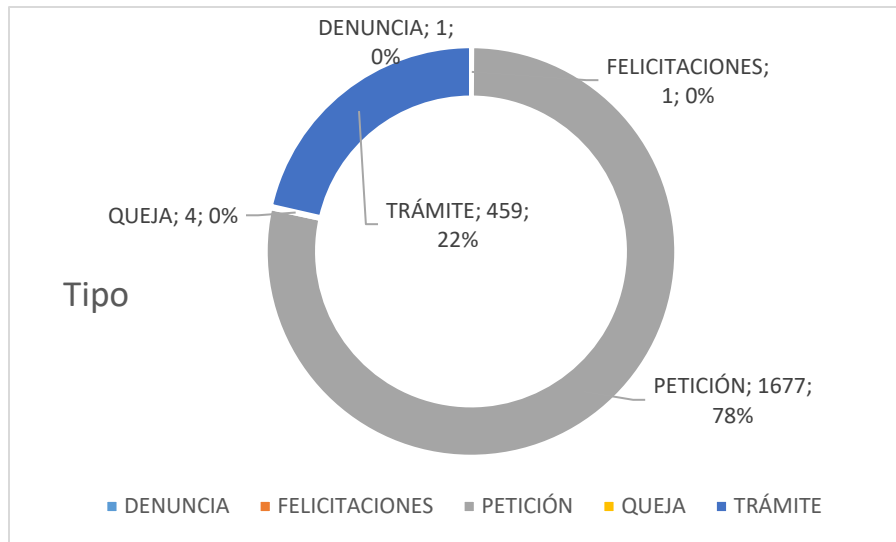


De los canales establecidos por la entidad, para relacionamiento con la ciudadanía, el usado con mayor frecuencia, continúa siendo, el presencial, evidenciándose un aumento significativo en el uso de los canales virtuales como aplicativo SAC y correo electrónico, recibándose 144 peticiones por el aplicativo SAC y 167 por el correo electrónico.





Se muestran las cifras consolidadas de las peticiones registradas en este sistema de información, por tipo de solicitud.



A continuación, se muestran las cifras consolidadas de la distribución de los requerimientos registrados en el Sistema de Atención al ciudadano por dependencia.

SECRETARIAS/DEPENDENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Almacén y Archivo	3	1	3
Comisaría de Familia	8	5	4
Coordinación de Etnias	1	6	12
Coordinación de Víctimas	11	16	18
Cuerpo de Bomberos			1
Inspección de Policía	30	20	25
Oficina de Cobro Coactivo	26	20	23
Oficina de Control Interno	6	3	
Oficina de Control Interno Disciplinario		2	1
Oficina de Fiscalización	1	3	1
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	15	42	27
Oficina de Rentas	7	10	17
Oficina de Servicio al Ciudadano	4	2	8
Oficina de Talento Humano	39	32	30
Oficina de Urbanismos	16	9	13
Oficina Jurídica	2	9	6
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	32	31	7
Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	15	17	13
Secretaría de Despacho	28	49	31
Secretaría de Gobierno	102	77	71



Secretaría de Hacienda	67	38	45
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	16	28	8
Secretaría de Infraestructura	29	42	32
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	10	2	
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	30	27	20
Secretaría de Movilidad	106	114	71
Secretaría de Planeación	77	80	97
Secretaría de Salud	39	45	21
Secretaría General	18	24	23
Tesorería	1		3
Secretaría de Educación	4	6	8

Las secretarías y dependencias que más recibieron peticiones en este trimestre, fueron:

Secretarías y Dependencias	Total
Secretaría de Movilidad	291
Secretaría de Planeación	254
Secretaría de Gobierno	250

De las 37 peticiones que, para el trimestre, se encuentran pendientes, pertenecen a las siguientes secretarías y/o dependencias:

Secretarías y Dependencias	Total
Secretaría de Planeación	36
Oficina de Cobro Coactivo	1

Se muestran las cifras consolidadas de la distribución y el estado de las PQRSD

Atendidos		Total, Atendidos	En proceso		Total, en Proceso	Recibidos
A tiempo	Fuera de tiempo		Vencidas	Vigentes		
1.671	434	2.105	1	36	37	2.142

Evidenciándose un aumento del 5% aproximadamente en las peticiones atendidas, fuera de tiempo, requiriéndose controles más rigurosos para brindar respuesta oportuna, clara y de fondo por parte los funcionarios tanto de planta como contratados de la entidad.



Recomendaciones

1. **Garantizar la continuidad del servicio de internet en todas las sedes de la entidad:**

Implementar medidas para asegurar un servicio de internet estable y confiable en todas las sedes de la entidad. Una conexión a internet constante es fundamental para el funcionamiento eficaz del aplicativo SAC, por lo que se debe priorizar su estabilidad en todas las ubicaciones de la organización.

2. **Involucrar a los líderes de cada proceso en la gestión y mejora continua de las PQRS.**

Esto implica que los líderes asuman un rol proactivo en la supervisión, coordinación y retroalimentación del manejo de las PQRS en sus respectivas áreas, asegurando que se sigan los procedimientos establecidos y que se implementen las mejores prácticas de manera constante.

3. **Promover el uso del aplicativo SAC para la radicación y gestión de peticiones mediante campañas institucionales:**

Lanzar campañas de comunicación interna y externa para aumentar la conciencia y el uso del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). Estas campañas deben destacar los beneficios del aplicativo, como la facilidad y rapidez en la radicación y gestión de peticiones, asegurando que todos los usuarios y empleados comprendan su importancia y sepan cómo utilizarlo de manera efectiva.

4. **Fomentar la cultura de gestión de PQRSD a través de campañas institucionales:**

Desarrollar e implementar campañas institucionales que promuevan una cultura organizacional enfocada en la eficiente gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Estas campañas deben educar a todos los funcionarios, sobre la importancia de la atención al ciudadano y la correcta gestión de PQRSD, incentivando la adopción de prácticas que mejoren la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

5. **Implementar un correo genérico institucional en las dependencias para mejorar el control y trazabilidad de PQRSD y comunicaciones internas:**

Establecer un correo electrónico genérico institucional para cada dependencia con el objetivo de centralizar la recepción y gestión de PQRSD y comunicaciones internas. Esto permitirá un mayor control, seguimiento y trazabilidad de las solicitudes desde un único punto de contacto, garantizando que toda la información se gestione de manera organizada y accesible.

6. **Coordinar con la Oficina de Sistemas – Asesor TIC para optimizar los canales de trámites y servicios virtuales:**

Trabajar en conjunto con la Oficina de Sistemas y el Asesor TIC para ajustar y mejorar los canales digitales que facilitan la realización de trámites y servicios de manera virtual. Esto incluirá la revisión y actualización de plataformas, la integración de nuevas tecnologías, y la creación de soluciones más accesibles y eficientes para los usuarios, alineadas con las necesidades actuales de la entidad y sus usuarios.