



**Alcaldía de Quibdó
Secretaría General**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRS
I TRIMESTRE 2024**

Abril, 2024

Tabla de contenido

Introducción	2
Objetivo.....	3
Análisis consolidado I Trimestre año 2024	4




ALCALDÍA DE
QUIBDÓ
Nit. 891680011-0


Código 130
SECRETARÍA GENERAL

Introducción

 Tel: (4) 6712175

 www.quibdo-choco.gov.co

 contacto@quibdo-choco.gov.co

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



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 primer 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 y al Programa de Transparencia y Ética Pública de la vigencia 2024 establecido por la Ley 2195 de 2022), 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.

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 primer trimestre del 2024.

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

Objetivo

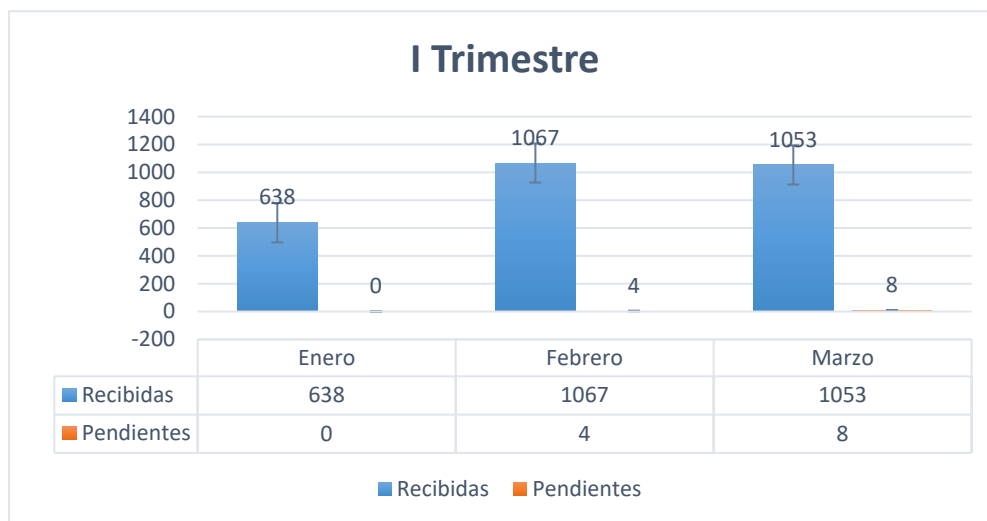
Determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas a las PQRSDF, presentadas por la ciudadanía ante la entidad y formular recomendaciones a la alta dirección y a los líderes de procesos, que con lleven al mejoramiento continuo de los trámites, servicio y otros procedimientos administrativos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



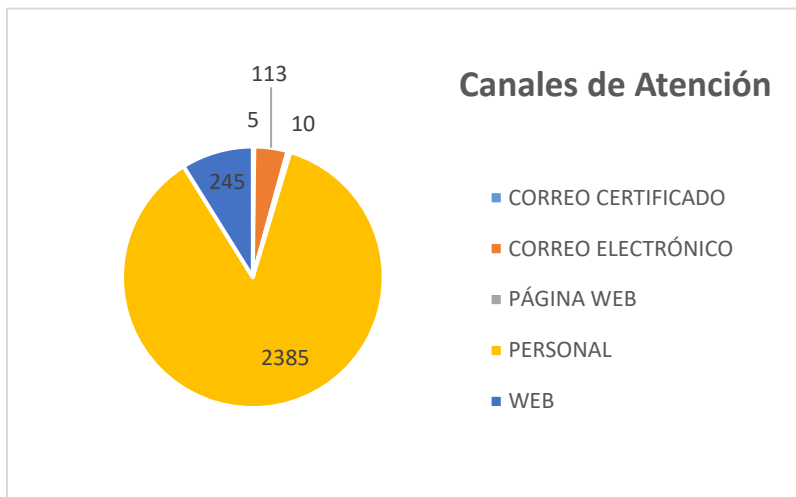
Análisis consolidado I Trimestre año 2024

Basado en los reportes de enero, febrero y marzo generados mediante el aplicativo SAC, se realiza el análisis correspondiente al primer 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 **2.758** solicitudes tipificadas como PQRS, 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 **2.758** peticiones, mientras que **12** se encuentran en trámite.

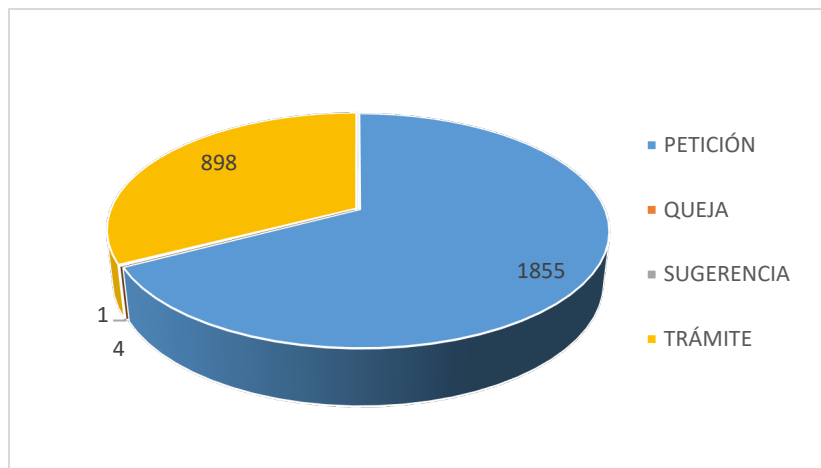


De los canales establecidos por la entidad, para relacionamiento con la ciudadanía, el usado con mayor frecuencia, continúa siendo, el presencial, enviándose un aumento significativo en el uso de los canales virtuales.





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.

SECRETARIA/DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Almacén y Archivo	4	3	0	7
Comisaría de Familia	5	1	6	12
Coordinación Acción Comunal JAC	0	0	3	3
Coordinación de Etnias	3	5	5	13
Coordinación de Juventudes	0	0	1	1
Coordinación de Víctimas	1	11	17	29
Inspección de Policía	29	33	19	81
Oficina de Cobro Coactivo	33	115	170	318
Oficina de Control Interno	2	1	2	5
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	2	2	5
Oficina de Fiscalización	0	2	1	3
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	22	45	34	101
Oficina de Rentas	18	12	17	47
Oficina de Servicio al Ciudadano	12	2	4	18
Oficina de SISBEN	8	3	1	12
Oficina de Sistemas	0	1	0	1
Oficina de Talento Humano	30	46	27	103
Oficina de Urbanismos	10	10	5	25
Oficina Jurídica	3	2	3	8
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	13	18	29	60



Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	2	28	14	44
Secretaría de Despacho	48	50	69	167
Secretaría de Gobierno	67	87	66	220
Secretaría de Hacienda	22	41	19	82
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	5	23	23	51
Secretaría de Infraestructura	29	54	33	116
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	1	6	4	11
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	19	31	17	67
Secretaría de Movilidad	89	117	86	292
Secretaría de Planeación	97	252	280	629
Secretaría de Salud	33	43	65	141
Secretaría General	20	16	19	55
Tesorería	7	3	6	16
Secretaría de Educación	5	4	6	15
Total, Trimestre	638	1.067	1.053	2.758

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

Secretarías y Dependencias	Total
Secretaría de Planeación	629
Oficina de Cobro Coactivo	318
Secretaría de Movilidad	292
Secretaría de Gobierno	220

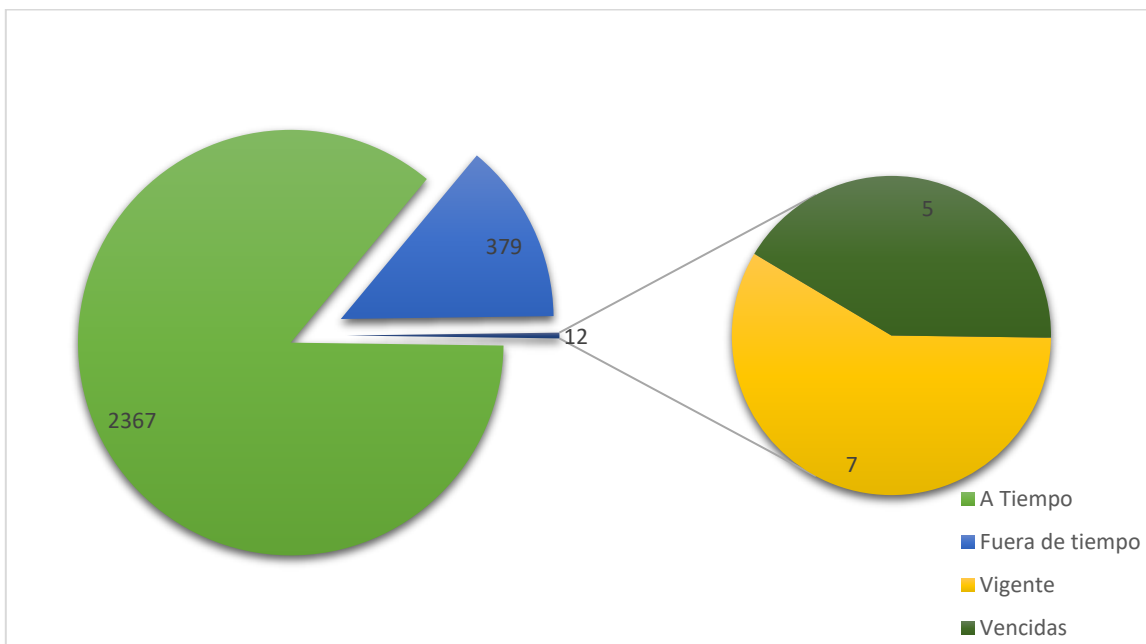
De las 12 peticiones que, para el trimestre, se encuentran pendientes, pertenecen a las siguientes secretarías y/o dependencias:

Secretarías y Dependencias	Total
Secretaría de Planeación	5
Secretaría General	3
Inspección de Policía	2
Comisaría de Familia	1
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	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		
2.367	379	2.746	5	7	12	2.758





Recomendaciones

Entendiendo que el ciudadano es el eje central y la razón de ser de la gestión pública, se requiere coordinar acciones para mejorar su desempeño y capacidad de proporcionar trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que respondan efectivamente a las necesidades y expectativas de la población, tales como:

1. Crear la resolución donde se indique como se gestionan al interior de la entidad las PQRSD, canales de atención, posibles sanciones e incentivos a los funcionarios.
2. Realizar seguimiento a la integración de la fuente de radicación de PQRSD correo institucional contáctenos, con el propósito de realizar seguimiento y control a la gestión de las peticiones que ingresan por este medio.
3. Promover mediante campañas institucionales el uso del aplicativo SAC, para la radicación y gestión de las peticiones.
4. Promover la cultura en la gestión de las PQRSD mediante campañas institucionales.
5. Disponer de un correo genérico institucional en las dependencias con la finalidad de tener mayor control de PQRSD y comunicaciones internas que ingresan a las dependencias y se conserve la trazabilidad desde un único correo.
6. Articularse con la Oficina de Sistemas – Asesor TIC, para adecuar el canal para realizar los trámites y servicios virtuales.