



**Alcaldía de Quibdó  
Secretaría General**

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

**Octubre, 2024**

 Tel: (4) 6712175

 [www.quibdo-choco.gov.co](http://www.quibdo-choco.gov.co)

 [contacto@quibdo-choco.gov.co](mailto:contacto@quibdo-choco.gov.co)

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



## Tabla de contenido

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Objetivo</b> .....	3
<b>Análisis consolidado III Trimestre año 2024</b> .....	4
<b>Recomendaciones</b> .....	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 tercer 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 tercer trimestre del 2024.

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

## Objetivo

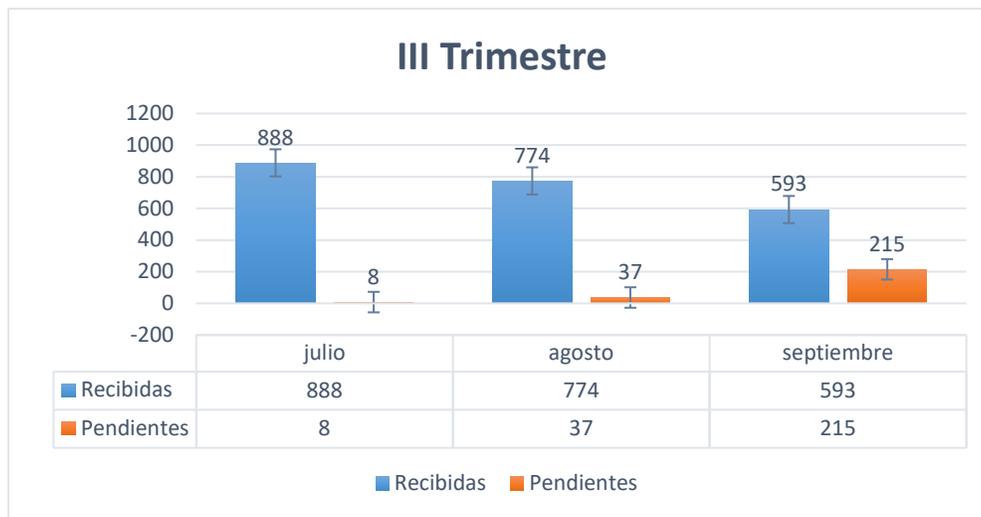
Determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas a las PQRSDF, presentadas por la ciudadanía ante la entidad y formular recomendaciones a la alta dirección y a los líderes de procesos, que con lleven al mejoramiento continuo de los trámites, servicio y otros procedimientos administrativos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



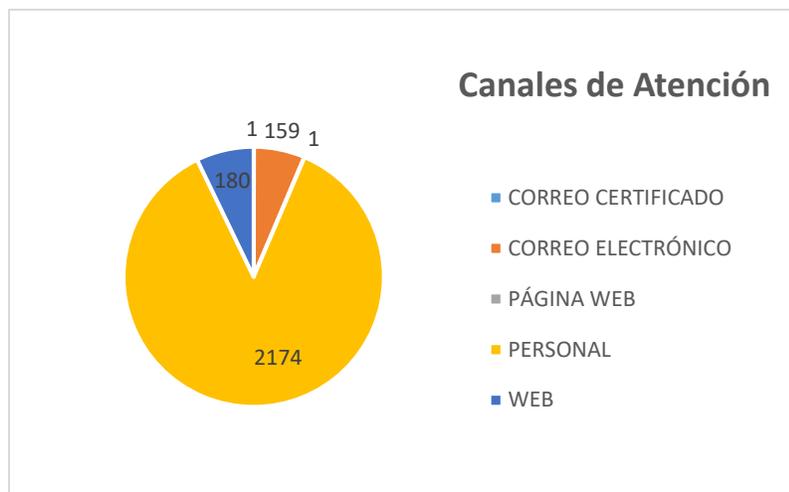
### Análisis consolidado III Trimestre año 2024

Basado en los reportes de julio, agosto y septiembre generados mediante el aplicativo SAC, se realiza el análisis correspondiente al tercer 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 **2.515** 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 **2.255** peticiones, mientras que **260** se encuentran en trámite.

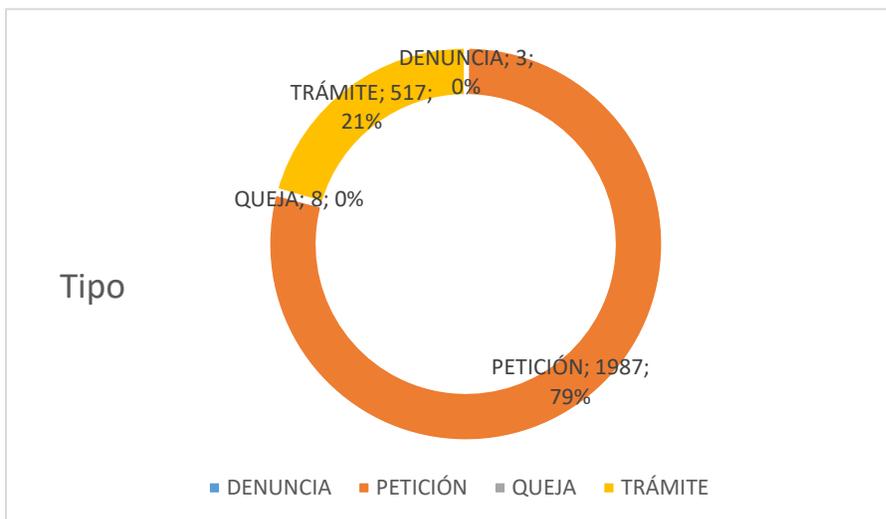


De los canales establecidos por la entidad, para relacionamiento con la ciudadanía, el usado con mayor frecuencia, continúa siendo, el presencial, evidenciándose un aumento significativo en el uso de los canales virtuales como aplicativo SAC y correo electrónico.





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	JULIO	AGOSTO	SEPT	TOTAL
Almacén y Archivo	1	2	1	4
Comisaría de Familia	2	7	10	19
Coordinación Acción Comunal JAC	11	7	0	18
Coordinación de Etnias	5	1	6	12
Coordinación de Juventudes	0	2	0	2
Coordinación de Víctimas	10	19	24	53
Cuerpo de Bomberos	0	1	1	2
Inspección de Policía	37	33	36	106
Oficina de Cobro Coactivo	64	28	24	116
Oficina de Control Interno	6	0	3	9
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	6	1	9
Oficina de Fiscalización	3	1	2	6
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	30	46	7	83
Oficina de Rentas	10	14	14	38
Oficina de Servicio al Ciudadano	12	8	7	27
Oficina de SISBEN	4	1	1	6
Oficina de Talento Humano	41	35	43	119
Oficina de Urbanismos	7	4	6	17
Oficina Jurídica	9	6	6	21
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	37	34	29	100
Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	20	19	18	57
Secretaría de Despacho	48	24	42	114
Secretaría de Gobierno	71	86	77	234
Secretaría de Hacienda	121	91	104	316
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	17	19	25	61
Secretaría de Infraestructura	49	39	44	132



Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	5	4	4	13
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	26	37	42	105
Secretaría de Movilidad	108	89	100	297
Secretaría de Planeación	72	75	81	228
Secretaría de Salud	39	53	32	124
Secretaría General	16	13	11	40
Tesorería	1	2	1	4
Remitidos por competencia	12	5	6	4
<b>TOTAL</b>	<b>896</b>	<b>811</b>	<b>808</b>	<b>2.515</b>

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

<b>Secretarías y Dependencias</b>	<b>Total</b>
Secretaría de Hacienda	316
Secretaría de Movilidad	297
Secretaría de Gobierno	234
Secretaría de Planeación	228

De las 260 peticiones que, para el trimestre, se encuentran pendientes, pertenecen a las siguientes secretarías y/o dependencias:

<b>Secretarías y Dependencias</b>	<b>Total</b>
Comisaría de Familia	13
Coordinación de Etnias	3
Coordinación de Víctimas	2
Cuerpo de Bomberos	1
Inspección de Policía	11
Oficina de Cobro Coactivo	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	2
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	7
Oficina de Rentas	12
Oficina de Talento Humano	6
Oficina de Urbanismos	2
Oficina Jurídica	3
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	2
Secretaría de Despacho	8
Secretaría de Gobierno	17
Secretaría de Hacienda	13
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	9
Secretaría de Infraestructura	15
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	4



Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	8
Secretaría de Movilidad	49
Secretaría de Planeación	64
Secretaría de Salud	2
Secretaría General	5
Tesorería	1
Coordinación Acción Comunal JAC	1
Coordinación de Juventudes	1
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	3
Secretaría de Planeación	27

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		
1.843	412	2.255	18	242	260	2.515

Evidenciándose un aumento del 70% 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.