

## **Informe Segundo Semestre 2019 de las PQRS en la Alcaldía Municipal de Quibdó**

**Sandra Patricia Duque Palacios**  
**Jefe OCI**

**Danny Yasiri Mena Viveros**  
**Profesional Universitario**

Enero de 2020



**Quibdó productivo, territorio competitivo!**

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: [alcaldia@quibdo-choco.gov.co](mailto:alcaldia@quibdo-choco.gov.co), Quibdó - Chocó.



Libertad y Orden  
República de Colombia

## INTRODUCCIÓN

En 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" La Oficina de Control Interno de la Alcaldía de Quibdó, en ejercicio de la función evaluadora, que le compete, presenta el informe de seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos interpusieron ante la Entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el primer semestre del presente año, a través de la oficina de Atención al Usuario.

## OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos formuladas por los ciudadanos del Municipio de Quibdó, relacionadas con la misión Institucional.

## ALCANCE

Mediante la realización del seguimiento al proceso de las PQRS, se verificará la oportunidad, efectividad, seguimiento y cumplimiento de la normatividad vigente, con fundamento en la base de datos registrada en la oficina de Atención al Usuario y la satisfacción o no de los usuarios.

## METODOLOGIA

A través de la información, suministrada por la Oficina de Atención a la Comunidad de la entidad, permitirá la verificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y posibles denuncias radicadas por la comunidad, así como la oportunidad en las respuestas brindadas, correspondiente a los meses de enero a junio de 2019.

## comportamiento de las PQRS durante el Semestre de Julio a Diciembre de 2019

Una PQRS Petición, Queja/Reclamo, es un recurso formulado por el usuario a la entidad que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos, las cuales tienen como objetivo asegurar que 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.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por la Alcaldía Municipal de Quibdó durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio al 31 de Diciembre de 2019, a efectos de determinar la oportunidad de las respuestas y formular y presentar las recomendaciones ante el comité de Control Interno y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

- **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.



**Quibdó productivo, territorio competitivo!**

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: [alcaldia@quibdo-choco.gov.co](mailto:alcaldia@quibdo-choco.gov.co), Quibdó - Chocó.



### Termino para Resolver las PQRS

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.

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, el responsable de dar respuesta deberá 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.

### Recepción de las PQRS-D en la Alcaldía de Quibdó



**Quibdó productivo, territorio competitivo!**



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.

En el semestre que se presenta, de conformidad con la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario, se recibieron las siguientes PQRSD en la Alcaldía Municipal de Quibdó, las cuales se encuentran discriminadas por Secretaria o Dependencia, como se aprecia en el siguiente cuadro:

MES	DEPENDENCIAS	ENTRADA	SALIDA	DIFERENCIA
JULIO	Despacho	49	24	25
	Gobierno	39	30	9
	Hacienda	19	10	9
	Medio ambiente	18	17	1
	Movilidad	3	-	-
	Planeación	102	45	57
	Salud	6	25	19
				Nota: en esta caso se dan respuestas a oficios de meses anteriores por esto la cantidad
	Servicios Administrativo	85	27	58
	Infraestructura	4	9	5
	Cultura	2	1	1
	Deporte	2	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>329</b>	<b>188</b>	<b>187</b>
AGOSTO	Despacho	55	26	29
	Gobierno	56	26	30
	Hacienda	21	9	12
	Medio ambiente	9	6	3
	Movilidad	5	1	4
	Planeación	108	27	81
	Salud	7	4	3
	Servicios Administrativo	62	27	35
	Infraestructura	5	1	4
	Cultura	-	-	-
	Deporte	2	-	-
	<b>TOTAL</b>		<b>330</b>	<b>127</b>
SEPTIEMBRE	Despacho	33	23	10
	Gobierno	38	29	9
	Hacienda	14	8	6
	Medio ambiente	7	6	1
	Movilidad	2	1	1
	Planeación	91	70	21

	Salud	8	8	0
	Servicios Administrativo	35	24	11
	Infraestructura	7	2	5
	Cultura	-	-	-
	Deporte	-	-	-
	<b>TOTAL</b>	<b>235</b>	<b>171</b>	<b>64</b>
OCTUBRE	Despacho	37	32	5
	Gobierno	39	32	7
	Hacienda	17	11	6
	Medio ambiente	14	5	9
	Movilidad	3	2	1
	Planeación	92	40	52
	Salud	8	11	3
	Servicios Administrativo	65	26	39
	Infraestructura	2	2	0
	Cultura	-	-	-
	Deporte	2	-	-
	<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>161</b>	<b>122</b>
	NOVIEMBRE	Despacho	39	26
Gobierno		30	15	15
Hacienda		12	17	5
Medio ambiente		4	3	1
Movilidad		3	5	2
Planeación		83	31	52
Salud		7	9	2
Servicios Administrativo		63	21	42
Infraestructura		5	2	3
Cultura		-	-	-
Deporte		-	1	-
<b>TOTAL</b>		<b>246</b>	<b>130</b>	<b>135</b>
DICIEMBRE		Despacho	20	9
	Gobierno	24	14	10
	Hacienda	13	5	8
	Medio ambiente	3	1	2
	Movilidad	-	-	-
	Planeación	67	18	49
	Salud	5	1	4
	Servicios Administrativo	54	26	28
	Infraestructura	4	-	-
	Cultura	-	-	-
	Deporte	-	-	-
	<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>74</b>	<b>112</b>

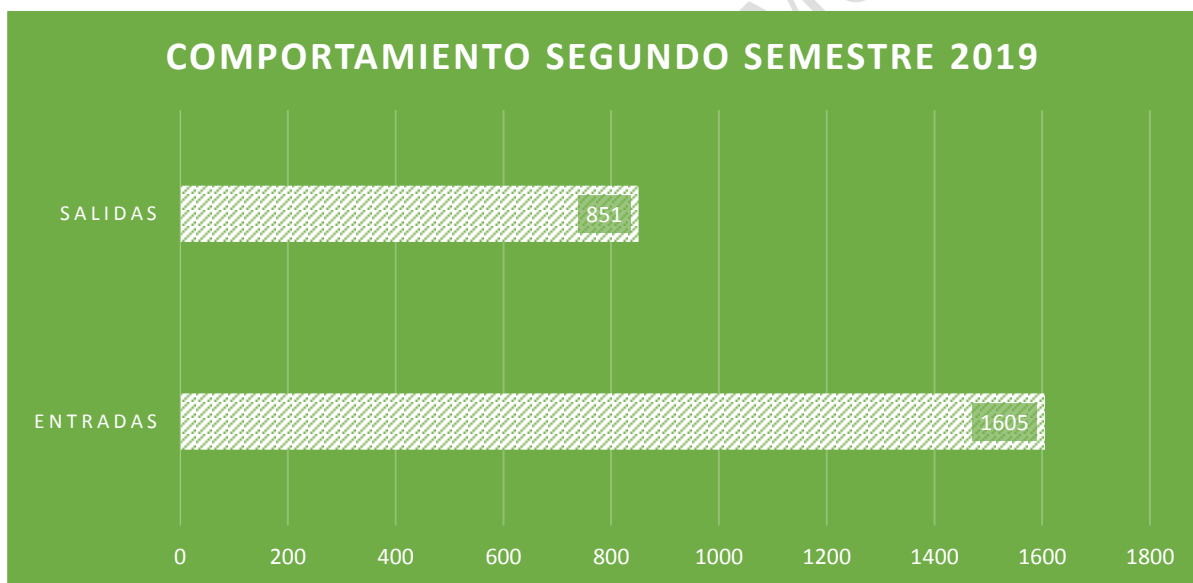
SEMESTRE	TOTAL	1605	851	777
----------	-------	------	-----	-----

Fuente de información: Oficina de Atención al Ciudadano

### Análisis del comportamiento de las PQRS

Conforme a la verificación realizada de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por la Comunidad durante el segundo semestre de 2019 que ingresaron a la Entidad, apreciamos que, durante el segundo semestre del año, se recibieron a través de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal 1.605 PQRS, de este total recibido, se registró en el sistema la salida de tan solo 851 respuestas, correspondientes al 53.02%, como se aprecia en la siguiente gráfica:

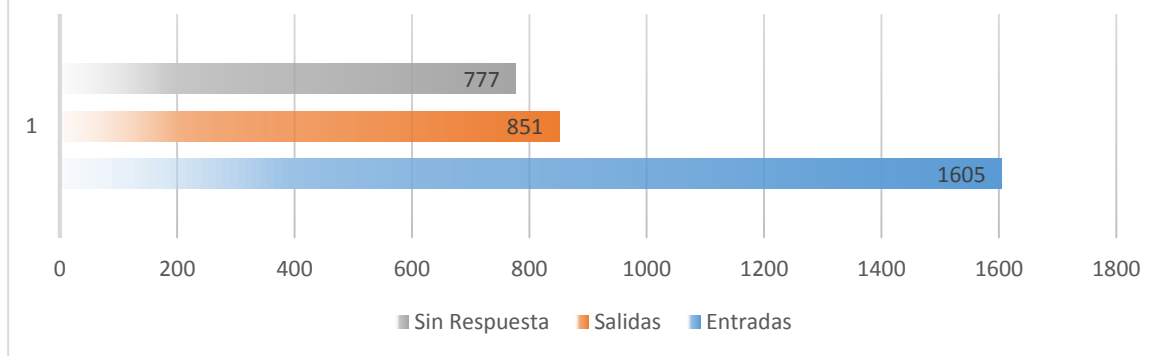
PQRS Julio a Diciembre de 2019	ENTRADA	SALIDA
	1605	851



En el semestre objeto de estudio, se evidencia que se dio respuesta al 53.02%, quedando el 46.98% sin respuesta registrada en el sistema de la Entidad.

Julio a Diciembre 2019	ENTRADA	SALIDA	SIN RESPUESTA
	1605	851	754

## COMPARATIVO DE ENTRADAS Y SALIDAS, FRENTE A LAS QUE NO TUVIERON RESPUESTA



Como se observa en la gráfica, en el segundo semestre se dejaron de responder 851, lo que genera una imagen negativa para la Entidad, que alcanza un porcentaje de más del 46%.

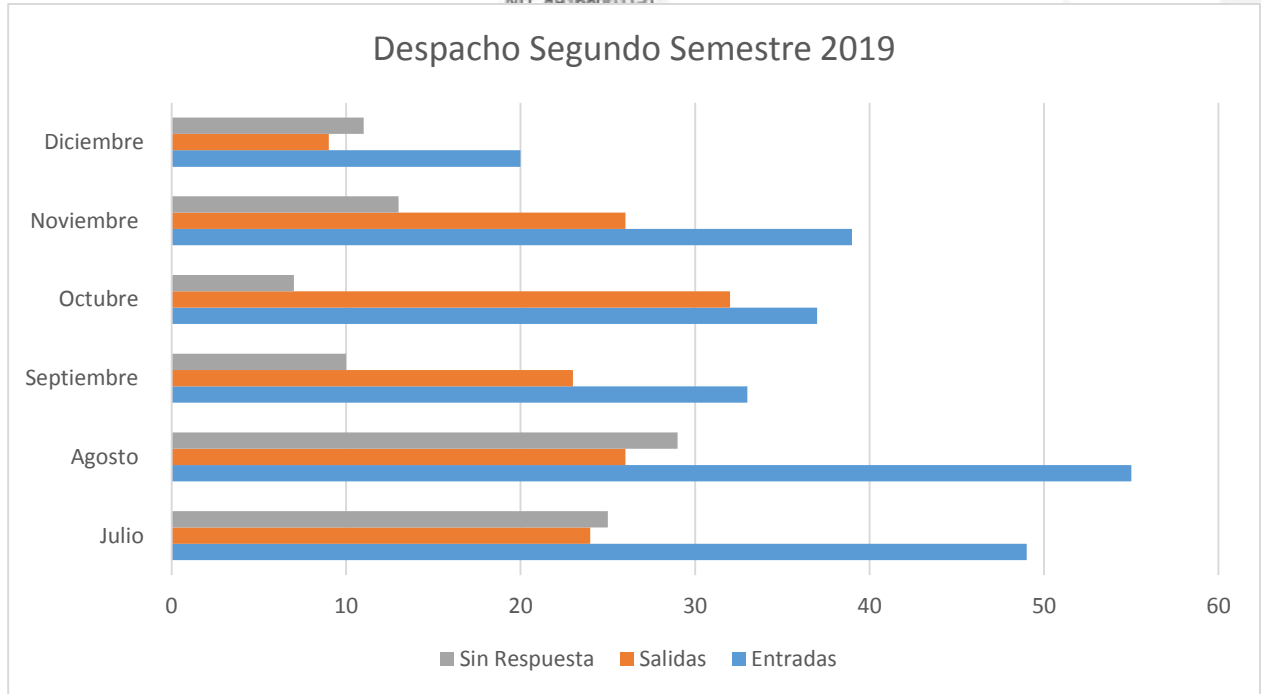
### Análisis por Dependencia

De las Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas en la Entidad, se muestra a continuación las que se recibieron por cada secretaria en el periodo julio a diciembre de 2019.

### Despacho

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	49	24	25
Agosto	55	26	29
Septiembre	33	23	10
Octubre	37	32	7
Noviembre	39	26	13
Diciembre	20	9	11
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>140</b>	<b>95</b>





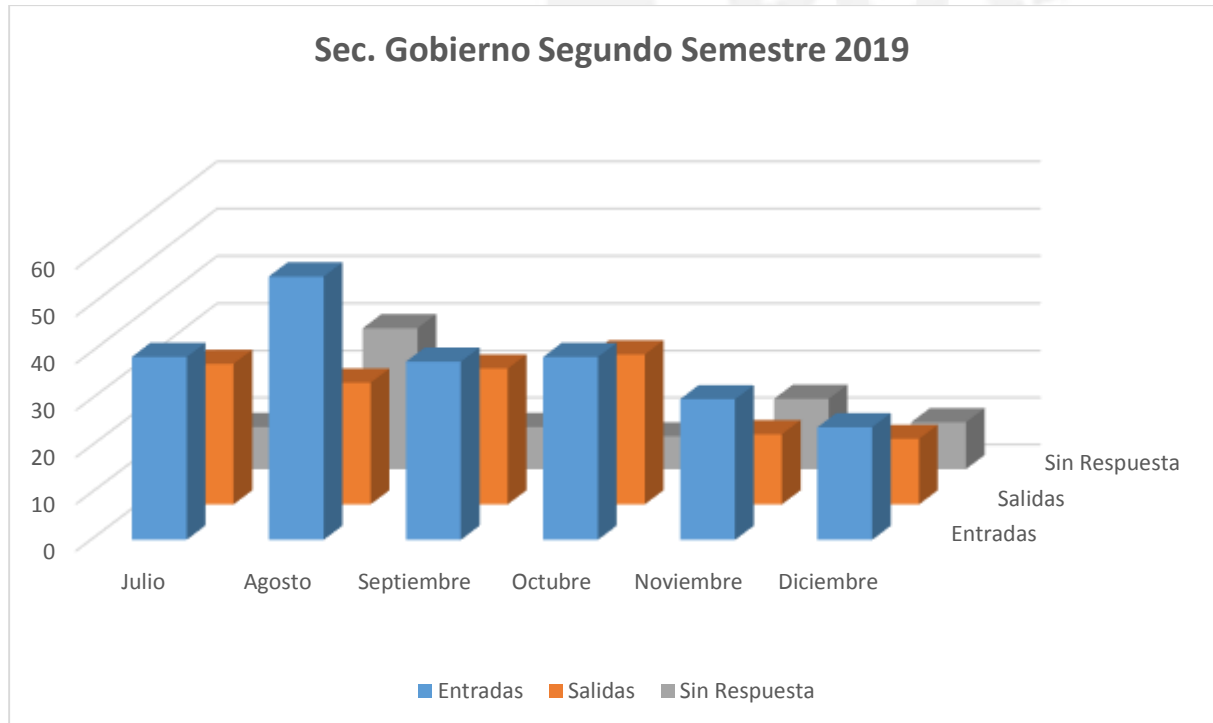
Es pertinente mencionar que, no obstante, a que las solicitudes vienen dirigidas al Alcalde, no siempre son resorte de esta dependencia y en su mayoría muchas de ellas se remiten a otras dependencias para que emitan la respuesta correspondiente.

En el semestre que se examina, se recibieron 233 PQRS dirigidas al Alcalde, de las cuales se le dieron respuesta a 140 que corresponde al 60.08 %, y 95 sin respuesta registrada en el sistema, correspondiente al 40.77 %, convirtiéndose el mes de agosto donde más ingresos se registraron y diciembre con menos salidas.

### Secretaria de Gobierno

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	39	30	9
Agosto	56	26	30
Septiembre	38	29	9
Octubre	39	32	7
Noviembre	30	15	15
Diciembre	24	14	10
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>146</b>	<b>80</b>

En el semestre objeto de análisis se recibieron 226 PQRS y se registró en el sistema de salidas a 146, correspondiente al 59.3% quedando un total de 80 sin respuesta registrada, correspondiente al 30%.

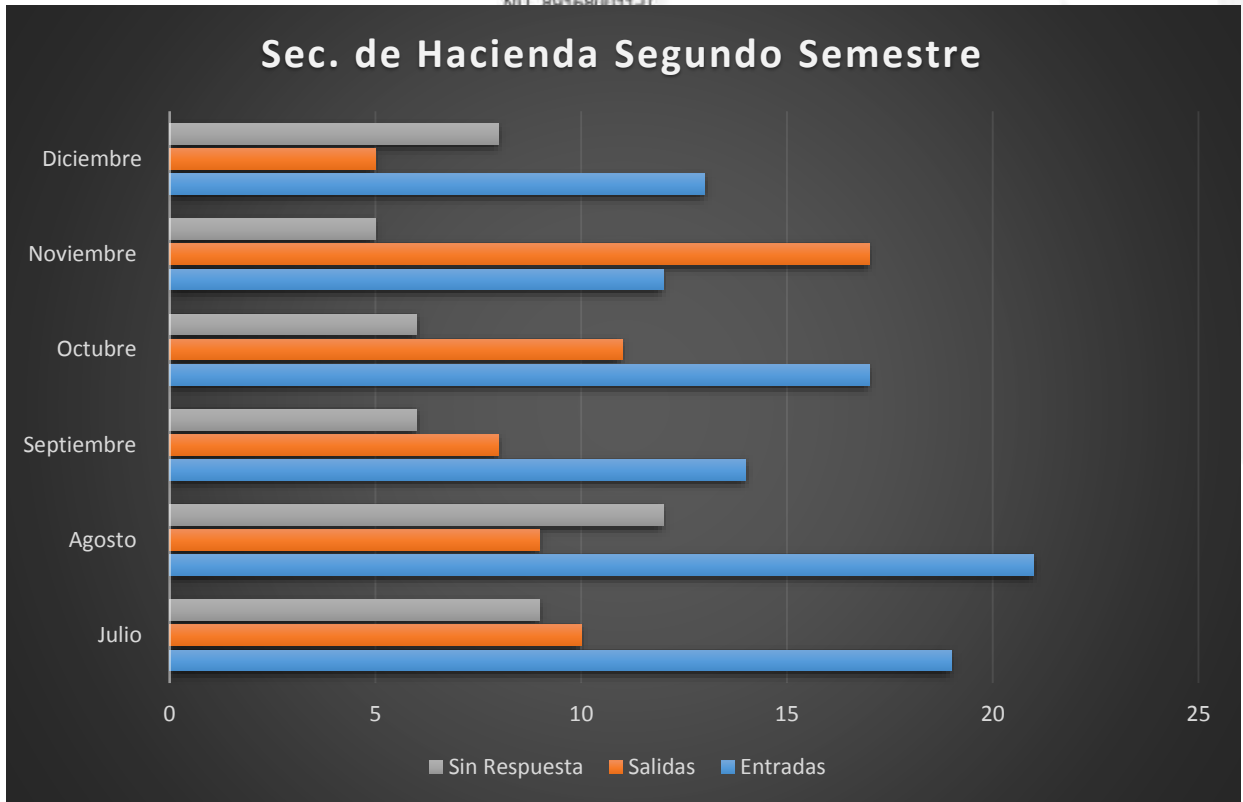


El mes de agosto, registra mayor ingreso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, superando más de 50 y en cuanto al registro de salidas, diciembre solo se dio respuesta a 14 de la 24 recibidas

### Secretaria de Hacienda

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	19	10	9
Agosto	21	9	12
Septiembre	14	8	6
Octubre	17	11	6
Noviembre	12	17	5
Diciembre	13	5	8
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>60</b>	<b>36</b>

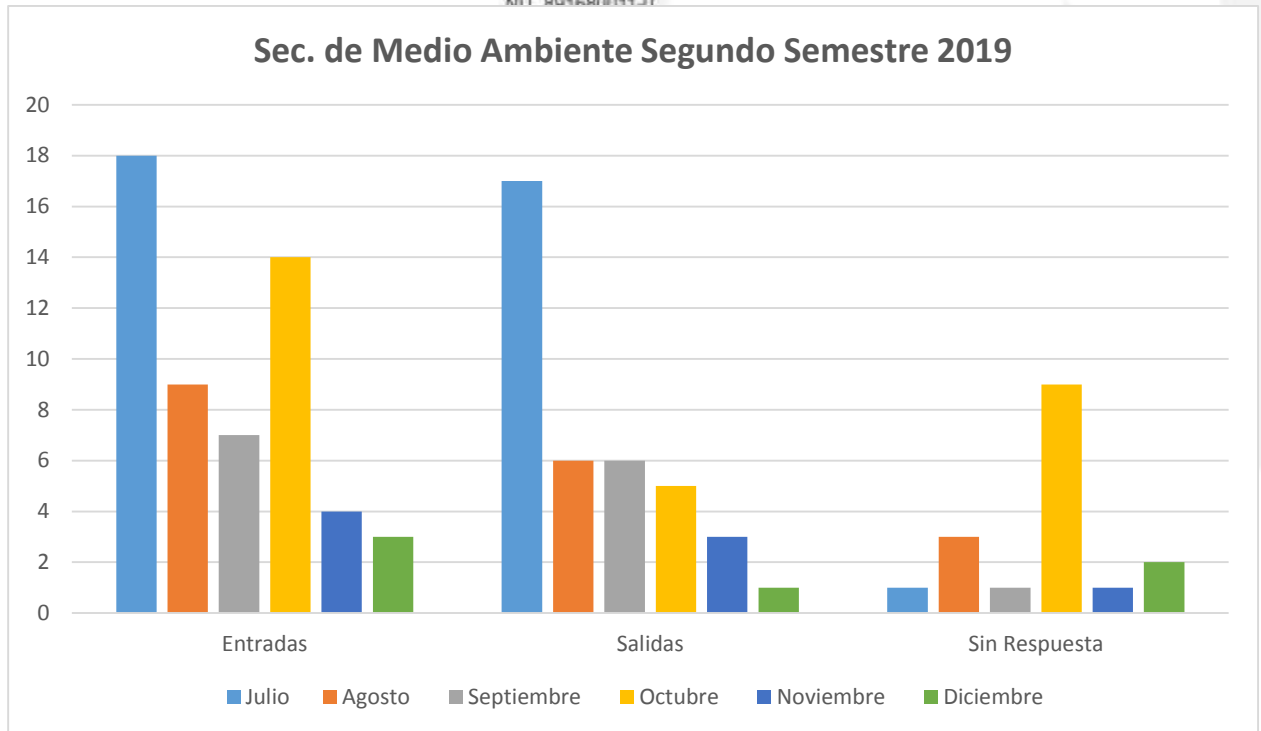
En el semestre objeto de análisis se registra en el sistema un total de 96 pqs recibidas y 60 con respuesta registrada, correspondiente al 62.5 % dejando de responder o registrar 36 pqs, correspondiente al 37.5%.



### Secretaria de Medio Ambiente

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	18	17	1
Agosto	9	6	3
Septiembre	7	6	1
Octubre	14	5	9
Noviembre	4	3	1
Diciembre	3	1	2
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>38</b>	<b>17</b>

En el semestre objeto de análisis se recibieron en la secretaria de Medio Ambiente 55 PQRS y se le dio respuesta solamente a 38, correspondiente al 69% quedando un total de 17 sin respuesta, correspondiente al 30.9%.



### Secretaria de Movilidad

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	3	3	-
Agosto	5	1	4
Septiembre	2	1	1
Octubre	3	2	1
Noviembre	3	5	-
Diciembre	-	-	-
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>4</b>

En el semestre objeto de análisis se recibieron en la secretaria de Movilidad 16 PQRS y se le dio respuesta a 12 que corresponden al 75%, quedando en el sistema un registro de 4 sin respuesta registradas, correspondiente al 25%.

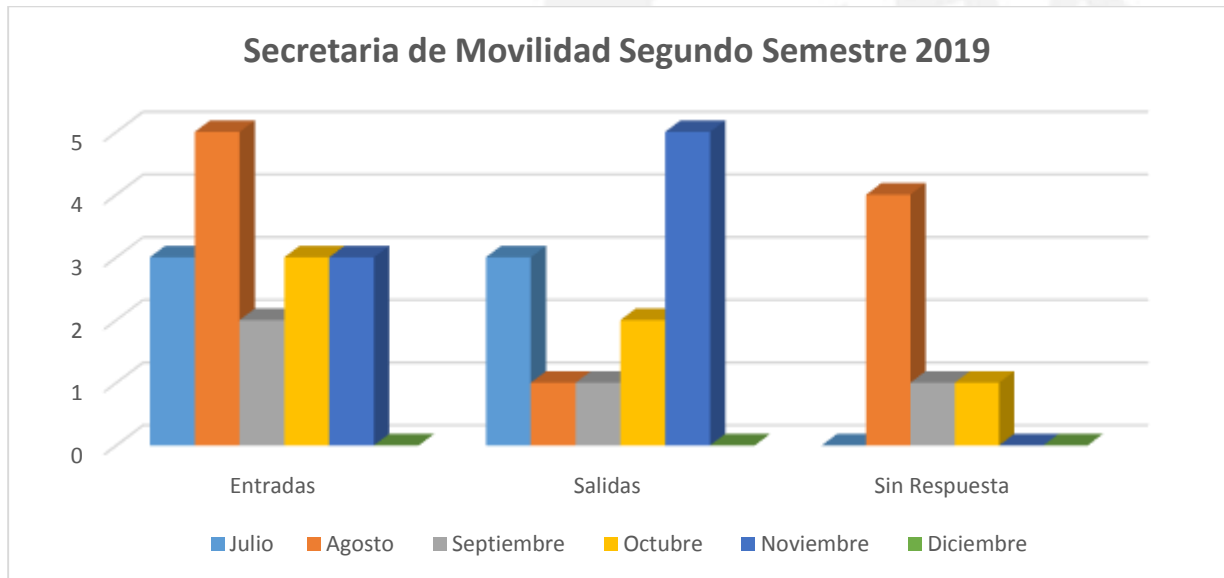
En el mes de noviembre, conforme al registro el número de salidas fue superior al de ingresos



**Quibdó productivo, territorio competitivo!**

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.





Como muestra la grafica en el mes de abril, la Secretaria de Medio Ambiente no registro respuesta alguna de las solicitudes radicadas a dicha dependencia.

### Secretaria de Planeación

La Secretaria de Planeación está conformada por las siguientes dependencias:

- Planeamiento Físico y Catastro
- Grupo Estratégico
- Banco de Programa y Proyectos
- Vivienda
- Estudios y diseños de Proyectos

### Secretaria de Planeación:

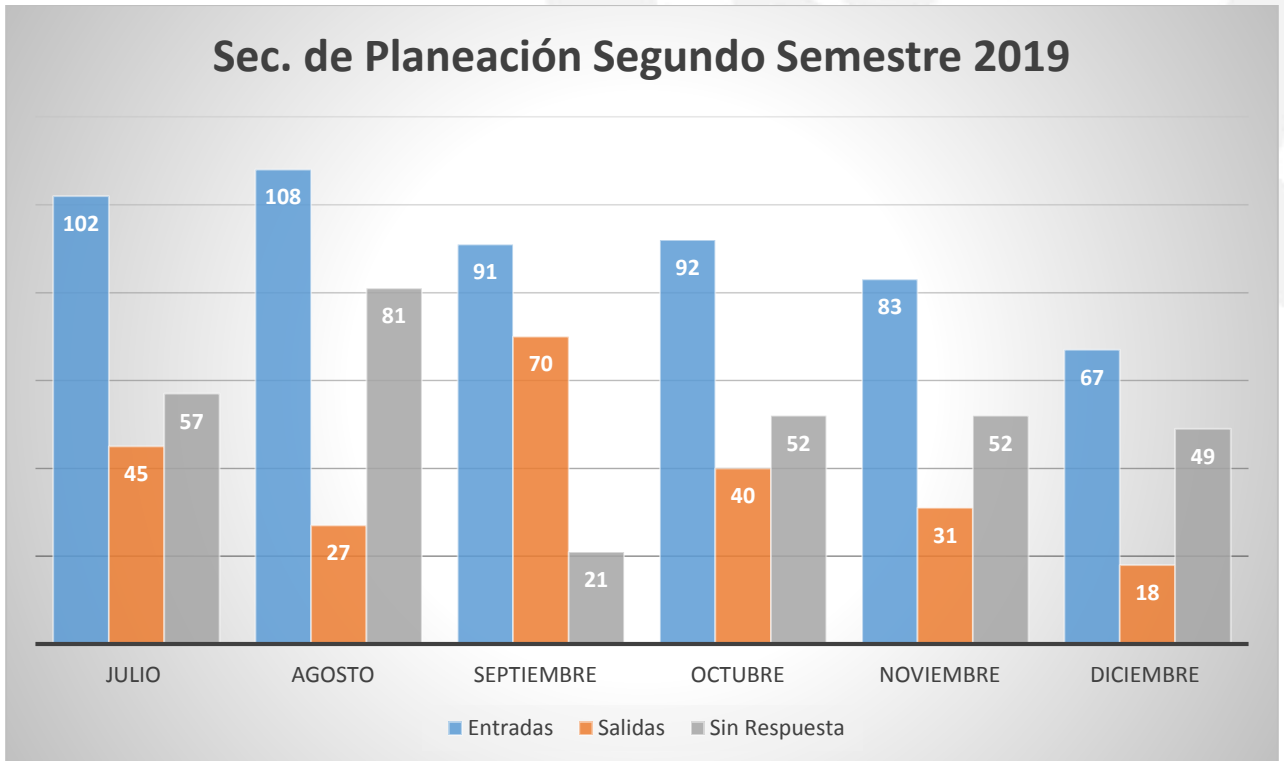
Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	102	45	57
Agosto	108	27	81
Septiembre	91	70	21
Octubre	92	40	52

**Quibdó productivo, territorio competitivo!**

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: [alcaldia@quibdo-choco.gov.co](mailto:alcaldia@quibdo-choco.gov.co), Quibdó - Chocó.



Noviembre	83	31	52
Diciembre	67	18	49
<b>Total</b>	<b>543</b>	<b>231</b>	<b>312</b>



En el semestre objeto de análisis se recibieron en la secretaria de Planeación 543 PQRS y se registró en el sistema de salida 231 que corresponde al 42.5, y 312 no figuran con respuesta en el sistema, correspondiente al 57.4%, como se aprecia la figura anterior:

La Secretaria de Planeación fue la secretaria que más cumulo presentó de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por responder, el registro de salidas es inferior al de ingreso, no se nota el compromiso de los funcionarios de la dependencia para con la comunidad, desconociendo la obligación que de responder cada una de las solicitudes radicadas y si por algún evento, no se le puede dar trámite dentro del término establecido para responder, se debe informar al peticionario, cuanto se demora su trámite y tratar de cumplir con ese lapso de tiempo establecido.

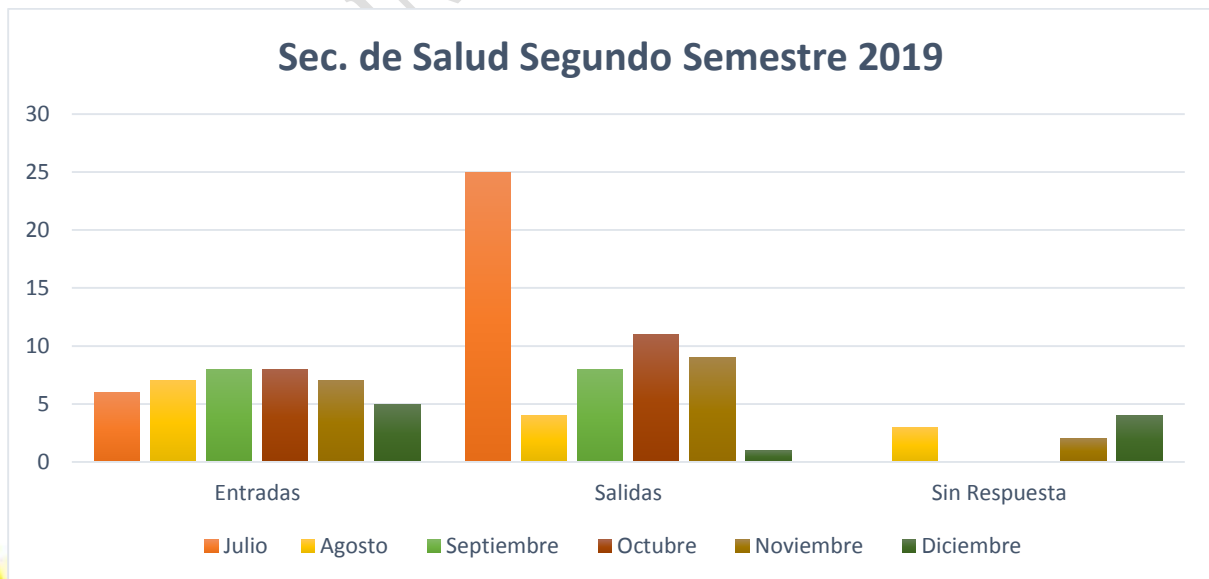
Esta situación fue informada al líder de la cartera, quien realizó reuniones internas con los funcionarios, pero no fue corregida.

### Secretaría de Salud

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	6	25	
Agosto	7	4	3
Septiembre	8	8	-
Octubre	8	11	
Noviembre	7	9	2
Diciembre	5	1	4
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>58</b>	<b>9</b>

La Secretaría de Salud está conformada por las siguientes dependencias:  
Salud Pública  
Vigilancia Epidemiológica  
Aseguramiento  
Promoción Social

En esta dependencia se evidencia, que no obstante a haber recibido en el semestre un total de 41 pqr, les dieron salida a 58 respuestas, 17 pqr por encima de lo recibido, lo que nos lleva a concluir, que las 17 corresponden a solicitudes atrasadas del semestre anterior, y de las 41 recibidas 9 no se registraron respuestas.



**Quibdó productivo, territorio competitivo!**

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



**Secretaria General**

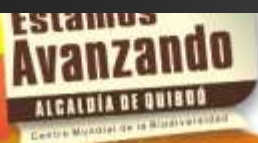
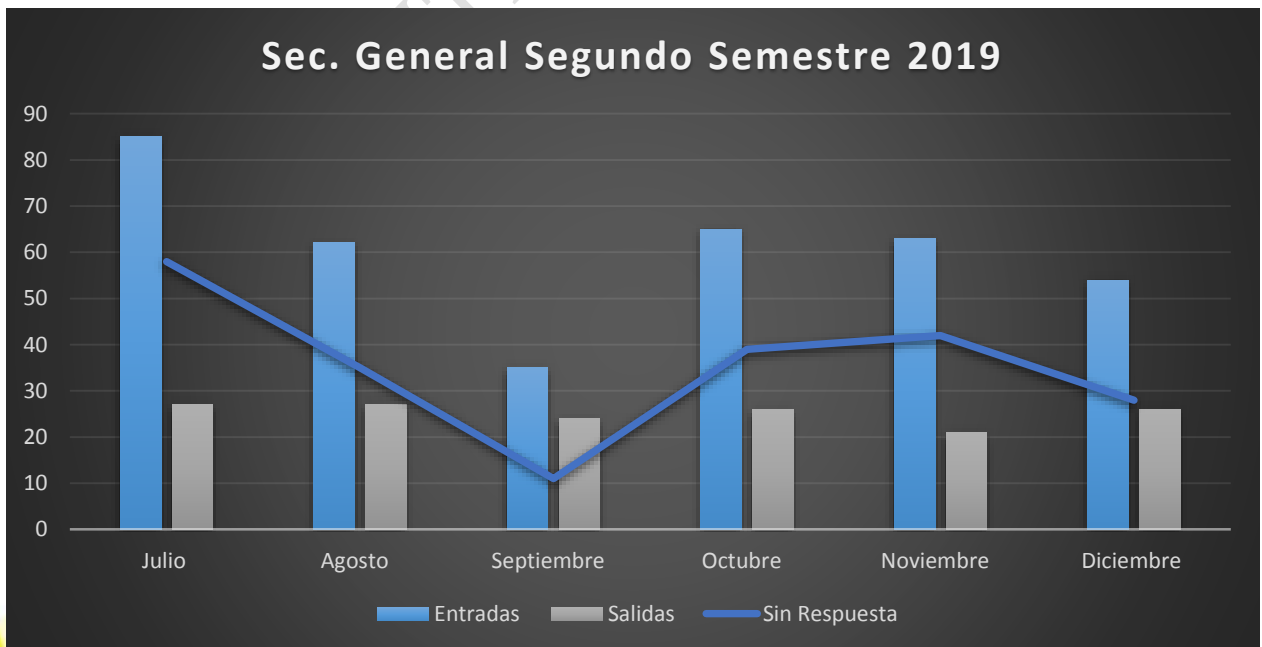
Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	85	27	58
Agosto	62	27	35
Septiembre	35	24	11
Octubre	65	26	39
Noviembre	63	21	42
Diciembre	54	26	28
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>151</b>	<b>213</b>

La Secretaria General tiene a su cargo las siguientes dependencias:

- Talento Humano
- Oficina de Contratación
- Atención al Usuario
- Oficina de Almacén y Archivo
- Oficina de Trámites y cuentas
- Oficina de Sistemas

En la Secretaria General en el semestre objeto de análisis, se recibieron 364 PQRS, figura con respuesta registrada en el sistema 151 correspondiente al 41.48% y aparecen sin respuesta en el sistema 213, correspondiente al 58.51%.

El registro de salidas fue inferior al de ingreso, constituyéndose un una de las secretarias que más pqrs, dejó de responder en el periodo que se analiza, como se aprecia en la siguiente figura:



**Quibdó productivo, territorio competitivo!**

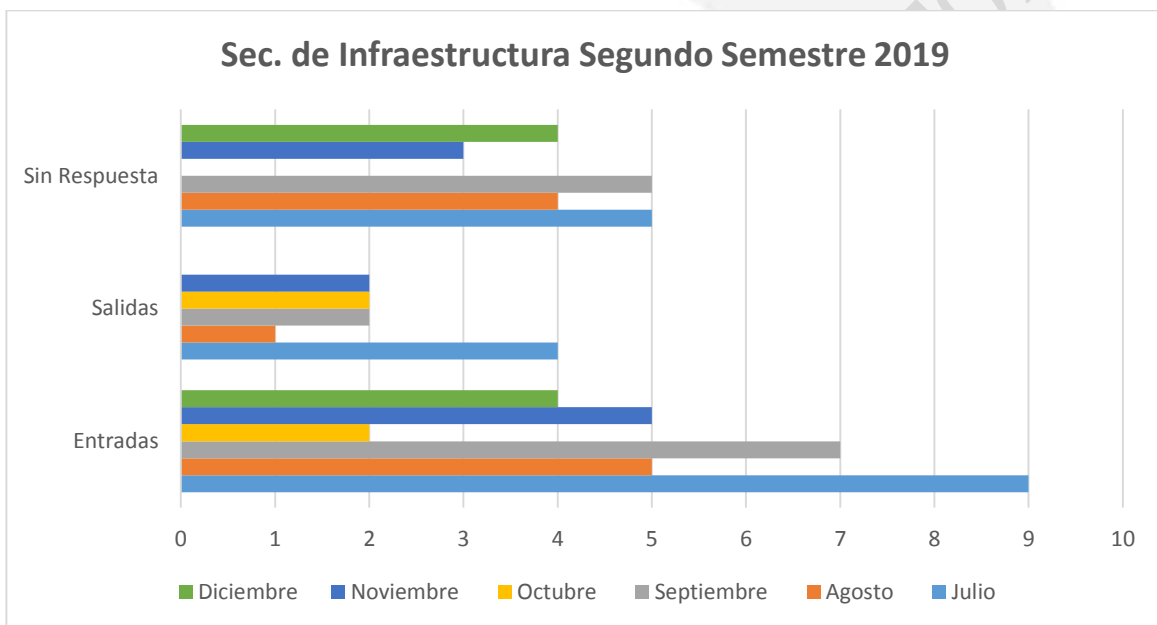
Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: [alcaldia@quibdo-choco.gov.co](mailto:alcaldia@quibdo-choco.gov.co), Quibdó - Chocó.





**Secretaria de Infraestructura**

Mes	Entradas	Salidas	Sin Respuesta
Julio	9	4	5
Agosto	5	1	4
Septiembre	7	2	5
Octubre	2	2	0
Noviembre	5	2	3
Diciembre	4	-	4
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>11</b>	<b>21</b>



Se reporta que la secretaria de Infraestructura en el semestre analizado, dio respuesta al 34.37% de las recibidas y presentó rezago del 65.62% de poqrs que no presentaron registro de salida en el sistema de la Entidad.

**ANÁLISIS**

En el registro de las PQRSD que ingresaron a la Entidad, se refleja que en el mes de agosto fue donde más registros de diferentes solicitudes ingresaron a la entidad y en el mes de diciembre fue donde menos respuestas se registraron en el sistema.



**Quibdó productivo, territorio competitivo!**

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



No se evidencian avances positivos, respecto al semestre anterior, muchas de las respuestas no fueron radicadas en el sistema documental de la entidad, por lo tanto, las mismas continúan cargadas a cada dependencia.

La Secretaria de Educación, registran las PQRS, a través del SAC, muchas de las solicitudes que ingresan a la Entidad, se realizan directamente a nombre del Alcalde, por ello ingresan a Despacho, quien posteriormente hace el reparto a las oficinas competentes.

Las acciones de tutela y demandas tampoco se registran en el sistema, en consideración a que este tipo de documentos tienen sus propios términos, establecidos por la ley, que por lo general son mayores a los establecidos para responder una pqrs, que varía entre los 3 y 5 días.

Se evidenció además varios documentos que no ingresan por el sistema, sino que son recibidos con un sello, el cual solo debería poner a las invitaciones, felicitaciones y otros documentos de esta clase que lleguen a la entidad, no obstante, se han evidenciado PQRS que requieren respuesta con sello y no fueron ingresadas a través del sistema.

## CONCLUSIONES

El incumplimiento en las respuestas en el presente semestre continúa siendo alto, las secretarías con mayor incumplimiento continúan siendo la Secretaria de Planeación, Secretaria General y Secretaria de Gobierno en la emisión de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias, interpuestas por la Comunidad, dejando a la entidad con una imagen negativa frente a la Población.

## SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

En consideración a lo anterior, se recomienda poner en práctica lo siguiente:

Realizar capacitaciones y sensibilizar a los funcionarios de la Entidad, de tal manera que entiendan la importancia de dar respuesta a las PQRS, ya que el usuario es la razón de ser de la Entidad.



**Quibdó productivo, territorio competitivo!**

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: [alcaldia@quibdo-choco.gov.co](mailto:alcaldia@quibdo-choco.gov.co), Quibdó - Chocó.



Implementar y adoptar 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.

Comunicar al Peticionario el trámite que se le está dando a su solicitud, antes del vencimiento para responder, en caso que supere el término establecido.

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.

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

Instalar un buzón de sugerencias en la oficina de Atención al ciudadano donde se reciben las PQRS.

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.

Informar a la Comunidad de manera clara, para que sepan dónde dirigirse de acuerdo a la necesidad de la cual requieran información y publicar y socializar, el procedimiento que se le da a las PQRS realizadas por los peticionarios al interior de la Entidad.

Establecer una comunicación efectiva entre las dependencias de tal forma que cuando reciban una PQRS que no sea de su competencia, se dirija a la oficina competente y no se dé vuelta a la oficina de origen.

Que cada Secretario responsable de emitir respuesta, coordine, haga seguimiento con su equipo de trabajo, al menos una vez a la semana, para emitir la respuesta dentro del término establecido.

**Sandra Patricia Duque Palacios**

Jefe Oficina Control  
Original Firmado

Quibdó, Diciembre 2019

**Quibdó productivo, territorio competitivo!**

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.

