

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Del 1º de enero al 30 de junio de 2023

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUIBDÓ

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO



1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, dando 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" y en ejercicio de la función evaluadora que le compete, rinde informe de seguimiento y evaluación a las PQRSD que los ciudadanos interpusieron ante la Alcaldía de Quibdó, correspondientes al periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio del año 2023, recibidas de forma física y virtual.

2. OBJETIVO

Efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) direccionadas a las diferentes dependencias de la Alcaldía del Municipio de Quibdó, Choco, con el propósito de corroborar la gestión y trámite de conformidad con la normatividad vigente y la adecuada atención al ciudadano.

3. ALCANCE

La evaluación y seguimiento que cubre el siguiente informe se efectúa sobre las operaciones realizadas, en materia de la gestión de las PQRS, al interior de la Alcaldía de Quibdó, en el primer semestre de 2023.

4. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno verificará el cumplimiento en las respuestas emitidas desde cada dependencia, a partir del informe enviado por la líder de la Oficina de Atención al ciudadano, como primea línea de Defensa, de acuerdo a la radicación de las PQRS realizadas por los ciudadanos y grupos de valor, emitidas desde las diferentes secretarías y oficinas de la entidad recibidas a través de la oficina de atención al ciudadano.

5. DEFICINICIONES

PQRS-D: Son las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, que presenta la ciudadanía de manera respetuosa a la entidad por motivos de interés general o particular.

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



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

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.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

6. MARCO NORMATIVO

Artículo 23. Constitución Política de Colombia "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."

Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."

Ley 1755 de 2015. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

Ley 1757 de 2015. "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".

7. TÉRMINOS DE RESPUESTA

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011 las Quejas y Peticiones, se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.

Las Peticiones de documentos se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Quando 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, los funcionarios responsables de dar respuesta deben 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.

La entidad tiene un término, para emitir respuestas a las PQRS-D que ingresan a la Alcaldía de Quibdó, el no dar respuesta a las mismas en el tiempo indicado, es causal de mala conducta conforme a lo establecido en la ley 1952 de 2019 y genera traumatismo en los procesos, ocasiona también, la interposición de acciones de tutela por no responder y, por consiguiente, en muchos casos desgaste y afectaciones económicas para la entidad.

8. EVALUACION

El Diccionario de la Lengua Española define el término "evaluación" como: "señalar el valor de una cosa", "estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa". Evaluar consiste en atribuir un valor a algo o a alguien, en función de un proyecto implícito o explícito.

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

En este sentido, evaluar es una actividad bastante común que realizamos en multitud de ocasiones en nuestra vida cotidiana, y que suele comportar acciones como recoger información, emitir un juicio a partir de una comparación, y tomar una decisión al respecto.

La acción de evaluar es algo muy habitual: hay que tomar decisiones constantemente y hay que escoger entre lo que nos conviene y lo que no.

8.1 SEGUIMIENTO AL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRS

El seguimiento a las PQRS, tiene como objetivo velar porque las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias realizadas por la comunidad y los grupos de valor, 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.

Mediante el presente se rinde informe de las PQRS recibidas y atendidas por la Alcaldía Municipal de Quibdó durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2023, a efectos de determinar la oportunidad de las respuestas formular y presentar las recomendaciones primero de manera directa a cada dependencia como responsable de los procesos.

En la entidad se tienen diferentes mecanismos establecidos, para la recepción de las PQRS como son:

1. Sistema de Atención al Ciudadano - SAC
2. **Canal de atención presencial** (Ventanilla única de atención), ubicada en la Carrera 2- No 24ª-32, barrio Yesca grande de Quibdó, horarios de atención de 8:00 AM a 11:00 AM y en las horas de la tarde de 2:00 PM a 5:00 PM
3. **Canales Virtuales.**
 - Página Web. Se cuenta con el sistema de radicación a través del portal web de la entidad, ingresando al link <https://www.quibdo-choco.gov.co/Paginas/default.aspx>
 - Correo Electrónico. A través del correo electrónico: contacto@quibdo-choco.gov.co, son recibidas las PQRS.
4. **Buzón de sugerencias.** Se realiza la revisión del buzón de sugerencias, contando con CERO (0) sugerencias anónimas
5. **Encuestas.**

8.2 SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQRS.

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Teniendo en cuenta que este proceso se lleva en puesto de trabajos diferentes, pero, con la implementación del Sistema de Atención al Ciudadano se facilita realizar el seguimiento y evaluación veraz a las repuestas oportunas de las PQRSD que llegan a la administración, desde la oficina de control interno se realizara seguimiento y se enviara oficio a los Secretarios de Despacho y Coordinadores, relacionando las PQRSD a su cargo y el estado de las misma, cuando sea necesario.

8.3 SAC DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE QUIBDO

Mediante gestiones realizadas con el Ministerio de Educación se logro la implementación y habilitación del Sistema de Atención al Ciudadano –SAC– desde el 27 de diciembre de 2022, el cual permite a la Alcaldía de Quibdó hacer seguimiento a las PQRSD, de manera tal que se pueda verificar en tiempo real las PQRSD, que ingresan a la entidad, como también el tiempo y las respuestas de las misma. Lo cual indica que todos los tramites que ingresan en físico se realizaran por el sistema y de manera manual solo los documentos que salen de la entidad por que apenas se esta iniciando el proceso de implementación y se requiere un poco mas de tiempo para que todos tengan manejo del proceso.

9. RESULTADOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD

Recepción de las PQRSD, recibidas en físico y a traves del correo contacto@quibdo-choco.gov.co, en la Alcaldía Municipal de Quibdó, las cuales se encuentran discriminadas por Secretaria o Dependencia:

Se recibieron un total de 5.339 PQRS discriminados de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESUELTAS	PROXIMOS A VENCER	VENCIDAS
Almacén y Archivo	1	0	1	0
Comisaría de Familia	0	0	0	0
Coordinación Acción Comunal JAC	14	13	0	1
Coordinación de Cultura	1	0	1	0
Coordinación de Etnias	18	7	11	0
Coordinación de Juventudes	1	1	0	0
Coordinación de Víctimas	12	12	0	0
Cuerpo de Bomberos	0	0	0	0
Inspección de Policía	22	20	2	0
Oficina de Cobro Coactivo	32	32	0	0
Oficina de Control Interno	0	0	0	0
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	1	0	0

ENERO



OFICINA DE CONTROL INTERNO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011-0

Oficina de Cooperación Internacional	1	1	0	0
Oficina de Fiscalización	0	0	0	0
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	24	24	0	0
Oficina de Rentas	31	26	4	1
Oficina de Servicio al Ciudadano	5	4	1	0
Oficina de SISBEN	71	63	8	0
Oficina de Talento Humano	29	26	3	0
Oficina de Urbanismos	42	42	0	0
Oficina Jurídica	9	8	1	0
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	18	18	0	0
Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	3	3	0	0
Secretaría de Despacho	19	19	0	0
Secretaría de Gobierno	36	34	2	0
Secretaría de Hacienda	37	31	5	1
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	1	1	0	0
Secretaría de Infraestructura	23	21	2	0
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	1	0	1	0
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	31	31	0	0
Secretaría de Movilidad	20	20	0	0
Secretaría de Planeación	71	67	2	2
Secretaría de Salud	27	23	4	0
Secretaría General	12	10	2	0
Remitido a la Secretaria de educación	2	2	0	0
TOTAL	615	560	50	5
Almacén y Archivo	0	0	0	0
Comisaría de Familia	2	1	1	0
Coordinación Acción Comunal JAC	41	20	2	19
Coordinación de Cultura	5	5	0	0
Coordinación de Etnias	11	11	0	0
Coordinación de Juventudes	2	2	0	0
Coordinación de Víctimas	11	11	0	0
Cuerpo de Bomberos	4	4	0	0
Inspección de Policía	37	36	1	0
Oficina de Cobro Coactivo	118	106	12	0
Oficina de Control Interno	1	1	0	0
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	2	0	0
Oficina de Cooperación Internacional	2	0	2	0
Oficina de Fiscalización		0	0	0

FEBRERO



OFICINA DE CONTROL INTERNO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011-0

Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	34	34	0	0
Oficina de Rentas	5	5	0	0
Oficina de Servicio al Ciudadano	8	8	0	0
Oficina de SISBEN	62	62	0	0
Oficina de Talento Humano	47	41	5	1
Oficina de Urbanismos	11	11	0	0
Oficina Jurídica	5	5	0	0
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	24	24	0	0
Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	4	4	0	0
Secretaría de Despacho	27	25	2	0
Secretaría de Gobierno	57	56	0	1
Secretaría de Hacienda	53	34	11	8
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	15	15	0	0
Secretaría de Infraestructura	41	40	0	1
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	6	3	2	1
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	21	15	3	3
Secretaría de Movilidad	58	35	16	7
Secretaría de Planeación	270	256	8	6
Secretaría de Salud	46	46	0	0
Secretaría General	20	19	1	0
Remitido a la Secretaria de educación	1	1	0	0
TOTAL	1.051	938	66	47
MARZO				
Almacén y Archivo	1	0	1	0
Comisaría de Familia	4	2	1	1
Coordinación Acción Comunal JAC	35	34	1	0
Coordinación de Cultura	7	7	0	0
Coordinación de Etnias	7	6	1	0
Coordinación de Juventudes	1	1	0	0
Coordinación de Víctimas	28	27	1	0
Cuerpo de Bomberos	2	2	0	0
Inspección de Policía	35	31	3	1
Oficina de Cobro Coactivo	239	188	51	0
Oficina de Control Interno	1	1	0	0
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	1	0	0
Oficina de Cooperación Internacional	0	0	0	0
Oficina de Fiscalización	2	2	0	0
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	20	20	0	0



OFICINA DE CONTROL INTERNO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE Quibdó					
Nit. 891680011-0	Oficina de Rentas	23	20	2	1
	Oficina de Servicio al Ciudadano	6	6	0	0
	Oficina de SISBEN	55	39	13	3
	Oficina de Talento Humano	52	47	5	0
	Oficina de Urbanismos	0	0	0	0
	Oficina Jurídica	3	3	0	0
	Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	31	31	0	0
	Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	6	6	0	0
	Secretaría de Despacho	47	47	0	0
	Secretaría de Gobierno	64	63	0	1
	Secretaría de Hacienda	53	53	0	0
	Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	14	14	0	0
	Secretaría de Infraestructura	31	31	0	0
	Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	5	3	0	2
	Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	39	35	1	3
	Secretaría de Movilidad	52	45	6	1
	Secretaría de Planeación	413	310	102	1
	Secretaría de Salud	64	55	6	3
	Secretaría General	15	14	0	1
	Remitido a la Secretaria de educación	1	1	0	0
TOTAL	1.357	1.145	194	18	
TOTAL TRIMESTRE	3.023	2.643	310	70	

Fuente de información: Oficina de Atención al Ciudadano

	DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESUELTAS	PROXIMOS A VENCER	VENCIDAS
ABRIL	Almacén y Archivo	6	5	1	0
	Comisaría de Familia	2	0	1	1
	Coordinación Acción Comunal JAC	26	25	1	0
	Coordinación de Cultura	6	6	0	0
	Coordinación de Etnias	18	17	1	0
	Coordinación de Juventudes	2	2	0	0
	Coordinación de Víctimas	10	9	1	0
	Cuerpo de Bomberos	0	0	0	0
	Inspección de Policía	28	24	3	1
	Oficina de Cobro Coactivo	30	-21	51	0
	Oficina de Control Interno	2	2	0	0
	Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	0	0
	Oficina de Cooperación Internacional	1	1	0	0
	Oficina de Fiscalización	1	1	0	0



OFICINA DE CONTROL INTERNO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011

Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	29	29	0	0
Oficina de Rentas	31	28	2	1
Oficina de Servicio al Ciudadano	9	9	0	0
Oficina de SISBEN	20	4	13	3
Oficina de Talento Humano	36	31	5	0
Oficina de Urbanismos	0	0	0	0
Oficina Jurídica	6	6	0	0
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	29	29	0	0
Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	16	16	0	0
Secretaría de Despacho	46	46	0	0
Secretaría de Gobierno	26	25	0	1
Secretaría de Hacienda	54	54	0	0
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	18	18	0	0
Secretaría de Infraestructura	32	32	0	0
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	1	-1	0	2
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	29	25	1	3
Secretaría de Movilidad	55	48	6	1
Secretaría de Planeación	106	3	102	1
Secretaría de Salud	39	30	6	3
Secretaría General	6	5	0	1
Remitido a la Secretaria de educación	2	2	0	0
TOTAL	722	510	194	18
Almacén y Archivo	2	2	0	0
Comisaría de Familia	1	-3	0	4
Coordinación Acción Comunal JAC	15	15	0	0
Coordinación de Cultura	5	-4	3	6
Coordinación de Etnias	11	10	1	0
Coordinación de Juventudes		0	0	0
Coordinación de Victimas	23	12	11	0
Cuerpo de Bomberos	1	1	0	0
Inspección de Policía	45	36	7	2
Oficina de Cobro Coactivo	17	15	2	0
Oficina de Control Interno	5	5	0	0
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	1	0	0
Oficina de Cooperación Internacional		0	0	0
Oficina de Fiscalización		0	0	0
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	23	23	0	0
Oficina de Rentas	9	7	1	1

MAYO



OFICINA DE CONTROL INTERNO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE Quibdó Nit. 891680011					
Oficina de Servicio al Ciudadano	6	6	0	0	
Oficina de SISBEN	46	32	14	0	
Oficina de Talento Humano	32	30	2	0	
Oficina de Urbanismos	3	3	0	0	
Oficina Jurídica	8	5	2	1	
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	43	43	0	0	
Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	7	7	0	0	
Secretaría de Despacho	53	52	0	1	
Secretaría de Gobierno	57	55	1	1	
Secretaría de Hacienda	56	42	6	8	
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	7	7	0	0	
Secretaría de Infraestructura	38	33	3	2	
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	0	0	0	0	
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	32	31	1	0	
Secretaría de Movilidad	56	50	5	1	
Secretaría de Planeación	108	96	12	0	
Secretaría de Salud	47	47	0	0	
Secretaría General	18	18	0	0	
Remitido a la Secretaria de educación	0	0	0	0	
TOTAL	775	677	71	27	
Almacén y Archivo	1	0	1	0	
Comisaría de Familia	1	-4	0	5	
Coordinación Acción Comunal JAC	24	19	4	1	
Coordinación de Cultura	11	11	0	0	
Coordinación de Etnias	6	5	1	0	
Coordinación de Juventudes	5	5	0	0	
Coordinación de Víctimas	23	23	0	0	
Cuerpo de Bomberos	0	0	0	0	
Inspección de Policía	35	34	0	1	
Oficina de Cobro Coactivo	26	25	0	1	
Oficina de Control Interno	3	3	0	0	
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	
Oficina de Cooperación Internacional	0	0	0	0	
Oficina de Fiscalización	0	0	0	0	
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	11	10	1	0	
Oficina de Rentas	10	10	0	0	
Oficina de Servicio al Ciudadano	7	7	0	0	
Oficina de SISBEN	21	15	6	0	
Oficina de Talento Humano	37	35	1	1	

JUNIO

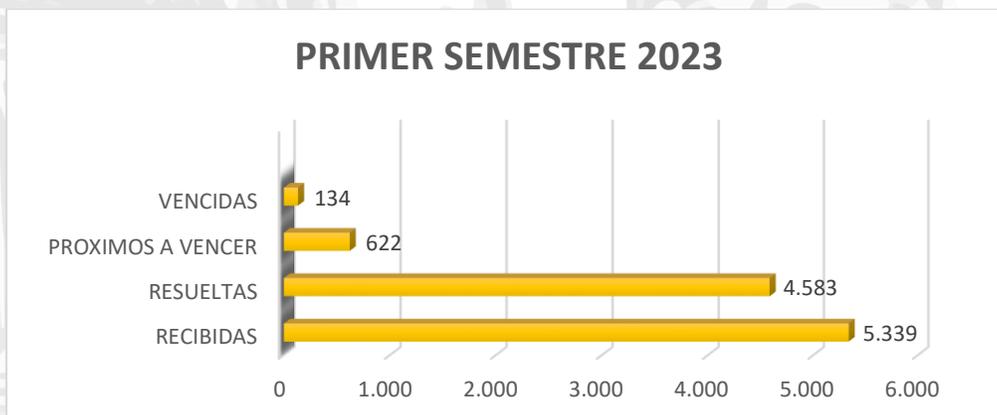


OFICINA DE CONTROL INTERNO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE Quibdó Nit. 891680011	Oficina de Urbanismos	47	47	0	0
	Oficina Jurídica	10	9	0	1
	Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	27	26	1	0
	Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	5	5	0	0
	Secretaría de Despacho	48	46	1	1
	Secretaría de Gobierno	63	60	2	1
	Secretaría de Hacienda	81	72	3	6
	Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	11	11	0	0
	Secretaría de Infraestructura	19	15	3	1
	Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	4	4	0	0
	Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	41	39	2	0
	Secretaría de Movilidad	100	91	9	0
	Secretaría de Planeación	90	86	4	0
	Secretaría de Salud	32	27	5	0
	Secretaría General	18	15	3	0
Remitido a la Secretaria de educación	2	2	0	0	
TOTAL	819	753	47	19	
TOTAL SEMESTRE	5.339	4.583	622	134	

En el presente cuadro se evidencia que con fecha 30 de junio del presente año, la entidad presentaba una mora en las respuestas de 134 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias, desde las diferentes dependencias, las cuales, si aún no se han emitido la respuesta, deben hacerlo de manera inmediata para que no corramos el riesgo de que el MEN califique de manera negativa a la entidad en la oportunidad de emitir las respuestas.

En el cuadro siguiente observamos las PQRSD recibidas por las diferentes secretarías de despacho y oficinas de la Alcaldía de Quibdó en el primer semestre del año 2023. **Gráfica.1**



Gráfica 1. Total PQRSD Alcaldía Municipal de Quibdó

Se observa, en el primer semestre de 2023, un aumento de las PQRSD, respecto a las recibidas el primer semestre del año 2022, las cuales se vieron disminuidas por diferentes factores.

INFORMACION PQRSD PRIMER SEMESTRE 2023

Descripción	TOTAL PQRSD II SEMESTRE	
	Total PQRSD	%
Recibidas	5.339	50%
Resueltas	4.583	43%
Próximas a vencer	622	6%
Vencidas	134	1%

Fuente: Elaboración propia

Como se evidencia en la tabla anterior, del 100% de las PQRSD del primer semestre del año 2023 se le dio respuesta al 43%, porcentaje que es alto con relación al total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ingresaron a la entidad durante el primer semestre de 2023.

Las PQRSD son radicadas mediante el Sistema de Atención al Ciudadano-SAC de la Alcaldía de Quibdó y posterior a ello, direccionadas a las diferentes dependencias, de acuerdo al asunto, competencia y tiempo establecido por la ley, como se evidencia en los siguientes cuadros, donde se discriminan las PQRSD recibidas por dependencia:

10. ANÁLISIS DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA

Oficina de Control Interno

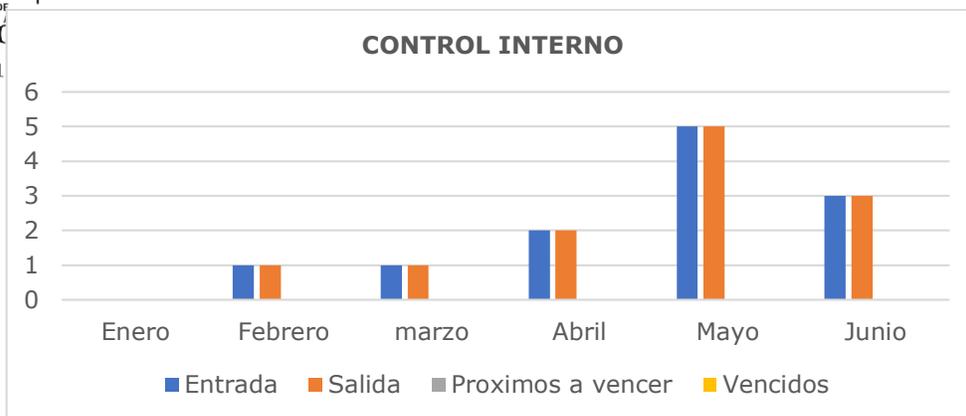
Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	0	0	0	0
Febrero	1	1	0	0
marzo	1	1	0	0
Abril	2	2	0	0
Mayo	5	5	0	0
Junio	3	3	0	0
Total	12	12	0	0



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

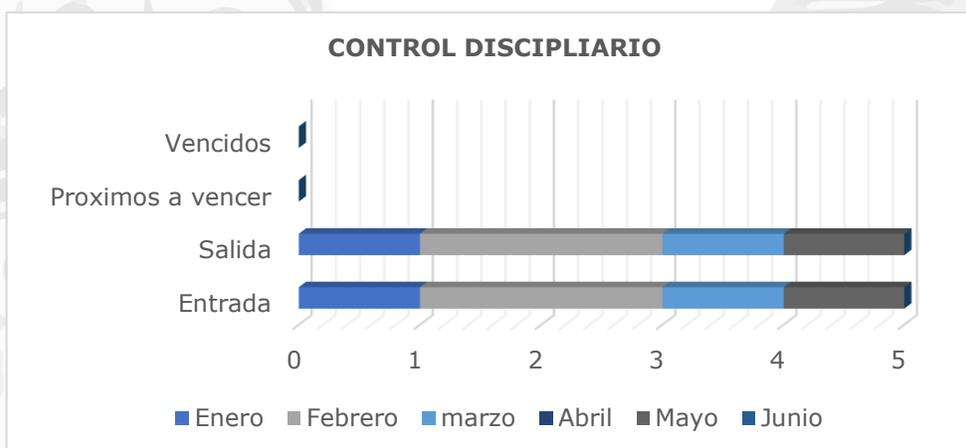
OFICINA DE CONTROL INTERNO



La mayoría de las PQRSD que llegan a la oficina de control Interno, son direccionadas algunas por ese despacho y la mayoría por el Sistema de Atención al Ciudadano - SAC pertenecientes a los Entes de Control, las cuales se les da respuesta, dentro del término establecido y se envían a través de los correos electrónico oficiales de la entidad.

Control Interno disciplinario

Mes	Entrada	Salida	Próximo a vencer	Vencidos
Enero	1	1	0	0
Febrero	2	2	0	0
marzo	1	1	0	0
Abril	0	0	0	0
Mayo	1	1	0	0
Junio	0	0	0	0
Total	5	5	0	0



En el caso de la oficina de control Interno Disciplinario, es pertinente aclarar, que las solicitudes que ingresan a dicha dependencia, en su mayoría están relacionadas con el incumplimiento o violación de la ley 1952 de 2019, las cuales



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

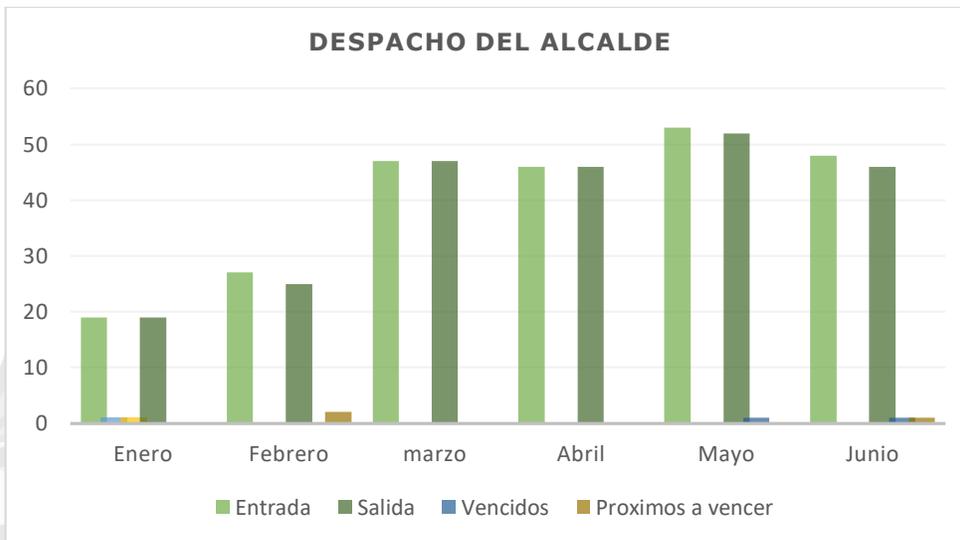
Nit. 89168001

OFICINA DE CONTROL INTERNO

tienen un procedimiento establecido, de acuerdo a lo reglado en la ley Disciplinaria.

Despacho Alcalde

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	19	19	0	0
Febrero	27	25	2	0
marzo	47	47	0	0
Abril	46	46	0	0
Mayo	53	52	0	1
Junio	48	46	1	1
Total	240	235	3	2



Jurídica

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	9	8	1	0
Febrero	5	5	0	0
marzo	3	3	0	0
Abril	6	6	0	0
Mayo	8	5	2	1
Junio	10	9	0	1
Total	41	36	3	2

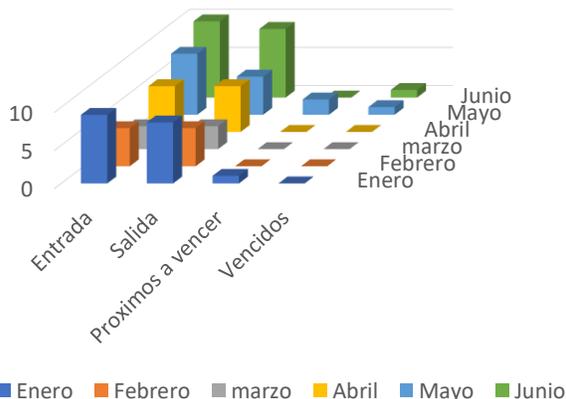


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE JURIDICA

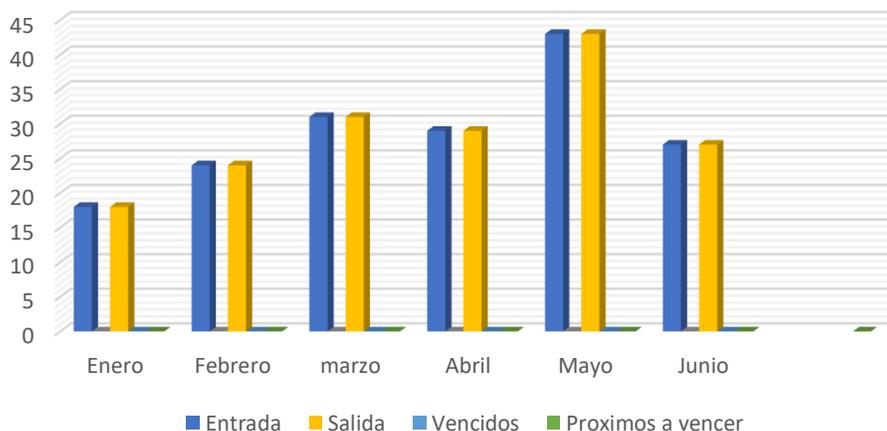


En el caso de la Oficina Jurídica, las PQRSD, que se reciben por lo general se refieren a Derechos de Petición, Acciones de tutelas y demandas, autos o sentencias de los diferentes juzgados y/o entes de Control.

Secretaría de Deporte

Mes	Entrada	Salida	Próximo a vencer	Vencidos
Enero	18	18	0	0
Febrero	24	24	0	0
marzo	31	31	0	0
Abril	29	29	0	0
Mayo	43	43	0	0
Junio	27	27	0	0
Total	172	172	0	0

SECRETARIA DE DEPORTE





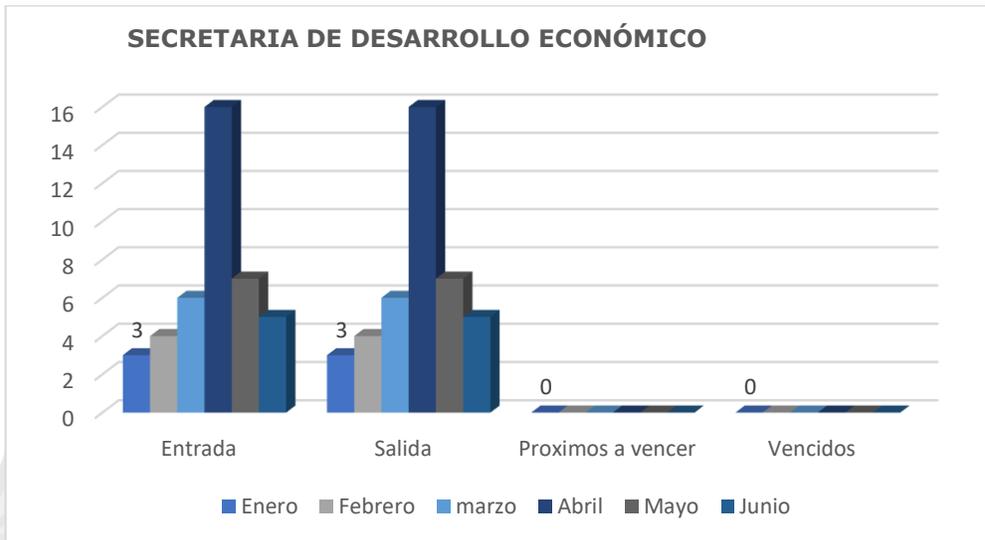
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Secretaría de Desarrollo económico

Nit. 891680011-0

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	3	3	0	0
Febrero	4	4	0	0
marzo	6	6	0	0
Abril	16	16	0	0
Mayo	7	7	0	0
Junio	5	5	0	0
Total	41	41	0	0



Secretaría de Gobierno

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	36	34	2	0
Febrero	57	56	0	1
marzo	64	63	0	1
Abril	26	25	0	1
Mayo	57	55	1	1
Junio	63	60	2	1
Total	303	293	5	5

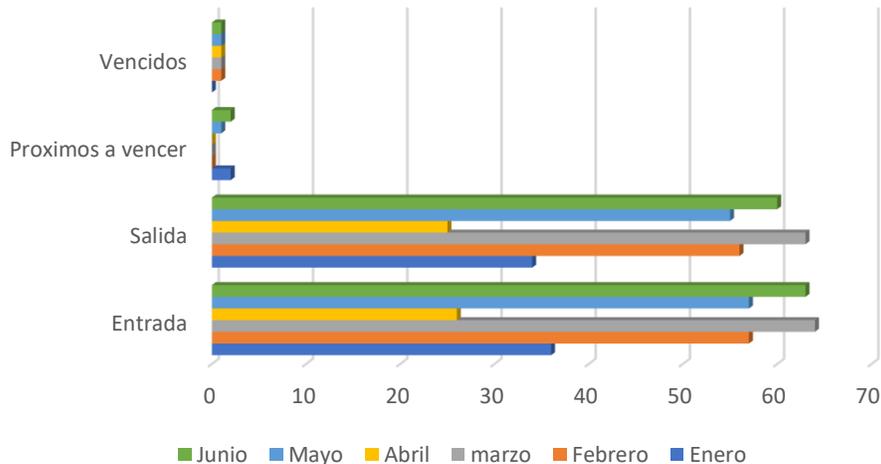


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

OFICINA DE CONTROL INTERNO

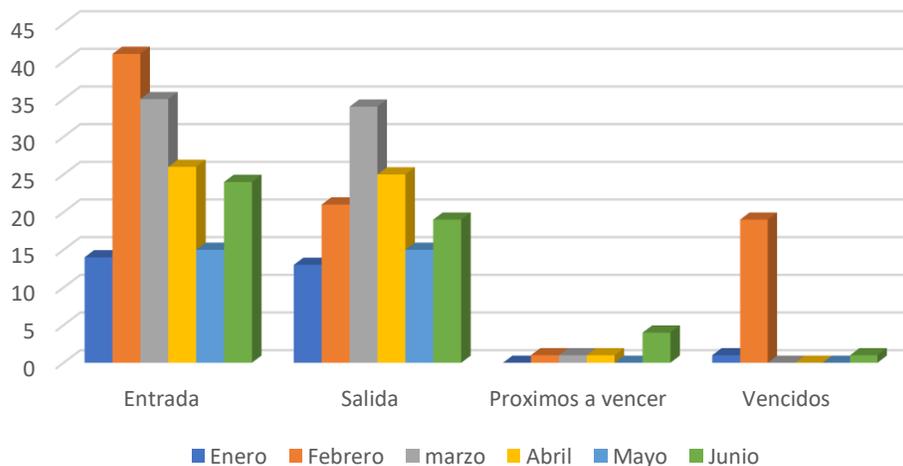
SECRETARIA DE GOBIERNO



Junta de Acción Comunal

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	14	13	0	1
Febrero	41	21	1	19
marzo	35	34	1	0
Abril	26	25	1	0
Mayo	15	15	0	0
Junio	24	19	4	1
Total	155	127	7	21

JUNTA DE ACCION COMUNAL - JAC





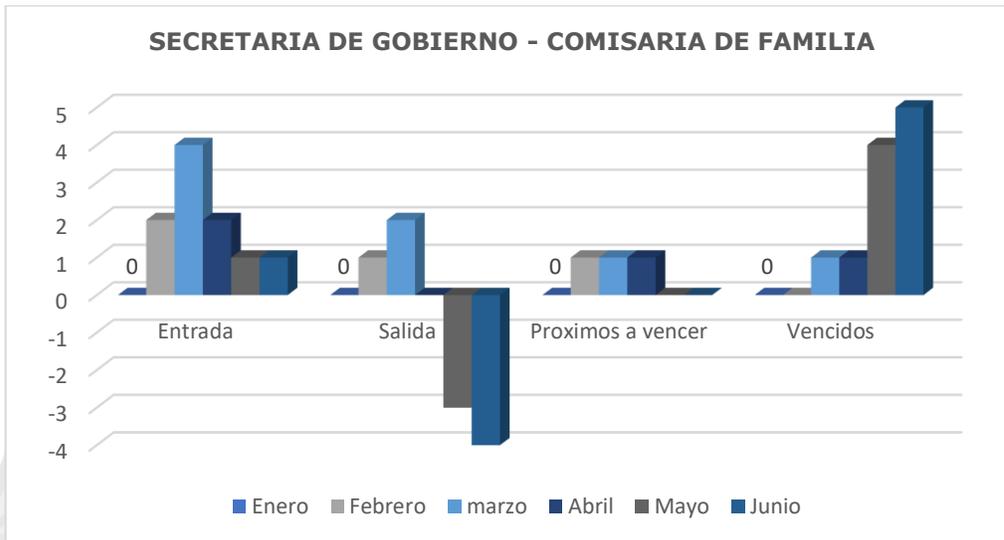
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011-0

Secretaria de Gobierno - Comisaria de Familia

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	0	0	0	0
Febrero	2	1	1	0
marzo	4	2	1	1
Abril	2	0	1	1
Mayo	1	-3	0	4
Junio	1	-4	0	5
Total	10	-4	3	11



Secretaría de Hacienda

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	37	31	5	1
Febrero	53	34	11	8
marzo	53	53	0	0
Abril	54	54	0	0
Mayo	56	42	6	8
Junio	81	78	3	0
Total	334	292	25	17

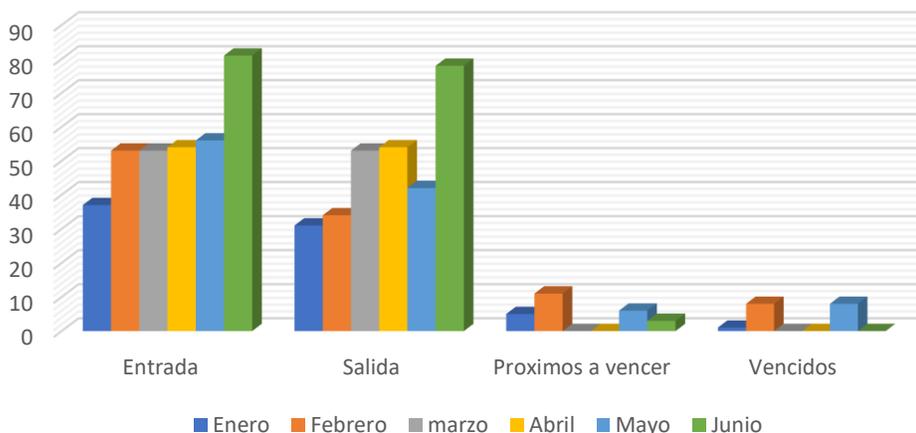


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

OFICINA DE CONTROL INTERNO

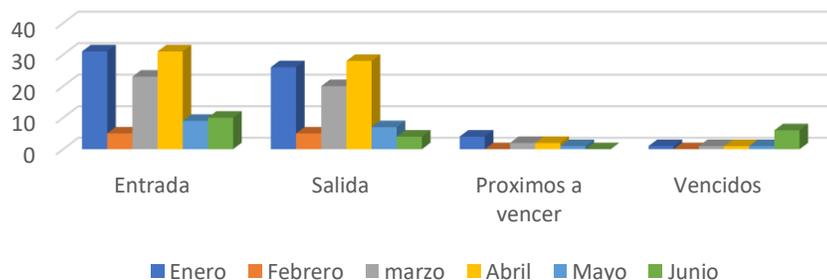
SECRETARIA DE HACIENDA



Oficina de Rentas

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	31	26	4	1
Febrero	5	5	0	0
marzo	23	20	2	1
Abril	31	28	2	1
Mayo	9	7	1	1
Junio	10	4	0	6
Total	109	90	9	10

OFICINA DE RENTAS



Oficina de Fiscalización

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0
marzo	1	2	0	0



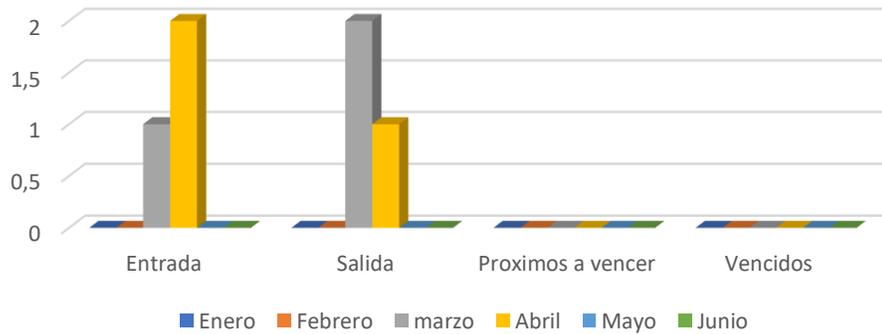
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Abril	2	1	0	0
Mayo	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0
Total	3	3	0	0

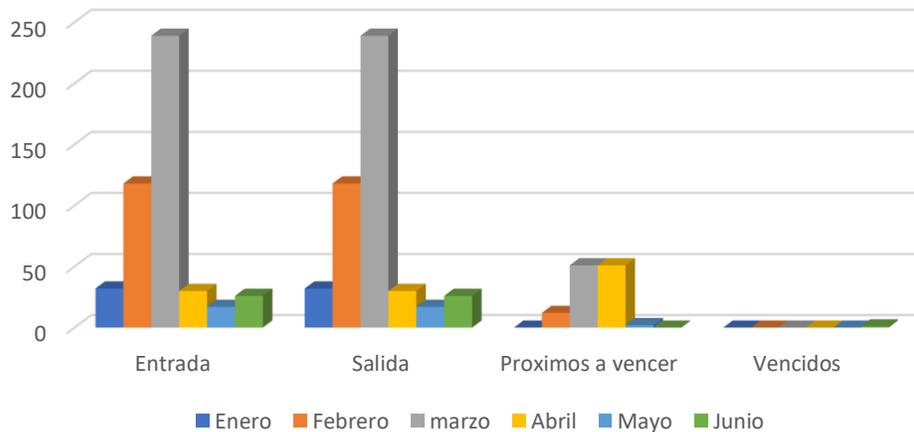
OFICINA DE FISCALIZACIÓN



Oficina de Cobro Coactivo

Mes	Entrada	Salida	Próximo a vencer	Vencidos
Enero	32	32	0	0
Febrero	118	118	12	0
marzo	239	239	51	0
Abril	30	30	51	0
Mayo	17	17	2	0
Junio	26	26	0	1
Total	462	462	116	0

OFICINA DE COBRO COACTIVO





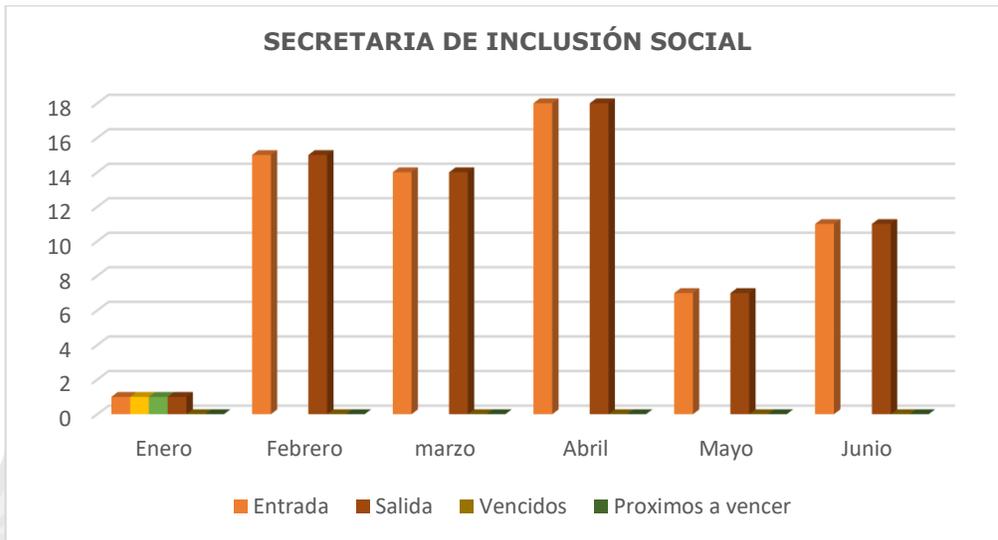
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Secretaría de Inclusión Social

Nit. 891680011-0

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	1	1	0	0
Febrero	15	15	0	0
marzo	14	14	0	0
Abril	18	18	0	0
Mayo	7	7	0	0
Junio	11	11	0	0
Total	66	66	0	0



Secretaría de Inclusión Social – Coordinación Cultural

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	1	0	1	0
Febrero	5	5	0	0
marzo	7	7	0	0
Abril	6	6	0	0
Mayo	5	-4	3	6
Junio	11	10	1	0
Total	35	24	5	6



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

SECRETARIA DE INCLUSIÓN SOCIAL - CULTURA



Secretaría de Inclusión Social – Coordinación de Etnias

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidas
Enero	18	7	11	0
Febrero	11	11	0	0
marzo	7	6	1	0
Abril	18	17	1	0
Mayo	11	10	1	0
Junio	6	5	1	0
Total	71	56	15	0

SECRETARIA DE INCLUSIÓN SOCIAL - ETNIAS



Secretaría de Inclusión Social – Coordinación de Juventudes

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	1	1	0	0
Febrero	2	2	0	0
marzo	1	1	0	0
Abril	2	2	0	0
Mayo	0	0	0	0
Junio	5	5	0	0
Total	11	11	0	0

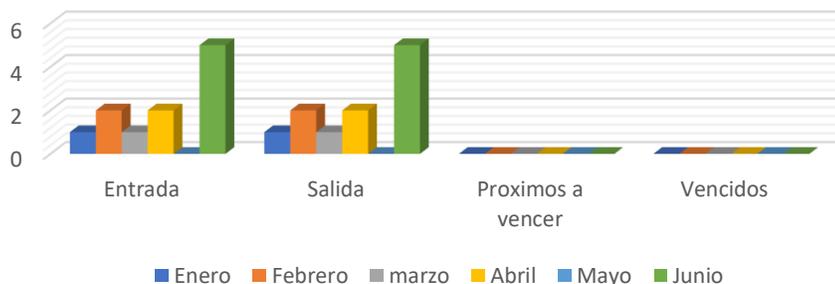


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

OFICINA DE CONTROL INTERNO

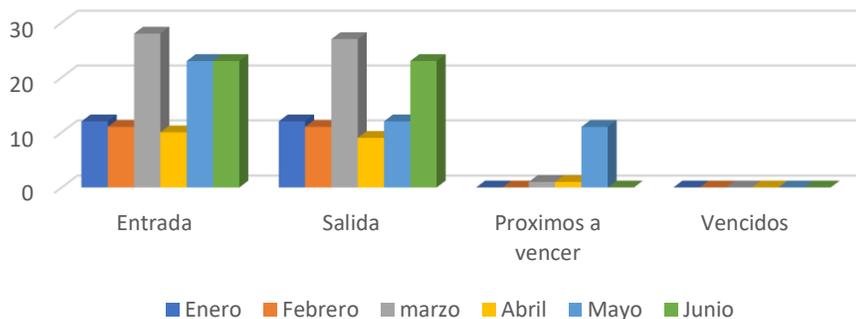
SECRETARIA DE INCLUSIÓN SOCIAL - JUVENTUDES



Secretaría de Inclusión Social – Unidad de Víctimas

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	12	12	0	0
Febrero	11	11	0	0
marzo	28	27	1	0
Abril	10	9	1	0
Mayo	23	12	11	0
Junio	23	23	0	0
Total	107	94	13	0

SECRETARIA DE INCLUSIÓN SOCIAL - VICTIMAS



Secretaría de Infraestructura

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	23	21	2	0
Febrero	41	40	0	1
marzo	31	31	0	0
Abril	32	32	0	0
Mayo	38	33	3	2
Junio	19	15	3	1

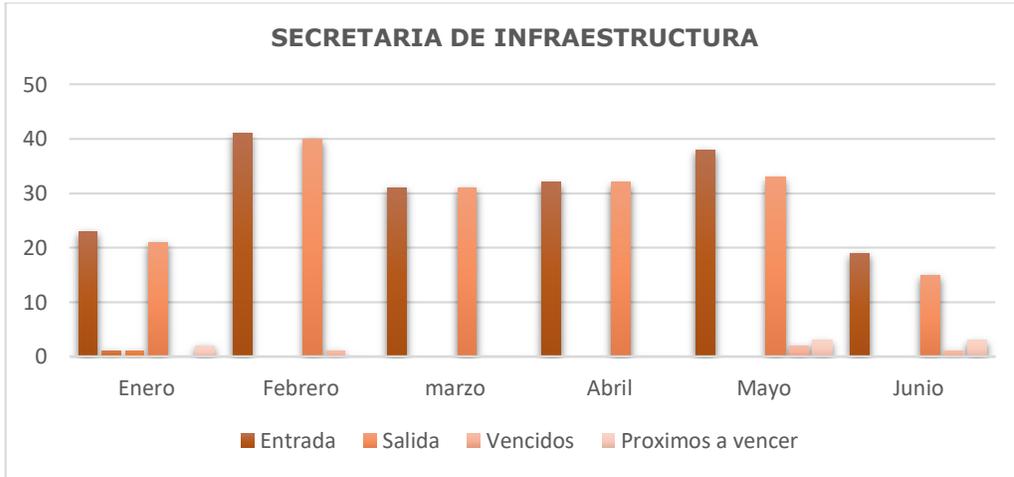


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011-0

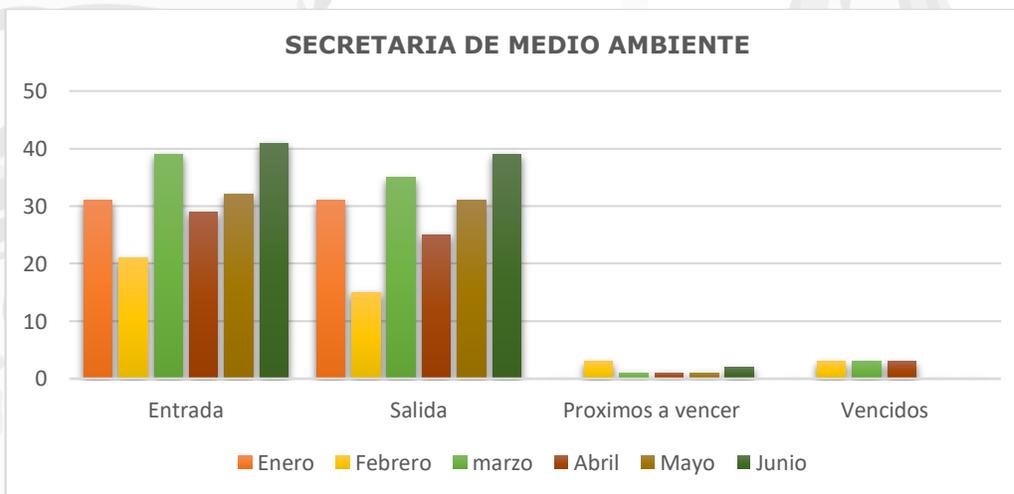
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Total	184	172	8	4
--------------	------------	------------	----------	----------



Secretaría de Medio Ambiente

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	31	31	0	0
Febrero	21	15	3	3
marzo	39	35	1	3
Abril	29	25	1	3
Mayo	32	31	1	0
Junio	41	39	2	0
Total	193	176	8	9



Secretaría de Movilidad

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos



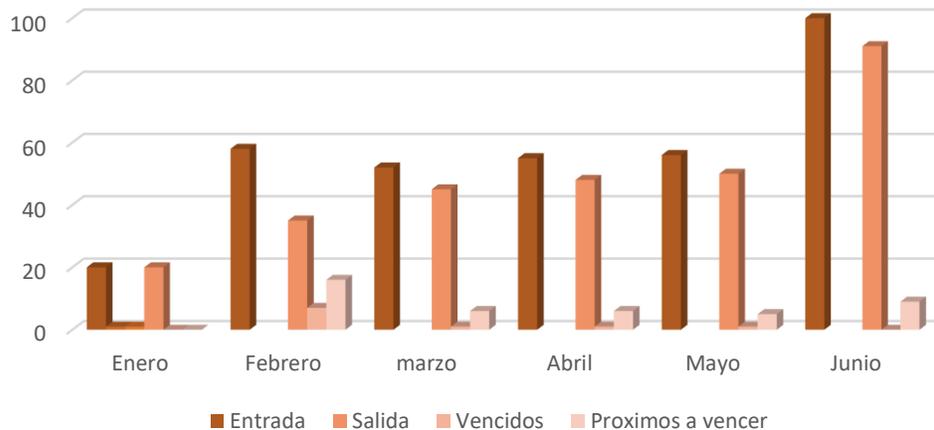
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero	20	20	0	0
Febrero	58	35	16	7
marzo	52	45	6	1
Abril	55	48	6	1
Mayo	56	50	5	1
Junio	100	91	9	0
Total	341	289	42	10

SECRETARIA DE TRANSITO Y MOVILIDAD



Secretaría de Planeación

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidas
Enero	71	67	2	2
Febrero	270	256	8	6
marzo	413	310	102	1
Abril	106	3	102	1
Mayo	108	96	12	0
Junio	90	86	4	0
Total	1058	818	230	10

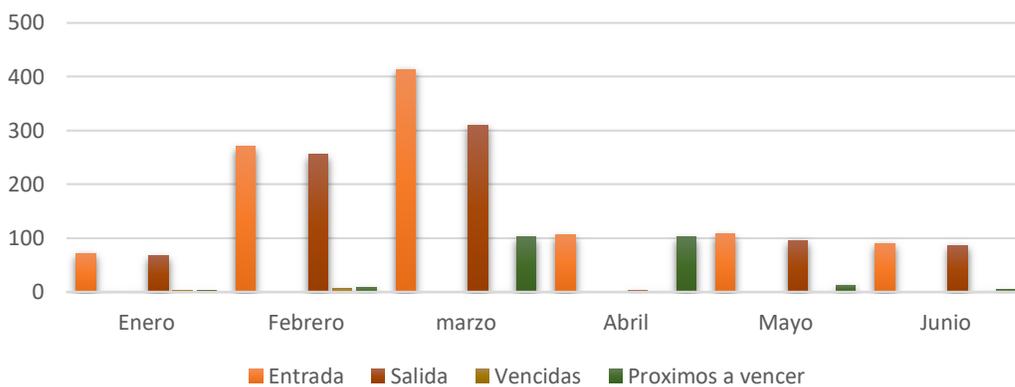


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

OFICINA DE CONTROL INTERNO

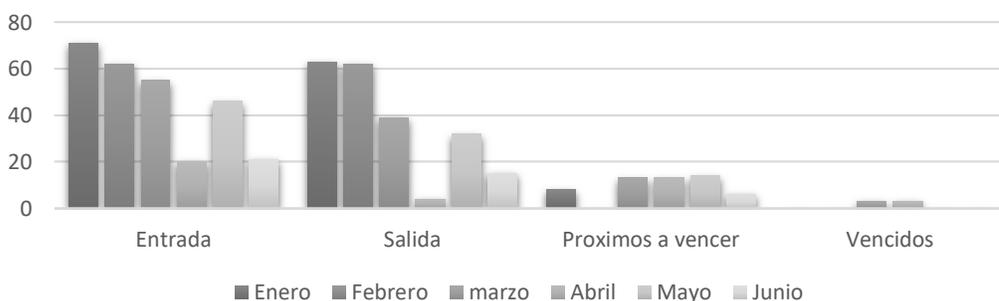
SECRETARIA DE PLANEACIÓN



Secretaría de Planeación - SISBEN

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidos
Enero	71	63	8	0
Febrero	62	62	0	0
marzo	55	39	13	3
Abril	20	4	13	3
Mayo	46	32	14	0
Junio	21	15	6	0
Total	275	215	54	6

SECRETARIA DE PLANEACIÓN - SISBEN



Secretaría de Salud

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidas
Enero	27	23	4	0
Febrero	46	46	0	0
marzo	64	55	6	3
Abril	39	30	6	3

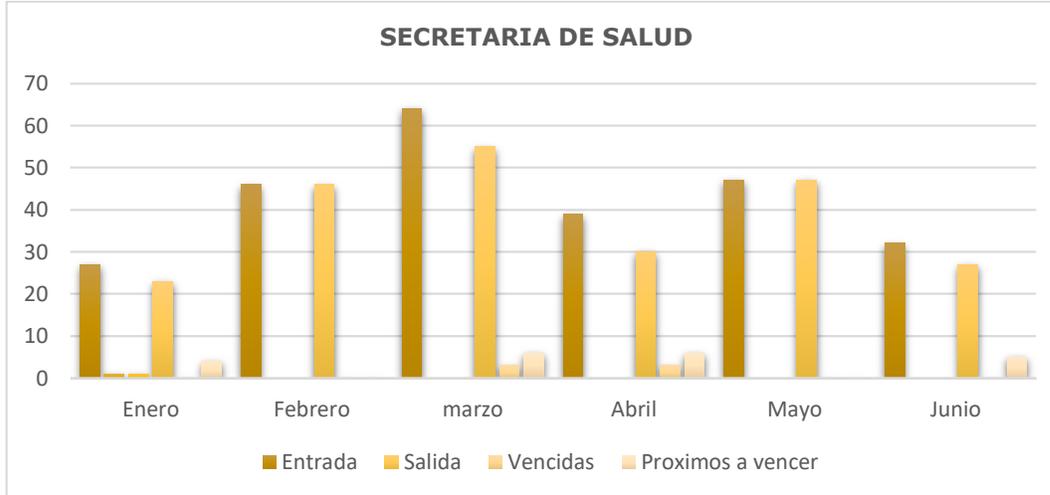


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Mayo	47	47	0	0
Junio	32	27	5	0
Total	255	228	21	6



Secretaría General

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidas
Enero	12	10	2	0
Febrero	20	19	1	0
marzo	15	14	0	1
Abril	6	5	0	1
Mayo	18	18	0	0
Junio	18	15	3	0
Total	89	81	6	2

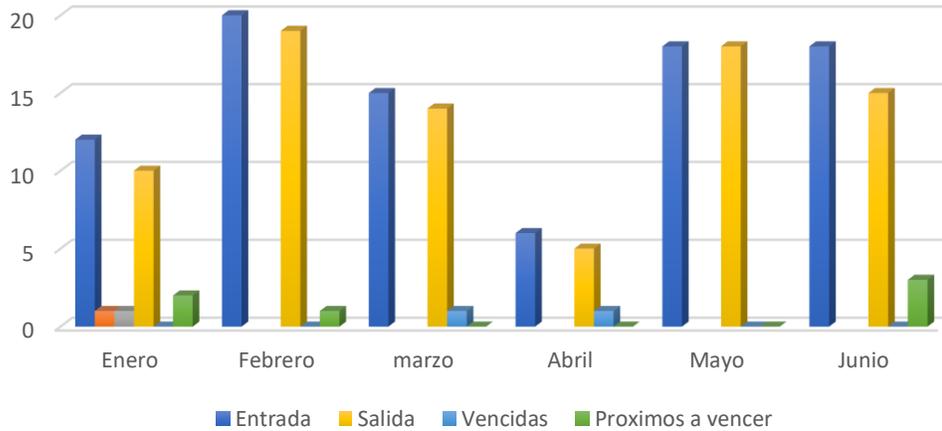


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

OFICINA DE CONTROL INTERNO

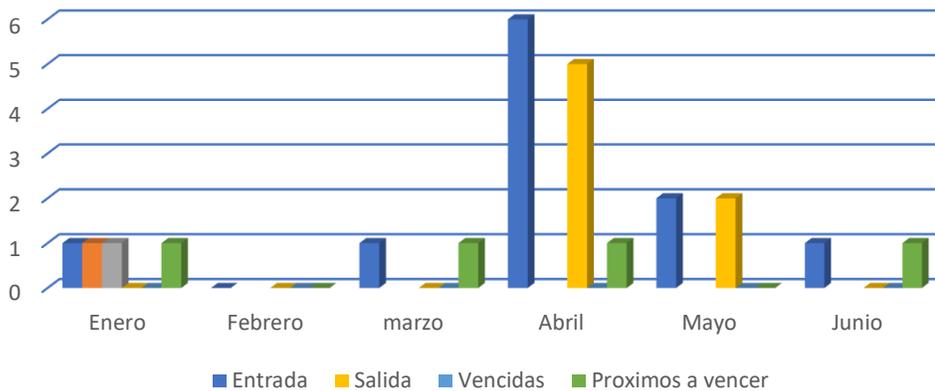
SECRETARIA GENERAL



Secretaría General - Almacén y Archivo

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidas
Enero	1	0	1	0
Febrero	0	0	0	0
marzo	1	0	1	0
Abril	6	5	1	0
Mayo	2	2	0	0
Junio	1	0	1	0
Total	11	7	4	0

SECRETARIA GENERAL-ALMACÉN Y ARCHIVO



Secretaría General – Talento Humano

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidas



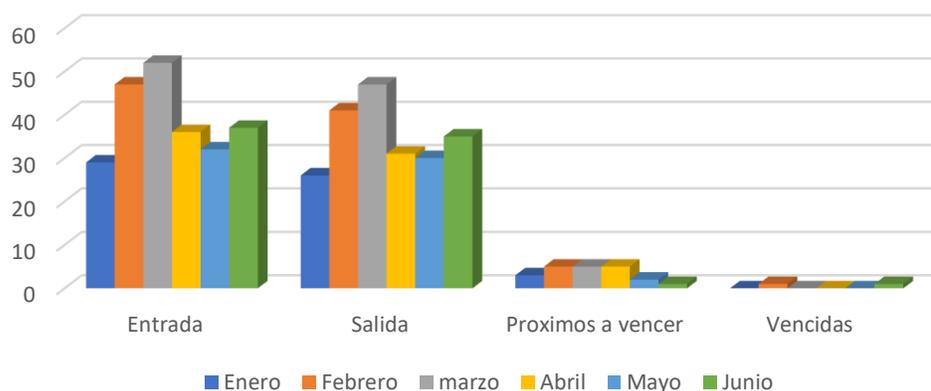
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero	29	26	3	0
Febrero	47	41	5	1
marzo	52	47	5	0
Abril	36	31	5	0
Mayo	32	30	2	0
Junio	37	35	1	1
Total	233	210	21	2

SECRETARIA GENERAL - TALENTO HUMANO



Cooperación Internacional

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidas
Enero	1	1	0	0
Febrero	2	0	2	0
marzo	1	1	0	0
Abril	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0
Total	4	2	0	0



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

OFICINA DE CONTROL INTERNO

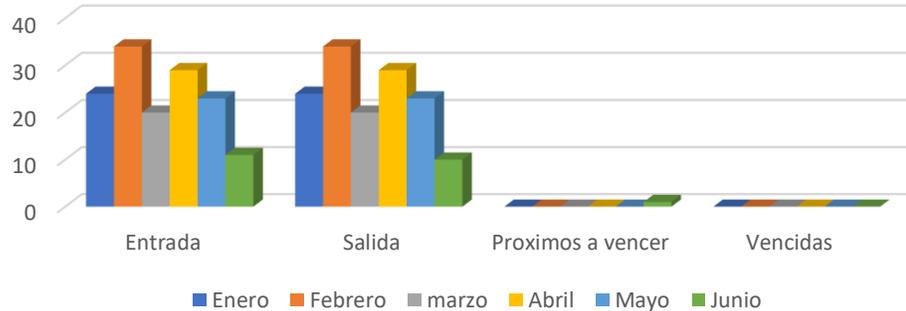
COOPERACION INTERNACIONAL



Oficina Gestión de Riesgos y desastre

Mes	Entrada	Salida	Próximios a vencer	Vencidas
Enero	24	24	0	0
Febrero	34	34	0	0
marzo	20	20	0	0
Abril	29	29	0	0
Mayo	23	23	0	0
Junio	11	10	1	0
Total	141	140	1	0

OFICINA GESTION DE RIESGOS Y DESASTRES



Secretaria General - Atención al ciudadano

Mes	Entrada	Salida	Próximios a vencer	Vencidas
Enero	5	4	1	0
Febrero	8	8	0	0
marzo	6	6	0	0
Abril	9	9	0	0



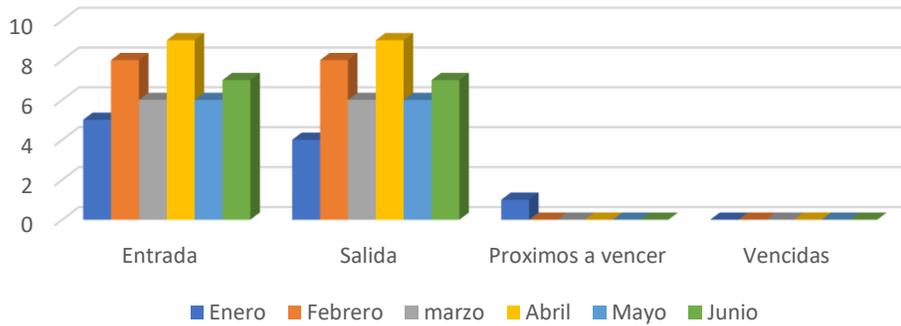
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680013

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Mayo	6	6	0	0
Junio	7	7	0	0
Total	41	40	0	0

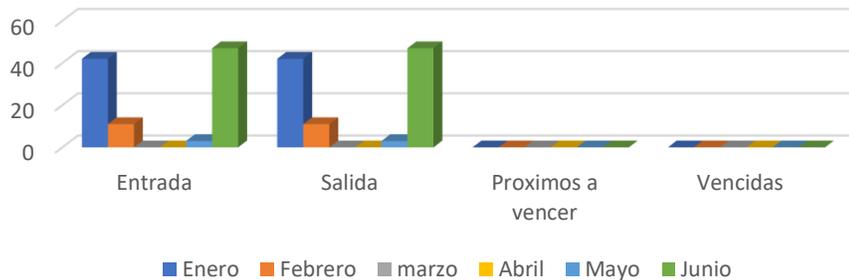
SECRETARIA GENERAL - ATENCIÓN AL CIUDADANO



Secretaria de Planeación - Oficina de Urbanismo

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidas
Enero	42	42	0	0
Febrero	11	11	0	0
marzo	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0
Mayo	3	3	0	0
Junio	47	47	0	0
Total	103	103	0	0

OFICINA DE URBANISMO



Secretaria de Gobierno - Inspección de Policía

Mes	Entrada	Salida	Próximos a vencer	Vencidas
Enero	22	20	2	0



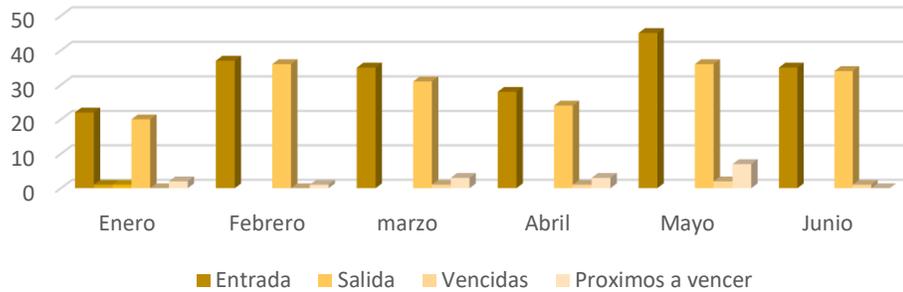
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Febrero	37	36	1	0
marzo	35	31	3	1
Abril	28	24	3	1
Mayo	45	36	7	2
Junio	35	34	0	1
Total	202	181	16	5

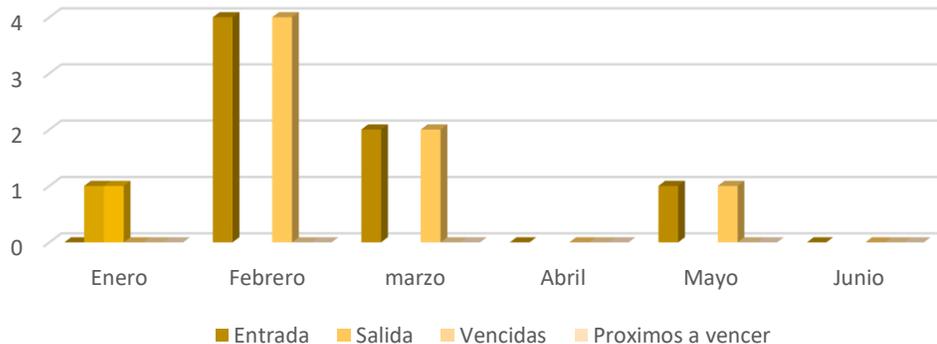
SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCION DE POLICIA



Secretaria de Gobierno - Oficina de Bombero

Mes	Entrada	Salida	Próximios a vencer	Vencidas
Enero	0	0	0	0
Febrero	4	4	0	0
marzo	2	2	0	0
Abril	0	0	0	0
Mayo	1	1	0	0
Junio	0	0	0	0
Total	7	7	0	0

SECRETARIA DE GOBIERNO - OFICNA DE BOMBERO



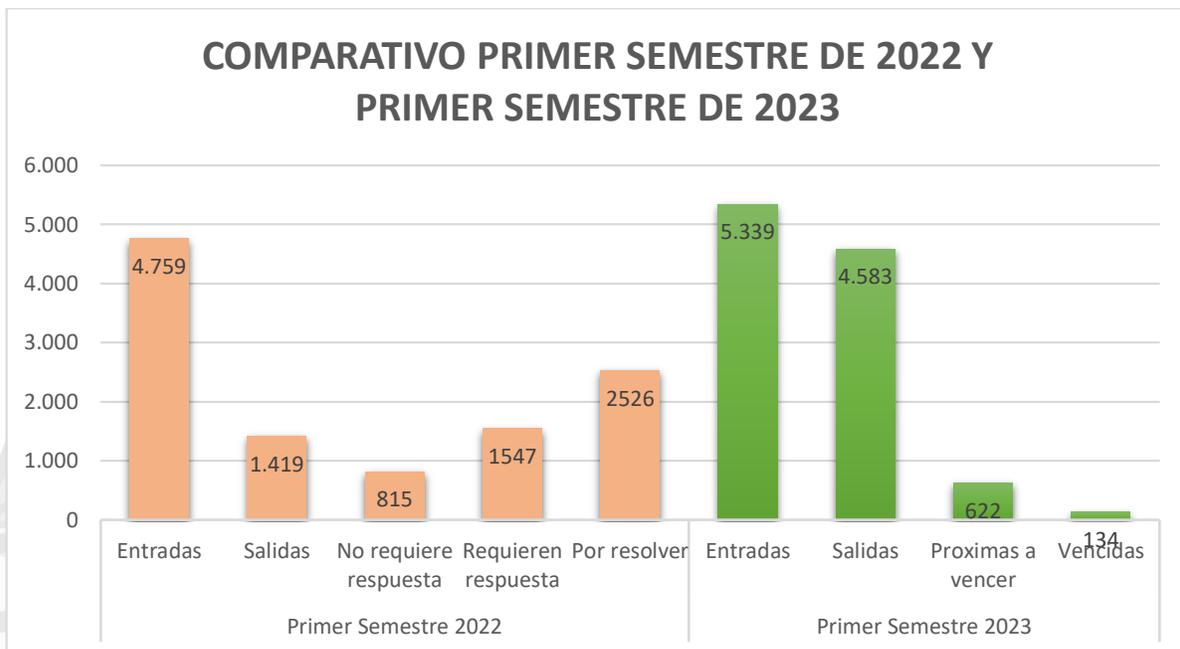


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

10.1 COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2022 CON EL PRIMER SEMESTRE 2023

Primer Semestre 2022					Primer Semestre 2023			
Entradas	Salidas	No requiere respuesta	Requieren respuesta	Por resolver	Entradas	Salidas	Próxim as a vencer	Vencidas
4.759	1.419	815	1547	2526	5.339	4.583	622	134



Con relación a los dos periodos que se analizan, comparando el primer semestre de 2022 vs primer semestre de 2023, se observa un aumento considerable de las PQRSD recibidas en el primer semestre del año 2023 con relación a las recibidas en el primer semestre del año 2022, ya que para el primer semestre de 2022 ingresaron 4.759 y 5.339 para el primer semestre de 2023.

En cuanto a las respuestas emitidas de parte de la entidad, desde las diferentes dependencias frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que fueron recibidas en los dos semestres, en el primer semestre de la vigencia 2023, se dio respuesta a un porcentaje considerable de las PQRSD recibidas, ya que se recibieron 5.339 mediante el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC y se dio respuesta a 4.583, mas del 40% de las PQRSD recibidas; comportamiento contrario a lo que sucedió en el primer semestre del



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001

OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el año 2022, dado a que se recibieron 4.759 PQRSD y solo se le dio respuesta oportuna a 1.419 equivalente a un porcentaje del 13% de las PQRSD que ingresaron a la Alcaldía de Quibdó.

La Administración Municipal a través de la Ventanilla Única y a través del Sistema de Atención al Ciudadano - SAC, ha realizado acciones de acompañamiento y seguimiento de las PQRS radicadas por los ciudadanos en el primer semestre de 2023, en los cuales podemos observar que con una efectividad del **43%** se les ha dado una respuesta oportuna a las PQRSD allegadas, con respecto al **6%** corresponde a las PQRSD próximas a vencer, por ultimo con un **1%** perteneciente a las PQRSD vencidos sin respuesta alguna.

11. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

11.1 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta esta información y el análisis presentado en el presente informe, con la implementación del Sistema de Atención al ciudadano se observa un aumento en la gestión oportuna frente a las respuesta de las PQRSD, pero se debe propender por tener el indicador en cero de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias vencidos, para sostener el 100% en la oportunidad de respuestas a los ciudadanos, esto mediante la implementación de estrategias por parte de los funcionarios de la entidad que permitan dar respuesta oportuna y con calidad a las PQRSD radicadas.

11.2 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Sugerencias:

- Poner en funcionamiento el módulo de correspondencia interna, con el propósito de asegurar la información y respuesta dentro de los tiempos al interior de la entidad.
- Realizar con todos los funcionarios el curso de lenguaje claro
- Realizar seguimiento continuo al Sistema de Atención al Ciudadano – SAC de la entidad, en aras de verificar el cumplimiento de los términos establecidos de acuerdo con el contenido de la PQRSD
- Realizar capacitaciones y sensibilización a los funcionarios frente a las generalidades de las PQRSD, haciendo énfasis en términos de respuesta.
- Desarrollar mecanismos de seguimiento y control para la recepción, de las PQRSD, mediante el Sistema de Atención al Ciudadano.
- Brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia nuestros usuarios, dando cumplimiento a la misión institucional

Recomendaciones:

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011-0

OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Cumplir con los términos establecidos para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos, conforme a lo establecido por la ley.
- Utilizar como sistema de radicación, tramite y respuesta de las peticiones solamente el SAC y el correo electrónico contacto@quibdo-choco.gov.co
- 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.

Sandra Patricia Duque Palacios

Jefe Oficina Control
Original Firmado

Hanny Elisabeth Iburguen Palacios

Profesional Universitario
Original Firmado

Quibdó, 10 de junio de 2023

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	Folios