



Barranquilla, 11-10-2024



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO

**INFORME DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS
DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
TERCER TRIMESTRE
2024.**



1. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, *“por la cual se dictan normas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de control de gestión pública”*, de acuerdo a lo establecido en su artículo 76, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad ... “. Me permito presentar en calidad de Subsecretaria de Despacho Código 045 Grado 05 de la Subsecretaria de Servicios Administrativos, el informe del seguimiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos que se han recibido en la Gobernación del Departamento del Atlántico del Tercer Trimestre de 2024 y los seguimientos de los trimestres anteriores.

Este informe se realiza con el fin de brindar transparencia en la función pública institucional de cara a los ciudadanos, así como dar cumplimiento a las normas vigentes en la materia. Para el efecto se tomó la información reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano y los resultados de las consultas realizadas en el SGD ORFEO.





2. OBJETIVO GENERAL.

Realizar el seguimiento del proceso de atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias (PQRSD) durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, con el fin de contribuir con la optimización del servicio, entregar las recomendaciones que sean necesarias y promover la mejora continua para la satisfacción de las ciudadanías.

3. ALCANCE.

El alcance de este informe se precisa del periodo del mes de Julio a Septiembre de 2024 y se incluyen los seguimientos de los meses anteriores que no habían sido reportados.

Comprende el análisis de:

- Canales de atención, su uso, disponibilidad y efectividad
- Funcionamiento adecuado del área de atención al Ciudadano
- Horarios de Atención al Ciudadano
- Cantidad de PQRSD recibida y asignada a las diferentes Dependencias para su trámite correspondiente.
- Cantidad de PQRSD que fueron trasladadas por competencia.
- Medios de respuesta de PQRSD.
- Seguimiento de respuesta a PQRSD.

4. MARCO LEGAL

- 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 1952 de 2019, Código Disciplinario Único, Artículo 38 Numerales 20 y 38.





- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Artículo 23 de la Constitución Nacional, *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*
- 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 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.”

5. METODOLOGIA.

Para la elaboración del presente informe de seguimiento, se recopiló información de la siguiente manera:

En primer lugar, se verificó la información pública que ofrece la entidad para que la ciudadanía realice los trámites requeridos y se validó la disponibilidad de los Canales de Atención.

Seguido a lo anterior, se verificó el registro en el Cuadro de Control y Seguimiento de PQRSD por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano; se validó la asignación de PQRSD a las distintas dependencias de la Entidad.

Se verificó la gestión de PQRSD a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, el cual es la herramienta oficial para el registro y trazabilidad de toda comunicación interna o externa de la Entidad.





6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.

6.1. Disponibilidad de Canales de Atención.

Para la atención de la ciudadanía en general se han dispuesto los siguientes Canales, de los cuales se verifico su correcto funcionamiento y los horarios de atención establecidos:

a. PQRSD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), canal que permite registrar, tramitar, controlar y administrar los requerimientos de los ciudadanos y solicitud de información de manera oportuna y eficiente, ingresados a través de la página web, <https://srvapp1.atlantico.gov.co:7070/PQRSDGobAtl/faces/Views/crearPQR.xhtml>. Los ciudadanos pueden radicar una PQRSD sin salir de casa siguiendo el procedimiento publicado y realizar seguimiento con el número de radicado, para conocer de manera fácil el estado de su trámite y posterior respuesta.

Funciona las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana y las solicitudes se asignan para su atención en el horario hábil definido.

Atendiendo lo estipulado por Ley de Transparencia, en cuanto al manejo de la información que deberá estar a disposición del público y mantener actualizada, se logró con el apoyo de la Secretaría de TIC:

1. Cambiar la información publicada en la página web sobre los horarios de atención a la ciudadanía:





- **Información anterior.**

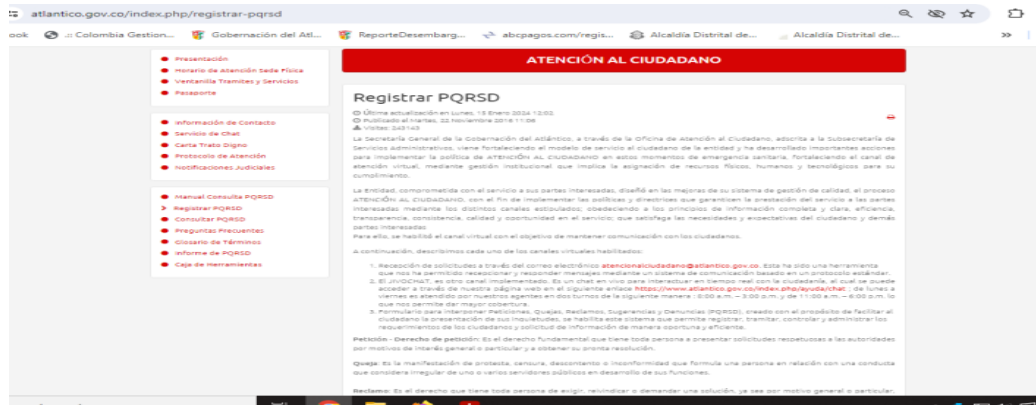


- **Información actualizada.**

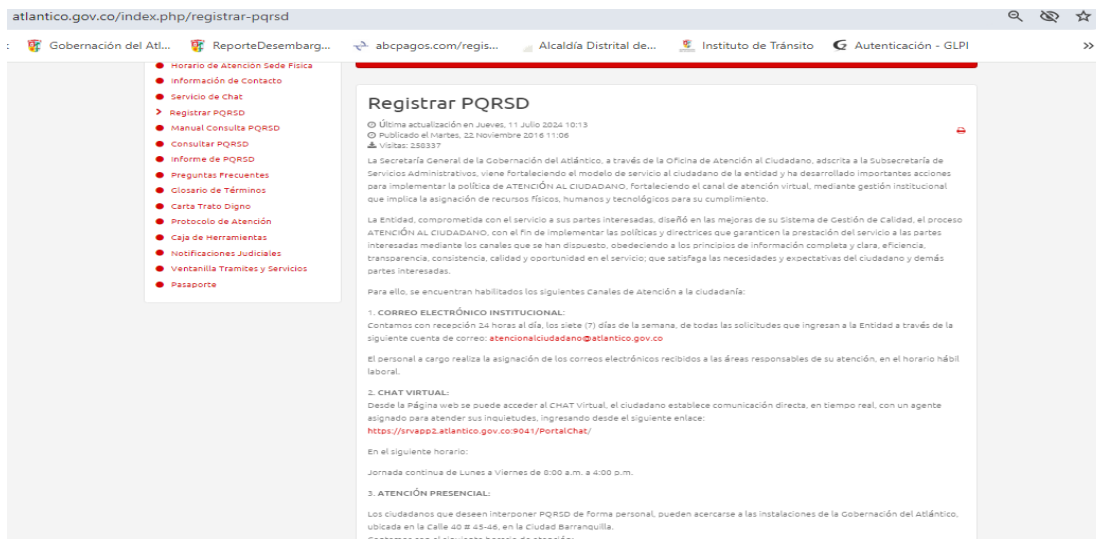


2. Cambiar y solicitar posterior actualización de la información publicada en la página web sobre PQRSD:

- **Registrar PQRSD anterior.**



• **Registrar PQRSO actual.**



b. EL CHAT VIRTUAL, es una herramienta de comunicación que nos permite establecer contacto en tiempo real con los ciudadanos, a través de los agentes encargados. A la cual se puede acceder desde nuestra Página web, ingresando en el enlace, <https://srvapp2.atlantico.gov.co:9041/PortalChat/>, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en Jornada continua.

c. El CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL:
atencionalciudadano@atlantico.gov.co. Donde se reciben todas las solicitudes dirigidas a las diferentes dependencias de la Gobernación del Atlántico. Funciona las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana y las solicitudes



se asignan para su atención en el horario hábil definido.

- d. **ATENCIÓN PRESENCIAL**, canal con el cual se proporciona orientación a los Servidores Públicos y a los ciudadanos de una manera directa y personalizada sobre los procesos que se manejan al interior de nuestra Entidad. Se recepcionan y radican las solicitudes que llegan en medio físico, verbal o correo certificado. Desde la oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el primer piso del edificio Central. En un horario de atención; lunes a viernes de 8:00 a.m. – 4:00 p.m. en Jornada Continua.

6.2. REPORTE CANALES DE ATENCIÓN.

6.2.1. Atención Chat Virtual.

Para este tercer Trimestre, se reportó la atención desde el **Chat Virtual** de 5.801 Ciudadanos, que en comparación al trimestre anterior representan un incremento del 8,45%, una cifra no tan elevada si consideramos el incremento que hubo del 30,67% para el periodo pasado. Hubo una disminución, aunque continúan ingresando las consultas sobre trámites de Pasaporte e Impuesto Vehicular desde este canal. En la tabla que sigue se ilustra la atención del trimestre en estudio (ver *Tabla 1.*):

Tabla 1. Atención Chat Virtual tercer trimestre 2024.

CHAT VIRTUAL Ciudadanos atendidos en el 3er. Trimestre de 2024	
PERIODO	CIUDADANOS ATENDIDOS CHAT VIRTUAL
CHAT VIRTUAL 3er. TRIMESTRE DE 2024	5.801

6.2.2. Atención de Correo Electrónico Institucional.

El acceso de la ciudadanía a este canal tiene una mayor frecuencia, se reciben todas las solicitudes dirigidas a las diferentes dependencias de la Gobernación del Atlántico. En este periodo se presentó un incremento del 30,23%, debido a las Solicitudes de Liquidación de Impuesto de Registros, Formularios de Novedades de salud, traslados al Transito Departamental, asignaciones a Secretaría de Educación, las consultas relacionadas con vehículos y algunas solicitudes sobre trámite de pasaporte. En la tabla



2, se totaliza la atención realizada:

Tabla 2. Atención Correo Electrónico Tercer Trimestre 2024.

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL (atencionalciudadano@atlantico.gov.co). Correos electrónicos recibidos en el 3er. Trimestre de 2024	
PERIODO	CIUDADANOS ATENDIDOS POR CORREO ELECTRÓNICO
CORREO ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER TRIMESTRE DE 2024	15.746

6.2.3. Atención Presencial.

En la vigencia actual es notoria la preferencia de los ciudadanos por este canal, no para radicar a gran escala solicitudes de manera física, atendiendo la *Política de Cero Papel*, sino para resolver sus inquietudes o consultas de manera directa y en muchos casos hasta inmediata; solución de inconsistencias, verificación de embargos, Estados de Cuenta y liquidación de Impuesto Vehicular. Contando con el apoyo del personal de la Subsecretaría de Rentas. En la *Tabla 3*, se indican las radicaciones físicas del periodo:

Tabla 3. Radicación Física Tercer Trimestre 2024.

RADICACION FISICA 3er. TRIMESTRE 2024	
RADICACION FISICA 3er. TRIMESTRE 2024	N° Rad.
JULIO	1.098
AGOSTO	821
SEPTIEMBRE	911
TOTAL	2.830

6.2.4. Atención módulo PQRSD Web.

En este Tercer Trimestre se reportó la recepción de 4.214 PQRSD, una cantidad menor en un 5,96% en comparación con el trimestre anterior. La razón por la cual se presenta esa diferencia es debido a una reducción de solicitudes hacia la Subsecretaría de Rentas.



Las siguientes gráficas y tablas ilustran visualmente el comportamiento de las PQRSD del periodo:

Ilustración 1. Total PQRSD Tercer Trimestre 2024.

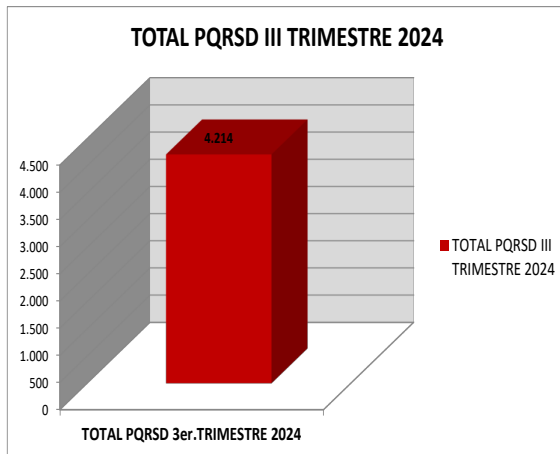


Tabla 4. Cantidad de PQRSD recibidas por Dependencia del Tercer Trimestre 2024.

PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS 3er. TRIMESTRE DE 2024	
DEPENDENCIAS	N° PQRSD DIRECCIONADAS POR DEPENDENCIAS III TRIMESTRE DE 2024
ESPACHO GOBERNADOR	28
PASAPORTE	133
CONTABILIDAD	5
RENTAS	3617
S. EDUCACION	20
S. GENERAL	7
S. INFRAESTRUCTURA	10
PARTICIPACIÓN	11
S. SALUD	36
TALENTO HUMANO	27
PLANEACION	3
PRESUPUESTO	1
GERENCIA DE CAPITAL	3
S. MUJER	1
S. CULTURA	3
OFICIOS ADMINISTRATIVOS	1
S. HACIENDA	3
S. INTERIOR	3
TRANSITO DEL ATLANTICO	153
ALCALDIA DE BARRANQUILLA	24
S/P TRAMITE AC /NIN.	116
OTRAS ENTIDADES	4
S. JURIDICA	2
ALCALDIA DE SOLEDAD	1
COMUNICACIONES	1
PREVENCION	1
TOTAL	4.214



Tabla 5. Cantidad de Derechos de Petición recibidos Tercer Trimestre 2024.

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR PQRSO TRASLADADOS A LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD 3er. TRIMESTRE 2024	
DEPENDENCIA	CANTIDAD DERECHOS DE PETICION III TRIMESTRE 2024
DESPACHO	6
RENTAS	427
PASAPORTE	1
GERENCIA DE CAPITAL	2
TALENTO HUMANO	5
TRANSITO DEL ATLANTICO	77
ALCALDIA DE BARRANQUILLA	6
/NIN.	3
S. CULTURA	1
PLANEACION	1
EDUCACION	2
SALUD	4
TOTAL	535

Tabla 6. Cantidad de solicitudes/reclamos recibidos Tercer Trimestre 2024.

SOLICITUDES QUEJAS Y/O RECLAMOS RECIBIDOS POR PQRSO TRASLADADOS A LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD 3er. TRIMESTRE DE 2024	
DEPENDENCIA	CANTIDAD SOLICITUDES, QUEJAS Y/O RECLAMOS III TRIMESTRE 2024.
DESPACHO GOBERNADOR	22
PASAPORTE	132
CONTABILIDAD	5
RENTAS	3190
S. EDUCACION	18
S. GENERAL	7
S. INFRAESTRUCTURA	10
AGUA POTABLE	0
S. SALUD	32
TALENTO HUMANO	22
S. INTERIOR	3
PLANEACION	2
S. JURIDICA	2
PARTICIPACIÓN	11
S. CULTURA	2
ALCALDIA DE SOLEDAD	2
S. HACIENDA	3
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
PRESUPUESTO	1
S. MUJER	1
PREVENCION	1
COMUNICACIONES	1
GERENCIA DE CAPITAL	1
ALCALDIA DE BARRANQUILLA	18
TRANSITO DEL ATLANTICO	76
S/ TRAMITE AC /NIN.	113
OTRAS ENTIDADES	3
TOTAL	3679



Ilustración 2. Cantidad de solicitudes/reclamos recibidos por PQRSD trasladados a las distintas Dependencias de la Entidad 3er. Trimestre 2024.

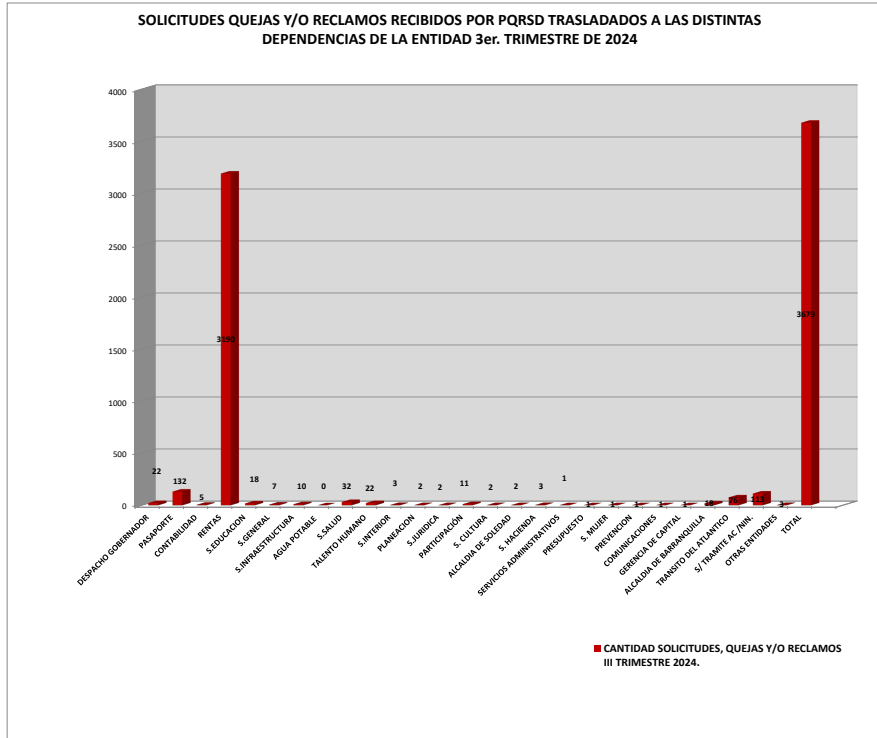
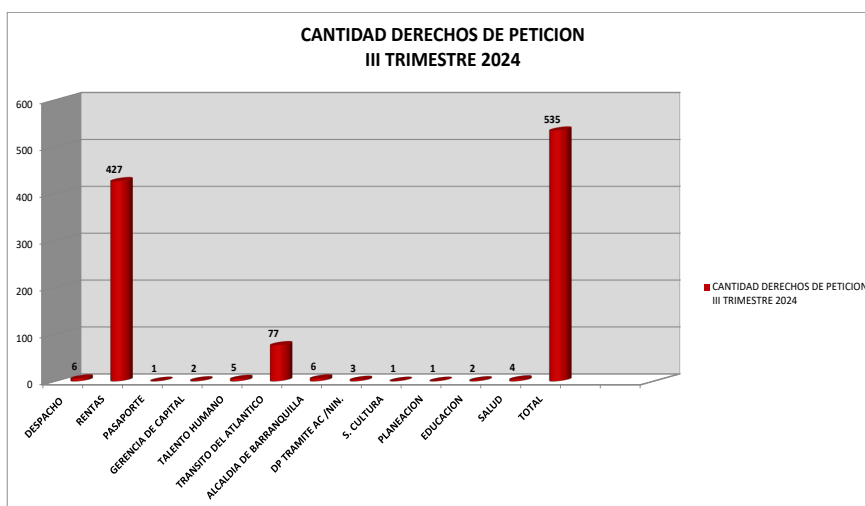


Ilustración 3. Cantidad Derechos de Petición recibidos Tercer Trimestre 2024.



6.3. SEGUIMIENTO DE PQRSD.

6.3.1 PQRSD sin respuestas.

En la Oficina de **Atención al Ciudadano** se ha realizado la verificación de cada una de las PQRSD recibidas desde el mes de Enero al mes de Septiembre de la presente anualidad y que fueron asignadas a las distintas dependencias de la Entidad para su debido trámite. En el proceso de verificación se ha evidenciado que no se está dando el manejo más adecuado al *Sistema de Gestión Documental* ORFEO, debido a que tanto funcionarios como Dependencias (Canales) están dejando PQRSD sin responder en sus Bandejas de Entrada, las cuales deberían ser archivadas una vez realizada la gestión final, dejando en los “comentarios” si su respuesta se generó directamente, se realizó por un radicado cargado de forma independiente o se atendió mediante un correo electrónico.

En consecuencia, se ha enviado desde el correo electrónico institucional de Atención al Ciudadano un listado por Dependencias de las PQRSD encontradas “Sin respuesta”, de manera que se realice la subsanación de todo lo encontrado. En la siguiente imagen se muestra como evidencia uno de los mensajes enviados para este fin:

SEGUIMIENTO DE PQRSD 2024

Secretaría General Atención al Ciudadano
Para: Lady Iliana Ospina Corso
CC: Tatiana Gonzalez Arcón
Reciba un cordial saludo,

Desde la **Oficina de Atención al Ciudadano**, nos encontramos realizando un proceso de validación de la atención oportuna de las PQRSD recibidas en la Entidad de parte de la Ciudadanía. Por tanto, nos permitimos enviar el reporte de un Radicado que aparece “Sin Respuesta” en el SGD ORFEO asignado a su Dependencia del mes de **Febrero de 2024**.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LISTADO DE SEGUIMIENTO PQRSD 2024					
MES	FECHA_RAD	RADICADO	DEPENDENCIA	ESTADO	OBSERVACIONES
FEBRERO	28/02/2024	20240500040132	S.AGUA POTABLE	SIN RESPUESTA	

Es importante resaltar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015:

La Tabla que sigue ubica a las diez (10) primeras Dependencias con mayor cantidad de PQRSD que no cuentan con respuesta cargada en el SGD ORFEO, en primer lugar, aparece la **Subsecretaría de Rentas**; la frecuencia de sus requerimientos corresponden a solicitudes de actualización vehicular como cambios de propietarios, activaciones, corrección de inconsistencias, solicitud de liquidación vehicular, aplicación o devolución de títulos, información sobre embargos, devolución de dinero y solicitud de desembargos, entre otros. En segundo lugar, aparece **Despacho**, pero por información recibida en respuesta al correo electrónico de seguimiento enviado, se nos informó que en su mayoría las solicitudes obedecen a la función de otras Dependencias a las que se les dio traslado, por tanto, se les



hizo el requerimiento. Como tercer lugar tenemos a la **Secretaría de Educación**, la cual cuenta en nuestro sistema con un Canal de Distribución, pero su gestión la realizan a través de su propio sistema llamado SAC, en línea con el Ministerio de Educación. Sin embargo, es necesario conocer la trazabilidad de la información. Luego aparecen otras Dependencias a las cuales también se les indico el seguimiento (ver tabla 7.):

Tabla 7. PQRSD sin respuesta ENE-SEPT de 2024

PQRSD SIN RESPUESTA ENE-SEPT DE 2024		
POSICIÓN	DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSD SIN RESPUESTAS
1°	RENTAS	1557
2°	DESPACHO	73
3°	S. EDUCACION	55
4°	S. SALUD	41
5°	TALENTO HUMANO	37
6°	PASAPORTE	19
7°	S. INFRAESTRUCTURA	18
8°	CONTABILIDAD	12
9°	PARTICIPACIÓN	11
10°	S. GENERAL	11

6.3.2. Términos de Ley para dar respuestas.

Teniendo en cuenta que para este ejercicio de seguimiento se tomaron datos de inicio de año y se realizó corte a finales del mes de Septiembre, evidenciando gran cantidad de PQRSD sin responder, es un indicativo del comportamiento generalizado en la Entidad de emitir respuestas de forma *Extemporánea*. Se reitera la importancia del cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015:

“ARTÍCULO 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. “*

Al igual que lo contenido en el Procedimiento de PQRSD:

Tipos de PQRSD	Tipificación en el sistema de la entidad	Tiempo de respuesta
Petición	Peticiones de documentos	10 días siguientes a su recepción
	Peticiones de consultas sobre materias a cargo de la Gobernación	30 días siguientes a su recepción
	Peticiones de información	10 días siguientes a su recepción
	Derecho de petición general y/o particular	15 días siguientes a su recepción
	Derecho de Petición de Congresistas	5 días siguientes a su recepción
	Petición entre autoridades	10 días siguientes a su recepción
Queja	Queja	15 días siguientes a su recepción
Reclamo	Reclamo	15 días siguientes a su recepción
Denuncia	Denuncia	15 días siguientes a su recepción
Sugerencias	Sugerencias	No obligatorio/15 días siguientes a su recepción

Lo anterior, nos permitirá mantener una buena gestión administrativa y evitar acciones legales por omisión o incumplimiento de la Ley.

6.3.3. Medios de Respuestas.

De acuerdo con la información analizada, se evidencia que las PQRSD recibidas, se están contestando en gran medida desde los correos institucionales de los *Servidores Públicos*, las cifras por mes lo demuestran (Ver tabla 8.). Se alcanzan las 5.560 respuestas enviadas por este medio frente a las 1.635 respuestas que si fueron cargadas a la solicitud inicial o Radicado Padre de manera correcta en el SGD ORFEO:

Tabla 8. Medio de respuesta PQRSD 2024.

MEDIO DE RESPUESTA PQRSD 2024			
MES	ORFEO CARGADAS AL RAD. PADRE	ORFEO GENERADAS CON RAD. INDEPENDIENTE	ENVIADAS POR EMAIL
ENERO	71	104	616
FEBRERO	186	38	696
MARZO	206	16	536
ABRIL	336	18	654
MAYO	194	14	405
JUNIO	160	16	529
JULIO	178	18	1005
AGOSTO	179	45	638
SEPTIEMBRE	125	11	481
TOTAL	1635	280	5560



Aquellas respuestas que fueron Generadas como un Radicado Independiente de Salida, no están siendo asociadas al Radicado Padre y cuando se verifica la trazabilidad de las PQRSD se dan casos en que se desconoce de su existencia.

7. RECOMENDACIONES.

Sensibilizar y capacitar nuevamente a los Servidores Públicos en el uso adecuado del SGD ORFEO.

Generar las respuestas directamente en el Radicado Padre de cada PQRSD para garantizar su trazabilidad.

Generar respuestas oportunas a las solicitudes recibidas y no esperar al vencimiento de términos para proyectar la misma.

No reemplazar la imagen original de las PQRSD recibidas para garantizar la integridad de la información.

Asociar las respuestas que fueron generadas de forma independiente como Radicados de Salida, a la PQRSD inicial recibida:

1. Ingresar por la fecha del Radicado Padre.
2. Ubicados en la pestaña de *"Información General"*, dar click en el botón naranja habilitado al lado de la etiqueta DOCUMENTO Anexo/asociado.
3. Al desplegarse la ventana en Tipo escribir *"asociado"*.
4. Finalmente, Grabar Cambio y cerrar.

Para subir documentos como soporte al radicado en trámite se debe:

5. 1. Ir a la pestaña de DOCUMENTOS.
6. 2. Seleccionar en la pestaña desplegable el tipo de archivo que va a anexar.
7. 3. Deshabilitar la opción "Este documento será radicado".
8. 4. Seleccionar los datos.
9. 5. Actualizar.
10. 6. Cerrar.

Se recomienda archivar cada PQRSD una vez se finalice su gestión e indicar en los comentarios una breve descripción que haga claridad del trámite realizado.





8. CONCLUSIONES.

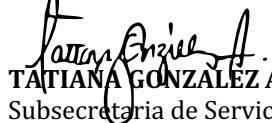
Durante los años 2020 a 2023, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19, se crearon cuentas de correos electrónicos para canalizar en su mayoría la atención de los asuntos de la Entidad, razón por la cual el SGD ORFEO, quedo en un segundo lugar y es lo que se evidencia con las más de cinco mil respuestas emitidas mediante correo electrónico a las PQRSD, a las que se les hizo seguimiento. Es el momento de retomar el buen uso de la herramienta y generar las respuestas con su radicado correspondiente para contar con una trazabilidad completa de las solicitudes.

Es de anotar que luego de la revisión realizada de la atención de PQRSD en la Entidad, se hace necesario continuar realizando estos seguimientos que nos permitan identificar acciones de mejora al proceso de Atención a la Ciudadanía y al manejo de la Gestión Documental.

Enfocados en establecer esas mejoras identificamos muchos radicados que no contaban con la imagen original de la petición del ciudadano, en su reemplazo encontrábamos la imagen o el archivo de la respuesta que fue enviada por correo electrónico, como es el caso de los radicados; 20240500133272, 20240500152182, 20240500152462 y 20240500154922. Por lo cual se informó al área de competencia para evitar continuar con estas acciones.

Finalmente, se requiere mantener una impresión positiva en términos de amabilidad y oportunidad hacia el servicio de la ciudadanía, por lo que se mantienen acciones en aras de aumentar el sentido de pertenencia y el compromiso de todos los Servidores Públicos de la Entidad para mejorar la atención de las PQRSD.

Cordialmente,


TATIANA GONZÁLEZ ARCÓN

Subsecretaria de Servicios Administrativos
Gobernación del Atlántico

Elaboró: Diana Arrieta Angulo- Líder Proceso Atención al Ciudadano
Revisó: Lino Torregroza – Asesor Subsecretaría Administrativa
Copia a: Oscar Vergel - Control Interno – Sistema de Gestión de la Calidad