



Barranquilla, 16-01-2025



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO

**INFORME DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS
DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
CUARTO 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 Cuarto Trimestre de 2024.

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 cuarto 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 Octubre a Diciembre de 2024, el cual 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 con la asignación de PQRSD a las distintas dependencias de la Entidad, para el mes de octubre y mediados del mes de noviembre. Para el periodo restante en estudio se descargó del SGD ORFEO, el reporte de PQRSD.

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 (Peticiones, 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.

Cabe aclarar, que hubo interrupciones del servicio para el mes de Noviembre debido a la configuración y puesta en producción de la nueva versión del Sistema de Gestión Documental ORFEO, lo cual ha permitido que la ciudadanía acceda a un servicio mucho mas amigable, robusto y ofreciendo una estructura más formal al envío de las PQRSD desde la página web.

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 Cuarto Trimestre, se reportó la atención desde el **Chat Virtual** de 7.960 Ciudadanos, que en comparación al trimestre anterior representan un incremento del 37,21%, una cifra bastante considerable que obedece a las consultas frecuentes de los ciudadanos sobre la gratuidad de los pasaportes para casos especiales y consultas sobre cobros coactivos por Impuesto Vehicular. En el *detalle 1*. que sigue se resalta la atención del trimestre en estudio (*ver Detalle 1*.):

Detalle 1. Atención Chat Virtual cuarto trimestre 2024.

CHAT VIRTUAL

Ciudadanos atendidos en el 4to. Trimestre de 2024:

CANTIDAD: 7.960

6.2.2. Atención de Correo Electrónico Institucional.

El acceso de la ciudadanía a este canal contaba con una mayor frecuencia, se podían recibir hasta quince mil solicitudes en un trimestre, dirigidas a las diferentes dependencias de la Gobernación del Atlántico. Para este periodo se presentó una disminución importante representada en un 51,62% según el análisis realizado, los ciudadanos han empezado a utilizar más el Canal de PQRSD por la reciente actualización en su formulario web, el Chat Virtual y la atención Presencial.



Se continua mejorando este servicio y los agentes a cargo de su atención en la mayoría de los casos generan un radicado de las solicitudes recibidas, que luego es informado por el mismo medio a su remitente. A manera de resumen se puede visualizar el siguiente detalle:

Detalle 2. Atención Correo Electrónico Cuarto Trimestre 2024.

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL
atencionalciudadano@atlantico.gov.co
Correos electrónicos recibidos en el 4to. Trimestre de 2024:
CANTIDAD: 7.617

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, hemos contando con el apoyo del personal de la Subsecretaría de Rentas y con esto se ha logrado atender gran cantidad de personas de forma continua.

6.2.4. Atención módulo PQRSD Web.

En este Cuarto Trimestre se reportó la recepción de 4.968 PQRSD, representando un aumento del 17,89% en comparación con el trimestre anterior. Como se ha mencionado desde el inicio de este informe, la razón por la cual se presentó esta diferencia ha sido por la confianza que ha generado a la ciudadanía contar con varias mejoras en el formulario Web de PQRSD; una de las cuales les ha permitido hasta ahora subir anexos de una forma más rápida, en varios formatos y describir ampliamente su requerimiento.



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

Ilustración 1. Total PQRSD Cuarto Trimestre 2024.

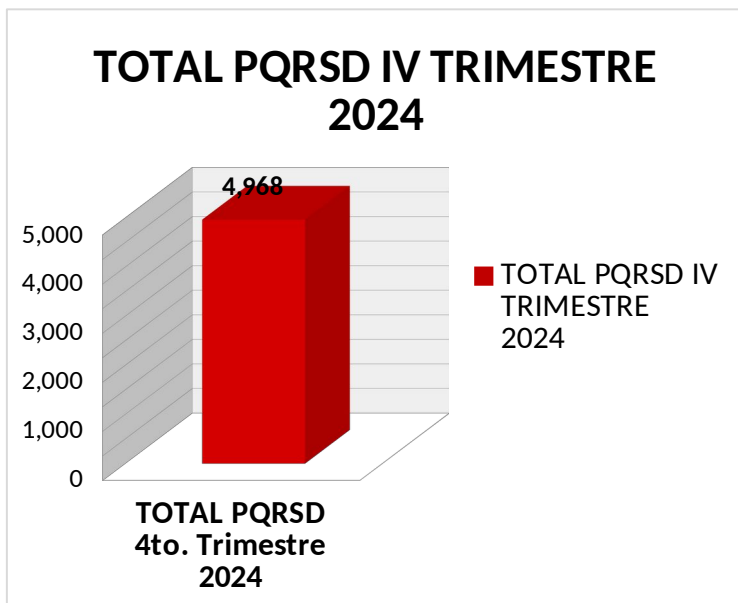


Tabla 1. Cantidad de PQRSD recibidas por Dependencia del Cuarto Trimestre 2024.

PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS 4to. Trimestre de 2024

DEPENDENCIAS. CANT.

DESPACHO GOBERNADOR	8
PASAPORTE	90
CONTABILIDAD	4
RENTAS	4213
S. EDUCACION	20
S. GENERAL	30
AGUA POTABLE	3
S. SALUD	50
TALENTO HUMANO	32
S. JURIDICA	9
S. DESARROLLO ECO.	4
CAPITAL SOCIAL	12
S. INTERIOR	8
TESORERIA	5
DEP. SALIDA	213
S. INFRAESTRUCTURA	19
PROTOCOLO	1
PREVENCION	4
PARTICIPACIÓN	4
S. CULTURA	2
S. TIC	1



S. HACIENDA	1
SEC. MOVIL MALAMBO	1
ALC. DIST. SANTA MARTA	1
ALCALDIA DE SOLEDAD	1
ALCALDIA BELLO ANT.	1
ALCALDIA DE MALAMBO	2
ALCALDIA DE BAQ	8
TRANSITO DEL ATLANTICO	164
S/P TRAMITE AC /NIN.	57
TOTAL	4968

Tabla 2. Cantidad de Derechos de Petición recibidos Cuarto Trimestre 2024.

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS 4to. Trimestre de 2024

DESPACHO	1
RENTAS	941
TALENTO HUMANO	10
PROTOCOLO	1
PREVENCION	1
EDUCACION	6
SALUD	9
GERENCIA DE CAPITAL	5
S. DESARROLLO ECO.	2
S.GENERAL	15
PASAPORTE	4
S.INFRAESTRUCTURA	13
TESORERIA	2
DEP. SALIDA	136
PARTICIPACIÓN	3
PREVENCION	1
S.JURIDICA	2
INTERIOR	5
TRANSITO DEL ATLANTICO	87
ALCALDIA DE BAQ.	3
ALCALDIA BELLO ANT.	1
ALCALDIA MALAMBO	1
SEC. MOVIL MALAMBO	1
ALC. DIST. SANTA MARTA	1
DP TRAMITE AC /NIN.0	
TOTAL	1251

Tabla 3. Cantidad de solicitudes/reclamos recibidos Cuarto Trimestre 2024.

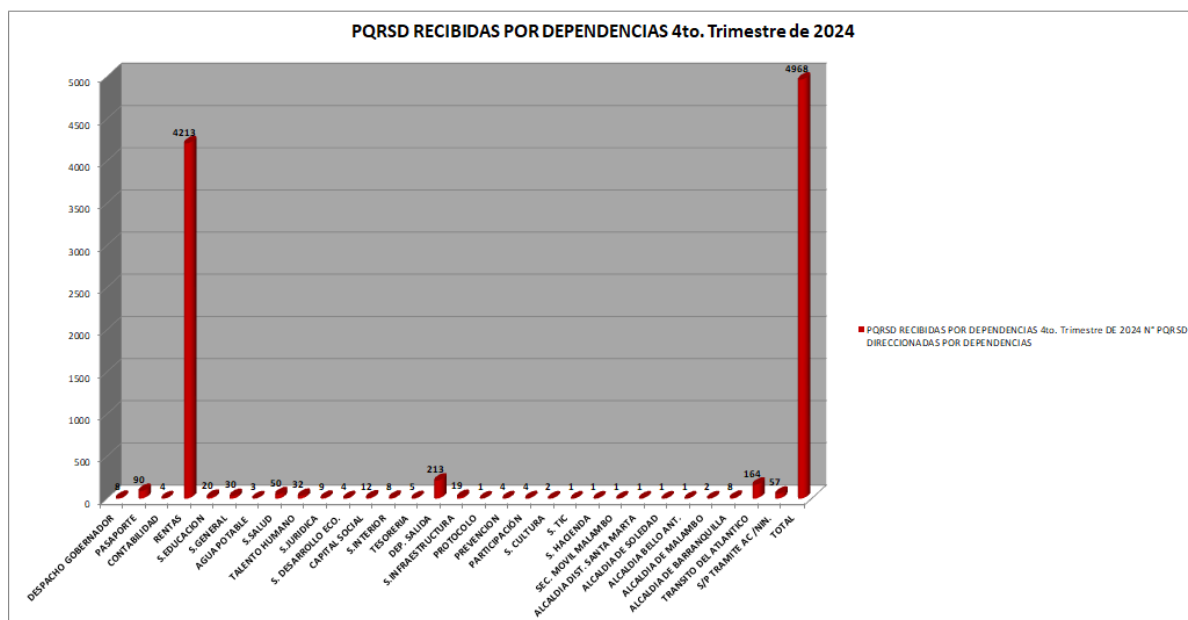
SOLICITUDES QUEJAS Y/O RECLAMOS RECIBIDOS POR PQRSD TRASLADADOS A LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD 4to. TRIMESTRE DE 2024

DESPACHO GOBERNADOR	7
PASAPORTE	86
CONTABILIDAD	4
RENTAS	3272
S.EDUCACION	14
S.GENERAL	15
AGUA POTABLE	3
S.SALUD	41
TALENTO HUMANO	22
S.JURIDICA	7
S. DESARROLLO ECO.	2
CAPITAL SOCIAL	7
S.INTERIOR	3
TESORERIA	3



DEP. SALIDA	77
S.INFRAESTRUCTURA	6
PARTICIPACIÓN	1
S. CULTURA	2
PREVENCION	2
S. TIC	1
S. HACIENDA	1
S/ TRAMITE AC /NIN.	57
ALCALDIA DE MALAMBO	1
ALCALDIA DE BAQ.	5
TRANSITO DEL ATLANTICO	77
ALCALDIA DE SOLEDAD	1
TOTAL	3717

Ilustración 2. Cantidad de PQRSD recibidas por Dependencia Cuarto Trimestre 2024.





6.3. SEGUIMIENTO DE PQRS.

6.3.1 PQRS sin respuestas.

Desde la Oficina de **Atención al Ciudadano** se reciben y se verifica la atención de cada una de las PQRS recibidas desde el mes de Octubre al mes de Diciembre de la vigencia 2024, al igual que los otros periodos. Las cuales fueron asignadas a las distintas dependencias de la Entidad para su debido trámite. En el desarrollo de esta verificación sigue siendo evidente el manejo poco efectivo al *Sistema de Gestión Documental* ORFEO, debido a que tanto funcionarios como Dependencias (Enrutadores) están dejando PQRS sin responder en sus Bandejas de Entrada, que deberían ser archivadas una vez realizada la gestión final, dejando en los “*comentarios*” si su respuesta se generó de forma directa, se realizó a través de un radicado cargado de forma independiente o se atendió mediante un correo electrónico.

En consecuencia, se ha estado enviando desde el correo electrónico institucional de Atención al Ciudadano un listado por Dependencias de las PQRS 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 PQRS NOVIEMBRE 2024 **SEGUIMIENTO PQRS** **JULY DIC 2024**

Desde la **Oficina de Atención al Ciudadano**, nos permitimos recordarle que a su Dependencia han sido asignadas para el mes de **Noviembre**, las siguientes PQRS, para su gestión y trámite correspondiente.

RADICADO	FECHA RADICACIÓN	METADATOS	CANAL RECEPCIÓN	REMITENTE	ASUNTO	DEPENDENCIA ACTUAL	USUARIO ACTUAL
20240500254722	2024-11-22 11:20:46 AM	PQR	Sitio Web	JACQUELIN ESTRADA RODRIGUEZ	RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	SECRETARÍA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	MARCO AURELIO ESCOLAR FONTALVO
20240500262342	2024-11-29 01:04:57 PM	PQR	Sitio Web	MICAELA EMPERATRIZ LAGUNA DE VALLEJO	PAGO DE CONTADOR POR PARTE DE CONSORCIO THM	SECRETARÍA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	MARCO AURELIO ESCOLAR FONTALVO

Reiteramos el compromiso de esta Administración en mejorar el servicio a la Ciudadanía y en consecuencia garantizar una respuesta oportuna según los términos de ley a todas las solicitudes que se reciben diariamente. Gracias por ser parte del recurso humano que labora comprometida y con gran sentido de pertenencia a esta Entidad. Juntos lograremos, ¡Atlántico para el Mundo!

Quedamos atentos,

NOTA: si ya resolvió las PQRS asignadas, favor hacer caso omiso de este mensaje.

Hemos ubicado en una tabla que se muestra a continuación las diez (10) primeras Dependencias con mayor cantidad de PQRS 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. La **Secretaría de Salud** ocupa el segundo lugar; la ciudadanía requiere de la dependencia para autorización de medicamentos, presentación de quejas por servicios médicos, autorización de ejercicio profesional o verificación de tí-



tulos y muchos otros asuntos. Luego le sigue **Pasaporte**, para este periodo se incrementa el número de ciudadanos que requieren viajar, por tanto consultan información sobre requisitos y horarios de atención, aplicación de descuentos por Sisben o condiciones médicas que les permita acogerse a la gratuidad reglamentada por el Gobierno Nacional, así como también presentar reclamaciones para devolución de dinero por inconvenientes en la expedición del pasaporte. Al final aparecen otras Dependencias a las cuales también se les realiza el seguimiento (ver tabla 4.):

Tabla 4. PQRSD sin respuesta OCT-DIC de 2024

PQRSD SIN RESPUESTA OCT-DIC DE 2024		
POSICIÓN	DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSD SIN RESPUESTAS
1°	RENTAS	2872
2°	S.SALUD	36
3°	PASAPORTE	33
4°	TALENTO HUMANO	27
5°	S.GENERAL	23
6°	S.INFRAESTRUCTURA	17
7°	S.EDUCACION	16
8°	CAPITAL SOCIAL	8
9°	S.JURIDICA	7
10°	PARTICIPACIÓN	4

6.3.2. Términos de Ley para dar respuestas.

Teniendo en cuenta que para la elaboración de este informe de seguimiento se tomaron datos del periodo que va del mes de Octubre a Diciembre de 2024 y se evidencia 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:

Típos 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*, son contadas las respuestas que están siendo cargadas directamente a los Radicados Padre, motivos de las consultas. Las cifras demuestran más de 3000 solicitudes sin respuesta cargada en el SGD ORFEO.

Se hace necesario que aquellas respuestas que fueron Generadas como un Radicado Independiente de Salida, sean asociadas al Radicado Padre para garantizar la trazabilidad de la información.



7. RECOMENDACIONES.

Se requiere mejorar el uso del SGD ORFEO, contamos con una actualización que está en producción desde el mes de Noviembre y es necesario aprovechar sus nuevas funcionalidades, por tanto la recomendación principal es continuar con el aprendizaje de la herramienta, sensibilizar y seguir capacitando a los Servidores Públicos.

Los informes se generan descargando los reportes que arroja el SGD ORFEO, para clasificar y hacer conteo de la información que nos requieren posteriormente en las auditorias, es sumamente necesario que los funcionarios tipifiquen correctamente el radicado recibido para identificar cuáles son realmente solicitudes, derechos de petición o reclamos, luego de verificar lo que el ciudadano ha dejado como anexo.

Si al momento de recibir una PQRSD considera que la tipificación no corresponde, agradecemos asignar la correcta para efectos de contar con los términos de respuesta de atención que automáticamente establece el sistema (días hábiles).

Se debe por parte de cada Dependencia continuar realizando los ajustes de sus TRD para que las asignaciones correspondan al tipo documental real y se evite normalizar “*Comunicaciones Oficiales*” para todo.

Se reitera la necesidad de generar las respuestas directamente en el Radicado Padre de cada PQRSD para garantizar su trazabilidad y contar con su expediente asociado.

Es un compromiso como Servidor Público ejercer las funciones debidamente, por tanto es necesario que se generen las respuestas de manera oportuna a las solicitudes recibidas y evitar proyectar la respuesta cuando se hayan vencido los términos.

Si las respuestas fueron generadas de forma independiente como *Radicados de Salida*, se recomienda asociar al *Radicado Padre* correspondiente.

Si por alguna razón no se generan las respuestas por el SGD ORFEO, se recomienda indicar en los comentarios de las PQRSD la acción realizada y se deje como soporte de la gestión la respuesta cargada como un anexo en el sistema y sirva como evidencia.

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.

Analizando el manejo del Sistema de Gestión Documental ORFEO, donde queda en evidencia, por la falta de respuestas asociadas, que aún se deben aprovechar mejor sus funcionalidades y en un corto tiempo disminuir el acostumbrado modo de responder solicitudes mediante los correos electrónicos institucionales, se espera que a partir de la vigencia 2025 y con las capacitaciones programadas junto con una campaña de utilización adecuada de la herramienta, logremos contar con la información completa de la gestión que sabemos realiza cada Dependencia y que no está quedando reflejada para el conocimiento de todos y para la trazabilidad que se requiere.

Es de anotar que a través del SGD ORFEO, se estarán configurando unas alertas que servirán de aviso de seguimientos a las PQRSD y se enviarán a los usuarios del sistema que tengan solicitudes pendientes por tramitar, lo cual ayudara a permanecer atentos a la necesidad de su gestión.

Desde la Oficina de Atención al Ciudadano también se continuara haciendo un monitoreo de la atención de PQRSD y con esto identificar acciones de mejora al proceso de Atención a la Ciudadanía y al manejo de la Gestión Documental.

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 GONZALEZ ARCON
Subsecretario De Despacho
Subsecretaría De Servicios Administrativos



Proyectó: Diana Arrieta Angulo. Profesional Universitario Atención al Ciudadano.

Elaboró: Carolaine Niebles Roa

Revisó: Diana Patricia Arrieta Angulo, Tatiana Gonzalez Arcon

Aprobó: Tatiana Gonzalez Arcon