

INFORME PQRS

PERÍODO ABRIL A JUNIO DE 2022

En atención a lo ordenado en el Artículo 54 de la Ley 190 de 1995; Estatuto Anticorrupción, hoy Ley 1474 de 2011 modificada y adicionada por Ley 2195 de 2022, me permito presentar en la calidad de Subsecretaria de Despacho Código 045 Grado 05 de la Subsecretaria de Servicios Administrativos, el informe de las Quejas y Reclamos que se han recibido en la Gobernación del Departamento del Atlántico, en el período comprendido entre abril a junio de 2022.

La Secretaría General de la Gobernación del Atlántico, a través del grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Subsecretaría de Servicios Administrativos, fortalece de forma permanente, el modelo de servicio al ciudadano de la entidad, desarrollando importantes acciones para implementar la política correspondiente. Demostrando eficacia en el uso de los canales apropiados de atención a diferentes solicitudes de los ciudadanos, asegurando un respaldo para satisfacer sus necesidades y expectativas.

Los distintos canales habilitados para la ciudadanía son los siguientes:

- Correo oficial de la entidad, atencionalciudadano@atlantico.gov.co a través del cual se radican las diferentes solicitudes con distinto a las distintas dependencias de la Gobernación del Atlántico.
- CHAT EN LÍNEA, es una herramienta de comunicación a través del chat en vivo, que permite dar mayor cobertura y en el cual nuestros agentes interactúan en tiempo real con la ciudadanía. Se puede acceder a través de nuestra página web, www.atlantico.gov.co, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 4:00 p.m.
- El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (P.Q.R.S.D.) que permite registrar, tramitar, controlar y administrar los requerimientos de los ciudadanos y solicitud de información de manera oportuna y eficiente a través de la página web, <https://srvapp1.atlantico.gov.co:7070/PQR/>. así mismo, los ciudadanos pueden radicar una PQRS sin salir de casa. En la página web, se encuentra publicado el procedimiento para interponer una PQRS, así como también se encuentra disponible el seguimiento que se puede realizar con el número de radicado, lo cual permite conocer de manera fácil el estado de su trámite y posterior respuesta.
- ATENCIÓN PRESENCIAL, a través de este canal se proporciona asistencia a los ciudadanos de una manera más personal. Lo hacemos en la oficina de Atención al Ciudadano ubicada en el primer piso del edificio central; esto, nos permite ofrecer la oportunidad de causar una impresión más agradable al ciudadano que busca de nuestra ayuda. Con la atención presencial, nos aseguramos que las personas tengan una experiencia positiva.

Para su conocimiento y la definición de las respectivas acciones correctivas, se hace traslado del mismo a las Dependencias mencionadas en el presente informe y a Secretaría de Control Interno para el seguimiento a los planes de mejoramiento propuestos

1. SUBSECRETARIA DE RENTAS

El 81% de los reclamos y/o solicitudes lo genera la Subsecretaría de Rentas.

Este incremento continúa con relación al trimestre anterior; en consecuencia, se sugiere contemplar dentro de los planes de mejoramiento de los procesos revisar, actualizar y mejorar el software de liquidación y pago del impuesto unificado de vehículo, para de esta forma, optimizar el servicio y por ende reducir los reclamos que este tema genera.

Las quejas más frecuentes son:

- Hay inconsistencias en la liquidación de impuestos, teniendo en cuenta que en ocasiones algunos datos no concuerdan.
- Devolución de dinero por pagos realizados para trámites de pasaporte
- Actualización de propietarios y/o actualización en temas relacionados con traslado de cuentas a otras ciudades.
- Prescripciones de impuestos o desembargos no se aplican en los tiempos estipulados.
- Consultas relacionadas con inconsistencia en avalúos de vehículos.
- Muchos reclamos de los ciudadanos por respuestas no recibidas cuando han enviado sus solicitudes a los correos de cobro coactivo e impuesto vehicular

2. SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO

Representa el 10.3% de las PQRSD recibidas en la entidad. Los motivos con mayor número de reclamos y/o solicitudes, se presentan por estos procesos:

- Reclamos por los Certificados de No Pensión.
- Certificados de tiempo de servicio
- Certificaciones CETIL.
- Reclamos relacionados con retraso en procesos pensionales.

3. SUBSECRETARÍA DE PASAPORTE

Representa el 1,4% de las PQRSD recibidas en la entidad. Las PQRSD se concentran en las siguientes solicitudes:

- Inconvenientes que presentan los ciudadanos al momento de agendar o reprogramar cita para el trámite de pasaporte por el aplicativo de la página web de la entidad,
- Inconvenientes al momento de realizar el primer pago en la plataforma de la página web para trámite de pasaporte.

Para finalizar podemos concluir que el proyecto de ventanilla virtual sumado a la atención presencial, ceñidos al sistema de gestión de calidad, nos ha permitido cumplir el objetivo misional y de esa manera, el ciudadano ha tenido mayor claridad y trazabilidad de sus PQRSD en esta administración de la Gobernación del Atlántico.

Por último, es relevante anotar que a través de la oficina de Atención al Ciudadano seguimos comprometidos en brindar una atención cálida y empática a los ciudadanos, con una gestión transparente, basados en sólidos principios éticos y de calidad, liderados por la Secretaría General.

Cordialmente,

(Original firmado)

JOUSSETTE ABUDINEM ABUCHAIBE

Subsecretaria Administrativa

Gobernación Departamento del Atlántico

Proyectó : Eileen Chegwin C- Líder Proceso Atención al Ciudadano 
Revisó: Manuel Potes - Asesor Externo Subsecretaría Administrativa 
Copia a : Oscar Vergel - Control Interno - Sistema de Gestión de la Calidad
Walter Varela - Subsecretaria Direccinamiento Estratégico

La información del trimestre se presenta mediante gráficas, con el fin de que esta sea clara en el momento de su interpretación, indicando, según sea el caso, la dependencia y número de quejas y reclamos recibidos.

Como resultado de la gestión, este trimestre se recibieron setecientos ochenta (1284) Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias (PQRSD), distribuidas de la siguiente manera:

PQRSD RECIBIDAS
TRIMESTRE ABRIL - JUNIO 2022

CONCEPTO	No. DE PQRSD RECIBIDAS
Solicitudes y reclamos reasignados mediante el sistema de gestión documental ORFEO, a las diversas dependencias de la entidad, según competencia.	864
Derechos de petición remitidos a las distintas dependencias de la Gobernación del Atlántico	104
Trasladadas por competencia a diferentes entidades como Contraloría, Tránsito del Atlántico y Alcaldías Municipales	316
Otras determinaciones, que conciernen a solicitudes que llegan con información incompleta y/o requerimiento que si fueron resueltas por la Administración Departamental	0
TOTAL	1284

Ver Gráfica No. 1

RECLAMOS Y SOLICITUDES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB
TRASLADADOS A LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD

SECRETARIA/SUBSECRETARIA	CANTIDAD RECLAMOS Y/O SOLICITUDES
Subsecretaría de Rentas	699
Secretaría de Salud	12
Subsecretaría de Talento Humano	89
Secretaría de Educación	8
Despacho de la Gobernadora	10
Secretaría de General	9
Secretaría de Agua potable	2
Secretaría de desarrollo económico	1
Secretaría de Cultura y Patrimonio	2
Subsecretaría de Contabilidad	4
Subsecretaría de Pasaporte	12
Secretaría de Infraestructura	6
Secretaría del interior	3
subsecretaría de Presupuesto	1
Secretaria jurídica	2
Oficina de Participación comunitaria	2
Gerencia de capital social	1
Subsecretaría de Servicios Administrativos y Logísticos.	1
TOTAL	864

Ver Gráfica No. 2

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB
TRASLADADOS A LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD

DEPENDENCIA	CANTIDAD DERECHOS DE PETICION
Subsecretaría de Rentas	71
Subsecretaría de Talento Humano	12
Despacho de la Gobernadora	6
Secretaría de General	4
Secretaria Desarrollo económico	1
Secretaría de Educación	1
Secretaria de Hacienda	1
Secretaría de Infraestructura	3
Secretaria de Interior	1
Subsecretaría de Pasaporte	1
Secretaria Privada	1
Gerencia de capital social	1
Oficina de Prevención y desastre	1
TOTAL	104

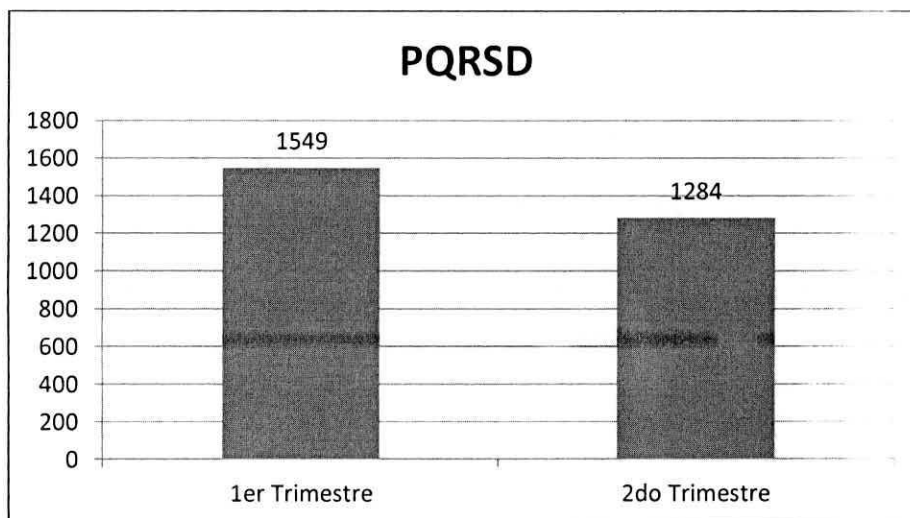
Ver gráfico No. 3.

DERECHOS DE PETICIÓN, RECLAMOS Y/O SOLICITUDES RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB TRASLADADOS A OTRAS ENTIDADES:

ENTIDAD/ TRASLADO	DERECHOS DE PETICION	RECLAMOS Y/O SOLICITUDES
Alcaldía Distrital de Barranquilla	3	5
Instituto de Tránsito del Atlántico	35	43
Otras	5	225
TOTAL	43	273

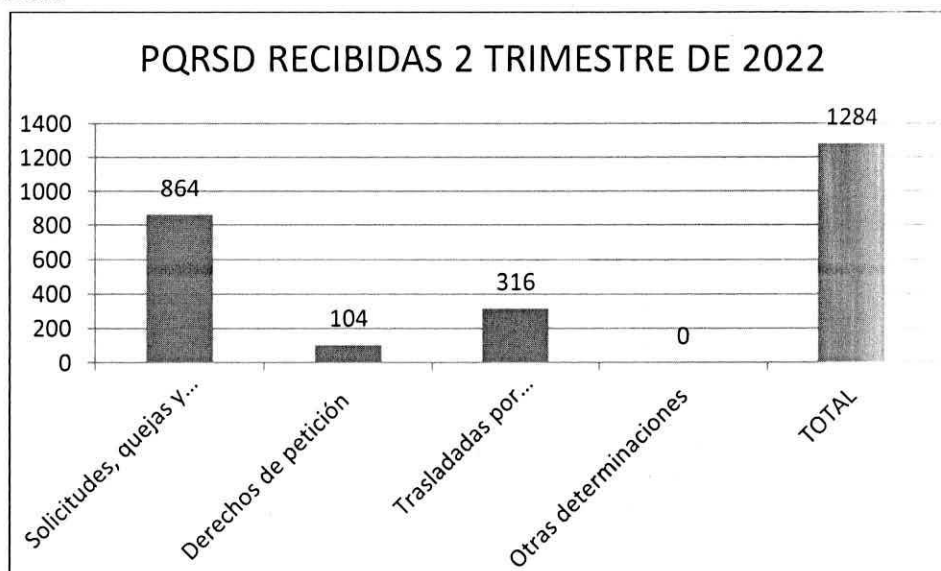
Ver gráfico No. 4

De acuerdo con las cifras y el informe presentado, se observa al hacer un comparativo del trimestre anterior, en el cual se recibieron 1549 PQRSD vs el trimestre actual, en el cual se recibieron 1284 PQRSD, un decrecimiento del 17%; cifra que va disminuyendo si tomamos como referencia los datos del primer trimestre de 2022.



ANEXOS GRÁFICOS

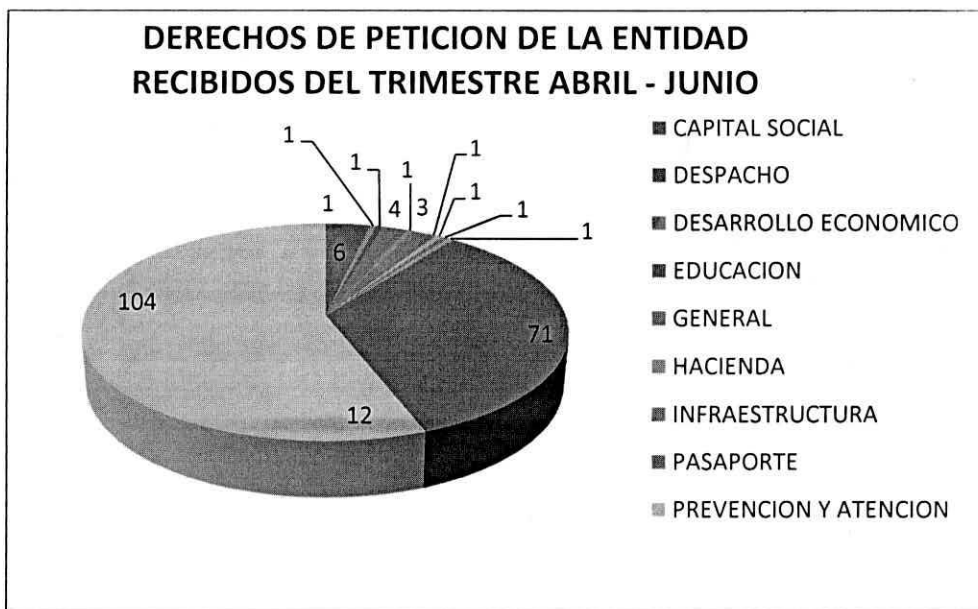
Gráfica No.1



Gráfica No. 2



Gráfica No. 3



Gráfica No. 4

