



**Atlántico
para la
Gente**

Al contestar por favor cite :

20200520004143

Radicado No.: **20200520004143**

Pag 1 de 12

Barranquilla, 13-10-2020

Doctora

ELSA MARGARITA NOGUERA DE LA ESPRIELLA

DESPACHO DE LA GOBERNADORA

BARRANQUILLA - ATLANTICO

ASUNTO: INFORME PQRSO PERÍODO JULIO 1 A SEPTIEMBRE 30 DE 2020

Cordial saludo,

En atención a lo ordenado en el Artículo 54 de la Ley 190 de 1995; Estatuto Anticorrupción, hoy Ley 1474 de 2011, nos permitimos presentarle el informe de las Quejas y Reclamos que se han recibido en la Gobernación del Departamento del Atlántico, en el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2020.

La Secretaría General de la Gobernación del Atlántico, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, adscrita a la Subsecretaría de Servicios Administrativos, viene fortaleciendo el modelo de servicio al ciudadano de la Entidad y ha desarrollado importantes acciones para implementar la política de Atención al Ciudadano en estos momentos de emergencia sanitaria, fortaleciendo el canal de atención virtual, mediante gestión institucional que implica la asignación de recursos físicos, humanos y tecnológicos para su cumplimiento.

La Entidad, comprometida con el servicio a sus partes interesadas, diseñó e implementó en las mejoras de su sistema de gestión de la calidad, el proceso atención al ciudadano, con el fin de *"Implementar las políticas y directrices que garanticen la prestación del servicio de atención al ciudadano y partes interesadas mediante los distintos canales estipulados; obedeciendo a los principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio; que satisfaga las necesidades y expectativas del ciudadano y demás partes interesadas."*

Este proceso fue validado mediante auditoría interna, cuyo informe lo resaltó como una fortaleza del sistema: *"El proceso recién se ha integrado de manera formal al sistema de gestión de la Gobernación, demostrando una adecuada madurez y 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."*



NIT: 890.102.006-1
Código Postal: 080003
Código DANE: 08-000

Calle 40 Carreras 45-46 Barranquilla, Atlántico · Tel. (57) (5) 330 7103
Línea Gráfica 01 8000 915 307 · atencionalcidudadano@atlantico.gov.co

   **Atlántico para la Gente**

atlantico.gov.co



Atlántico
para la
Gente

Al contestar por favor cite :

20200520004143

Radicado No.: **20200520004143**

Pag 2 de 12

Para ello, se habilitó el canal virtual con el objetivo de mantener comunicación con los ciudadanos y así evitar que el aislamiento obligatorio se convirtiera en una barrera, no sólo con el tiempo y el espacio, sino también a lo relacionado con la presencialidad.

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 (780) Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias (PQRSD), distribuidas de la siguiente manera:

PQRSD RECIBIDAS

TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2020

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.	524
Derechos de petición remitidos a las distintas dependencias de la Gobernación del Atlántico	150
Trasladadas por competencia a diferentes entidades como Contraloría, Tránsito del Atlántico y Alcaldías Municipales	90
Otras determinaciones, que conciernen a solicitudes que llegan con información incompleta y/o requerimiento que si fueron resueltas por la Administración Departamental	16
TOTAL	780

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	204



NIT: 890.102.006-1
Código Postal: 080003
Código DANE: 06-000

Calle 40 Carreras 45-46 Barranquilla, Atlántico Tel. (57)(5) 330 7103
Línea Gratuita 01 8000 915 307 - atencionalciudadano@atlantico.gov.co

Atlántico para la Gente

atlantico.gov.co



**Atlántico
para la
Gente**

Al contestar por favor cite :

20200520004143

Radicado No.: **20200520004143**

Pag 3 de 12

SECRETARIA/SUBSECRETARIA	CANTIDAD RECLAMOS Y/O SOLICITUDES
Secretaría de Salud	77
Subsecretaría de Talento Humano	66
Secretaría de Educación	51
Despacho de la Gobernadora	28
Secretaría de General	22
Secretaría de Interior	18
Secretaría de Infraestructura	11
Secretaría de Cultura y Patrimonio	9
Subsecretaría de Contabilidad	7
Subsecretaría de Pasaporte	6
Secretaría de Desarrollo Económico	4
Secretaría de Hacienda	4
Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico	3
Secretaría de la Mujer y Equidad de Genero	3
Secretaría de Planeación	2
Subsecretaría de Tesorería	2
Secretaría de Jurídica	1
Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1
subsecretaría de Prevención y Atención de Desastres	1
Oficina de Comunicaciones	1
Gerencia de Capital Social	1
Secretaria Privada	1
Subsecretaría de Servicios Administrativos y Logísticos.	1
TOTAL	524

Ver Gráfica No. 2

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



NIT: 890.102.006-1
Código Postal: 080003
Código DANE: 08-000

Calle 40 Carreras 45-46 Barranquilla, Atlántico Tel. (57)(5) 330 7103
Línea Gratuita 01 8000 915 307 atencionciudadano@atlantico.gov.co

Atlántico para la Gente

atlantico.gov.co



**Atlántico
para la
Gente**

Al contestar por favor cite :

20200520004143

Radicado No.: **20200520004143**

Pag 4 de 12

Observaciones para tener en cuenta con relación a los reclamos y solicitudes presentadas a las diferentes dependencias:

1. SUBSECRETARIA DE RENTAS

El 39% de los reclamos y/o solicitudes lo genera la Subsecretaría de Rentas, lo cual se debe a la ampliación de las fechas para el pago del impuesto vehicular y la no respuesta oportuna a los ciudadanos por parte de esta dependencia con relación a las solicitudes de acogerse a los beneficios económicos ofrecidos por la entidad.

Por esa razón, 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:

- a. *Equivocaciones en los avalúos de los vehículos.*
- b. *Se presentan fallas en la página Web para generar la liquidación de impuestos.*
- c. *Hay algunas inconsistencias en la liquidación de impuestos, teniendo en cuenta que en ocasiones algunos datos no concuerdan.*
- d. *Algunas prescripciones de impuestos o desembargos no se aplican en los tiempos estipulados.*
- e. *Muchos reclamos de los ciudadanos por respuestas no recibidas.*

2. SECRETARÍA DE SALUD

Representa el 15% de las PQRSD recibidas en la Entidad. Los motivos con mayor número de reclamos y/o solicitudes, se presentan por estos procesos:

- a. *Reclamos por tardanza en algunos resultados de pruebas COVID19*
- b. *Quejas por la atención médica por parte de las EPS*
- c. *Solicitudes de expedición de licencias para el ejercicio de la profesión en salud*
- d. *Quejas por retardos y dificultades para obtener la licencia para prestación de servicios en Seguridad y Salud en el trabajo (SST)*

3. SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO

Representa el 13% de las PQRSD recibidas en la Entidad. Las PQRSD se concentran en las si-



NIT: 890.102.006-1
Código Postal: 080003
Código DANE: 06-000

Calle 40 Carreras 45-46 Barranquilla, Atlántico Tel: (57)(5)330 7103
Línea Gratuita 01 8000 915 307 acuncionciudadano@atlantico.gov.co

Atlántico para la Gente

atlantico.gov.co



**Atlántico
para la
Gente**

Al contestar por favor cite :

20200520004143

Radicado No.: **20200520004143**

Pag 5 de 12

guientes solicitudes:

- a. *Reclamos por los Certificados de No Pensión.*
- b. *Certificados de tiempo de servicio CETIL.*

4. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Representa el 10% de las PQRSD recibidas en la Entidad. Los motivos más frecuentes de reclamos y/o solicitudes son:

- a. *Solicitudes y reclamos por el usuario y contraseña para ingresar al SAC o al SIGEP*
- b. *Solicitudes de certificaciones laborales o de servicio*

5. DESPACHO DE LA GOBERNADORA

Representa el 5% de las PQRSD recibidas en la Entidad. Las solicitudes más frecuentes se concentran en la solicitudes de ciudadanos que desean en virtud a la emergencia presentada por el Covid-19, aplicar a beneficios o ayudas alimentarias.

6. SECRETARIA GENERAL

Representa el 4% de las PQRSD recibidas en la Entidad. *Las PQRSD de mayor frecuencia son:*

- a. *Solicitudes de Certificados de Existencia y representación legal.*
- b. *Solicitudes de Reliquidaciones Pensionales.*

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	74
Secretaría de Salud	16
Subsecretaría de Talento Humano	14
Despacho de la Gobernadora	12
Secretaría de General	8
Secretaría de Educación	5



NIT: 890.102.006-1
Código Postal: 080003
Código DANE: 06-000

Calle 40 Carreras 45-46 Barranquilla, Atlántico Tel: (57)(5)330 7103
Línea Gratuita 01 8000 915 307 atencionalciudadano@atlantico.gov.co

Atlántico para la Gente

atlantico.gov.co



**Atlántico
para la
Gente**

Al contestar por favor cite :
20200520004143

Radicado No.: **20200520004143**

Pag 6 de 12

DEPENDENCIA	CANTIDAD DERECHOS DE PETICION
Secretaría de Infraestructura	5
Secretaría de Interior	4
Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico	3
Subsecretaría de Prevención y Atención de Desastres	2
Gerencia de Asuntos Étnicos	2
Secretaría de Jurídica	1
Secretaría de Cultura y Patrimonio	1
Secretaría de Planeación	1
Oficina de Comunicaciones	1
Gerencia de Capital Social	1
TOTAL	150

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	3
Instituto de Tránsito del Atlántico	45	38
Contraloría Departamental	0	1
TOTAL	48	42

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 752 PQRSD vs el trimestre actual, en el cual se recibieron 780 PQRSD, un crecimiento del 3,86%; cifra que va en aumento si tomamos como referencia los datos del primer trimestre, presentando un incremento con respecto al tercer trimestre del 140,31%, porcentaje histórico en la Administración Departamental.

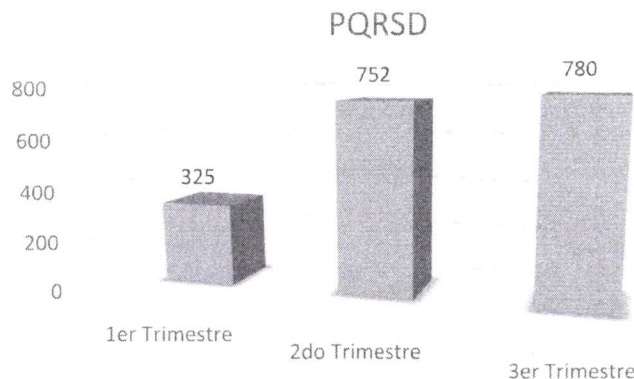


NIT: 890.102.006-1
Código Postal: 080003
Código DAHE: 08-000

Calle 40 Carreras 45-46 Barranquilla, Atlántico Tel. (57) (5) 330 7103
Línea Gratuita 01 8000 915 307 atencionciudadano@atlantico.gov.co

Atlántico para la Gente

atlantico.gov.co



Este incremento se debe a la habilitación de canales virtuales con el objetivo de mantener la comunicación con los ciudadanos y la continua prestación del servicio, sin que este se viera afectado por el aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional. 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.
- JIVOCHAT, como herramienta de comunicación a través del chat en vivo en el cual se puede interactuar en tiempo real con la ciudadanía y al cual se puede acceder a través de nuestra página web de lunes a viernes, siendo atendido por nuestros agentes en dos turnos de la siguiente manera: 8:00 a.m. – 3:00 p.m. y de 11:00 a.m. – 6:00 p.m. lo que nos permite dar mayor cobertura.
- Se habilita 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/> , de esa forma, promovemos el aislamiento social y los ciudadanos pueden radicar una PQRSD sin salir de casa. En la página web, se encuentra publicado el procedimiento para interponer una PQRSD, 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.



**Atlántico
para la
Gente**

Al contestar por favor cite :

20200520004143

Radicado No.: **20200520004143**

Pag 8 de 12

Para finalizar podemos concluir que el proyecto de ventanilla única, ceñidos al sistema de gestión de calidad, nos ha permitido dedicarnos a cumplir nuestro objeto misional y de esa manera, el ciudadano ha tenido mayor claridad y trazabilidad de sus PQRS en la 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,

RAÚL JOSÉ LACOUTURE DAZA

Secretario General

Gobernación Departamento del Atlántico

Proyectó: Eileen Chegwin C. - Líder Proceso Atención al Ciudadano

Revisó: Joussette Abudinen Abuchaibe - Subsecretaria Administrativa

Nohemí Pérez - Abogada Secretaría General

Copia a: Oscar Vergel - Control Interno - Sistema de Gestión de la Calidad

Walter Varela - Subsecretaria Direccionamiento Estratégico



NIT: 890.102.006-1
Código Postal: 080003
Código DANE: 08-000

Calle 4B Carreras 45-46 Barranquilla, Atlántico - Tel. (57)(5) 336 7103
Línea Gratuita 01 8000 915 307 - atencionalciudadano@atlantico.gov.co

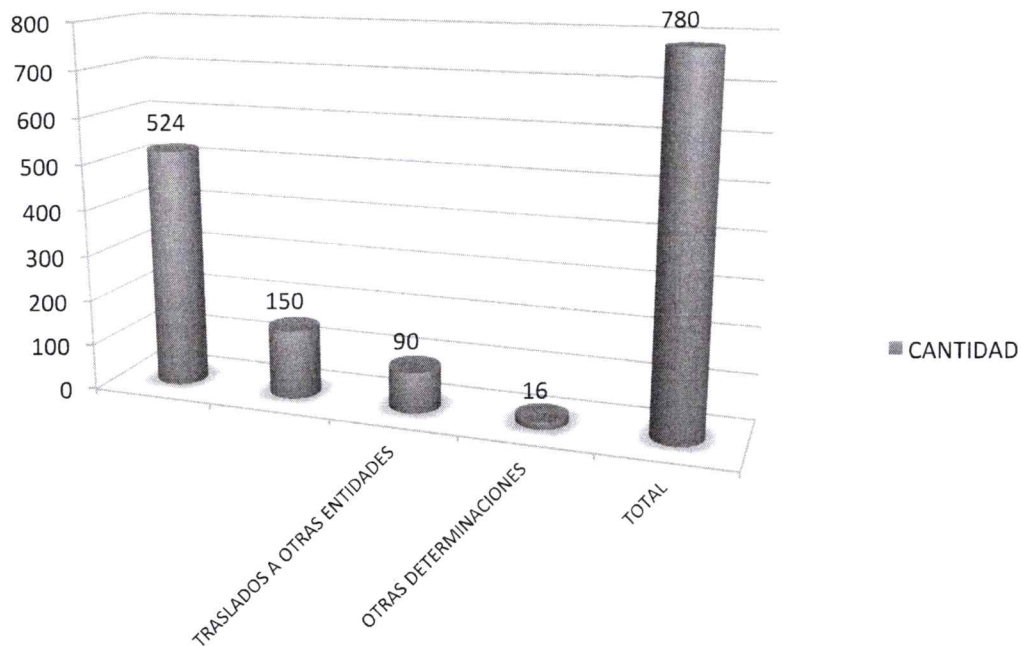
Atlántico para la Gente

atlantico.gov.co

ANEXOS GRÁFICOS

Gráfica No.1

PQRS RECIBIDAS TRIMESTRE JUL - SEPT 2020





Atlántico
para la
Gente

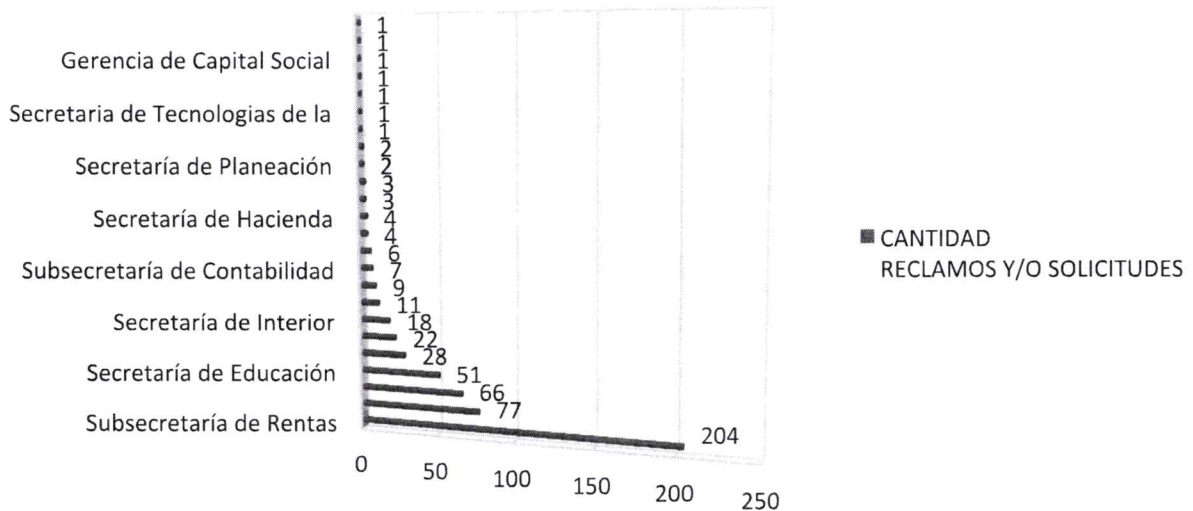
Al contestar por favor cite :
20200520004143

Radicado No.: **20200520004143**

Pag 10 de 12

Gráfica No. 2

RECLAMOS Y/O SOLICITUDES RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR
PQRSD DEL TRIMESTRE JULIO - SEPT



NIT: 890.102.006-1
Código Postal: 080003
Código DANE: 08-000

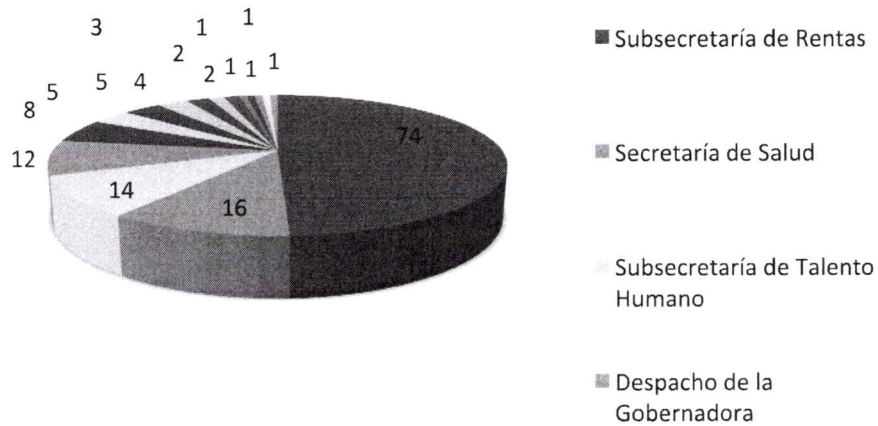
Calle 40 Carreras 45-46 Barranquilla, Atlántico Tel: (57)(5)330 2103
Línea Gratuita 01 8000 915 307 - atencionciudadano@atlantico.gov.co

Atlántico para la Gente

atlantico.gov.co

Gráfica No. 3

DERECHOS DE PETICION DE LA ENTIDAD RECIBIDOS DEL
TRIMESTRE JULIO - SEPT





Atlántico
para la
Gente

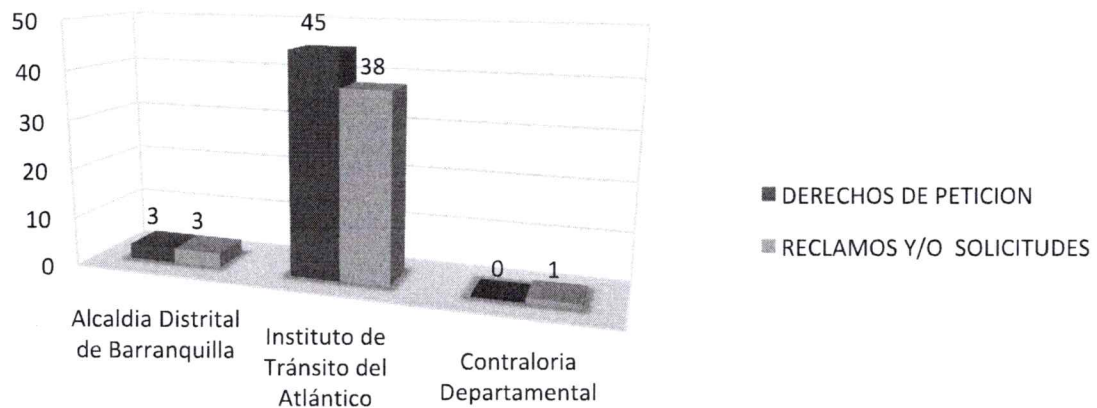
Al contestar por favor cite :
20200520004143

Radicado No.: **20200520004143**

Pag 12 de 12

Gráfica No. 4

DERECHOS DE PETICION, RECLAMOS Y/O SOLICITUDES
RECIBIDAS VIA WEB Y TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES JUL
- SEPT



NIT: 890.102.006-1
Código Postal: 080003
Código DANE: 08-000

Calle 40 Carreras 45-46 Barranquilla, Atlántico - Tel. (57)(5)330 7103
Línea Gratuita 01 8000 915 307 - atencionalcidadano@atlantico.gov.co

Atlántico para la Gente

atlantico.gov.co