



Barranquilla, 05-07-2024

## INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024 PQRSD. (Abril a Junio).

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 Peticiones, Quejas y Reclamos que se han recibido en la Gobernación del Departamento del Atlántico, en un período de tres meses comprendidos de abril a junio de 2024.

La Secretaría General de la Gobernación del Atlántico, a través del grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Subsecretaría de Servicios Administrativos, mantiene un servicio continuo a la comunidad con el propósito de orientación y recepción de las solicitudes, reclamos o consultas de los ciudadanos, en garantía a su derecho de acceso oportuno a la información. Por ello, es un proceso llamado a mejorar continuamente.

Durante este II Trimestre del 2024, tenemos varios logros ejecutados:

*En primer lugar*, luego de ser aprobado el Formato de Recepción de PQRSD Verbales, fue publicado e integrado al Sistema de Gestión de Calidad-SGC. Desde el día 02 de abril de 2024, con el cual se podrán recibir todos los requerimientos de los ciudadanos que presenten dificultades para leer o escribir; personas de la tercera edad, personas con condiciones especiales, o personas que no cuenten con los recursos y medios tecnológicos para interponer sus requerimientos. Para esto, el funcionario encargado de la atención deberá diligenciar en el Formato de Recepción PQRSD Verbal, toda la información del ciudadano de manera inmediata, generar un radicado a través el SGD Orfeo, adjuntar los soportes que sean pertinentes y entregar copia del radicado al ciudadano.

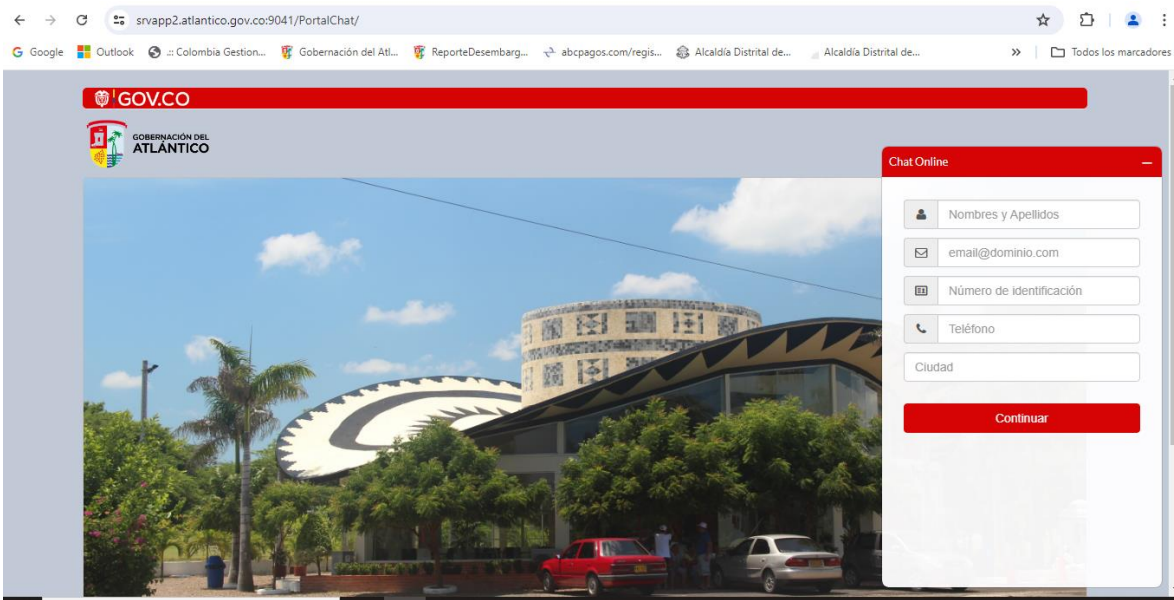
*En segundo lugar*, es el acercamiento de mayor número de ciudadanos que llegan a nuestra Entidad a presentar solicitudes y han sido resueltas directamente con la ayuda del personal de atención y el apoyo de los funcionarios a cargo; se han entregado Estados de Cuenta Vehicular, resuelto inconsistencias que les impedía realizar los pagos del impuesto y se han entregado gran cantidad de recibos o liquidaciones para pago. Con esto se logró disminuir el envío de correos electrónicos frecuentes para consultar sobre estos asuntos. De igual manera, se ha entregado mayor orientación sobre trámites y servicios que presta nuestra entidad aumentando la satisfacción de la ciudadanía.

Otro logro ejecutado, es el cambio de la Interfaz de nuestro Chat Virtual, que mantuvimos igual desde hace casi tres (3) años. Se realizaron nuevos ajustes y en la actualidad los ciudadanos cuentan con un espacio de comunicación más agradable y con un propósito adicional de ser una ventana de promoción; mostrando los lugares emblemáticos de nuestro bello Departamento del Atlántico.

Paso de tener la siguiente interfaz:



A contar con esta nueva versión:



*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 continúa.

Desde este canal contamos para este Segundo Trimestre con el siguiente reporte:

**Ciudadanos atendidos en el 2do. Trimestre de 2024**

PERIODO	CIUDADANOS ATENDIDOS CHAT VIRTUAL
CHAT VIRTUAL 2do. TRIMESTRE DE 2024	5.349





**CRECIMIENTO:** en comparación al I Trimestre, hubo un incremento del 30,67%, debido a consultas frecuentes sobre Impuesto Vehicular y trámites de Pasaporte.

En la Gobernación del Atlántico, se encuentran dispuestos otros canales de atención para el servicio al Ciudadano, contamos con:

- El **CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL:**

[atencionalciudadano@atlantico.gov.co](mailto:atencionalciudadano@atlantico.gov.co)

Donde se reciben todas las solicitudes dirigidas a las diferentes dependencias de la Gobernación del Atlántico. Desde este canal se pudo atender a gran cantidad de ciudadanos (Ver imagen siguiente).

### Correos electrónicos recibidos en el 2do. Trimestre de 2024

PERIODO	CIUDADANOS ATENDIDOS POR CORREO ELECTRÓNICO
CORREO ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024	12.091

- **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 receptionan 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.

El cuadro que sigue es una representación de las radicaciones realizadas en este periodo:

RADICACION FISICA 2do. TRIMESTRE 2024	
RADICACION FISICA 2do. TRIMESTRE 2024	N° Rad.
ABRIL	819
MAYO	626
JUNIO	688
<b>TOTAL</b>	<b>2.133</b>





**CRECIMIENTO:** en comparación al I Trimestre, hubo un incremento del 26,14%, debido a que los ciudadanos se acercan a las ventanillas de Atención al Ciudadano a realizar consultas y prefieren en muchos casos entregar directamente sus reclamaciones o solicitudes.

- **PQRSD** (Peticiónes, 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.

Del mes de Abril al mes de Junio de 2024, se tramitaron y asignaron al área responsable, un total de PQRSD:

TOTAL PQRSD II TRIMESTRE 2024	
PQRSD 2do. TRIMESTRE	TOTAL PQRSD 2do.TRIMESTRE 2024
PQRSD RECIBIDAS II TRIMESTRE 2024	<b>4.549</b>

**CRECIMIENTO:** en comparación al I Trimestre, hubo un incremento del 1,52%, debido a que se ha realizado mayor acompañamiento en el uso de esta plataforma, generando mayor confianza para radicar sus solicitudes.

Haciendo análisis de la información recopilada encontramos que:

### 1. SUBSECRETARIA DE RENTAS

Representa el **88,7%** de los reclamos y/o solicitudes sobre asuntos como:

- Devolución de dinero por pagos para trámites de pasaporte.
- Devolución de dinero por pagos de Estampillas por Contratos
- Devolución de dinero por embargo
- Devolución de dinero por Aplicación de Títulos
- Inconsistencias Vehiculares por los avalúos asignados a los automotores.
- Solicitud de actualización Vehicular de la información que reposa en BD.
- Prescripciones de Impuesto Vehicular
- Verificación de Embargos aplicados por Impuesto Vehicular
- Solicitud de Resoluciones de Desembargo vehicular
- Solicitudes de Acuerdos de Pago
- Liquidación de Impuesto Vehicular o Estados de Cuenta.

### 2. TRASLADOS OTRAS ENTIDADES (Transito del Atlántico, Transito de Barranquilla, etc.)

Representan el **3,39 %** de las PQRSD recibidas en la Entidad.

Los motivos con mayor número de reclamos y/o solicitudes, se presentan por estos procesos:





- Derechos de Petición por Comparendos y/o Fotomultas requeridos al Tránsito Departamental en su mayoría y la Alcaldía Distrital.
- Solicitud de Revocatoria Directa sobre Vehículos.
- Impuesto Predial
- Información sobre embargos de otras Entidades

### 3. GESTION CIUDADANOS S/P

Representan el **2,15%** de las PQRSD recibidas con información no específica o faltante. Se requiere al petitorio su aclaración.

### 4. OTRAS DEPENDENCIAS

Representan el **1,87 %** de las PQRSD recibidas sobre diferentes asuntos de competencia de otras Dependencias de nuestra Entidad.

### 5. SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO

Representa el **1,31 %** de las PQRSD recibidas en la Entidad.

Los motivos con mayor número de reclamos y/o solicitudes, se presentan por estos procesos:

- Solicitud de Certificado CETIL
- Certificados de No Pensión.
- Certificados de tiempo de servicio.
- Información sobre pagos de Pensión o Nomina
- Reclamaciones por Sustitución Pensional o Procesos de Pensión.

### 6. DESPACHO DEL GOBERNADOR

Representa el **1,16%** de las PQRSD recibidas en la Entidad, siendo las solicitudes más frecuentes:

- Reclamaciones Administrativas
- Solicitud de Ayudas

### 7. SECRETARÍA DE SALUD

Representa el **0,72%** de las PQRSD recibidas en la Entidad.

Las PQRSD se concentran en las siguientes solicitudes:

- Consulta sobre Licencias SST
- Solicitud de información sobre Actos Administrativos
- Certificados de existencia
- Reclamos por atención medica



## 8. PASAPORTE

Representa el **0,70 %** de las PQRSD recibidas en la Entidad, siendo las solicitudes más frecuentes:

- Información sobre Pasaportes
- Dificultades para asignación de Cita
- Bloqueo en plataforma para pagos

En conclusión, en este periodo se gestionaron por página web un total de 4.549 PQRSD, un 1,5% de aumento en comparación al trimestre anterior, generando un mayor impacto sobre la Subsecretaría de Rentas, la justificación a este evento, fue la emisión de la orden de embargo para los Ciudadanos con cartera vencida por Impuesto de Vehículo Automotor, en su mayoría las solicitudes corresponden a consultas sobre el monto embargado, estados de cuenta y facilidades de pago.

El Traslado de solicitudes o peticiones, se continúan haciendo mayormente al Tránsito del Atlántico, debido a que muchos ciudadanos aún desconocen la independencia y la descentralización de los procesos entre las dos entidades. Se tiene programado realizar una campaña de aclaración para que los peticionarios identifiquen mejor la ubicación de las plataformas de PQRSD Web y evitar frecuentes traslados.

En cuanto a lo relacionado con asuntos sobre Pasaportes, las consultas frecuentes de los Ciudadanos por el Chat virtual, aún sigue siendo el bloqueo para realizar los pagos y el agendamiento de citas de este año, se confirmó que la Oficina de Pasaportes solo habilita acceso a las 7:00 a.m. y después a las 2:00 p.m. en la plataforma.

Agradecemos la atención a este informe para el conocimiento de nuestra gestión, enviamos a la Dependencia asignada y a la Secretaría de Control Interno para el seguimiento de las metas y los planes definidos.

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

\* Adjuntamos las gráficas de la información del 2do. Trimestre 2024 para una mejor interpretación.



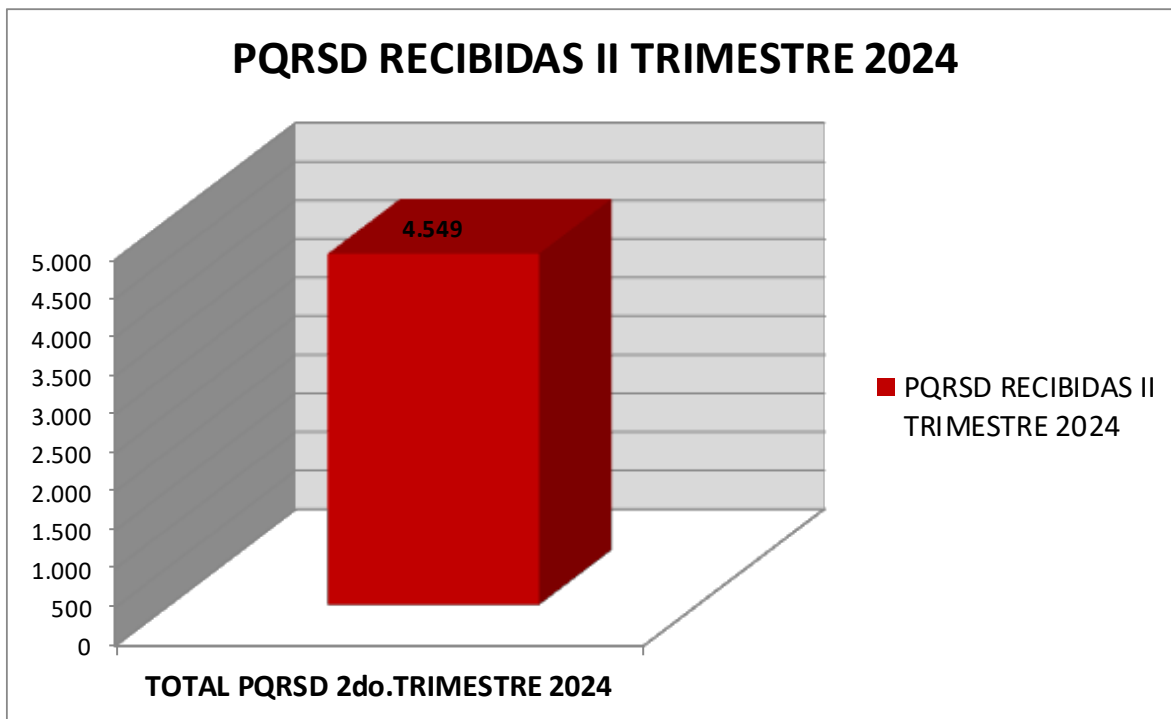


## II TRIMESTRE MESES DE ABRIL A JUNIO DE 2024

### GRAFICAS PQRSD

1.

TOTAL PQRSD II TRIMESTRE 2024	
PQRSD 2do. TRIMESTRE	TOTAL PQRSD 2do.TRIMESTRE 2024
PQRSD RECIBIDAS II TRIMESTRE 2024	4.549

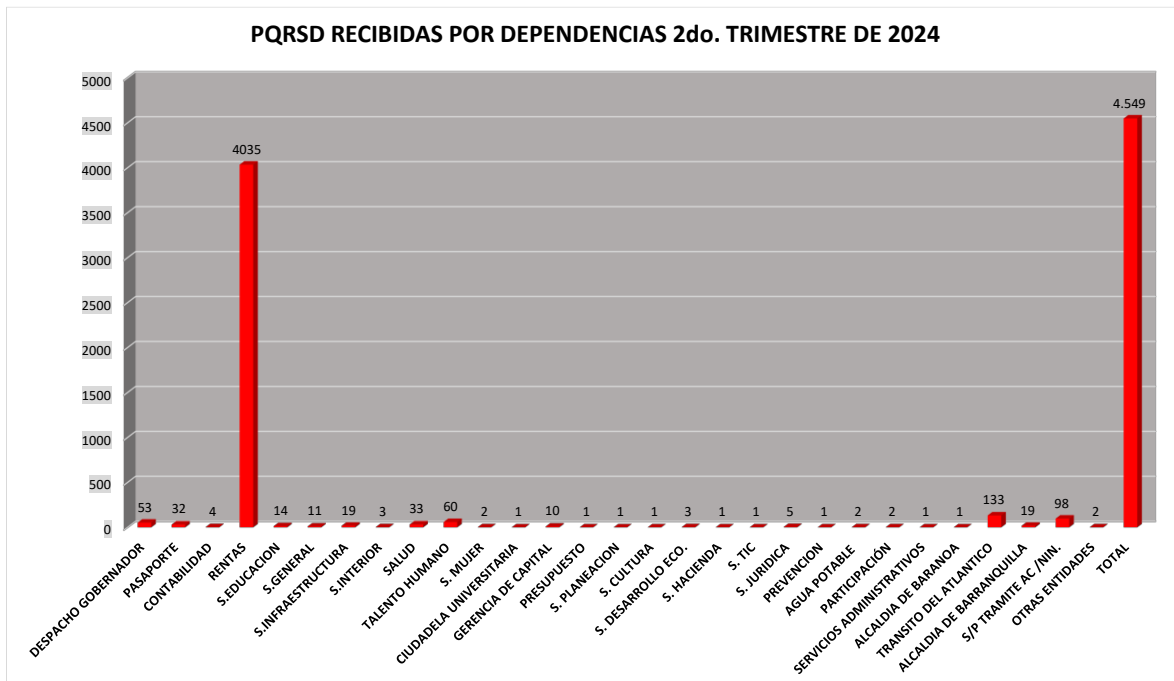




2.

**PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS 2do. TRIMESTRE DE 2024**

DEPENDENCIAS	N° PQRSD DIRECCIONADAS POR DEPENDENCIAS
DESPACHO GOBERNADOR	53
PASAPORTE	32
CONTABILIDAD	4
RENTAS	4035
S. EDUCACION	14
S. GENERAL	11
S. INFRAESTRUCTURA	19
S. INTERIOR	3
SALUD	33
TALENTO HUMANO	60
S. MUJER	2
CIUDADELA UNIVERSITARIA	1
GERENCIA DE CAPITAL	10
PRESUPUESTO	1
S. PLANEACION	1
S. CULTURA	1
S. DESARROLLO ECO.	3
S. HACIENDA	1
S. TIC	1
S. JURIDICA	5
PREVENCION	1
AGUA POTABLE	2
PARTICIPACIÓN	2
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
ALCALDIA DE BARANOA	1
TRANSITO DEL ATLANTICO	133
ALCALDIA DE BARRANQUILLA	19
S/P TRAMITE AC /NIN.	98
OTRAS ENTIDADES	2
<b>TOTAL</b>	<b>4.549</b>

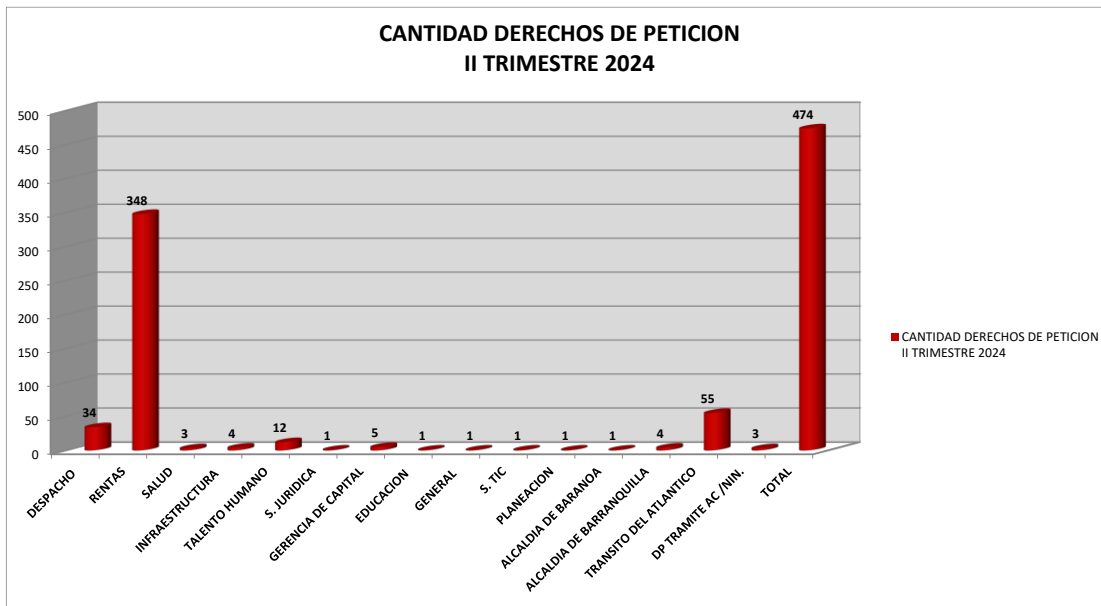






3.

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR PQRSD TRASLADADOS A LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD 2do. TRIMESTRE 2024	
DEPENDENCIA	CANTIDAD DERECHOS DE PETICION II TRIMESTRE 2024
DESPACHO	34
RENTAS	348
SALUD	3
INFRAESTRUCTURA	4
TALENTO HUMANO	12
S. JURIDICA	1
GERENCIA DE CAPITAL	5
EDUCACION	1
GENERAL	1
S. TIC	1
PLANEACION	1
ALCALDIA DE BARANOA	1
ALCALDIA DE BARRANQUILLA	4
TRANSITO DEL ATLANTICO	55
DP TRAMITE AC /NIN.	3
<b>TOTAL</b>	<b>474</b>





4.

<b>SOLICITUDES QUEJAS Y/O RECLAMOS RECIBIDOS POR PQR TRASLADADOS A LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD 2do. TRIMESTRE DE 2024</b>	
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD SOLICITUDES, QUEJAS Y/O RECLAMOS II TRIMESTRE 2024.</b>
DESPACHO GOBERNADOR	19
PASAPORTE	32
CONTABILIDAD	4
RENTAS	3687
S. EDUCACION	13
S. GENERAL	10
S. INFRAESTRUCTURA	15
S. INTERIOR	3
S. SALUD	30
TALENTO HUMANO	48
CIUDADELA UNIVERSITARIA	1
GERENCIA DE CAPITAL	5
PRESUPUESTO	1
S. MUJER	2
S. CULTURA	1
DESARROLLO ECO.	3
S. JURIDICA	3
TRANSITO DEL ATLANTICO	78
AGUA POTABLE	2
PREVENCION	1
S. JURIDICA	1
PARTICIPACIÓN	2
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
S. HACIENDA	1
ALCALDIA DE BARRANQUILLA	15
S/P TRAMITE AC /NIN.	95
OTRAS ENTIDADES	2
<b>TOTAL</b>	<b>4.075</b>



SOLICITUDES QUEJAS Y/O RECLAMOS RECIBIDOS POR PQRSD TRASLADADOS A LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD 2do. TRIMESTRE DE 2024

