



## INFORME PQRS

### PERÍODO ENERO A MARZO 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 enero a marzo de 2022.

La Secretaría General de la Gobernación del Atlántico, a través del grupo de trabajo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Subsecretaría de Servicios Administrativos, fortalece el modelo de servicio al ciudadano de la entidad desarrollando importantes acciones para implementar la política de Atención al Ciudadano desde los canales de atención, virtual y presencial, 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."*

Los distintos canales habilitados para la ciudadanía son los siguientes:

- Correo oficial de la entidad, [atencionalciudadano@atlantico.gov.co](mailto: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](http://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 53% de los reclamos y/o solicitudes lo genera la Subsecretaría de Rentas, Debido a solicitudes de devolución de dinero por pagos realizados para trámites de pasaporte y solicitudes correspondientes a embargos y mandamientos de pago sobre impuesto vehicular.

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:

- Debido a solicitudes de devolución de dinero por pagos realizados para trámites de pasaporte.
- Actualización de propietarios o actualización en temas relacionados con traslado de cuentas a otras ciudades.
- Algunas prescripciones de impuestos o desembargos no se aplican en los tiempos estipulados.
- Consultas relacionadas con inconsistencia en avalúos de vehículos.
- Reclamos de los ciudadanos por respuestas no recibidas.
- Hay algunas inconsistencias en la liquidación de impuestos, teniendo en cuenta que en ocasiones algunos datos no concuerdan

## 2. SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO

Representa el 36,5% de las PQRSD recibidas en la entidad. Los motivos con mayor número de reclamos y/o solicitudes, se presentan por estos procesos:

- En este primer trimestre se debe a las solicitudes del Estímulo Educativo.
- 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 3,6% de las PQRSD recibidas en la entidad, las cuales 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.
- Reclamos de parte de los ciudadanos por inconsistencias 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, 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 PQRSD 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,

(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 Direccionamiento 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 con el número de quejas y reclamos recibidos.

PQRSD RECIBIDAS  
TRIMESTRE ENERO A MARZO 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.	1274
Derechos de petición remitidos a las distintas dependencias de la Gobernación del Atlántico	112
Trasladadas por competencia a diferentes entidades como Contraloría, Tránsito del Atlántico y Alcaldías Municipales	163
Otras determinaciones, que conciernen a solicitudes que llegan con información incompleta y/o requerimiento que si fueron resueltas por la Administración Departamental	0
<b>TOTAL</b>	<b>1549</b>

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	674
Secretaría de Salud	22
Subsecretaría de Talento Humano	465
Secretaría de Educación	18
Despacho de la Gobernadora	14
Secretaría de General	7
Secretaría de Interior	10
Secretaría de Control interno	1
Secretaría de Cultura y Patrimonio	1
Subsecretaría de Contabilidad	2
Subsecretaría de Pasaporte	46
Secretaría de Infraestructura	8
Secretaría de Jurídica	2
subsecretaría de Prevención y Atención de Desastres	1
Oficina de Comunicaciones	0



Oficina de Participación comunitaria	1
Gerencia de capital social	1
Subsecretaría de Servicios Administrativos y Logísticos.	1
<b>TOTAL</b>	<b>1274</b>

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	78
Secretaría de Salud	1
Subsecretaría de Talento Humano	12
Despacho de la Gobernadora	6
Secretaría de General	3
Secretaría de Educación	6
Secretaría de Infraestructura	3
Subsecretaría de Pasaporte	1
Desarrollo económico	1
Oficina de Participación comunitaria	1
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>

Ver gráfico No. 3.

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

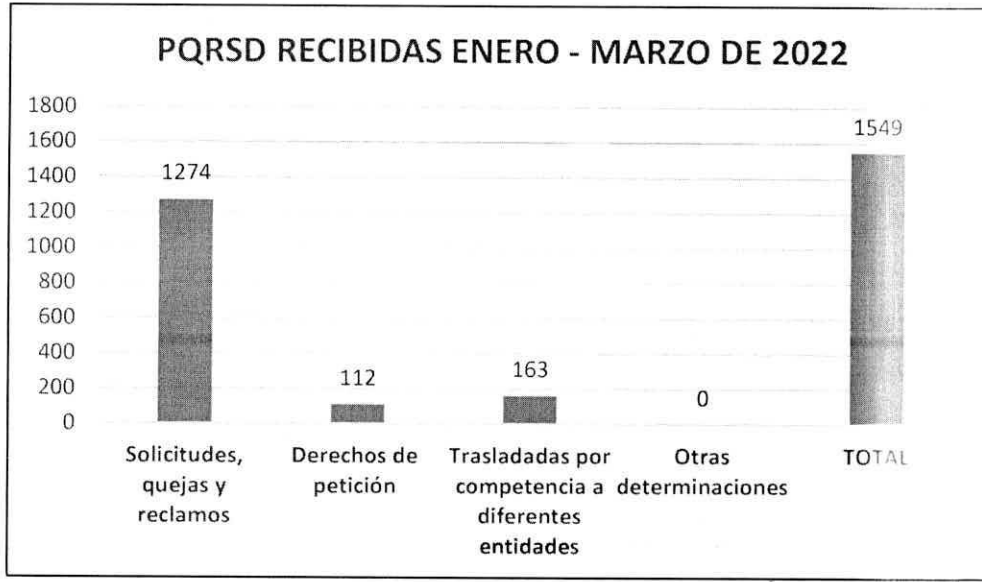
ENTIDAD/ TRASLADO	DERECHOS DE PETICION	RECLAMOS Y/O SOLICITUDES
Alcaldía Distrital de Barranquilla	6	9
Instituto de Tránsito del Atlántico	56	69
Otras	6	17
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>95</b>

Ver gráfico No. 4

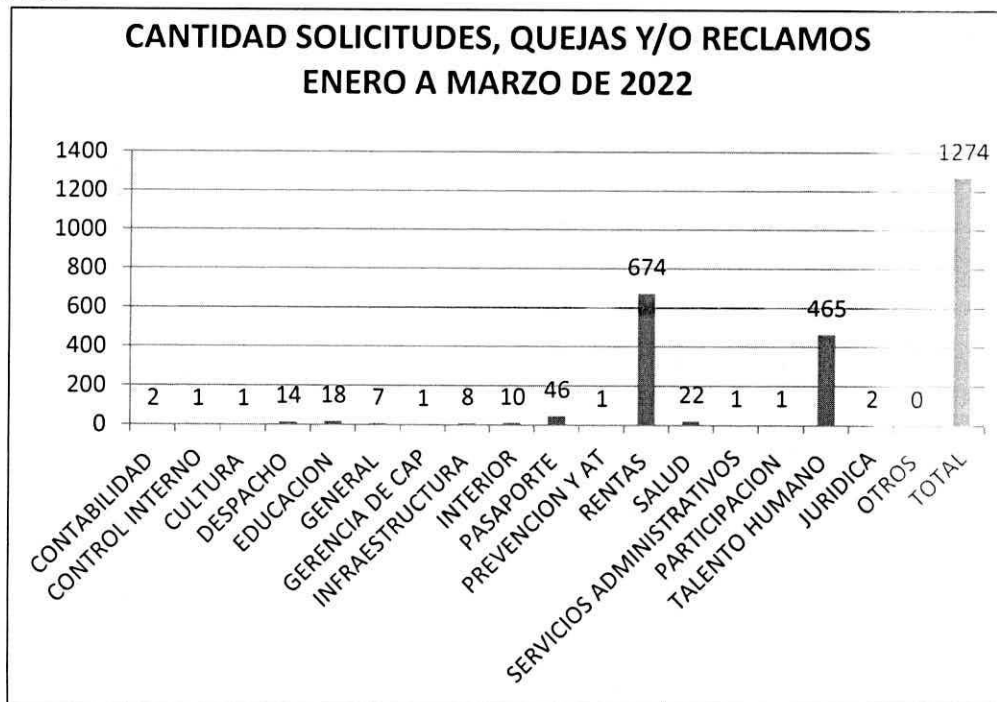


ANEXOS GRÁFICOS

Gráfica No.1

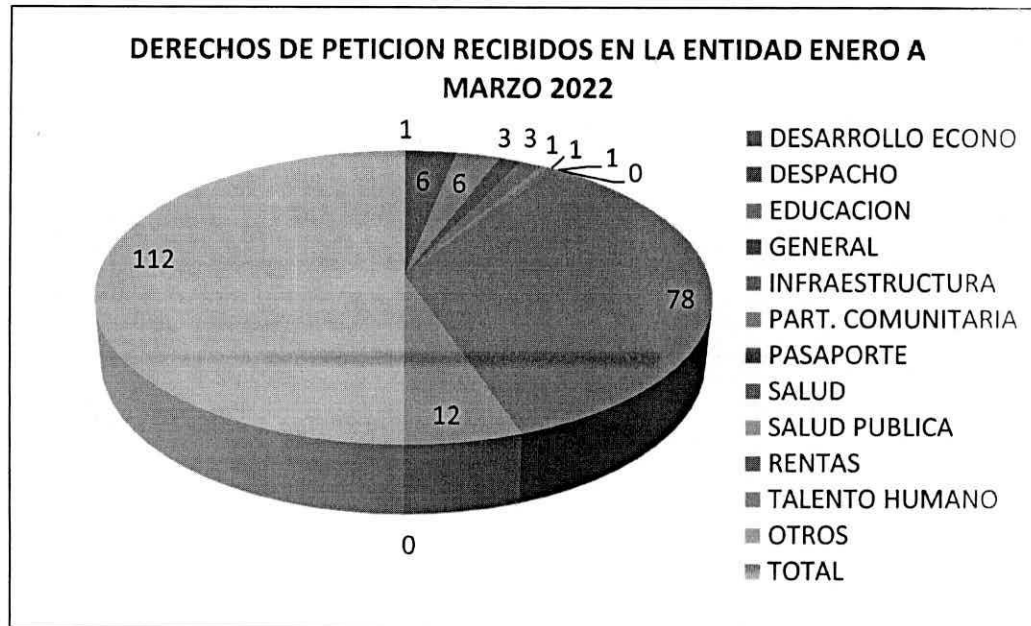


Gráfica No. 2





Gráfica No. 3



Gráfica No. 4

