

**INFORME PQRS**  
**PERÍODO OCTUBRE A DICIEMBRE 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 octubre a diciembre 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](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 85.7% de los reclamos y/o solicitudes lo genera la Subsecretaría de Rentas, Las quejas más frecuentes son:

- 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.
- Prescripciones de impuestos y/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.

## 2. SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO

Representa el 6.7% de las PQRSD recibidas en la Entidad.

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

- Solicitudes de estímulo educativo (2do semestre)
- Reclamos por los Certificados de No Pensión.
- Certificados de tiempo de servicio
- Certificaciones CETIL.
- Reclamos relacionados con retraso en procesos de sustitución pensional.

## 3. SUBSECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

Representa el 1,5% de las PQRSD recibidas en la Entidad.

Las PQRSD se concentran en las siguientes solicitudes:

- Solicitudes relacionadas con arreglos y adecuación de vías.
- Solicitudes relacionadas con mejoramiento y subsidios de vivienda.

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 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 y número de quejas y reclamos recibidos.



PQRS RECIBIDAS

TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022

CONCEPTO	No. DE PQRS RECIBIDAS
Solicitudes y reclamos reasignados mediante el sistema de gestión documental ORFEO, a las diversas dependencias de la entidad, según competencia.	978
Derechos de petición remitidos a las distintas dependencias de la Gobernación del Atlántico	153
Trasladadas por competencia a diferentes entidades como Contraloría, Tránsito del Atlántico y Alcaldías Municipales	108
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>1239</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	839
Subsecretaria de Talento Humano	66
Secretaria de Infraestructura	15
Secretaría de Educación	5
Despacho de la Gobernadora	15
Secretaría de General	5
Subsecretaría de Pasaporte	9
Secretaría de Salud	9
Secretaría del interior	1
subsecretaría de Cultura	3
Gerencia de Capital	4
Subsecretaria de Tesorería	2
Prevención y Atención de Desastre	3
Subsecretaria de Servicios Administrativos	2
<b>TOTAL</b>	<b>978</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	109
Subsecretaría de Talento Humano	18
Despacho de la Gobernadora	6
Secretaria de Agua Potable	3
Secretaría de Educación	2
Secretaría de Infraestructura	4
Secretaria de Interior	3
Subsecretaria de pasaporte	3
Participación Comunitaria	3
Secretaria Jurídica	2
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>

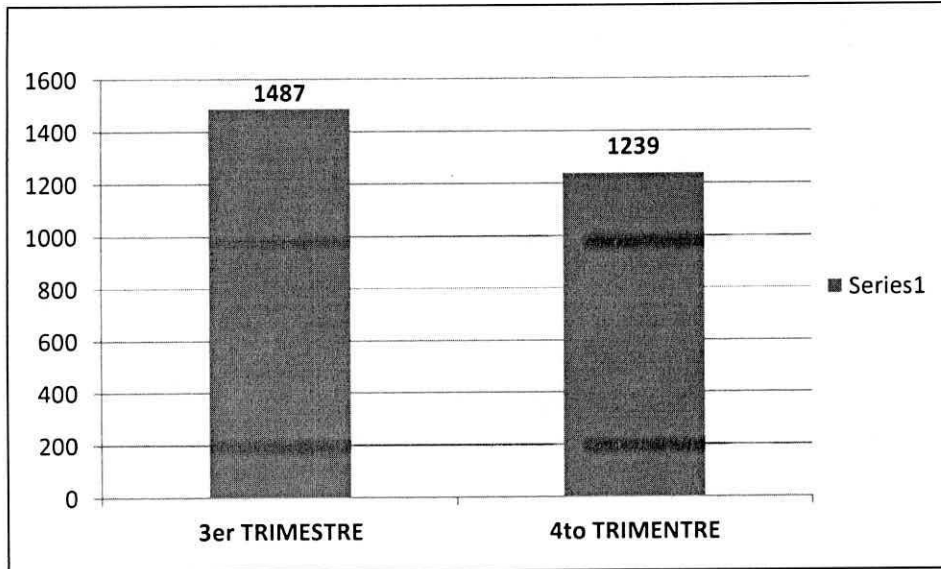
Ver gráfico No. 3.

**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	0	2
Instituto de Tránsito del Atlántico	32	18
Otras	35	21
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>41</b>

Ver gráfico No. 4

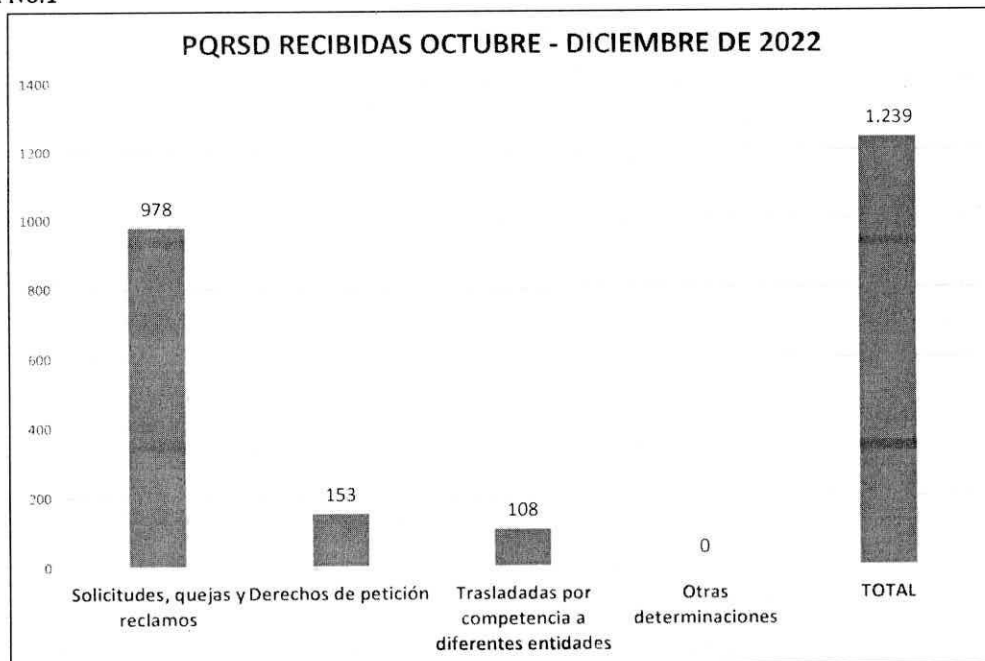
De acuerdo con las cifras y el informe presentado, se observa al hacer un comparativo del trimestre anterior, en el cual se recibieron 1487 PQRSD vs el trimestre actual, en el cual se recibieron 1239 PQRSD, una disminución del 16.6%; si tomamos como referencia los datos del tercer trimestre de 2022.



Esta disminución se debe a la mejora en la respuesta de las solicitudes a los ciudadanos y el fortalecimiento de los canales de atención, virtual y presencial, con el objetivo de mantener la comunicación y la continua prestación del servicio.

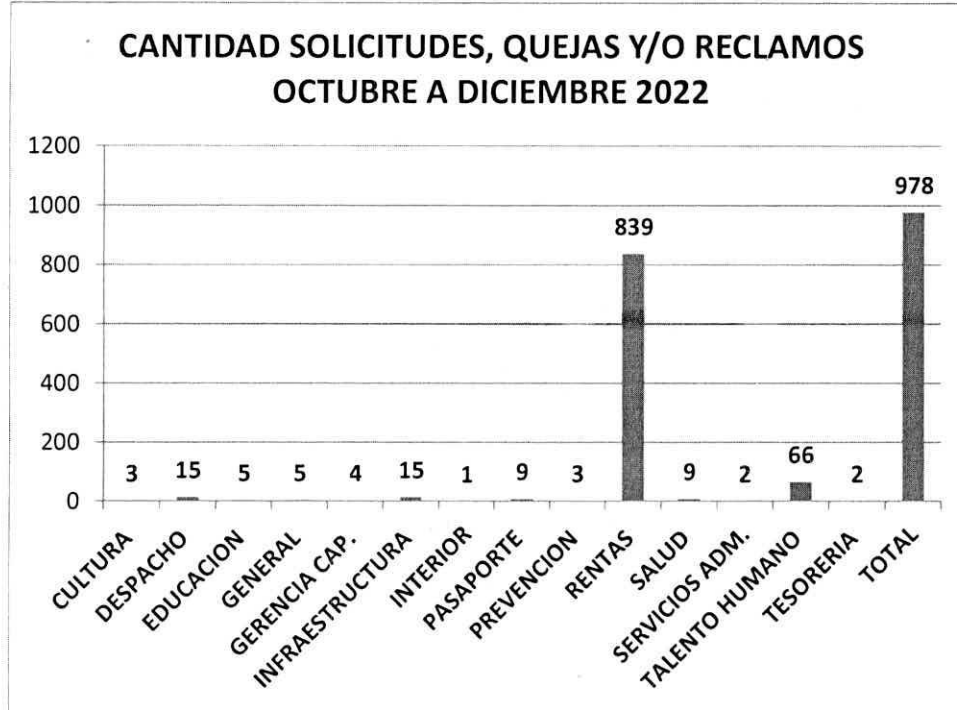
#### ANEXOS GRÁFICOS

Gráfica No.1

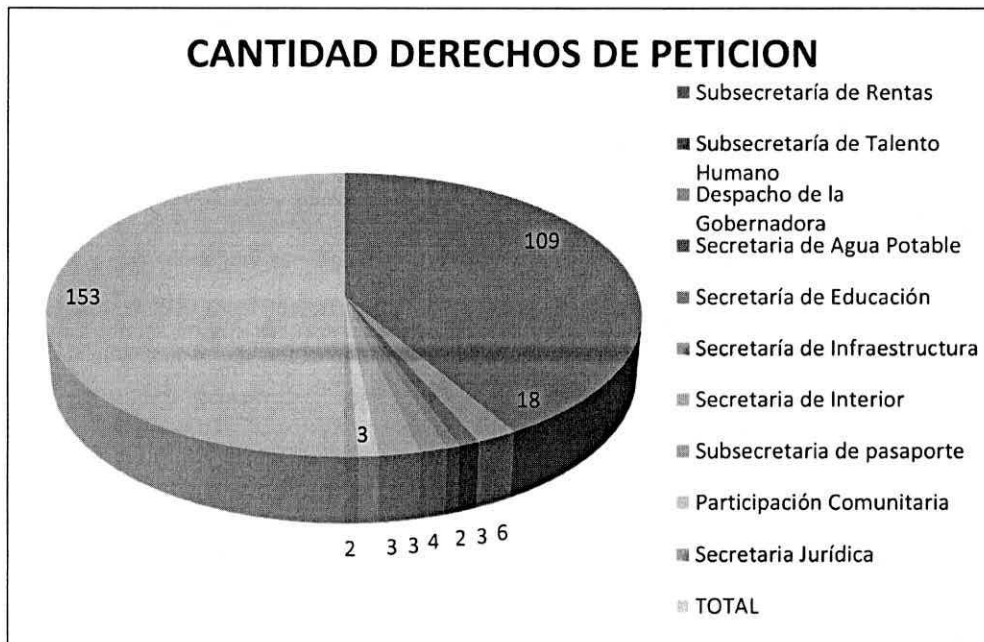




Gráfica No. 2



Gráfica No. 3



Gráfica No. 4

