



Barranquilla, 14-03-2024

**INFORME PQRS
PERÍODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023**

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 Subsecretaría 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 2023.

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/PQRS DGobAtl/faces/Views/crearPQR.xhtml>. 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. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 4:00 p.m.



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 81.4% 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.
- Validación de Inconsistencias Vehiculares y actualización de propietarios por traslado de cuentas a otras ciudades.
- Prescripciones de impuestos y/o desembargos para que se apliquen en los tiempo de ley.
- Consultas relacionadas con inconsistencia en avalúos de vehículos.
- Reclamos de los ciudadanos por respuestas no recibidas.

2. TRASLADOS OTRAS ENTIDADES

Representa el 12% 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 a la Alcaldía Distrital o Transito Departamental.
- Solicitud de Revocatorias Directas sobre Vehículos.

3. SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO

Representa el 1.5% 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.



4. SECRETARÍA DE SALUD

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

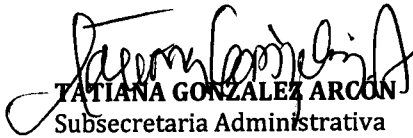
Las PQRSD se concentran en las siguientes solicitudes:


- Solicitudes relacionadas con Autorizaciones del ejercicio profesional RETHUS.
- Solicitudes relacionadas con atención medica de pacientes.

Para finalizar podemos concluir que los Canales Virtuales disponibles sumado a la atención presencial, en concordancia 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,

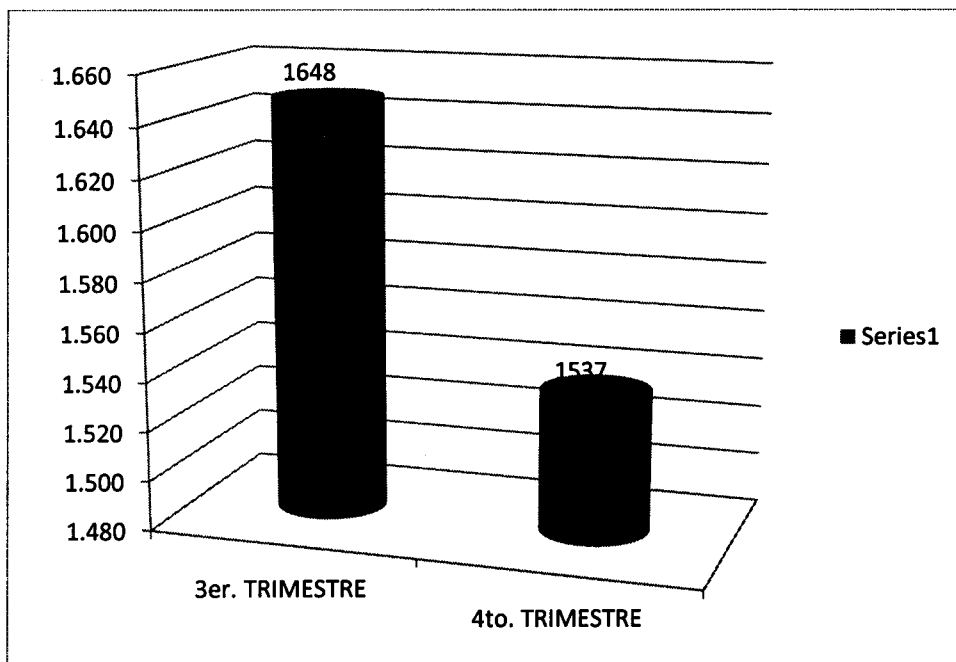

TATIANA GONZALEZ ARCÓN
Subsecretaria Administrativa
Gobernación del Atlántico

Proyectó: 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

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, número de quejas y reclamos recibidos.



De acuerdo con las cifras y el informe presentado, se observa al hacer un comparativo del trimestre anterior, en el cual se recibieron 1648 PQRSD vs el trimestre actual, en el cual se recibieron 1537 PQRSD, que hubo una disminución del 6,7%:



Lo anterior obedece a que los Ciudadanos están aumentando el uso de los demás Canales de Atención disponibles y han resuelto algunas solicitudes de manera presencial.

PQRS D RECIBIDAS

TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023

CONCEPTO	No. DE PQRS D RECIBIDAS
Solicitudes y reclamos reasignados mediante el sistema de gestión documental ORFEO, a las diversas dependencias de la entidad, según competencia.	1.228
Derechos de petición remitidos a las distintas dependencias de la Gobernación del Atlántico	124
Trasladadas por competencia a diferentes entidades como Contraloría, Tránsito del Atlántico y Alcaldías Municipales	185
Otras determinaciones, que conciernen a solicitudes que llegan con información incompleta y/o requerimiento que si fueron resueltas por la Administración Departamental	0
TOTAL	1.537

Ver Gráfica No. 1





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

PQRS D DIRECCIONADAS A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD	N° PQRS D
DESPACHO GOBERNADORA	10
PASAPORTE	7
SEC. TIC	1
RENTAS	1252
S. EDUCACION	5
S. GENERAL	5
S. INFRAESTRUCTURA	10
S. INTERIOR	3
S. MUJER	2
S. SALUD	12
DESARROLLO ECONOMICO	1
SERV. ADMINISTRATIVOS	1
TALENTO HUMANO	23
CULTURA Y PATRIMONIO	2
PREVENCION Y ATENCION A DESASTRES	2
S-AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	1
CONTABILIDAD	1
NINGUNA	6
OTRAS ENTIDADES	184
OTROS	9
TOTAL	1537

Ver Gráfica No. 2





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

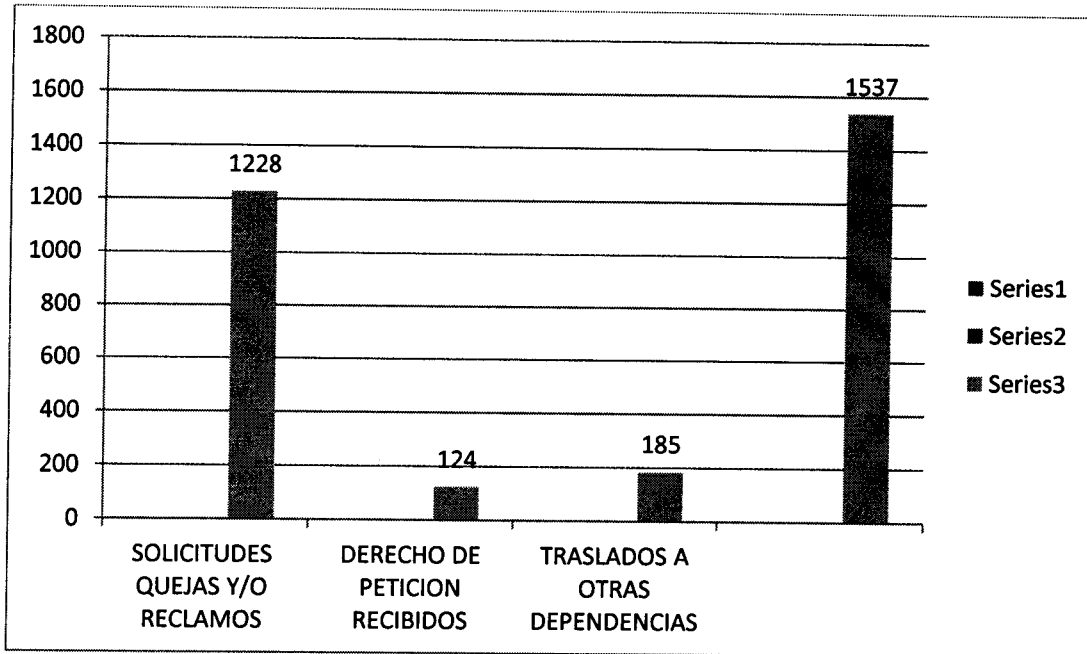
DEPENDENCIA	CANTIDAD DERECHOS DE PETICION
S.INFRAESTRUCTURA	3
RENTAS	95
DESPACHO	4
TALENTO HUMANO	7
EDUCACION	1
CULTURA Y PATRIMONIO	2
SALUD	2
CONTABILIDAD	1
S-AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	1
NINGUNA	8
TOTAL	124

Ver gráfico No. 3.

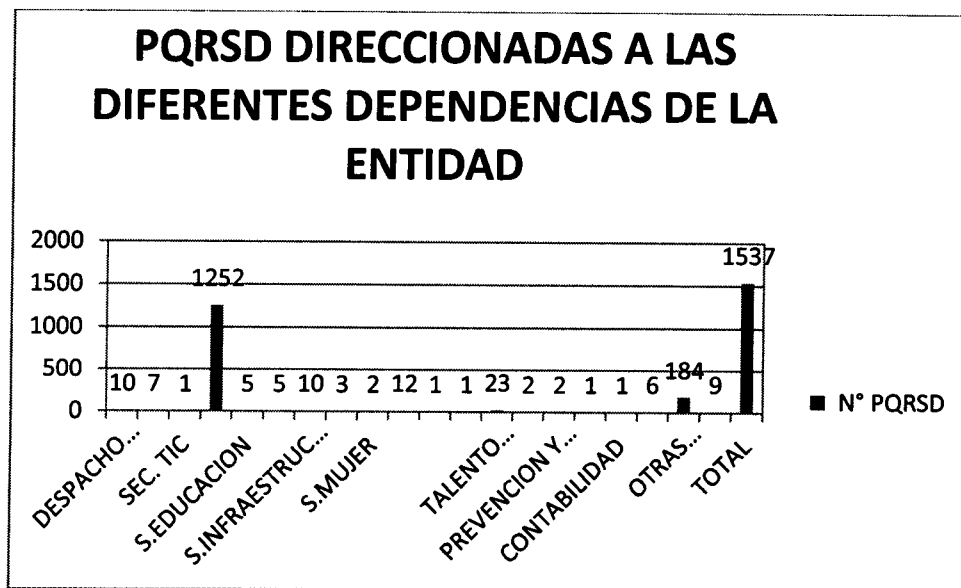


ANEXOS GRÁFICOS

Gráfica No.1.



Gráfica No. 2.





Gráfica No. 3.

