

Barranquilla, 04-04-2024

INFORME PQRS 1er. Trimestre de 2024 (Enero a Marzo).

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 2024.

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, en cumplimiento de las normas vigentes en relación a la Atención de los ciudadanos y lo establecido en MIPG, desarrollando importantes acciones para implementar la política correspondiente. Una de las acciones más recientes fue la elaboración de un Formato de Recepción de PQRS Verbales, por la Oficina de Atención al Ciudadano, en cabeza de la funcionaria Diana Arrieta.

Los Canales de Atención dispuestos en Gobernación del Atlántico para satisfacer las necesidades de los Ciudadanos y sus requerimientos son los siguientes:

- Correo electrónico Institucional a través del cual se reciben todas solicitudes de las diferentes dependencias de la Gobernación del Atlántico:

atencionalciudadano@atlantico.gov.co



- CHAT VIRTUAL, es una herramienta de comunicación que nos permite establecer contacto en tiempo real con los ciudadanos, a través de los agentes a cargo. Se puede acceder a través de nuestra Página web, ingresando al enlace, <https://srvapp2.atlantico.gov.co:9041/PortalChat/>, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 4:00 p.m. Jornada continúa.





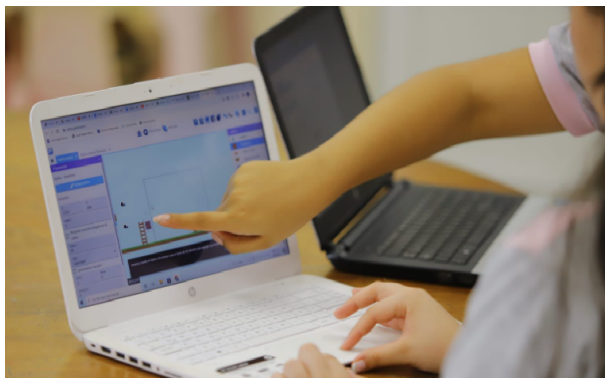
- PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), que permite registrar, tramitar, controlar y administrar los requerimientos de los ciudadanos y solicitud de información de manera oportuna y eficiente a través de la página web, <https://srvapp1.atlantico.gov.co:7070/PQRSDGobAtl/faces/Views/crearPQR.xhtml> . Los ciudadanos pueden radicar una PQRSD sin salir de casa siguiendo el procedimiento que se encuentra publicado en la página web, y realizar seguimiento con el número de radicado, para conocer de manera fácil el estado de su trámite y posterior respuesta.



- ATENCIÓN PRESENCIAL, a través de este canal se proporciona orientación a los ciudadanos de una manera directa y mucho más agradable, desde la oficina de Atención al Ciudadano ubicada en el primer piso del edificio Central. Un espacio idóneo para la recepción de PQRSD Verbales, solicitudes en medio físico y orientaciones en general sobre los procesos que se manejan al interior de nuestra Entidad.

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. – 4:00 p.m. en Jornada Continua.





Para su conocimiento y la definición de las respectivas acciones correctivas, se envía el presente informe a la Dependencia asignada y a la Secretaría de Control Interno para el seguimiento de los planes de mejoramiento propuestos.

Haciendo análisis de la información recopilada encontramos que:

1. SUBSECRETARIA DE RENTAS

El 91% de los reclamos y/o solicitudes los genera la Subsecretaría de Rentas por:

- Consultas relacionadas con inconsistencia Vehiculares en avalúos de vehículos y actualización de información que reposa en BD.
- Liquidación de Impuesto Vehicular o Estados de Cuenta.
- Devolución de dinero por embargo
- Devolución de dinero por pagos para trámites de pasaporte.
- Consulta de información sobre embargos aplicados
- Prescripciones de impuesto Vehicular
- Solicitud de Resoluciones de Desembargo vehicular
- Acuerdos de Pago

2. TRASLADOS OTRAS ENTIDADES

Representa el 3,1 % 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 Transito Departamental en su mayoría y la Alcaldía Distrital.
- Solicitud de Revocatorias Directas sobre Vehículos.
- Impuesto Predial
- Información sobre embargos de otras Entidades

3. SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO

Representa el 1.2% de las PQRSD recibidas en la Entidad.

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

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





4. SECRETARÍA DE SALUD

Representa el 0,78% de las PQRSD recibidas en la Entidad.
Las PQRSD se concentran en las siguientes solicitudes:

- Solicitudes relacionadas con Autorizaciones del ejercicio profesional RETHUS.
- Solicitud de Certificado de Existencia de Entidades sin ánimo de Lucro
- Solicitudes relacionadas con atención medica de pacientes.
- Consulta sobre Licencias SST

5. DESPACHO DEL GOBERNADOR

Representa el 0,71% de las PQRSD recibidas en la Entidad, siendo las solicitudes más frecuentes:

- Radicación de Proyectos o envío de Propuestas
- Solicitud de Audiencia
- Informaciones en relación a la Negociación Colectiva 2024 con las organizaciones Sindicales.
- Solicitud de ayuda

6. OTRAS DEPENDENCIAS

Representan el 3,21 % de las PQRSD recibidas sobre diferentes asuntos de competencia de otras Dependencias al interior de nuestra Entidad.

Para finalizar podemos decir que a través de los Canales de Atención dispuestos por la Entidad se continúa prestando un servicio a la Comunidad de forma permanente y en proceso de mejora, se ha incrementado el ingreso de los Ciudadanos a nuestra Entidad y en consecuencia se han acercado para hacer entrega de manera física de sus solicitudes en la Ventanilla de Atención al Ciudadano, en este Primer Trimestre de **1.691** solicitudes, que fueron asignadas a las diferentes Dependencias o se enviaron en traslado por competencia para su atención. Resaltamos la Recepción organizada de los Estímulos Educativos y la participación al Premio a la Excelencia por parte de los Servidores Públicos.

Cordialmente,

TATIANA GÓNZALEZ ARCÓN
Subsecretaria Administrativa
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 1er Trimestre 2024 para una mejor interpretación.



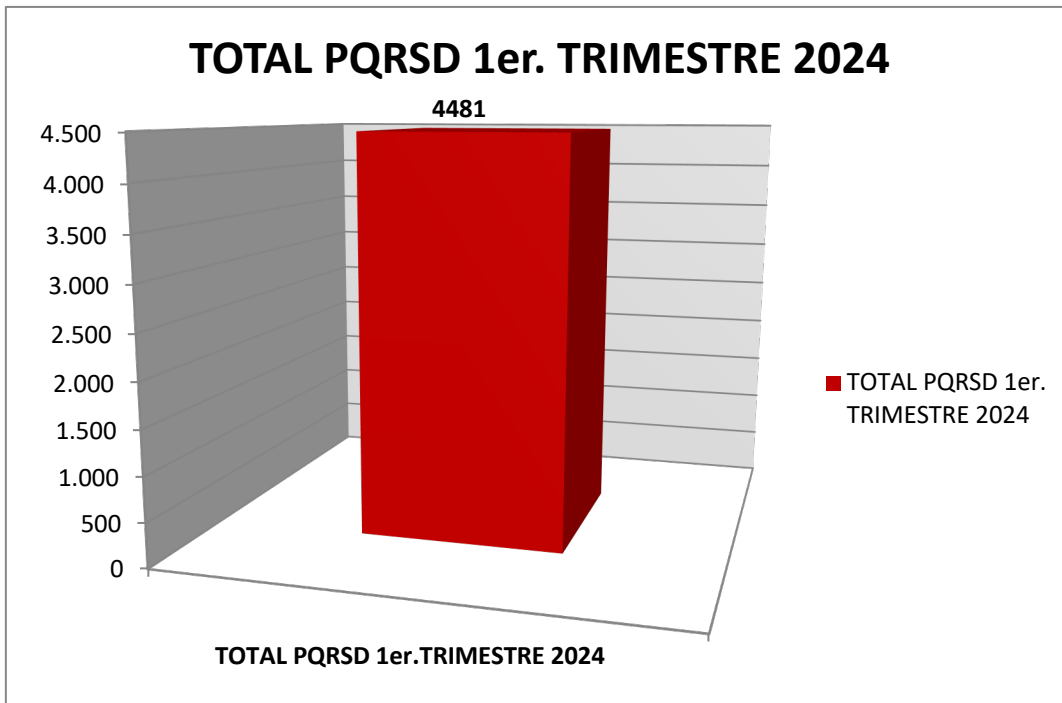


PQRSD RECIBIDAS

TRIMESTRE ENERO A MARZO DE 2024

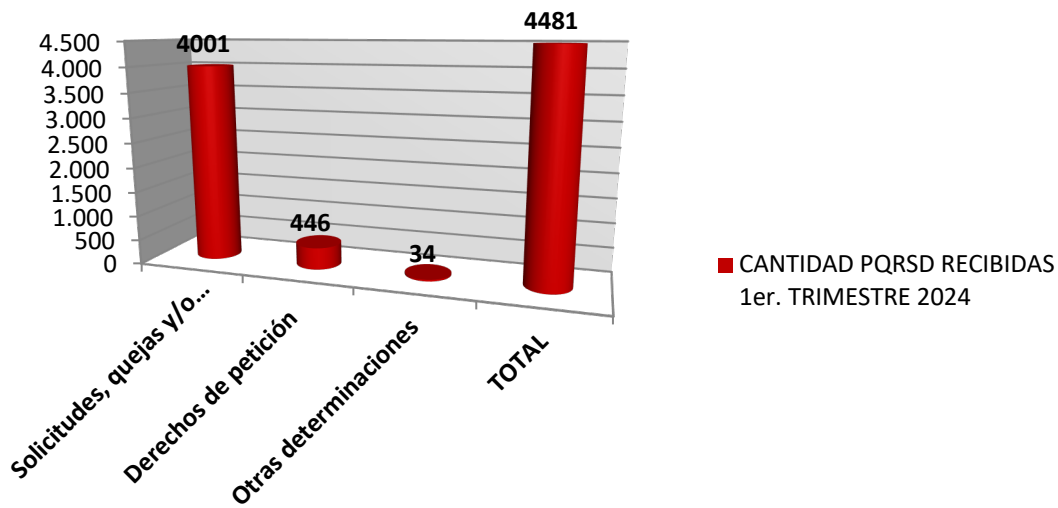
1.

TOTAL PQRSD 1er. TRIMESTRE 2024	
PQRSD 1er.TRIMESTRE	TOTAL PQRSD 1er.TRIMESTRE 2024
TOTAL PQRSD 1er. TRIMESTRE 2024	4.481





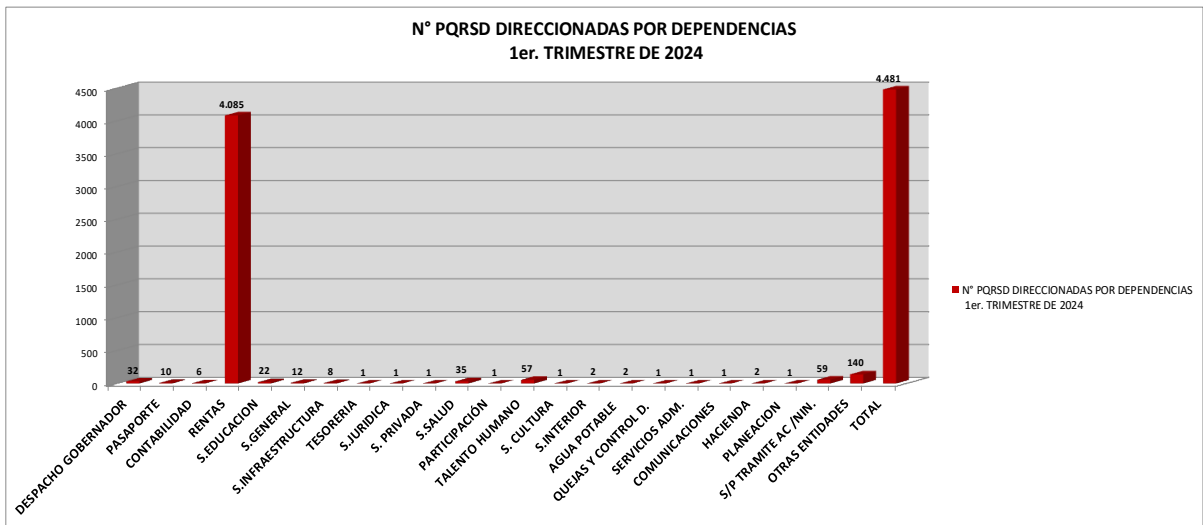
CANTIDAD PQRSD RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD 1er. TRIMESTRE 2024





2.

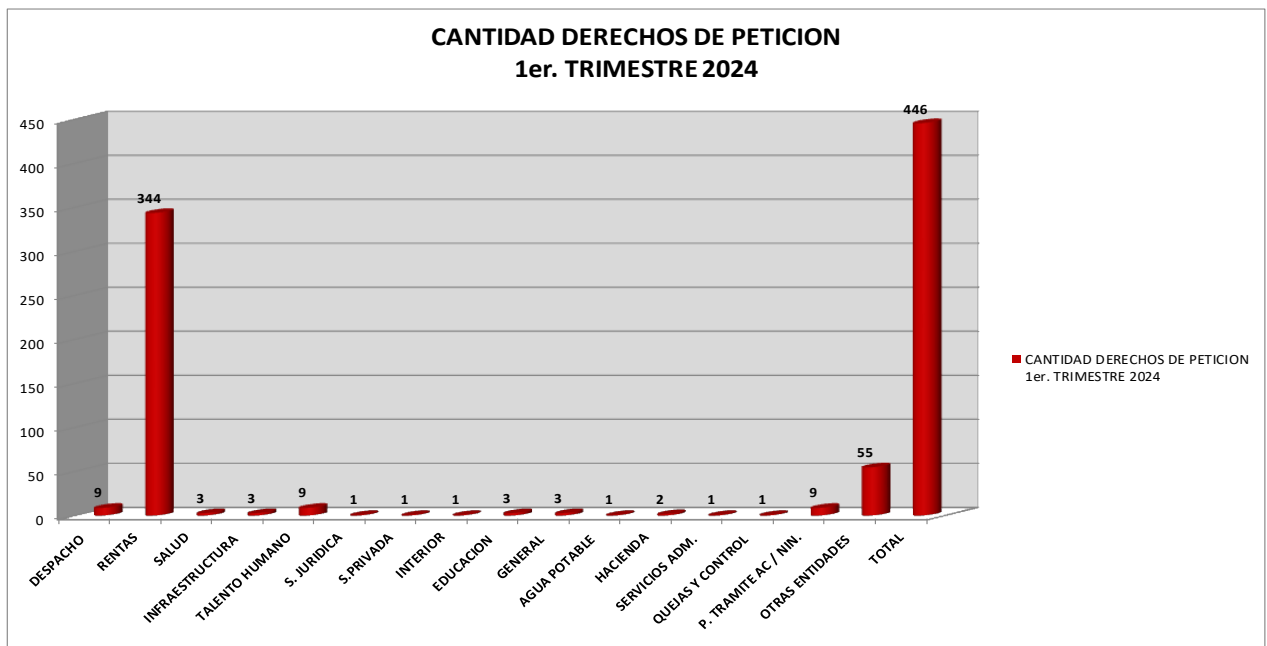
PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS 1er. TRIMESTRE DE 2024	
DEPENDENCIAS	N° PQRSD DIRECCIONADAS POR DEPENDENCIAS 1er. TRIMESTRE DE 2024
DESPACHO GOBERNADOR	32
PASAPORTE	10
CONTABILIDAD	6
RENTAS	4.085
S. EDUCACION	22
S. GENERAL	12
S. INFRAESTRUCTURA	8
TESORERIA	1
S. JURIDICA	1
S. PRIVADA	1
S. SALUD	35
PARTICIPACIÓN	1
TALENTO HUMANO	57
S. CULTURA	1
S. INTERIOR	2
AGUA POTABLE	2
QUEJAS Y CONTROL D.	1
SERVICIOS ADM.	1
COMUNICACIONES	1
HACIENDA	2
PLANEACION	1
S/P TRAMITE AC /NIN.	59
OTRAS ENTIDADES	140
TOTAL	4.481





3.

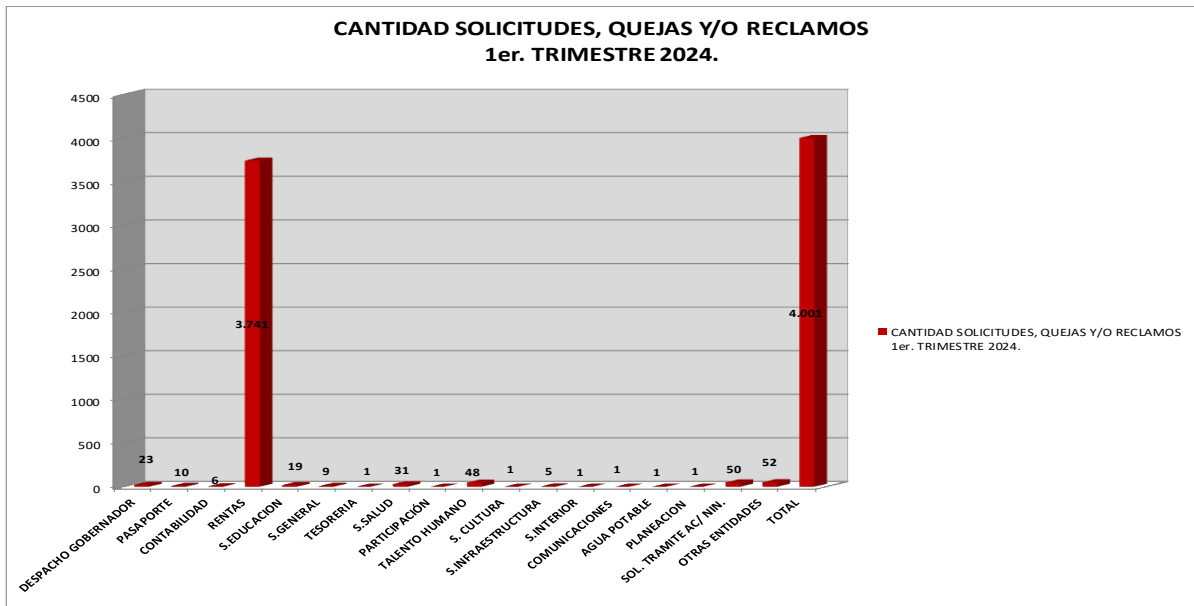
DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR PQRSD TRASLADADOS A LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD 1er. TRIMESTRE 2024	
DEPENDENCIA	CANTIDAD DERECHOS DE PETICION 1er. TRIMESTRE 2024
DESPACHO	9
RENTAS	344
SALUD	3
INFRAESTRUCTURA	3
TALENTO HUMANO	9
S. JURIDICA	1
S.PRIVADA	1
INTERIOR	1
EDUCACION	3
GENERAL	3
AGUA POTABLE	1
HACIENDA	2
SERVICIOS ADM.	1
QUEJAS Y CONTROL	1
P. TRAMITE AC / NIN.	9
OTRAS ENTIDADES	55
TOTAL	446





4.

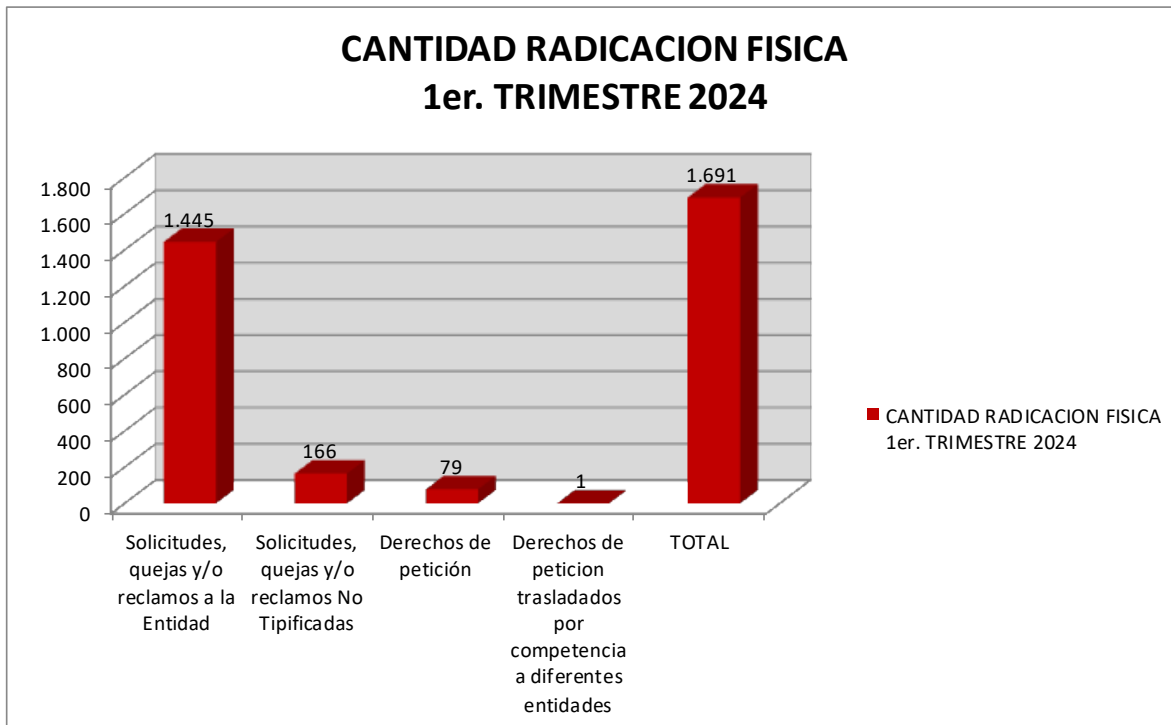
SOLICITUDES QUEJAS Y/O RECLAMOS RECIBIDOS POR PQR TRASLADADOS A LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD 1er. TRIMESTRE DE 2024	
DEPENDENCIA	CANTIDAD SOLICITUDES, QUEJAS Y/O RECLAMOS 1er. TRIMESTRE 2024.
DESPACHO GOBERNADOR	23
PASAPORTE	10
CONTABILIDAD	6
RENTAS	3.741
S. EDUCACION	19
S. GENERAL	9
TESORERIA	1
S. SALUD	31
PARTICIPACIÓN	1
TALENTO HUMANO	48
S. CULTURA	1
S. INFRAESTRUCTURA	5
S. INTERIOR	1
COMUNICACIONES	1
AGUA POTABLE	1
PLANEACION	1
SOL. TRAMITE AC/ NIN.	50
OTRAS ENTIDADES	52
TOTAL	4.001





5.

RADICACION FISICA 1er. TRIMESTRE 2024	
CONCEPTO	CANTIDAD RADICACION FISICA 1er. TRIMESTRE 2024
Solicitudes, quejas y/o reclamos a la Entidad	1.445
Solicitudes, quejas y/o reclamos No Tipificadas	166
Derechos de petición	79
Derechos de petición trasladados por competencia a	1
TOTAL	1.691





DERECHOS DE PETICION POR DEPENDENCIA RAD. FISICA 1er. TRIMESTRE	
DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN 1er. TRIMESTRE 2024 RADICADOS.
DESPACHO	59
DESARROLLO ECONOMICO	2
INFRAESTRUCTURA	1
RENTAS	8
SERV. ADMINISTRATIVOS	4
SUB. TALENTO HUMANO	5
TRASLADOS_ENTIDADES	1
TOTAL	80

