

INFORME PQRS

PERÍODO JULIO A SEPTIEMBRE 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 Subsecretaría 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 julio a septiembre 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 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/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.

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. SUBSECRETARÍA DE RENTAS

El 66% de los reclamos y/o solicitudes los 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 que 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 25.7% de las PQRSD recibidas en la Entidad.

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

- Solicitudes de Estimulo educativo (2 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 SALUD

Representa el 1,4% de las PQRSD recibidas en la Entidad. Se concentran en las siguientes solicitudes:

- Solicitudes relacionadas con inscripción y consultas en la plataforma ReThus.
- Solicitudes de Resoluciones y licencias de salud ocupacional.

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.

Como resultado de la gestión, este trimestre se recibieron setecientos ochenta (1487) Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias (PQRSD), distribuidas de la siguiente manera:

PQRSD RECIBIDAS

TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE 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.	1044
Derechos de petición remitidos a las distintas dependencias de la Gobernación del Atlántico	109
Trasladadas por competencia a diferentes entidades como Contraloría, Tránsito del Atlántico y Alcaldías Municipales	334
Otras determinaciones, que conciernen a solicitudes que llegan con información incompleta y/o requerimiento que si fueron resueltas por la Administración Departamental	0
TOTAL	1487

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	690
Subsecretaria de Talento Humano	269
Secretaria de Salud	15
Secretaría de Educación	11
Despacho de la Gobernadora	12
Secretaría de General	1
Secretaría de Agua potable	1
Secretaría de desarrollo económico	2
Participación Comunitaria	1
Subsecretaría de Contabilidad	7
Subsecretaría de Pasaporte	13
Secretaría de Infraestructura	10
Secretaría del interior	4
subsecretaría de las Tic	1
Secretaria de Hacienda	1
Secretaria Jurídica	1
Prevención y Atención de Desastre	1
Subsecretaria de Tesorería	3
Vivienda	1
TOTAL	1044

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	81
Secretaría de Salud	2
Subsecretaría de Talento Humano	15
Despacho de la Gobernadora	1
Secretaría de General	1
Comunicaciones	1
Secretaría de Educación	2
Subsecretaria de Contabilidad	1
Secretaría de Infraestructura	2
Secretaria de Interior	2
Participación Comunitaria	1
TOTAL	109

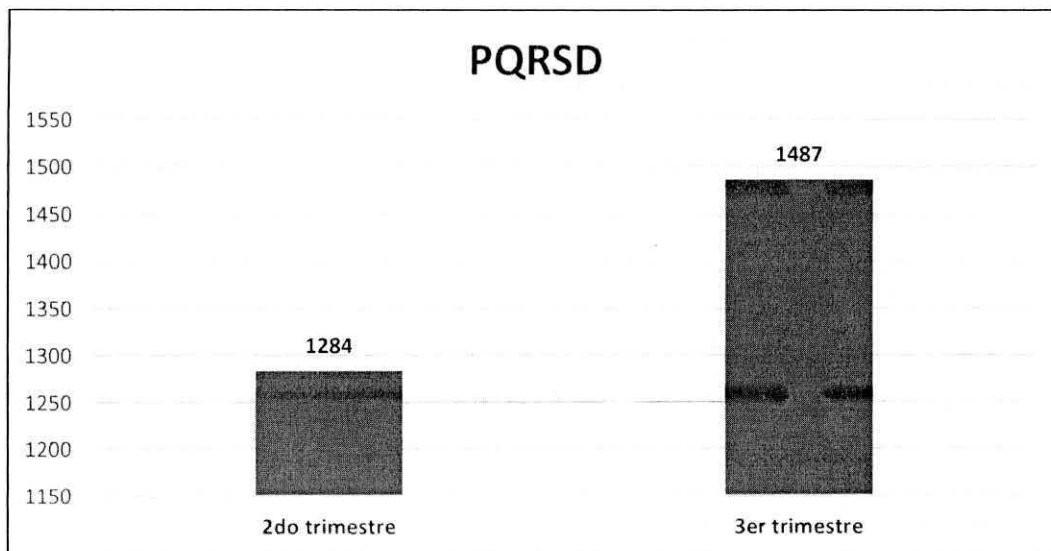
Ver gráfico No. 3.

**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	3
Instituto de Tránsito del Atlántico	49	46
Otras	3	233
TOTAL	52	282

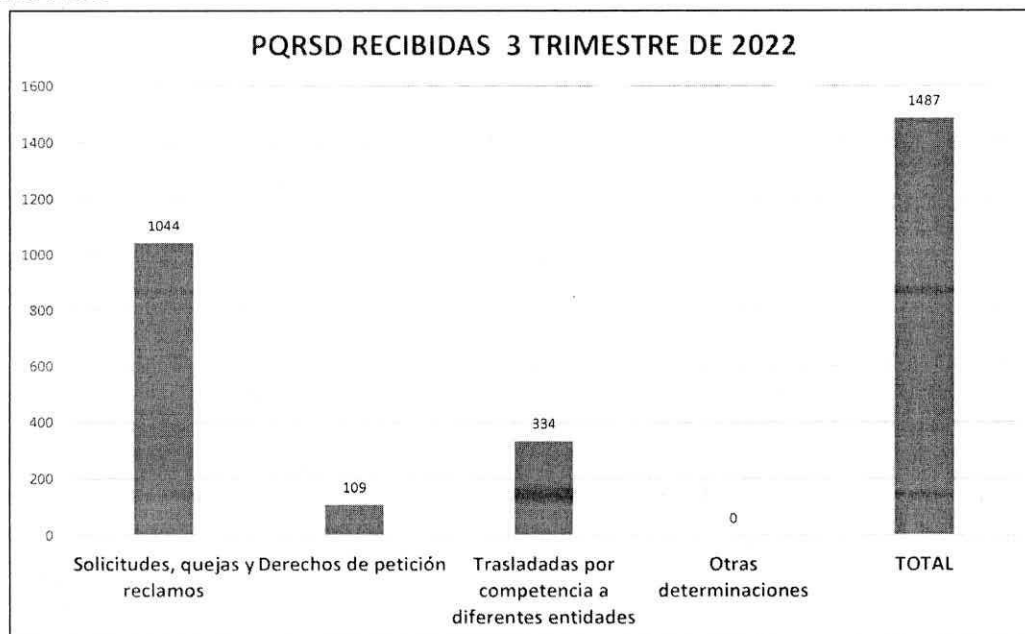
Ver gráfico No. 4

De acuerdo con las cifras y el informe presentado, se observa al hacer un comparativo del trimestre anterior, en el cual se recibieron 1284 PQRSB vs el trimestre actual, en el cual se recibieron 1487 PQRSB, un crecimiento del 13.7%; cifra que va en aumento si tomamos como referencia los datos del segundo trimestre de 2022.

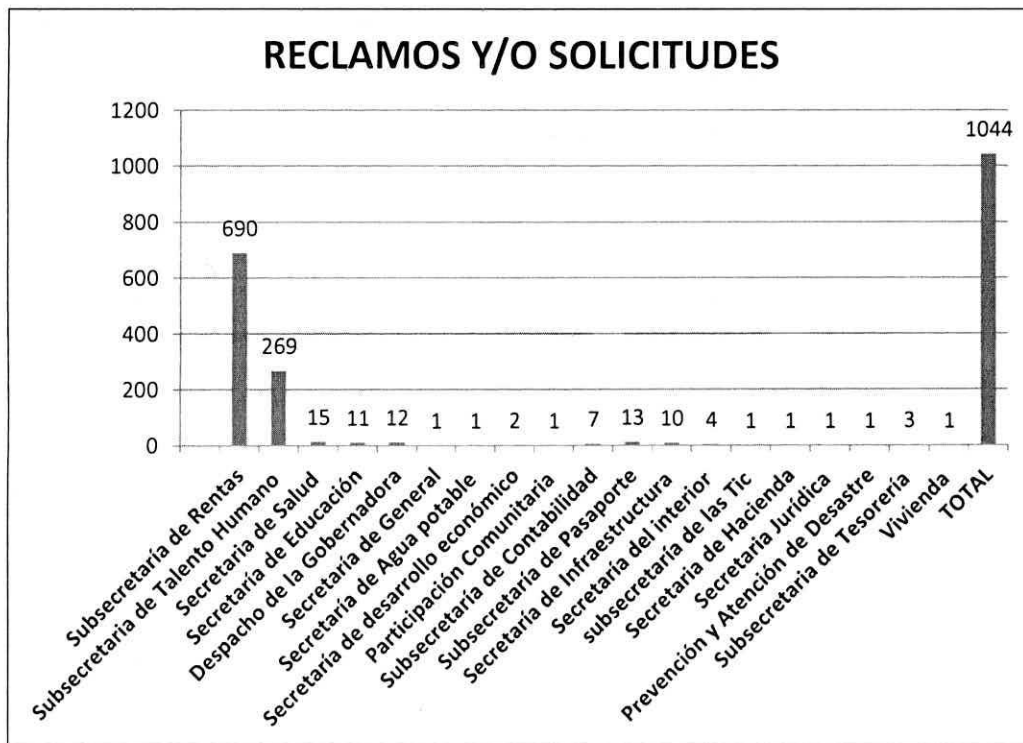


ANEXOS GRÁFICOS

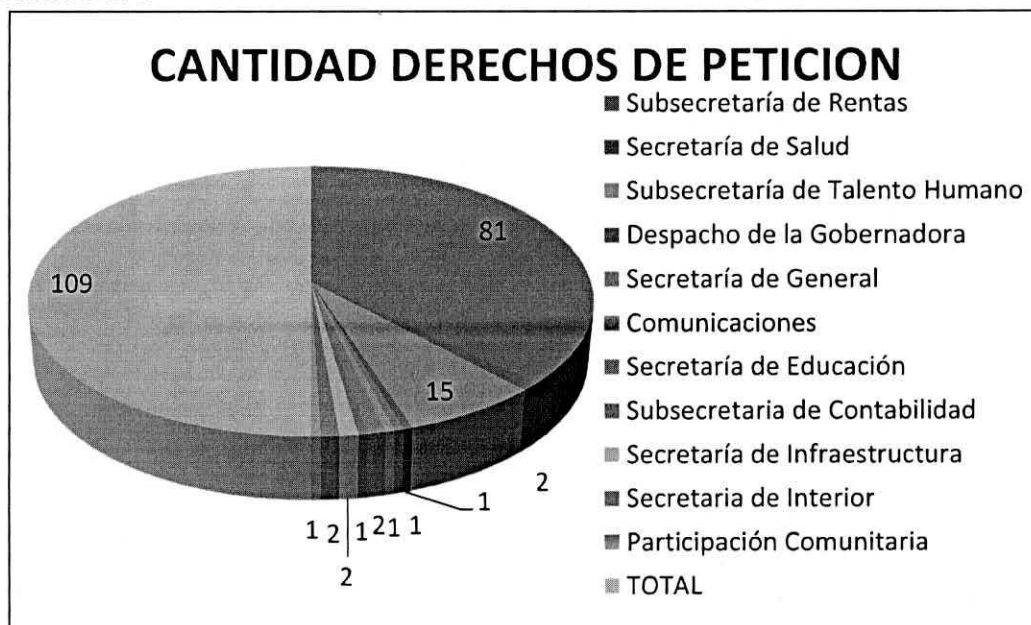
Gráfica No.1



Gráfica No. 2



Gráfica No. 3



Gráfica No. 4

