



**INFORME AVANCE SEGUIMIENTO PQRS
APLICATIVO QUILLA SGD**

**ELABORADO POR
AUXILIAR ADMINISTRATIVO PQRS**

Arauca, Agosto 2022



PRESENTACION

Las PQRSD radicadas a través de la Ventanilla Única SGD Quilla y demás canales de atención con que cuenta la Administración, son distribuidas a los enlaces y superenlaces, quienes deben realizar seguimiento y control internamente, en cada una de las Secretarías y Oficina Asesora de la Administración Municipal, con el fin de emitir una respuesta oportuna, solida, veraz y sustancial a cada petición, queja, denuncia, solicitud y Derecho de petición, con el fin de dar cumplimiento con los términos de Ley.

El Sistema de Gestión Documental aplicativo Quilla, es una herramienta que nos permite realizar seguimiento de forma efectiva, la cantidad de Pqrsd que ingresan a la Administración, su trámite y tiempo de respuesta emitida dentro de los términos de ley al solicitante.

OBJETIVOS

Realizar seguimiento de eficacia a través de la Ventanilla Única del Sistema de Gestión Documental aplicativo Quilla como elemento básico en la atención al ciudadano, y complemento de mejora en direccionamiento y control, en las respuestas emitidas al ciudadano en términos de ley.

Realizar seguimiento y control de las PQRSD ingresadas a la Administración a través del aplicativo Quilla y demás canales habilitados en los términos de respuesta, con el fin de identificar las debilidades y tomar acciones correctivas, que conlleven a fortalecer nuestra atención al usuario, dándose una respuesta real, veraz y oportuna.

METODOLOGÍA APLICADA

A través de la funcionalidad de Visor y Administrador del Sistema de Gestión Documental aplicativo QUILLA, la cual permite monitorear la operación efectiva de cuantas PQRSD ingresan a la Administración Municipal, y en qué medida se gestiona y tramitan satisfactoriamente de forma complementaria.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

El presente informe de seguimiento de las PQRSD ingresadas a través de la herramienta tecnológica Quilla SGD Ventanilla Única, de la Administración Municipal se pudo verificar estadísticamente a través del usuario Visor y Administrador, la cantidad de PQRSD



ingresadas y reasignadas a cada una de las Secretarías y Oficina Asesora Jurídica de acuerdo a su competencia, para el presente cuatrimestre del dos de mayo al Cuatro de agosto del 2022, se radicaron Dos mil cincuenta y nueve (2.059) PQRSD. A la fecha se ha dado respuesta a Mil ciento veinticinco (1.125) Pqrsd, quedando por responder Novecientas treinta y cuatro (934) Pqrsd con un 45.36%. Dándose cumplimiento en respuestas con el 54.63 %,

A lo cual se realizó seguimiento a las PQRSD que fueron reasignadas a cada una de las Secretarías y Oficina Asesora Jurídica, para que se diera cumplimiento en las respuestas emitidas dentro de los términos de Ley,


MIRTA ROCÍO PERDOMO VELANDIA
Auxiliar Administrativo PQRSD SPM