



**DOCUMENTO TECNICO Y ESTADISTICO**  
**PQRSD-ATENCION AL CIUDADANO**

**ELABORADO POR**  
**AUXILIAR ADMINISTRATIVO PQRSD**  
**ATENCION AL CIUDADANO SPM**

**Arauca, Diciembre 2021**



## PRESENTACION

El seguimiento y control a través de los indicadores de gestión facilitan la oportuna toma de decisiones y la implementación de las acciones de mejora acordadas para cada caso identificado, el presente Informe incluye la gestión y trámite de los requerimientos radicados por los ciudadanos y usuarios a través de los canales de atención disponibles, y aplicativo QUILLA, establecido para la atención y seguimiento de PQRSD, así como la gestión relacionada con el apoyo a la entidad para el desarrollo de las actividades enmarcadas en la Atención al Ciudadano, Plan de Participación Ciudadana, Gobierno Digital, Ley Antitrámites, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y las actividades de implementación del nuevo MIPG.

Las PQRSD son recibidas y atendidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia que se apoya mediante el aplicativo SGD-QUILLA, donde cada Secretaría y/o Dependencia (Enlace y Superenlace), son los encargados de realizar la gestión de dicha solicitud, con el fin de generar respuestas a las diferentes solicitudes de manera oportuna, sólida, veraz y sustancial, buscando cumplir con los términos de ley.

Se generan datos estadísticos de acuerdo al número total de PQRSD presentadas ante la entidad durante el periodo comprendido del 1 de octubre al 17 de Diciembre de 2021, recibidas y contestadas por cada una de las Secretarías, Oficina Asesora y/o dependencias de la Administración Municipal, con y sin respuesta, tipo de requerimiento, canal de recepción y finalmente oficina o dependencia encargada de dar respuesta al requerimiento.

El desarrollo de las actividades como propósito principal va direccionado al apoyo de las acciones operativas y asistenciales en la gestión y control de las PQRSD, que lleguen a la Administración Municipal por los diferentes medios con que se cuenta como enlace entre Usuario y Administración, con el fin de brindarse un mejor servicio a la comunidad donde las respuestas emitidas sean oportunas con solución efectiva.

La Administración Municipal tiene a disposición de la ciudadanía la Atención al Ciudadano, a través del cual se gestionan los requerimientos utilizando diferentes canales de atención, que generan espacios efectivos de comunicación con los usuarios y grupos de interés, lo que conlleva mejoras en la atención y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad. (Página Web, Aplicativo QUILLA Atención y Seguimiento de PQRSD, Correos Institucionales, Redes Sociales, Atención Presencial y Telefónica).

En ese sentido se presenta el Informe de PQRSD correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de Octubre al 17 de diciembre 2021.



## OBJETIVOS

Realizar seguimiento al estado de las PQRSD, con el fin de establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora que permitan incrementar la satisfacción de los ciudadanos, garantizando un servicio ágil y eficiente por parte de la Administración Municipal.

Realizar un análisis estadístico referente a la clasificación, direccionamiento y seguimiento de las PQRSD a cada una de las Secretarías, Oficina Asesora Jurídica y dependencias de la Administración Municipal.

Evidenciar la efectividad del trabajo que en el aplicativo QUILLA efectúan los Enlaces y Superenlaces de las Secretarías, Oficina Asesora Jurídica y demás dependencias encargadas de los seguimientos de las respuestas reasignadas a las PQRSD, en términos de oportunidad en la respuesta a cada petición.

Determinar los temas recurrentes respecto de las quejas, reclamos y denuncias que presenten los ciudadanos ante la Administración Municipal.

Verificar la eficacia alcanzada en la implementación del funcionamiento del aplicativo Quilla como un elemento básico en la atención al ciudadano.

## REFERENCIA NORMATIVA

En materia de procesos, la normatividad tiene origen en las instrucciones de la Constitución Política de Colombia según lo definido en los artículos 23 y 209.

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) artículos 5 hasta el 12

Ley 87 de 1993, por la cual se crea el sistema de control interno para el Estado colombiano

Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos

Ley 190 de 1995, Artículo 55.

Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único); Capítulo II-Artículo 34. Deberes de todo servidor público Numeral 34.



Ley 962 de 2005; Artículo 3°. 8,10, y 15

Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción); Artículo 73 y 76

Ley 1712 de 2014

Ley 1757 de 2015 (artículo 52)

Acuerdo 060 del Archivo General de la Nación

Decreto Ley 019 de 2012 (Anti tramites).

Resolución 585 de diciembre 7 de 1998 y/o la normatividad que la complemente, modifique o la sustituya

Decreto 1499 del 2017 Modelo integrado de planeación y gestión MIPG

Decreto 1083 del 2015 Decreto único reglamentario del sector de función publica

### **SITUACION IDEAL**

La situación ideal en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias está expresada en el Manual Operativo del MIPG y se resume en las políticas de integridad; Gestión con Valores; Servicio al ciudadano; Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción; y Gestión del Conocimiento y la Innovación. Estas políticas resumen los mínimos comportamientos que se deben desarrollar para que la entidad pública esté al servicio de los ciudadanos y promover que sus actuaciones se guíen con integridad y transparencia por medio de una información y comunicación efectiva así como facilitar la toma de decisiones basadas en evidencia.

La implementación del uso de la herramienta de Gestión Documental aplicativo QUILLA, establece los procedimientos, las políticas para la recepción, el direccionamiento de las diferentes citaciones, comunicaciones, invitaciones, derechos de petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias, trámites, y análisis de respuesta oportuna de manera eficiente a cada una de las PQRSD que se reciban a través de la ventanilla única o por los otros medios habilitados en la Administración Municipal.

El aplicativo QUILLA Ventanilla Única Atención al Ciudadano, es una herramienta de implementación que permite realizar seguimiento a todas las PQRSD que son recibidas,



con el fin de ser resueltos o contestados atendidas de forma oportuna bajo los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

En cumplimiento de los lineamientos del MIPG es dar un mejor tratamiento a las PQRSD radicadas en ventanilla única SGD QUILLA, en cuanto a agilidad, trámite y seguimiento con el fin de brindar a la comunidad respuesta oportuna.

Esta situación hace parte de la política atención al ciudadano que hace parte de la tercera dimensión del MIPG, Gestión Con Valores para el resultado que en el Manual Operativo contempla: "Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

En el año 2013, el documento Conpes 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Dicho Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, de modo que se logre orientar a las entidades en su adecuada implementación en el marco de las dimensiones establecidas en MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.

Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo: Política de Transparencia y



Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión.

De esta forma se nota la necesidad y la obligación que toda PQRSD presentada por la ciudadanía se atienda en forma oportuna y completa.

Finalmente se destaca el cumplimiento de los atributos de calidad relativos con esta dimensión los cuales se enmarcan en los siguientes postulados: "Los siguientes atributos de calidad permitirán constatar que las entidades han logrado la consolidación de la presente dimensión:

• La gestión de la entidad se soporta en:

✓ Un trabajo por procesos que tiene en cuenta los requisitos legales, las necesidades de los grupos de valor, los objetivos estratégicos institucionales, las políticas internas y cambios del entorno, para brindar resultados con valor

✓ Una estructura organizacional y la planta de personal articulada con los del modelo de operación por procesos, que facilita su interacción en función de los resultados institucionales

✓ El uso de las TIC para tener una comunicación fluida con la ciudadanía y atendiendo las políticas de Gobierno y Seguridad Digital

✓ La consulta de las disposiciones legales que regulan su gestión.

✓ El compromiso con la preservación del medio ambiente.

✓ Trámites simples y eficientes que faciliten el acceso de los ciudadanos a sus derechos.

✓ El uso de tecnologías de la información y las comunicaciones que eviten la presencia de los ciudadanos en las ventanillas públicas.

✓ El uso de mecanismos de interoperabilidad para mejorar la relación Estado - Ciudadano

✓ La promoción de espacios de participación ciudadana que evalúa para generar acciones de mejora.

• El uso de los recursos disponibles atiende las políticas de transparencia, integridad y racionalización del gasto público.



- La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD.
- La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRSD y son insumo para la mejora continua en sus procesos.

## METODOLOGÍA APLICADA

Para realizar el informe de PQRS, primero se efectuó el seguimiento en la Implementación de la plataforma Documental QUILLA SGD, en cada uno de los equipos de cómputo de las Auxiliares Administrativas de la Administración Municipal, donde se verificó la instalación, se dejó habilitada la contraseña y usuario, se adelantó el proceso de inducción sobre la plataforma en lo que comprende su funcionalidad e importancia de conocer y realizar el curso, para poder tener conocimiento y entendimiento en el manejo de la plataforma, con el fin que cada Enlace y Superenlace se familiarizará con la nueva herramienta de funcionamiento de Atención al Ciudadano PQRSD QUILLA. (Se utilizó la ficha de control y registro de actividades).

Se realizó Sensibilización sobre la Importancia del uso de la herramienta de Gestión Documental aplicativo QUILLA, sobre los resultados y agilidad que podemos obtener con el uso de esta aplicación, donde los Enlaces y Superenlaces tienen la responsabilidad en la asignación y respuesta de cada una de las PQRSD que lleguen a cada una de las Secretarías y Oficina Asesora Jurídica. (Reunión sala vive digital acta # 002)

Se realizaron ejercicios donde se dio aplicabilidad de búsqueda y visualización de los PQRSD asignados y reasignados, la función que cumple el Enlace y Superenlace, se aclaró que el sistema se encuentra habilitado y en funcionamiento desde el presente mes de Diciembre. Se comprobó que esta herramienta funciona sin ningún inconveniente, con el fin que para el año 2022 todos los ingresos y salidas de PQRSD se generen sin excepción alguna y se controle su respuesta a través la ventanilla única de SGD QUILLA.

Se realizó seguimiento a través de los correos institucionales de cada una de las Secretarías y Oficina Asesora Jurídica de la Administración Municipal, sobre los PQRSD que se encontraban reasignados que se encontraban sin dárseles respuesta.

Se realizó un consolidado a través del aplicativo del SGD Quilla, en la búsqueda total de radicados y comunicaciones respondidas y por responder con corte al 1 de Octubre y hasta



el 17 de Diciembre de 2021, con cada una de las Secretarías y Oficina Asesora Jurídica de la Administración Municipal. Esta acción se adelantó con el fin de verificar si ya se habían emitido las respuestas, o en qué estado que se encontraban a la fecha de seguimiento.

Los datos encontrados se tabularon de la siguiente manera:

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

Durante el cuarto trimestre de 2021 (1 Octubre al 17 Diciembre 2021), se radicaron por la Ventanilla Única SGD Aplicativo Quilla Mil trescientos treinta y nueve (1339) PQRSD, y por otros medios de atención Trescientos treinta y ocho (338) PQRSD, para un total de Mil seiscientos setenta y siete (1.677) PQRSD recibidas, las cuales fueron reasignadas a cada una de las Secretarías u Oficina Asesora Jurídica de la Administración, de acuerdo a su competencia.

#### Total Radicados por Referencia

Referencia	Total	Respuesta
Citación	1	1
Comunicación Interna	2	
Derecho de Petición	57	
Invitación	29	
Solicitudes	1229	
<b>Total</b>	<b>1319</b>	<b>1</b>

#### Radicados por Secretarías y Oficina Asesora Jurídica:

##### 1. Despacho del Alcalde

Referencia	Total	Respuesta
Citación		
Comunicaciones	19	
Derecho de Petición	18	
Invitación	11	
Solicitudes	225	
<b>Total</b>	<b>273</b>	





Las Comunicaciones, Derechos de Peticiones y Solicitudes son reasignadas por competencia a las diferentes Secretarías u Oficina Asesora Jurídica de la Administración Municipal.

## 2. Secretaria de Inclusión Social

Referencia	Total	Respuesta	Por Responder
Citación			
Comunicaciones	83	83	0
Quejas	3	2	1
Derecho de Petición	57	47	10
Invitación	5	5	0
Solicitudes	132	129	3
<b>Total</b>	<b>280</b>	<b>266</b>	<b>14</b>

La Secretaria de Inclusión Social respondió un total de Doscientos sesenta y seis (266) PQRSD, quedando pendiente por responder dentro de los términos legales Catorce (14) PQRSD.

## 3. Oficina Asesora Jurídica

Referencia	Total	Respuesta	Por Responder
Citación			
Comunicaciones			
Derecho de Petición	31	31	0
Invitación			
Queja			
Solicitudes	76		76
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>31</b>	<b>76</b>

La Oficina Asesora Jurídica, respondió treinta y un (31) Derechos de petición, quedando pendiente por responder Setenta y seis (76) Solicitudes.

## 4. Secretaria de Planeación

Referencia	Total	Respuesta	Por Responder
Citación			
Comunicaciones			
Derecho de Petición	16	6	10
Invitación			



Queja			
Solicitudes	231	220	11
Total	247	226	21

La Secretaria de Planeación respondió un total de Doscientos veintiséis (226) PQRSD, reasignadas y por competencia, quedando pendiente por responder dentro de los términos legales Diez (10) Derechos de Petición y Once (11) Solicitudes, para un total de Veintiún (21) PQRSD por responder.

#### 5. Secretaria de Gobierno

Referencia	Total	Respuesta	Por Responder
Citaciones			
Comunicaciones			
Derecho de Petición	10	10	0
Invitación	7	7	0
Queja	1	1	0
Solicitudes	126	126	0
Total	144	144	0

La Secretaria de Gobierno, dio respuesta a todos y cada una de las PQRSD que les fueron reasignadas y allegadas a la Secretaría por competencia, quedando al 100%.

#### 6. Secretaria de Hacienda

Referencia	Total	Respuesta	Por Responder
Citaciones			
Comunicaciones	190	190	0
Derecho de Petición	34	34	0
Invitación	1	1	0
Queja			
Solicitudes	113	54	59
Total	338	279	59

La Secretaría de Hacienda respondió Doscientos setenta y nueve (279) PQRSD, reasignadas y por competencia, quedando pendiente por responder cincuenta y nueve (59) solicitudes dentro de los términos legales.



**7. Secretaría de Agricultura, Desarrollo Económico y Sostenible**

Referencia	Total	Respuesta	Por Responder
Citación			
Comunicaciones			
Derecho de Petición	1	1	0
Queja			
Invitación	1	1	0
Solicitudes	44		
<b>Total</b>	<b>46</b>		

La Secretaría de Agricultura, Desarrollo Económico y Sostenible, no allegó ningún reporte de información de las PQRSD. Se reporta Cuarenta y seis (46) PQRSD por responder.

**8. Secretaría General**

Referencia	Total	Respuesta	Por Responder
Citación			
Comunicaciones	88	88	0
Derecho de Petición	22	22	0
Queja	5	5	0
Invitación	2	2	0
Solicitudes	72	26	46
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>143</b>	<b>46</b>

La Secretaría de General respondió un total de Ciento ochenta y nueve (189) PQRSD reasignadas y por competencia, quedando pendiente por responder cuarenta y seis Solicitudes (46) dentro de los términos legales.

**9. Secretaría de Salud**

Referencia	Total	Respuesta	Por Responder
Citación			
Comunicaciones			
Derecho de Petición	14	14	0
Queja			
Invitación	1	1	0
Tutelas	8	8	0
Solicitudes	45	33	12
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>56</b>	<b>12</b>



La Secretaría de Salud respondió Cincuenta y seis (56) PQRSD reasignadas y por competencia, Ocho (8) Acciones de Tutela las cuales fueron contestadas oportunamente, y se reasigno por competencia a la UAESA dos (2) Solicitudes, quedando por responder 12 Solicitudes dentro de los términos legales.

#### 10. Secretaría de Educación, Cultura, Deporte y Recreación

Referencia	Total	Respuesta	Por Responder
Citación			
Comunicaciones			
Derecho de Petición			
Queja			
Invitación	4		
Solicitudes	62		
Total	66		

La Secretaría de Educación, Cultura, Deporte y Recreación, no allegó ningún reporte de información de las PQRSD. Se reporta Sesenta y seis (66) PQRSD por responder.

#### 11. Secretaría de Infraestructura

Referencia	Total	Respuesta	Por Responder
Citación	1	1	0
Comunicaciones	100	73	27
Derecho de Petición	6	6	0
Queja	1	1	0
Invitación			
Solicitudes	84	23	61
Total	192	104	88

Secretaría de Infraestructura, Respondió Ciento cuatro (104) PQRSD, reasignadas y por competencia, quedando pendiente por responder Ochenta y ocho (38) PQRSD dentro de los términos legales.

De la totalidad de PQRSD Recibidas con corte del 1 de Octubre al 17 Diciembre 2021, se radicaron por Ventanilla Única SGD Aplicativo Quilla, y por otros medios de atención Mil seiscientos setenta y siete (1.677) PQRSD, de las cuales fueron contestadas Mil doscientas



cuarenta y nueve (1.249), quedando por responder un total de Cuatrocientas veintiocho (428) PQRSD.

Lo que nos genera un 25.47% pendientes por responder

Dando cumplimiento en un 74.47% en respuesta a las PQRSD allegadas a la Administración Municipal en el cuarto trimestres de 2021.

### RECOMENDACIONES

Tomando como base el resultado del seguimiento realizado a través de la mesa de trabajo sobre el funcionamiento y atención de las PQRSD por medio del Aplicativo QUILLA, Atención al Ciudadano, se considera continuar con el seguimiento sobre el manejo y funcionalidad del aplicativo, para que en el ejercicio de la reasignación de las PQRSD, éstas se direccionen de manera correcta y adecuada.

El enlace encargado de reasignar las PQRSD en cada una de las Secretarías y la Oficina Asesora Jurídica, debe realizar seguimiento interno para que las PQRSD sean contestadas dentro de los términos de ley, bajo los parámetros establecidos en las normas generales y los procedimientos internos, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de la Administración Municipal, cuyo fin último consiste en no incurrir en respuestas extemporáneas o sin el lleno de los requisitos básicos.

### CONCLUSIONES

Es necesario capacitar a todo el personal involucrado en el manejo del aplicativo QUILLA, Enlace y Superenlace para evitar la presencia de deficiencias, dudas, e inquietudes en el manejo e ingreso de la información.

Buscar la eficacia dándose respuestas claras, oportunas y ágiles al ciudadano o peticionarios en los tiempos estipulados por la ley.

Recomendar a los Secretarios de Despacho, Oficina Asesora Jurídica, y responsables de dar respuesta a las PQRSD, la importancia de verificar la coherencia de respuestas brindadas a los peticionarios, frente a sus requerimientos y verificar que se haya contestado la totalidad de la solicitud de cada ciudadano antes de firmarla, dándose la respuesta dentro de los términos establecidos.



Efectuar autoevaluación de las estrategias adoptadas para mejorar la atención a las PQRSD presentadas por los ciudadanos y como resultado de la evaluación se tomen medidas preventivas y correctivas para dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 en cuanto a calidad, oportunidad, calidez y coherencia; así mismo, documentar las acciones, actividades y gestiones realizadas, evidenciando su cumplimiento.

Es muy importante que los funcionarios responsables de atender las solicitudes de los ciudadanos se concienticen de la importancia de responder en términos de ley, de manera clara, precisa y de fondo, a fin de evitar un inadecuado tratamiento a las solicitudes de los ciudadanos, aumento de sanciones y acciones de tutela para la Administración Municipal, incremento de quejas y reclamos, insatisfacción del ciudadano, incumplimiento de la normatividad, además de caer en el riesgo de pérdida de reputación por la poca credibilidad en la Administración Municipal.

Se deben sensibilizar a los funcionarios en general sobre sus deberes, pues con el resultado del presente informe se induce que, ellos no han identificado que el incumplimiento de las PQRSD puede generar procesos disciplinarios en contra de quienes han desatendido esta obligación. Lo anterior se deriva por la falta de seguimiento, donde no se han emprendido este tipo de acciones; situación que de forma errónea lleva a la interpretación que las PQRSD son de responsabilidad a cargo de la Entidad y no de carácter personal como efectivamente lo son.

  
**MIRTA ROCÍO PERDOMO VELANDIA**  
Auxiliar Administrativo PQRSD Atención al Ciudadano SPM

VoBo. Jair Arley Santana, Secretario de Planeación Municipal

Revisó: Ignacio Rico Gualleros-Profesional de Apoyo SPM

