



ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría General

Oficina de Gestión para la
Atención al Ciudadano

|

**INFORME GESTIÓN DE PQRS
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTA MARTA
PERIODO ENERO – JUNIO 2025**

Dependencia a cargo:

OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Alcaldía Distrital de Santa Marta

Presentado a:

OFICINA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

Alcaldía Distrital de Santa Marta

Revisado: MARTHA INÉS ACOSTA MUÑOZ

Jefe de Oficina

Elaborado: Viviana Beatriz Villalba Campo

Profesional Universitario

Elaborado: Mirta Mercedes Molinares Ballestas

Técnico Operativo



ÍNDICE

I.	MARCO INTRODUCTORIO	3
1.	Introducción	4
2.	Objetivos.....	4
3.	Marco Legal.....	4-5
II.	CONTENIDO DEL INFORME.....	5
1.	Total de solicitudes.....	5
2.	Asuntos (requerimientos de los ciudadanos).....	5
3.	Secretarías y dependencias competentes.....	6
4.	Solicitudes por Edad y por Identidad de Género.....	6-7
5.	Estado de las respuestas de PQRSD.....	8
6.	Consolidado PQRSD Recibidas en las Dependencias y Ventanilla única.....	9
7.	Total solicitudes Primer Semestre 2025.....	10
8.	Consolidado Seguimiento PQRSD finalizadas.....	10
III.	CONCLUSIONES.....	11



I. MARCO INTRODUCTORIO

1. Introducción:

Atendiendo la obligatoriedad de rendición de informe de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD impartida por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 a la Oficina de Control Interno de la entidad, la Oficina de Gestión para la Atención al Ciudadano se insta a presentar el resultado de la tabulación de datos de las PQRSD recepcionadas en el período comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2025.

Es acertado recalcar que la Oficina de Atención al Ciudadano, de conformidad a lo consignado en el Decreto 312 de 2016, tiene a cargo la función de recibir y llevar un registro automatizado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD remitiéndolas a las dependencias que de acuerdo con sus funciones tengan competencia para resolverlas.

Siendo el enlace entre el ciudadano y el ente territorial, esta oficina hace seguimiento a partir del 10 de abril del año en curso frente a las demás dependencias con respecto a la oportuna contestación de las PQRSD, efectuando un constante monitoreo semanal. Una vez consolidada la información suministrada por las distintas Secretarías, Subsecretarías, Direcciones y Oficinas, se consolida la información en este informe de PQRSD que es remitido a la Oficina de Control Interno Institucional para su análisis y vigilancia en la gestión de respuesta a las PQRSD en los tiempos legales establecidos. Es así, como hago una breve descripción de las actividades que se han desarrollado desde la Oficina para el cumplimiento de la normatividad vigente:

Se solicitó por correo de fecha 27 de Mayo de 2025 a las dependencias, un consolidado de las PQRSD recibidas en forma física anexando un formato en Excel para que diligenciaran la información, de las cuales sólo se recibió la información de las siguientes dependencias:

- Dirección Tic
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Gobierno
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de Salud
- Ventanilla Única Sede Principal
- Ventanilla Única Secretaría de Salud

Cabe resaltar, que esta información no se ha podido consolidar en su totalidad, debido a que cada dependencia registraba la información de acuerdo a su necesidad. Se ha venido trabajando para la Implementación de la nueva plataforma PQRSD NEPTUNO CORRESPONDENCIA, esta plataforma entrará en funcionamiento entre los días 16 y 17 de julio fecha programada con la dirección TIC y el Operador Microsheef, con ella se busca optimizar el proceso llevando un control de todas las PQRSD que lleguen a la Alcaldía por la página Web, correo atenciónalciudadano@santamarta.gov.co y lo que se reciba por la Ventanilla única, asignando como responsable del seguimiento de las PQRSD de la nueva plataforma a la funcionaria de carrera Mirta Molinares Técnico Operativo Grado 4

Así mismo, las TIC habilitará acceso directo a la plataforma PQRSD NEPTUNO en la página Web y próximamente se estará publicando y socializando el uso de la aplicación por medio de la Oficina de comunicaciones estratégicas de la Alcaldía para divulgación de la misma. Es de resaltar, que desde la oficina se hicieron los requerimientos pertinentes para que la nueva plataforma se ajustará a los lineamientos del FURAG. Para el fortalecimiento del manejo del nuevo sistema de información PQRSD NEPTUNO CORRESPONDENCIA, se



realizaron capacitaciones y asistencia técnica a todos los enlaces de las diferentes Secretarías.

De igual forma, se ha trabajado articuladamente con la Oficina de Planeación Estratégica convocando a los enlaces para socializarles el Plan de Racionalización de Trámites y se realizó una mesa de trabajo para revisar los tramites inscritos en el SUIT para seguimiento, actualización y registro en el SUIT del inventario de trámites, otros procedimientos administrativos - OPA's y consultas de acceso a información pública.

Con Respecto al Link de Acceso para la presentación de PQRSD en la página Web, se realizó reunión con la Dirección TIC, según Acta No. 10 del 30 de abril de 2025 para hacer los ajustes pertinentes y actualización de la página Web. El 10 de mayo se envía correo a las TIC solicitando los avances de lo acordado en el acta antes mencionado del cual se recibe correos de fecha, 5 de junio, 13 de junio y 19 de junio del 2025, donde se evidencia la trazabilidad de los avances realizados en la página web actual. De acuerdo a información suministrada por la Dirección TIC se está trabajando en el diseño de una nueva página web que se habilitará en la vigencia del segundo semestre 2025.

Además, para el fortalecimiento de la Estrategia Estado Ciudadano, se implementará la "Estrategia Atención Al Ciudadano + Inclusiva + Cerca a la Comunidad" haciendo la extensión de Atención al Ciudadano con puntos satélites de la siguiente manera:

1. Ventanilla Única: Sede Principal Alcaldía y Sede en Casa Grande.
2. Puntos Satélites de Atención al Ciudadano para recibo de PQRSD, Sede principal, Casa Grande, y a partir del segundo semestre entrará en funcionamiento el punto Zona Rural Guachaca (Centro de Transformación) y Alcaldía Local 3 (Sector Rodadero).

2. Objetivos:

- ✓ Verificar el cumplimiento de los términos de respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD recibidas en la entidad.
- ✓ Establecer mecanismos eficaces para el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano, especialmente en relación con la contestación de PQRSD en los tiempos debidos.
- ✓ Realizar la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor que presentan PQRSD ante la administración distrital.
- ✓ Servir como insumo para la creación de planes, proyectos, programas y estrategias al servicio del ciudadano.

3. Marco Legal:

La obligación de presentar informe de gestión de las PQRSD recibidas en las entidades públicas y especialmente en la Alcaldía Distrital de Santa Marta, se encuentra regulada por las siguientes normas:

- ✓ Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

- ✓ Decreto 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- ✓ Que el Decreto 1081 de 2015, "Par media del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la Republica".
- ✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025:
<https://www.santamarta.gov.co/documentos/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano>

II. CONTENIDO DEL INFORME:

1. Total de solicitudes:

Mediante el correo electrónico atencionalciudadano@santamarta.gov.co se recibieron en el periodo 01 de enero al 30 de junio de 2025 un total de PQRSD de 3.966.

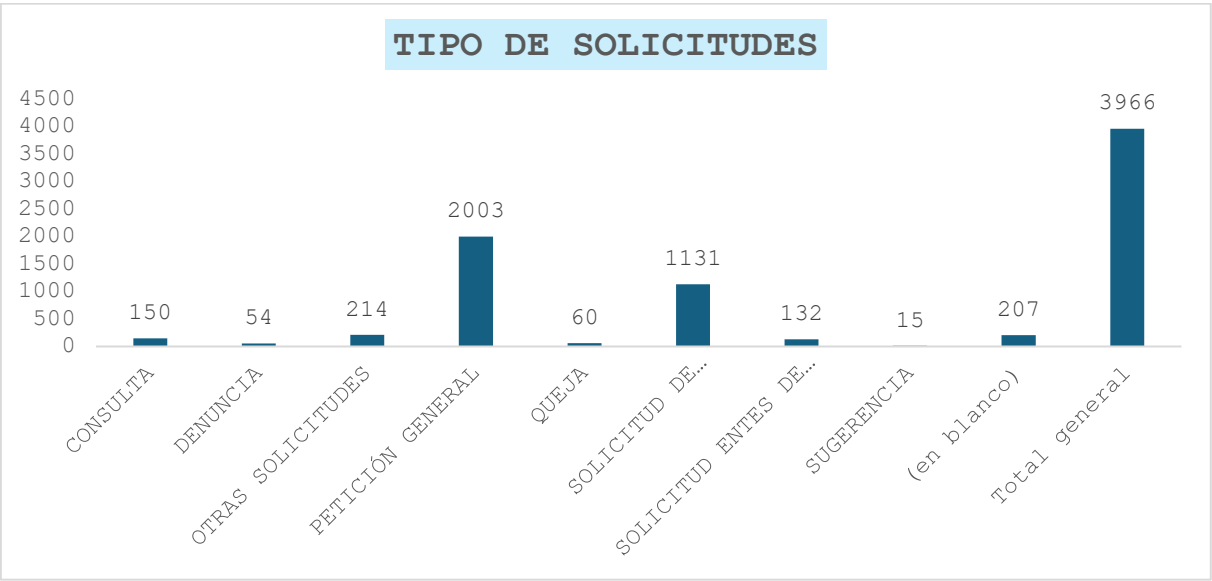
2. Asuntos (requerimientos de los ciudadanos):

Los ciudadanos presentaron distintos requerimientos ante la entidad siendo menester realizar un análisis porcentual de cada uno de estos y así establecer las necesidades que aquejan en mayor grado a los ciudadanos y grupos de valor.

Este examen permitirá proyectar estrategias de mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos mediante la satisfacción de sus necesidades en cumplimiento de la función pública del ente territorial.

Los planes, proyectos y programas de la Administración deberán entonces enfocarse en los asuntos que ocupen los primeros lugares porcentualmente en la tabla de requerimientos realizados por la ciudadanía.

A continuación, se muestra la gráfica de asuntos de solicitudes realizadas ante la Alcaldía Distrital de Santa Marta y su cuantificación numérica:

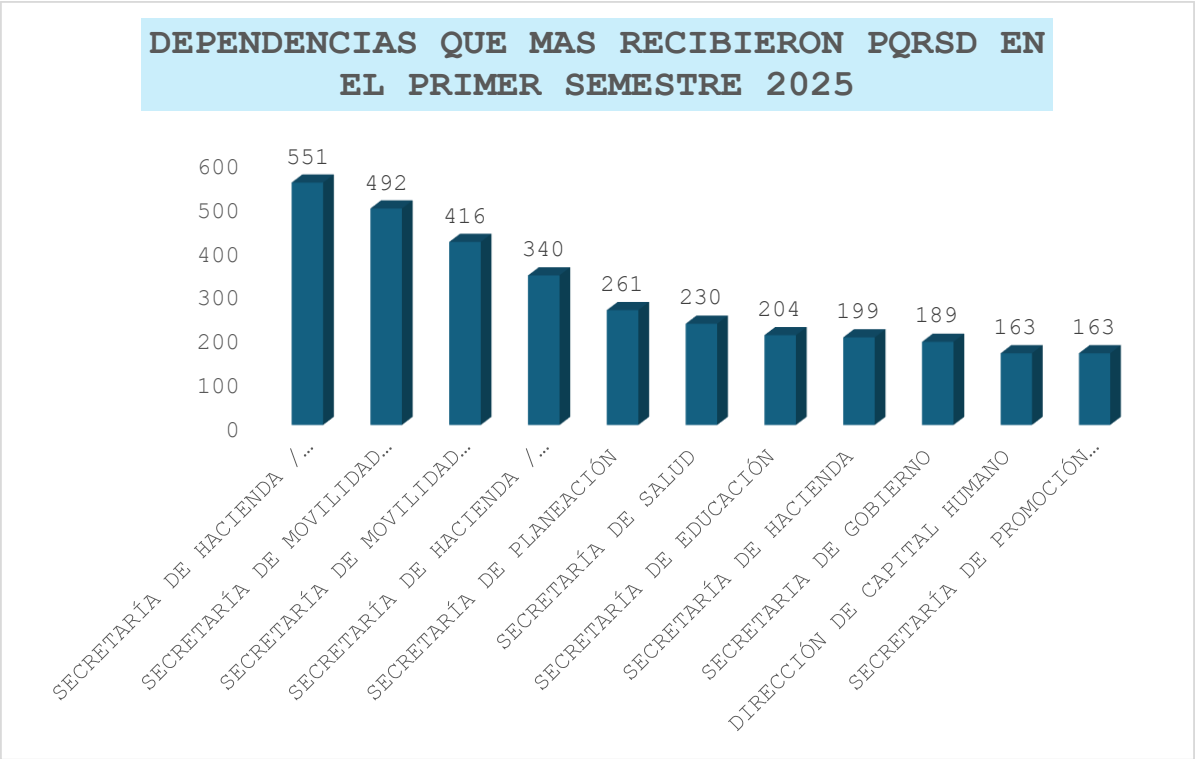


3. Secretarías y dependencias competentes:

Una vez enviadas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD por parte de los ciudadanos, funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano las remiten a la secretaría que conforme a sus funciones sea competente para emitir respuesta de fondo.

El traslado se realiza en los términos establecidos para tal fin en el Decreto 1755 de 2015, es decir, sin superar los cinco (5) días hábiles desde su recepción por la entidad.

A continuación, se muestran las principales secretarías a las cuales han sido remitidas las PQRSD en el periodo objeto de compilación en este informe:



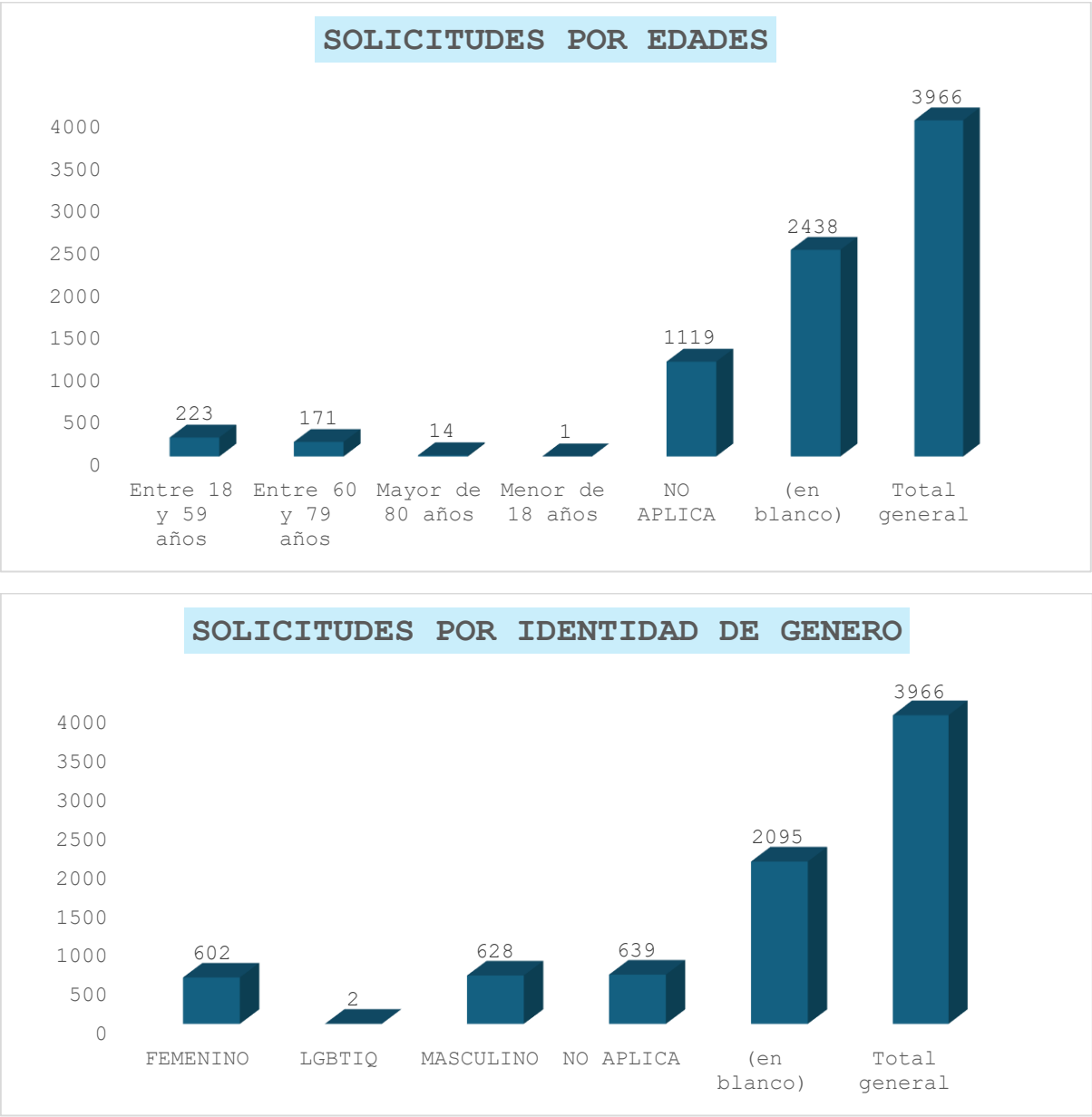
Se evidencia claramente una predominante recurrencia de solicitudes a las Secretarías de Hacienda Rentas Impuesto Predial, Secretaría de Movilidad Multimodal y Sostenible Esitts, Secretaría de Movilidad Multimodal, Secretaría de Hacienda Rentas ICA, Secretaría de Planeación, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, etc. por lo tanto, la gestión de seguimiento a las PQRSD debe focalizarse en estas dependencias.

4. Solicitudes por Edad y por Identidad de Género:

La caracterización de la ciudadanía que requiere los servicios brindados por la Alcaldía Distrital es primordial al permitir dirigir las estrategias planteadas por la Administración a la población y grupos de valor que más soliciten los servicios.

Es menester acotar que en el presente informe se muestran datos que son recopilados en virtud a la información suministrada por los ciudadanos y grupos de valor mediante correo electrónico, en consecuencia, los funcionarios encargados del diligenciamiento de las bases de datos NO tienen la posibilidad de preguntar al ciudadano más información de los que ellos quieran brindar en su mensaje por correo electrónico.

En consecuencia, en las gráficas que se muestran a continuación, solo se exponen dos criterios de caracterización: Edad e Identidad de Género, así:



Cabe resaltar, que los ítems de caracterización que se han parametrizado por la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Distrital para lograr una real identificación de la población y grupos de valor son:

- ✓ Identidad de Género: Masculino, Femenino, LGBTIQ.
- ✓ Edad: Menor de 18 años, Entre 18 y 59 años, Entre 60 y 79 años, Mayor de 80 años.
- ✓ Grupo poblacional: Persona con discapacidad visual, Persona con discapacidad auditiva, Persona con discapacidad cognitiva, Persona con discapacidad física, Persona con discapacidad múltiple.
- ✓ Condición social especial: Desplazado por la violencia, Personal habitante de calle o en situación de calle, población migrante, Madre o padre cabeza de hogar.
- ✓ Etnia: Indígena, raizal, rom, palenque, afrodescendiente

Estos criterios son utilizados mayormente en los demás canales de atención, los cuales ofrecen la posibilidad de cuestionar al ciudadano por ser atención directa y en tiempo real.

5. Estado de las respuestas de PQRSD:

Uno de los objetivos planteados al inicio de este informe corresponde a la verificación del cumplimiento de los términos de respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD recibidas en la entidad por cada una de las secretarías competentes.

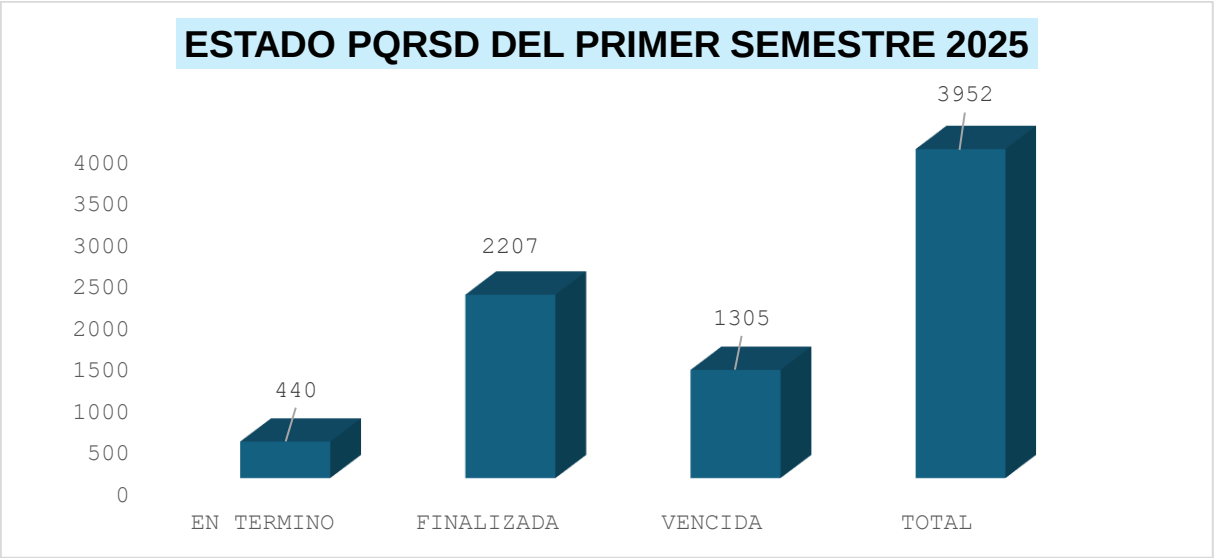
En este orden de ideas, se realizó seguimiento durante el primer semestre (01 de enero al 30 de junio) de 2025 a las secretarías competentes de emitir respuesta a las PQRSD remitidas, el rastreo consistió en:

- ✓ Envío de mensajes por correo electrónico instando a las dependencias a dar respuesta oportuna a las PQRSD haciendo mención de las sanciones de tipo disciplinario que acarrea la no contestación a tiempo.
- ✓ Correo enviado a las dependencias 10 de abril 2025
- ✓ Correo enviado el 29 de abril 2025
- ✓ Correo del 2 de mayo 2025 enviado a las Dependencias
- ✓ Acta de reunión 23 de Mayo 2025 con Movilidad y Esitts seguimiento PQRSD
- ✓ Oficio 27 de Mayo 2025 solicitud información a todas la Dependencia PQRD
- ✓ Correo 3 de junio 2025 Consolidado PQRSD mes de mayo
- ✓ Correo 11 de junio 2025 Consolidado del 1 de enero al 10 de junio 2025
- ✓ Correo 25 de junio 2025 Consolidado del 1 de enero al 25 de junio 2025
- ✓ Correo del 1 de julio 2025 consolidado del 1 de enero al 30 de junio 2025
- ✓ Correo del 2 de julio 2025 a las dependencias del seguimiento del mes de junio 2025
- ✓ Envío de mensajes por grupos de WhatsApp institucional recordando el diligenciamiento de la Appsheet de PQRSD.

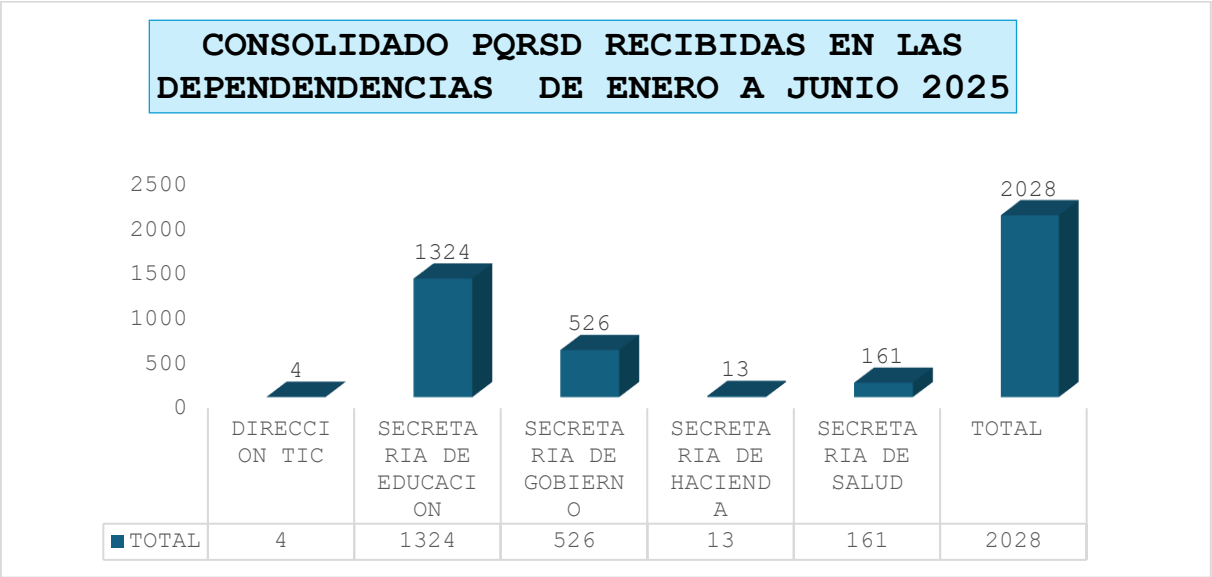
Al finalizar este seguimiento, se logró medianamente obtener respuesta de las secretarías en cuanto a si hubo contestación o no a las PQRSD recibidas y las fechas en las que estas se produjeron.

A continuación, las gráficas evidencian el número de PQRSD CONTESTADAS y en estado VENCIDAS, FINALIZADAS y EN TÉRMINO.

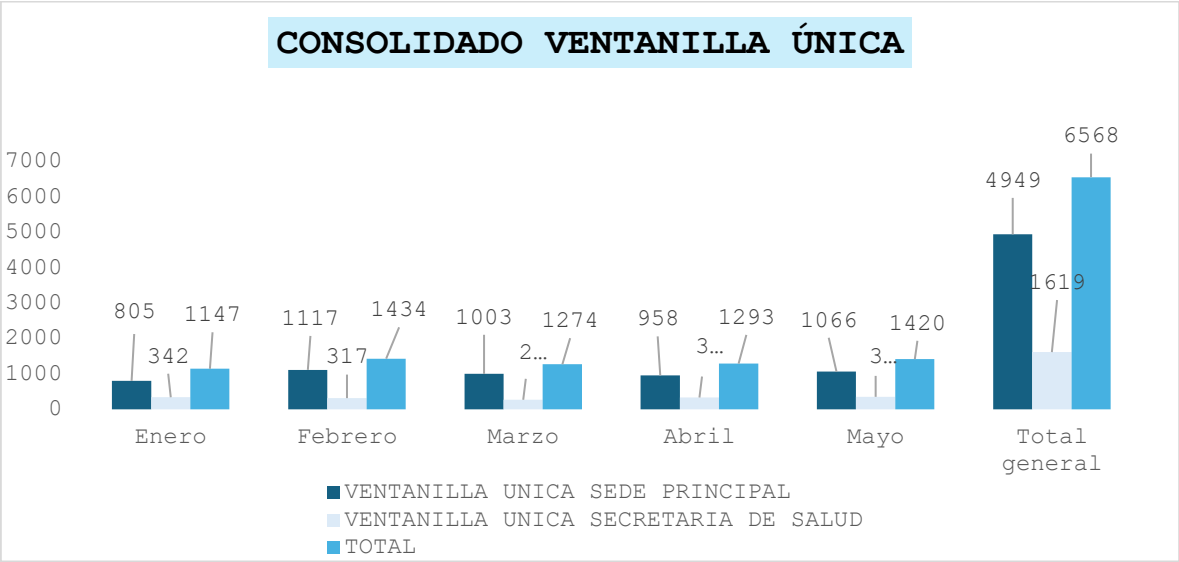
- ✓ VENCIDAS: Aquellas que superaron el término legal para ser respondidas.
- ✓ FINALIZADAS: Aquellas que fueron contestadas dentro del término legal.
- ✓ EN TÉRMINO: Aquellas que se encuentran dentro del término de ley para ser contestadas.



6. Consolidado PQRSD recibidas en físico en las Dependencias de la Alcaldía y Ventanilla Única de Enero a junio 2025.

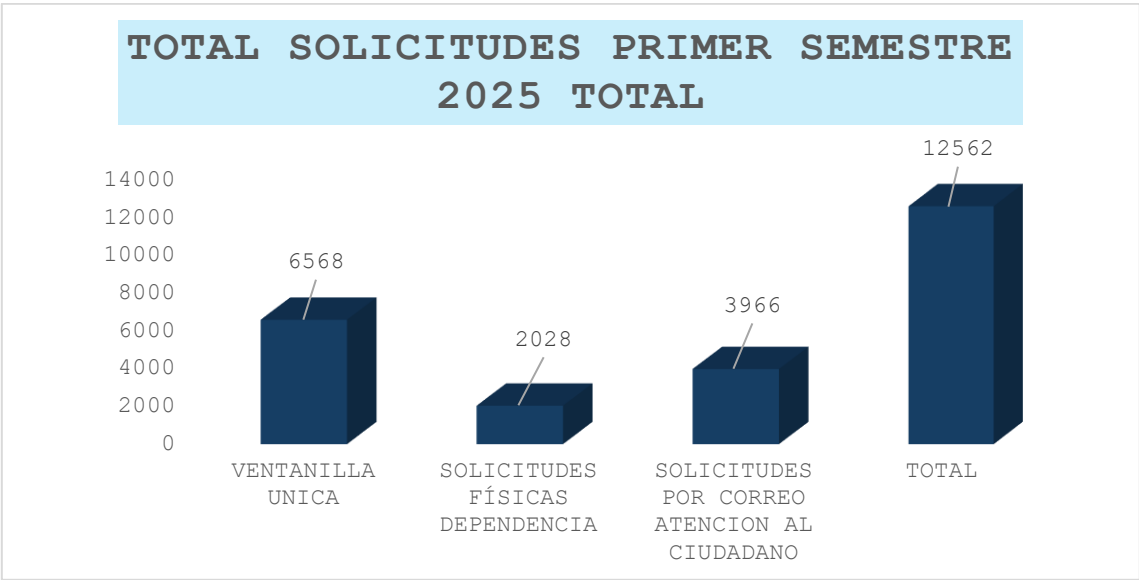


En la gráfica se muestra el total de 2.028 PQRSD recibidas en las dependencias que enviaron la información.



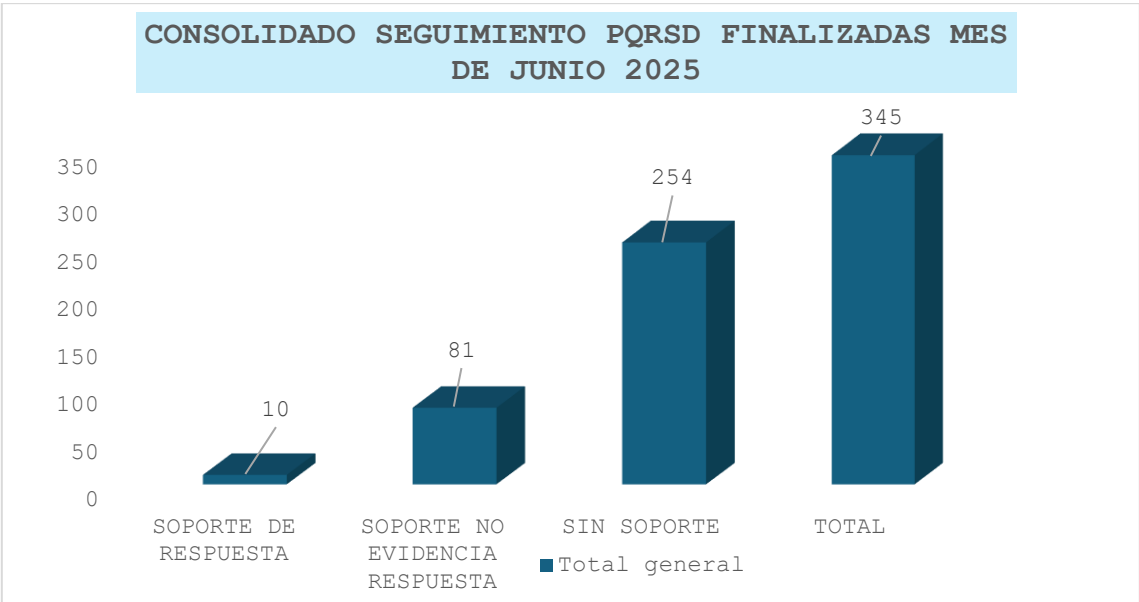
Es de anotar que la información consolidada de la ventanilla única son de la Secretaría de Salud Distrital y la Sede Principal con corte de enero a mayo 2025, para un total de 6.568 PQRSD aún no se ha recibido la información del mes de junio.

7. TOTAL SOLICITUDES PRIMER SEMESTRE 2025



Se consolida el total de las solicitudes recibidas por los diferentes canales de atención para un total 12.562 PQRSD durante el primer semestre del 2025.

8. CONSOLIDADO SEGUIMIENTO PQRSD FINALIZADAS.



A partir del mes de junio se les informo a las dependencias que se iba hacer seguimiento a las pqrsg finalizadas, dando cumplimiento a las recomendaciones de Auditoria para evidenciar si realmente tiene soporte de la respuesta, el cual clasificamos de la siguiente manera, las que se encuentran finalizadas y tienen soporte de respuesta, las que se encuentran finalizadas y tienen soporte, pero no evidencia la respuesta y las que se encuentran finalizadas que no tienen soporte de respuesta. Cabe resaltar, que se hizo la observación a las dependencia de adjuntar el archivo correspondiente a la respuesta, sin embargo, se hizo la consulta al Ingeniero que diseño la aplicación que cuando se va abrir el archivo adjunto muestra una inconsistencia, respondiendo que cuando cargar el archivo y no guardan el archivo ocurre lo anteriormente mencionado.



III. CONCLUSIONES:

La Alcaldía Distrital de Santa Marta tiene habilitados varios canales de atención al ciudadano, a saber: teléfono, chat virtual, presencial y correo electrónico. Los tres primeros en mención logran una conexión directa con el ciudadano, atendiendo en tiempo real sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Por el contrario, el canal correo electrónico recibe PQRSD que deberán atenderse dentro de los términos legales de acuerdo al tipo de petición a que se refiera. El correo electrónico dispuesto por la entidad es atencionalciudadano@santamarta.gov.co el cual es administrado por la Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano y desde esta son trasladadas las PQRSD a cada una de las dependencias competentes de la entidad para dar respuesta en virtud a las funciones que les han sido asignadas.

En el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025 se recibieron en este correo electrónico un total de 3.966 PQRSD y estos fueron trasladados a las dependencias tal como se indicó la primera tabla.

De este número total de PQRSD, en su mayoría fueron remitidos por competencia a las Secretaría de Hacienda Impuesto Predial y Secretarías de Movilidad Multimodal y Sostenible y Esitts, siendo el asunto más requerido por los ciudadanos Derechos de petición prescripción de impuesto predial y desembargos y en segundo lugar de Multas de Tránsito / Comparendos y solicitud de información.

La aplicación APP SHEET, plataforma utilizada por la Alcaldía Distrital para registrar las PQRSD recepcionadas por medio de correo electrónico, se le hicieron ajustes que fueron solicitados a las TIC como es la opción de seguimiento para evidenciar el soporte de la respuesta y nombre del responsable que direcciona la pqrds desde la Oficina de Atención al Ciudadano. La Oficina de Atención al Ciudadano por su parte, se encarga de emitir recordatorios constantes a las distintas áreas de la entidad en aras de cumplir con los plazos legales de respuesta de las PQRSD presentadas por los ciudadanos

Las gráficas muestran un alto número de PQRSD vencidas, esta situación puede deberse a que la Secretaría de Movilidad Multimodal y Sostenible, que es una de las dependencias con mayor cantidad de PQRSD a cargo, cuenta con una plataforma propia para el registro y trámite de PQRSD y posiblemente, ya cuentan con respuesta sin haber sido registrada esta circunstancia en la APP SHEET de la Alcaldía Distrital, para ello se hicieron reuniones con el operador Esitts y la Secretaría de Movilidad para definir la ruta a seguir y responsable del manejo de la plataforma PQRSD, Se espera que la persona encargada actualice la información y así mejorar en estos resultados. Así mismo, se hicieron reuniones con la Secretaría de Gobierno, Secretaría de Planeación, Catastro multipropósito para tomar acciones correctivas para el registro de la información.