

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SECRETARÍA GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDIA DE BARRANQUILLA | Calle 34 No. 43-31



Tabla de Contenido

1. Introducción	2
2. Objeto	3
3. Definiciones	3
4. Periodo de estudio.....	4
5. Estado General del Sistema PQRSD y Análisis de datos.....	4
5.1 Por medio de Recepción	4
5.2 Por Tipo Documentales de Ley y medio de recepción	5
5.3 PQRSD gestionada por cada dependencia.....	9
5.4 Por rango de días en Gestión de las PQRSD respondidas en SIGOB.....	11
6. Recomendaciones	12

1. Introducción

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD- del Distrito de Barranquilla es una herramienta de carácter estratégico que permite la toma de decisiones gerencial y transversal a toda la entidad, toda vez que afecta o fortalece la prestación del servicio como eje fundamental de la razón de ser de nuestra entidad, además que permite observar cómo se están prestando los servicios que ofertamos. El Informe de P.Q.R.S.D, se basa en la normatividad vigente que establece que en todas las entidades públicas deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que presente la comunidad. Además se establece que se debe realizar semestralmente un informe sobre el particular (Ley 1474- Estatuto Anticorrupción, Art. 76).

Por lo anterior, la Secretaría General cuenta con el aplicativo Sistema de Gestión para la Gobernabilidad-SIGOB, el cual es una herramienta virtual que permite a todo ciudadano interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, denuncias, felicitaciones, de manera rápida y sencilla vía web, con el objeto de que las distintas dependencias del Distrito respondan de manera oportuna.

Los canales de comunicación con los que actualmente cuenta la el Distrito de Barranquilla para atender a la ciudadanía en general son:

Canal	Descripción
Ventanilla	Presencial en los Puntos de atención al Ciudadano.
Web	http://gestdoc.barranquilla.gov.co:83/RadicacionSolicitudes/
E-mail	atencionalciudadano@barranquilla.gov.co

Los datos contenidos en el presente informe corresponden al análisis de los reportes del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad-SIGOB.

En cuanto a la Secretaria de Educación y la Oficina de Gestión de Ingresos cuentan con los sistema SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) e INFORTRIBUTOS respectivamente. A través de estos sistemas se gestionan las PQRSD interpuestas por los ciudadanos.

2. Objeto

Rendir informe a la Ciudadanía de Barranquilla, sobre el comportamiento del sistema de gestión PQRSD adelantada en la Secretaría General del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla.

3. Definiciones

Estado: Se refiere a la forma en que se clasifican la PQRSD en el Distrito de Barranquilla.

Sin Responder: Se refiere a las PQRSD que aún se encuentran en estudio o trámite para generar una respuesta o pasar al estado de Finalizada.

Respondida: Se refiere a las PQRSD que efectivamente tuvieron una respuesta o un comunicado de salida.

Tipo: Se refiere a la clasificación de las PQRSD, definido por el Distrito de Barranquilla tal como: petición (derecho de petición), queja, reclamo, sugerencia y denuncia.

Derecho de Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Solicitud: Se refiere al interés de un ciudadano por una Información o documento.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

4. Periodo de estudio

El presente informe se evalúa del 1 de Enero al 30 de Junio de 2017. La muestra se tomó el día 3 de Julio de 2017.

5. Estado General del Sistema PQRSD y Análisis de datos

A continuación se muestra el comportamiento de las PQRSD recibidas tanto de manera presencial (ventanilla) como por la web y/o correo electrónico durante los meses de Enero a Junio de 2017. Lo anterior teniendo en cuenta las variables de: cantidad de PQRSD por medio de recepción; cantidad de PQRSD respondidas y sin responder; cantidad de PQRSD por tipos documentales de Ley; cantidad de PQRSD recibidas por dependencia y PQRSD por rango de días en gestión respondidas.

5.1 Por medio de Recepción

Medio de recepción	Recibidas	Porcentaje de ponderación
Ventanilla	40456	83,1%
Página Web	7937	16,3%
Email	285	0,6%
Total	48678	100%

Medio de recepción	Recibidas	Respondidas	Sin responder
Ventanilla	40456	29659	10797
Página Web	7937	6544	1393
Email	285	3	282
Total	48678	36206	12472

De acuerdo con lo anterior se muestra que actualmente se reciben PQRSD por tres medios de recepción: Ventanilla, Web (formulario en página web) y E-mail (correo electrónico), teniendo el mayor volumen de recepción las PQRSD que se reciben en ventanilla con un 83,1% y el 16,9% restante corresponde a las PQRSD recibidas por el formulario web y E-mail (correo electrónico).

De las 40456 PQRSD recibidas en ventanilla, 29659 (73.31%) fueron respondidas y 10797 (26.69%) están sin responder.

De las 7937 PQRSD recibidas vía web 6544 (82.44%) fueron respondidas y 1393 (17.56%) están sin responder.

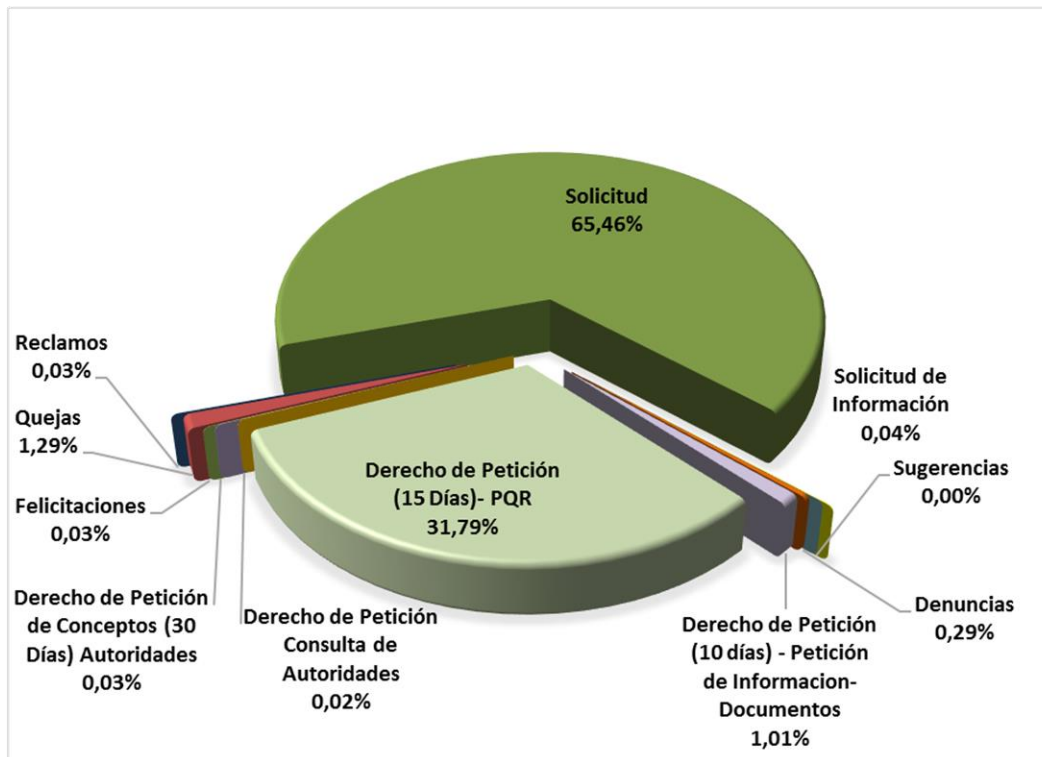
De las 285 PQRSD recibidas vía E-mail 3 (1.05%) fueron respondidas y 282 (98.95%) están sin responder.

El anterior análisis nos demuestra que aunque el mayor volumen de PQRSD que se reciben por los diferentes canales de comunicación son respondidas, se debe desde la oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, seguir realizando un acompañamiento a las demás Dependencias con el fin de fortalecer el uso de la herramienta SIGOB y sobre la importancia de dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en los términos establecidos.

5.2 Por Tipo Documentales de Ley y medio de recepción

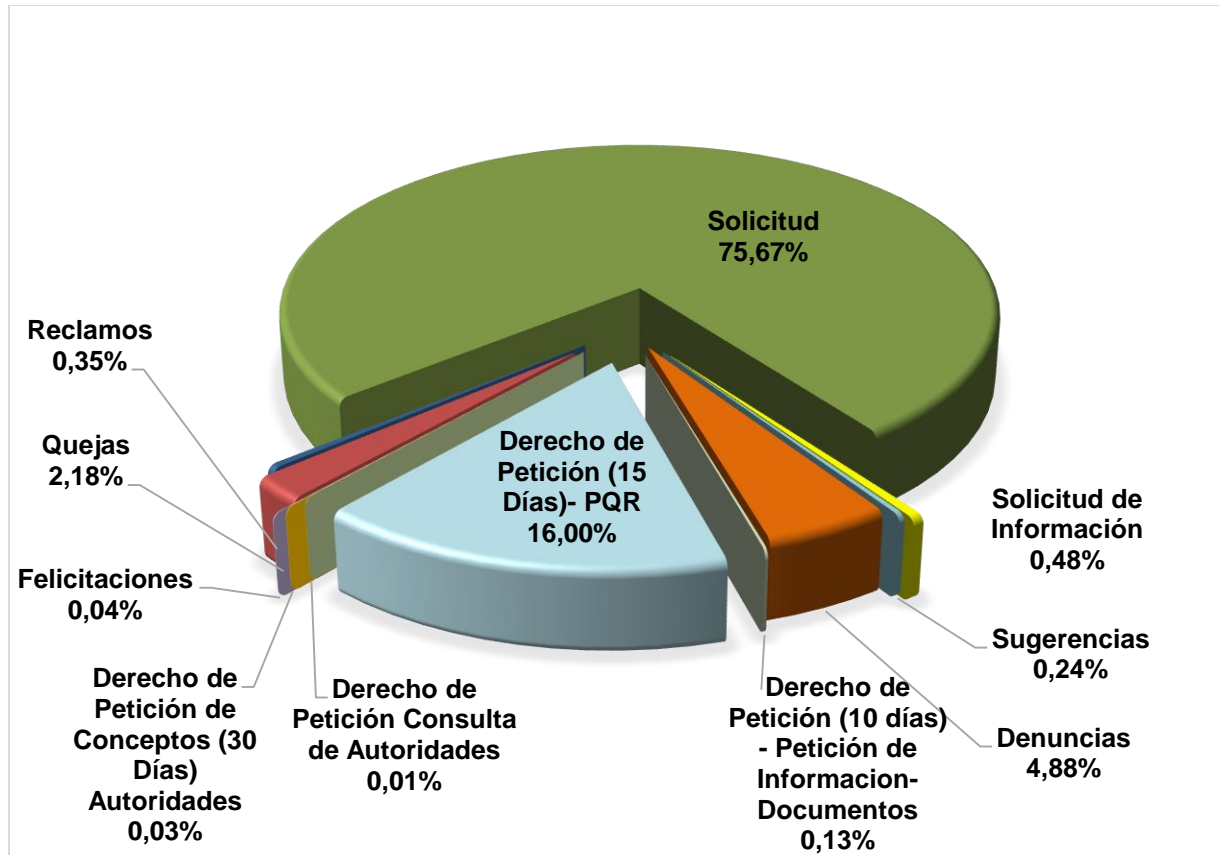
Medio de recepción Tipo	Email		Página Web		Ventanilla		Total
	Respondidas	Total	Respondidas	Total	Respondidas	Total	
Denuncias		9	299	387	81	119	515
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información-Documentos			6	10	357	410	420
Derecho de Petición (15 Días)- PQR		104	989	1270	11692	12862	14236
Derecho de Petición Consulta de Autoridades			1	1	6	7	8
Derecho de Petición de Conceptos (30 Días) Autoridades			2	2	10	12	14
Felicitaciones			1	3	1	12	15
Quejas		6	148	173	344	523	702
Reclamos			25	28	8	12	40
Solicitud	3	166	5026	6006	17144	26481	32653
Solicitud de Información			32	38	15	17	55
Sugerencias			15	19	1	1	20
Total	3	285	6544	7937	29659	40456	48678

PQRSD TOTAL POR VENTANILLA



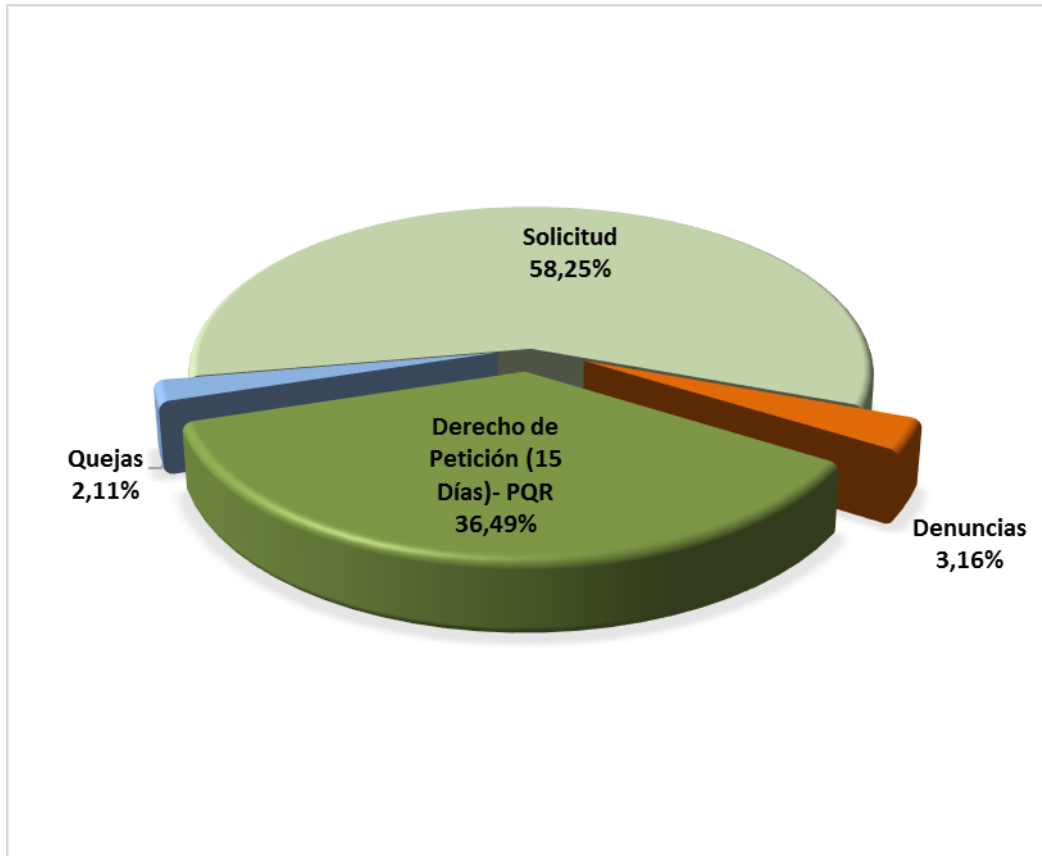
Una vez analizado el cuadro anterior y tal como se muestra en la gráfica de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por el canal presencial de Ventanilla, de las 40456 PQRSD recibidas, el 65.46% corresponden a Solicitudes; el 31.79% corresponden a Derechos de Petición-15 días, el 1.29% corresponden a Quejas y el 1.01% corresponden a Derechos de Petición-10 días siendo estos tipos documentales de Ley los de mayor proporción recibidos por este canal.

PQRS TOTAL POR WEB



Una vez analizado el cuadro anterior y tal como se muestra en la gráfica de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por el canal Web, de las 7937 PQRS recibidas, el 75.67% corresponden a Solicitudes; el 16% corresponden a Derechos de Petición-15 días, el 4.88% corresponden a Denuncias y el 2.18% corresponden a Quejas siendo estos tipos documentales de Ley los de mayor proporción recibidos por este canal.

PQRSD TOTAL POR EMAIL



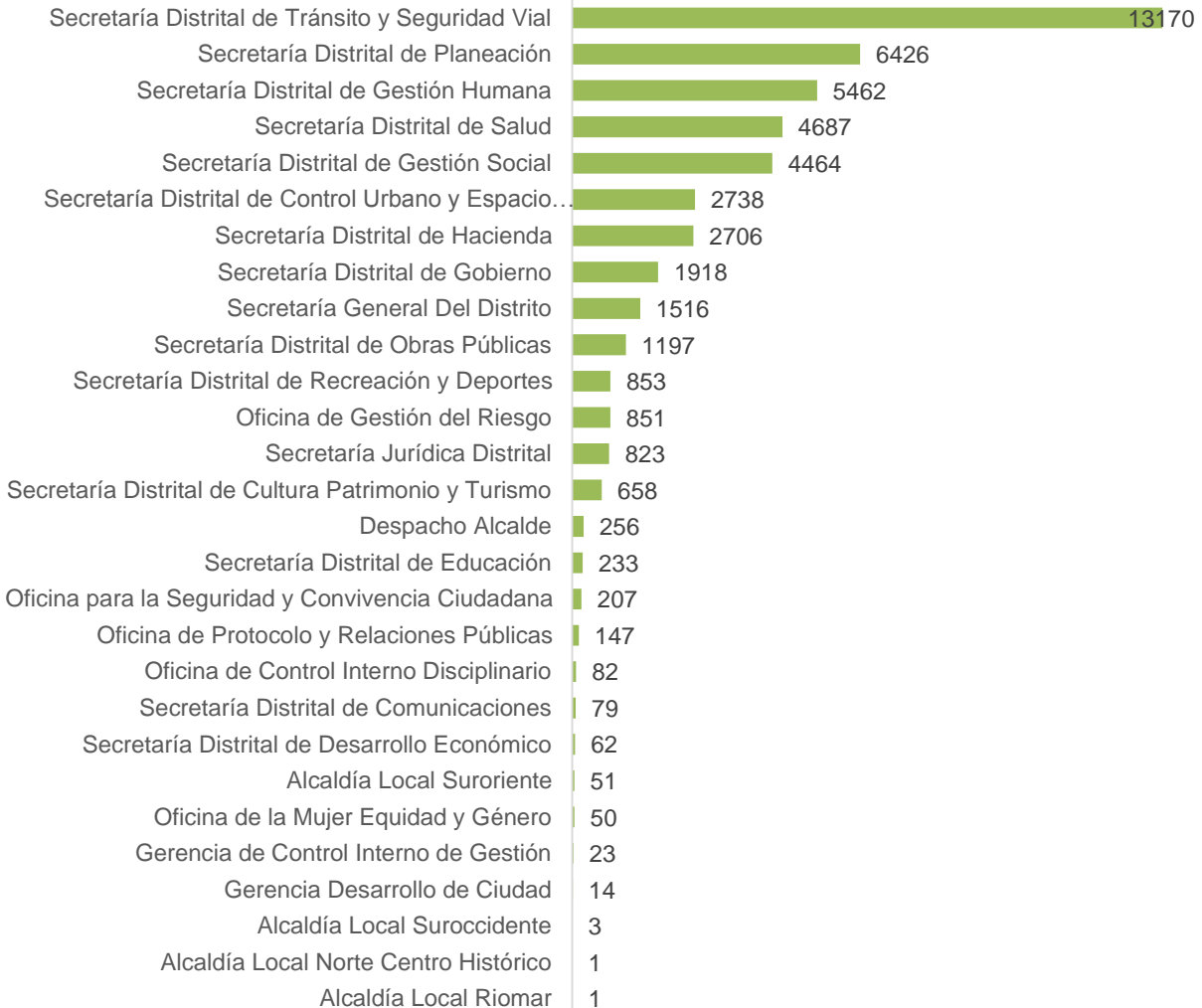
Una vez analizado el cuadro anterior y tal como se muestra en la gráfica de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por el canal E-mail, de las 285 PQRSD recibidas, el 58.25% corresponden a Solicitudes; el 36.49% corresponden a Derechos de Petición-15 días, el 3.16% corresponden a Denuncias y el 2.11% corresponden a Quejas siendo estos tipos documentales de Ley los de mayor proporción recibidos por este canal.



5.3 PQRSD gestionada por cada dependencia

Responsable de la respuesta	Respondida
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	13170
Secretaría Distrital de Planeación	6426
Secretaría Distrital de Gestión Humana	5462
Secretaría Distrital de Salud	4687
Secretaría Distrital de Gestión Social	4464
Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público	2738
Secretaría Distrital de Hacienda	2706
Secretaría Distrital de Gobierno	1918
Secretaría General Del Distrito	1516
Secretaría Distrital de Obras Públicas	1197
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	853
Oficina de Gestión del Riesgo	851
Secretaría Jurídica Distrital	823
Secretaría Distrital de Cultura Patrimonio y Turismo	658
Despacho Alcalde	256
Secretaría Distrital de Educación	233
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	207
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas	147
Oficina de Control Interno Disciplinario	82
Secretaría Distrital de Comunicaciones	79
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	62
Alcaldía Local Suroriente	51
Oficina de la Mujer Equidad y Género	50
Gerencia de Control Interno de Gestión	23
Gerencia Desarrollo de Ciudad	14
Alcaldía Local Suroccidente	3
Alcaldía Local Norte Centro Histórico	1
Alcaldía Local Riomar	1
Total general	48678

Respondida

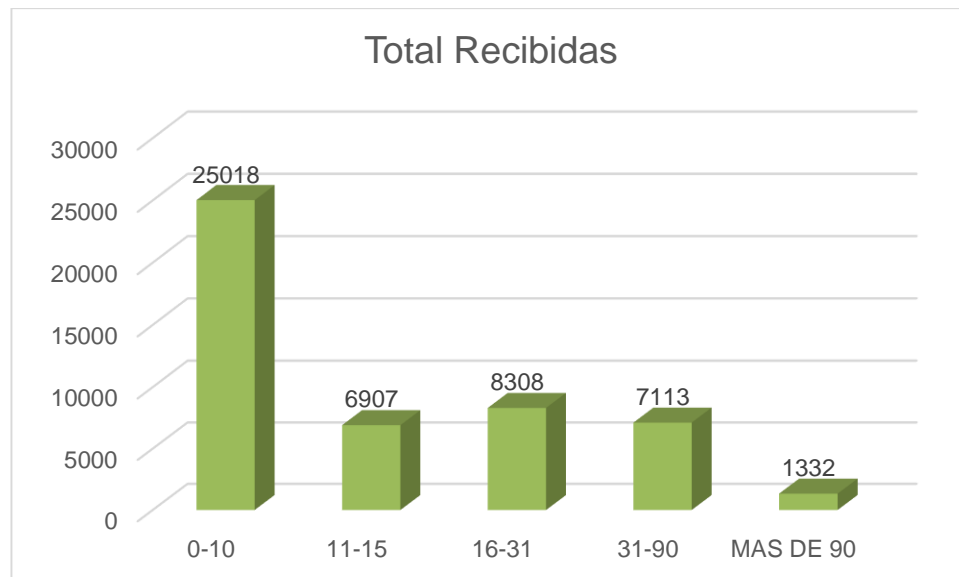


Realizando un análisis de la gráfica anterior, se observa que las dependencias con mayor número de pqrds respondidas son Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial con un 27.06%; Secretaría Distrital de Planeación con un 13.20%; Secretaría de Gestión Humana con un 11.22% y Secretaría Distrital de Salud con un 9.63% respectivamente.

5.4 Por rango de días en Gestión de las PQRSD respondidas en SIGOB

Rango de días en gestión	Total Recibidas	Porcentaje de Ponderación
0-10	25018	51%
11-15	6907	14%
16-31	8308	17%
31-90	7113	15%
MÁS DE 90	1332	3%
Total	48678	100%

Cuenta de No Radicado



De acuerdo a los datos arrojados por el reporte del SIGOB a corte de Junio 30 de 2017, se respondieron en total 36206 PQRSD, de las cuales el 88.2% es decir 31925 de estas se respondieron dentro de los términos.

Para los casos en que la respuesta en el SIGOB se reporta posterior a los términos se realiza el siguiente análisis:

Desde que se implementó el Programa de gestión documental la herramienta SIGOB para el flujo de la PQRSD, se continúa presentando inconsistencias en este nuevo proceso, teniendo en cuenta que muchos funcionarios responden sus PQRSD, pero no terminan 100% la gestión por el Sistema de Gestión Documental. Lo que conlleva a que al momento de arrojar el reporte, aparezcan estos casos por fuera de los términos.

Así mismo, se han presentado algunos casos en que las pqrds se asignan a una dependencia distinta a la responsable lo cual afecta los tiempos de respuesta mientras estas pqrds llegan a la dependencia final.

6. Recomendaciones

- Seguir realizando campañas para sensibilizar a todos los usuarios de la importancia del uso de la herramienta SIGOB y de reiterarles el procedimiento correcto para gestionar las PQRSD a través del sistema.
- Socializar continuamente a toda la comunidad (ciudadanos) y funcionarios acerca de los medios o canales de atención de PQRSD para fortalecer su uso.
- Capacitar a los distintos enlaces de SIGOB en lo relacionado con las funciones, trámites y servicios de las distintas dependencias con el fin de reducir los casos en que las PQRSD son asignadas a dependencias distintas a la responsable.
- Continuar con el seguimiento quincenal a la gestión de PQRSD y su análisis desde la Oficina de Atención al Ciudadano con cada dependencia con el fin de garantizar la gestión oportuna a la PQRSD recibidas.
- Se recomienda incentivar al ciudadano a usar el Sistema de PQSRD vía web ya que a través de este sistema se ahorra tiempo y dinero. Además de poder realizar un seguimiento en línea de la PQRSD realizada.