

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

SECRETARIA GENERAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDIA DE BARRANQUILLA | Calle 34 No. 43-31



CONTENIDO

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | Introducción..... | 2 |
| 2 | Objeto..... | 2 |
| 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 | 0 |
| 5.3 | PQRSD gestionada por cada dependencia..... | 3 |
| 5.4 | Por rango de días en Gestión de las PQRSD respondidas en SIGOB | 5 |
| 6 | Petición de Información Pública | 6 |
| 6.1 | Número de solicitudes recibidas. | 6 |
| 6.2 | Tiempo de respuesta a cada solicitud..... | 7 |
| 6.3 | Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. | 8 |
| 7 | Recomendaciones | 8 |

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 Secretaria 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 31 de Diciembre de 2016. La muestra se tomó el día 2 de Enero 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 Diciembre de 2016. 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 | Total Recibidas | Porcentaje Ponderación | de |
|----------------------|-----------------|------------------------|----|
| Ventanilla | 173,000 | 91.85% | |
| Web | 7,572 | 4.02% | |
| Email | 7,786 | 4.13% | |
| Total general | 188,358 | 100.00% | |

| Medio de recepción | Total Recibidas | Respondida | Sin responder |
|----------------------|-----------------|----------------|---------------|
| Ventanilla | 173,000 | 146,642 | 26,358 |
| Web | 7,572 | 6,695 | 877 |
| Email | 7,786 | 6,378 | 1,408 |
| Total general | 188,358 | 159,715 | 28,643 |

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 91.85% y el 8.15% restante corresponde a las PQRSD recibidas por el formulario web y E-mail (correo electrónico).

De las 173,000 PQRSD recibidas en ventanilla, 146,642 (84.76%) fueron respondidas y 26,358 (15.24%) están sin responder.

De las 7,572 PQRSD recibidas vía web 6,695 (88.42%) fueron respondidas y 877 (11.58%) están sin responder.

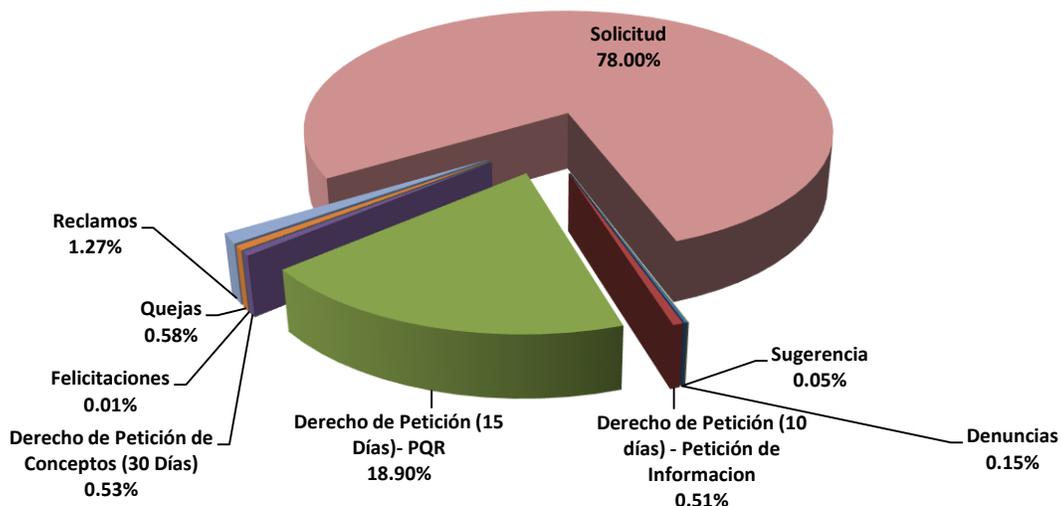
De las 7,786 PQRSD recibidas vía E-mail 6,378 (82%) fueron respondidas y 1,408 (18%) están sin responder.

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

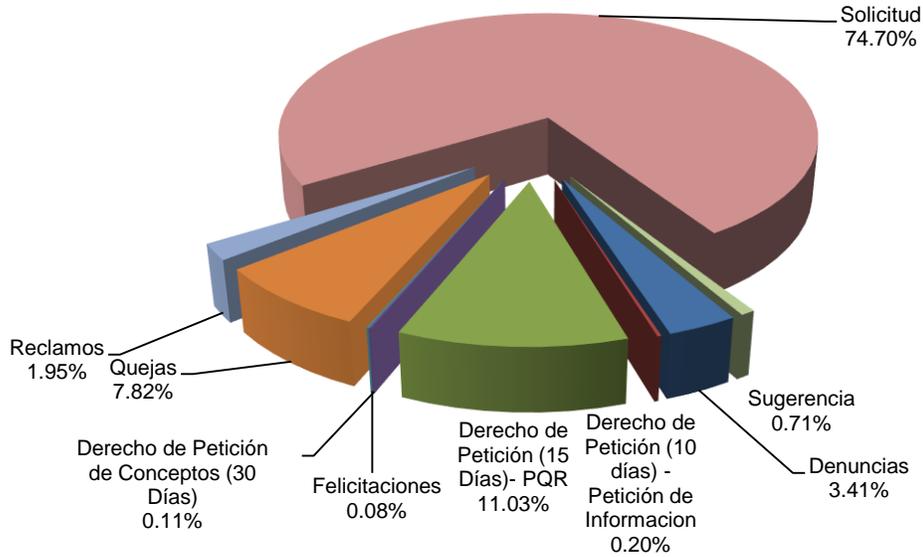
| Medio de recepción | TOTAL | | Ventanilla | | Web | | Email | |
|--|-----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Tipo | Total Recibidas | Respondidas | Recibidas | Respondidas | Recibidas | Respondidas | Recibidas | Respondidas |
| Denuncias | 710 | 434 | 256 | 160 | 258 | 144 | 196 | 130 |
| Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información | 928 | 866 | 884 | 823 | 15 | 14 | 29 | 29 |
| Derecho de Petición (15 Días)- PQR | 34,858 | 29,365 | 32,690 | 27,429 | 835 | 728 | 1333 | 1208 |
| Derecho de Petición de Conceptos (30 Días) | 920 | 912 | 911 | 903 | 8 | 8 | 1 | 1 |
| Felicitaciones | 32 | 21 | 22 | 12 | 6 | 6 | 4 | 3 |
| Quejas | 1,832 | 1,446 | 999 | 755 | 592 | 510 | 241 | 181 |
| Reclamos | 2,492 | 2,142 | 2,204 | 1,885 | 148 | 134 | 140 | 123 |
| Solicitud | 146,433 | 124,383 | 134,941 | 114,584 | 5656 | 5101 | 5836 | 4698 |
| Sugerencia | 153 | 146 | 93 | 91 | 54 | 50 | 6 | 5 |
| Total | 188,358 | 159,715 | 173,000 | 146,642 | 7,572 | 6,695 | 7,786 | 6,378 |

PQRSD TOTAL POR VENTANILLA



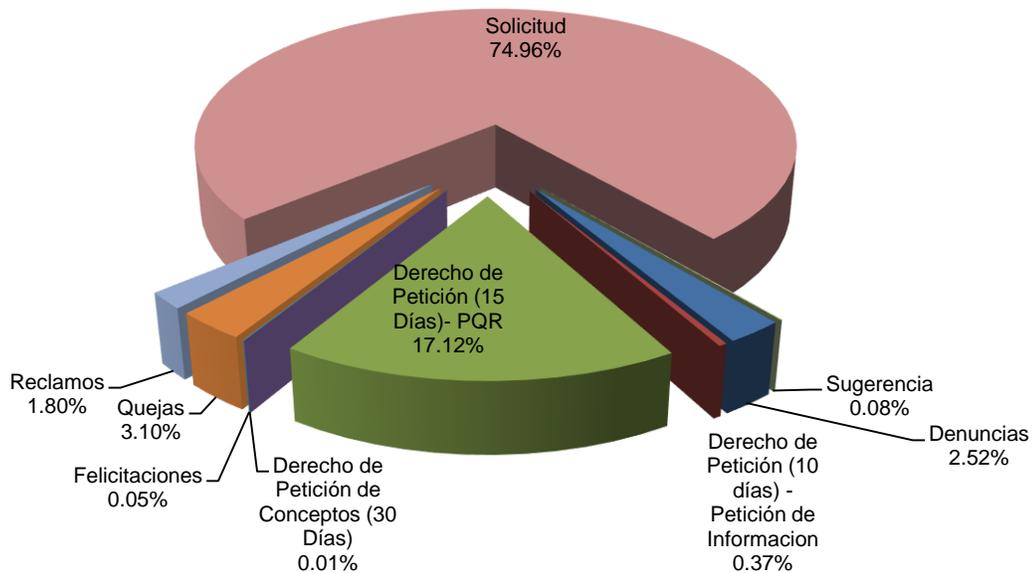
Una vez analizado el cuadro anterior y tal como se muestra en la gráfica de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por el canal presencial de Ventanilla, de las 173.000 PQRSD recibidas, el 78% corresponden a Solicitudes; el 18.90% corresponden a Derechos de Petición-15 días y el 1.27% corresponden a Reclamos siendo estos tipos documentales de Ley los de mayor proporción recibidos por este canal.

PQRSD 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 7572 PQRSD recibidas, el 74.70% corresponden a Solicitudes; el 11.03% corresponden a Derechos de Petición-15 días y el 7.82% 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 7786 PQRSD recibidas, el 74.96% corresponden a Solicitudes; el 17.12% corresponden a Derechos de Petición-15 días y el 3.10% 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 de Educación | 41,042 |
| Gerencia de Gestión de Ingresos | 33,702 |
| Secretaría de Movilidad | 26,681 |
| Secretaría de Planeación | 10,008 |
| Secretaría de Gestión Social | 8,590 |
| Secretaría General | 6,075 |
| Secretaría de Control Urbano y Espacio Público | 5,900 |
| Secretaría de Salud | 5,859 |
| Gerencia de Gestión Humana | 5,410 |
| Secretaría de Gobierno | 3,683 |
| Gerencia de Sistemas de Información | 3,122 |
| Secretaría de Recreación y Deporte | 1,832 |
| Secretaría de Infraestructura Pública | 1,813 |
| Secretaría de Hacienda | 1,165 |
| Oficina de Prevención y Desastres | 1,115 |
| Secretaría de Cultura, Patrimonio y Turismo | 916 |
| Sisben | 721 |
| Oficina Jurídica | 672 |
| Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas | 416 |
| Despacho Alcalde | 329 |
| Oficina de Comunicaciones | 182 |
| Fondo de Seguridad y Convivencia Ciudadana | 153 |
| Oficina de Control Disciplinario | 135 |
| Secretaría Educación | 88 |
| Gerencia de Proyectos Especiales | 59 |
| Oficina de Control Interno de Gestión | 47 |
| Total general | 159,715 |

Respondida

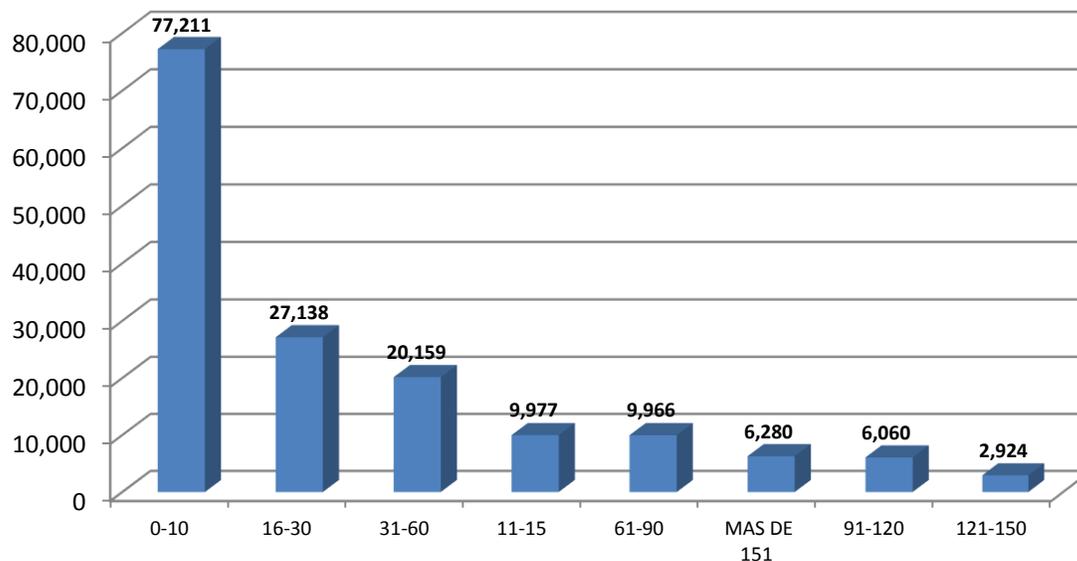


Realizando un análisis de la gráfica anterior, se observa que las dependencias con mayor número de pqrds respondidas son Secretaría de Educación con un 26%; Gerencia de Gestión de Ingresos con un 21.10%; Secretaría de Movilidad con un 17% y Secretaría de Planeación con un 6.2% respectivamente.

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 | 77,211 | 48% |
| 16-30 | 27,138 | 17% |
| 31-60 | 20,159 | 13% |
| 11-15 | 9,977 | 6% |
| 61-90 | 9,966 | 6% |
| MAS DE 151 | 6,280 | 4% |
| 91-120 | 6,060 | 4% |
| 121-150 | 2,924 | 2% |
| Total general | 159,715 | 100.00% |

Cuenta de No Radicado



De acuerdo a los datos arrojados por el reporte del SIGOB a corte de Diciembre 31 de 2016, se respondieron en total 159.715 PQRSD, de las cuales el 48% es decir 77.211 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:

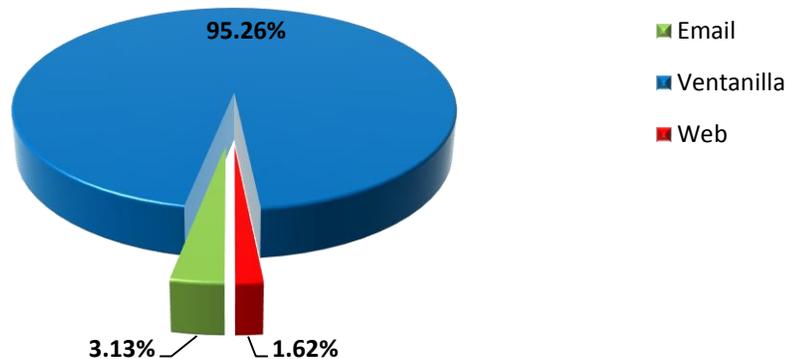
Desde que se implementó el Programa de gestión documental la herramienta SIGOB para el flujo de la PQRSD, se continúa presentando inconsistencias en este nuevo proceso, teniendo en cuenta que muchos funcionarios responden sus PQRSD, pero no terminan 100% la gestión por el Sistema de Gestión Documental. 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 Petición de Información Pública

6.1 Número de solicitudes recibidas.

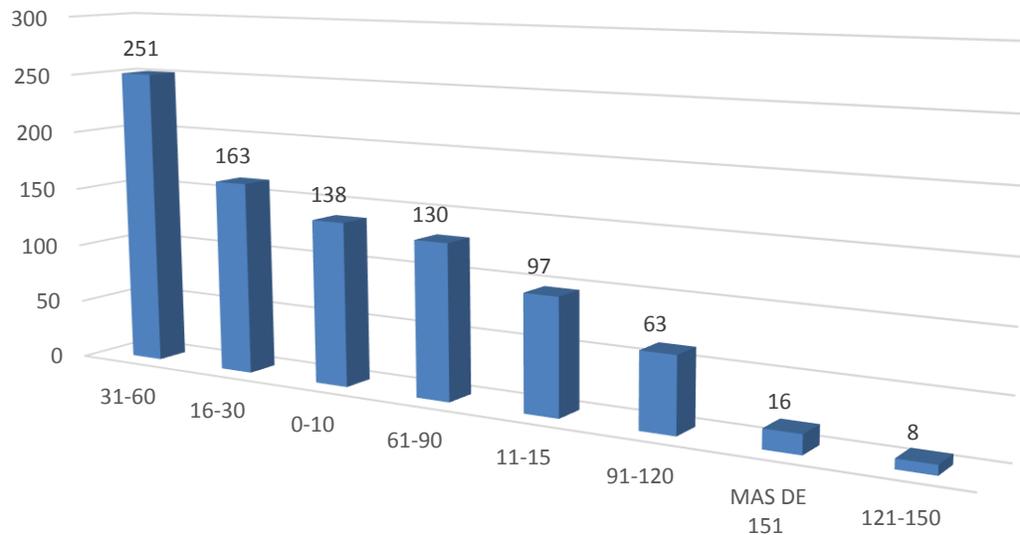
| Medio Recepción | Total |
|----------------------|------------|
| Email | 29 |
| Ventanilla | 884 |
| Web | 15 |
| Total general | 928 |



6.2 Tiempo de respuesta a cada solicitud.

| RANGO | Respondida |
|----------------------|------------|
| 31-60 | 251 |
| 16-30 | 163 |
| 0-10 | 138 |
| 61-90 | 130 |
| 11-15 | 97 |
| 91-120 | 63 |
| MAS DE 151 | 16 |
| 121-150 | 8 |
| Total general | 866 |

Rango de Tiempo de Respuesta



6.3 Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

| Resultado de la Gestión | Total |
|--|------------|
| (Ninguno) | 422 |
| Atendida Favorablemente | 442 |
| Remitida Por Competencia/Gerencia de Gestión de Ingresos | 1 |
| Secretaría de Educación/Remisión por Competencia SAC | 1 |
| Total general | 866 |

7 Recomendaciones

- Realizar una campaña 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.
- Revisar con el grupo técnico del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad-SIGOB los ajustes que requiere la herramienta para obtener informes de manera más detallada.
- 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.