

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:.....	2
4	Periodo de estudio	3
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 Ventanilla (Presencial).....	5
5.3	Por Tipo Documentales de Ley y medio de recepción Correo Electrónico y Formulario Web.....	6
5.4	PQRSD Por Dependencia.....	7
5.5	Por rango de días en Gestión de las PQRSD respondidas en SIGOB	9
6	Recomendaciones	10

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:

Virtual : e-mail y web
Telefónico
Presencial

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 30 de Junio de 2016. La muestra se tomó el día 1 de Julio de 2016.

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, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y junio 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 de Ponderación
Ventanilla	91387	92.49%
WEB	7423	7.51%
Total general	98810	100.00%

Medio de recepción	Total Recibidas	Respondida	Sin responder
Ventanilla	91387	66623	24765
WEB	7423	5020	2402
Total general	98810	71643	27167

De acuerdo con lo anterior se muestra que actualmente se reciben PQRSD por dos medios de recepción: Ventanilla y Web (formulario en página web y correo electrónico), teniendo el mayor volumen de recepción las PQRSD que se reciben en ventanilla con un 92.49% y el 7.51% restante corresponde a las PQRSD recibidas por el formulario web y/o correo electrónico.

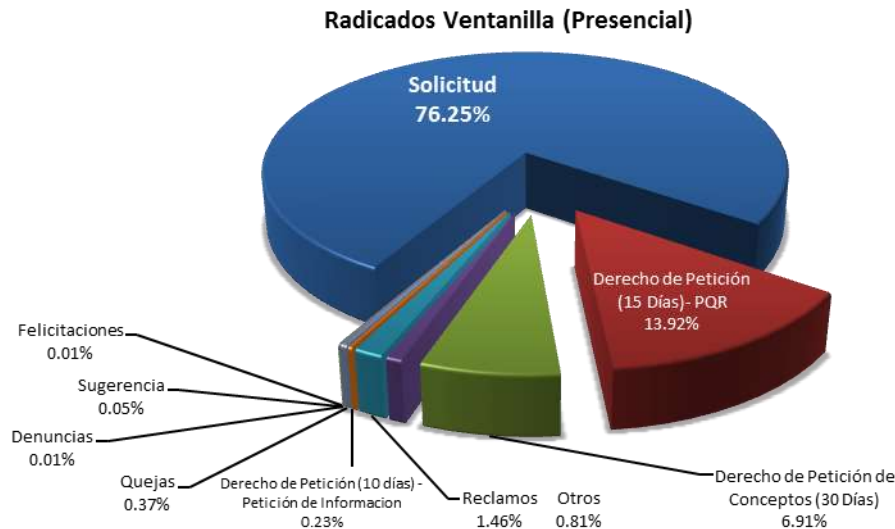
De las 91.387 PQRSD recibidas en ventanilla, 66.623 (72.90%) fueron respondidas y 24.765 (27.10%) están sin responder.

De las 7.423 PQRSD recibidas vía web, 5.020 (67.62%) fueron respondidas y 2.402 (32.36%) están sin responder.

5.2 Por Tipo Documentales de Ley y medio de recepción Ventanilla (Presencial)

Medio de recepción Ventanilla (Presencial)

Tipo	Total Recibidas	Porcentaje de Ponderación
Solicitud	69679	76.25%
Derecho de Petición (15 Días)- PQR	12720	13.92%
Derecho de Petición de Conceptos (30 Días)	6312	6.91%
Otros	738	0.81%
Reclamos	1332	1.46%
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información	208	0.23%
Quejas	335	0.37%
Denuncias	8	0.01%
Sugerencia	50	0.05%
Felicitaciones	5	0.01%
Total general	91387	100.00%



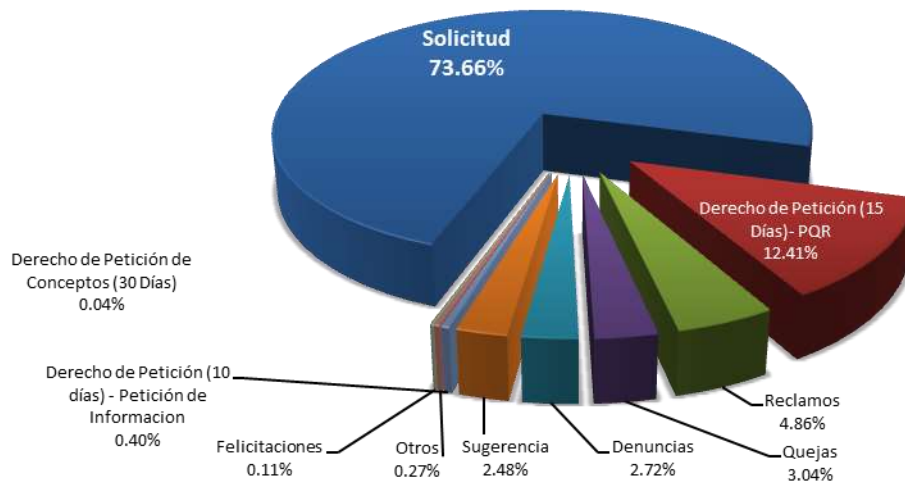
De acuerdo a lo anterior se observa, que de las 91.387 PQRSD recibidas en las ventanillas, el mayor porcentaje corresponde a solicitudes (76.25%), seguida de los derechos de petición (15 días) con un 13.92% y teniendo el menor porcentaje las Felicitaciones con un 0.01% tal como lo muestra la grafica anterior.

5.3 Por Tipo Documentales de Ley y medio de recepción Correo Electrónico y Formulario Web

Medio de recepción Correo Electrónico y Formulario Web

Tipo	Total Recibidas	Porcentaje de Ponderación
Solicitud	5468	73.66%
Derecho de Petición (15 Días)- PQR	921	12.41%
Reclamos	361	4.86%
Quejas	226	3.04%
Denuncias	202	2.72%
Sugerencia	184	2.48%
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información	30	0.40%
Otros	20	0.27%
Felicitaciones	8	0.11%
Derecho de Petición de Conceptos (30 Días)	3	0.04%
Total general	7423	100.00%

Radicado por Correo Electrónico y Web

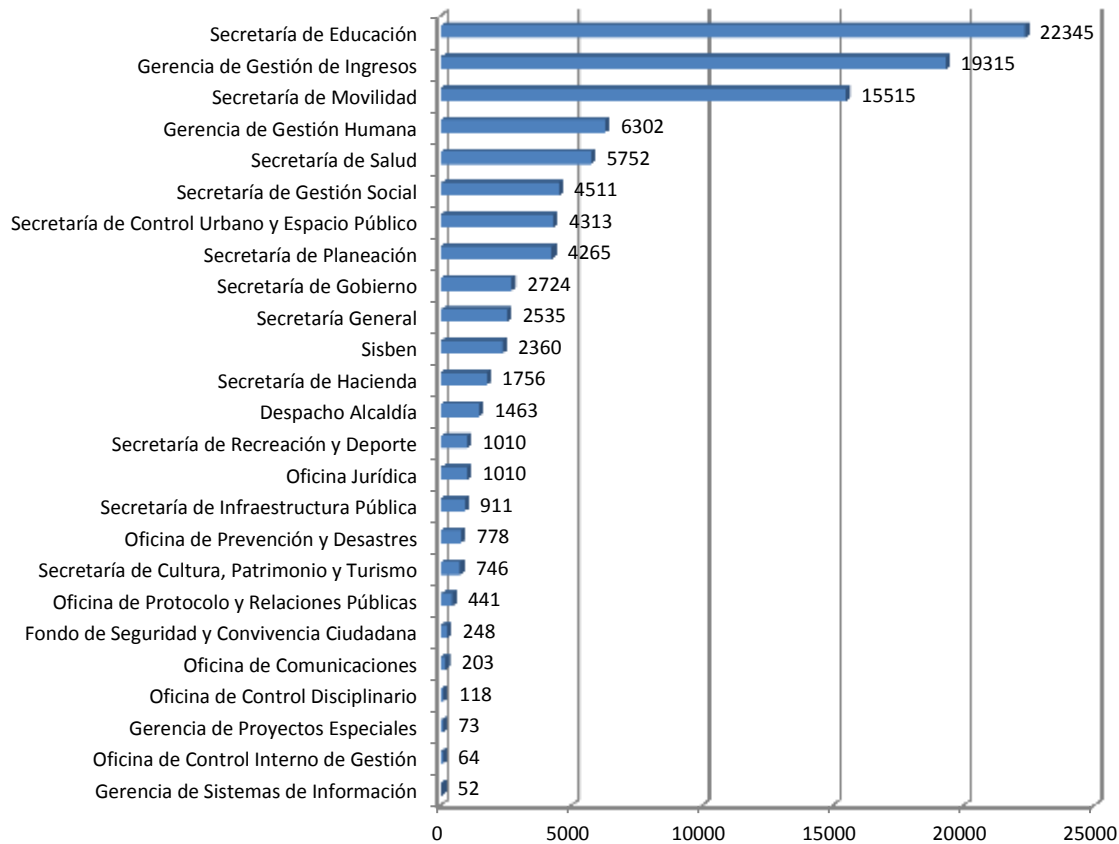


De acuerdo a lo anterior se observa, que de las 7.423 PQRSD recibidas vía web, el mayor porcentaje corresponde a solicitudes (73.66%), seguida de los derechos de petición (15 días) con un 12.41%; reclamos con un 4.86% y teniendo el menor porcentaje los Derechos de Petición de Conceptos (30 Días) 0.04% tal como lo muestra la grafica anterior.

5.4 PQRSD Por Dependencia

DEPENDENCIA	Total Recibidas	Porcentaje de Ponderación
Despacho Alcaldía	1463	1.48%
Fondo de Seguridad y Convivencia Ciudadana	248	0.25%
Gerencia de Gestión de Ingresos	19315	19.55%
Gerencia de Gestión Humana	6302	6.38%
Gerencia de Proyectos Especiales	73	0.07%
Gerencia de Sistemas de Información	52	0.05%
Oficina de Comunicaciones	203	0.21%
Oficina de Control Disciplinario	118	0.12%
Oficina de Control Interno de Gestión	64	0.06%
Oficina de Prevención y Desastres	778	0.79%
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas	441	0.45%
Oficina Jurídica	1010	1.02%
Secretaría de Control Urbano y Espacio Público	4313	4.36%
Secretaría de Cultura, Patrimonio y Turismo	746	0.75%
Secretaría de Educación	22345	22.61%
Secretaría de Gestión Social	4511	4.57%
Secretaría de Gobierno	2724	2.76%
Secretaría de Hacienda	1756	1.78%
Secretaría de Infraestructura Pública	911	0.92%
Secretaría de Movilidad	15515	15.70%
Secretaría de Planeación	4265	4.32%
Secretaría de Recreación y Deporte	1010	1.02%
Secretaría de Salud	5752	5.82%
Secretaría General	2535	2.57%
Sisben	2360	2.39%
Total general	98810	100.00%

Radicados por Dependencia



Las dependencias de la Alcaldía Distrital de Barranquilla con mayor número de PQRSD recibidas durante el periodo de Enero a Junio de 2016 fueron: Secretaría de Educación con un 22.61% (22.345 pqrSD), Gerencia de Gestión de Ingresos (Secretaría de Hacienda) con un 19.55% (19.315 pqrSD), Secretaría de Movilidad con un 15.70% (15.515 pqrSD); Gerencia de Gestión Humana con un 6.38% (6.302 pqrSD); Secretaría de Salud con un 5.82% (5.752 pqrSD); Secretaría de Gestión Social 4.57% (4.511 pqrSD).

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

Rango de Días en Gestión	Total Recibidas	Porcentaje de Ponderación
0-15	42670	59,56%
16-30	13720	19,15%
31-60	8271	11,54%
MAS DE 151	2792	3,90%
61-90	3057	4,27%
91-120	929	1,30%
121-150	204	0,28%
Total general	71643	100.00%

De acuerdo a los datos arrojados por el reporte del SIGOB a corte de Junio 30 de 2016, se respondieron en total 71.643 PQRSD, de las cuales el 59.56% es decir 42.670 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.

6 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.
- Se debe realizar por parte del grupo de Atención al Ciudadano un seguimiento continuo a 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.