

# INFORME DE GESTION DE PQRS PRIMER TRIMESTRE ENERO-MARZO 2022



## INTRODUCCION

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*; presentándose a continuación el informe de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD), recibidas por la dependencia AGENCIA DISTRITAL DE INFRAESTRUCTURA ADI, durante la vigencia del 01 de Enero hasta el 31 de Marzo 2022.

Los canales de comunicación con los que actualmente cuenta la Agencia Distrital de Infraestructura ADI, para atender a la ciudadanía en general son: Virtual: e-mail y web, telefónico y presencial (Buzón de Sugerencias).

El informe de PQRSD, se basa en la normatividad vigente (Ley 1474 Estatuto Anticorrupción Art. 76).

## OBJETIVO

Presentar el informe de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, recibidas en la Agencia Distrital de Infraestructura, durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Marzo del 2022, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados en la entidad para cumplir con tal fin.

## RESPONSABLE

**Gestión Documental:** Tiene la responsabilidad de recibir las PQRSD (Ventanilla de Recepción)

**Oficina de Jurídica:** Tiene la responsabilidad de hacer seguimiento de las PQRSD.

## *CANALES DE ATENCION*

La Agencia Distrital de Infraestructura ADI, cuenta con cuatro canales de atención a través de los cuales los ciudadanos pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, sobre temas de competencia de la entidad.

**Escrito:** Compuesto por el buzón de sugerencia, correo electrónico institucional.

**Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los Servidores Públicos de la Agencia Distrital de Infraestructura ADI, cuando estos accedan a las instalaciones de la entidad. Se entiende que por motivos de la emergencia sanitaria que se está viviendo a nivel mundial y que afecta a nuestra nación Colombia.

Los ciudadanos pueden acudir a la dirección Calle 34 N° 43-31 Piso 7 de la Alcaldía de Barranquilla.

## CANALES DE ATENCION

**Telefónico:** Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los Servidores Públicos de la Agencia Distrital de Infraestructura ADI, a través de los teléfonos dispuestos en la entidad para tal fin.

El ciudadano puede comunicarse al número de teléfono 3399730 de lunes a viernes.

**Virtual:** Permite el enlace de los ciudadanos con los Servidores Públicos de la Agencia Distrital de Infraestructura ADI, a través de medios electrónicos como la página institucional de la entidad.

El ciudadano puede ingresar por medio de nuestro correo electrónico: [adi@barranquilla.gov.co](mailto:adi@barranquilla.gov.co)

Página Web: [www.barranquilla.gov.co/adi](http://www.barranquilla.gov.co/adi)

## GLOSARIO

**Derecho de Petición:** La Constitución Política de Colombia dispone en su artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades como:

- Derecho de Petición de Interés General
- Derecho de Petición de Interés Particular
- Derecho de Petición de Informaciones, expedición de documentos y certificaciones.
- Derecho de Petición de formulación de consultas

**Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal de la Agencia Distrital de Infraestructura.

**Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad, sobre el servicio que presta la Agencia Distrital de Infraestructura, y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.

**Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano a la Agencia Distrital de Infraestructura que busca incidir en el mejoramiento de un proceso, procedimiento, servicio etc.

**Denuncias:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar la circunstancia de tiempo, modo, lugar, con el objeto de establecer responsabilidades.

## DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCION DE PETICIONES

Constitución Política, artículos 23.

Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

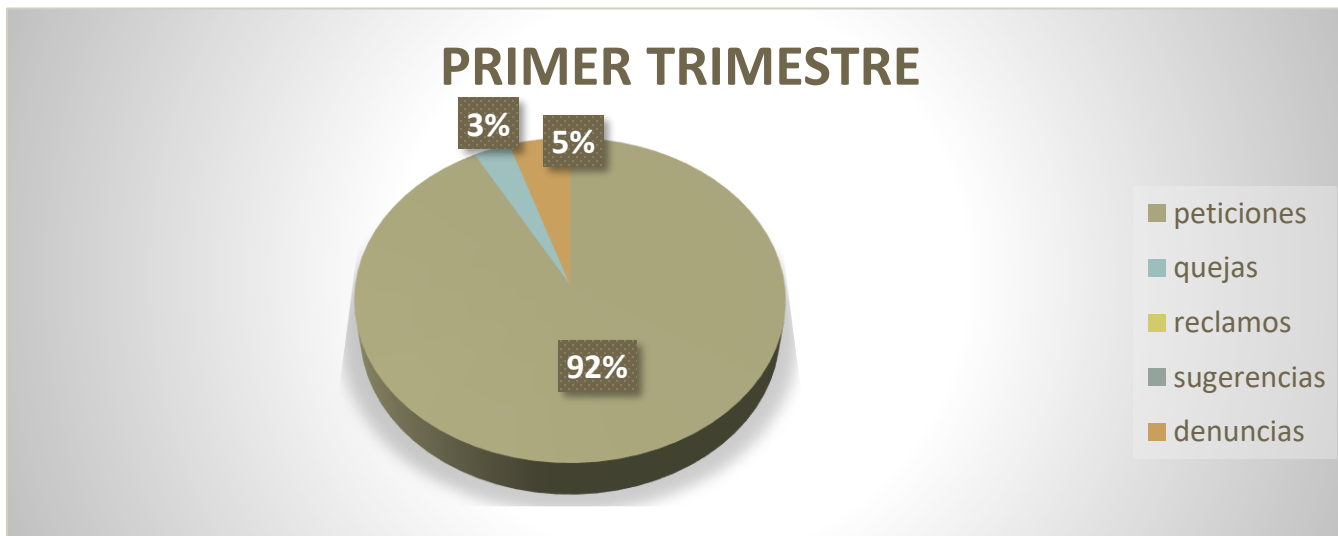
Administrativo: ~~Decreto legislativo # 491 de 28 de marzo de 2020~~ **Decreto legislativo # 491 de 28 de marzo de 2020** por el cual se establecen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Ley 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.

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, 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.

## INFORME DE GESTION DE PQRS PRIMER TRIMESTRE ENERO-MARZO 2022

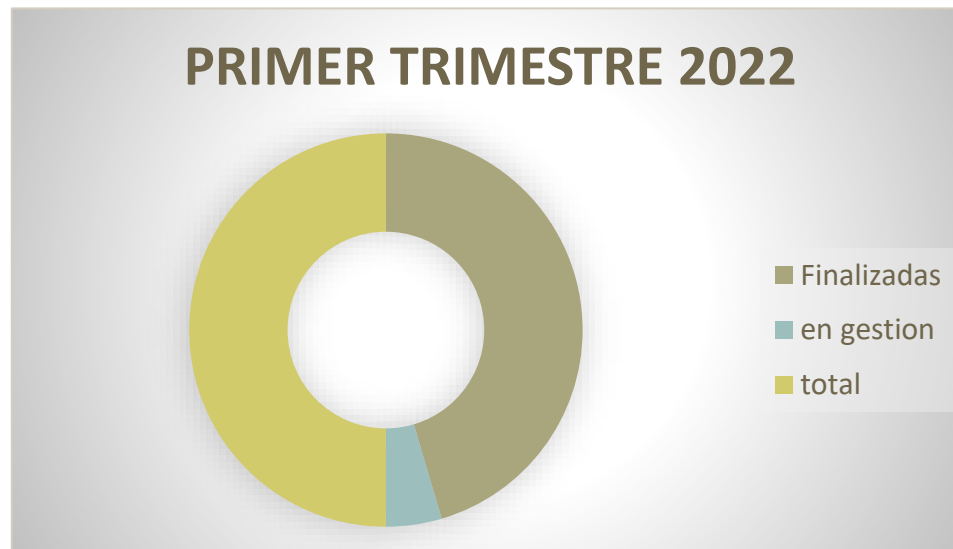
| TIPO         | TOTAL      | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| PETECIONES   | 131        | 92%         |
| QUEJAS       | 5          | 3%          |
| RECLAMOS     | 0          | 0%          |
| SUGERENCIAS  | 0          | 0%          |
| DENUNCIAS    | 6          | 5%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>142</b> | <b>100%</b> |





# INFORME DE GESTION DE PQRS PRIMER TRIMESTRE ENERO-MARZO 2022

| SOLICITUDES DE INFORMACION | TOTAL |
|----------------------------|-------|
| FINALIZADAS                | 129   |
| EN GESTION                 | 13    |
| TOTAL                      | 142   |



## INFORME DE GESTION DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE ENERO-MARZO 2022

### ventanilla

- PQRSD recibidas: 0
- Porcentaje: 0

### E-mail

- PQRSD recibidas: 142
- Porcentaje: 100%

### Teléfono

- PQRSD recibidas: 0
- Porcentaje: 0

## INFORME DE GESTION DE PQRS PRIMER TRIMESTRE ENERO-MARZO 2022

| Área o proceso              | Total PQRS recibidas enero-marzo 2022 | PQRS Respondidas | % con respuesta | PQRS en gestión | % en gestión |
|-----------------------------|---------------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| Parques Plaza y Paisajismo  | 29                                    | 29               | 100%            | 0               | 0            |
| Recursos hídricos           | 51                                    | 39               | 76%             | 12              | 24%          |
| Jurídica                    | 35                                    | 34               | 97%             | 1               | 3%           |
| Proyecto de Infraestructura | 4                                     | 4                | 100%            | 0               | 0            |
| Administrativa              | 16                                    | 16               | 100%            | 0               | 0            |
| Financiera                  | 7                                     | 7                | 100%            | 0               | 0            |

## INFORME DE GESTION DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE ENERO-MARZO 2022

| Total                   | Total pqrds recibidas primer trimestre enero-marzo 2022 | Pqrds respondidas | % con respuesta | Pqrds en gestión | % en gestión |
|-------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|------------------|--------------|
| Total pqrds respondidas | 142                                                     | 129               | 91%             | 13               | 9%           |

**NOTA:** la Agencia Distrital De Infraestructura ADI se acogió al Decreto Legislativo # 491 de 28 de marzo de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” **Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.**

De acuerdo con lo antes mencionado y teniendo en cuenta que hay 13 PQRSD en gestión en el primer trimestre 2022 vale recalcar que su plazo de respuesta fue ampliado por dicho decreto, por ende se encuentra sin respuesta en el periodo evaluado, esta será tramitada y reportada en la vigencia entrante.