

INFORME DE GESTION DE PQRS CUARTO TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE 2021



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 Octubre hasta el 31 de diciembre 2021.

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 octubre al 31 de Diciembre del 2021, 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 y por ende al distrito de Barranquilla la atención presencial quedo cancelada desde el 16 de marzo de 2020.

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

Página Web: 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

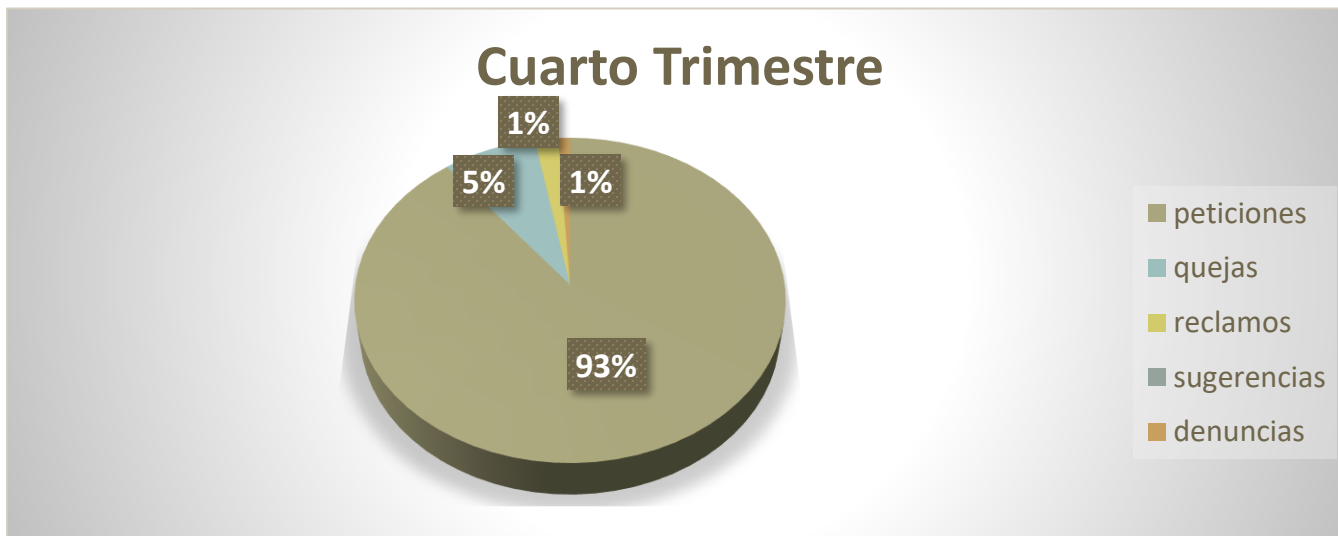
Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

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 PQRSD CUARTO TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE 2021

TIPO	TOTAL	PORCENTAJE
PETECIONES	139	93%
QUEJAS	8	5%
RECLAMOS	2	1%
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	1	1%
TOTAL	150	100%



INFORME DE GESTION DE PQRS CUARTO TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE 2021

SOLICITUDES DE INFORMACION	TOTAL
FINALIZADAS	148
EN GESTION	2
TOTAL	150

INFORME DE GESTION DE PQRSD CUARTO TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE 2021

ventanilla

- PQRSD recibidas: 0
- Porcentaje: 0

E-mail

- PQRSD recibidas: 150
- Porcentaje: 100%

Teléfono

- PQRSD recibidas: 0
- Porcentaje: 0

INFORME DE GESTION DE PQRS CUARTO TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE 2021

Área o proceso	Total PQRS recibidas octubre-diciembre 2021	PQRS Respondidas	% con respuesta	PQRS sin responder	% sin respuestas
Parques Plaza y Paisajismo	44	44	100%	0	0
Recursos hídricos	75	73	99%	2	1%
Jurídica	18	18	100%	0	0
Proyecto de Infraestructura	5	5	100%	0	0
Administrativa	4	4	100%	0	0
Financiera	4	4	100%	0	0

INFORME DE GESTION DE PQRSD CUARTO TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE 2021

Total	Total pqrds recibidas cuarto trimestre octubre-diciembre 2021	Pqrds respondidas	% con respuesta	Pqrds sin responder	% sin respuestas
Total pqrds respondidas	150	148	99%	2	1%

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 2 PQRSD sin responder en el cuarto trimestre 2021 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.