

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

VIGENCIA I SEMESTRE 2023

ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA

GERENCIA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

JULIO DE 2023

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.	3
2.	OBJETIVO.	5
2.1	OBJETIVO GENERAL.	5
2.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
3.	ALCANCE	5
4.	METODOLOGÍA APLICADA.	6
5.	MARCO NORMATIVO	7
6.	FUENTES DE INFORMACIÓN	9
7.	ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PQRSD VIGENCIA 2023 (ENERO – JUNIO).	10
7.1	TIPOLOGIAS DE PQRSD VIGENCIA 2023	10
7.2	TOTAL PQRSD RADICADAS ACUMULADO ENERO – JUNIO 2023	11
7.3	TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA - I SEMESTRE (VIGENCIA 2023)	12
7.4	TOTAL PQRSD - I SEMESTRE 2022 Y I SEMESTRE 2023	14
7.5	ANÁLISIS DE PARETO TOTAL PQRSD I SEMESTRE VIGENCIA 2023.	15
7.6	COMPARATIVO PQRSD I SEMESTRE (2022 – 2023)	16
7.7	COMPARATIVO PQRSD - I SEMESTRE (2022 – 2023)	17
7.6	% DE RESPUESTA Y % CUMPLIMIENTO (ENERO-JUNIO 2023)	21
7.7	ENTES DE CONTROL	25
7.8	COMPORTAMIENTO TUTELAS I SEMESTRE VIGENCIA 2023	28
8.	CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO	31
9.	CONCLUSIONES	32

1. INTRODUCCIÓN.

De conformidad con Ley 1755 del 30 de junio 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”, La Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en su artículo 76 establece que: “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 Gerencia de Control Interno de Gestión 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”; es por esto que esta dependencia emitirá semestralmente un informe específico sobre la gestión de las PQRSD en la entidad.

A través de la circular interna N° 003 del 10 de junio de 2022, emitida por la Secretaria General del Distrito, atendiendo las disposiciones establecidas en la Ley 2205 de 2022 donde se derogó la ampliación de los términos para la resolución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, otorgados durante la emergencia sanitaria declarada a nivel nacional; es decir se retoman los tiempos dispuestos por la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14, el cual indica que el término para resolver las distintas modalidades de peticiones, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, será dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Por lo anterior para dar cumplimiento a lo establecido en las normas precitadas la Gerencia de Control Interno de Gestión en su cronograma y en desarrollo del Plan Anual de Auditoria 2023 y dando cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 17 del Decreto 648 de 2017, respecto al desarrollo de sus roles de evaluación y seguimiento, liderazgo estratégico y enfoque hacia la prevención, programó la realización de la presentación de los informe para el seguimiento y evaluación en la atención de las PQRS tramitadas

las dependencias del sector central de la Entidad en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 30 de junio de 2023.

Con el presente documento la Gerencia de Control Interno de Gestión dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, presenta a la Alta Gerencia de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y demás Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina, el informe semestral de evaluación y seguimiento a las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, durante el I semestre del año 2023 con el fin de formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano.

2. OBJETIVO

2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento y evaluación de cumplimiento a la gestión en la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2023.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Verificar que la atención de PQRS en la entidad se preste de acuerdo con las normas internas y de conformidad con las normas legales vigentes.
- ✓ Rendir informe semestral a la administración de la entidad sobre la vigilancia de la atención de las PQRS de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

3. ALCANCE

La evaluación contemplará las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias radicadas en la administración central de la Alcaldía Distrital de Barranquilla a través de la herramienta SIGOB, y los respectivos informes generados por la Oficina de Relación de con Ciudadano entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023.

Se llevó a cabo la evaluación sobre la gestión realizada a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRS ciudadanas, generadas durante el I semestre de la vigencia 2023, de acuerdo con lo aprobado en el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2023.

La gestión realizada por las dependencias y los datos contenidos en el seguimiento que realiza la Secretaria General del Distrito a través de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la Entidad, a través de canales institucionales (sigob, email, página web, ventanilla presencial), durante el primer semestre del 2023, con corte a 30 de junio de 2023 para el sector central de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.

4. METODOLOGÍA APLICADA

Para el desarrollo de esta evaluación el equipo auditor de la Gerencia de Control Interno de Gestión integrado por el profesional Universitario Martin Rafael Molina Torres tiene como referencia el marco normativo nacional expuesto en el numeral 5 del presente documento y el plan anual de auditorías definido por la Gerencia de Control Interno de Gestión, con el fin de ejecutar pruebas de auditoría para verificar la observancia a la normatividad, gestión y seguimiento de las PQRSD en la entidad.

Es importante resaltar, que la información analizada corresponde a los datos suministrados por la Secretaria General del Distrito – Oficina de Relación con el Ciudadano, líder del proceso de Atención al Ciudadano, y que los mismos fueron obtenidos a través de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias recibidos por los canales de comunicación existentes en la entidad (sigob, correo electrónico, pagina web y ventanilla presencial).

De igual manera, se realizó una revisión de los términos de respuesta de PQRSD de acuerdo con la Ley N° 2207 del 17 de mayo de 2022, que modifica el Decreto legislativo 491 de 2020 y que especifica los tiempos de respuesta de la siguiente manera:

- Petición general: 15 días hábiles
- Documentos e información: 10 días hábiles

- Consulta: 30 días hábiles

Para el desarrollo y consolidación del presente informe de evaluación y seguimiento sobre la gestión adelantada de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por la ciudadanía en el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla en el primer semestre de la vigencia 2023 se revisó la información consolidada en los informes emitidos por la Oficina de Relación con el Ciudadano, el informe valorativo y estadísticas – acciones de tutela emitido por la Secretaria Jurídica del Distrito y el estado de gestión de las PQRSD de las diferentes dependencias del sector central de la entidad con el fin de evidenciar los niveles de cumplimiento y respuesta oportuna.

5. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia**, 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...”
- **Constitución Política de Colombia**, Artículo 74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.
- **Ley 87 de noviembre de 1993**, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 190 de 1995**, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”
- **Ley 962 de 2005**, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del

Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”

- **Ley 1437 de 2011**, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 1474 de 2011**, “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”
- **Ley 1712 de 2014**, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- **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 2207 de 2022**, “por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”.
- **Decreto 019 de 2012** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- **Decreto 103 de 2015**, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”
- **Decreto 1166 de 2016** "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- **Decreto 491 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.

- **Resolución No. 0002** del 18 de enero de 2021 “Por medio de la cual se actualiza el reglamento del ejercicio del derecho de petición y su trámite interno en la Alcaldía del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla”.
- **Circular No 003 de 2022**, por medio de la cual se informa a todos los colaboradores del Distrito (de planta y contratistas) que de conformidad con la Ley 2207 de 2022, se derogó la ampliación de términos para resolución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD otorgados durante la Emergencia Sanitaria declarada por COVID-19 en el territorio nacional; es decir, se retoman a los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14, el cual indica que el término para resolver las distintas modalidades de peticiones, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, será dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

6. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Informe PQRSD Oficina Relación con el Ciudadano – Secretaria General del Distrito – Oficina de Relación con el Ciudadano I y II trimestre de la vigencia 2023.
- Herramienta SIGOB
- Sitio Web de la Entidad: A través de la página web de la Alcaldía Distrital en donde podrán encontrar los respectivos informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes, a través del siguiente enlace:
<https://www.barranquilla.gov.co/transparencia/planeacion/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>
- Correos electrónicos. A través del correo electrónico atencionalciudadano@barranquilla.gov.co
- Telefónicamente. A través de la línea telefónica 195

- Informe de tutelas trimestrales emitidos por la Secretaría Jurídica del Distrito, correspondiente a la vigencia 2023.
- Seguimientos realizados por las Dependencias.

7. ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PQRSD VIGENCIA 2023 (ENERO – JUNIO).

7.1 TIPOLOGIAS DE PQRSD VIGENCIA 2023

Durante la vigencia 2023, las tipologías de PQRSD que fueron recepcionadas por la entidad se clasifican en las siguientes:

- Solicitud
- Derecho de petición
- SAC (Secretaria Distrital de Educación)
- Solicitudes de información
- Quejas
- Reclamos
- Denuncias
- Consulta autoridades
- Sugerencias

Así mismo los medios de recepción de las PQRSD durante el primer semestre de la Vigencia 2023 fueron los siguientes:

- Página WEB
- Ventanilla Presencial
- E-Mail
- Vía Telefónica

7.2 TOTAL PQRSD RADICADAS ACUMULADO ENERO – JUNIO 2023

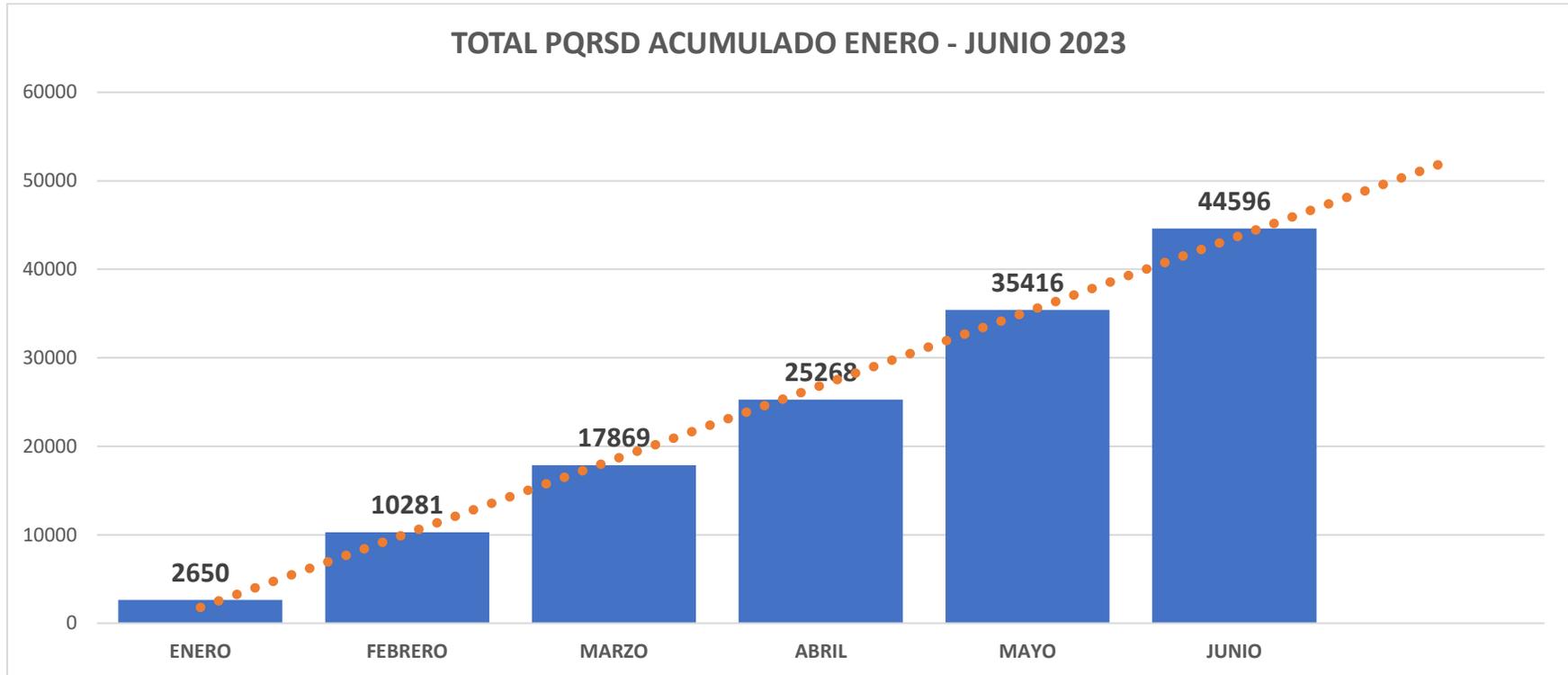


Gráfico 1: Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2023 – Secretaria General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano

7.3 TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA - I SEMESTRE (VIGENCIA 2023)

TOTAL PQRSD I SEMESTRE 2023

DEPENDENCIA	TOTAL
Secretaría Distrital de Hacienda	38552
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	38415
Secretaría Distrital de Planeación	14453
Secretaría General del Distrito	9031
Secretaría Distrital de Salud	8473
Secretaría Distrital de Gestión Social	4695
Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público	4349
Secretaría Distrital de Gestión Humana	3692
Secretaría Distrital de Educación	3430
Secretaría Distrital de Gobierno	3352
Secretaría Distrital de Cultura y Patrimonio	1829
Oficina de Gestión del Riesgo	1745
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	1297
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	793
Secretaría Distrital de Obras Públicas	778
Secretaría Privada del Distrito	299
Gerencia de Ciudad	180
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	163
Secretaría Jurídica Distrital	142

Oficina de la Mujer Equidad y Género	95
Gerencia de las TICs	91
Secretaría Distrital de Comunicaciones	55
Oficina de Control Interno Disciplinario	49
Alcaldía Local Metropolitana	37
Alcaldía Local Suroccidente	25
Gerencia de Control Interno de Gestión	14
Alcaldía Local Surorienté	13
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas	11
Alcaldía Local Norte Centro Histórico	8
Alta consejería para el Posconflicto	5
Gerencia de Proyectos Especiales	5
Gerencia de Desarrollo Social	4
Alcaldía Local Riomar	0

Tabla 1: Comparativo PQRSD I semestre 2023 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2023 – Secretaria General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano

7.4 TOTAL PQRSD - I SEMESTRE 2022 Y I SEMESTRE 2023

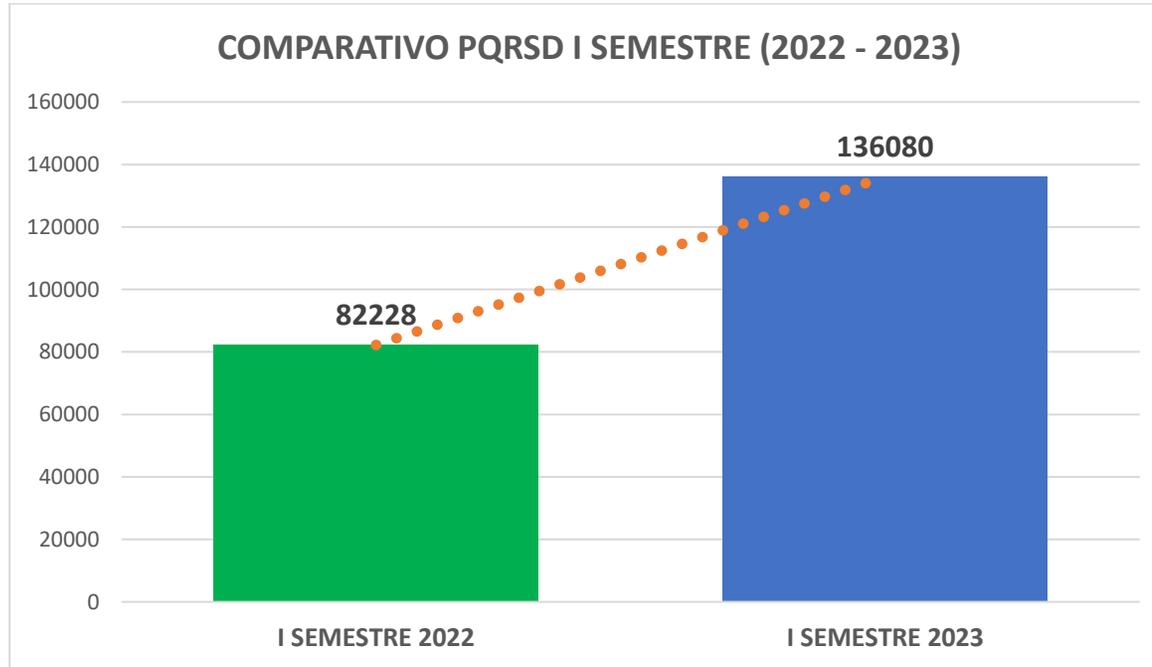


Gráfico 2: Total PQRSD I semestre 2022 y 2023 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2022 – enero a junio 2023. Secretaria General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano

7.5 ANÁLISIS DE PARETO TOTAL PQRSD I SEMESTRE VIGENCIA 2023.

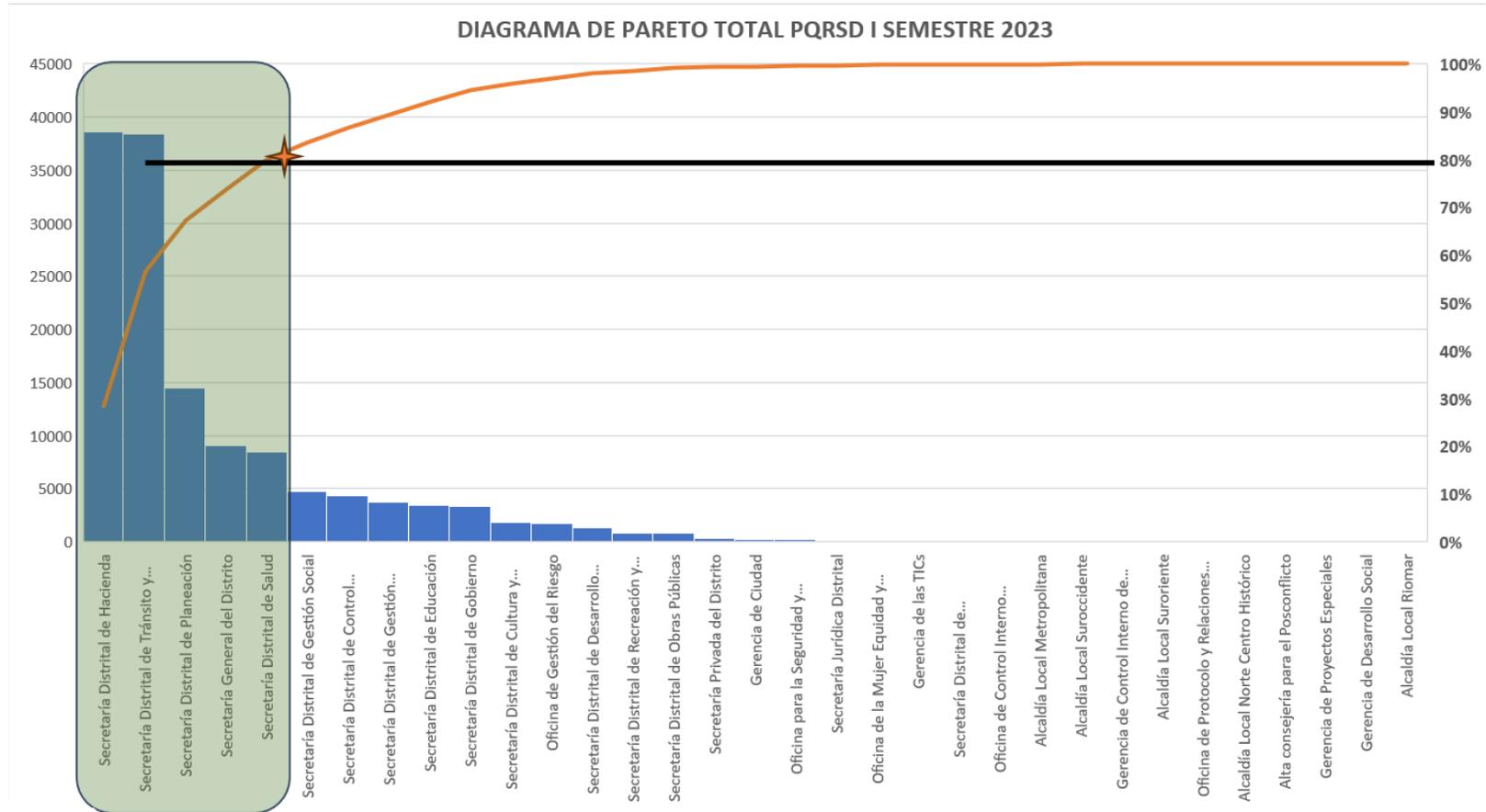
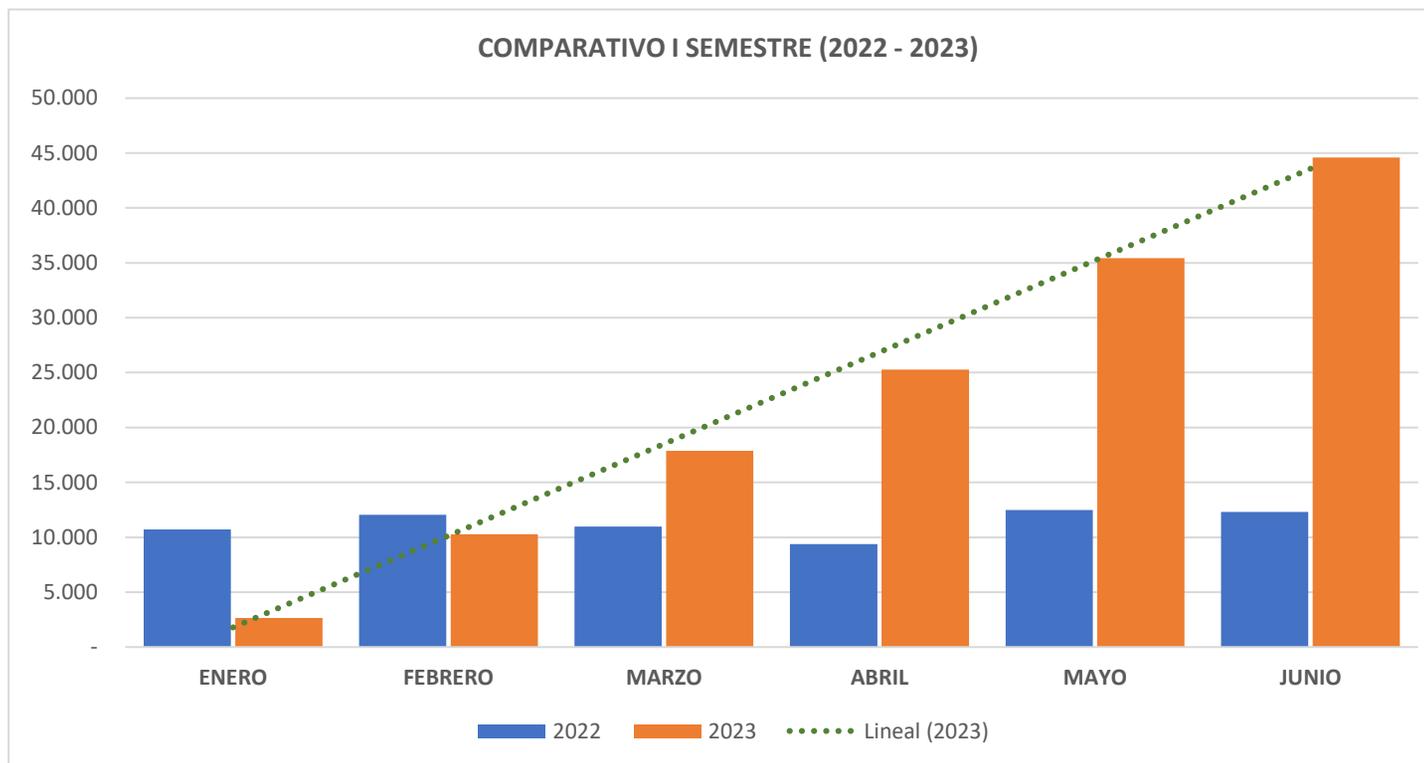


Gráfico 3: Diagrama de Pareto PQRSD I semestre vigencia 2023 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2023 – Secretaria General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

7.6 COMPARATIVO PQRSD I SEMESTRE (2022 – 2023)



**Gráfico 4: Total PQRSD vigencia 2021 – 2022 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2022 –
 Secretaria General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano**

7.7 COMPARATIVO PQRSD - I SEMESTRE (2022 – 2023)

DEPENDENCIA	SEMESTRE	
	I - 2022	I - 2023
Alcaldía Local Metropolitana	19	37
Alcaldía Local Norte Centro Histórico	20	8
Alcaldía Local Riomar	11	-
Alcaldía Local Suroccidente	30	25
Alcaldía Local Suroriente	22	13
Alta consejería para el Posconflicto	2	5
Gerencia de Ciudad	81	180
Gerencia de Control Interno de Gestión	19	14
Gerencia de Desarrollo Social	6	4
Gerencia de las TICs	54	91
Gerencia de Proyectos Especiales	-	5
Oficina de Control Interno Disciplinario	17	49
Oficina de Gestión del Riesgo	632	1.745
Oficina de la Mujer Equidad y Género	73	95
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas	16	11
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	309	163
Secretaría Distrital de Comunicaciones	19	55
Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público	2.770	4.349
Secretaría Distrital de Cultura y Patrimonio	887	1.829
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	1.193	1.297
Secretaría Distrital de Educación	3.240	3.430
Secretaría Distrital de Gestión Humana	6.706	3.692
Secretaría Distrital de Gestión Social	3.815	4.695
Secretaría Distrital de Gobierno	2.813	3.352
Secretaría Distrital de Hacienda	22.693	38.552
Secretaría Distrital de Obras Públicas	685	778
Secretaría Distrital de Planeación	11.576	14.453
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	699	793
Secretaría Distrital de Salud	5.325	8.473
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	14.026	38.415
Secretaría General del Distrito	4.135	9.031
Secretaría Jurídica Distrital	79	142
Secretaría Privada del Distrito	256	299

Tabla 2: Comparativo total PQRSD primer semestre vigencia 2022 y 2023

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Total PQRSD I semestre 2023: Teniendo en cuenta el grafico 1 “Total PQRSD enero – junio 2023”, se logran identificar los principales aspectos relevantes:

- Se logra observar una tendencia hacia arriba en el total de PQRSD recepcionadas en la entidad mes a mes en lo que va de la presente vigencia pasando de 2650 PQRSD recibidas en el mes de enero a 44596 recibidas en el mes de junio.

Comparativo PQRSD primer semestre 2023: Teniendo en cuenta la tabla 1 “total PQRSD – I semestre (vigencia 2022-2023)”, se logran identificar los siguientes aspectos relevantes:

- Se logra identificar que las dependencias con más PQRSD en el primer semestre del año siguen siendo aquellas que históricamente reciben los más altos requerimientos por parte de la ciudadanía con relación a los tramites y servicios ofrecidos las cuales son:
 - Secretaria Distrital de Hacienda
 - Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial
 - Secretaría Distrital de Planeación
 - Secretaría General del Distrito
 - Secretaría Distrital de Salud
 - Secretaría Distrital de Gestión Social

Total PQRSD - I semestre 2022 y 2023: Teniendo en cuenta el Gráfico 2 “Total PQRSD I semestre 2022 y 2023” y la tabla 2 “Comparativo total PQRSD primer semestre vigencia 2022 y 2023” se logran identificar los siguientes aspectos relevantes:

- Se observa un incremento en un 65% en el total de PQRSD recibidas en el primer semestre de la vigencia 2023 pasando de 82228 en el primer semestre 2022 a 136080 en el primer semestre 2023; es necesario aclarar y tener en cuenta que las condiciones de la pandemia en el primer semestre de la vigencia 2022, limitaba la fluidez y cercanía con la ciudadanía para adelantar los deferentes trámites y servicios, así mismo aquellos impuestos y trámites ante las dependencias de la entidad que se encontraban suspendidos mientras se levantaba la declaratoria de emergencia sanitaria producto del Sars Covid-19, entre esos trámites se encuentran los relacionados con el vencimiento de las licencias de conducción, comparendos y multas de tránsito, pago del impuesto predial entre otros.
- Igualmente se destacan positivamente aquellas dependencias (9) que han mostrado una reducción en el total de las PQRSD recibidas en el primer semestre de la vigencia 2023 Vs el primer semestre de la vigencia 2022, entre las cuales se destacan:
 - Secretaria Distrital de Gestión Humana con una disminución del 45% pasando de 6706 en el año 2022 a 3692 en el año 2023 (primer semestre).
 - Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana con una disminución del 47% pasando de 309 en el año 2022 a 163 en el año 2023 (primer semestre).

Análisis de Pareto total PQRSD I semestre 2023: Teniendo en cuenta el Gráfico 3 “Análisis de Pareto”, se logran identificar los siguientes aspectos relevantes:

- El 80% de las PQRSD recepcionadas por la Alcaldía Distrital de Barranquilla se encuentran distribuidas en 6 dependencias de las 33 que reportan PQRSD en la entidad, las cuales son:
 - Secretaria Distrital de Hacienda
 - Sec. Distrital de Tránsito y Seguridad Vial

- Sec. Distrital de Planeación
 - Sec. General del Distrito
 - Sec. Distrital de Salud
 - Sec. Distrital de Gestión Social
-
- La Secretaria Distrital de Hacienda junto a la Secretaria Distrital de Tránsito y Seguridad Vial son las dependencias que cuentan con mayor cantidad de PQRSD reportadas para un total de 38552 y 38415 respectivamente, lo que representa un total de 76967 PQRSD, es decir el 57% del total de PQRSD recibidas en la entidad en el primer semestre de la vigencia 2023.
 - Dentro del Pareto se logra identificar que la Secretaria Distrital de Gestión Humana, para el primer semestre de la vigencia 2023, salió del Pareto y presenta una reducción en el total de las PQRSD en el mismo periodo del año pasado de un 45%, pasando de 6706 en el 2022 a 3692 en la vigencia 2023 (primer semestre).

7.6 % DE RESPUESTA Y % CUMPLIMIENTO (ENERO-JUNIO 2023)

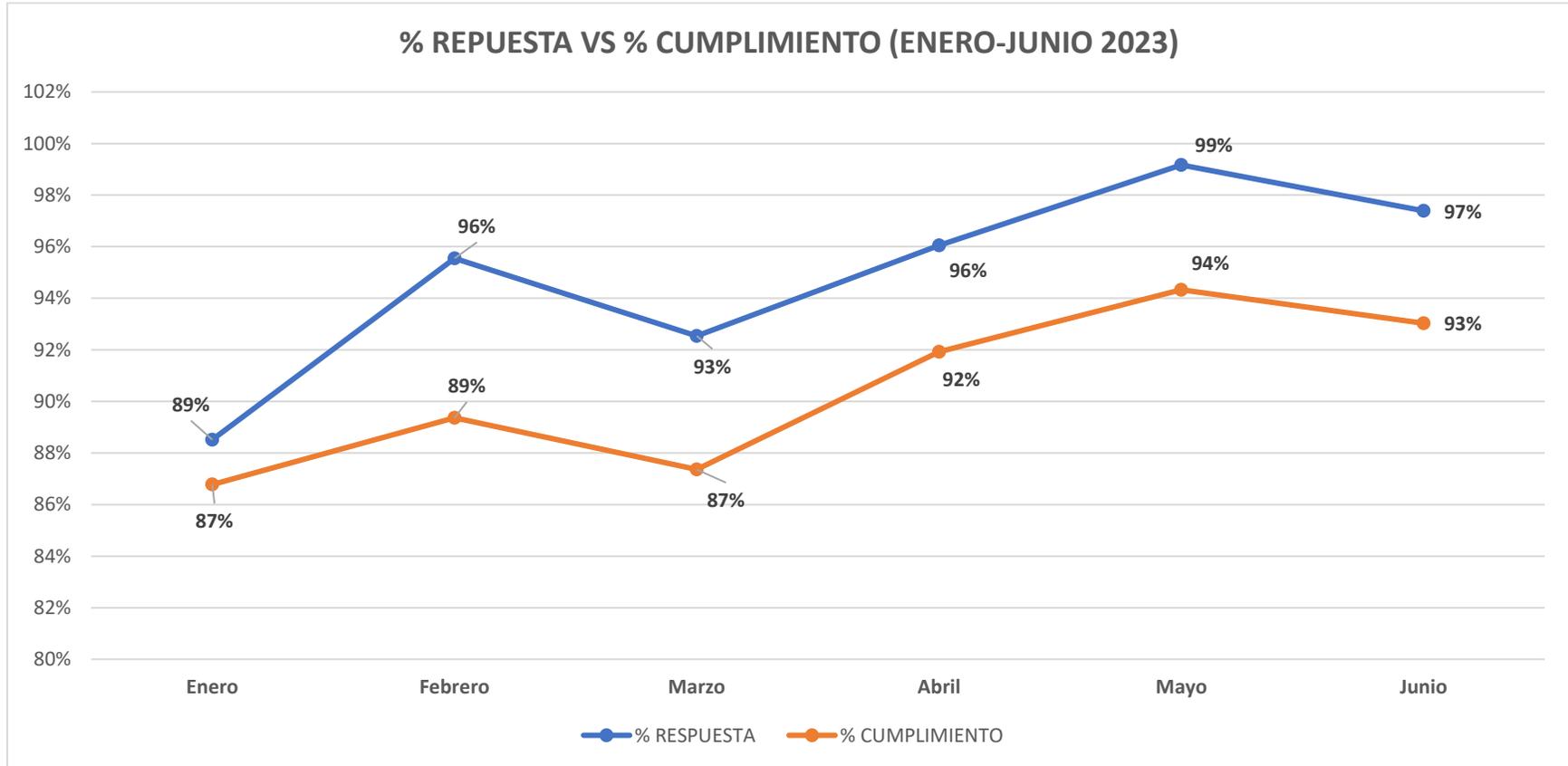


Gráfico 5: Porcentaje de respuesta y porcentaje de cumplimiento vigencia 2023 (enero-junio) por dependencias - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2022 – Secretaria General - Oficina Relación con el Ciudadano

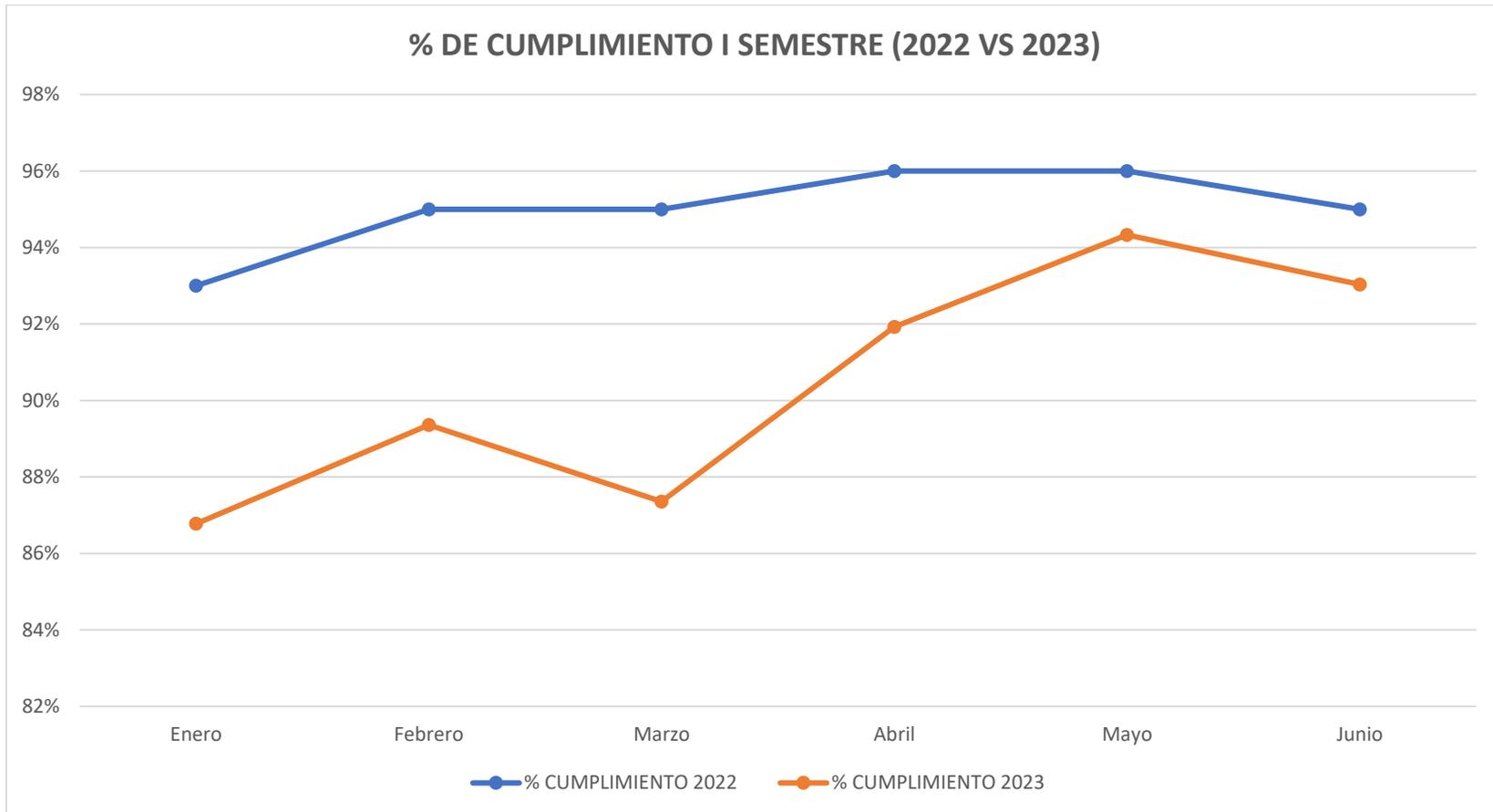


Gráfico 6: % de cumplimiento I semestre 2022 Vs 2023 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio (2022 y 2023) – Secretaria General - Oficina Relación con el Ciudadano.

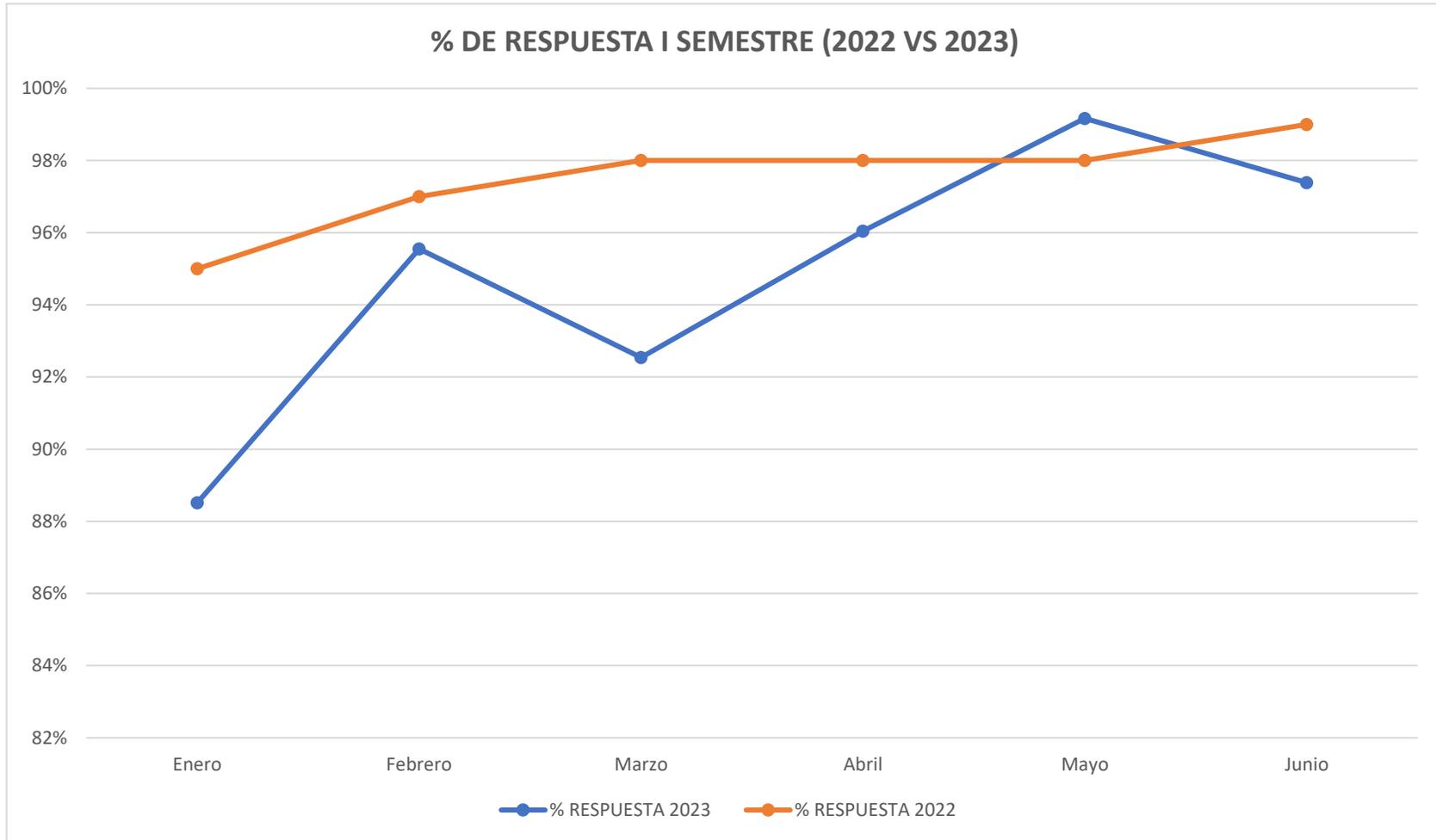


Gráfico 7: % de respuesta I semestre 2022 Vs 2023 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2022 y 2023 – Secretaría General - Oficina Relación con el Ciudadano.

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:

Porcentaje de respuesta I semestre vigencia 2023: Teniendo en cuenta el grafico 5 "Porcentaje de respuesta y porcentaje de cumplimiento primer semestre vigencia 2023" y el grafico 6 "% de cumplimiento I semestre 2022 Vs 2023", podemos identificar los siguientes aspectos relevantes:

- Se observa un mayor nivel de cumplimiento y de respuesta por parte de oficinas y secretarías de la entidad que a cierre de la vigencia 2022 se encontraban en niveles de respuesta por debajo del 80%, como es el caso de la Oficina de Gestión del Riesgo que, en los meses de marzo a junio, a dado respuesta al 100% de las PQRSD recibidas.
- A nivel general se logra identificar un comportamiento ascendente en el porcentaje de cumplimiento como en el porcentaje de respuesta en lo que va corrido de la presente vigencia.
- Aunque no es concluyente realizar un comparativo con la vigencia 2022, puesto que hasta el mes de mayo de esa vigencia los tiempos de repuesta a las PQRSD se habían ampliado al doble de lo establecido en la actualidad, es importante indicar que el porcentaje de cumplimiento y de respuesta se al mes de junio se encuentran en niveles superiores al 90%.

7.7 ENTES DE CONTROL



Gráfico 8: Requerimiento entes de control - Secretaria General - Oficina Relación con el Ciudadano – Oficina de Gestión Documental

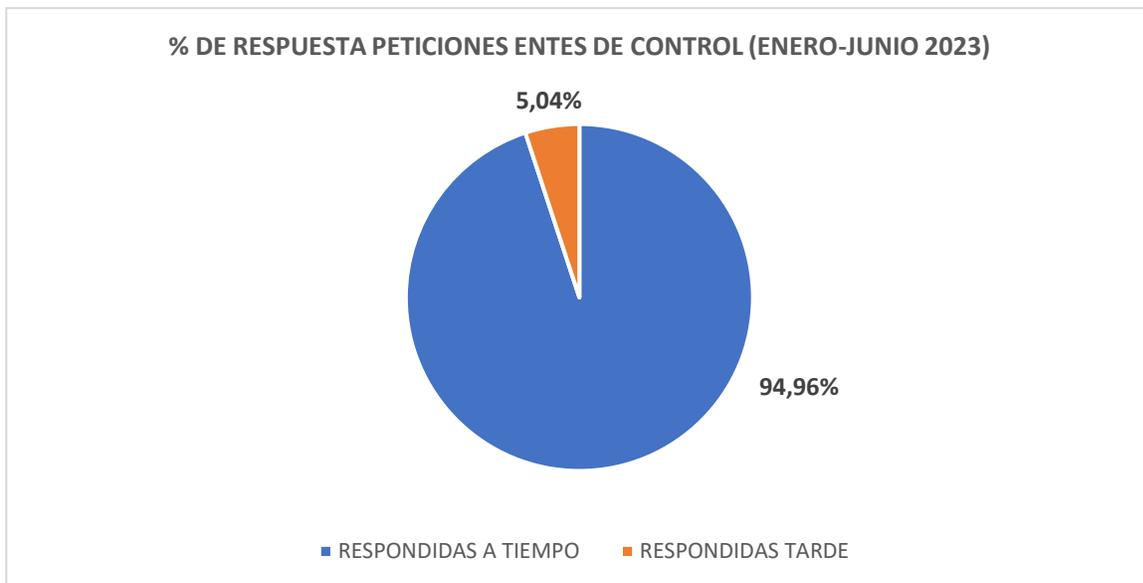


Gráfico 9: Porcentaje de respuesta – Secretaria General – Oficina Relación con el Ciudadano – Oficina de Gestión Documental

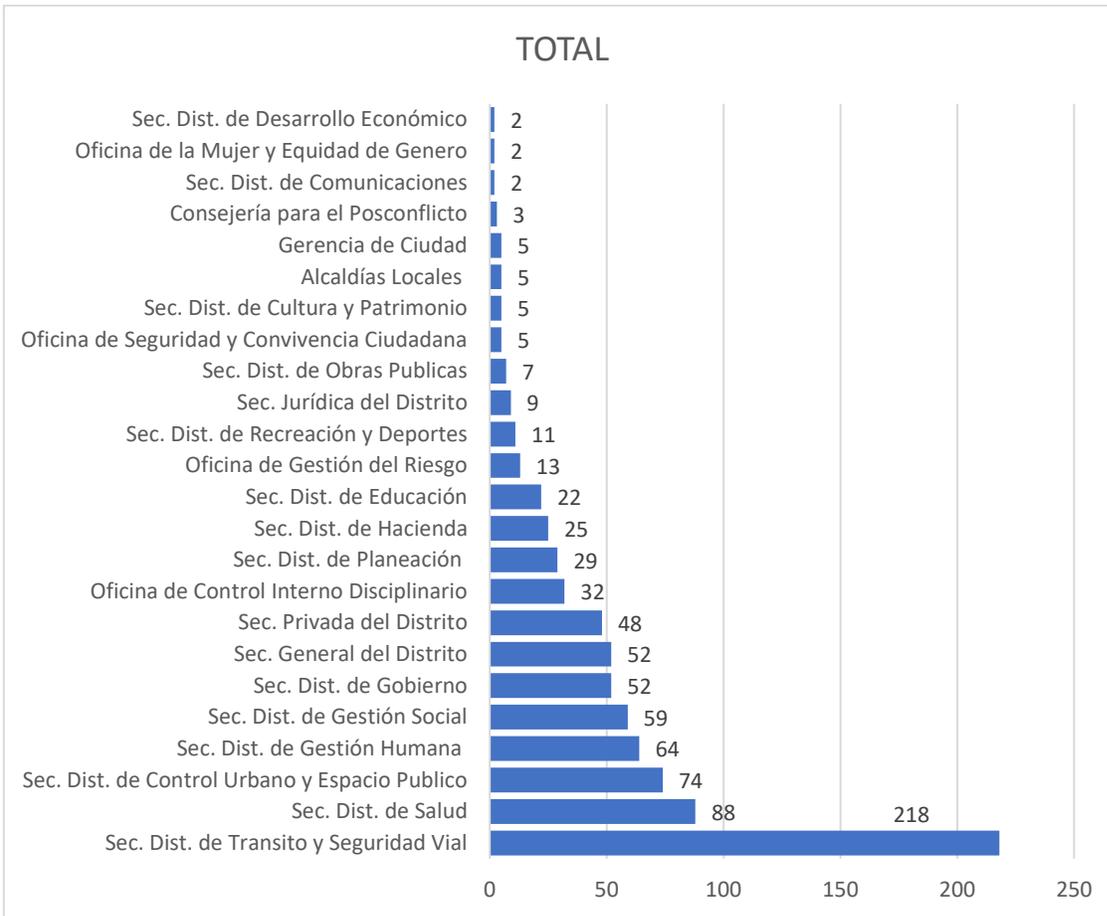


Gráfico 10: Total Peticiones por Dependencia – Secretaria General – Oficina Relación con el Ciudadano – Oficina de Gestión Documental

ANÁLISIS ENTES DE CONTROL

Teniendo en cuenta las gráficas anteriores (8, 9 y 10) correspondiente al análisis de la información relacionada con los requerimientos de los entes de control podemos destacar lo siguiente:

- El ente de control que más ha realizado requerimientos a la entidad es la Fiscalía General de la Nación con un total de 236 solicitudes en donde el 65% (154) corresponden a requerimientos realizados a la Secretaria Distrital de Tránsito y Seguridad Vial, en temas relacionados con notificaciones por hurto a vehículos.

- La dependencia con más requerimientos por parte de los entes de control fue la Secretaria de Tránsito y Seguridad Vial con un total de 218, lo que corresponde al 26% del total de requerimientos realizados en el primer semestre de la presente vigencia.
- Del total de 833 requerimientos recibidos en el primer semestre el 5% fueron respondido por fuera de los tiempos establecidos por la Ley.
- La alcaldía Distrital de Barranquilla, presento un incremento del 20% en el total de requerimientos en el mismo periodo de la vigencia 2022 (primer semestre), pasando de 692 requerimientos en la vigencia 2022 a 833 requerimientos en el primer semestre vigencia 2023.

7.8 COMPORTAMIENTO TUTELAS I SEMESTRE VIGENCIA 2023

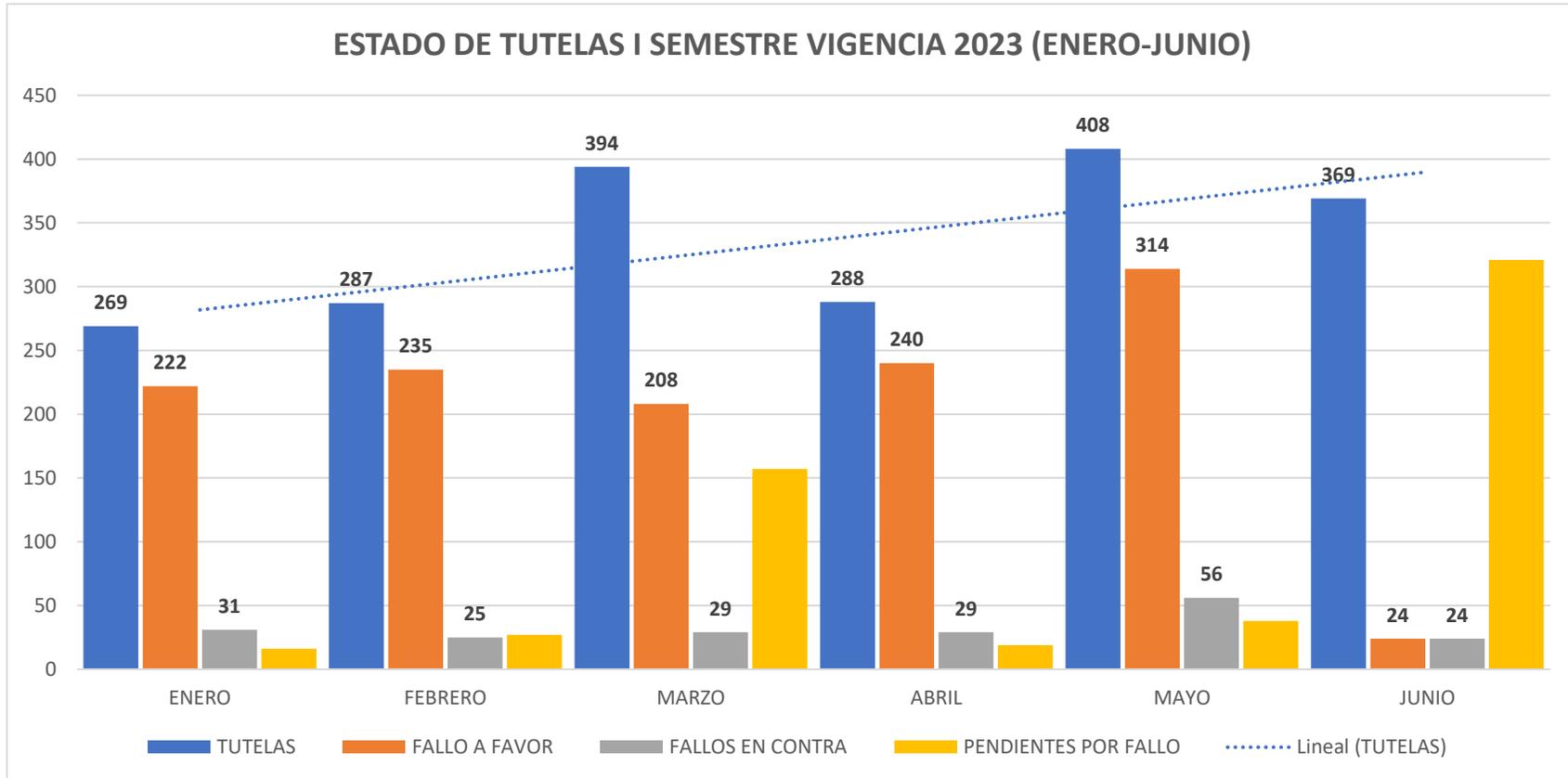


Gráfico 11: Estado de Tutelas por trimestre - Información tomada del "informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela I y II trimestre vigencia 2023. Secretaría Jurídica del Distrito.

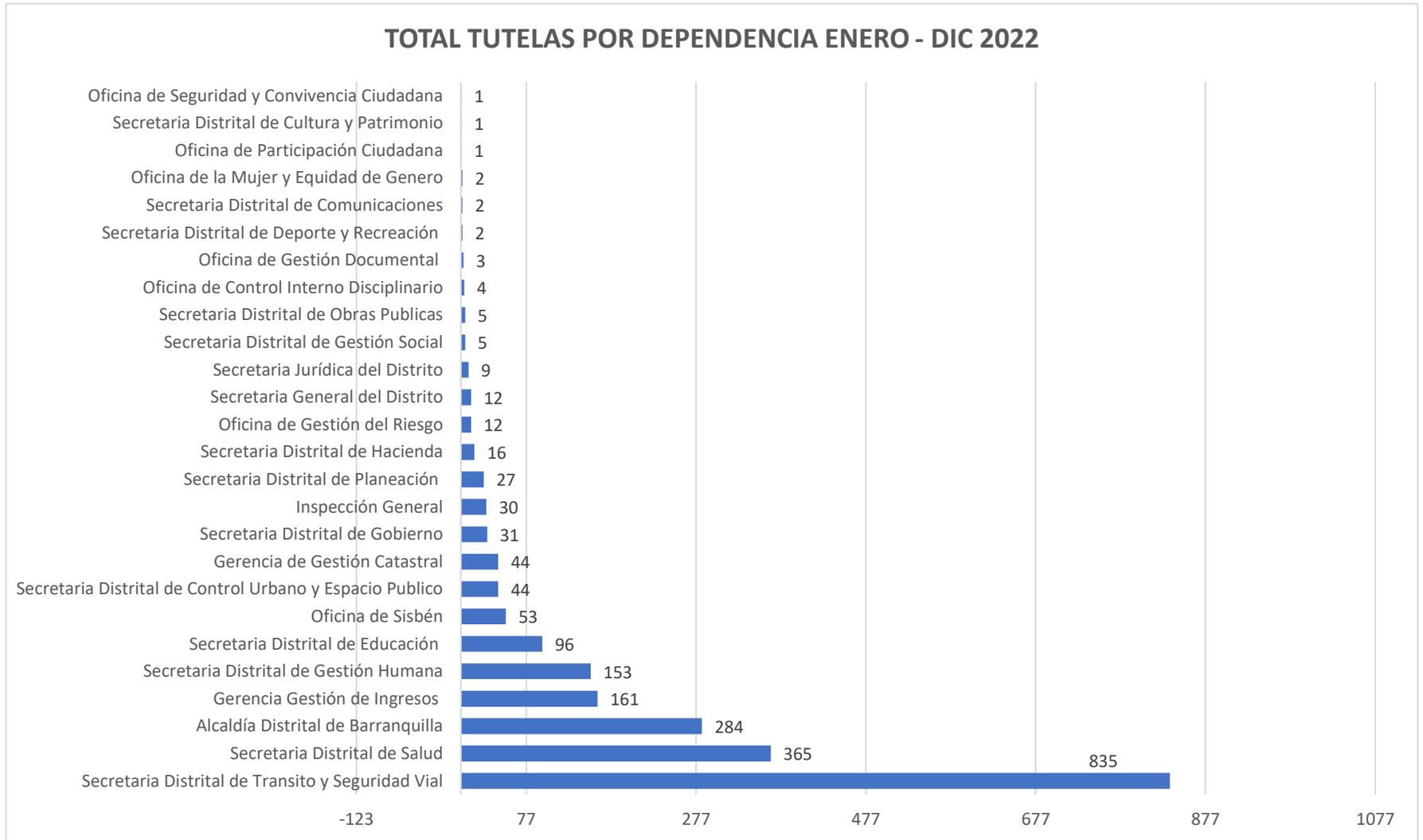


Gráfico 12: Total de Tutelas por dependencia - Información tomada del "informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela I y II trimestre vigencia 2023. Secretaría Jurídica del Distrito.

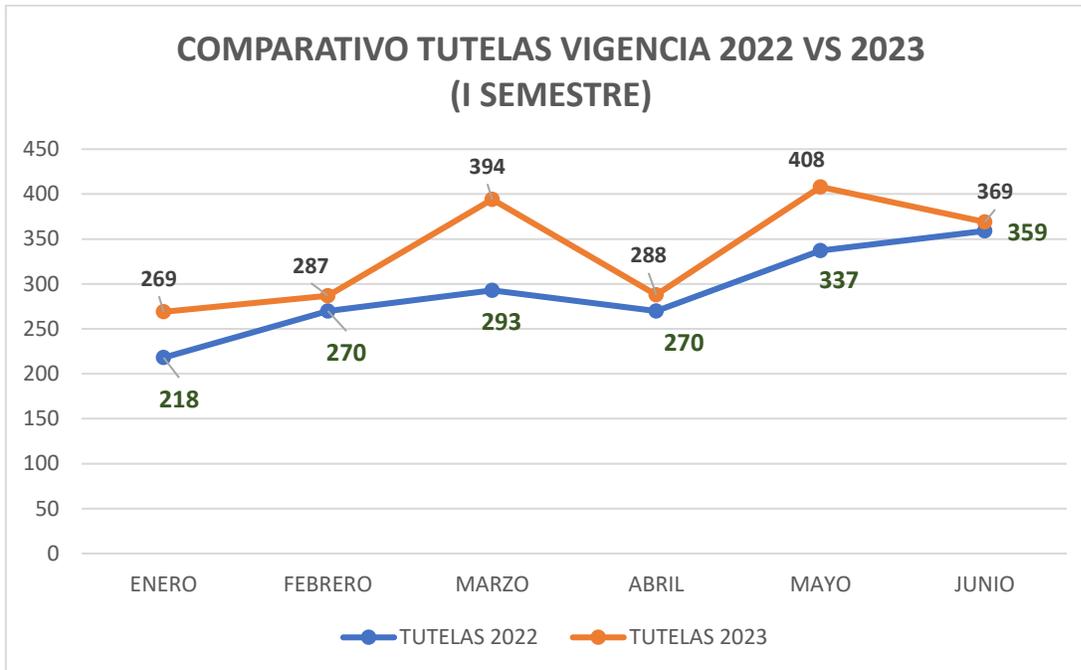


Gráfico 13: Comparativo Tutelas 2022 – 2023 - Información tomada del “informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela I y II trimestre vigencia 2023”. Secretaría Jurídica del Distrito.

ANÁLISIS Y RESULTADOS TUTELAS I SEMESTRE 2023

Tutelas: De acuerdo con el informe “Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela” emitido por la Secretaria Jurídica del Distrito, las dependencias con más tutelas recibidas fueron:

- Secretaria Distrital de Tránsito y seguridad vial (855 tutelas)
- Secretaria Distrital de salud (365 tutelas)
- Alcaldía de Barranquilla (284 tutelas)
- Gerencia de Gestión de Ingresos (161 tutelas)
- Secretaria Distrital de Gestión Humana (153 tutelas)

El 82% del total de las acciones de tutelas se concentra en las dependencias listadas anteriormente y en su gran mayoría las acciones corresponden a presunta violación al derecho de petición y el debido proceso.

Del total de tutelas recibidas el 10% es decir, 200 tutelas fueron falladas a favor de los ciudadanos que las interpusieron.

Se observa un comportamiento ascendente en la cantidad de tutelas recibidas en la entidad iniciando en el mes de enero con 269 y en el mes de junio con 369 tutelas.

Del total de tutelas recibidas en el primer semestre de la vigencia 2023 el cual fue de 2015, solo el 10% de estas fueron falladas en contra de la entidad.

Con relación a la cantidad de tutelas recibidas en el mismo periodo de la vigencia 2022, se logra identificar un incremento del 15% en la vigencia 2023, lo que corresponde a 268 tutelas más con relación a la vigencia anterior.

8. CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

La entidad cuenta con diferentes canales para garantizar la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía para la gestión de los requerimientos, consultas y tramites, durante el primer semestre 2023 se contaron con los siguientes canales:

- Atención presencial en puntos de atención
- Correo institucional para radicar PQRSD
- Página Web
- Chat ALBA
- Línea 195

Desde el 1 de enero de la vigencia 2023 hasta el 31 de mayo, la Alcaldía Distrital de Barranquilla no conto con el canal de atención a la ciudadanía a través de la línea 195, debido a retrasos en la gestión contractual con el operador.

Por lo anterior se presentaron retrasos y traumatismos en algunas sedes y puntos de atención, debido a las dificultades en el agendamiento y asignación de turnos, los cuales pasaron de ser programados y asignados con antelación, a entregarse personalmente en cada una de las sedes y puntos de atención donde se adelantan tramites en la entidad.

9. CONCLUSIONES

De acuerdo con la información analizada, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2023, relacionada con la gestión de las PQRSD en la entidad y las tutelas, se puede concluir que se evidencia un mejoramiento en la oportunidad de respuesta de las PQRSD radicadas en la entidad, evidenciando celeridad en los tramites y prestación de los servicios y la racionalización de tramites.

A continuación, se listas las recomendaciones que se necesitan revisar y atender por parte de las dependencias correspondientes con el fin de prevenir el incumplimiento legal establecido y los requerimientos de la ciudadanía:

Recomendación No 1: Es necesario establecer un plan de transición, puesta a punto y continuidad de la operación en la prestación del servicio de respuesta a las PQRSD en la entidad (vigencia 2024), teniendo en cuenta el proyecto para el cambio de aplicativo para la recepción, registro, gestión y respuesta a las PQRSD en la entidad con el fin de prevenir retrasos e incumplimientos en los términos de respuesta establecidos por la Ley.

Recomendación No 2: Con los análisis realizados en el presente informe se recomienda tomar las acciones pertinentes y efectivas por parte de las dependencias donde se concentra el 80% de las PQRSD y Tutelas en la entidad (Análisis de Pareto).

Recomendación No 3: Identificar y documentar las tutelas falladas en contra de la entidad con el fin de identificar los casos que tengan implicaciones financieras y reputacionales para la entidad y establecer las acciones pertinentes; así mismo, aquellas que estén relacionadas directamente con la prestación de un servicio o tramite deben documentarse como producto/servicio no conforme por parte de las dependencias.

Belka Gutiérrez Arrieta

Gerente Control Interno de Gestión

Proyectó: Martin Rafael Molina Torres – Profesional Universitario

Revisó: Belka Gutiérrez Arrieta – Gerente Control Interno de Gestión