

Gerencia de Control
Interno de Gestión

INFORME

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

06 de Febrero de 2024

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO	4
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2. ALCANCE.....	4
3. METODOLOGÍA APLICADA	5
4. MARCO NORMATIVO	6
5. FUENTES DE INFORMACIÓN	7
6. ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PQRSD VIGENCIA 2023 (ENERO – DICIEMBRE).	8
6.1 Tipologías de PQRSD vigencia 2023.....	8
6.2 Total PQRSD radicadas enero – diciembre 2023.....	10
6.3 Total PQRSD por dependencia - vigencia 2023.....	11
6.4 Total PQRSD - I semestre y II semestre (vigencia 2023).....	13
6.5 Análisis de Pareto total PQRSD vigencia 2023.	14
6.6 Total PQRSD – vigencia 2022 - 2023.....	15
6.7 % de respuesta y cumplimiento (enero-diciembre 2023).....	18
6.8 Entes De Control	24
6.9 Comportamiento tutelas vigencia 2023.....	25
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	29

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 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".

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 deroga 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, programo la realización de la presentación de los informe para el seguimiento y evaluación en la atención de las PQRSD tramitadas las dependencias del sector central de la Entidad en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre 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 II 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.

1. OBJETIVO

1.1 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 y segundo semestre de la vigencia 2023.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ 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.

2. 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 31 de diciembre de 2023.

Se llevó a cabo la evaluación sobre la gestión realizada a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRSD ciudadanas, generadas durante 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 segundo semestre del 2023, con corte a 31 de diciembre de 2023 para el sector central de la Alcaldía Distrital de Barranquilla .

3. 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 programa anual de auditorías emitido por esta Gerencia, 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, página 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 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.

4. 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.

5. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Informe PQRSD Oficina Relación con el Ciudadano – Secretaria General del Distrito – Oficina de Relación con el Ciudadano 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.

6. ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PQRSD VIGENCIA 2023 (ENERO – DICIEMBRE).

6.1 Tipologías de PQRSD vigencia 2023

Durante la vigencia 2022, 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 la Vigencia 2022 fueron los siguientes:

- Página WEB

- Ventanilla Presencial
- E-Mail
- Chatboot ALBA
- Vía Telefónica

Con relación a los canales institucionales es importante mencionar que desde el mes de diciembre de la vigencia 2023 los servicios prestados por Whatsapp del Chatboot ALBA dejaron de funcionar por tal motivo se empezó a realizar la atención a través de la aplicación Telegram; durante este proceso se afectó la atención y respuesta durante la transición y comunicación a la ciudadanía.

Igualmente, la atención a través de la línea institucional 195 se vio afectada el primer trimestre del año 2023, debido a que la contratación fue asignada hasta el mes de abril, por lo tanto, se presentaron retrasos y contratiempos con la asignación de turnos y citas a las diferentes sedes y centros de trabajo de la entidad.

6.2 Total PQRSD radicadas enero – diciembre 2023

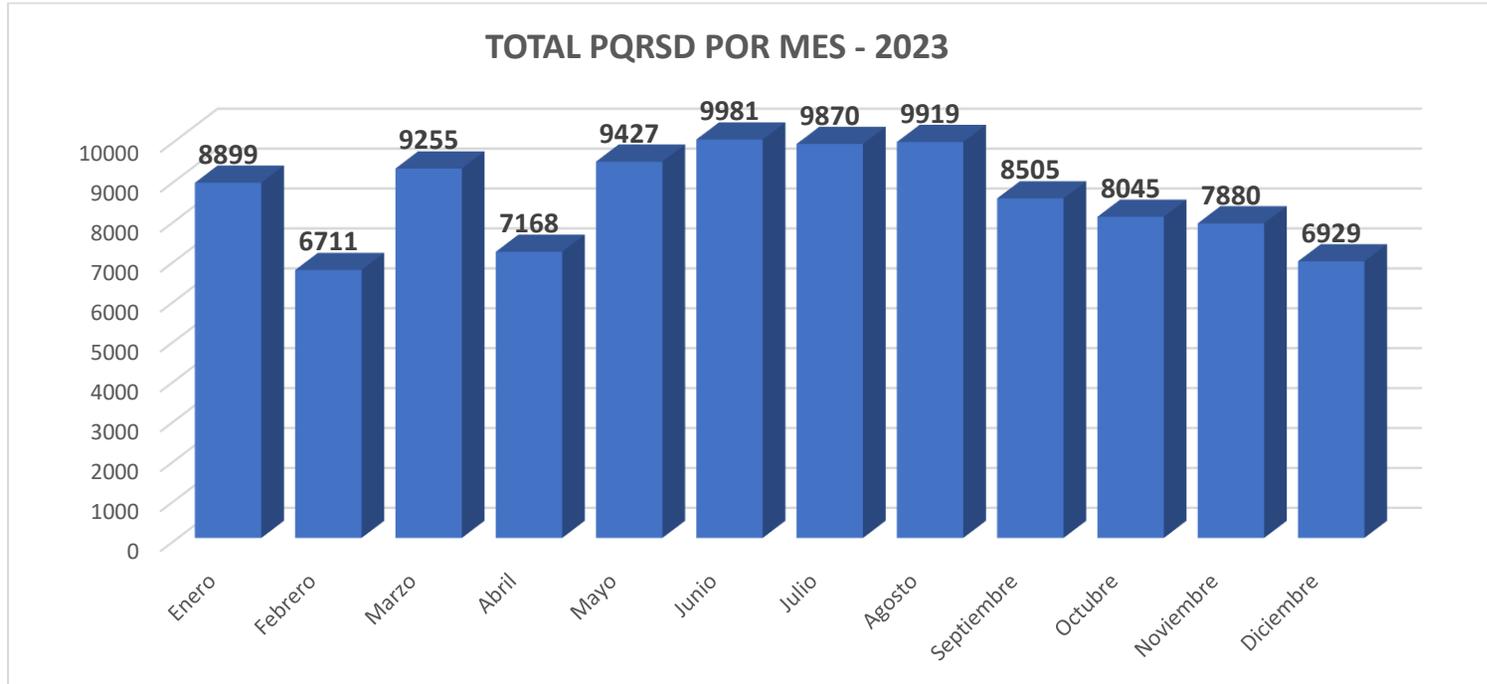


Gráfico 1: Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2023 – Secretaria General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano

6.3 Total PQRSD por dependencia - vigencia 2023

Dependencia	Total general
SD Hacienda	28009
SD Tránsito y Seguridad Vial	26078
SD Planeación	10440
SD Salud	5643
Sec General del Distrito	5194
SD Gestión Social	4016
SD Control Urbano y Espacio Público	3779
SD Educación	3678
SD Gobierno	3005
SD Gestión Humana	2676
SD Cultura y Patrimonio	2304
Ofic de Gestión del Riesgo	970
SD Desarrollo Económico	901
SD Recreación y Deportes	733
SD Obras Públicas	647
Sec Privada del Distrito	303
Sec Jurídica Distrital	201

Ofic para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	174
Gerencia de Ciudad	102
Gerencia de las TICs - Tecnologías de la Información	75
Ofic de la Mujer Equidad y Género	69
SD Comunicaciones	58
Ofic de Control Interno Disciplinario	39
Alcaldía Local Metropolitana	30
Alcaldía Local Suroriente	14
Ofic de Protocolo y Relaciones Públicas	12
Gerencia de Control Interno de Gestión	11
Alcaldía Local Suroccidente	10
Alcaldía Local Riomar	7
Alcaldía Local Norte Centro Histórico	6
Gerencia de Desarrollo Social	5
Gerencia de Proyectos Especiales	3
Alta consejería para el Posconflicto	1

Tabla 1: Comparativo PQRSD1 y 2 semestre 2023 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2023 – Secretaria General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano

6.4 Total PQRSD - I semestre y II semestre (vigencia 2023)

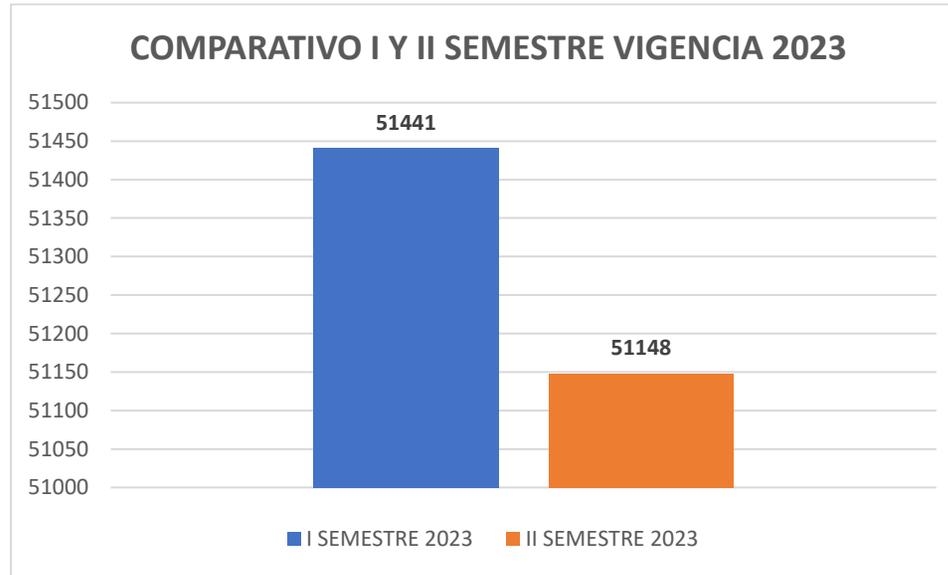


Gráfico 2: Total PQRSD I y II semestre 2023 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2023 – Secretaria General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

6.5 Análisis de Pareto total PQRSD vigencia 2023.

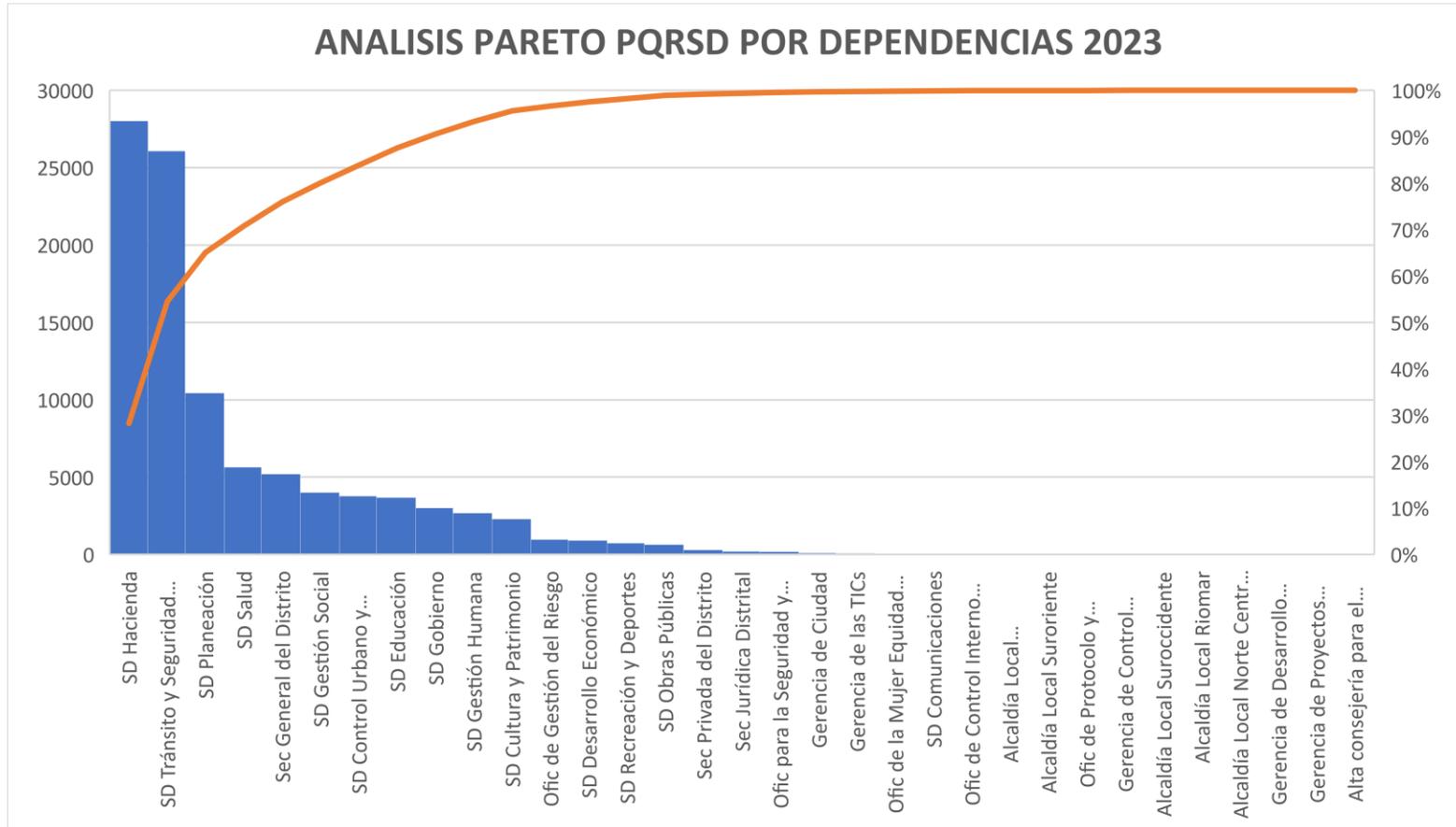


Gráfico 3: Diagrama de Pareto PQRSD vigencia 2023 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2023 – Secretaria General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

6.6 Total PQRSD – vigencia 2022 - 2023

Mes	TOTAL 2022	TOTAL 2023
Enero	10725	8899
Febrero	12060	6711
Marzo	10964	9255
Abril	9380	7168
Mayo	12495	9427
Junio	12311	9981
Julio	10647	9870
Agosto	12336	9919
Septiembre	11478	8505
Octubre	10838	8045
Noviembre	10349	7880
Diciembre	9825	6929

Tabla 2: Total PQRSD vigencia 2022 – 2023 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2023 – Secretaria General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Total PQRSD 2023: Teniendo en cuenta el gráfico 1 “Total PQRSD enero – diciembre 2023”, se logran identificar los principales aspectos relevantes:

- Se logra observar un incremento entre el segundo y tercer trimestre del año en su mayoría relacionadas con los tiempos establecidos por el gobierno nacional para realizar la renovación de las licencias de conducción, para este caso recayendo sobre la Secretaria Distrital de Tránsito y Transporte.
- En el segundo semestre se observa una leve disminución en la cantidad de PQRSD recibidas y tramitadas por la entidad pasando de 51.441 a 51.148.
- Se observa que el 73% de las 33 dependencias de la entidad presentaron una reducción en el total de PQRSD recepcionadas por parte de la ciudadanía.
- Las dependencias que más PQRSD reciben en la entidad se encuentran dentro del 73% conllevando a la reducción del total de PQRSD en el segundo semestre de la vigencia (ver gráfico 3 análisis de Pareto).
- Las dependencias que presentaron una reducción significativa en la cantidad de PQRSD con relación a la vigencia 2022 fueron:
 - Secretaria Distrital de Hacienda - 31%, pasando de 41.048 PQRSD en la vigencia 2022 a 28.009 a cierre de la vigencia 2023.
 - Secretaria Distrital de Planeación – 44.6%, pasando de 18.850 PQRSD en la vigencia 2022 a 10.440 a cierre de la vigencia 2023.

Análisis de Pareto total PQRSD vigencia 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 existentes en la entidad, las cuales son:
 - Secretaria Distrital de Hacienda
 - Sec. Distrital de Tránsito y Seguridad Vial
 - Sec. Distrital de Planeación
 - Sec. Distrital de Salud
 - Sec. Distrital de Gestión Social
 - Sec. General del Distrito
- La Secretaria Distrital de Hacienda es la dependencia que cuenta con mayor cantidad de PQRSD reportadas para un total de 28009 correspondiente al 28% del total de PQRSD de la entidad; presentando una reducción del 31% con relación a la vigencia 2022 donde se recibieron y tramitaron 41048.
- Para la vigencia 2023 sale del Pareto la Secretaria Distrital de Gestión Humana e ingresa la Secretaria Distrital de Gestión Social.

6.7 % de respuesta y cumplimiento (enero-diciembre 2023)

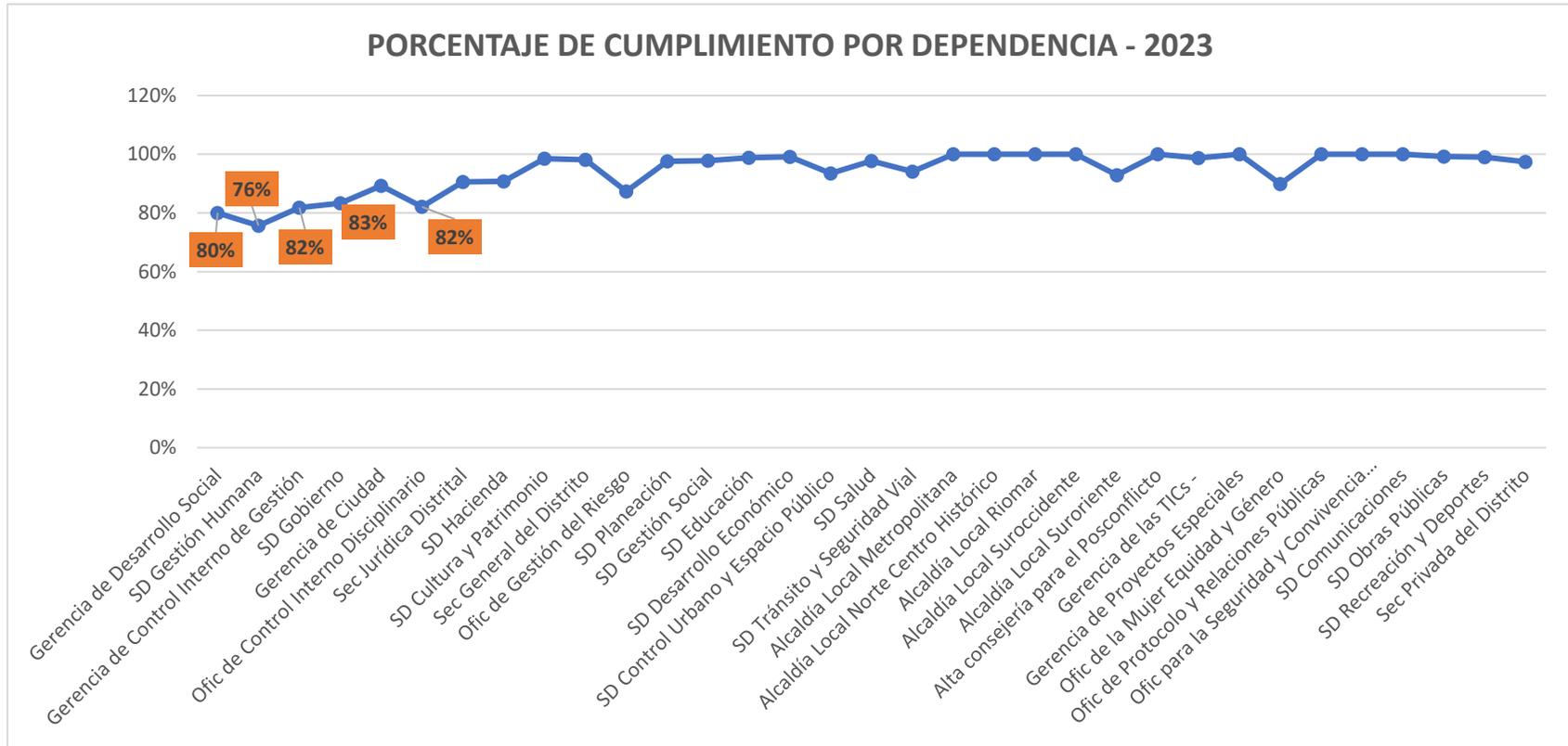


Gráfico 4: Porcentaje de respuesta vigencia 2023 por dependencias - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2023 – Secretaria General - Oficina Relación con el Ciudadano.

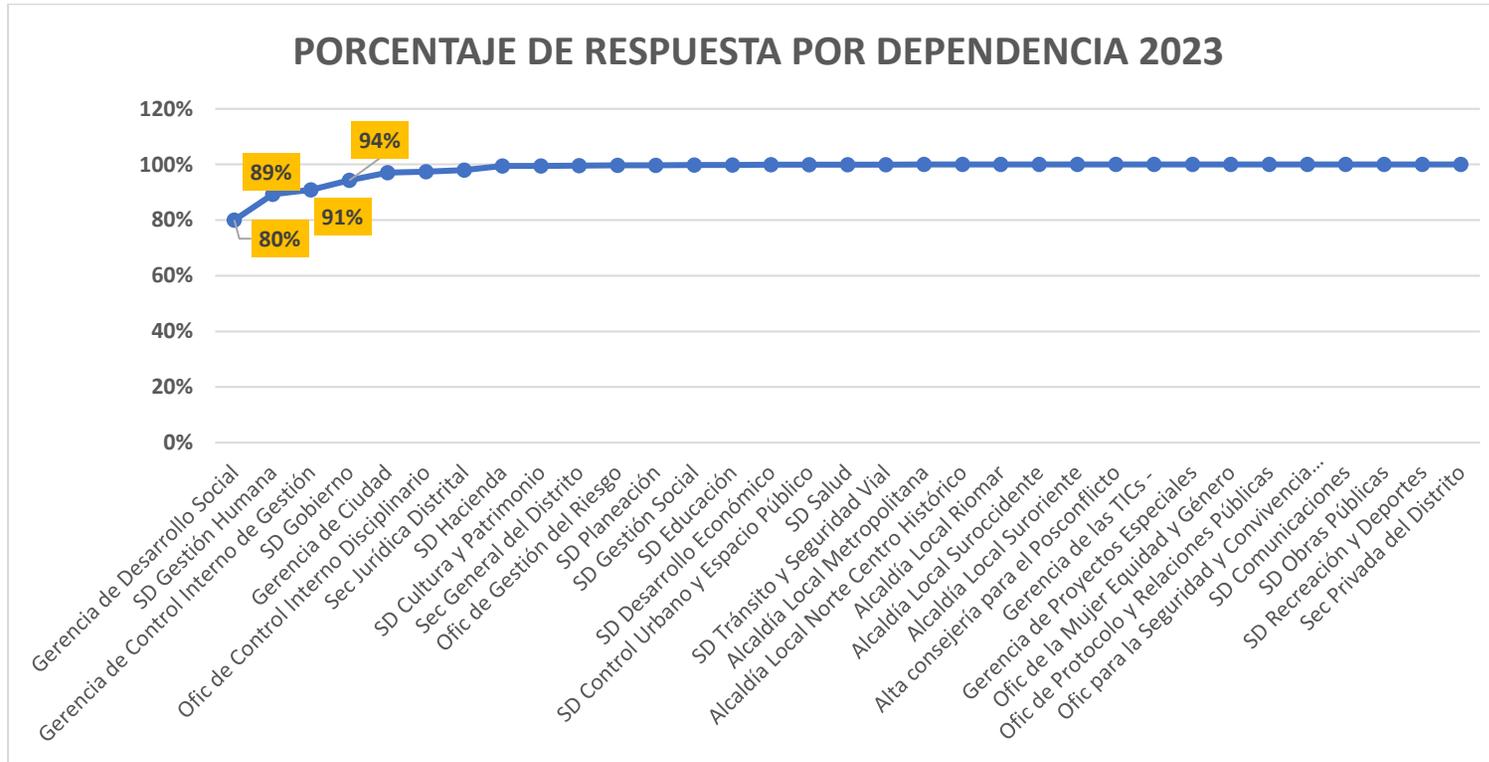


Gráfico 5: Porcentaje de cumplimiento vigencia 2023 por dependencias - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2023 – Secretaria General - Oficina Relación con el Ciudadano.

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:

Porcentaje de respuesta vigencia 2023: Teniendo en cuenta el grafico 4 “Porcentaje de respuesta y porcentaje de respuesta vigencia 2023 por dependencias”, podemos identificar algunas dependencias que presentan nivel de respuesta por debajo del 98% las cuales se relacionan a continuación:

VIGENCIA 2023:

Dependencia	% Respuesta
Gerencia de Desarrollo Social	80%
SD Gestión Humana	89%
Gerencia de Control Interno de Gestión	91%
SD Gobierno	94%
Gerencia de Ciudad	97%
Ofic de Control Interno Disciplinario	97%

VIGENCIA 2022:

DEPENDENCIA	% RESPUESTA
Oficina de Gestión del Riesgo	88,43%
Secretaría Distrital de Gobierno	97,02%

Secretaría Jurídica Distrital	97,08%
Secretaría Distrital de Gestión Humana	97,93%

Con relación a las dependencias que más reciben PQRSD, se logra evidenciar positivamente un cumplimiento significativo en el porcentaje de respuesta de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial, en donde fueron recepcionadas en la vigencia 2023 un total de 26078 PQRSD y su nivel de respuesta fue en promedio del 100%.

Así mismo se logra identificar que el 75% de las dependencias cuentan con un porcentaje de respuesta del 100% de las PQRSD, para la vigencia 2022 este porcentaje era del 56%, identificando un avance en la gestión de la respuesta en la entidad.

El 25% de las dependencias tienen porcentaje de respuesta entre el 80% y 99% de las dependencias se encuentran por debajo del 98% de respuesta a las PQRSD, teniendo en cuenta el indicador de oportunidad establecido en la entidad, a continuación, se identifican las dependencias:

Ofic de Control Interno Disciplinario	97%
Gerencia de Ciudad	97%
SD Gobierno	94%
Gerencia de Control Interno de Gestión	91%
SD Gestión Humana	89%
Gerencia de Desarrollo Social	80%

Así mismo se logra identificar una tendencia estable en la vigencia 2023 con relación a la vigencia 2022 donde se identificó una tendencia ascendente positiva en el porcentaje de respuesta.

Porcentaje de cumplimiento vigencia 2023: Teniendo en cuenta el grafico 4 “Porcentaje de respuesta y porcentaje de cumplimiento vigencia 2023 por dependencias” y el grafico 6 “Porcentaje de cumplimiento enero – diciembre 2022 vs 2023”, podemos identificar algunas dependencias que presentan una cantidad muy baja de recepción de PQRSD sin embargo, el nivel de cumplimiento no cumple con los tiempos establecidos por la Ley.

Dentro de las dependencias que presentan bajos niveles de cumplimiento se encuentra las siguientes:

VIGENCIA 2023:

Dependencia	% Cumplimiento
Gerencia de Desarrollo Social	80%
SD Gestión Humana	76%
Gerencia de Control Interno de Gestión	82%
SD Gobierno	83%
Gerencia de Ciudad	89%
Ofic de Control Interno Disciplinario	82%

VIGENCIA 2022:

Alcaldía Local Suroriente	62,50%
---------------------------	---------------

Oficina de Gestión del Riesgo	63,15%
Secretaría Distrital de Gobierno	70,84%
Alcaldía Local Riomar	88,24%
Secretaría Jurídica Distrital	90,00%
Oficina de Control Interno Disciplinario	90,00%

Con relación a las dependencias que más reciben PQRSD, se logra evidenciar positivamente un cumplimiento significativo en el porcentaje de cumplimiento de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial, en donde fueron recepcionadas en la vigencia 2023 un total de 27487 PQRSD y su nivel de cumplimiento fue en promedio del 99.12%.

Así mismo se logra identificar que el 79% de las dependencias cuentan con un porcentaje de cumplimiento por encima del 90% de cumplimiento de las PQRSD.

Teniendo en cuenta el total de PQRSD recepcionadas por la entidad y su tendencia hacia abajo en el segundo semestre se observa que el porcentaje de cumplimiento en vez de aumentar, por el contrario, disminuyó en los meses de junio a noviembre de 2023, registrando valores por debajo del 90%, lo anterior relacionado con aquellas dependencias con valores por debajo del 90%, referenciadas anteriormente.

6.8 Entes De Control

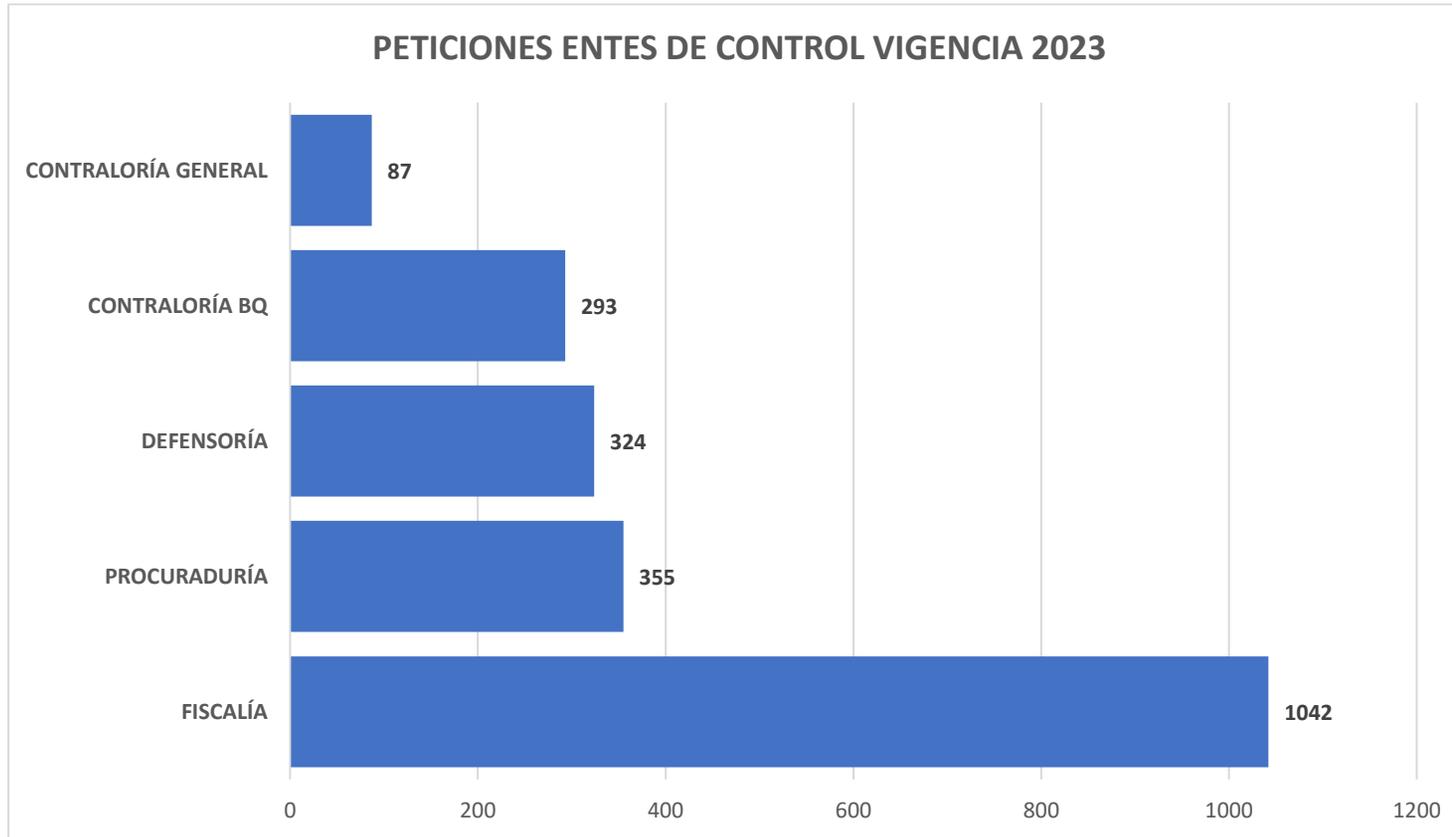


Gráfico 6: Informe requerimiento de autoridades - Secretaria General - Oficina Relación con el Ciudadano – Oficina de Gestión Documental.

6.9 Comportamiento tutelas vigencia 2023

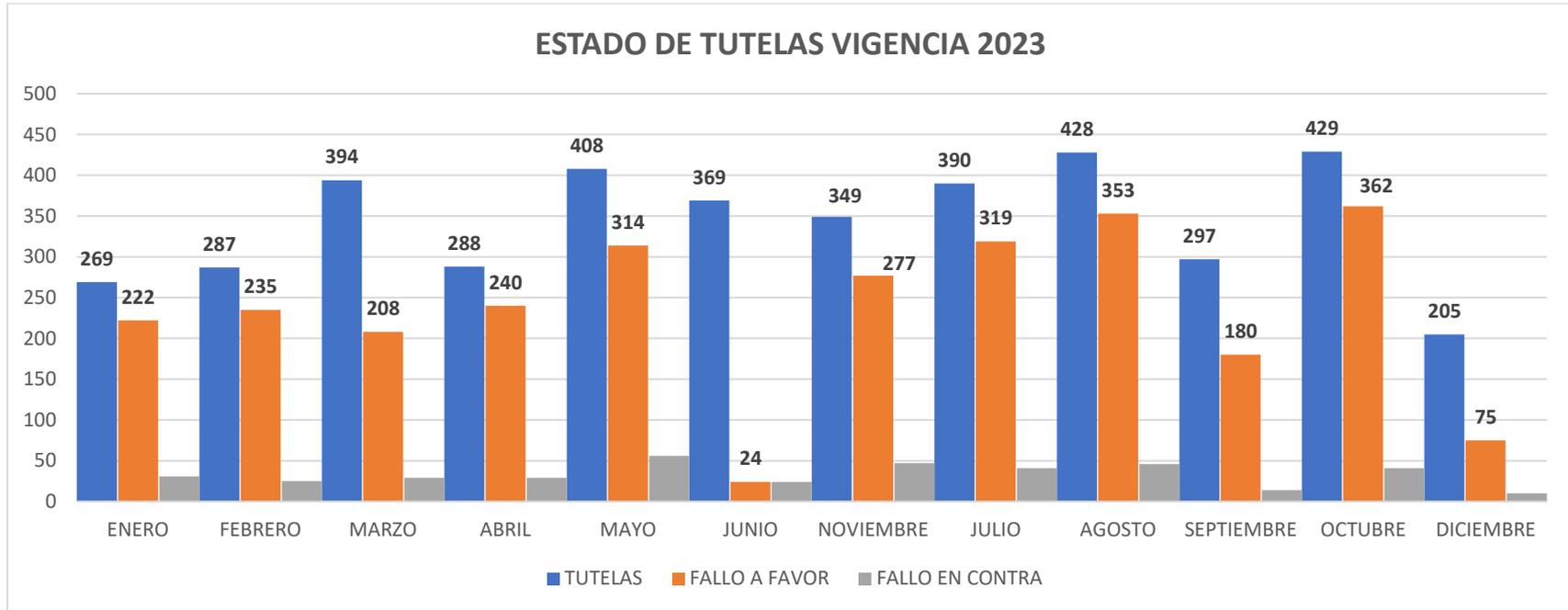


Gráfico 7: Estado de Tutelas por trimestre - Información tomada del "informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela vigencia 2023. Secretaría Jurídica del Distrito.

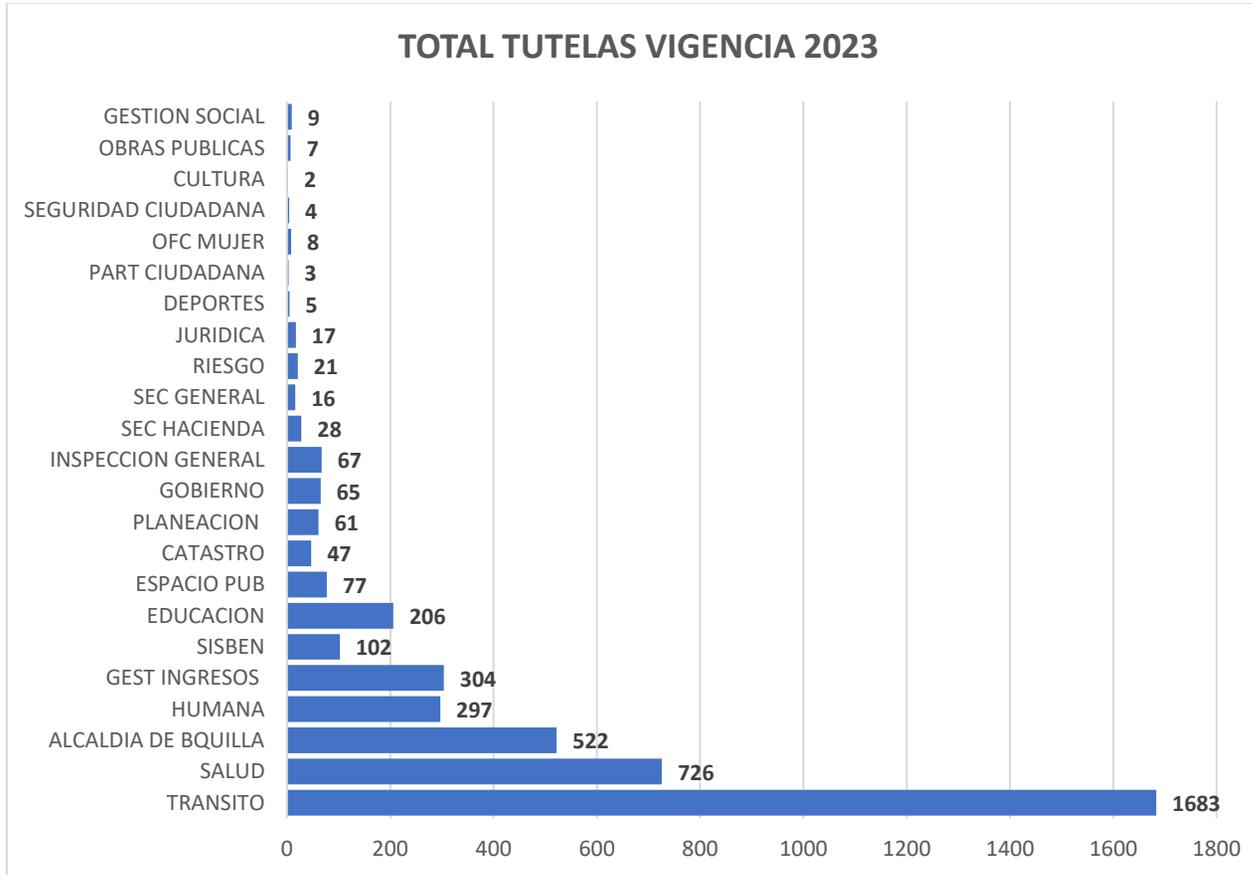


Gráfico 8: Total de Tutelas por dependencia - Información tomada del "informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela vigencia 2023. Secretaría Jurídica del Distrito.

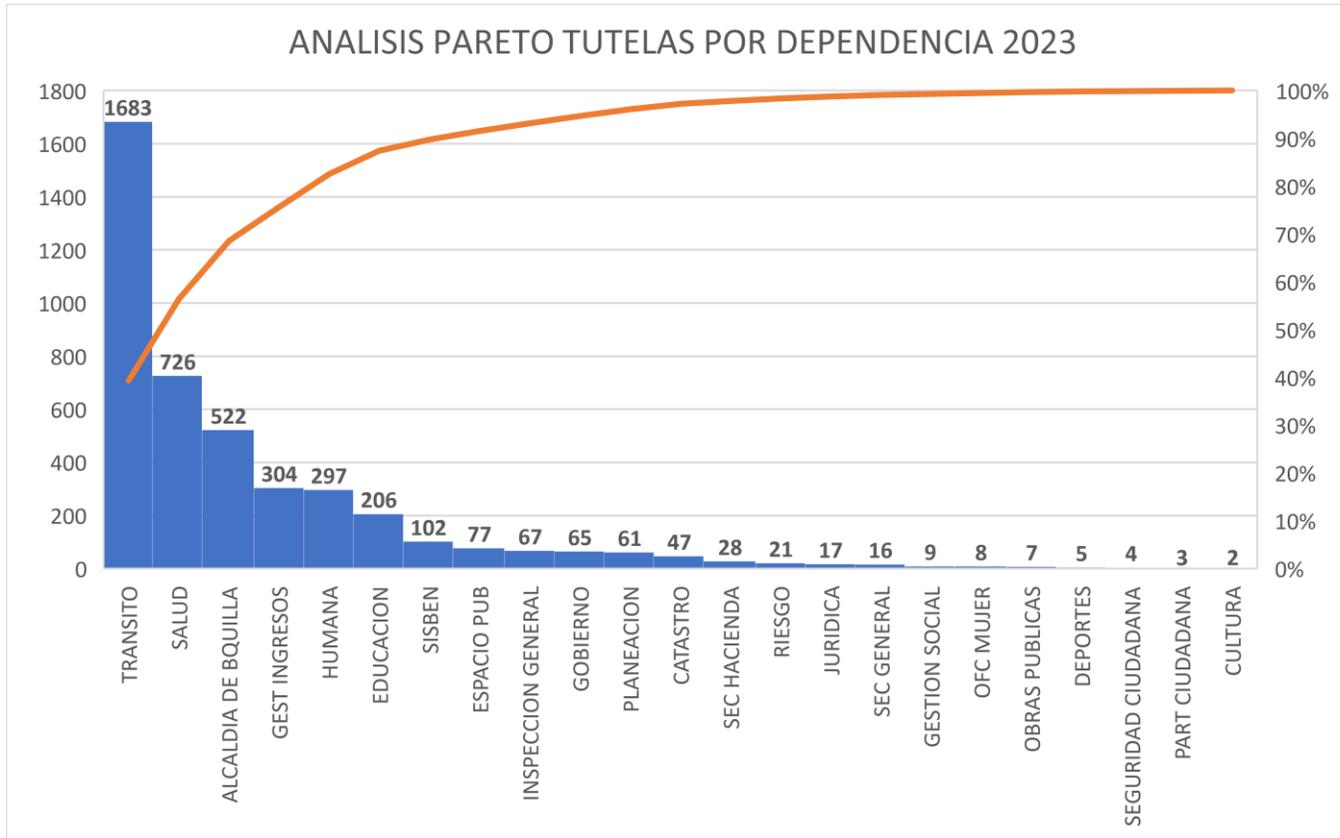


Gráfico 9: Pareto por dependencia - Información tomada del "informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela vigencia 2023. Secretaría Jurídica del Distrito.

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

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 y Secretaria Distrital de salud, Secretaria Distrital de Gestión Humana, Alcaldía de Barranquilla, Gerencia de Gestión de Ingresos, Oficina de Sisbén y Secretaria Distrital de Educación en donde se concentra el 80% del total de Tutelas. En su gran mayoría las acciones de tutela corresponden a presunta violación al derecho de petición.

Para la vigencia 2023, se sigue presentando un incremento del 17% con relación a la vigencia 2022, pasando de 3627 Tutelas a 4277 en la vigencia 2023.

Se observa un comportamiento estable durante todo el año con relación a las tutelas, por lo tanto, es necesario identificar los procesos, actividades, responsables y demás variables que conlleven a controlar su generación.

Si bien la cantidad de Tutelas superan las 4200 durante toda la vigencia 2023, solo el 9.1% fueron falladas en contra de la entidad.

7. Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo con la información analizada, correspondiente a la gestión de las PQRSD en la Alcaldía Distrital de Barranquilla para la vigencia 2023, se puede concluir que la gestión general por parte de las diferentes dependencias de la entidad demuestra un comportamiento positivo que se tradujo en una reducción en la totalidad de las PQRSD radicadas con relación a la vigencia anterior (2022).

Así mismo se observan dependencias que deben establecer de inmediato planes de acción ante el reiterado incumplimiento en los tiempos de respuesta definidos por la Ley y la generación de tutelas contra la entidad.

Recomendación No 1: De acuerdo con el análisis realizado las dependencias que registraron el mayor número de PQRSD atendidas de forma extemporánea durante el primer y segundo semestre de la vigencia 2023, corresponde principalmente a la Secretaria Distrital de Gestión Humana, Secretaria Distrital de Gobierno y la Secretaria Distrital de Hacienda.

Es necesario establecer planes de acción de manera inmediata que sean eficaces de la mano de la Oficina de Relación con el Ciudadano para garantizar la atención oportuna de los requerimientos de la ciudadanía por parte de estas dependencias, evitando de esta manera que la entidad incurra en tramites adicionales como tutelas y posibles sanciones.

En las dependencias enuncias anteriormente se evidencian PQRSD con más de 150 días de vencidas o respondidas vencidas, demostrando una situación preocupante con la metodología y gestión realizada.

Criterio: Ley 1755 de 2015 de acuerdo con lo estipulado en el artículo 14 y 31 así:

ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse

dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Recomendación No 2: Bajo la responsabilidad de la Secretaria Distrital de Comunicaciones, es necesario que se revise y tomen las acciones pertinentes para la entidad en función de la habilitación del canal de atención ALBA a través de la línea institucional de la aplicación WhatsApp, la cual se encuentra bloqueada desde el mes de diciembre ocasionando inconvenientes en la atención a la ciudadanía teniendo en cuenta que la línea se encuentra posicionada desde su lanzamiento. Se deja salvedad que actualmente se encuentra funcionando a través de la aplicación Telegram.

Recomendación No 3: Bajo el liderazgo de la Secretaria Jurídica del Distrito, es importante encaminar esfuerzos que impacten de manera directa en la reducción de tutelas falladas en contra de la entidad principalmente por los tiempos de respuesta de los derechos de petición en las dependencias donde se presenta mayor incumplimiento, así mismo medir la eficacia

de las acciones que se implemente producto del seguimiento a las tutelas y su impacto económico para el distrito en el respectivo informe trimestral.



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA

**Gerencia de Control
Interno de Gestión**

2024