

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

VIGENCIA I SEMESTRE 2024

ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA

GERENCIA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

JULIO DE 2024

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	4
2.1	OBJETIVO GENERAL.....	4
2.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
3.	ALCANCE.....	4
4.	METODOLOGÍA APLICADA.....	5
5.	MARCO NORMATIVO.....	5
6.	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	7
7.	ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PQRSD VIGENCIA 2024 (ENERO – JUNIO).....	8
7.1	TIPOLOGIAS DE PQRSD VIGENCIA 2024.....	8
7.2	TOTAL PQRSD RADICADAS ACUMULADO ENERO – JUNIO 2024.....	9
7.3	TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA - I SEMESTRE (VIGENCIA 2024).....	9
7.4	TOTAL PQRSD - I SEMESTRE 2023 Y I SEMESTRE 2024.....	11
7.5	ANÁLISIS DE PARETO TOTAL PQRSD I SEMESTRE VIGENCIA 2024.....	12
7.6	COMPARATIVO PQRSD I SEMESTRE (2023 – 2024).....	13
7.7	COMPARATIVO PQRSD - I SEMESTRE (2023 – 2024).....	¡Error! Marcador no definido.
7.6	% DE RESPUESTA Y % CUMPLIMIENTO (ENERO-JUNIO 2024).....	17
7.7	ENTES DE CONTROL.....	22
7.8	COMPORTAMIENTO TUTELAS I SEMESTRE VIGENCIA 2024.....	25
8.	CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	28
9.	CONCLUSIONES.....	29

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.

Por lo anterior para dar cumplimiento a lo establecido en la norma precitada la Gerencia de Control Interno de Gestión en su cronograma y en desarrollo del Plan Anual de Auditoria 2024 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 2024 y el 30 de junio de 2024.

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 2024 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 2024.

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 los canales institucionales (sigob, email, página web, ventanilla presencial), y los respectivos informes generados por la Oficina de Relación con el Ciudadano entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024, en el marco del plan anual de auditorías.

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 Secretaría 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, SAC y ventanilla presencial).

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”.
- **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 2623 del 2009** "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.").
- **Decreto 2150 de 1995** "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.".
- **Decreto 0748 de 2014 - Distrital** "Por la cual se adopta el Manual de atención al Ciudadano de la Alcaldía Distrital de Barranquilla".

6. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Informe PQRSD Oficina de Relación con el Ciudadano – Secretaría General del Distrito – Oficina de Relación con el Ciudadano I y II semestre de la vigencia 2023 y primer semestre 2024.
- Herramienta SIGOB – Sector Central
- Herramienta SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) Secretaría Distrital de Educación.
- 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 al primer y segundo trimestre del 2024.
- Seguimientos realizados por las Dependencias.

7. ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PQRSD VIGENCIA 2024 (ENERO – JUNIO).

7.1 TIPOLOGIAS DE PQRSD VIGENCIA 2024

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, las tipologías de PQRSD que fueron recepcionadas por la entidad a través de dos canales principales, aplicativo SIGOB en el sector central y aplicativo SAC en la Secretaría Distrital de Educación se clasifican en las siguientes:

- Solicitud
- Derecho de petición
- SAC (Secretaría 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 2024 fueron los siguientes:

- Página WEB - <https://www.barranquilla.gov.co/atencion-al-ciudadano>
- Ventanilla Presencial - en las sedes y centros de trabajo de la entidad <https://www.barranquilla.gov.co/transparencia/entidad/1-4-directorio-institucional>
- E-Mail – de las diferentes dependencias de la entidad <https://www.barranquilla.gov.co/transparencia/entidad/1-4-directorio-institucional>
- Vía Telefónica – Línea 195

- Aplicativo SIGOB – Sector Central
- Aplicativo SAC - Secretaría Distrital de Educación

7.2 TOTAL PQRSD RADICADAS MES A MES ENERO – JUNIO 2024

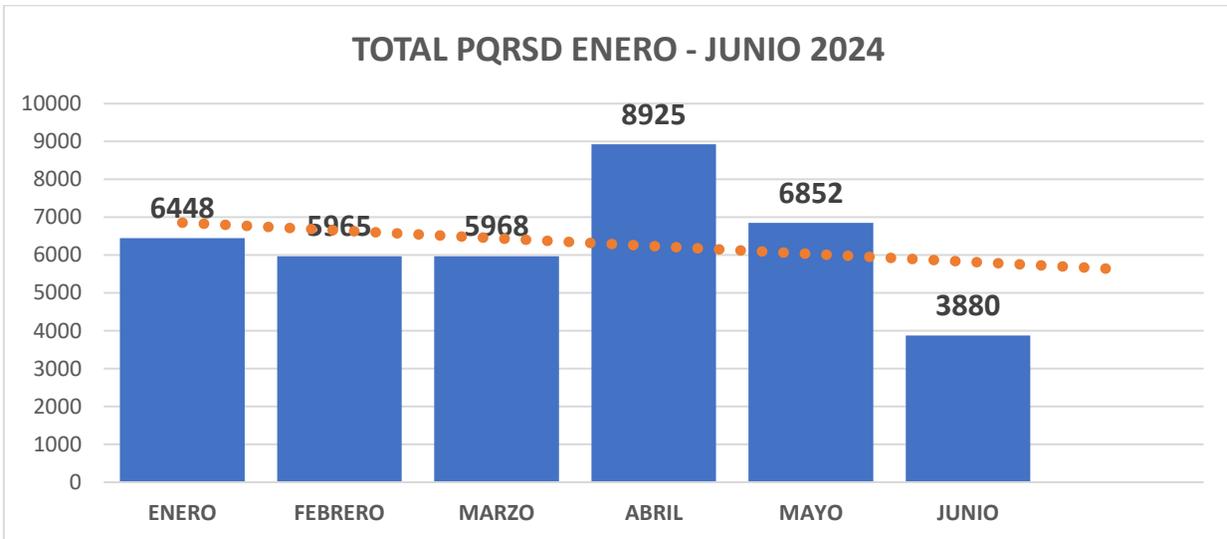


Gráfico 1: Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2024 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano

7.3 TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA - I SEMESTRE (VIGENCIA 2024)

Dependencia	TOTAL I SEM
Alcaldía Local Metropolitana	8
Alcaldía Local Riomar	7
Alcaldía Local Suroccidente	2
Alcaldía Local Suroriente	8
Alta consejería para el Posconflicto	4
Gerencia de Ciudad	78
Gerencia de Control Interno de Gestión	9
Gerencia de Desarrollo Social	15
Gerencia de las TICs	62
Gerencia de Proyectos Especiales	2
Oficina de Control Interno Disciplinario	9
Oficina de Gestión del Riesgo	312

Oficina de la Mujer Equidad y Género	26
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas	8
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	65
Secretaría Distrital de Comunicaciones	62
Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público	1348
Secretaría Distrital de Cultura y Patrimonio	1444
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	197
Secretaría Distrital de Educación	1079
Secretaría Distrital de Gestión Humana	1477
Secretaría Distrital de Gestión Social	733
Secretaría Distrital de Gobierno	1111
Secretaría Distrital de Hacienda	13479
Secretaría Distrital de Obras Públicas	305
Secretaría Distrital de Planeación	4478
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	291
Secretaría Distrital de Salud	2073
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	6908
Secretaría General del Distrito	2166
Secretaría Jurídica Distrital	70
Secretaría Privada del Distrito	201

Tabla 1: Total PQRSD por dependencia I semestre 2024 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2024 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano

7.4 TOTAL PQRSD - I SEMESTRE 2023 Y I SEMESTRE 2024

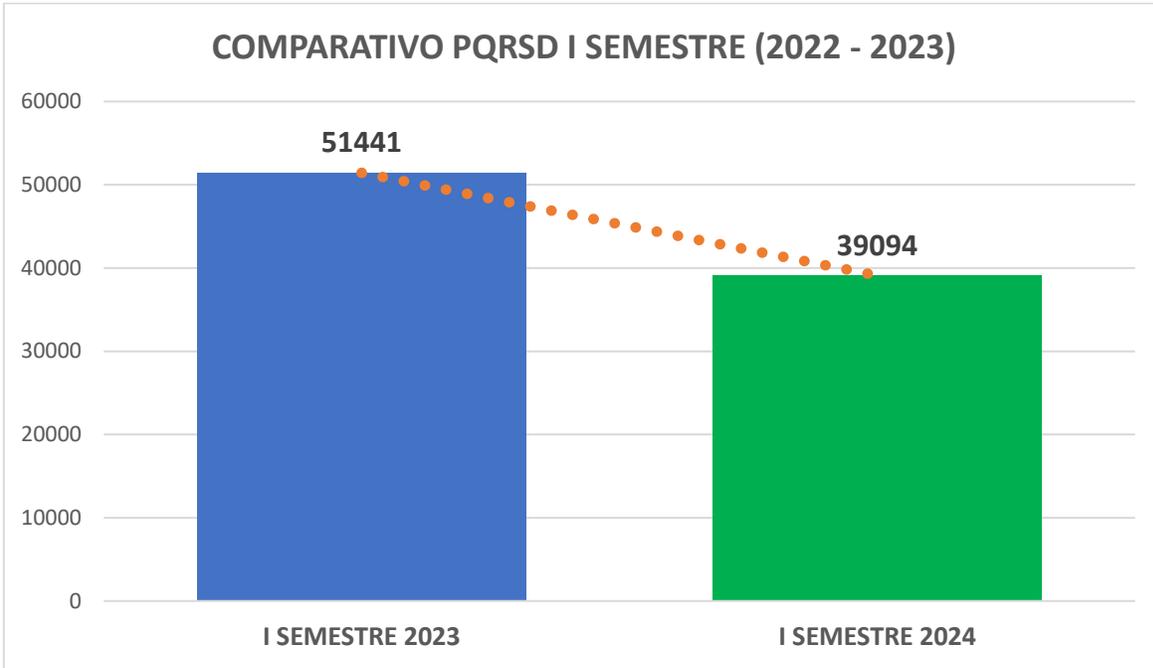


Gráfico 2: Total PQRSD I semestre 2023 y 2024 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2023 – enero a junio 2024. Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano

7.5 ANÁLISIS DE PARETO TOTAL PQRSD I SEMESTRE VIGENCIA 2024.

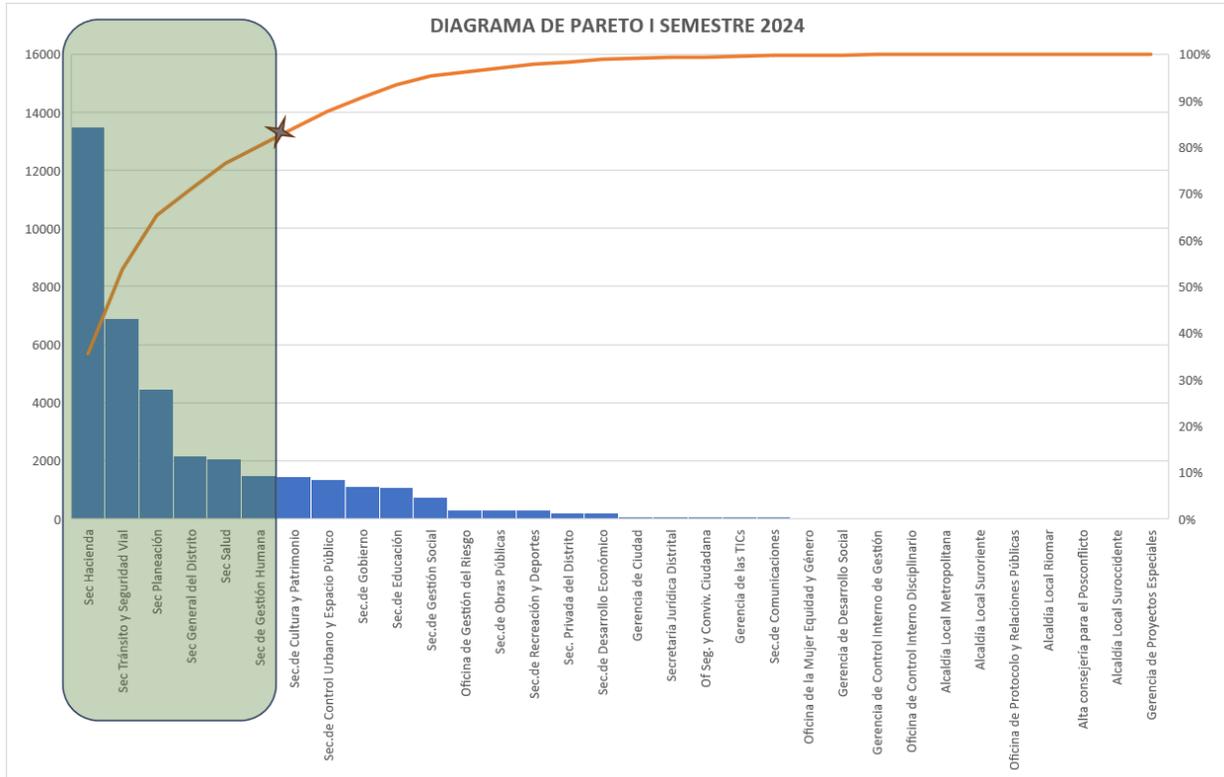


Gráfico 3: Diagrama de Pareto PQRSD I semestre vigencia 2024 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2024 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

7.6 COMPARATIVO PQRSD I SEMESTRE (2023 – 2024)

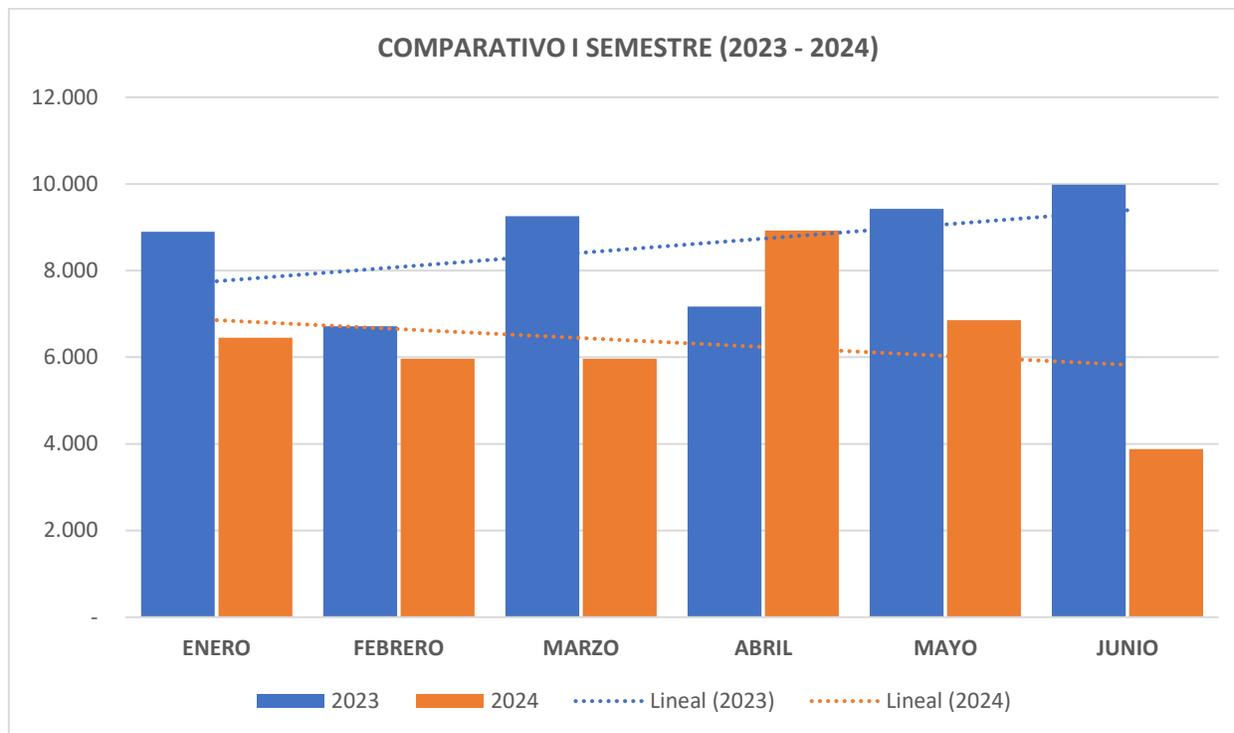


Gráfico 4: Total PQRSD vigencia 2023 – 2024 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2023 – enero a junio 2024 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Total PQRSD I semestre 2024: Teniendo en cuenta el grafico 1 “Total PQRSD enero – junio 2024”, se logran identificar los principales aspectos relevantes:

- Se logra observar una tendencia hacia abajo en el total de PQRSD recepcionadas en la entidad mes a mes en lo que va de la presente vigencia pasando de 6448 PQRSD recibidas en el mes de enero a 3880 recibidas en el mes de junio; así mismo, se observa una disminución en el total de PQRSD presentadas a la entidad, teniendo en cuenta el primer semestre 2023 con un total de 51.441 PQRSD y primer semestre 2024 con un total de 39.094 PQRSD, lo que represento una disminución del **24%**.

Comparativo PQRSD primer semestre 2024: Teniendo en cuenta la tabla 1 “total PQRSD – I semestre (vigencia 2023-2024)”, se logran identificar los siguientes aspectos relevantes:

- 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:
 - Secretaría 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 Humana

Total PQRSD - I semestre 2023 y 2024: Teniendo en cuenta el Gráfico 2 “Total PQRSD I semestre 2023 y 2024” y la tabla 2 “Comparativo total PQRSD primer semestre vigencia 2023 y 2024” se logran identificar los siguientes aspectos relevantes:

- Se observa una disminución del **26%** en el total de PQRSD recibidas en el primer semestre de la vigencia 2024 pasando de 51441 en el primer semestre 2023 a 38038 en el primer semestre 2024.

Análisis de Pareto total PQRSD I semestre 2024: 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:
 - Secretaría 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 Humana
- La Secretaría Distrital de Hacienda junto a la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial son las dependencias que cuentan con mayor cantidad de PQRSD reportadas para un total de 13479 y 6908 respectivamente, lo que representa un total de 20387 PQRSD, es decir el 54% del total de PQRSD recibidas en la entidad en el primer semestre de la vigencia 2024.
- Dentro del Pareto se logra identificar que la Secretaría Distrital de Gestión Social, para el primer semestre de la vigencia 2024, salió del Pareto y presenta una

reducción en el total de las PQRSD en el mismo periodo del año pasado de un 55%, pasando de 1629 en el 2023 a 733 en la vigencia 2024 (primer semestre).

7.6 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (ENERO-JUNIO 2024)

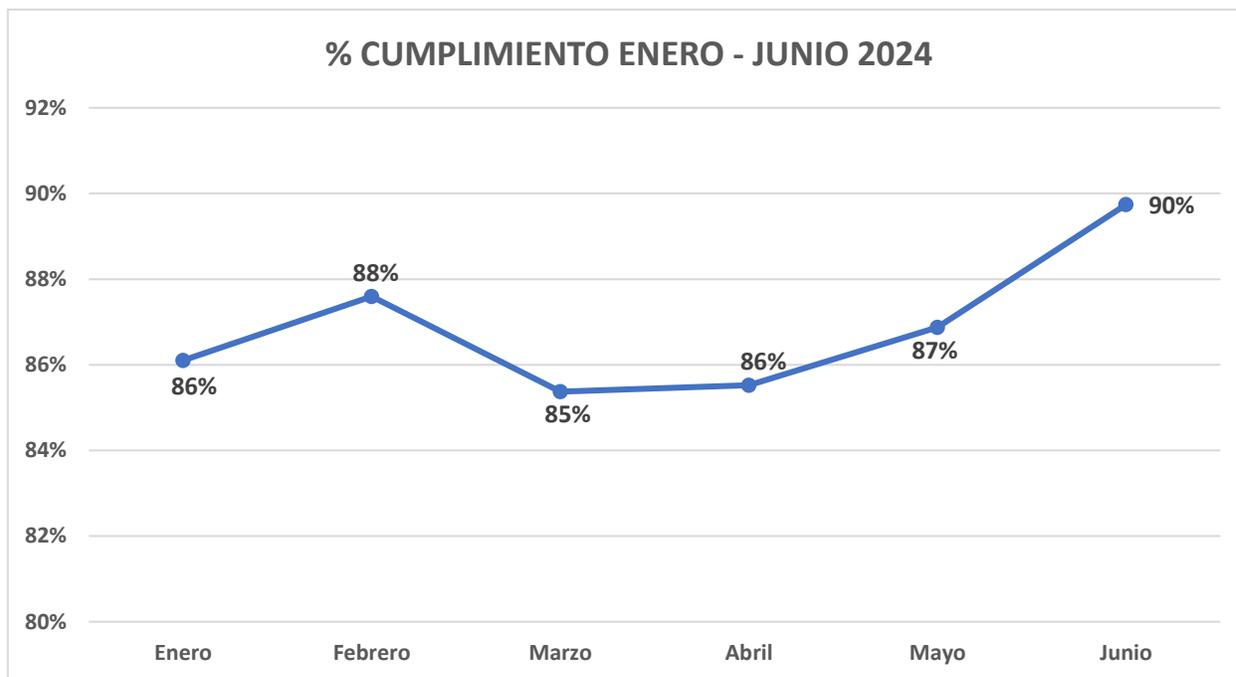


Gráfico 5: Porcentaje de cumplimiento vigencia 2024 (enero-junio) por dependencias - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2024 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

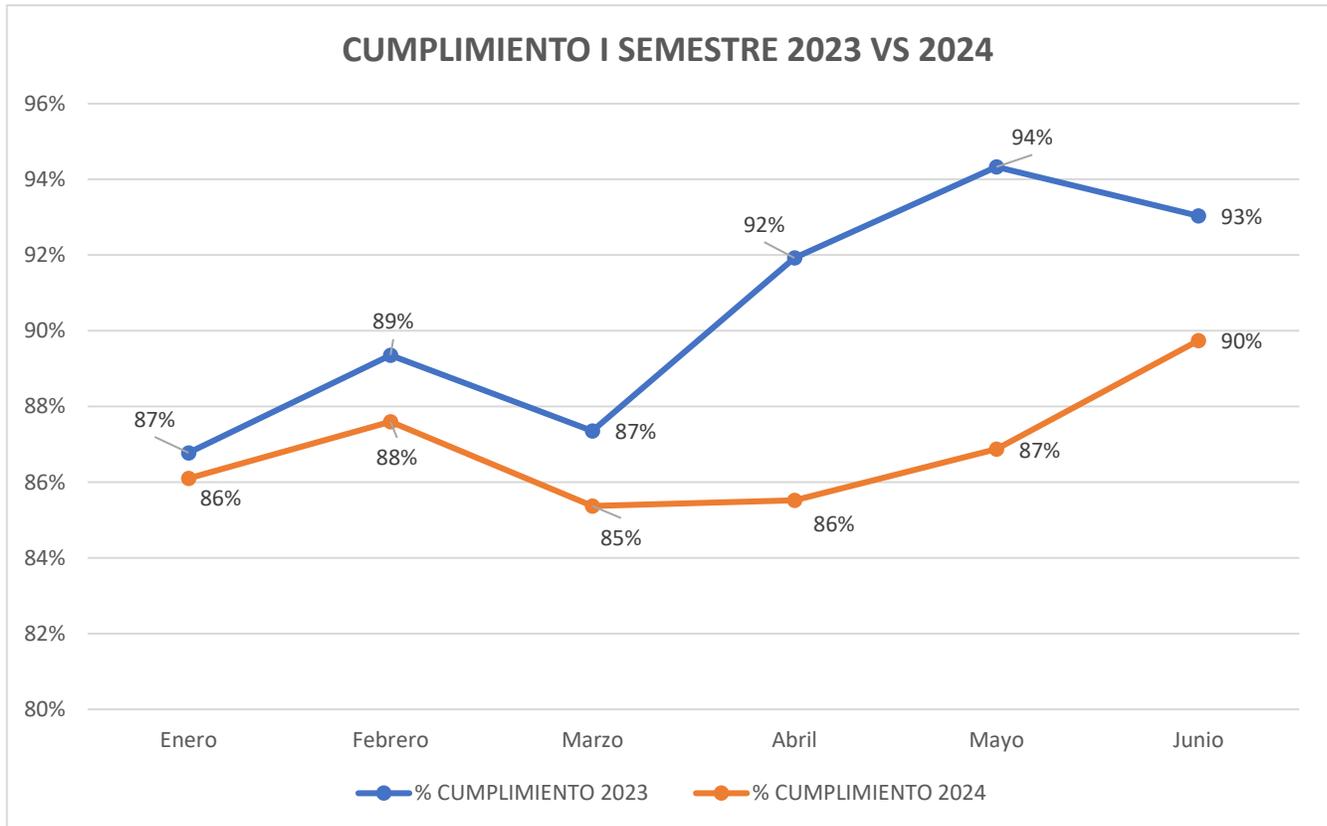


Gráfico 6: % de cumplimiento I semestre 2023 Vs 2024 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio (2023 y 2024) – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

DEPENDENCIA	PROMEDIO
Alcaldía Local Suroriente	48%
Alta consejería para el Posconflicto	67%
Gerencia de Desarrollo Social	61%
Gerencia de Proyectos Especiales	33%
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas	55%
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	70%
Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público	84%
Secretaría Distrital de Gestión Humana	67%
Secretaría Jurídica Distrital	73%
Gerencia de Control Interno de Gestión	50%
Secretaría Distrital de Gestión Social	81%
Secretaría Distrital de Cultura y Patrimonio	87%
Alcaldía Local Metropolitana	100%
Alcaldía Local Riomar	100%
Alcaldía Local Suroccidente	100%
Gerencia de Ciudad	100%
Gerencia de las TICs	100%
Oficina de Control Interno Disciplinario	93%
Oficina de Gestión del Riesgo	99%
Oficina de la Mujer Equidad y Género	99%
Secretaría Distrital de Comunicaciones	91%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	98%
Secretaría Distrital de Educación	100%
Secretaría Distrital de Gobierno	86%
Secretaría Distrital de Hacienda	86%
Secretaría Distrital de Obras Públicas	98%
Secretaría Distrital de Planeación	98%
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	100%
Secretaría Distrital de Salud	97%
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	99%
Secretaría General del Distrito	96%
Secretaría Privada del Distrito	92%

Tabla 2: Porcentaje de cumplimiento por dependencia I semestre 2024 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2024 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:

Porcentaje de cumplimiento I semestre vigencia 2024:

Teniendo en cuenta el gráfico 5 “Porcentaje de cumplimiento primer semestre vigencia 2024” y el gráfico 6 “Porcentaje de cumplimiento I semestre 2023 vs 2024”, podemos identificar los siguientes aspectos relevantes:

- Se observa un mayor nivel de cumplimiento por parte de oficinas y secretarías de la entidad que, al cierre de la vigencia 2023, se encontraban en niveles de cumplimiento por debajo del 80%. Un ejemplo de esto es la Oficina de Gestión del Riesgo, que en los meses de marzo a junio ha dado respuesta al 100% de las PQRSD recibidas.
- A nivel general, se identifica un comportamiento ascendente en el porcentaje de cumplimiento en lo que va de la presente vigencia, iniciando en el mes de enero con el 87% y registrando un 93% en el mes de junio.
- Realizando el comparativo entre los dos periodos para la vigencia 2023 y 2024 se identifica un porcentaje inferior para la presente vigencia pasando del 90% en el 2023 al 87% en el 2024.
- Se identifican dependencias que, a pesar de manejar un número significativo mensual de recepción de PQRSD, han cumplido con el 100% a la fecha, entre las cuales se encuentran:

DEPENDENCIAS	PROMEDIO
Alcaldía Local Metropolitana	100%
Alcaldía Local Riomar	100%
Alcaldía Local Suroccidente	100%
Gerencia de las TICs	100%
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	100%
Gerencia de Ciudad	100%
Oficina de Gestión del Riesgo	99%
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	99%

- Se identifican dependencias con bajos porcentajes de cumplimiento en la respuesta a las peticiones por parte de la ciudadanía, entre las cuales se encuentran:

DEPENDENCIAS	PROMEDIO
Gerencia de Proyectos Especiales	33%
Alcaldía Local Suroriente	48%
Gerencia de Control Interno de Gestión	50%
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas	55%
Gerencia de Desarrollo Social	61%
Alta consejería para el Posconflicto	67%
Secretaría Distrital de Gestión Humana	67%
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	70%
Secretaría Jurídica Distrital	73%
Secretaría Distrital de Gestión Social	81%
Secretaría Distrital de Control Urbano	84%

7.7 ENTES DE CONTROL



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

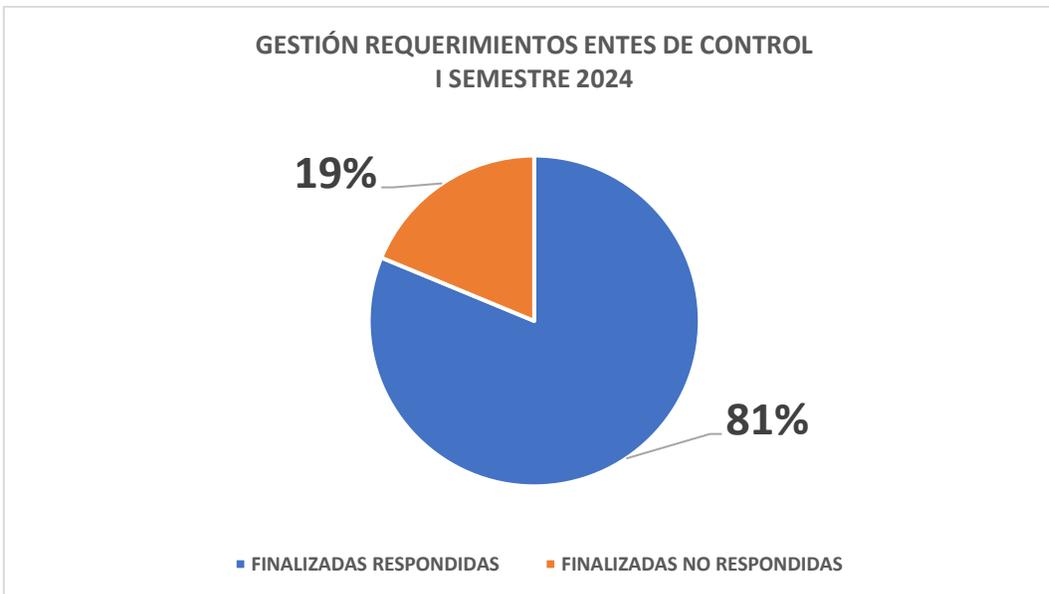


Gráfico 9: Gestión de requerimientos entes de control – Secretaría General del Distrito – Oficina Relación con el Ciudadano – Oficina de Gestión Documental



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

ANÁLISIS ENTES DE CONTROL

Teniendo en cuenta las gráficas anteriores (8, 9 y 10) correspondientes 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 Personería Distrital, con un total de 206 solicitudes, de las cuales el 19% (39) corresponden a requerimientos realizados a la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial.

- La dependencia que más requerimientos recibió por parte de los entes de control fue la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial, con un total de 124, lo que corresponde al 23% del total de requerimientos realizados en el primer semestre de la presente vigencia.
- Del total de 535 requerimientos recibidos en el primer semestre, el 19% aparecen como “finalizadas no respondidas” en el aplicativo.
- La Alcaldía Distrital de Barranquilla presentó una reducción del 36% en el total de requerimientos en el mismo periodo de la vigencia 2024 (primer semestre), pasando de 833 requerimientos en la vigencia 2023 a 535 requerimientos en el primer semestre de la vigencia 2024.
- Para la vigencia 2024, no se está realizando el reporte del porcentaje de respuesta por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano, dando mayor énfasis al cumplimiento de los tiempos de respuesta.

7.8 COMPORTAMIENTO TUTELAS I SEMESTRE VIGENCIA 2024

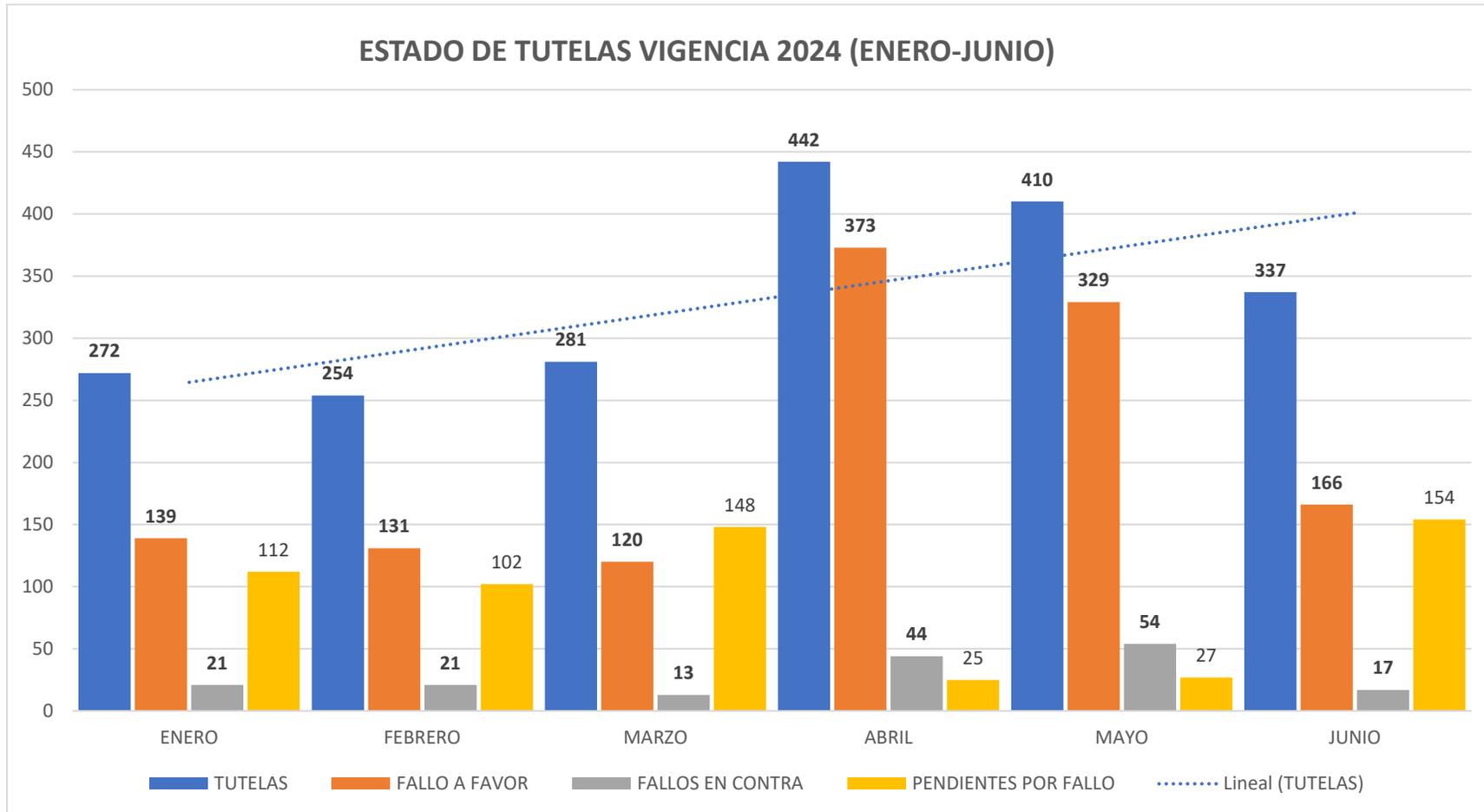


Gráfico 11: Estado de Tutelas por trimestre - Información tomada del “informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela I y II trimestre vigencia 2024. Secretaría Jurídica del Distrito.

TOTAL TUTELAS POR DEPENDENCIA ENERO - JUNIO 2024

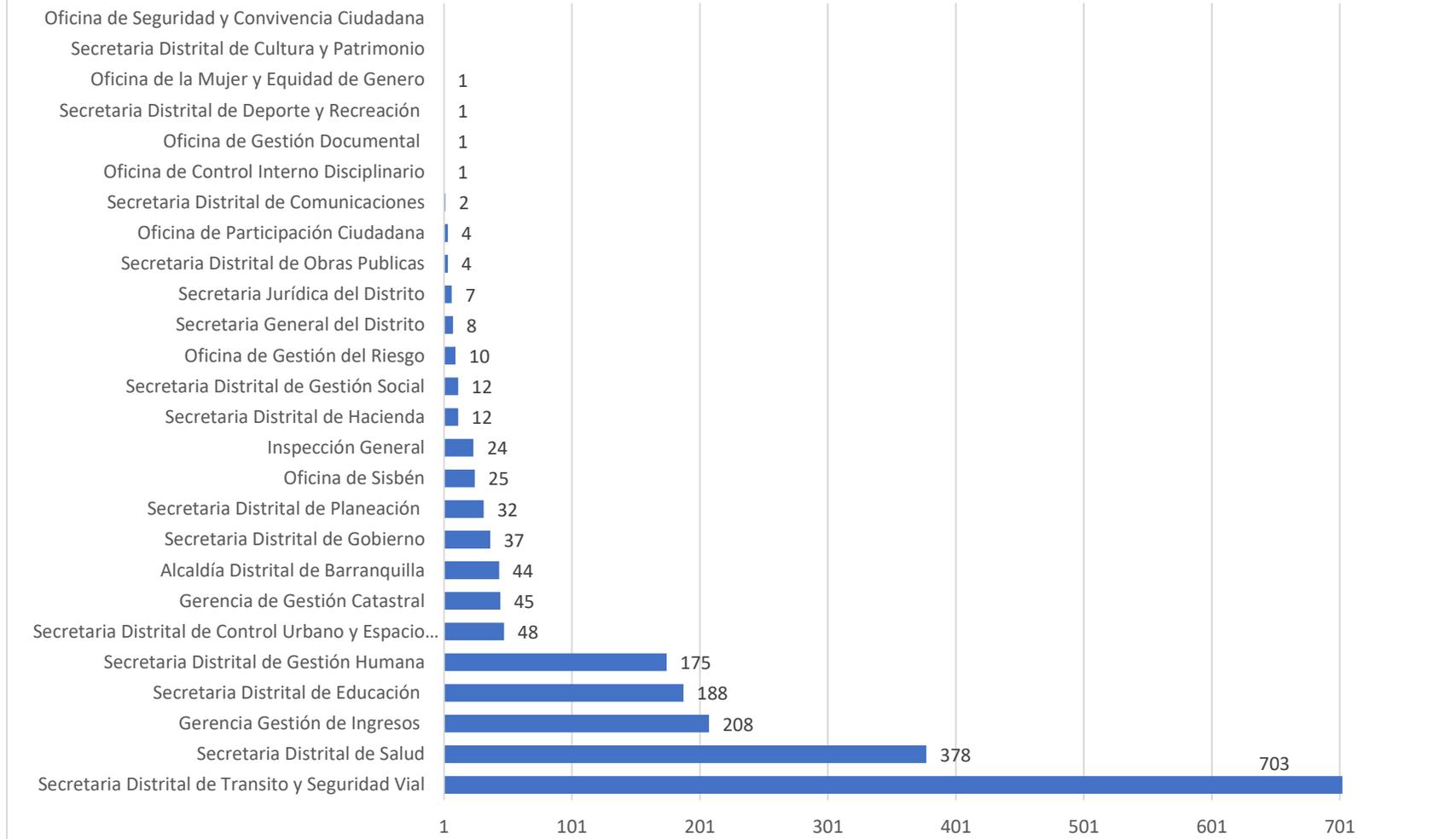


Gráfico 12: Total de Tutelas por dependencia - Información tomada del “informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela I semestre vigencia 2024. Secretaría Jurídica del Distrito.

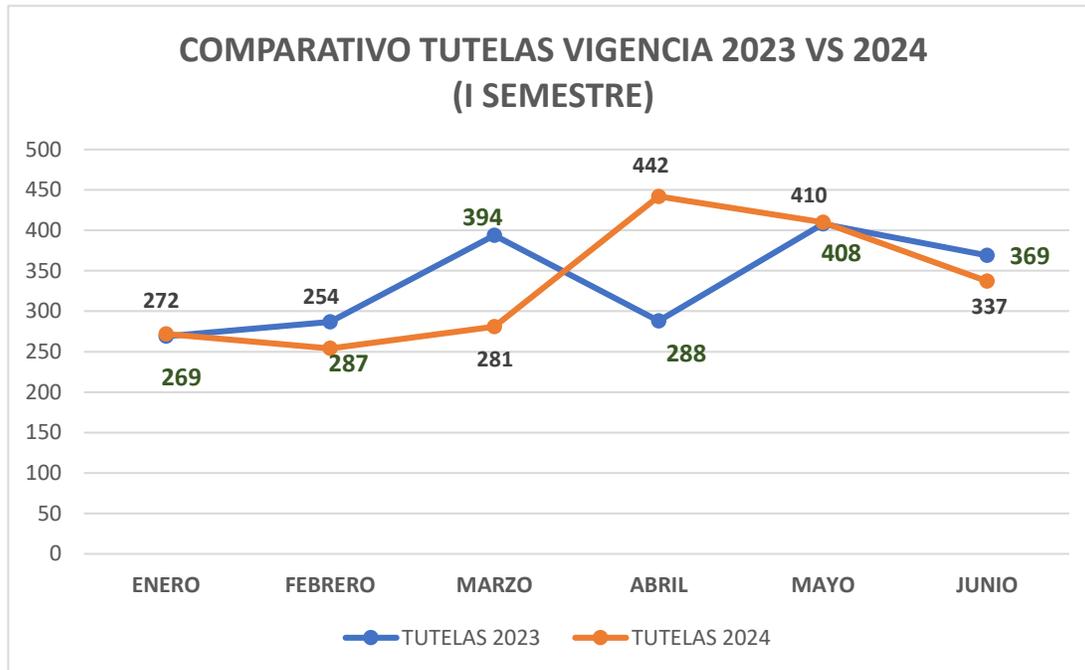


Gráfico 13: Comparativo Tutelas 2023 – 2024 - Información tomada del “informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela I y II trimestre vigencia 2024”. Secretaría Jurídica del Distrito.

ANÁLISIS Y RESULTADOS TUTELAS I SEMESTRE 2024

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

- Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial (703 tutelas)
- Secretaría Distrital de Salud (378 tutelas)
- Gerencia de Gestión de Ingresos (208 tutelas)
- Secretaría Distrital de Educación (188 tutelas)
- Secretaría Distrital de Gestión Humana (175 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 al debido proceso.

Del total de tutelas recibidas, el 88%, es decir, 1258 tutelas, fueron falladas a favor de la entidad, y el 12% fueron falladas a favor de los ciudadanos que las interpusieron.

En comparación con la cantidad de tutelas recibidas en el mismo periodo de la vigencia 2023, se logra identificar que el número de tutelas se mantiene en la entidad, con una disminución del 1%.

Vigencia 2023: 2015 tutelas recibidas

Vigencia 2024: 1996 tutelas recibidas

8. CANALES DE ATENCIÓN 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 2024 se contaron con los siguientes canales:

- Atención presencial – Sedes y centros de trabajo en el distrito
- Correo institucional para radicar PQRSD – atencionalciudadano@Barranquilla.gov.co
- Aplicativo SIGOB – Sector Central
- Aplicativo SAC – Secretaría Distrital de Educación
- Página Web - <https://www.barranquilla.gov.co/atencion-al-ciudadano>
- Chat ALBA
- Línea 195

En la vigencia 2024 se deshabilito en su totalidad la atención a través del canal Alba y fue implementado el sistema Omniturno a través de la línea telefónica institucional.

9. CONCLUSIONES

De acuerdo con la información analizada correspondiente al primer semestre de 2024, 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, mostrando celeridad en los trámites y prestación de los servicios, así como la racionalización de estos.

A continuación, se listan las recomendaciones que deben ser revisadas y atendidas por las dependencias correspondientes con el fin de prevenir el incumplimiento legal establecido y satisfacer los requerimientos de la ciudadanía:

Recomendación No. 1: Con los análisis realizados en el presente informe, se recomienda tomar 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), especialmente aquellas con porcentajes de cumplimiento por debajo del 80%, entre las cuales se encuentran:

DEPENDENCIA	TOTAL
Secretaría Distrital Hacienda	13479
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	6908
Secretaría Distrital de Planeación	4478
Secretaría General del Distrito	2166
Secretaría Distrital de Salud	2073
Secretaría Distrital de Gestión Humana	1477

Recomendación No. 2: 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. Asimismo, aquellas que estén relacionadas directamente con la prestación de un servicio o trámite deben documentarse para formular los respectivos planes de mejoramiento.

Recomendación No. 3: Identificar y analizar las PQRSD finalizadas no respondidas para darles la adecuada gestión en el aplicativo, cambiando su tipología o realizando el proceso de "derivada" en el aplicativo SIGOB.

Recomendación No. 4: Disponer en el formulario (PQRSD) del Menú de atención y servicios a las ciudadanías, de mecanismos para informar a las ciudadanías el motivo y las opciones para hacer nuevamente su solicitud, en caso de que el sistema presente errores durante el diligenciamiento del formulario.

Recomendación No. 5: Disponer en el formulario (PQRS) del Menú de atención a las ciudadanías, opciones para diligenciar y enviar los formularios a través de dispositivos móviles.

Recomendación No. 6: Implementar ayudas a través de la página web y otros recursos tecnológicos que faciliten la comunicación y el acceso a la información a personas en condición de discapacidad visual.

Belka Gutiérrez Arrieta

Gerente Control Interno de Gestión

Proyectó: Martin Rafael Molina Torres – Profesional Universitario

Revisó: Belka Gutiérrez Arrieta – Gerente Control Interno de Gestión