

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

VIGENCIA 2024

ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA

GERENCIA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ENERO 2025

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 PQRS D VIGENCIA 2024 (ENERO – DICIEMBRE).....	8
7.1 TIPOLOGIAS DE PQRS D VIGENCIA 2024.....	8
7.2 TOTAL PQRS D RADICADAS ENERO – DICIEMBRE 2024.....	9
7.3 TOTAL PQRS D POR DEPENDENCIA - VIGENCIA 2024	9
7.4 TOTAL PQRS D - I SEMESTRE 2023 Y I SEMESTRE 2024	11
7.5 ANÁLISIS DE PARETO TOTAL PQRS D VIGENCIA 2024.	11
7.6 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (ENERO-DICIEMBRE 2024).....	15
7.7 ENTES DE CONTROL	18
7.8 COMPORTAMIENTO TUTELAS VIGENCIA 2024	21
8. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	25
9. CONCLUSIONES.....	26

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 por lo 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 y el 31 de diciembre 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 la vigencia 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 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 1 de enero y el 31 de diciembre 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 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 a la vigencia 2024.
- Seguimientos realizados por las Dependencias.

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

7.1 TIPOLOGIAS DE PQRSD VIGENCIA 2024

Durante 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 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 ENERO – DICIEMBRE 2024

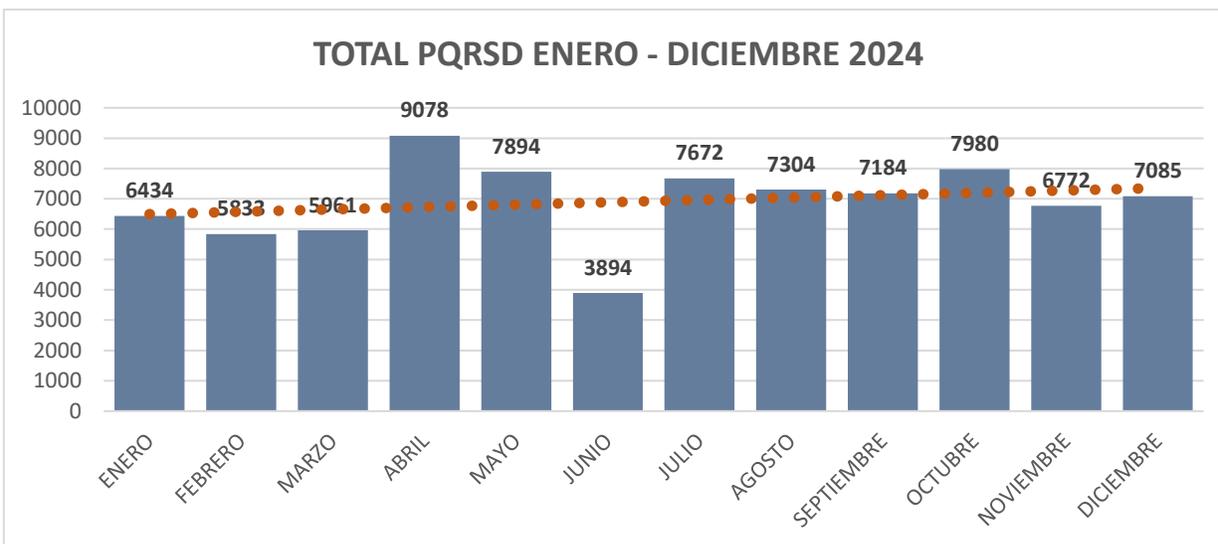


Gráfico 1: Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2024 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

7.3 TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA - VIGENCIA 2024

DEPENDENCIAS	TOTAL PQRSD
Alcaldía Local Metropolitana	28
Alcaldía Local Norte Centro Histórico	6
Alcaldía Local Riomar	14
Alcaldía Local Suroccidente	12
Alcaldía Local Suroriente	19
Alta consejería para el Posconflicto	2
Despacho del Alcalde	46
Gerencia de Ciudad	473
Gerencia de Control Interno de Gestión	22
Gerencia de Desarrollo Social	928
Gerencia de las TICs	116
Gerencia de Proyectos Especiales	3
Oficina de Control Interno Disciplinario	30

Oficina de Gestión del Riesgo	1525
Oficina de la Mujer Equidad y Género	78
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas	5
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	94
Secretaría Distrital de Comunicaciones	87
Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público	3669
Secretaría Distrital de Cultura y Patrimonio	3388
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	375
Secretaría Distrital de Gestión Humana	2828
Secretaría Distrital de Gestión Social	1743
Secretaría Distrital de Gobierno	2541
Secretaría Distrital de Hacienda	26117
Secretaría Distrital de Obras Públicas	936
Secretaría Distrital de Planeación	9847
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	934
Secretaría Distrital de Salud	4192
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	18688
Secretaría General del Distrito	4004
Secretaría Jurídica Distrital	101
Secretaría Privada del Distrito	240

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

7.4 TOTAL PQRSD - I SEMESTRE 2023 Y I SEMESTRE 2024

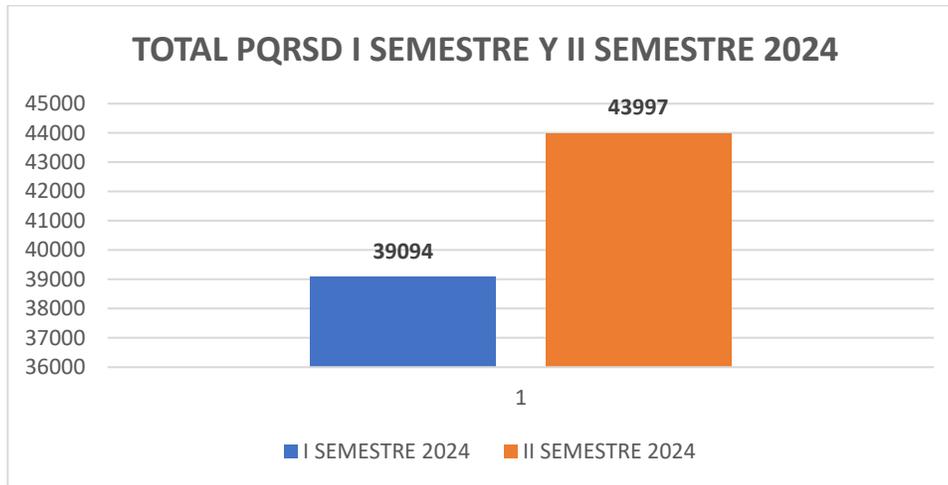


Gráfico 2: Total PQRSD I semestre 2024 y II semestre 2024 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2023 – enero a junio 2024. Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

7.5 ANÁLISIS DE PARETO TOTAL PQRSD VIGENCIA 2024.

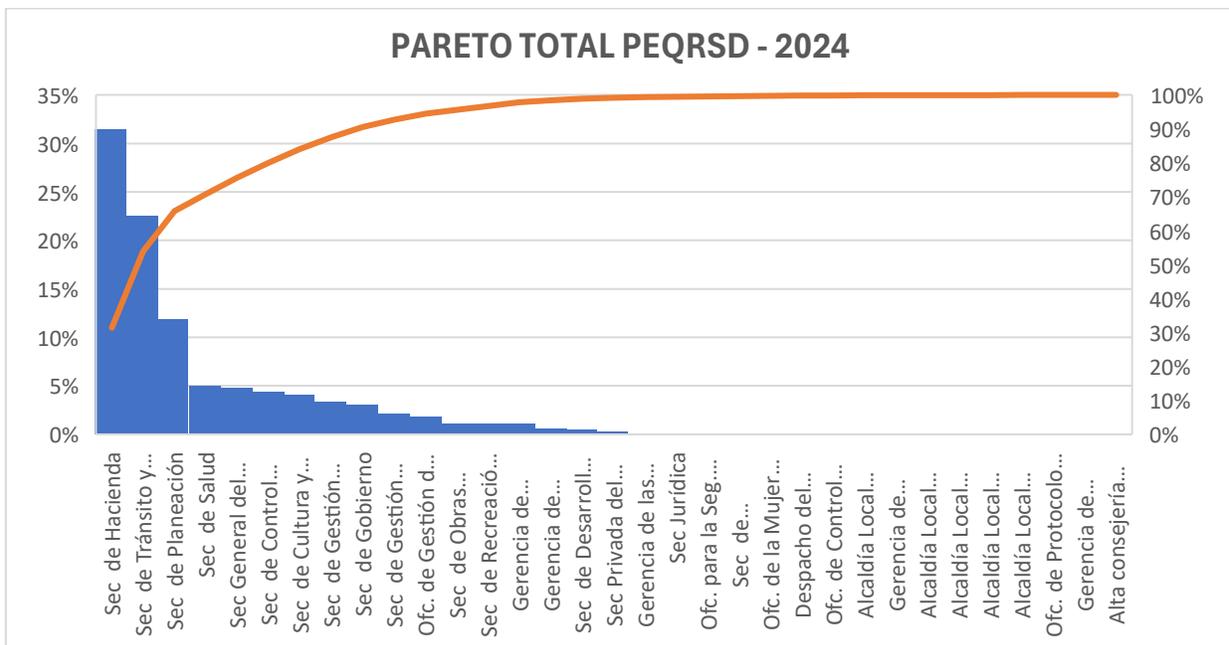


Gráfico 3: Diagrama de Pareto PQRSD vigencia 2024 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2024 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

TOTAL PQRSD 2023 - 2024

MESES	TOTAL 2023	TOTAL 2024
ENERO	8899	6434
FEBRERO	6711	5833
MARZO	9255	5961
ABRIL	7168	9078
MAYO	9427	7894
JUNIO	9981	3894
JULIO	9870	7672
AGOSTO	9919	7304
SEPTIEMBRE	8505	7184
OCTUBRE	8045	7980
NOVIEMBRE	7880	6772
DICIEMBRE	6929	7085

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

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

- Se logra observar un comportamiento constante en el total de PQRSD recepcionadas en la entidad mes a mes, con un promedio general de 6924 PQRSD recibidas en la entidad.

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

- Las dependencias con más PQRSD en la vigencia 2024 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 Control Urbano y Espacio Público

Análisis de Pareto total PQRSD vigencia 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 Control Urbano y Espacio Público
-
- 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 26117 y 18688 respectivamente, lo que representa un total de 44805 PQRSD, es decir el 53% del total de PQRSD recibidas en la entidad en la vigencia 2024.

7.6 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (ENERO-DICIEMBRE 2024)

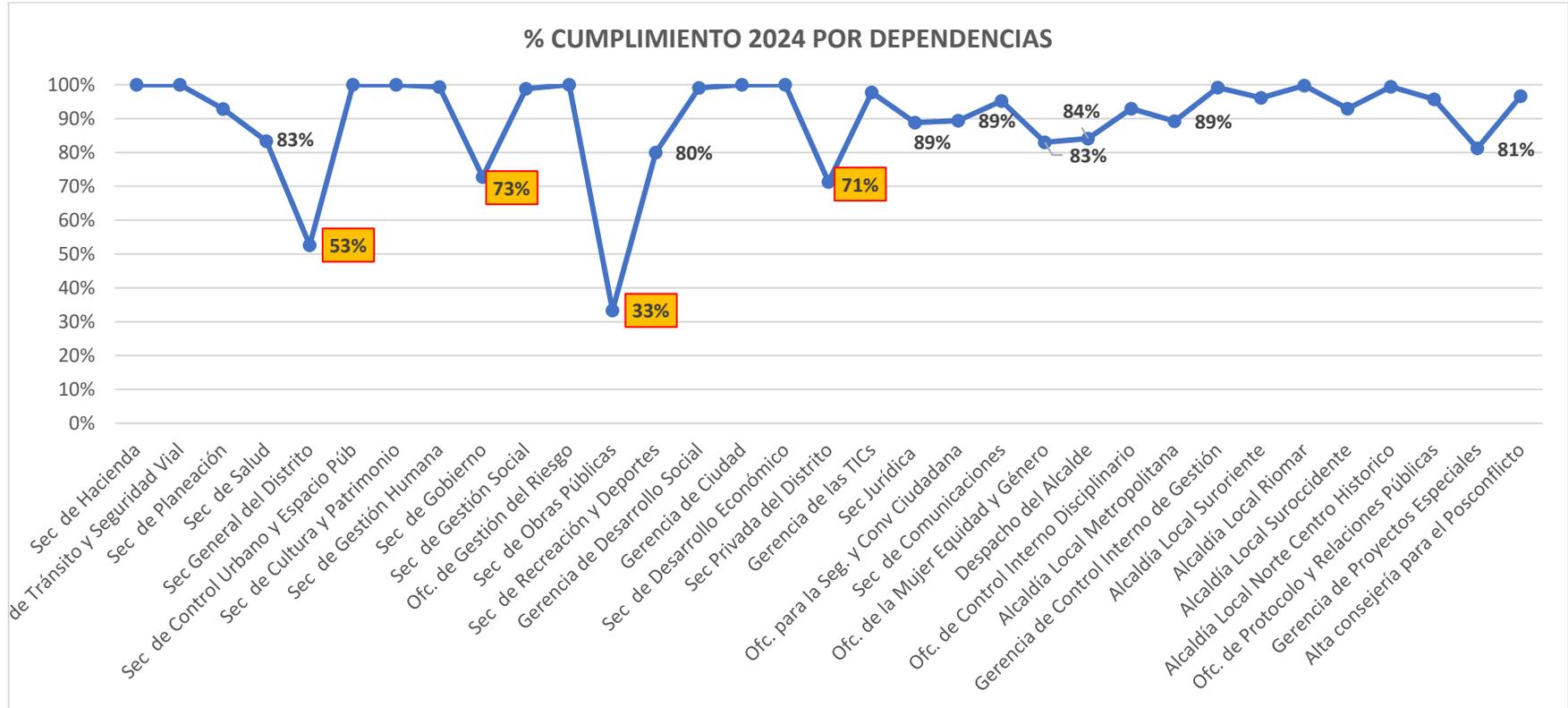


Gráfico 5: Porcentaje de cumplimiento vigencia 2024 (enero-diciembre) por dependencias - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2024 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

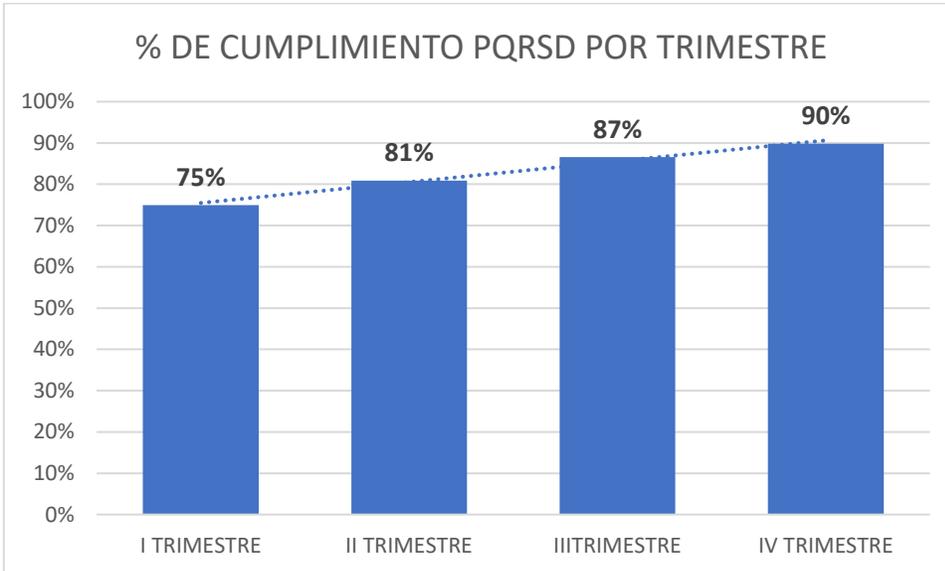


Gráfico 6: Porcentaje de cumplimiento vigencia 2024 por trimestre - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2024 – Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:

Porcentaje de cumplimiento vigencia 2024:

Teniendo en cuenta el gráfico 5 “Porcentaje de cumplimiento primer semestre vigencia 2024” y grafico 6 “Porcentaje de cumplimiento por trimestre” podemos identificar los siguientes aspectos relevantes:

- A nivel general, se identifica un comportamiento ascendente en el porcentaje de cumplimiento en lo que va de la presente vigencia, iniciando en el primer trimestre con 75% y registrando un 90% de cumplimiento en el IV trimestre.
- 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	% CUMPLIMIENTO 2024
Secretaría Distrital de Hacienda	100%
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	100%
Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público	100%
Secretaría Distrital de Cultura y Patrimonio	100%
Secretaría Distrital de Gestión Humana	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:

DEPENDENCIA	% CUMPLIMIENTO
Secretaría General del Distrito	53%
Secretaría Distrital de Gobierno	73%
Secretaría Distrital de Obras Públicas	33%
Secretaría Distrital Privada del Distrito	71%

7.7 ENTES DE CONTROL



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

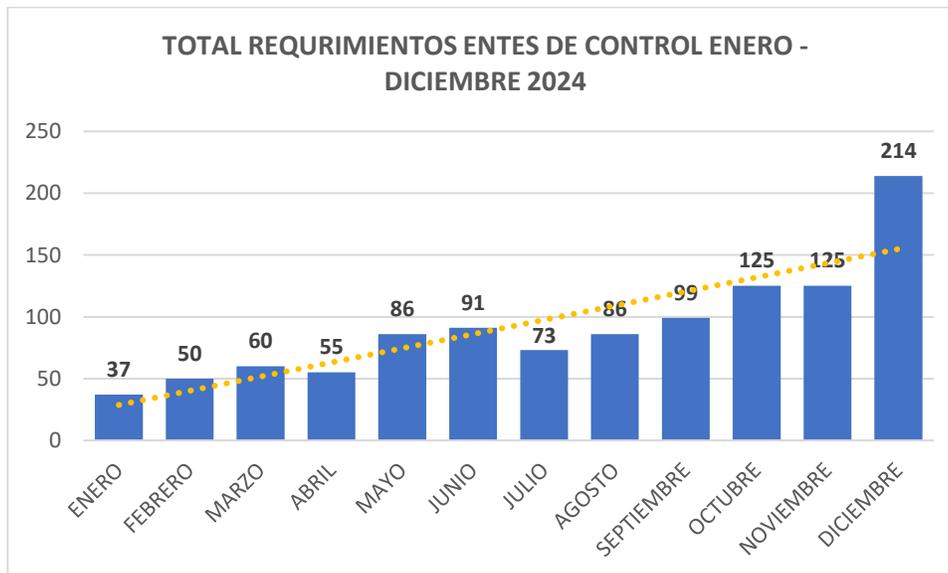


Gráfico 9: Requerimientos entes de control por meses vigencia 2024 – Secretaría General del Distrito – Oficina Relación con el Ciudadano – Oficina de Gestión Documental.

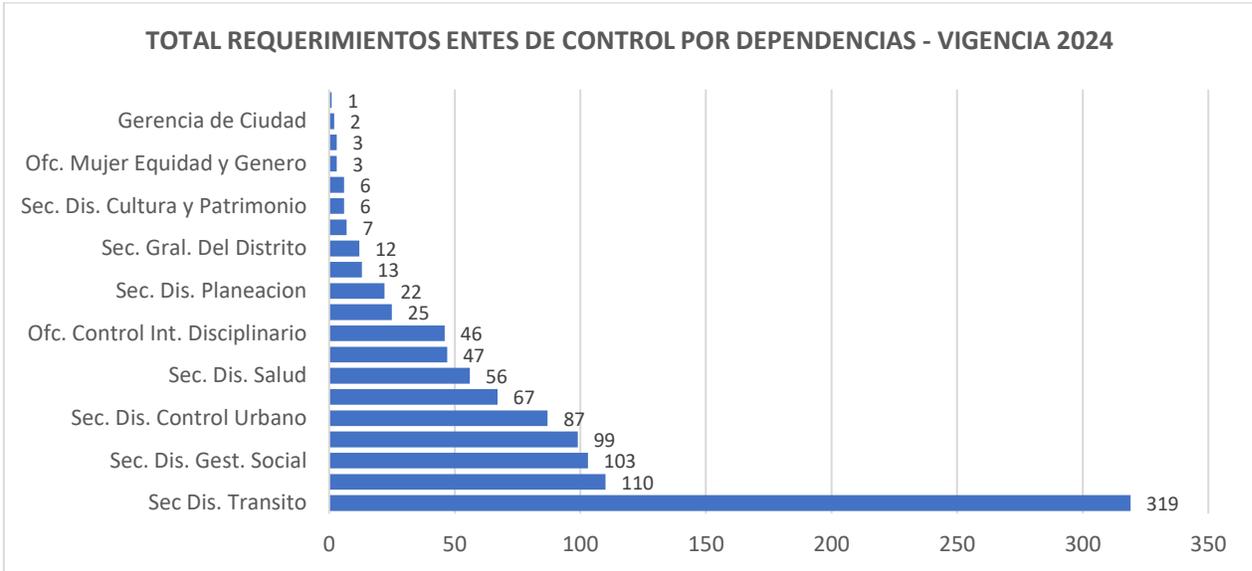


Gráfico 10: Total requerimientos por Dependencia – Secretaría General del Distrito – Oficina Relación con el Ciudadano – Oficina de Gestión Documental.



Gráfico 11: Total requerimientos por Dependencia sin respuesta – 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, 10 y 11) 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 509 solicitudes, de las cuales el 17% (86) corresponden a requerimientos realizados a la Secretaría Distrital Gestión Social.
- 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 319, lo que corresponde al 31% del total de requerimientos realizados en la vigencia 2024.
- Del total de 1034 requerimientos recibidos en la vigencia 2024, el 18% aparecen como “Sin respuesta” en el aplicativo.

Las dependencias con más requerimientos sin respuesta en el aplicativo fueron:

DEPENDENCIA	SIN RESPUESTA
Gerencia de Control Interno de Gestión	46
Secretaría Distrital de Gestión Humana	41
Secretaría Distrital Transito	38
Ofc. Control Int. Disciplinario	21
Secretaría Distrital de Hacienda	9

7.8 COMPORTAMIENTO TUTELAS VIGENCIA 2024

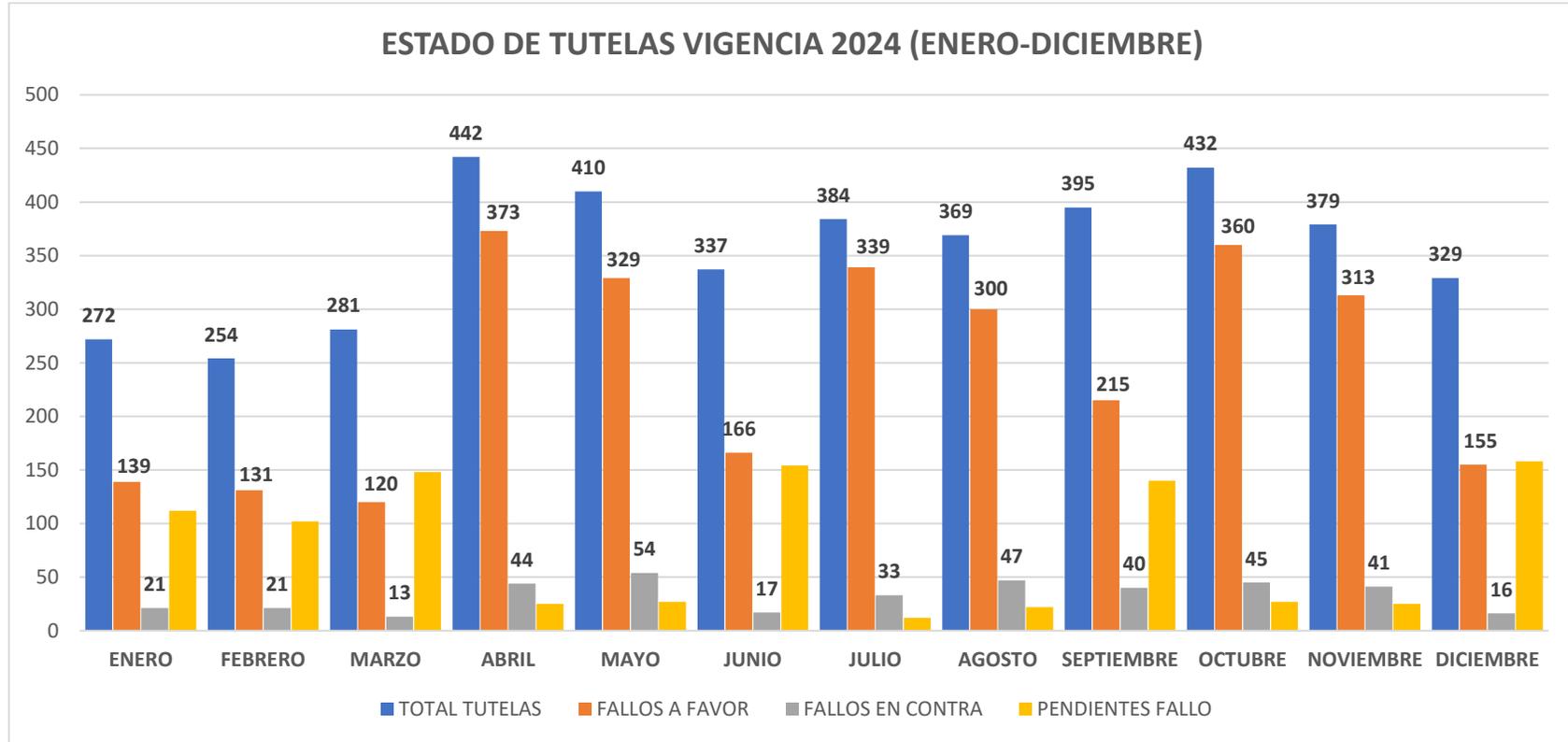


Gráfico 11: Estado de Tutelas por trimestre - Información tomada del “informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela vigencia 2024. Secretaría Jurídica del Distrito.

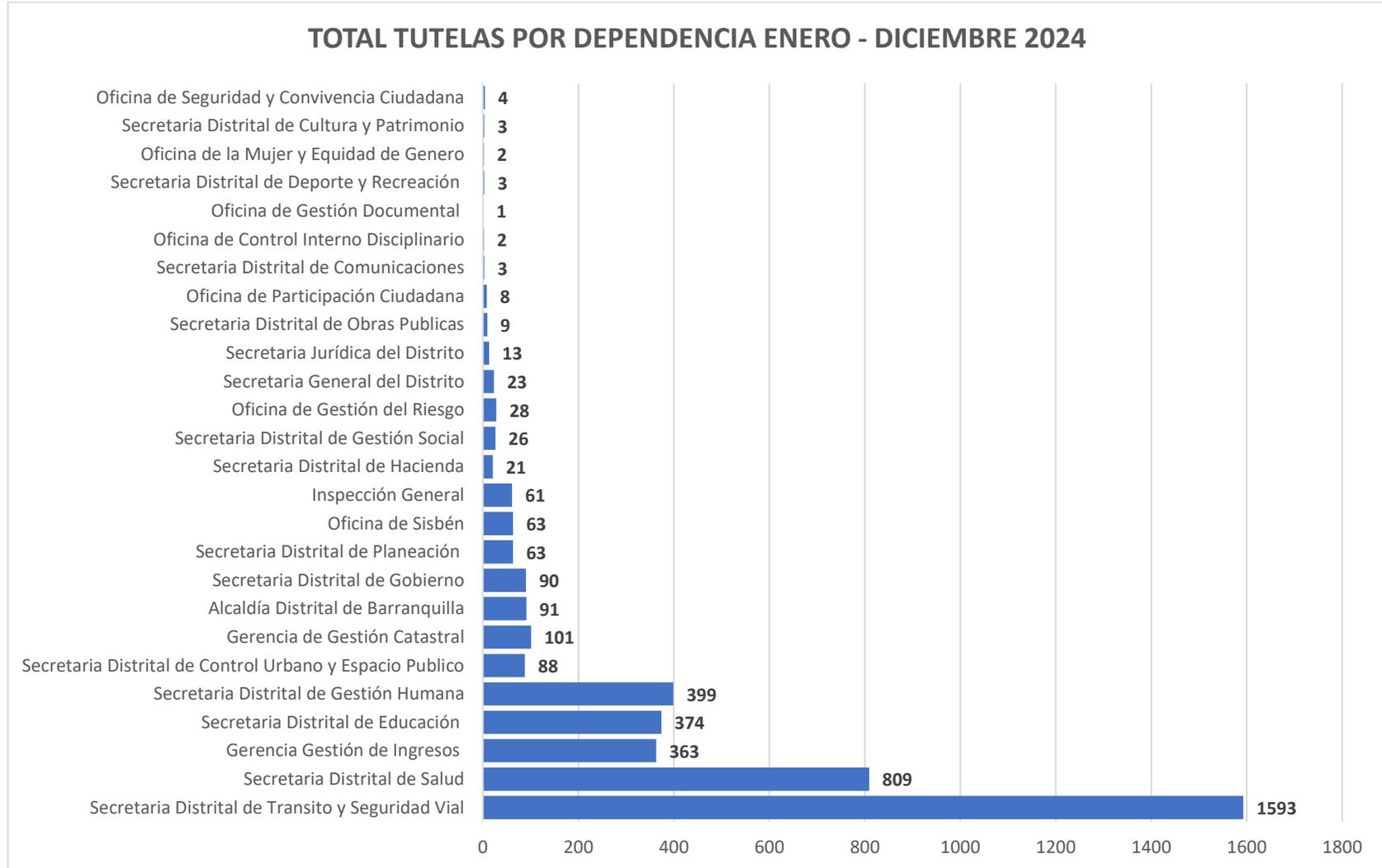


Gráfico 12: Total de Tutelas por dependencia - Información tomada del “informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela I semestre vigencia 2024. Secretaría Jurídica del Distrito.

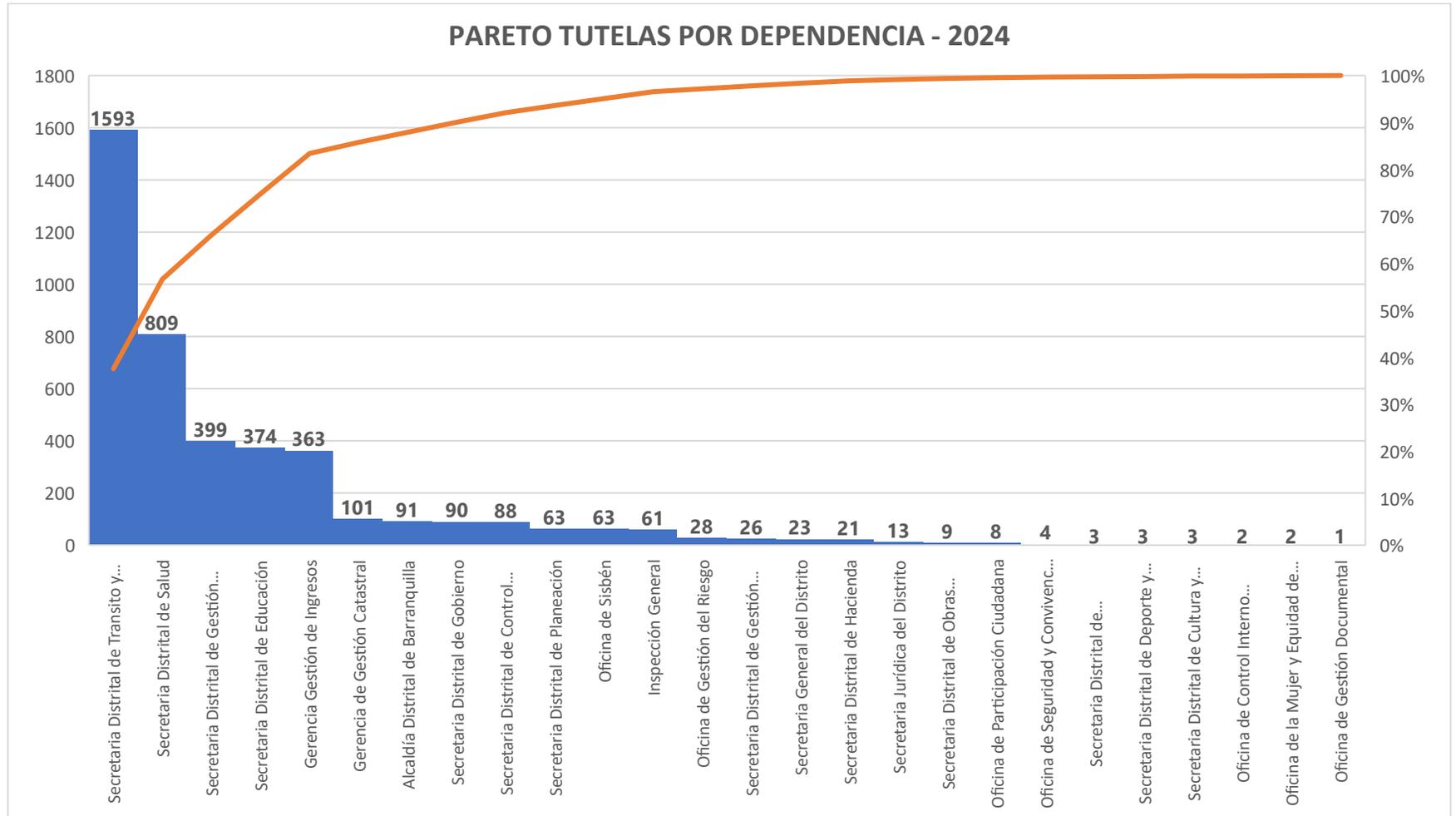


Gráfico 13: Pareto Tutelas 2024 - Información tomada del “informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela I y II trimestre vigencia 2024”. Secretaría Jurídica del Distrito.

ANÁLISIS Y RESULTADOS TUTELAS 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>
- Chatboot Alcaldía De Barranquilla
- Línea 195

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

9. CONCLUSIONES

De acuerdo con la información analizada correspondiente a la vigencia 2024, relacionada con la gestión de las PQRSD en la entidad y las tutelas, se puede concluir que se evidencia una disminución en el porcentaje de cumplimiento a las PQRSD radicadas en la entidad, pasando de un 92,42% al cierre de la vigencia 2023 y pasando a un 90% al cierre de la vigencia 2024.

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: Es necesario que la Oficina de Relación con el Ciudadano, consolide dentro del informe mensual emitido todas las PQRSD que se reciben y gestionan en la entidad, independientemente del tipo de canal o aplicativo empleado por la ciudadanía, en especial aquellas dependencias misionales como lo son la Secretaría Distrital de Educación y la Secretaría Distrital de Salud.

Recomendación No. 2: 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 (Análisis de Pareto), especialmente aquellas con porcentajes de cumplimiento por debajo del 80%, entre las cuales se encuentran:

DEPENDENCIAS	% CUMPLIMIENTO 2024
Secretaría Distrital de Obras Públicas	33%
Secretaría General del Distrito	53%
Secretaría Privada del Distrito	71%
Secretaría Distrital de Gobierno	73%
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	80%

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. 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. 4: Identificar y analizar los requerimientos de los entes de control que se encuentran en estado “SIN RESPUESTA” para darles la adecuada gestión en el aplicativo, cambiando su tipología o realizando los procesos necesarios para su correcto trámite.

Recomendación No. 5: 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. 6: 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. 7: 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