

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

**PRIMER TRIMESTRE
ENERO - MARZO
2018**

INFORME DE GESTION DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

INTRODUCCION

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*; presentándose a continuación el informe de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD), recibidas por la dependencia AGENCIA DISTRITAL DE INFRAESTRUCTURA ADI, durante el primer trimestre comprendido Enero-Marzo de 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y los responsables de los procesos, que conlleve al mejoramiento continuo de la entidad.

Los canales de comunicación con los que actualmente cuenta la Agencia Distrital de Infraestructura ADI, para atender a la ciudadanía en general son: Virtual: e-mail y web, telefónico y presencial (Buzón de Sugerencias).

El informe de PQRSD, se basa en la normatividad vigente (Ley 1474 Estatuto Anticorrupción Art. 76).

OBJETIVO

Presentar el informe de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, recibidas en la Agencia Distrital de Infraestructura, durante el periodo comprendido entre enero a diciembre de 2017, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados en la entidad para cumplir con tal fin.

RESPONSABLE

La Oficina de Jurídica de la Agencia Distrital de Infraestructura la ADI, tiene la responsabilidad de recibir (Ventanilla de Recepción) y hacer seguimiento de las PQRSD,

CANALES DE ATENCION

La Agencia Distrital de Infraestructura ADI, cuenta con cuatro canales de atención a través de los cuales los ciudadanos pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, sobre temas de competencia de la entidad.

Escrito: Compuesto por el buzón de sugerencia, correo electrónico institucional.

Presencial: Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los Servidores Públicos de la Agencia Distrital de Infraestructura ADI, cuando estos accedan a las instalaciones de la entidad.

Los ciudadanos pueden acudir a la dirección Calle 34 N° 43-31 Piso 7 de la Alcaldía de Barranquilla.

Telefónico: Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los Servidores Públicos de la Agencia Distrital de Infraestructura ADI, a través de los teléfonos dispuestos en la entidad para tal fin.

El ciudadano puede comunicarse al número de teléfono 3399730 de lunes a viernes.

Virtual: Permite el enlace de los ciudadanos con los Servidores Públicos de la Agencia Distrital de Infraestructura ADI, a través de medios electrónicos como la página institucional de la entidad.

El ciudadano puede ingresar por medio de nuestro correo electrónico: adi@barranquilla.gov.co

Página Web: www.barranquilla.gov.co/adi

GLOSARIO

Derecho de Petición: La Constitución Política de Colombia dispone en su artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades como:

- Derecho de Petición de Interés General
- Derecho de Petición de Interés Particular
- Derecho de Petición de Informaciones, expedición de documentos y certificaciones.
- Derecho de Petición de formulación de consultas

Queja: Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal de la Agencia Distrital de Infraestructura.

Reclamo: Es toda manifestación de inconformidad, sobre el servicio que presta la Agencia Distrital de Infraestructura, y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.

Sugerencia: Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano a la Agencia Distrital de Infraestructura que busca incidir en el mejoramiento de un proceso, procedimiento, servicio etc.

Denuncias: Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar la circunstancia de tiempo, modo, lugar, con el objeto de establecer responsabilidades.

DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCION DE PETICIONES

Constitución Política, artículos 23.

Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

TRAMITE DE RECEPCION DE PQRS

Recibida las PQRS por medio de los diferentes canales de atención establecidos en la Agencia Distrital de Infraestructura, se le asigna un radicado, plasmando en la petición el sello donde establece el día, mes, hora, radicado de entrada y firma de la persona que recibe.

Posteriormente es escaneado la petición y registrado en la base de datos de la entidad, la cual contiene (Fecha de entrada, remitente, asunto, radicado), siendo entregado a la líder del proceso de Jurídica, para su revisión y asignación a la dependencia que corresponde resolver la petición.

Asignada la Petición a la dependencia correspondiente y resuelta la misma, el responsable solicita un ADI de salida y se remite al destinatario por vía correo electrónico o físicamente, dejándose constancia de su envío.

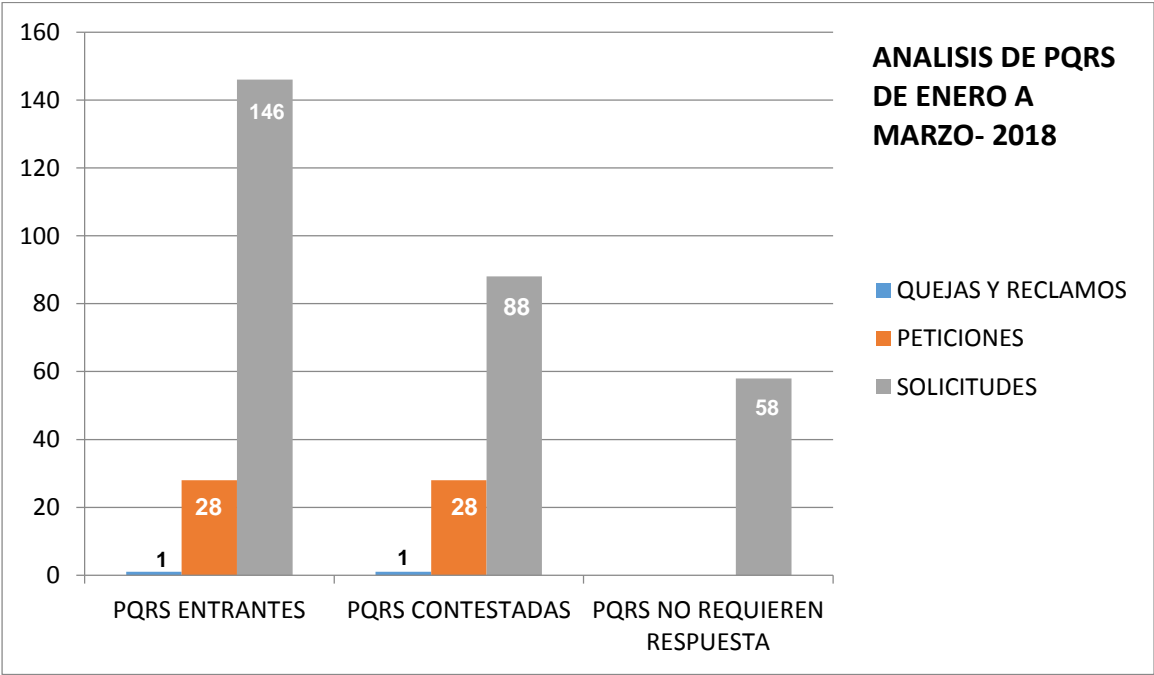
Registrado lo anterior en la base de datos de la entidad se archiva la misma.

PERIODO ENERO- MARZO 2018

Durante el primer trimestre de Enero-Marzo del año 2018 se recibieron en la Agencia Distrital de Infraestructura ADI, un total de 175 PQRS, a través del correo electrónico y de forma presencial en la entidad.

Del total de 175 PQRS recibidas en la ADI, distribuidas por su naturaleza así:

TIPO PQRS	PQRS ENTRANTES	PQRS CONTESTADAS	PQRS QUE NO REQUIEREN RESPUESTA	PORCENTAJE
QUEJAS Y RECLAMOS	1	1	0	100 %
PETICIONES	28	28	0	100 %
SOLICITUDES	146	88	58	80 %
TOTAL	175	117	58	67 %



Durante este periodo se recibieron 175 PQRS, de las cuales 1 corresponden a quejas y reclamos, 28 son peticiones y 146 solicitudes, evidenciándose que de las 146 solicitudes corresponden a canalización y limpieza de arroyos, solicitudes de préstamos de parques y canchas deportivas. De las cuales se respondieron 88, porque las 58 restantes para completar el número total se tipificaron como peticiones que no requerían respuesta por parte de la entidad en razón a que corresponden a solicitudes de certificaciones laborales e información por parte de entidades.

PQRS recibidas mensualmente por modalidad de petición

MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO
QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	1
PETICIONES	11	12	5
SOLICITUDES	54	57	35
TOTAL	65	69	41

De acuerdo a lo anterior se observa, que durante el primer trimestre del año 2018, se recibieron en la Agencia Distrital de Infraestructura ADI, 175 PQRS recibidas entre los meses enero a marzo del año 2018, siendo contestadas 117 y las restantes para completar el número total se tipificaron como peticiones que no requerían respuesta por parte de la entidad en razón a que corresponden a solicitudes de certificaciones laborales y son información por parte de entidades.

El mayor porcentaje corresponde a solicitudes, seguidas de los derechos de petición, teniendo el menor porcentaje las quejas y reclamos, tal como lo demuestra la gráfica anterior.

RECOMENDACIONES

- 1) Socializar continuamente a todos los ciudadanos y funcionarios acerca de los medios o canales de atención de las PQRS para fortalecer su uso y establecer dentro de la página de la entidad un “Instructivo ilustrativo para realizar PQRS”
- 2) Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es necesario implementar una herramienta de apoyo idónea para realizar el control y seguimiento de las PQRS, “Alertas de PQRS”
- 3) Fortalecer el ejercicio de consolidación de la PQRS por parte del área o responsable a quien se le asignó la labor.
- 4) Se recomienda implementar protocolo de atención al ciudadano.