

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**PRIMER
TRIMESTRE
(ENERO, FEBRERO Y MARZO 2023)**

ABRIL 2023

TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETO**
- 3. RESPONSABLES**
- 4. CANALES DE ATENCIÓN**
- 5. GLOSARIO**
- 6. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES**
- 7. TRAMITE DE RECEPCIÓN DE PQRSD**
- 8. PRIMER TRIMESTRE 2023 (ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2023)**



1. INTRODUCCIÓN

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 de enero a marzo de 2023, 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.

El informe de PQRSD, se basa en la normatividad vigente (Art. 76 Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción).

2. OBJETIVO

Presentar el informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la Agencia Distrital de Infraestructura - ADI, durante el periodo comprendido desde enero a marzo de 2023, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados en la entidad para cumplir con tal fin.

3. RESPONSABLES

- **Recepción oficinas donde opera la ADI:** Tiene la responsabilidad de recibir las PQRSD de manera física y remitirlas al proceso de Jurídica para su gestión.
- **Recepción Oficina ADI Alcaldía centro:** Tiene la responsabilidad de recibir las PQRSD de manera virtual y enviarla al encargado de dar respuesta a la PQRSD.
- **Oficina Jurídica:** Tiene la responsabilidad de hacer seguimiento de las PQRSD reportadas a la ADI.

4. CANALES DE ATENCIÓN

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 en oficinas de la ADI y correo electrónico institucional: adi@barranquilla.gov.co
- **Presencial:** Permite el enlace directo de los ciudadanos con los Servidores Públicos de la Agencia Distrital de Infraestructura – ADI.

- **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 (605) 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 los medios electrónicos dispuestos como la página institucional de la entidad a través del link: página web a través del siguiente link; <http://181.49.136.178/produccion/viper/index.php/es/site/frmExt?q=1431557862176>.

5. 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”.
- Este puede ser ejercido a través de modalidades como:
 - Derecho de Petición de Interés General
 - Derecho de Petición de Interés Particular
 - Derecho de Petición de Información, expedición de documentos y certificaciones
 - Derecho de Petición de Formulación de consultas
- **Queja:** Toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal de la Agencia Distrital de Infraestructura.
- **Reclamo:** Toda manifestación de inconformidad, sobre el servicio que presta la Agencia Distrital de Infraestructura – ADI, y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano a la Agencia Distrital de Infraestructura – ADI, la cual buscara incidir en el mejoramiento de un procedimiento, servicio, etc.
- **Denuncias:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para la cual se debe indicar la circunstancia de tiempo, modo, lugar, con el objeto de establecer responsabilidades.

6. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

El siguiente es el marco legal aplicable para el manejo de las PQRSD:

Constitución Política – artículo 23

Ley 1473 de 2011 (CPACA), del cual se extraen las formalidades y términos para las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), por el 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 1755 de 2015, por medio del cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del CPACA.

7. TRAMITE DE RECEPCIÓN DE PQRSD

La Oficina Jurídica de la Entidad, determina el trámite de las PQRSD recibidas de la siguiente manera:



Figura: 5: Flujograma determinado en base a la Ley 1755 de 2015.

La anterior figura, se determinó para el oportuno trámite de las PQRSD en la ADI, para evitar la materialización de riesgos.

La gestión interna de las PQRSD se realiza de la siguiente manera:

Recibida las PQRSD por medio de los diferentes canales de atención establecidos en la Agencia Distrital de Infraestructura - ADI, 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 de manera física, para manera virtual no aplica la firma.

Cuando se radica de manera presencial, la PQRSD es escaneada y registrada en la base de datos de la entidad, la cual contiene (Fecha de entrada, remitente, asunto, radicado), siendo entregado a la Oficina Jurídica, para su revisión y asignación a la dependencia que corresponde resolver la petición. En caso de recibirse por el aplicativo en página web de la ADI esta será remitida a quien corresponda por la persona de apoyo a la gestión ubicada en la recepción.

Asignada la PQRS a la dependencia correspondiente y resuelta la misma, esta retorna a la Oficina Jurídica para su respectiva revisión y control. Una vez revisada y

aprobada para su salida se coloca radicado de salida y se remite al destinatario por correo electrónico o por correo certificado, dejándose constancia de su envío.

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

8. GESTION DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2023 (ENERO, FEBRERO Y MARZO)

De acuerdo con la información reportada por el proceso de Jurídica, se pudo establecer que dentro del periodo objeto de evaluación (enero, febrero y marzo 2023), la Agencia Distrital de Infraestructura - ADI, presentó el siguiente comportamiento:

PQRSD RADICADAS EN LA ADI	ENE	FEB	MAR	%
CORREO ELECTRONICO: PQRSD RECIBIDAS POR CORREO INSTITUCIONAL	33	37	44	61,29%
VENTANILLA: PQRSD RADICADAS DE MANERA FÍSICA A TRAVES DE FORMULARIO GJ-F01 Y/O COPIA FORMAR DE SUS SOLICITUDES	21	20	31	38,71%
TOTAL	186			100,00%

Tabla 1. Gestión de PQRSD primer trimestre

En el primer trimestre del año 2023 se recibieron en la Agencia Distrital de Infraestructura - ADI, un total de 186 PQRS, de las cuales 114 se radicaron a través de correo electrónico y 72 de manera física por la ventanilla única.

9. PQRSD OBJETO DE RESPUESTA POR A ADI.

De un total de 186 solicitudes recibidas por la Agencia Distrital de Infraestructura – ADI, en el primer trimestre del 2023 fueron tramitadas internamente un total de 128 PQRSD; las 58 PQRSD restantes fueron trasladadas a las secretarías o entidades competentes para el respectivo trámite, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

10. DESGLOSE DE PQRSD

A continuación, se relacionan las PQRSD reportadas por mes y proceso:

- **ENERO**

PQRSD	ENTRADAS	CONTESTADAS
PETICIONES	50	50
QUEJAS	1	1
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	3	3
TOTAL	54	54

Tabla 2. PQRSD gestionadas en enero 2023

La información muestra que fueron recibidas en el primer proceso 50 peticiones siendo este el mayor tipo de PQRSD que se recibieron durante el mes. Se radico 1 queja respondida en los términos de ley y se radicaron 3 denuncias las cuales se tramitaron.

- **FEBRERO**

PQRSD	ENTRADAS	CONTESTADAS
PETICIONES	55	55
QUEJAS	1	1
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	1	1
TOTAL	57	57

Tabla 3. PQRSD gestionadas en febrero 2023

En el mes de febrero se radicaron un total de 57 PQRSD, de las cuales fueron 55 peticiones, siendo este el mayor tipo de PQRSD que se recibe. Al igual se radico una queja y 1 denuncia estas fueron gestionadas en los tiempos correspondientes.

- **MARZO**

PQRSD	ENTRADAS	CONTESTADAS
PETICIONES	66	60
QUEJAS	6	6
RECLAMOS	1	1
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	2	2
TOTAL	75	69

Tabla 4. PQRSD gestionadas en marzo 2023

Para el mes de marzo de 2023, se recibieron 65 Peticiones, siendo este el mayor tipo de PQRSD que se recibe. Al igual se radicaron 6 quejas, 1 reclamo y 2 denuncias todas estas fueron tramitadas.

Aquellas PQRSD que están en trámites se aclaran en el punto 13 oportunidad de respuesta.

- **ANALISIS PRIMER TRIMESTRE 2023**

PQRSD	ENTRADAS
PETICIONES	113
QUEJAS	8
RECLAMOS	1
SUGERENCIAS	0
DENUNCIAS	6
TOTAL	128

Tabla 5. PQRSD gestionadas entre enero - marzo 2023

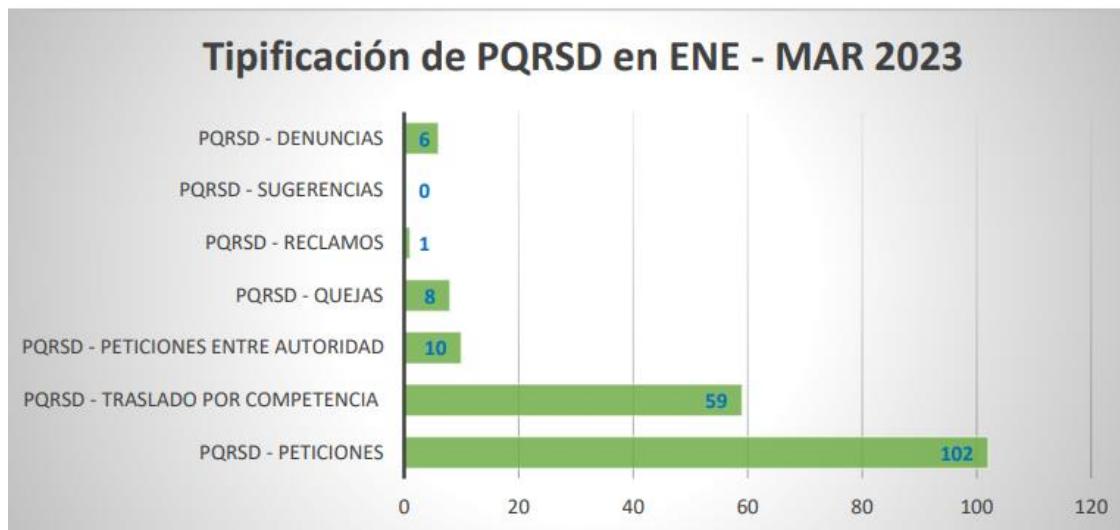
Durante este trimestre en total fueron 128 PQRSD tramitadas por la ADI, la distribución de las PQRSD en el primer trimestre de la vigencia 2023 se dio de la siguiente manera:

ÁREA	PQRSD	%
Administrativa y Financiera	8	6,25%
Infraestructura	113	88,28%
Jurídica	7	5,47%
Total	128	100%

Tabla 6. PQRSD gestionadas por procesos de la ADI enero-febrero 2023

La tabla anterior muestra las cantidades y porcentaje del trámite interno a cada dependencia; así se evidencia que para el primer trimestre de 2023 la dependencia con mayor cantidad de PQRSD fue el proceso misional de infraestructura con un total de 113 solicitudes correspondientes al 88,28% del total de peticiones recibidas del mes de enero a marzo, la oficina administrativa y financiera con un total de 8 peticiones representando el 6,25% y la oficina jurídica, con 7 peticiones que corresponden al 5,47% del total de las PQRSD recibidas del mes de enero a marzo.

11. TIPIFICACIÓN DE PQRSD



Grafica 1. PQRSD tipificadas en el periodo enero - marzo 2023

La tipificación de las PQRSD, se observa que la mayor parte de solicitudes recibidas en el primer trimestre del 2023 son Peticiones con 102 registros, equivalentes al 54,8% del total de PQRSD recibidas de enero a marzo. De igual manera podemos observar que se reportaron 59 PQRSD a las cuales se tipificaron como Traslado por competencia, es decir, fueron enviadas a entidades que les aplica la PQRSD, estas equivalen al 31,72% del total de PQRSD recibidas de enero a marzo. En tercer lugar, en la gráfica se encuentran las Peticiones relacionadas con solicitud de Información, se tipifican como entre Autoridad, estas son las reportadas por entidades de control externos, la cual en este trimestre contó con un total de 10 registros, equivalentes al 5,38% del total de PQRSD recibidas de enero a marzo. Dentro de las tipificaciones con menor cantidad de solicitudes se encuentran las Quejas con 8, Reclamos con 1, Sugerencias con 0 y Denuncias con 6.

12. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Con el fin de analizar las PQRSD a las cuales se les dio traslado, por no ser competencia de esta Entidad, las 67 peticiones, fueron enviadas a las Entidades competentes para su respectivo conocimiento y trámite, las mismas que se relacionan a continuación:

ENTIDAD	CANTIDAD	%
AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - ANI	1	1,49%
AIR-E	1	1,49%
CONSORCIO CANALES BARRANQUILLA (INTERVENTORÍA)	1	1,49%
CONSORCIO INTERCANALES (INTERVENTORIA)	7	10,45%
CONSORCIO OBRAS HIDRAULICAS 2016 (CONTRATISTA)	4	5,97%
CUERPO DE BOMBEROS DE B/QUILLA	1	1,49%
E.P.A BARRANQUILLA VERDE	4	5,97%

EDUBAR	7	10,45%
OFICINA DE PLANEACIÓN TERRITORIAL	1	1,49%
OFICINA DE SALUD PUBLICA	1	1,49%
OFICINA GESTION DEL RIESGO	2	2,99%
OFICINA SERVICIOS PUBLICOS	8	11,94%
SECRETARIA DE CONTROL URBANO Y ESPACIO PUBLICO	2	2,99%
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	10	14,93%
SECRETARIA DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL	2	2,99%
SECRETARIA DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES	2	2,99%
SECRETARIA GENERAL DEL DISTRITO	2	2,99%
SIEMBRA MAS S.A.S	3	4,48%
TRIPLE A	3	4,48%
UNION TEMPORAL ARROYOS 2016 (Contratista)	2	2,99%
UNION TEMPORAL ARROYOS BARRANQUILLA (CONTRATISTA)	1	1,49%
UNION TEMPORAL AVENIDA BOYACA (CONTRATISTA)	2	2,99%
TOTAL	67	100%

Tabla 7. Principales entidades objeto de traslado de PQRSD

De la tabla anterior se puede analizar que la **Secretaría de Obras Públicas**, es la entidad a la cual más traslados de PQRSD se realiza, en el primer trimestre del año se registran 10 traslados que corresponden al 14,93% de las peticiones recibidas, seguida por la **Oficina Servicios Públicos** con 8 peticiones equivalentes al 11,94% y en tercer lugar la **Empresa de Desarrollo Urbano de Barranquilla S.A – EDUBAR** y la interventoría **CONSORCIO INTERCANALES** cuentan con un total de 7 peticiones cada una, las cuales corresponden al 10,45% del total de las peticiones recibidas a las cuales se le hace traslado por factor de competencia.

Así mismo, se puede analizar que el total de la gráfica 1, difiere del valor mencionado en los Traslados a entidades externas de la tabla 7, porque al momento de desglosar las PQRSD a las que se le debe hacer traslado por factor de competencia estos deben hacerse de diferentes entidades, es decir, que muchas veces una PQRSD radicada que por competencia no le corresponde a la ADI contestar, la pueden dar solución una, dos o más Secretarías o Entidades externas, razón por la cual hubo un incremento en el valor total de los traslados de la gráfica 1.

13. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

En las siguientes tablas se presenta la oportunidad de los radicados de la Agencia Distrital de Infraestructura – ADI, con fecha máxima de respuesta del 1 de enero al 31 de marzo de 2023, considerando que el cálculo de esta fecha máxima se da a partir de los términos de respuesta a las peticiones establecidos en la Ley 1755 de 2015.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	MÁXIMA DE RESPUESTA 31 DE MARZO	FECHA		
		DENTRO DE LOS TERMINOS	FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
ENERO	54	41	13	0
FEBRERO	57	46	11	0
MARZO	75	57	5	13
TOTAL	186	144	29	13

Tabla 8. Peticiones objeto de respuesta en el primer trimestre del 2023.

De acuerdo a la Tabla 8 se evidencia que en el primer trimestre del 2023 se debió responder oportunamente 186 PQRSD: 54 peticiones radicadas en enero, 57 radicadas en febrero y 75 radicadas en marzo de 2023. Sin embargo, así mismo se debe informar que dentro de este periodo se encuentran 13 PQRSD en trámite, por cuanto estas se encuentran en término de Ley y se les está dando el debido seguimiento por la Oficina Jurídica para que puedan ser atendidas las peticiones de los solicitantes en el menor tiempo posible.

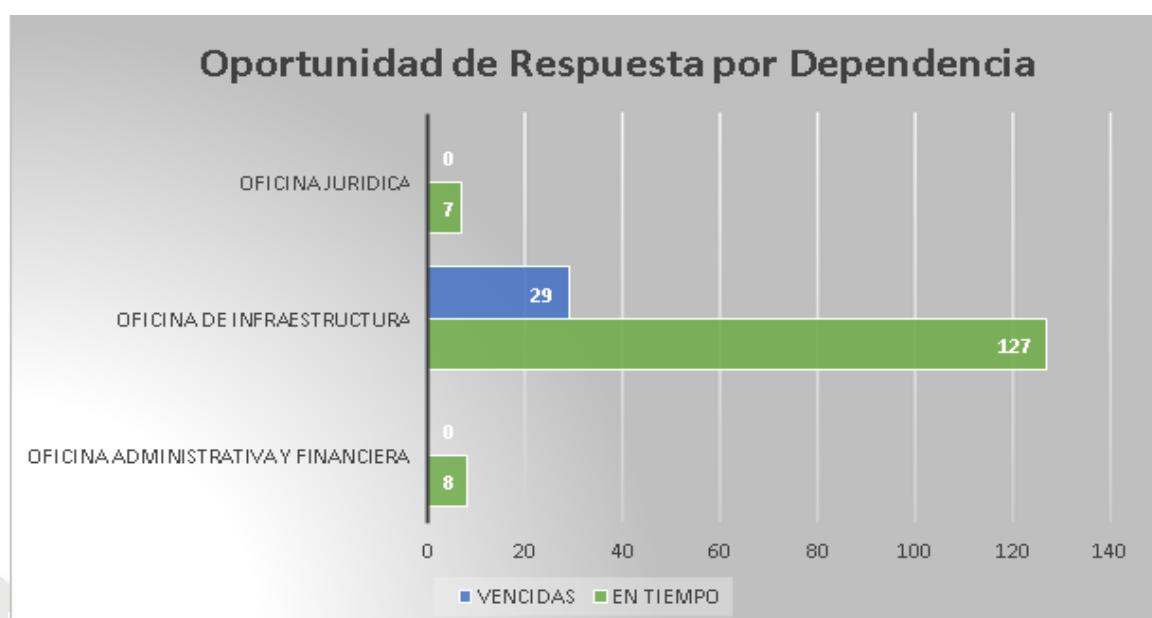
14. DETALLE DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

En la siguiente tabla se presenta en detalle la incidencia de la gestión que realiza cada dependencia en relación al cumplimiento de los términos de respuesta, con el fin de aportar la información necesaria para la construcción del indicador de oportunidad de respuesta de cada dependencia y servir de insumo para identificar las causas de incumplimiento y planteamiento de las estrategias enfocadas al mejoramiento de los tiempos de respuesta.

De este modo a continuación, se presenta la cantidad de peticiones respondidas dentro y fuera de términos.



Grafica 2. Oportunidad de respuesta global por mes.



Grafica 3. Oportunidad de respuesta por dependencia.

15. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRSD

De las 186 peticiones recibidas en el primer trimestre del 2023, los temas más requeridos por la ciudadanía a través del correo electrónico y la ventanilla fueron:

DEPENDENCIAS		CANTIDAD	%
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GRUPO ADMINISTRATIVO	5	2,69%
	GRUPO FINANCIERO	3	1,61%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	26	13,98%
	GRUPO DE PARQUES, PLAZAS Y PAISAJISMOS	74	39,78%
	GRUPO DE RECURSOS HIDRICOS	71	38,17%
OFICINA JURIDICA		7	3,76%
TOTAL		186	100%

Tabla 9. Clasificación de PQRSD de acuerdo a dependencias.

Dentro de las dependencias en las que se clasificaron las PQRSD recibidas en el primer semestre del 2023, estas se clasifican en las siguientes temáticas de consulta:

- **GRUPO DE PARQUES, PLAZAS Y PAISAJISMOS:**
 - Construcción y reconstrucción de parques
 - Podas y Paisajismos
- **GRUPO DE RECURSOS HIDRICOS:**
 - Limpieza y canalización de los recursos hídricos
 - Peticiones con relación a contratos de canalización ejecutados por la Entidad
- **GRUPO DE INFRAESTRUCTURA:**
 - Malla vial
- **OFICINA JURIDICA:**
 - Derechos de petición, para cumplir el requisito procedural
 - Requerimientos de juzgados
 - Requerimientos entre Autoridades
- **GRUPO ADMINISTRATIVO:**
 - Certificaciones contractuales
- **GRUPO FINANCIERO:**
 - Información presupuestal

16. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LOS CIUDADANOS A TRAVÉS DEL SISTEMA IT'S

	CANTIDAD
QUEJAS	8
RECLAMOS	1
SUGERENCIAS	0
DENUNCIAS	6
TOTAL	15

Tabla 10. QRSD de los ciudadanos radicadas en la Entidad



En el primer trimestre de 2023, de acuerdo a la información reportada en el aplicativo IT'S PROCESOS se recibieron 8 quejas, 1 reclamo, 0 sugerencias y 6 denuncias, las cuales fueron asignadas a las dependencias competentes para su respectivo trámite.

17. CONCLUSIONES

Ante lo expuesto en este informe, se puede concluir que el primer trimestre del 2023 se filtró las PQSRD hasta el 31 de marzo contando con un total de 186 radicados de entrada, de los cuales 173 se atendieron y contestaron en el tiempo estipulado por la Ley.

Así mismo se debe informar que dentro de este periodo se encuentran 13 PQRSD en trámite, por cuanto estas se encuentran en término de Ley y se les está dando el debido seguimiento por la Oficina Jurídica para que puedan ser atendidas las peticiones de los solicitantes en el menor tiempo posible.