

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

SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL, MAYO Y JUNIO 2023)

JULIO 2023

CONTENIDO

| | |
|--|--------------------------------------|
| CONTENIDO..... | 2 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. OBJETIVO..... | 3 |
| 3. RESPONSABLES | 3 |
| 4. GLOSARIO..... | 3 |
| 5. ALCANCE..... | 4 |
| 7. COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LAS PQRSD RECIBIDAS | 5 |
| 8. CLASIFICACIÓN DE PQRSD | 5 |
| 9. PQRSD OBJETO DE RESPUESTA..... | 6 |
| 10. TRAMITE DE PQRSD | 6 |
| 11. TRASLADOS POR COMPETENCIA..... | 7 |
| 12. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA | 8 |
| 13. DETALLE DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA ... | 9 |
| 14. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRSD;Error! Marcador no definido. | |
| 15. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LOS CIUDADANOS..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 16. CONCLUSIONES | 11 |
| 17. RECOMENDACIONES..... | ¡Error! Marcador no definido. |

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 segundo trimestre comprendido de abril a junio 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 abril a junio de 2023, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados en la entidad para cumplir con tal fin.

3. RESPONSABLES

Recepción Oficina ADI Alcaldía centro: Tiene la responsabilidad de recibir las PQRSD de manera física y virtual, enviándolas al encargado de dar respuesta a la PQRSD.

Oficina Jurídica: Tiene la responsabilidad de hacer seguimiento de las PQRSD reportadas a la ADI.

4. 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.

5. ALCANCE

El informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presenta un análisis estadístico del comportamiento trimestral de las PQRSD, mediante un resumen detallado del tratamiento que se da a las solicitudes en la Agencia Distrital de Infraestructura –ADI, de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 045 de 2022. Este informe incluye el análisis de los canales de interacción virtual y correspondencia, los cuales han sido categorizados con los criterios establecidos en la norma y que corresponden a PQRSD.

Así mismo se incluye un análisis de la oportunidad de respuesta a las PQRSD, en donde se toman radicados con fecha máxima de respuesta junio de 2023, es decir, que se analizan los radicados de abril, mayo y junio de 2023 con vencimiento en el mes de análisis. La fuente de información actual es la estadística realizada bajo los datos obtenidos por el seguimiento de las PQRSD, que realiza mes a mes la Oficina Jurídica de la Entidad.

6. PQRSD RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE

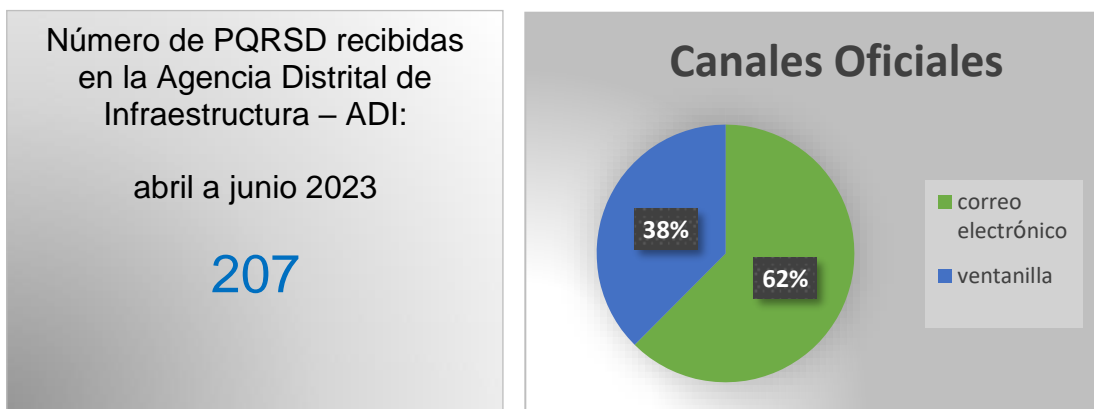


Figura 1: Distribución proporcional de PQRSD recibidas por los canales de atención.

Uso de Canales de Atención: En el segundo trimestre del año en curso, el uso de canales de atención tuvo la siguiente distribución:

| PQRSD RADICADAS EN LA ADI | ABRIL | MAYO | JUN | % |
|---|------------|------|----------------|---------------|
| CORREO ELECTRONICO: PQRSD ALLEGAS ALCORREO INSTITUCIONAL | 30 | 29 | 65 | 59,90% |
| VENTANILLA: PQRSD RADICADAS DE MANERA FISICA A TRAVES DE FORMULARIO GJ-F01 Y/O COPIA FORMAR DE SUS SOLICITUDES | 19 | 31 | 33 | 40,10% |
| TOTAL | 207 | | 100,00% | |

Tabla 1: Detalle de PQRSD recibidas por canales de atención.

7. COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LAS PQRSD RECIBIDAS

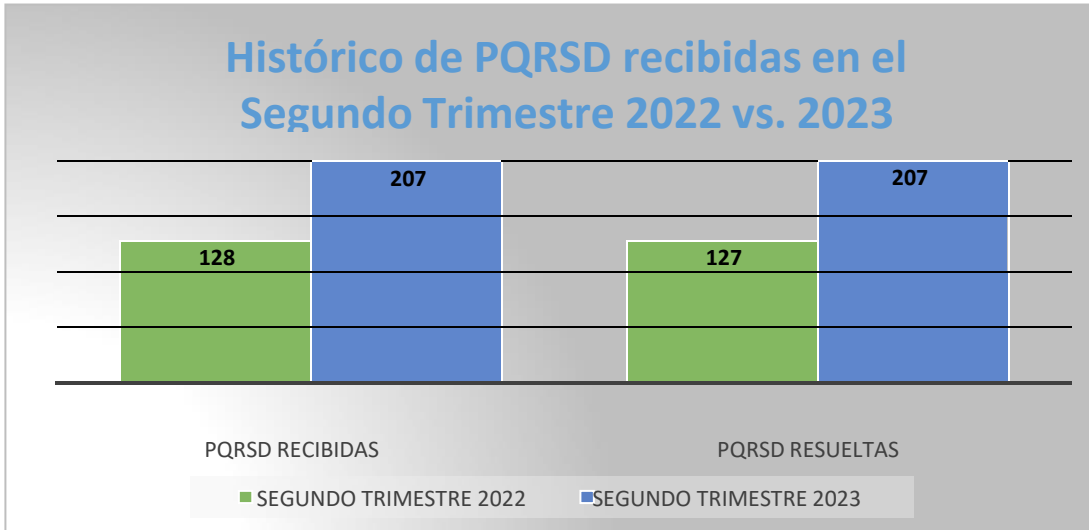


Figura 2: Cantidad de PQRSD recibidas el segundo trimestre del 2022 y 2023.

En la figura 2 se observa el comportamiento de las PQRSD recibidas en el segundo trimestre del 2022 (azul) frente a las del 2023 (verde). Con relación al comportamiento histórico se evidencia un aumento de 79 PQRSD con respecto al periodo del año anterior.

8. CLASIFICACIÓN DE PQRSD

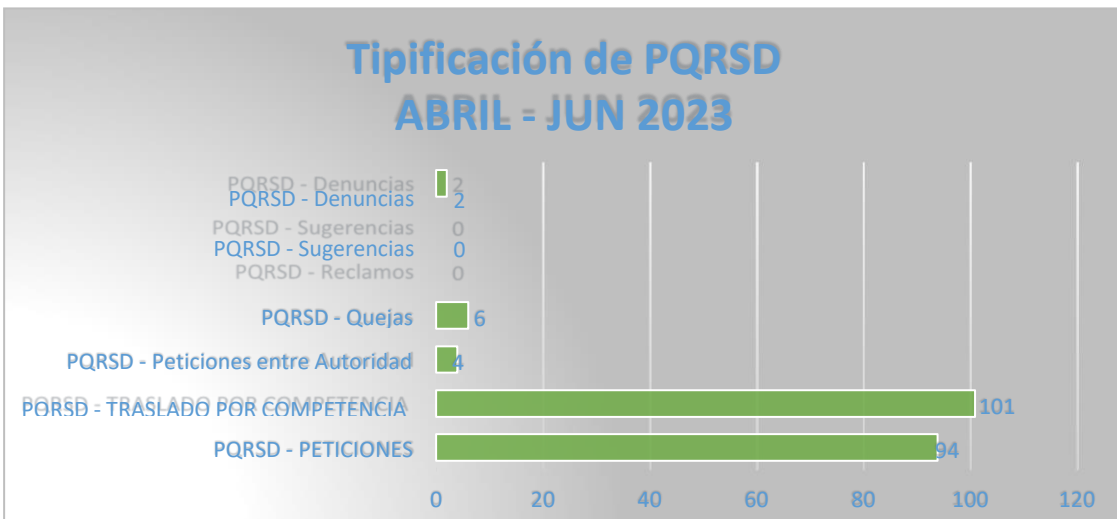


Figura 3: Clasificación por tipo de petición.

De acuerdo a la categoría documental asignada a cada PQRSD, se puede determinar que la mayor parte de solicitudes recibidas en el segundo trimestre del 2023 son **Traslados por competencia** con 101 registros, equivalentes al 48,79% del total de PQRSD recibidas de abril a junio.

En segundo lugar, se encuentra la categoría de **Peticiones** con 94 registros, equivalente al 45,41% del total de PQRSD recibidas de abril a junio.

En tercer lugar, en la gráfica se encuentran las **Quejas**, la cual en este trimestre contó con un total de 6 registros, equivalentes al 2,90% del total de PQRSD recibidas de abril a junio.

Dentro de las clasificaciones con menor cantidad de solicitudes se encuentran las **Peticiones de Información entre Autoridad** con 4 (1,93%), **Reclamos** con 0, **Sugerencias** con 0 y **Denuncias** con 2 (0,97%).

9. PQRSD OBJETO DE RESPUESTA

De un total de 207 solicitudes recibidas por la Agencia Distrital de Infraestructura – ADI, en el segundo trimestre del 2023, fueron tramitadas 207 PQRSD de las cuales internamente se respondieron un total de 169 PQRSD y las 38 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.



Figura 4: Comportamiento trimestral en la asignación de PQRSD para respuesta al ciudadano.

La figura 4 muestra un comparativo de las solicitudes resueltas por la ADI, frente a las trasladadas a secretarías o entidades externas. En el segundo trimestre del año se observa que el traslado a entidades externas tuvo un porcentaje del 18,34%, traslados que en su mayoría se hacen a través de la ventanilla de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y que a su vez se notifican al ciudadano, para darle cumplimiento a lo determinado por la Ley.

Así mismo, se evidencia que al interior de la Entidad se tramitaron el 81,64% del total de las PQRSD recibidas.

10. TRAMITE 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.

A continuación, se presenta una tabla de las dependencias de la Entidad que responden directamente al ciudadano las PQRSD:

| DEPENDENCIA | PQRSD | % |
|-------------------------------------|------------|----------------|
| OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 2 | 0,97% |
| OFICINA DE INFRAESTRUCTURA | 192 | 92,75% |
| OFICINA JURÍDICA | 13 | 6,28% |
| TOTAL | 207 | 100,00% |

Tabla 2: PQRSD objeto de respuesta de las dependencias de la Agencia Distrital de Infraestructura – ADI.

La tabla anterior muestra las cantidades y porcentaje de las PQRSD por cada dependencia; en donde se puede evidenciar que para el segundo trimestre de 2023 la dependencia con mayor cantidad de PQRSD fue la **OFICINA DE INFRAESTRUCTURA**, con un total de 192 solicitudes correspondientes al 92,75% del total de peticiones recibidas del mes de abril a junio, la **OFICINA JURIDICA** ocupa el segundo lugar con un total de 13 peticiones representando el 6,28% y en el tercer lugar la **OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**, con 2 peticiones que corresponden al 0,97% del total de las PQRSD recibidas del mes de abril a junio

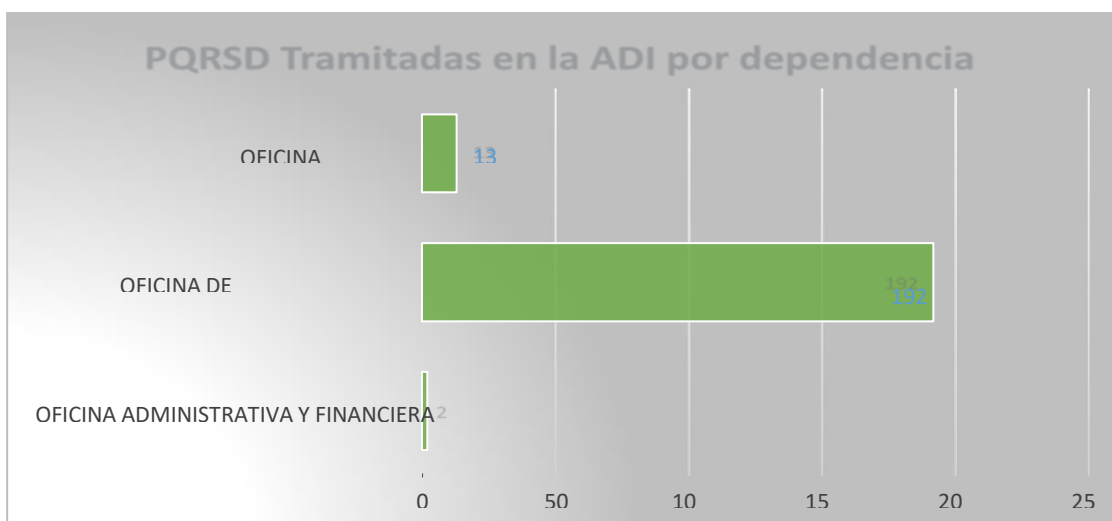


Figura 6: Grafica representativa de las PQRSD tramitadas en la Entidad por dependencia

11. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Por otra parte, respecto a las solicitudes que no son competencia de esta Entidad, equivalentes a 41 peticiones, fueron trasladadas a las Entidades competentes para su respectivo conocimiento y tramite, las que se relacionan a continuación::

| ENTIDAD | CANTIDAD | % |
|--|----------|--------|
| CONSORCIO CIRCUNVALAR IDC | 1 | 2,44% |
| CONSORCIO INTERCANALES (INTERVENTORIA) | 4 | 9,76% |
| CONSORCIO OBRAS HIDRAULICAS 2016 (CONTRATISTA) | 4 | 9,76% |
| E.P.A BARRANQUILLA VERDE | 1 | 2,44% |
| EDUBAR S.A | 4 | 9,76% |
| GOBERNACIÓN DEL ATLANTICO | 1 | 2,44% |
| K-YENAS S.A.S | 1 | 2,44% |
| OFICINA GESTION DEL RIESGO | 3 | 7,32% |
| OFICINA SERVICIOS PUBLICOS | 4 | 9,76% |
| SECRETARIA DE CULTURA Y PATRIMONIO | 2 | 4,88% |
| SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS | 6 | 14,63% |

| ENTIDAD | CANTIDAD | % |
|---|-----------|-------------|
| SECRETARIA DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL | 2 | 4,88% |
| Secretaria General Del Distrito | 1 | 2,44% |
| SIEMBRA MAS S.A.S | 3 | 7,32% |
| Triple A | 1 | 2,44% |
| UNION TEMPORAL ARROYOS 2016 (CONTRATISTA) | 1 | 2,44% |
| UNION TEMPORAL AVENIDA BOYACA (CONTRATISTA) | 1 | 2,44% |
| UNION TEMPORAL GRAN VIA R-90 (CONTRATISTA) | 1 | 2,44% |
| TOTAL | 41 | 100% |

Tabla 3: 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 por factor de competencia se le envían más traslados de PQRSD; y, en el segundo trimestre del año se registran 6 traslados que corresponden al 14,63% de las peticiones recibidas, seguida por **Consortio Intercanales, Consortio Obras Hidráulicas 2016, Empresa de Desarrollo Urbano de Barranquilla S.A – EDUBAR y la Oficina Servicios Públicos** que cuentan con 4 traslados respectivamente de peticiones equivalentes al 9,76% y en tercer lugar se encuentran la **Oficina de Gestión del Riesgo y SIEMBRA MAS S.A.S** con un total de 3 traslados por peticiones cada una, el cual corresponde al 7,32% del total de las peticiones recibidas a las cuales se le hizo traslado por factor de competencia.

Así mismo, se puede analizar que el total de la Tabla 3, difiere del valor mencionado en los Traslados a entidades externas de la Figura 4, porque al momento de desglosar las PQRSD a las que se le debe hacer traslado por factor de competencia estos deben hacerse a diferentes entidades, es decir, que muchas veces una PQRSD radicada por competencia que no le corresponde a la ADI contestar, la puede solucionar una, dos o mas Secretarías o Entidades externas, razón por la cual hubo un incremento en el valor total de los traslados de la Tabla 3.

12. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

En las siguientes tablas se presenta la oportunidad de respuesta a los radicados entrantes a la Agencia Distrital de Infraestructura – ADI, en el segundo trimestre correspondiente del 3 de abril al 30 de junio de 2023, considerando que el calculo de esta fecha máxima hábil (25 de julio), se da a partir de los términos de respuesta a las peticiones establecidos en la Ley 1755 de 2015.

| OPORTUNIDAD DE RESPUESTA | FECHA MÁXIMA DE RESPUESTA 30 DE JUNIO | DENTRO DE LOS TERMINOS | FUERA DE TERMINOS | SIN RESPUESTA |
|--------------------------|---------------------------------------|------------------------|-------------------|---------------|
| ABRIL | 49 | 49 | 0 | 0 |
| MAYO | 60 | 60 | 0 | 0 |
| JUNIO | 98 | 98 | 0 | 0 |
| TOTAL | 207 | 207 | 0 | 0 |

Tabla 4: Peticiones objeto de respuesta en el segundo trimestre del 2023.

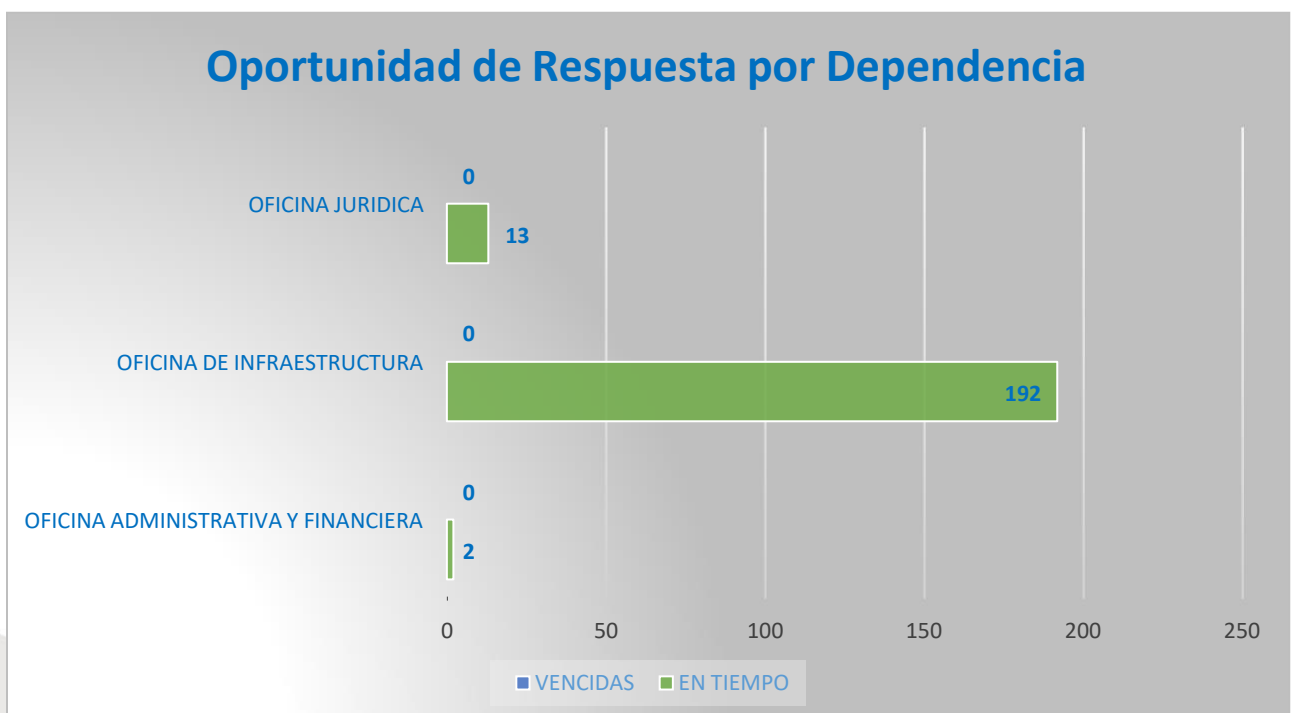
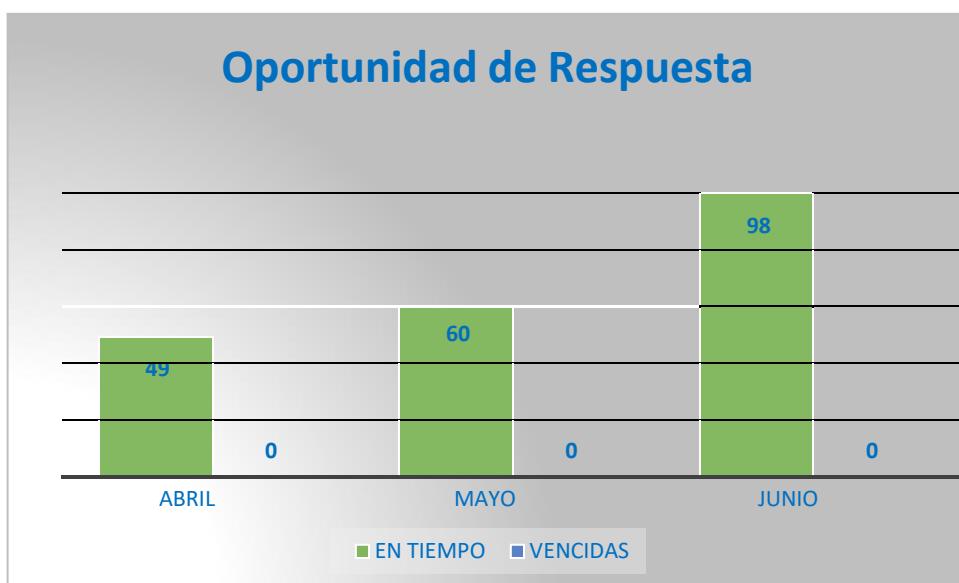
De acuerdo a la Tabla 4 es posible evidenciar que en el segundo trimestre del 2023 se debió responder oportunamente 207 PQRSD: 49 peticiones radicadas en abril, 60 radicadas en mayo y 98 radicadas en junio de 2023.

Se debe determinar que la cantidad de PQRDS que debían responderse del 3 de abril al 30 de junio, se respondieron dentro de los términos de Ley un total de 207 PQRSD, el equivalente al 100% de la oportunidad de respuesta

13. 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 aportarla información necesaria para la construcción del indicador de oportunidad de respuesta decada 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.



14. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRSD

De las 207 peticiones recibidas en el segundo trimestre del 2023, los temas mas requeridos por la ciudadanía a través del correo electrónico y la ventanilla fueron:

| DEPENDENCIAS | | CANTIDAD | % |
|-------------------------------------|--|------------|-------------|
| OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | GRUPO ADMINISTRATIVO | 1 | 0,48% |
| | GRUPO FINANCIERO | 1 | 0,48% |
| OFICINA DE INFRAESTRUCTURA | GRUPO DE INFRAESTRUCTURA | 38 | 18,36% |
| | GRUPO DE PARQUES, PLAZAS Y PAISAJISMOS | 100 | 48,31% |
| | GRUPO DE RECURSOS HIDRICOS | 54 | 26,09% |
| OFICINA JURIDICA | | 13 | 6,28% |
| TOTAL | | 207 | 100% |

Tabla 5: Clasificación de PQRSD de acuerdo a dependencias.

Dentro de las dependencias en las que se clasificaron las PQRSD recibidas en el segundo semestre del 2023, se evidencia que la mayor consulta está en:

- **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 procedimental
 - Requerimientos de juzgados
 - Requerimientos entre Autoridades
- **GRUPO ADMINISTRATIVO:**
 - Certificaciones contractuales
- **GRUPO FINANCIERO:**
 - Información presupuestal

15. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LOS CIUDADANOS

| CANTIDAD | |
|--------------------|---|
| QUEJAS | 6 |
| RECLAMOS | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 |
| DENUNCIAS | 2 |
| TOTAL | 8 |

Tabla 6: Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los ciudadanos radicadas en la Entidad

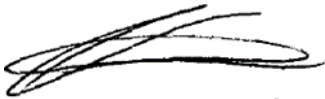
En el segundo trimestre de 2023, de acuerdo a la información reportada por la ventanilla única de la Agencia Distrital de Infraestructura – ADI, se recibieron 6 quejas, 0 reclamos, 0 sugerencias y 2 denuncias, las cuales fueron asignadas a las dependencias competentes para su respectivo trámite.

16. CONCLUSIONES

Ante lo expuesto en este informe, se puede concluir que en el segundo trimestre del 2023 se filtraron las PQSRD radicadas en la Entidad del 3 de abril al 30 de junio contando con un total de 207 radicados de entrada, de los cuales 207 se atendieron y contestaron en el tiempo estipulado por la Ley.

Atentamente,

ELABORÓ:



OSCAR MENESES MEJIA
Profesional de Apoyo Control Interno

APROBÓ:



BIBIANA PINZON
ASESOR CONTROL INTERNO