



INFORME DE GESTION PQRSO PERIODO ENERO-SEPTIEMBRE 30 DE 2022 OFICINA DE PROCESO CONTRAVENCIONAL:

Los datos contenidos en el presente informe corresponden al análisis de los reportes del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad-SIGOB, de todos los documentos que fueron direccionados a través de los diferentes medios habilitados, Ventanilla (Aplicación y devolución de títulos, algunos documentos radicados presencialmente) y a través de correo electrónico (virtualmente recepcionadas por a través del correo atencionalciudadano@barranquilla.gov.co, o el portal web www.barranquilla.gov.co), los cuales fueron clasificados en las diferentes tipologías documentales, asignados a la oficina de procesos contravencional del periodo correspondiente del 1 enero-Septiembre 30 de 2022 (incluyendo la empresa contratista Construseñales) así:

Total tipologías documentales EN GESTION Y FINALIZADAS TOTAL32.253

Total tipologías documentales FINALIZADAS30.455

Total tipologías documentales EN GESTION1.798

SOLO TIPOLOGIA PQRSO EN GESTION Y FINALIZADAS vigencia 2022..... 12.665

Total tipología documental PQRSO FINALIZADAS..... 11.992

Total tipologías documental PQRSO EN GESTION..... 673

CUMPLIMIENTO DE TERMINOS DE DOCUMENTOS ASIGNADOS TIPOLOGIA PQRSO FINALIZADOS DURANTE EL PERIODO ENERO -SEPTIEMBRE 30 DE 2022

Para la verificación del cumplimiento de los términos de gestión se tendrán en cuenta los Documentos PQRSO que fueron radicados desde el 1 de enero de 2022 y cuyo plazo de finalización es máximo el 30 de SEPTIEMBRE de 2022, es decir un total de 11.449, los cuales se detallan a continuación:

CUADRO DE CUMPLIMIENTO TERMINOS DE GESTION PQRSO FINALIZADOS CON CORTE SEPTIEMBRE 30 DE 2022 OFICINA DE PROCESOS CONTRAVENCIONAL			
TERMINOS DE GESTION	EN TERMINO	VENCIDAS	TOTAL, FINALIZADAS
10 DIAS	139	12	158
15 DIAS	5924	74	5998
20 DIAS	180	0	180
30 DIAS	4985	11	4998
NO DETERMINADOS	115	0	115
TOTALES	11.343	97	11.449



Del cuadro anterior, se puede determinar que el porcentaje de cumplimiento de los términos de Gestión de documentos con tipología PQRSD de la oficina de Proceso Contravencional, radicadas en la vigencia 2022, con fecha de finalización del plazo a 30 de SEPTIEMBRE de 2022 es **99,0%**

CUMPLIMIENTO METAS PLAN DE ACCION

- **Directriz establecida en el Plan de Acción:** Dar respuesta dentro de los términos legales del 100% de los PQRS asignados a la dependencia.
- **Meta:** Dar respuesta dentro de los términos legales al 100% de los Trámites asignados a la Dependencia
- **Actividad:** Tomar las acciones a las que haya lugar para asegurar la atención oportuna

Gestión Realizada: Durante el periodo enero-SEPTIEMBRE0 de 2022 se realizaron las siguientes actividades para asegurar la atención oportuna de PQRS en la oficina de procesos contravencional así:

Se realizó monitoreo diario a los documentos asignados a través del aplicativo SIGOB (En estado Gestión y finalizados) de los funcionarios y/o contratistas de la oficina de proceso contravencional, especialmente en lo que corresponde a la oficina de cobro coactivo y grupo de PQRS. Este monitoreo lo realizan las funcionarias Yuranis Cantillo, asesoras Laura de la Hoz y Blanca Valencia, con fundamento en la información que es registrada en las diferentes bandejas de gestión de los responsables de dar respuesta a estos documentos. Las evidencias se encuentran en los respectivos correos electrónicos direccionados diariamente a la dra Otilia Ordoñez para la toma de acciones.

Se realizaron reportes por parte de la funcionaria Yuranis Cantillo , con copia a las Asesoras, Laura de la Hoz y Blanca Valencia, donde se evidencia la verificación de información en lo correspondiente a documentos PQRS del grupo de cobro coactivo y grupo PQRS comparendo físico, éste reporte, incluye el aviso de documentos próximos a vencer, a fin de generar una alerta que evite que los términos de gestión se incumplan. El envío de la información se realiza semanalmente dirigido al funcionario y/o contratista en riesgo de incumplimiento de la gestión documental, con copia a la dra Otilia Ordoñez.

Se dio cumplimiento a las directrices impartidas a través de la circular

- Directriz establecida en el Plan de Acción: Dar respuesta dentro de los términos legales del 100% de los PQRS asignados a la dependencia.
- Meta: Mejorar el indicador de respuesta dentro del término legal de las PQRS asignadas a la oficina
- Actividad: 1. Realizar revisión y control y seguimiento mensual a las PQRS asignadas a cada funcionario



Gestión Realizada actividad 1: Durante la vigencia 2022 se ha venido realizando actividades relacionadas a la revisión, control y seguimiento de todas las tipologías documentales, dando especial atención a las correspondientes a Tipología PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias) a cargo de los usuarios habilitados en el aplicativo de Gestión Documental denominado “SIGOB”.

Se designo un grupo de Servidores públicos, por parte de la Jefe de la Oficina de Proceso Contravencional, para ejecutar las labores de revisión, control y seguimiento de todas las tipologías documentales, dando especial atención a las correspondientes a Tipología PQRSD conformado de la siguiente manera:

- a) **Asesor:** Blanca Valencia Arboleda: Realiza apoyo a la gestión de PQRSD y demás tipologías documentales asignadas a través del Aplicativo SIGOB. Realiza control, seguimiento, a los documentos registrados en el sistema y sobre los cuales se debe dar respuesta de fondo, cumpliendo los términos de gestión y que se realice el envío correcto de las respuestas al ciudadano a través del aplicativo SIGOB cumpliendo con todos los registros.
- b) **Asesor:** Laura de la Hoz: responsable del grupo de cobro coactivo, donde se registra el mayor número de documentos con tipología PQRSD. Realiza revisión, control y seguimiento de documentos asignados. Direcciona la gestión de documentos a su grupo de trabajo conforme a las cargas asignadas y a las situaciones o novedades que se registren con el personal a cargo.
- c) **Funcionaria:** Yuranis Cantillo: Realiza revisión al aplicativo SIGOB respecto a la gestión diaria de documentos PQRSD. Realiza cuadro de reporte, el cual es direccionado a la Dra. Otilia Ordoñez a través del correo institucional, con copia a Laura de la Hoz y Blanca Valencia, para análisis, control y seguimiento a la gestión realizada por cada responsable. Realiza reporte de documentos próximos a vencimiento, a fin de generar las alertas sobre los posibles riesgos para el cumplimiento de los términos de gestión. Brinda apoyo para la obtención de insumos necesarios para dar respuesta a las PQRSD.
- d) **Contratista:** Hasta el mes de julio la contratista Yoselis Martínez: realizo la revisión de contenido de los proyectos de respuestas otorgadas por los servidores públicos responsables de dar trámite, antes de ser direccionadas al ciudadano, realiza las observaciones tendientes a que se cumpla con las directrices impartidas para la gestión de PQRSD de la oficina de cobro coactivo (se cumplan los términos, se dé respuesta punto a punto y de fondo). Desde el mes de agosto hasta el 30 de septiembre se realizó de manera aleatoria por parte de las funcionarias LAURA DE LA HOZ, YURANIS CANTILLO y BLANCA VALENCIA, revisión de las proyecciones efectuadas por los responsables de dar respuesta a PQRSD realizando las observaciones y reajustando las minutas que existen para dar respuesta de fondo.



Es importante manifestar que, que los anteriores servidores públicos, brindan apoyo a los responsables de dar respuesta a los documentos PQRS, tanto en el manejo del aplicativo SIGOB, como en la obtención de la información para dar respuesta de fondo a los ciudadanos.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2022, se ha continuado con el seguimiento a la finalización de documentos diarios, para ello se envía un reporte a través de correo electrónico a la jefe de la oficina de proceso contravencional, donde se especifica la relación de documentos que cada servidor público finalizó su gestión en el SIGOB y los que aún se encuentran en gestión, específicamente del grupo de PQRS del área de cobro coactivo y PQRS comparendos físicos

Se envían a través de correos electrónico cuadro comparativos de la gestión de PQRS a la jefe de la oficina de proceso contravencional, a fin de evaluar el avance en la gestión de documentos por parte de los servidores públicos responsable de dar respuesta.

Se remiten correos cuando exista merito (diario, semanal) a los servidores públicos responsables de dar respuesta a PQRS a fin de brindar información o generar una alerta sobre los documentos que se encuentran próximos a vencimiento de términos, en aras de darle prioridad a su respuesta, así mismo identificar los inconvenientes o demoras en el suministro de información y brindar apoyo para su pronta gestión antes del vencimiento de los términos.

Se realiza como estrategia de control, un informe comparativo de la gestión documental de estado en GESTION y FINALIZADOS de los documentos asignados al área de cobro coactivo y PQRS, para evidenciar la carga documental y la gestión de respuesta de estos, lo que permite tomar medidas y reorganizar el grupo de PQRS a fin de no sobrepasar su capacidad individual de gestión de documentos. y redistribución de cargas, a fin de evitar incumplimiento de las metas establecidas diarias de gestión de documentos, estas actividades se complementan con los controles diarios establecidos por la oficina de Proceso Contravencional a la Gestión Documental de PQRS y a la comunicación directa con los responsables de dar respuesta oportuna a las PQRS registradas por los peticionarios y puestas en conocimiento de la oficina, brindando el apoyo requerido en el suministro de la información necesaria para tal fin.

El grupo que realiza control y seguimiento a la gestión de PQRS incluyendo al personal que actúa como enlace documental de la oficina de proceso contravencional, cumple una función importante en la aplicación de medidas para mejorar el indicador de cumplimiento de términos, así mismo, se genera una dinámica de autocontrol que optimiza la gestión de documentos relacionados a PQRS y demás tipologías documentales asignadas para conocimiento a través del aplicativo SIGOB.



- Actividad 2. Implementar acciones correctivas o de mejora cuando sean necesarias para propender por la respuesta oportuna de PQRSD dentro del término legal.

Gestión Realizada actividad 2: En el periodo enero- SEPTIEMBRE 30 de 2022 se realizaron las siguientes actividades tendientes a la implementar de acciones correctivas o de mejora necesarias para propender por la respuesta oportuna de PQRSD dentro del término legal en la oficina de procesos contravencional así:

Se realiza revisión de tipologías documentales, a fin de identificar si estas se encuentran debidamente asignadas, acorde al contenido del documento radicado por el ciudadano. En caso de evidenciarse un error, este es revisado por la Asesora Blanca Valencia Arboleda y se procede a través de correo electrónico a solicitar su recategorización (designación de la tipología documental correcta) lo cual permite una debida identificación de términos de gestión y aplicar los respectivos correctivos.

Se realizan las respectivas revisiones aleatorias sobre el correcto uso de la herramienta de gestión documental SIGOB a fin de evidenciar que se cumplan los parámetros para el envío de documentos efectivamente al destinatario, realizando verificación de información en las respectivas bandejas de almacenamiento de información en el aplicativo SIGOB.

Se han aplicado acciones correctivas en aquellos casos donde por error el documento derivado no se vinculó al documento precedente en el aplicativo SIGOB, lo cual arrojo un reporte equivocado de la gestión del documento.

Se han llevado a cabo reuniones con el personal que gestiona PQRSD del grupo de cobro coactivo y PQRS comparendo físico, a fin de establecer directrices y lograr fortalecimiento del compromiso en la gestión oportuna de PQRSD. Durante la vigencia enero-SEPTIEMBRE 30 de 2022, se han realizado 5 reuniones formales, una en el mes de Enero (bienvenida y direccionamiento al personal que desarrollara la gestión de PQRSD en la oficina de proceso contravencional vigencia 2022), otra en el mes de Junio y 1 en agosto y otra en septiembre con el grupo de PQRSD comparendos electrónicos, quienes registraron un riesgo de incumplimiento a la gestión de PQRSD los cuales se debió intervenir y realizar revisión para evitar un mayor número de documentos cuyo plazo de gestión se vencieran. La reunión realizada el día abril 25 de 2022 la cual fue presidida por la Dra. Otilia Ordoñez jefe de la oficina de proceso contravencional, conto con la asistencia del Asesor Carlos Andrés López, la Asesora Laura De la Hoz y Blanca Valencia y del grupo encargado de la gestión de PQRSD y demás tipologías documentales. La tercer reunión se realizó el día 23 de junio a fin de identificar los factores de riesgo frente al cumplimiento de los términos de gestión de PQRSD los cuales fueron restablecidos a través de la ley 2207 del 17 de mayo y las instrucciones impartidas a través de la circular 003 de fecha 10 de junio de 2022 la cual hace referencia a los términos de gestión de PQRSD y las acciones que se deben implementar en los casos que se requiera ampliación de términos de gestión. La cuarta reunión fue el día 30 de agosto de 2022, la cual fue atendida por el coordinador del área de comparendos



electrónicos Clemente Salazar con su equipo de revisión de PQRS donde se identificó un riesgo de incumplimiento de PQRS. La quinta reunión se realizó el día 21 de septiembre con el grupo de PQRS comparendos electrónicos a fin de realizar nuevo seguimiento a la problemática identificada sobre el manejo de la herramienta SIGOB. Se diligencio el formato de asistencia como registro o evidencia.

Se continua con las labores de revisión a las observaciones contenidas en el boletín de cumplimiento mensual generado sobre la gestión documental, los cuales son enviados por la Ing. Nancy Samira Ferez, a fin de conocer el resultado de la gestión y las observaciones que sobre NC sean identificadas en la gestión de PQRS, para ello se envían correos a los responsables de dar respuesta a las PQRS sobre las cuales se realizaron observaciones y registraron No Conformidades, a fin de obtener sus explicaciones, identificar posibles causas y proceder a tomar las acciones respectivas.

Se mantiene estrecha comunicación con el personal del grupo de mejoramiento y del personal a cargo del aplicativo SIGOB a fin de dar solución oportuna a cualquier inconveniente que se presente (sea técnico o del contexto documental).

- Directriz establecida en el Plan de Acción: Dar respuesta dentro de los términos legales el 100% de los PQRS asignados a la dependencia.
- Meta: Dar respuesta dentro de los términos legales al 100% de los Trámites asignados a la dependencia.
- Actividad: 1. Realizar el seguimiento al estado en que se encuentran los trámites asociados a la dependencia

Gestión Realizada actividad 1 Durante el periodo enero-SEPTIEMBRE 30 de 2022 se realizaron las siguientes actividades tendientes al seguimiento del estado en que se encuentran los trámites asociados a la dependencia en la oficina de procesos contravencional así:

Fueron allegadas con tipología TRAMITE Y SERVICIO un total de 8.524 documentos de los cuales se dio finalización a la gestión documental a un total de 8.122 quedando pendiente por gestionar un total de 402 documentos en gestión.

La oficina de proceso contravencional continúa implementando los controles y realizando el seguimiento a la gestión de documentos que hacen referencia a los diferentes Trámites y Servicios que se gestionan a través del Aplicativo SIGOB, dando cumplimiento con ello a los términos establecidos en el manual de Trámites y Servicios. Una medida para ello es el control a la asignación de las tipologías documental correcta en el Aplicativo SIGOB y verificar el direccionamiento oportuno al funcionario y/o servidor público competente.



Se ha implementado luego de las peticiones presentadas por los ciudadanos sobre la solicitud de prescripción de la acción de cobro y esta sea atendida a favor del ciudadano, se procede a cambiar el estado a proceso terminado de manera simultánea y por consiguiente direccionar en el caso de encontrarse embargado los respectivos oficios a los bancos, en aras de evitar nuevas solicitudes sean allegadas sobre este fin. Así mismo los oficios de solicitud de desembargos son direccionados a los respectivos bancos indicados en la solicitud registrada en el aplicativo de Gestión documental SIGOB.

La devolución y aplicación de títulos (proceso de cobro coactivo): Se ha optimizado el procedimiento para la revisión y gestión de solicitudes, las cuales permiten mejorar los tiempos de respuesta a los ciudadanos, es importante anotar que se ha conformado un grupo de trabajo para gestionar la revisión, tramite y autorizaciones de estos documentos (trámites y servicios) oportunamente.

Solicitudes de inscripción y/o actualización de inscripción de acompañantes (motocicleta) se han mejorado los tiempos de respuesta, sobre estas solicitudes, no obstante, se observa un mayor numero de estas solicitudes ingresadas a través del aplicativo SIGOB, durante el primer semestre.

Es importante manifestar que la oficina de Proceso Contravencional continúa implementando acciones tendientes a cumplir con las metas establecidas en el plan de acción y mejorar los indicadores de cumplimiento a la gestión de PQRSD encomendada.

Atentamente,

BLANCA VALENCIA ARBOLEDA

Asesor de Despacho

Oficina de Proceso Contravencional