

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

**VIGENCIA 2022**

**ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA**

**GERENCIA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

**FEBRERO 10 DE 2023**

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO .....	4
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
3. ALCANCE .....	5
4. METODOLOGÍA APLICADA .....	5
5. MARCO NORMATIVO .....	6
6. FUENTES DE INFORMACIÓN .....	9
7. ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PQRSD VIGENCIA 2022 (ENERO – DICIEMBRE). .....	10
7.1 TIPOLOGIAS DE PQRSD VIGENCIA 2022 .....	10
7.2 TOTAL PQRSD RADICADAS ENERO – DICIEMBRE 2022.....	11
7.3 TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA - I SEMESTRE Y II SEMESTRE (VIGENCIA 2022) .....	12
7.4 TOTAL PQRSD - I SEMESTRE Y II SEMESTRE (VIGENCIA 2022).....	14
7.5 ANÁLISIS DE PARETO TOTAL PQRSD VIGENCIA 2022.....	15
7.6 TOTAL PQRSD – VIGENCIA 2021 - 2022.....	16
7.6 % DE RESPUESTA Y CUMPLIMIENTO (ENERO-DICIEMBRE 2022) .....	20
7.7 ENTES DE CONTROL .....	27
7.8 COMPORTAMIENTO TUTELAS VIGENCIA 2022.....	29
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	33

## 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 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”.

A través de la circular interna N° 003 del 10 de junio de 2022, emitida por la Secretaria General del Distrito, atendiendo las disposiciones establecidas en la Ley 2205 de 2022 donde se derogo la ampliación de los términos para la resolución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, otorgados durante la emergencia sanitaria declarada a nivel nacional; es decir se retoman los tiempos dispuestos por la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14, el cual indica que el término para resolver las distintas modalidades de peticiones, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, será dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Por lo anterior para dar cumplimiento a lo establecido en las normas precitadas la Gerencia de Control Interno de Gestión en su cronograma y en desarrollo del Plan Anual de Auditoria 2022 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, programo 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 de 2022 y el 31 de diciembre de 2022.

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 el II semestre del año 2022 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 el primer y segundo semestre de la vigencia 2022.

### **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 la herramienta SIGOB, y los respectivos informes generados por la Oficina de Relación de con Ciudadano entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

Se llevó a cabo la evaluación sobre la gestión realizada a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRSD ciudadanas, generadas durante la vigencia 2022, de acuerdo con lo aprobado en el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2022.

La gestión realizada por las dependencias y los datos contenidos en el seguimiento que realiza la Secretaria General del Distrito a través de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la Entidad, a través de canales institucionales (sigob, email, página web, ventanilla presencial), durante el segundo semestre del 2022, con corte a 31 de diciembre de 2022 para el sector central de la Alcaldía Distrital de Barranquilla .

### **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 programa anual de auditorías emitido por esta Gerencia, 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 Secretaria 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, pagina web y ventanilla presencial).

De igual manera, se realizó una revisión de los términos de respuesta de PQRSD de acuerdo con la Ley N° 2207 del 17 de mayo de 2022, que modifica el Decreto legislativo 491 de 2020 y que especifica los tiempos de respuesta de la siguiente manera:

- Petición general: 15 días hábiles
- Documentos e información: 10 días hábiles
- Consulta: 30 días hábiles

Para el desarrollo y consolidación del presente informe de evaluación y seguimiento sobre la gestión adelantada de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por la ciudadanía en el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla en la vigencia 2022, se revisó la información consolidada en los informes emitidos por la Oficina de Relación con el Ciudadano, el informe valorativo y estadísticas – acciones de tutela emitido por la Secretaria Jurídica del Distrito y el estado de gestión de las PQRSD de las diferentes dependencias del sector central de la entidad con el fin de evidenciar los niveles de cumplimiento y respuesta oportuna.

## 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”.
- **Ley 2207 de 2022**, “por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”.





- **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 491 de 2020**, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- **Resolución No. 0002** del 18 de enero de 2021 "Por medio de la cual se actualiza el reglamento del ejercicio del derecho de petición y su trámite interno en la Alcaldía del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla".
- **Circular No 003 de 2022**, por medio de la cual se informa a todos los colaboradores del Distrito (de planta y contratistas) que de conformidad con la Ley 2207 de 2022, se derogó la ampliación de términos para resolución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSO otorgados durante la Emergencia Sanitaria declarada por COVID-19 en el territorio nacional; es decir, se retoman a los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14, el cual indica que el término para resolver las distintas modalidades de peticiones, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, será dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.





## 6. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Informe PQRSD Oficina Relación con el Ciudadano – Secretaria General del Distrito – Oficina de Relación con el Ciudadano I, II y III trimestre de la vigencia 2022.
- Herramienta SIGOB
- 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](mailto: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 2022.
- Seguimientos realizados por las Dependencias.





## **7. ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PQRSD VIGENCIA 2022 (ENERO – DICIEMBRE).**

### **7.1 TIPOLOGIAS DE PQRSD VIGENCIA 2022**

Durante la vigencia 2022, las tipologías de PQRSD que fueron recepcionadas por la entidad se clasifican en las siguientes:

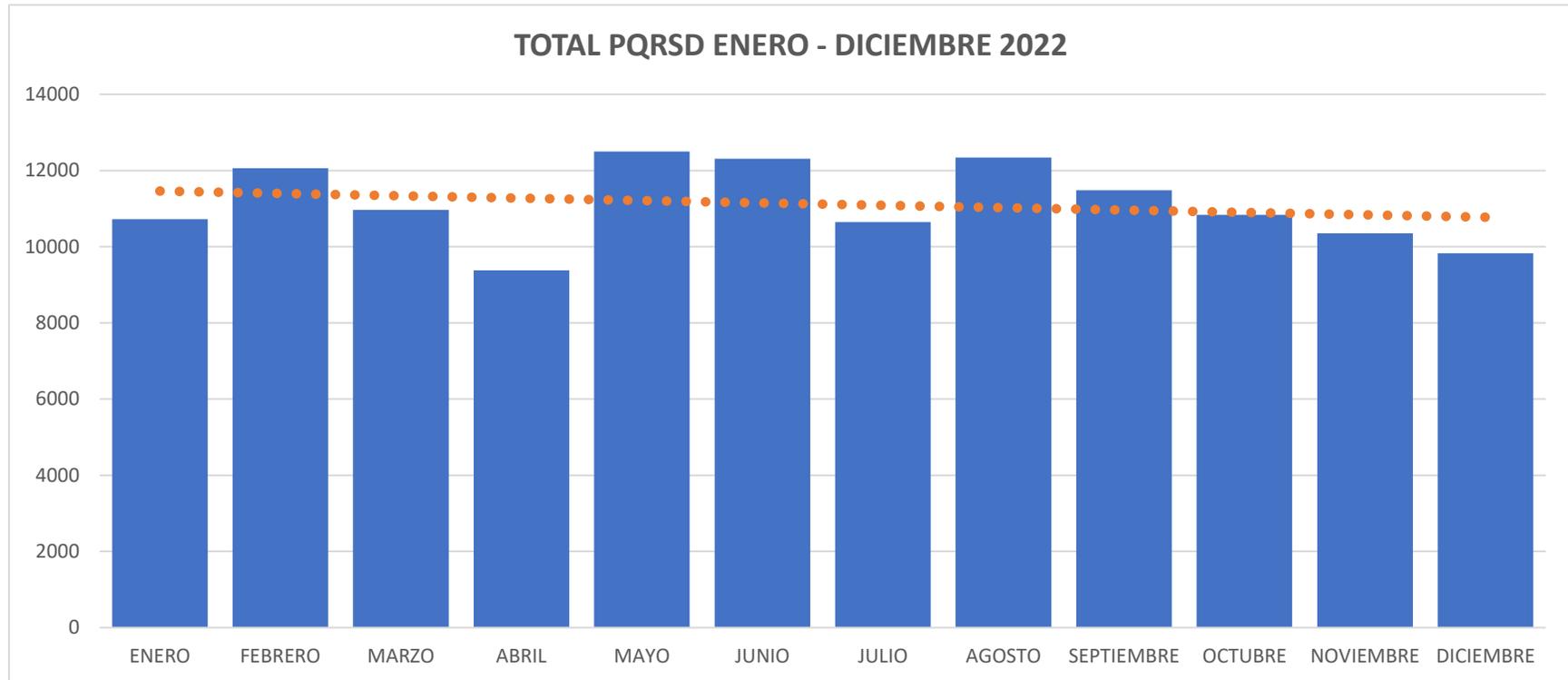
- Solicitud
- Derecho de petición
- SAC (Secretaria Distrital de Educación)
- Solicitudes de información
- Quejas
- Reclamos
- Denuncias
- Consulta autoridades
- Sugerencias

Así mismo los medios de recepción de las PQRSD durante la Vigencia 2022 fueron los siguientes:

- Página WEB
- Ventanilla Presencial
- E-Mail
- Vía Telefónica



## 7.2 TOTAL PQRSD RADICADAS ENERO – DICIEMBRE 2022



**Gráfico 1: Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2022 – Secretaria General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano**

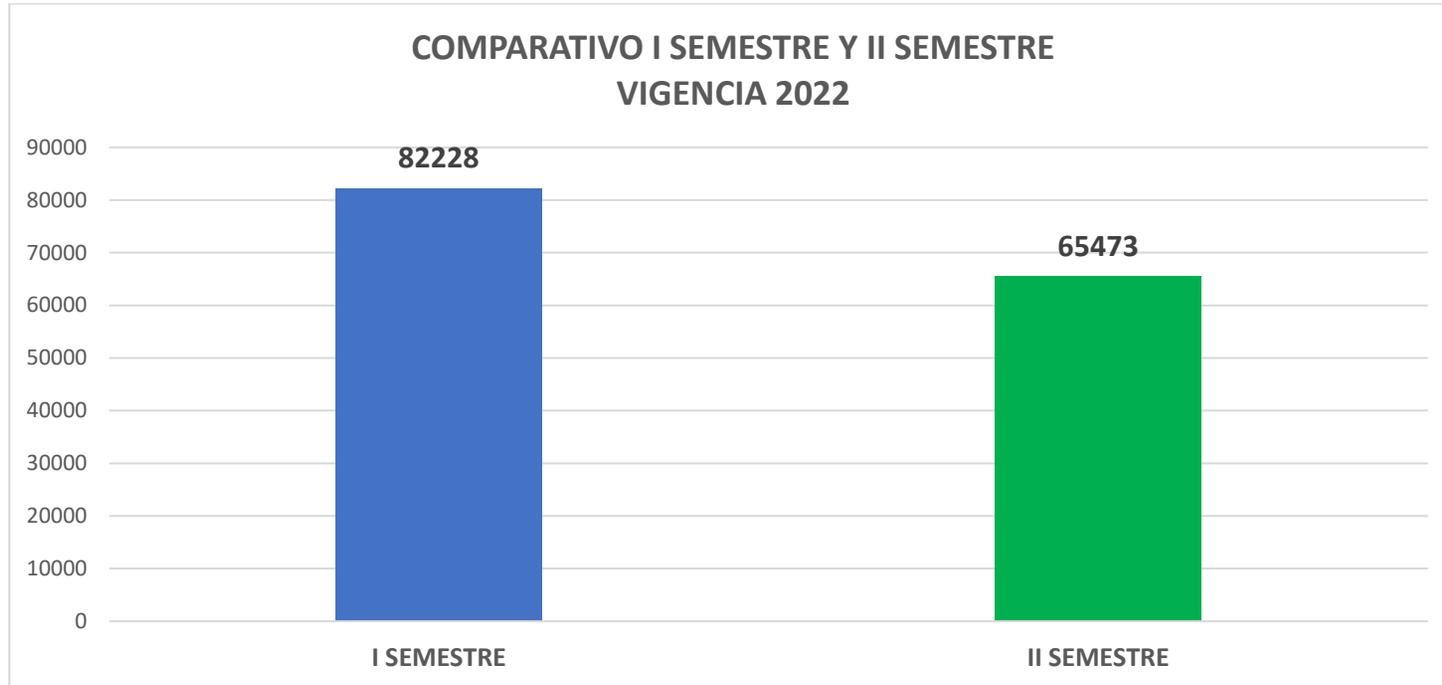
### 7.3 TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA - I SEMESTRE Y II SEMESTRE (VIGENCIA 2022)

DEPENDENCIA	SEMESTRE	
	1 SEM	2 SEM
Alcaldía Local Metropolitana	19	25
Alcaldía Local Norte Centro Histórico	20	8
Alcaldía Local Riomar	11	11
Alcaldía Local Suroccidente	30	22
Alcaldía Local Suroriente	22	13
Alta consejería para el Posconflicto	2	5
Gerencia de Ciudad	81	132
Gerencia de Control Interno de Gestión	19	17
Gerencia de Desarrollo Social	6	12
Gerencia de las TICs	54	39
Gerencia de Proyectos Especiales	-	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	17	28
Oficina de Gestión del Riesgo	632	834
Oficina de la Mujer Equidad y Género	73	67
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas	16	17
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	309	110

Secretaría Distrital de Comunicaciones	19	16
Secretaría Dist de Control Urb. y Espacio Público	2.770	2.542
Secretaría Distrital de Cultura y Patrimonio	887	1.209
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	1.193	1.093
Secretaría Distrital de Educación	3.240	2.557
Secretaría Distrital de Gestión Humana	6.706	2.088
Secretaría Distrital de Gestión Social	3.815	3.515
Secretaría Distrital de Gobierno	2.813	2.304
Secretaría Distrital de Hacienda	22.693	18.355
Secretaría Distrital de Obras Públicas	685	612
Secretaría Distrital de Planeación	11.576	6.974
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	699	449
Secretaría Distrital de Salud	5.325	5.055
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	14.026	13.461
Secretaría General del Distrito	4.135	3.441
Secretaría Jurídica Distrital	79	214
Secretaría Privada del Distrito	256	247

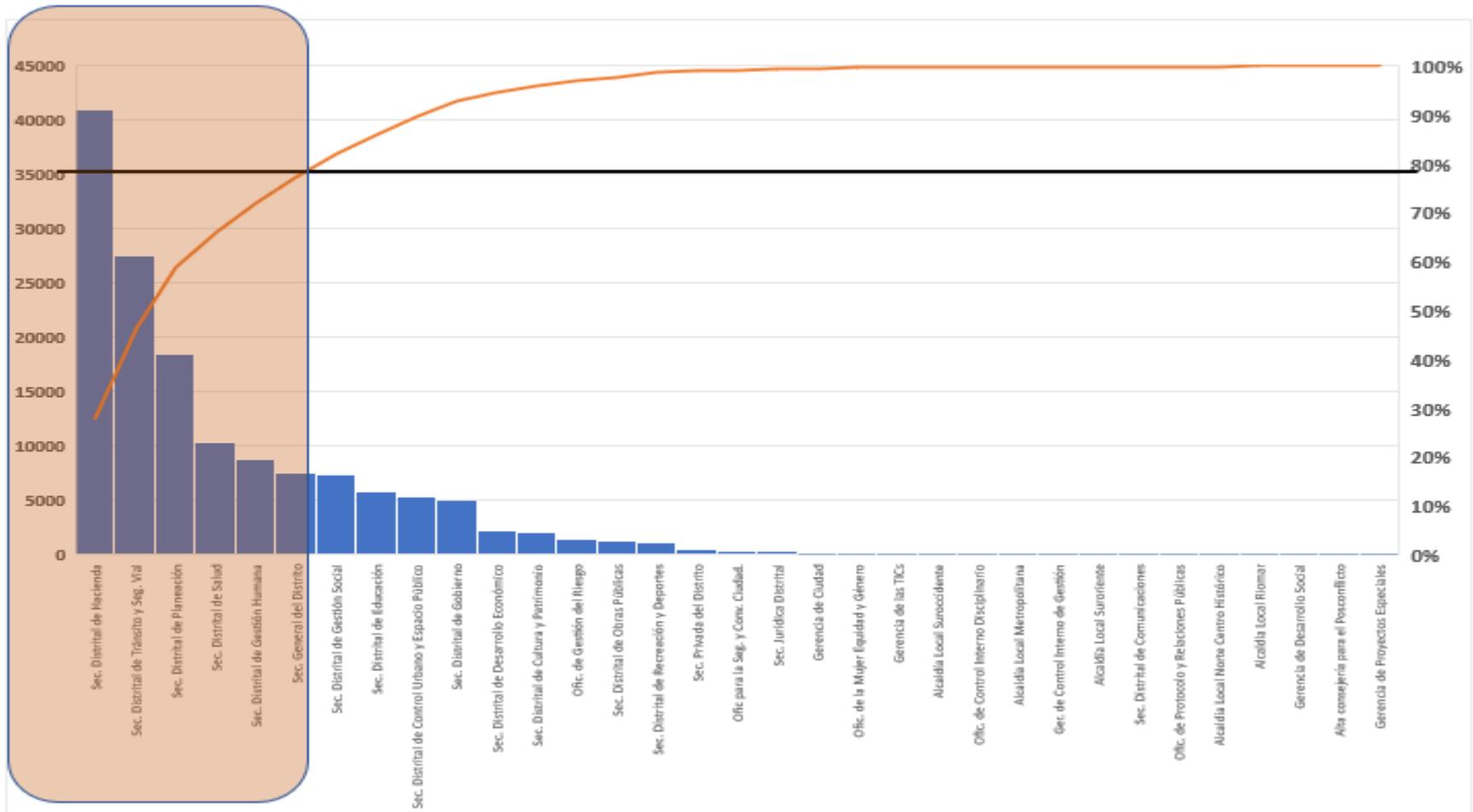
**Tabla 1: Comparativo PQRSD1 y 2 semestre 2022 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2022 –  
Secretaria General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano**

## 7.4 TOTAL PQRSD - I SEMESTRE Y II SEMESTRE (VIGENCIA 2022)



**Gráfico 2: Total PQRSD I y II semestre 2022 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2022 –  
Secretaría General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano**

## 7.5 ANÁLISIS DE PARETO TOTAL PQRSD VIGENCIA 2022.



**Gráfico 3: Diagrama de Pareto PQRSD vigencia 2022 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2022 – Secretaria General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano.**

## 7.6 TOTAL PQRSD – VIGENCIA 2021 - 2022

MESES	VIGENCIA	
	2021	2022
ENERO	13.333	10.725
FEBRERO	15.028	12.060
MARZO	17.038	10.964
ABRIL	15.336	9.380
MAYO	14.655	12.495
JUNIO	13.234	12.311
JULIO	13.155	10.647
AGOSTO	14.744	12.336
SEPTIEMBRE	15.907	11.478
OCTUBRE	14.004	10.838
NOVIEMBRE	13.377	10.349
DICIEMBRE	10.564	9.825
<b>TOTAL</b>	<b>172.396</b>	<b>135.430</b>

Tabla 2: Total PQRSD vigencia 2021 – 2022 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2022 – Secretaria General del Distrito - Oficina Relación con el Ciudadano

## ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

**Total PQRSD 2022:** Teniendo en cuenta el grafico 1 “Total PQRSD enero – diciembre 2022”, se logran identificar los principales aspectos relevantes:

- Se logra observar una tendencia hacia abajo en el total de PQRSD recepcionadas en la entidad en el segundo semestre del año siendo mas evidente en el ultimo trimestre de la vigencia 2022 (octubre, noviembre y diciembre) cerrado el mes de diciembre con 9825 PQRSD reportadas.
- Se logra identificar claramente un comportamiento ascendente y estable en la cantidad de PQRSD recepcionadas en los meses de mayo a agosto de la vigencia 2022 con un promedio de 11947 PQRSD recepcionadas.

**Comparativo PQRSD primer y segundo semestre 2022:** Teniendo en cuenta la tabla 1 “total PQRSD – I semestre y II semestre por dependencia (vigencia 2022)”, se logran identificar los siguientes aspectos relevantes:

- Se observa que el 73% de las 33 dependencias de la entidad presentaron una reducción en el total de PQRSD recepcionadas por parte de la ciudadanía (resaltadas en color verde).
- Las dependencias que más PQRSD reciben en la entidad se encuentran dentro del 73% conllevando a la reducción del total de PQRSD en el segundo semestre de la vigencia (ver gráfico 3 análisis de Pareto).
- Se logra identificar un incremento significativo en la recepción de PQRSD por parte de la Secretaria Distrital de Cultura y Patrimonio, el cual se encuentra relacionado con el retorno a la presencialidad en las diferentes modalidades de oferta educativa y la entrega de estímulos a gestores culturales; pasando de 887 PQRSD en el primer semestre a 1209 PQRSD en el segundo semestre de la vigencia, para un incremento del 36%.

- Las dependencias que presentaron una reducción significativa en la cantidad de PQRSD fueron:
  - Secretaria Distrital de Gestión Humana - 69%
  - Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana – 64%
  - Secretaría Distrital de Planeación – 40%
  - Secretaría Distrital de Recreación y Deportes – 36%
  - Secretaría Distrital de Educación – 21%

**Total PQRSD - I semestre y II semestre:** Teniendo en cuenta el Gráfico 2 “Total PQRSD I y II semestre 2022”, se logran identificar los siguientes aspectos relevantes:

- Se observa una reducción del 20% en el total de PQRSD recepcionadas en la entidad entre el primer y segundo trimestre pasando de 82.228 a 65.473, respectivamente traduciendo esto en una reducción total de 16.755 PQRSD.

**Análisis de Pareto total PQRSD vigencia 2022:** Teniendo en cuenta el Gráfico 3 “Análisis de Pareto”, se logran identificar los siguientes aspectos relevantes:

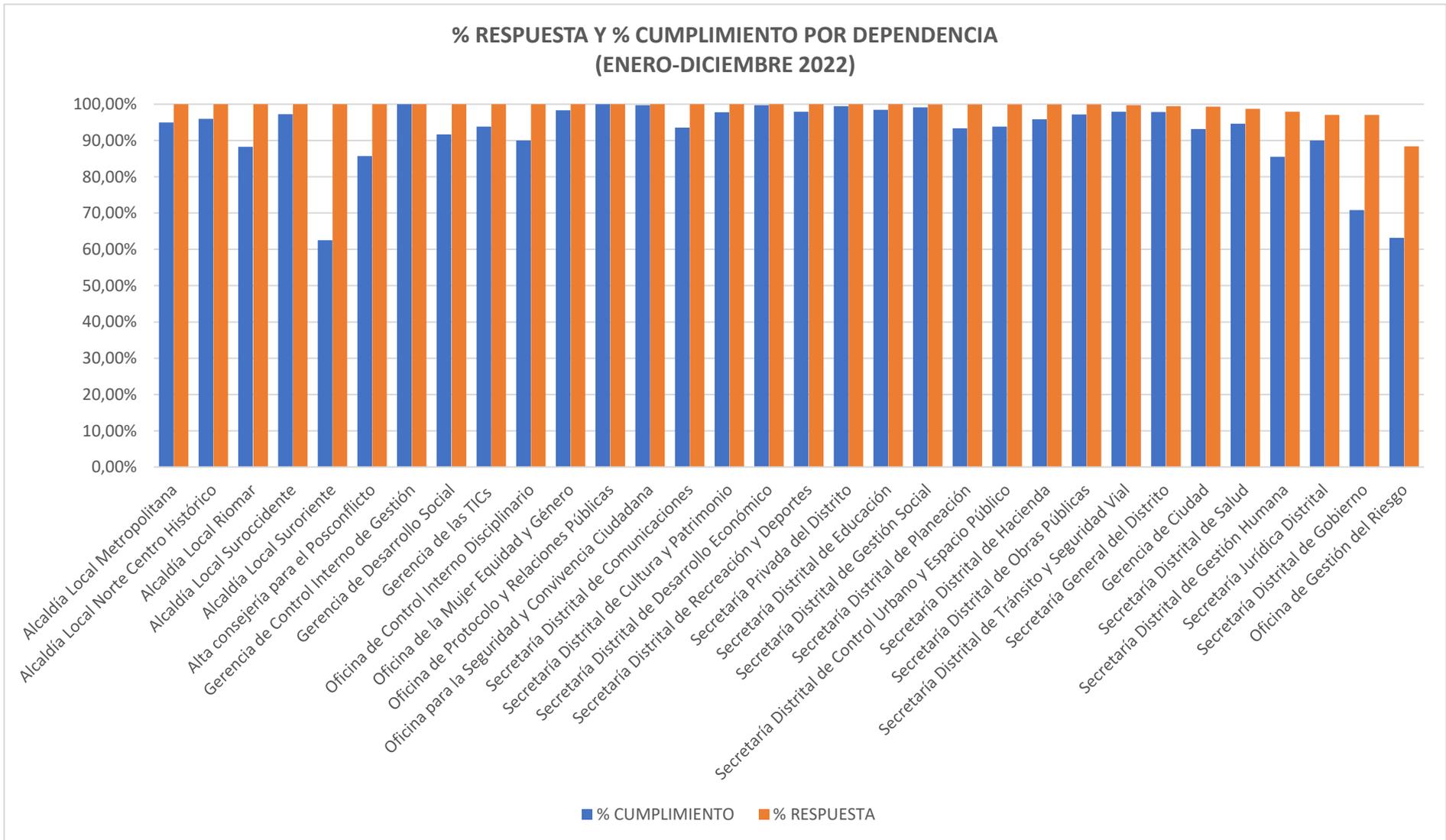
- El 80% de las PQRSD recepcionadas por la Alcaldía Distrital de Barranquilla se encuentran distribuidas en 6 dependencias de las 33 existentes en la entidad, las cuales son:
  - Secretaria Distrital de Hacienda
  - Sec. Distrital de Tránsito y Seguridad Vial
  - Sec. Distrital de Planeación
  - Sec. Distrital de Salud
  - Sec. Distrital de Gestión Humana
  - Sec. General del Distrito

- La Secretaria Distrital de Hacienda es la dependencia que cuenta con mayor cantidad de PQRSD reportadas para un total de 41048, representado en un 28% del total de las PQRSD recibidas en la vigencia 2022.

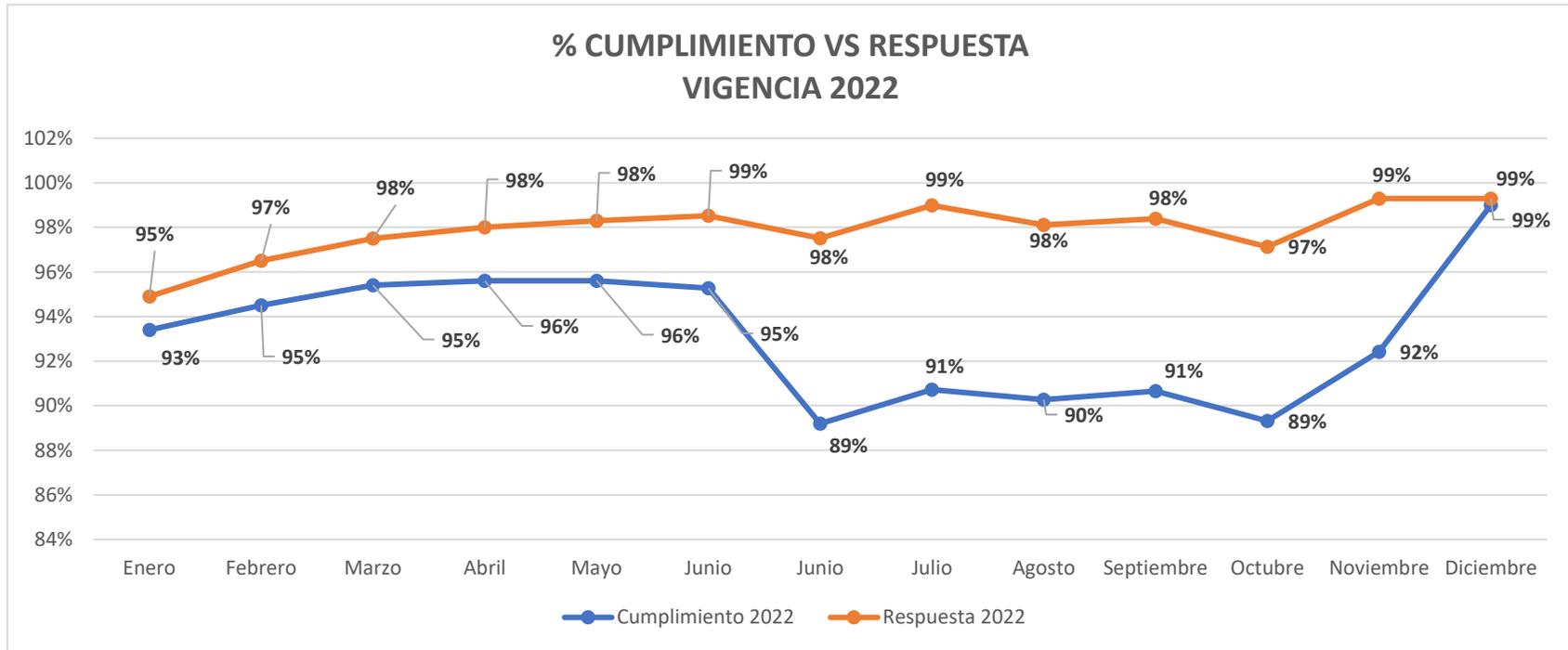
**Total PQRSD vigencia 2021 vs 2022:** Si bien no es concluyente realizar una comparación entre la vigencia 2021 y 2022 teniendo en cuenta la declaratoria de emergencia sanitaria presentada durante toda la vigencia 2021 en ocasión de la pandemia Sars Covid-19, es importante resaltar algunos aspectos relevantes de acuerdo con el Gráfico 3 “Diagrama de Pareto PQRSD vigencia 2022”:

- Con la apertura del 100% de los servicios ofrecidos presencialmente por parte de la entidad, se logró una disminución del 21% en el total de PQRSD radicadas, traduciéndose en 36.966 PQRSD menos, reduciendo la gestión administrativa para dar respuesta oportuna a la ciudadanía.
- Los meses de la vigencia 2021 en donde mas PQRSD fueron recepcionadas por la entidad fueron febrero, marzo, abril y septiembre, mientras que en la vigencia 2022 los meses con más recepción de PQRSD fueron febrero, mayo, junio y agosto; no se encuentra una relación o tendencia entre las dos vigencias sin embargo la vigencia 2022 con la entrada en la presencialidad al 100% en la prestación de los servicios puede ser tomada de base para ser tenida en cuenta en la vigencia 2023.
- Tanto en la vigencia 2021 como en la vigencia 2022 se logra identificar una disminución en el total de PQRSD radicados en el segundo semestre de cada vigencia, mostrando una mayor carga de atención y respuesta a PQRSD en el primer semestre de cada vigencia.

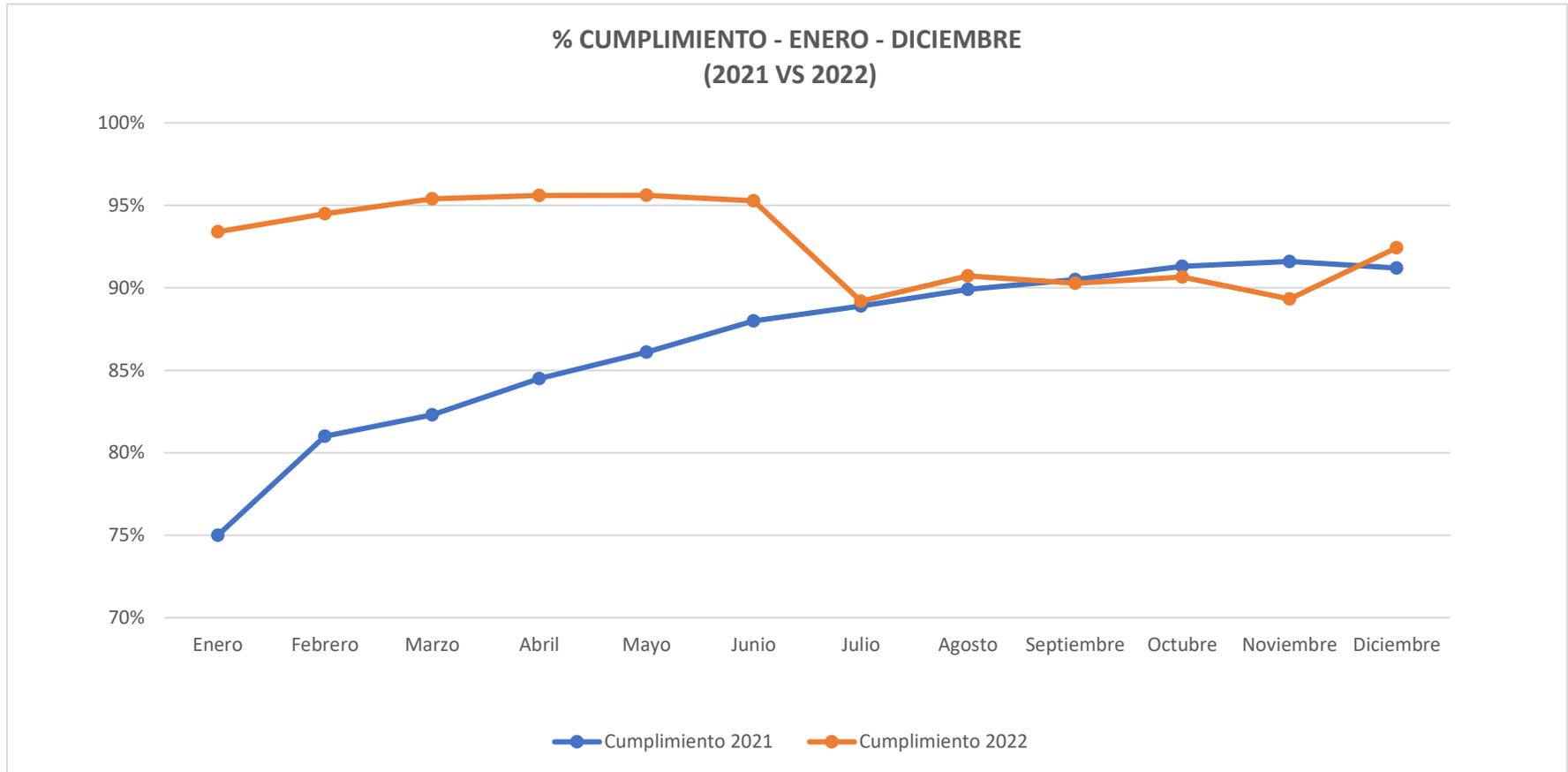
## 7.6 % DE RESPUESTA Y CUMPLIMIENTO (ENERO-DICIEMBRE 2022)



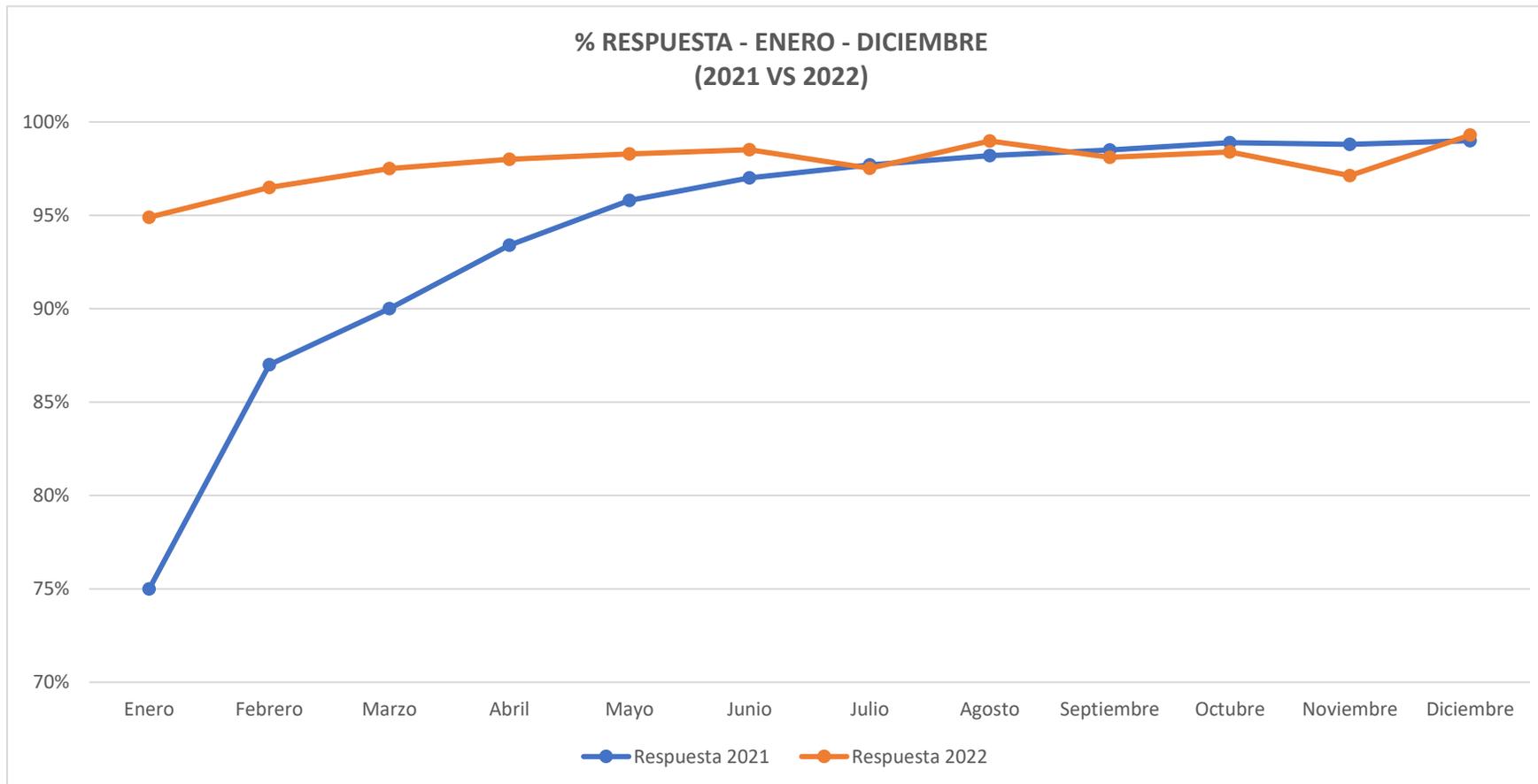
**Gráfico 4: Porcentaje de respuesta y porcentaje de cumplimiento vigencia 2022 por dependencias - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2022 – Secretaria General - Oficina Relación con el Ciudadano**



**Gráfico 5: % de cumplimiento vs respuesta - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2022 – Secretaria General - Oficina Relación con el Ciudadano.**



**Gráfico 6: % de cumplimiento 2021 Vs 2022 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2022 – Secretaria General - Oficina Relación con el Ciudadano.**



**Gráfico 7: % de respuesta 2021 Vs 2022 - Información tomada del Reporte PQRSD de enero a diciembre 2022 – Secretaría General - Oficina Relación con el Ciudadano.**



## ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:

**Porcentaje de respuesta vigencia 2022:** Teniendo en cuenta el grafico 4 "Porcentaje de respuesta y porcentaje de respuesta vigencia 2022 por dependencias" y el grafico 5 "Porcentaje de Respuesta enero – diciembre 2021 vs 2022", podemos identificar algunas dependencias que presentan nivel de respuesta por debajo del 98% las cuales se relacionan a continuación:

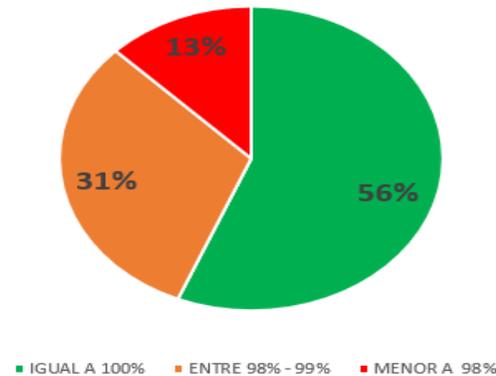
DEPENDENCIA	% RESPUESTA
Oficina de Gestión del Riesgo	88,43%
Secretaría Distrital de Gobierno	97,02%
Secretaría Jurídica Distrital	97,08%
Secretaría Distrital de Gestión Humana	97,93%

Con relación a las dependencias que más reciben PQRSD, se logra evidenciar positivamente un cumplimiento significativo en el porcentaje de respuesta de la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial, en donde fueron recepcionadas en la vigencia 2022 un total de 27487 PQRSD y su nivel de respuesta fue en promedio del 99.83%.

Así mismo se logra identificar que el 56% de las dependencias cuentan con un porcentaje de respuesta del 100% de las PQRSD, el 31% de las dependencias tienen porcentaje de respuesta entre el 98% y 99% y el 13% de las dependencias se encuentran por debajo del 98% de respuesta a las PQRSD, tal como se muestra a continuación:



**% DE RESPUESTA POR RANGOS**



Así mismo se logra identificar una tendencia estable en la vigencia 2022 con relación a la vigencia 2021 donde se idéntico una tendencia ascendente positiva en el porcentaje de respuesta.

**Porcentaje de cumplimiento vigencia 2022:** Teniendo en cuenta el grafico 4 “Porcentaje de respuesta y porcentaje de cumplimiento vigencia 2022 por dependencias” y el grafico 6 “Porcentaje de cumplimiento enero – diciembre 2021 vs 2022”, podemos identificar algunas dependencias que presentan una cantidad muy baja de recepción de PQRSD y sin embargo, el nivel de cumplimiento no cumple con los tiempos establecidos por la Ley.

Dentro de las dependencias que presentan bajos niveles de cumplimiento se encuentra la Alcaldía Local Sur oriente, quien en el primer semestre de la vigencia presento un nivel de cumplimiento del 27% con 22 PQRSD radicadas y en el segundo trimestre alcanzo un porcentaje de cumplimiento del 62% con tan solo 13 PQRSD radicadas.

Dentro de las dependencias con bajos niveles de cumplimiento incluso por debajo del 80% se evidencian las siguientes:



Alcaldía Local Suroriente	<b>62,50%</b>
Oficina de Gestión del Riesgo	<b>63,15%</b>
Secretaría Distrital de Gobierno	<b>70,84%</b>
Alcaldía Local Riomar	88,24%
Secretaría Jurídica Distrital	90,00%
Oficina de Control Interno Disciplinario	90,00%

Con relación a las dependencias que más reciben PQRSD, se logra evidenciar positivamente un cumplimiento significativo en el porcentaje de cumplimiento de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial, en donde fueron recibidas en la vigencia 2022 un total de 27487 PQRSD y su nivel de cumplimiento fue en promedio del 99.12%.

Así mismo se logra identificar que el 79% de las dependencias cuentan con un porcentaje de cumplimiento por encima del 90% de cumplimiento de las PQRSD.

Teniendo en cuenta el total de PQRSD recibidas por la entidad y su tendencia hacia abajo en el segundo semestre se observa que el porcentaje de cumplimiento en vez de aumentar, por el contrario, disminuyó en los meses de junio a noviembre de 2022, registrando valores por debajo del 90%, lo anterior relacionado con aquellas dependencias con valores por debajo del 90%, referenciadas anteriormente.

Así mismo se logra identificar una tendencia negativa en el porcentaje de cumplimiento con relación a la vigencia 2021, teniendo en cuenta los tiempos de respuesta, los cuales volvieron a su normalidad habiéndose levantado las restricciones en la prestación del servicio en ocasión de la emergencia sanitaria del Sars Covid-19.





## 7.7 ENTES DE CONTROL

### INFORME REQUERIMIENTOS DE AUTORIDADES I SEMESTRE Y II SEMESTRE 2022

El presente reporte corresponde a la información cargada en el sistema SIGOB sobre los requerimientos de Entes de Control.

Dependencia Responsable	Total I SEMESTRE	Total II SEMESTRE
Alcaldía Local Metropolitana	0	4
Alcaldía Local Norte Centro Histórico	0	7
Alcaldía Local Suroccidente	1	7
Alcaldía Local Suroriente	1	7
Gerencia de Control Interno de Gestión	5	5
Oficina de Control Interno Disciplinario	7	45
Oficina de Gestión del Riesgo	5	51
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	3	21
Secretaría Distrital de Comunicaciones	0	7
Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público	76	101
Secretaría Distrital de Cultura y Patrimonio	9	17
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	0	7
Secretaría Distrital de Educación	44	92
Secretaría Distrital de Gestión Humana	34	143
Secretaría Distrital de Gestión Social	50	116
Secretaría Distrital de Gobierno	46	259





SC-CER103099



SA-CER756031

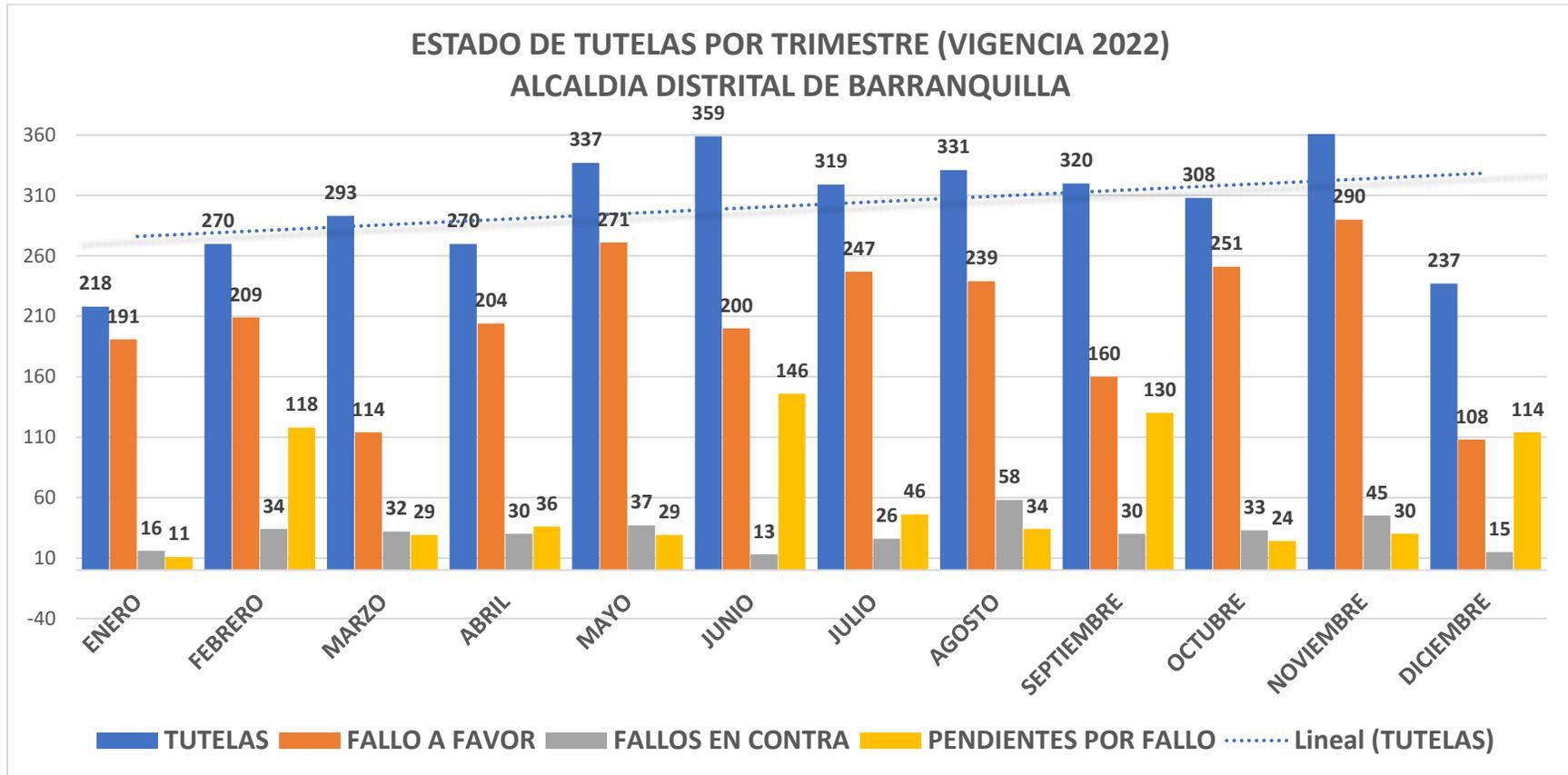


Secretaría Distrital de Hacienda	71	200
Secretaría Distrital de Obras Públicas	11	35
Secretaría Distrital de Planeación	16	125
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	4	22
Secretaría Distrital de Salud	45	197
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	117	633
Secretaría General del Distrito	27	160
Secretaría Jurídica Distrital	11	43
Secretaría Privada del Distrito	109	353
<b>Total</b>	<b>692</b>	<b>2657</b>

**Tabla 3: Informe requerimiento de autoridades - Secretaria General - Oficina Relación con el Ciudadano – Oficina de Gestión Documental**

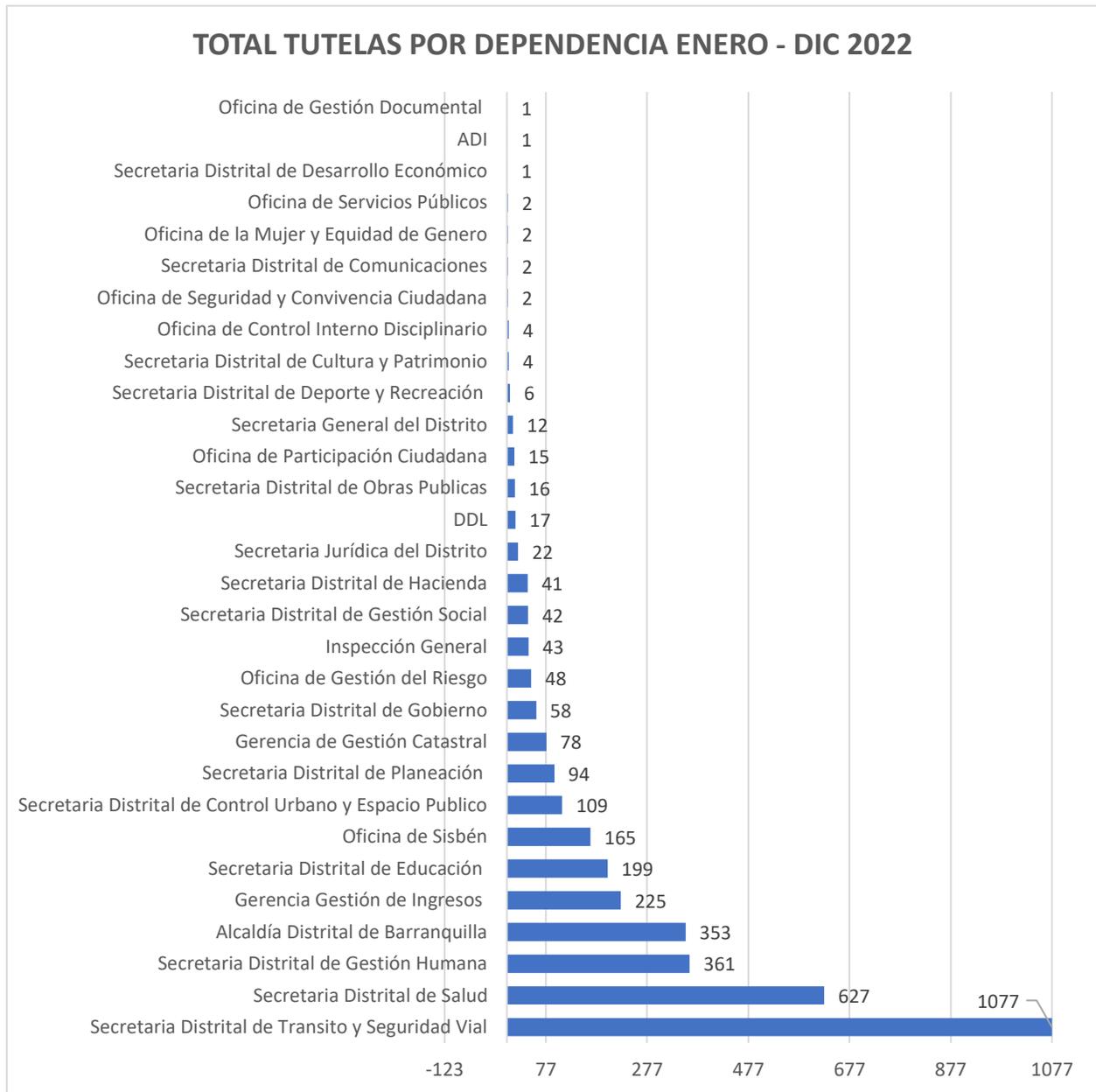


## 7.8 COMPORTAMIENTO TUTELAS VIGENCIA 2022

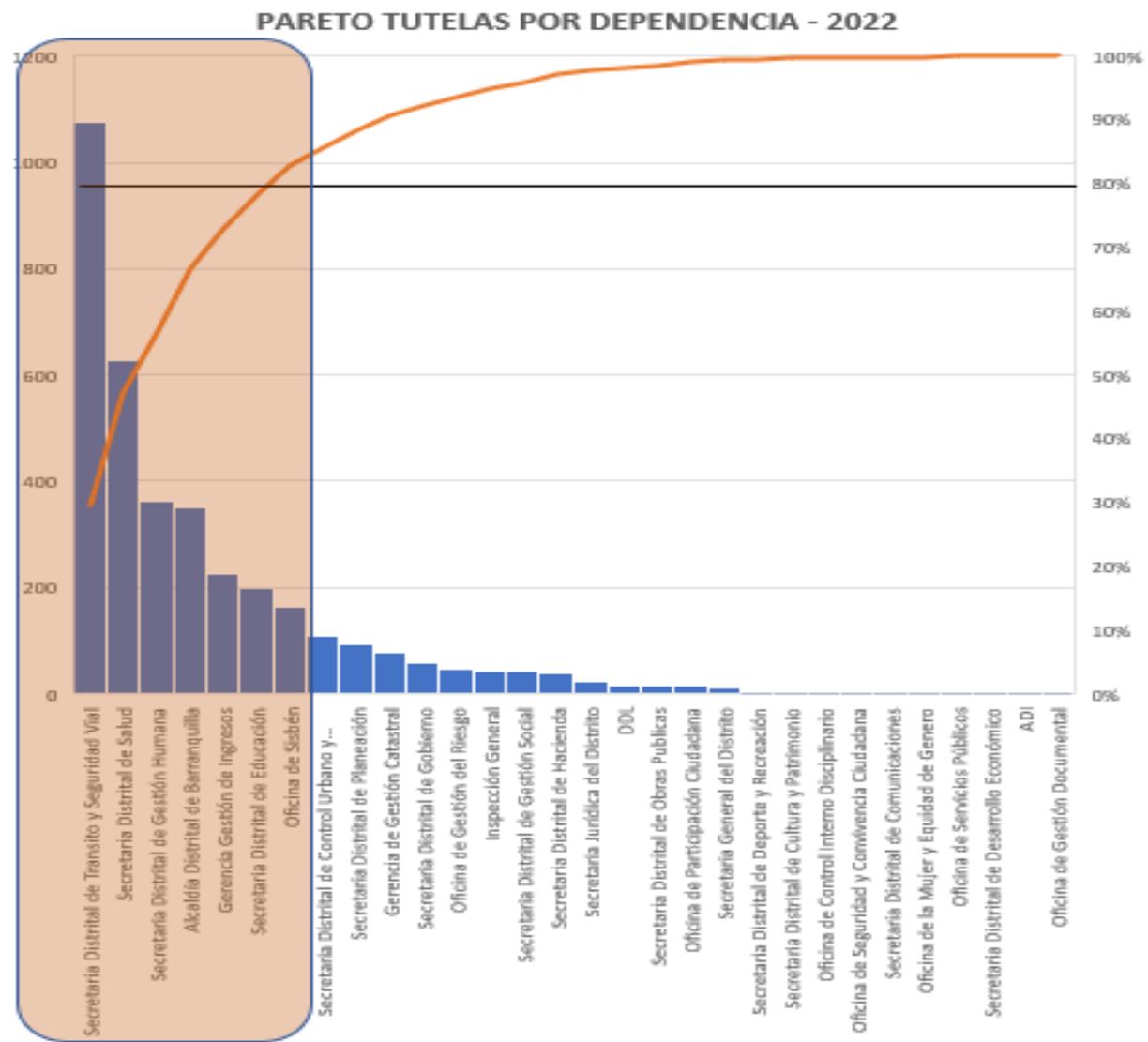


**Gráfico 8: Estado de Tutelas por trimestre - Información tomada del "informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela vigencia 2022. Secretaría Jurídica del Distrito.**

### TOTAL TUTELAS POR DEPENDENCIA ENERO - DIC 2022



**Gráfico 9: Total de Tutelas por dependencia - Información tomada del "informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela vigencia 2022. Secretaría Jurídica del Distrito.**



**Gráfico 10: Pareto por dependencia - Información tomada del "informe Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela vigencia 2022. Secretaría Jurídica del Distrito.**



## **ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

**Tutelas:** De acuerdo con el informe “Valorativo y Estadísticas – Acciones de Tutela” emitido por la Secretaria Jurídica del Distrito, las dependencias con más tutelas recibidas fueron: Secretaria Distrital de Transito y seguridad vial y Secretaria Distrital de salud, Secretaria Distrital de Gestión Humana, Alcaldía de Barranquilla, Gerencia de Gestión de Ingresos, Oficina de Sisbén y Secretaria Distrital de Educación en donde se concentra el 80% del total de Tutelas. En su gran mayoría las acciones de tutela corresponden a presunta violación al derecho de petición.

De las 3627 Tutelas más del 50% corresponden a derechos de petición no contestados a tiempo y falta de notificación de respuestas.

Se observa un comportamiento estable durante todo el año con relación a las tutelas, por lo tanto, es necesario identificar los procesos, actividades, responsables y demás variables que conlleven a controlar su generación.

Si bien la cantidad de Tutelas superan las 3600 durante toda la vigencia 2022, solo el 10% fueron falladas en contra de la entidad.





## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con la información analizada, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022, relacionada con la gestión de las PQRSD en la entidad y las tutelas, se puede concluir que se evidencia un mejoramiento en la reducción de PQRSD radicadas en la entidad, evidenciando celeridad en los tramites y prestación de los servicios y la racionalización de tramites por parte de la entidad.

Así mismo se observan dependencias que deben establecer de inmediato planes de acción ante el reiterado incumplimiento en los tiempos de respuesta definidos por la Ley.

**Recomendación No 1:** De acuerdo con el análisis realizado las dependencias que registraron el mayor número de PQRS atendidas de forma extemporánea durante el primer y segundo semestre de la vigencia 2022, corresponde principalmente a la Secretaria Distrital de Gobierno, Secretaria Jurídica del Distrito, Oficina de Gestión del Riesgo y la Secretaria Distrital de Gestión Humana.

Es necesario establecer planes de acción que sean eficaces de la mano de la Oficina de Relación con el Ciudadano para garantizar la atención oportuna de los requerimientos de la ciudadanía por parte de estas dependencias, evitando de esta manera que la entidad incurra en tramites adicionales como tutelas y posibles sanciones.

**Criterio:** Ley 1755 de 2015 de acuerdo con lo estipulado en el artículo 14 y 31 así:

**ARTÍCULO 14.** Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de





dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**ARTÍCULO 31.** Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

**Recomendación No 2:** Los procesos de la entidad en coordinación de la Oficina de Relación con el Ciudadano y la Secretaria Distrital de Gestión Humana deben establecer acciones de mejora dirigidas a fortalecer los conocimientos y competencias de los enlaces SIGOB con el fin de asignar de manera eficaz y eficiente las PQRSD recepcionadas por la entidad y realizar de manera diligente su traslado cuando no sea de su competencia respetando los términos establecidos por la Ley.

**Recomendación No 3:** Bajo el liderazgo de la Secretaria Jurídica del Distrito, es importante encaminar esfuerzos que impacten de manera directa en la reducción de tutelas falladas en contra de la entidad principalmente por los tiempos de respuesta de los derechos de petición en las dependencias donde se presenta mayor incumplimiento, así mismo medir la eficacia de las acciones que se implemente producto del seguimiento a las tutelas y su impacto económico para el distrito en el respectivo informe trimestral.

**Recomendación No 4:** Con los análisis realizados en el presente informe se recomienda tomar las acciones pertinentes y efectivas por parte de las dependencias donde se concentra el 80% de las PQRSD y Tutelas en la entidad (Análisis de Pareto).





Recomienda se realicen mesas de trabajo con las áreas encargadas de tramitar las PQRSD para efectuar un análisis las debilidades expuestas en los informes de evaluación, con el objetivo de mitigar y corregir aquellas que se están presentando en cuanto al cumplimiento del procedimiento y la normatividad vigente para la gestión de las PQRSD en la entidad.

**Recomendación No 5:** Fortalecer las actividades de gestión y seguimiento por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano, en cuanto a la revisión y aplicación de los procedimientos, políticas y guías emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP con relación a la adecuada prestación de los servicios y atención a la ciudadanía.

*Belka Gutiérrez Arrieta*  
**BELKA GUTIÉRREZ ARRIETA**

Gerente  
Gerencia Control Interno de Gestión

**Proyectó:** Martin Rafael Molina Torres – Profesional Universitario

**Revisó:** Belka Gutiérrez Arrieta – Gerente

