

INFORME EJECUTIVO PQRS

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LA SECRETARIA GENERAL – RELACIÓN CON EL CIUDADANO

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022

GERENCIA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

MARTIN RAFAEL MOLINA TORRES

CONTENIDO

1. PERIODO DE EJECUCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. EQUIPO AUDITOR	3
5. METODOLOGÍA APLICADA	3
6. MARCO NORMATIVO	4
8. ANÁLISIS PQRS D I SEMESTRE VIGENCIA 2022 (ENERO – JUNIO)	5
8.1 TOTAL PQRS D RADICADAS ENERO – JUNIO 2022	5
8.1.2 TOTAL PQRS D POR DEPENDENCIA - I SEMESTRE 2022	6
8.3 ANÁLISIS COMPARATIVO POR DEPENDENCIA - % DE RESPUESTA Y CUMPLIMIENTO (ENERO-JUNIO 2022)	8
8.4 COMPARATIVO % DE RESPUESTA VS % DE CUMPLIMIENTO	10
8.5 ENTES DE CONTROL	13
8.6 COMPORTAMIENTO TUTELAS I SEMESTRE 2022	15
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	18

1. PERIODO DE EJECUCIÓN

Entre el 01 de enero y el 30 de junio del 2022, se llevó a cabo la evaluación sobre la gestión realizada a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRSD ciudadanas, generadas durante el I semestre del año 2022, de acuerdo con lo aprobado en el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2022.

2. OBJETIVO

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, verificar que la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRSD presentadas por los ciudadanos en el primer semestre de 2022 ante la Secretaria General del Distrito, Oficina de Relación con el Ciudadano se proporcione de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

3. ALCANCE

Verificar la información reportada de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos interpuestas ante la entidad durante el primer semestre del año 2022 y evaluación mediante selección de una muestra de peticiones atendidas dentro de los términos establecidos y respuesta de fondo.

4. EQUIPO AUDITOR

Martin Molina Torres - Auditor

5. METODOLOGÍA APLICADA

Para el desarrollo y consolidación del informe sobre la gestión adelantada de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por la ciudadanía en el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla en el I semestre de la vigencia 2022, se revisó la información consolidada en los informes emitidos por la Oficina de Relación con el Ciudadano y el estado de gestión de las PQRSD de las diferentes dependencias de la entidad con el fin de evidenciar los niveles de cumplimiento y respuesta oportuna.

6. MARCO NORMATIVO

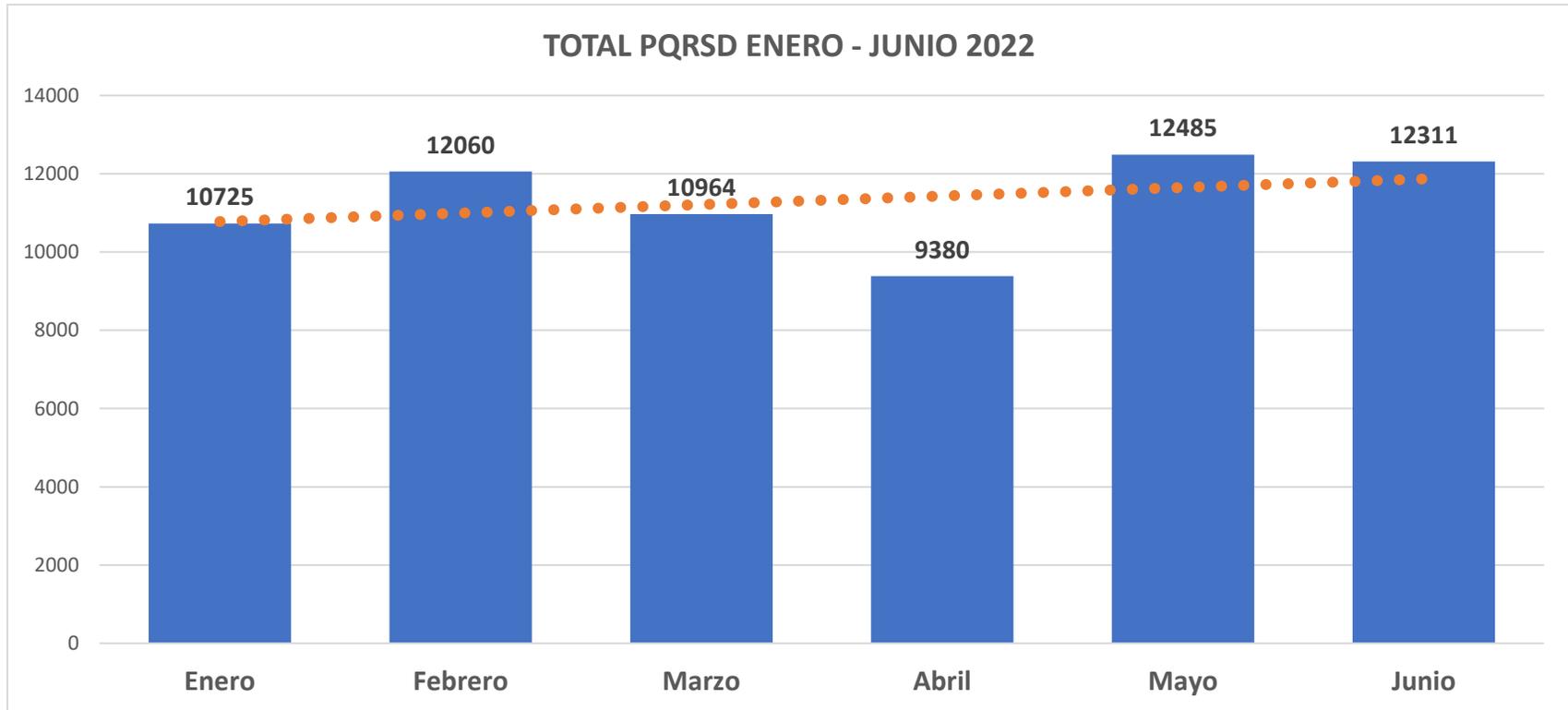
- Ley 1474 de 2011 Nivel Nacional - Artículo 76. Informe de Quejas, Sugerencias y Reclamos
- Ley 1755 de 2015 Nivel Nacional - Capítulo I, II y III
- Ley 1437 de 2011 Nivel Nacional - Capítulo II
- Procedimiento Gestión documental de Peticiones Ciudadanas
- Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo del 2020.
- 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”.

7. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Informe PQRSD Oficina Relación con el Ciudadano – Secretaria General del Distrito
- Herramienta SIGOB
- Sitio Web de la Entidad: A través de la página web de la Alcaldía Distrital.
- Correos electrónicos. A través del correo electrónico atencionalciudadano@barranquilla.gov.co
- Telefónicamente. A través de la línea telefónica 195
- Informe de tutelas emanado de la Secretaría Jurídica
- Seguimientos realizados por las Dependencias.

8. ANÁLISIS PQRSD I SEMESTRE VIGENCIA 2022 (ENERO – JUNIO)

8.1 TOTAL PQRSD RADICADAS ENERO – JUNIO 2022



Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2022 – Secretaría General - Oficina Relación con el Ciudadano

8.1.2 TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA - I SEMESTRE 2022

Dependencia	En gestión	Finalizadas no respondidas	Respondidas en el tiempo	Respondidas vencidas	Sin responder vencidas	Total general
Alcaldía Local Metropolitana	1	2	15	1		19
Alcaldía Local Norte Centro Histórico	1		18	1		20
Alcaldía Local Riomar		1	10			11
Alcaldía Local Suroccidente	1	5	21	1	2	30
Alcaldía Local Suroriente	4	7	3	2	6	22
Alta consejería para el Posconflicto				2		2
Gerencia de Ciudad	24		49	5	3	81
Gerencia de Control Interno de Gestión	4	2	9		4	19
Gerencia de Desarrollo Social	2	4				6
Gerencia de las TICs	4	1	48		1	54
Oficina de Control Interno Disciplinario	7	5	3		2	17
Oficina de Gestión del Riesgo	93	115	310	69	45	632
Oficina de la Mujer Equidad y Género	5	8	59	1		73
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas		4	12			16
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	9	1	298		1	309
Secretaría Distrital de Comunicaciones	2	4	13			19
Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público	160	234	2215	136	25	2770
Secretaría Distrital de Cultura y Patrimonio	38	63	764	14	8	887
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	3	89	1101			1193
Secretaría Distrital de Educación	24	67	3125	17	7	3240
Secretaría Distrital de Gestión Humana	245	163	5455	687	156	6706
Secretaría Distrital de Gestión Social	67	19	3711	16	2	3815
Secretaría Distrital de Gobierno	291	875	1196	188	263	2813
Secretaría Distrital de Hacienda	1087	681	20167	593	165	22693
Secretaría Distrital de Obras Públicas	60	7	608	6	4	685
Secretaría Distrital de Planeación	387	180	10438	315	256	11576

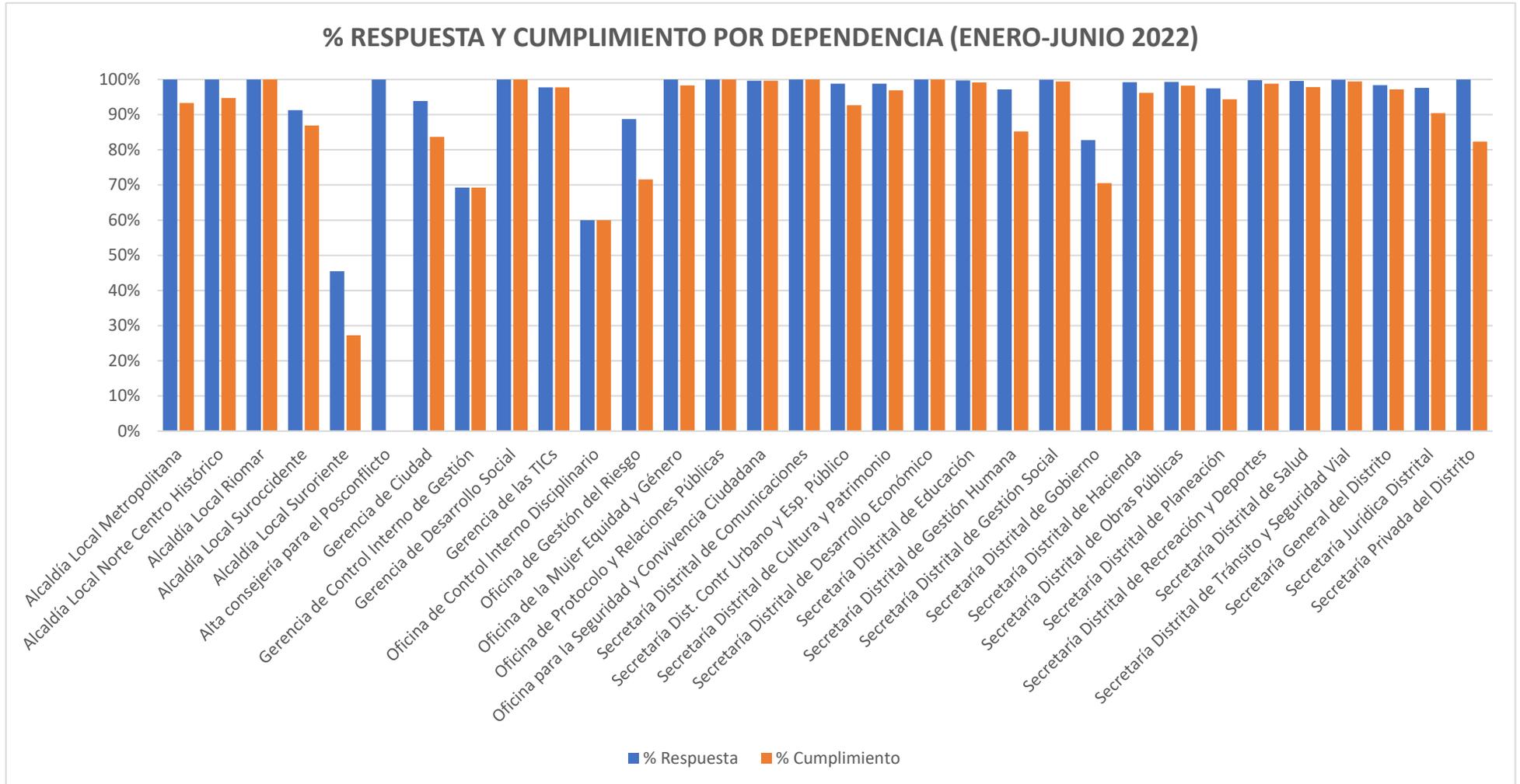
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	27	36	629	6	1	699
Secretaría Distrital de Salud	171	285	4773	78	18	5325
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	756	49	13155	55	11	14026
Secretaría General del Distrito	326	146	3571	40	52	4135
Secretaría Jurídica Distrital	17	14	44	3	1	79
Secretaría Privada del Distrito		32	194	30		256
Total general	3816	3099	72014	2266	1033	82228

ANÁLISIS:

Teniendo en cuenta el grafico anterior y la tabla se puede evidenciar una leve tendencia hacia arriba en el total de PQRSD radicadas por parte de la ciudadanía y los entes de control, evidenciándose un comportamiento decreciente en el mes de abril en aproximadamente un 10% con relación al mes de marzo.

En la tabla de análisis por dependencias podemos identificar 3 dependencias que presentan altos índices de solicitudes por parte de la ciudadanía como lo es la Secretaria Distrital de Hacienda con un total de 22693 requerimientos por parte de la ciudadanía, en su gran mayoría relacionadas con temas de impuesto predial de la presente vigencia; seguidamente se encuentra la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial con un total acumulado a 30 de junio de 14026 PQRSD en su gran mayoría por temas relacionados con la imposición de comparendos y el pago de impuestos vehiculares del distrito.

8.3 ANÁLISIS COMPARATIVO POR DEPENDENCIA - % DE RESPUESTA Y CUMPLIMIENTO (ENERO-JUNIO 2022)



Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2022 – Secretaría General - Oficina Relación con el Ciudadano

ANÁLISIS:

Teniendo en cuenta el gráfico anterior “**Análisis Comparativo Por Dependencia - % De Respuesta Y Cumplimiento (Enero-Junio 2022)**”, podemos identificar algunas dependencias que presentan una cantidad muy baja de recepción de PQRSD y sin embargo el nivel de cumplimiento y respuesta presenta bajos niveles.

Dentro de las dependencias que presentan bajos niveles de cumplimiento se encuentra la Oficina de Control Interno Disciplinario y la Alcaldía Local Sur oriente, con 22 y 17 PQRSD radicadas respectivamente y sus niveles de cumplimiento son del 27% y 60%.

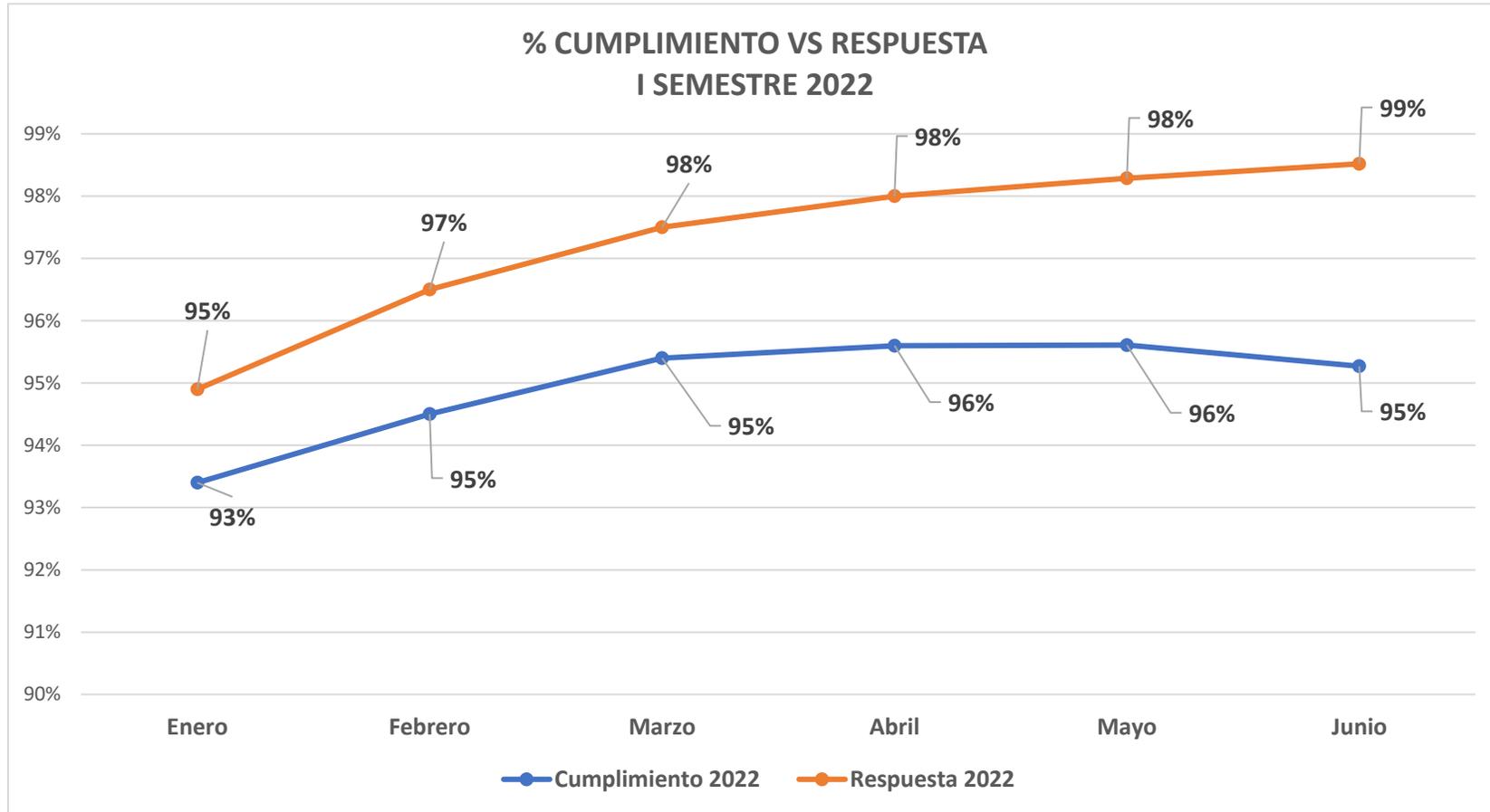
Con relación a las dependencias que más reciben PQRSD, se logra evidenciar positivamente un cumplimiento significativo en el porcentaje de respuesta y el porcentaje de cumplimiento, entre las cuales se destacan:

DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	% RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
Secretaría Distrital de Hacienda	20.314	99%	96%
Secretaría Distrital de Planeación	10.393	97%	94%
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	12.310	100%	99%

Así mismo se logra identificar que el 87% de las dependencias demuestran un porcentaje de cumplimiento por encima del 90% de cumplimiento en la respuesta de las PQRSD, demostrando el compromiso con la gestión oportuna dentro de las dependencias de la entidad.

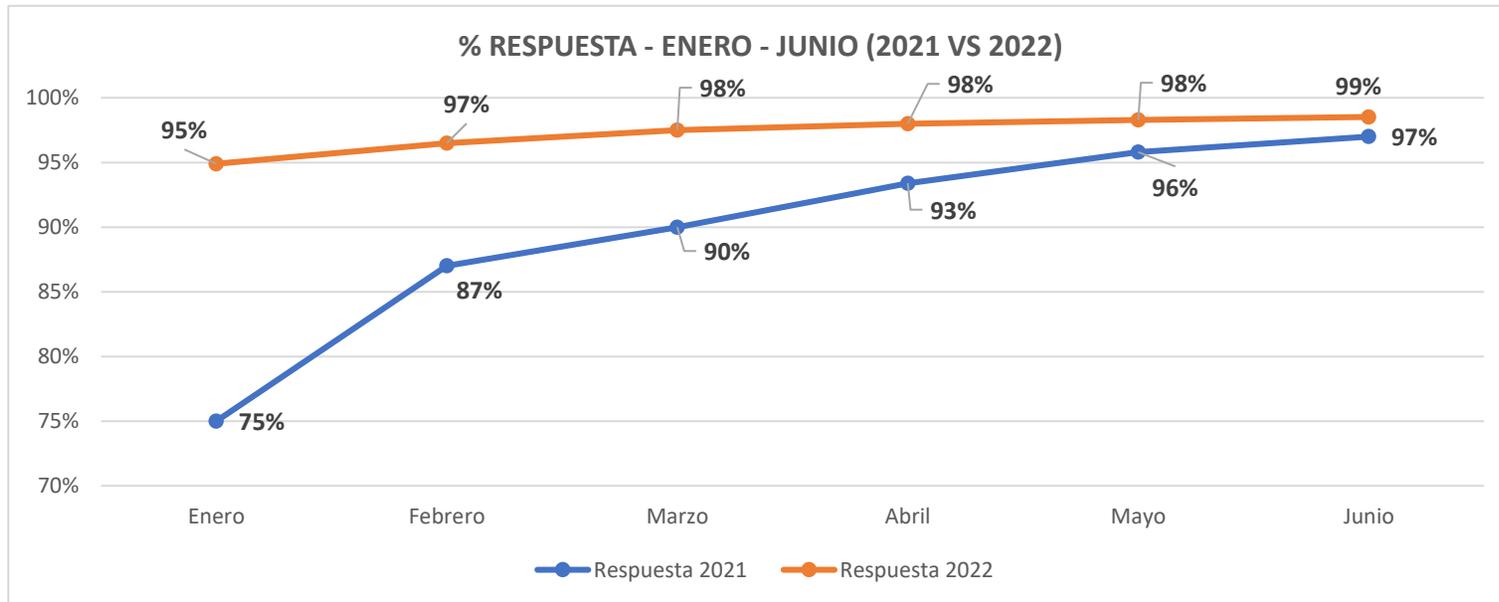
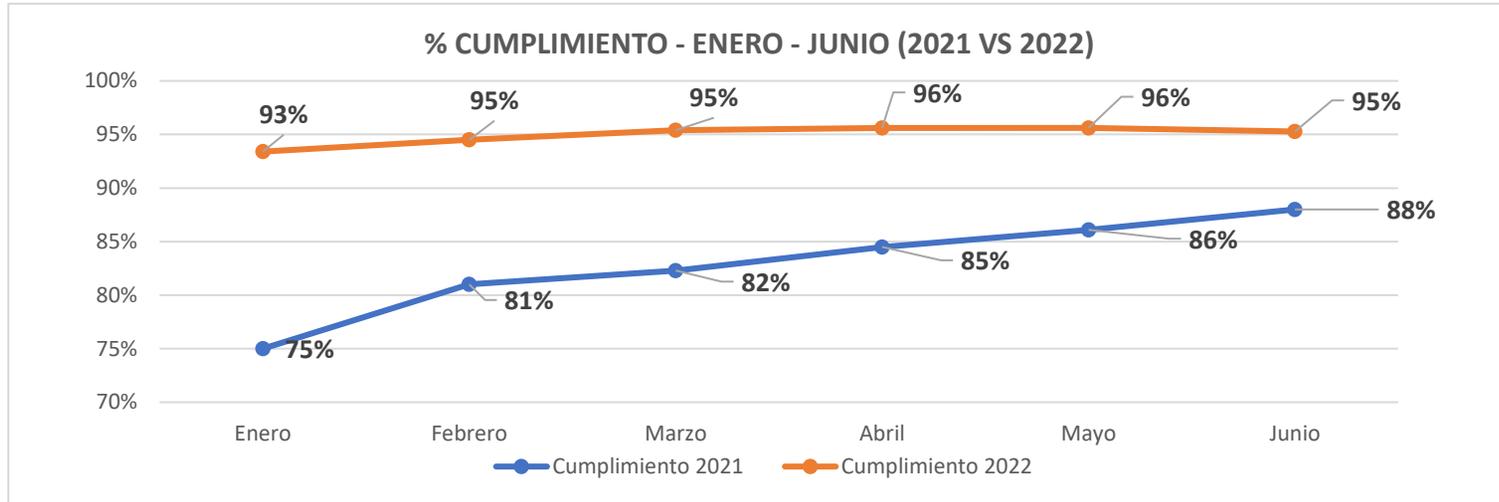
Por otra parte del 93% de las dependencias se encuentran por encima del 90% de cumplimiento en el porcentaje de respuesta, a las PQRSD recibidas por la Alcaldía Distrital de Barranquilla.

8.4 COMPARATIVO % DE RESPUESTA VS % DE CUMPLIMIENTO



Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2022 – Secretaria General - Oficina Relación con el Ciudadano

8.4.1 Comparativo I semestre 2021 Vs 2022



ANÁLISIS:

Analizando las gráficas anteriores podemos identificar un promedio del porcentaje de respuesta del 99% y un porcentaje de cumplimiento del 95% a las PQRSD a corte 30 de junio de 2022.

Por otra parte, analizando el porcentaje de cumplimiento en el mismo periodo de la vigencia 2021, se logra evidenciar una mejora significativa pasando del 88% en el 2021 al 95% en la vigencia 2022, con un incremento de 7 puntos porcentuales mejorando el cumplimiento de esta medición.

Con relación al porcentaje de respuesta al igual que el porcentaje de cumplimiento se logra identificar una mejora significativa en el resultado del indicador ente la vigencia 2021 y la actual vigencia, pasando del 97% al 99% de cumplimiento.

8.5 ENTES DE CONTROL

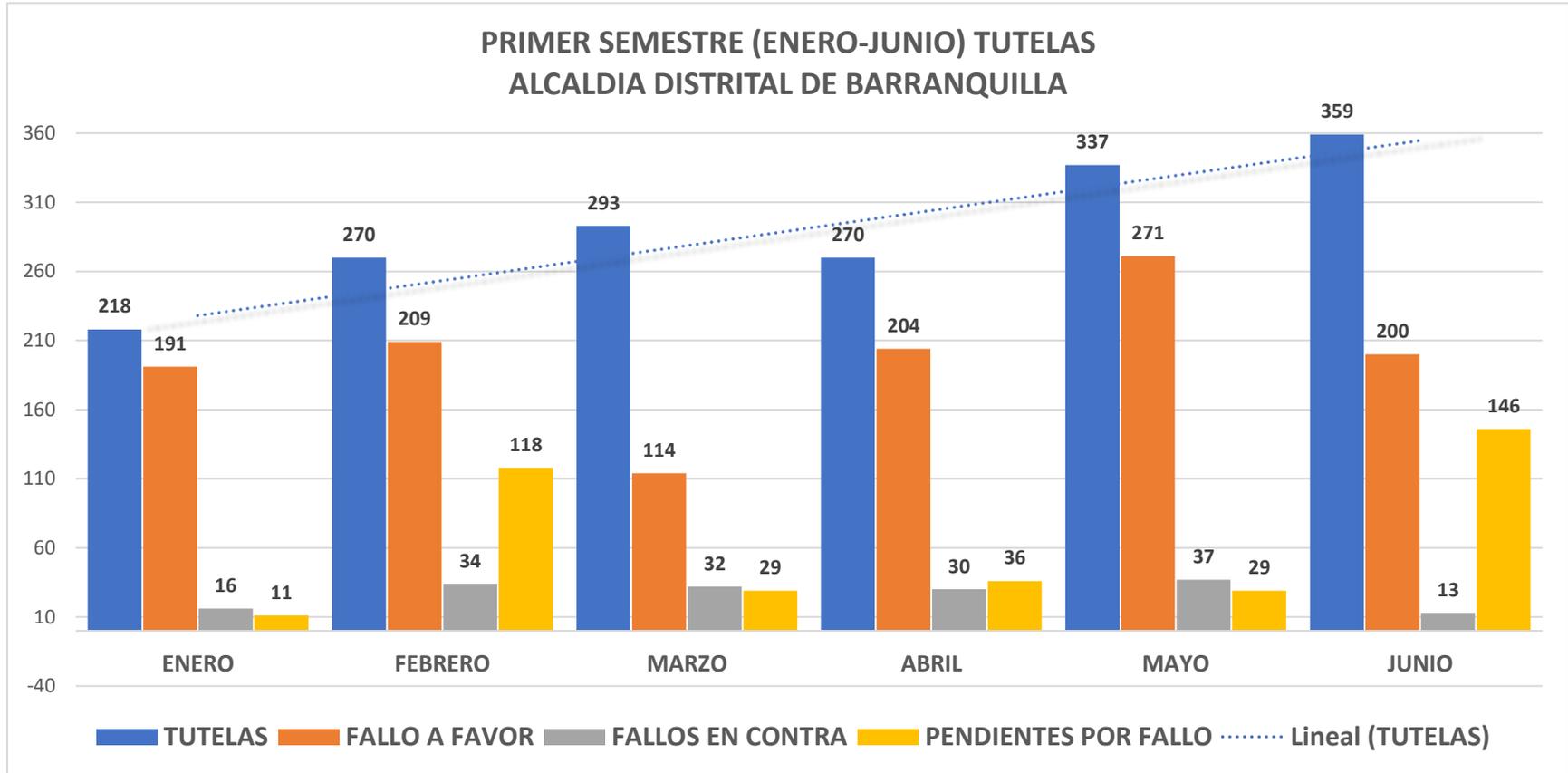
OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO		INFORME REQUERIMIENTOS DE AUTORIDADES			
		JUNIO 2022			
TOTAL CASOS		692		FECHA DE CORTE	
				30/06/2022	
El presente reporte corresponde a la información cargada en el sistema SIGOB sobre los requerimientos de Entes de Control.					
Dependencia Responsable	Requerimiento Personería	Requerimiento Fiscalía	Requerimiento Procuraduría	Requerimientos Contraloría	Total
Alcaldía Local Suroccidente			1		1
Alcaldía Local Suroriental	1				1
Gerencia de Control Interno de Gestión	1	1		3	5
Oficina de Control Interno Disciplinario	2		2	3	7
Oficina de Gestión del Riesgo	4		1		5
Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana		2	1		3
Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Público	39	4	24	9	76
Secretaría Distrital de Cultura y Patrimonio	4		3	2	9
Secretaría Distrital de Educación			5	39	44
Secretaría Distrital de Gestión Humana	8	9	13	4	34
Secretaría Distrital de Gestión Social	41	2		7	50
Secretaría Distrital de Gobierno	7	17	15	7	46
Secretaría Distrital de Hacienda	15	12	5	39	71
Secretaría Distrital de Obras Públicas	1			10	11
Secretaría Distrital de Planeación	5	5	5	1	16
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes				4	4
Secretaría Distrital de Salud	38	2	3	2	45
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	20	65	26	6	117
Secretaría General del Distrito		2	2	23	27
Secretaría Jurídica Distrital	3	2	2	4	11
Secretaría Privada del Distrito	4	2	49	54	109
Total	193	125	157	217	692

Información tomada del Reporte PQRSD de enero a junio 2022 – Secretaría General - Oficina Relación con el Ciudadano

ANÁLISIS:

- De acuerdo con los gráficos anteriores y como resultado de la verificación a la atención de solicitudes de entes de control durante el primer semestre de la vigencia 2022, se logró identificar que la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial a 30 de junio 2022, recibió un total de **117** requerimientos por parte de los entes de control.
- Se resalta que la Gerencia de Control interno de gestión, maneja una cantidad de solicitudes las cuales son de conocimiento para seguimientos propios que se generan por copias suministradas por los mismos entes de control o las oficinas encargadas de las respuestas, las cuales no se genera respuesta.
- La Alcaldía Distrital de Barranquilla recibió un total de 692 requerimientos por parte de los entes de control en el primer semestre de la vigencia 2022.
- Se divulgo y notifico por INFO circular NRO GCIG-002 DE 2021 de la Gerencia de control interno de Gestión, donde se solicita el envío de respuestas de solicitudes de entes de control para el respectivo seguimiento.
- Se logra evidenciar que el ente de control que mas solicitudes realiza a las diferentes dependencias de la alcaldía distrital de Barranquilla es la Contraloría (General y Distrital) con un total de 217 requerimientos para el primer semestre de la presente vigencia.

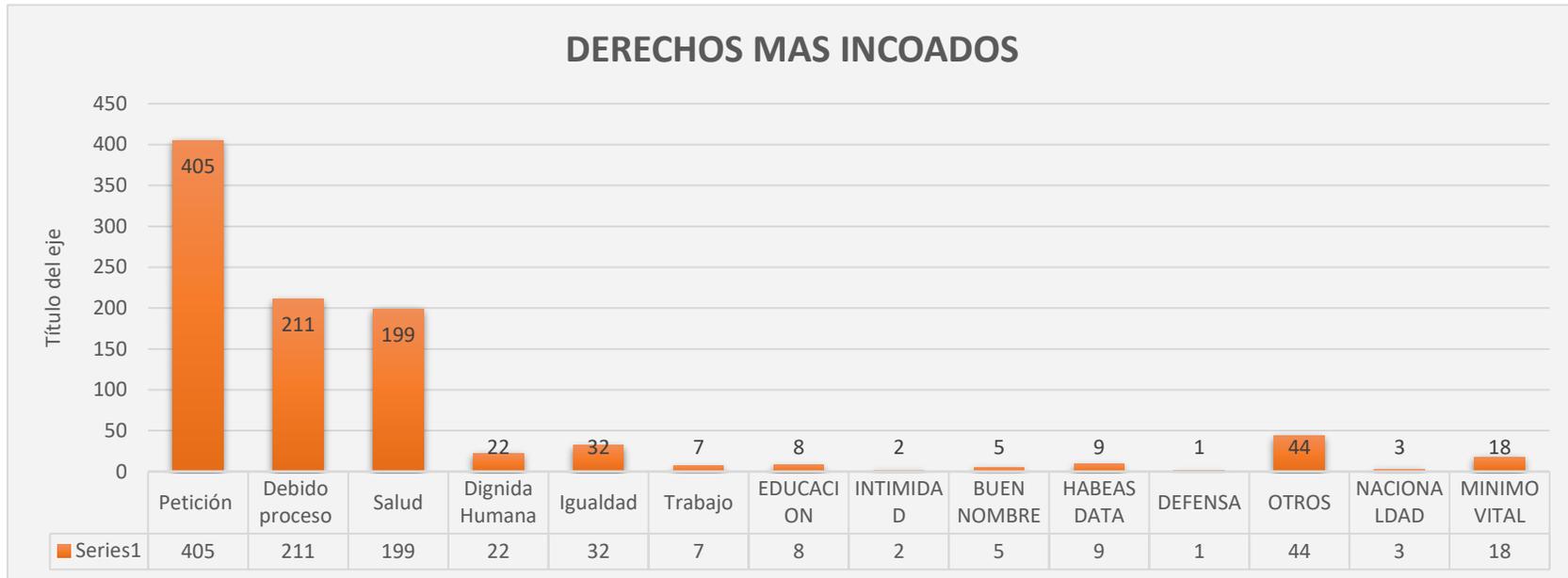
8.6 COMPORTAMIENTO TUTELAS I SEMESTRE 2022



*Información suministrada por la Secretaría Jurídica



*Información suministrada por la Secretaría Jurídica



ANÁLISIS

Tutelas:

Las secretarías con más tutelas recibidas son: Tránsito y seguridad vial y secretaría de salud y gestión humana; de las cuales más del 50% de las tutelas recibidas corresponden a derechos de petición no contestados a tiempo y falta de notificación de respuestas. Por esta razón se necesita control en los tiempos de respuesta y ejercer vigilancia a los derechos de petición que vulneran los derechos de los contribuyentes.

Derechos mas Incoados:

Se puede observar que en su gran mayoría se presentan tutelas por presunta violación al derecho de petición, al primer semestre fueron (405), de estos se logran responder un 80% dentro del trámite de tutela, lo cual nos permite alegar debidamente sustentado el hecho superado, sin embargo, es importante bajar el alto índice de litigiosidad, resolviendo de manera oportuna las peticiones a los ciudadanos.

9. 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 oportunidad de respuesta y cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley, parte de este cumplimiento se deriva de la ampliación realizada por el gobierno nacional para atender las solicitudes por parte de la ciudadanía, la cual estuvo vigente hasta el mes de mayo de la presente vigencia.

Respuesta a las Peticiones. Para que el derecho fundamental de petición se entienda respetado, además de la respuesta dada en los tiempos que indique la ley, la misma debe atender directamente el objeto que se le pregunta y de forma completa. Cuando el servidor responsable constate que la información solicitada es de carácter reservada o clasificada según lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia”, motivará claramente la decisión de su negativa y le dará el trámite que dicha ley regula.

Observación No 1

De acuerdo con el análisis realizado las dependencias que registraron el mayor número de PQRS atendidas de forma extemporánea durante el primer semestre de 2022, corresponde principalmente a la Secretaria Distrital de Gobierno y la Oficina de Gestión del Riesgo.

Recomendación: Con el propósito de prevenir este tipo de situaciones, se recomienda a la secretaria, dependencia u oficina, tomar las medidas pertinentes en articulación con la Oficina de Relación con el Ciudadano con el objetivo primordial de asegurar contar con el talento humano requerido para la atención debida de las PQRSD; y generar respuestas automáticas a tramites o solicitudes que puedan atenderse de manera rápida y eficiente; debido a que la mayoría de PQRSD son solicitudes de información.

Así mismo, fortalecer en los enlaces SIGOB los nuevos términos de respuesta modificados por el gobierno nacional, toda vez que se levantó la emergencia sanitaria del Sars Covid-19.

La Alcaldía Distrital de Barranquilla para dar respuesta oportuna y su recibo por el destinatario, dispone de un término legal así: 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.
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.

En lo que corresponde a las dependencias y las demás arriba relacionadas, es indispensable que se implementen acciones de mejora fortaleciendo los mecanismos de control al interior de sus equipos de trabajo, con el objetivo de lograr un adecuado control de los tiempos de respuesta y eliminar la extemporaneidad en la atención PQRD'S.

Recomendación. Es indispensable que las dependencias antes relacionadas fortalezcan los mecanismos de control adoptados para dar cumplimiento a los términos legales de atención establecidos. Así mismo, los procesos a través del autocontrol deben realizar seguimiento al estado de PQRS y proceder a corregir las desviaciones en forma oportuna como identificar claramente con oportunidad las peticiones próximas a vencer y dar celeridad a su atención.

Al no hacerlo se incurrirá en Falta Disciplinaria: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver señalados en las leyes relacionadas con la atención de PQRSD, constituye falta disciplinaria para el servidor público y da lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Recomendación: Los procesos de la entidad deben establecer acciones de mejora dirigidas a fortalecer las competencias de los enlaces con el fin de asignar de manera eficaz 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: 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.


BELKA GUTIÉRIZ ARRIETA
Gerente
Gerencia Control Interno de Gestión

Auditor: Martin Molina Torres