

# INFORME DE GESTION DE PQRSD TERCER TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE 2021



## INTRODUCCION

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 la vigencia del 01 de Julio hasta el 30 de septiembre 2021. Así mismo las 6 PQRSD pendientes por el trámite de gestión en el segundo trimestre por ampliación en los términos de acuerdo con el decreto Legislativo # 491 de 28 de marzo 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”, se les realizó seguimiento a estas PQRSD se validó y confirmó el trámite de su gestión dentro del término establecido por el decreto antes mencionado.

Los canales de comunicación con los que actualmente cuenta la Agencia Distrital de Infraestructura ADI, para atender a la ciudadanía en general son: Virtual: e-mail y web, telefónico y presencial (Buzón de Sugerencias).

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

## OBJETIVO

Presentar el informe de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, recibidas en la Agencia Distrital de Infraestructura, durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 30 de Septiembre del 2021, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados en la entidad para cumplir con tal fin.

## RESPONSABLE

**Gestión Documental:** Tiene la responsabilidad de recibir las PQRSD (Ventanilla de Recepción)

**Oficina de Jurídica:** Tiene la responsabilidad de hacer seguimiento de las PQRSD.

## ***CANALES DE ATENCION***

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, correo electrónico institucional.

**Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los Servidores Públicos de la Agencia Distrital de Infraestructura ADI, cuando estos accedan a las instalaciones de la entidad. Se entiende que por motivos de la emergencia sanitaria que se está viviendo a nivel mundial y que afecta a nuestra nación Colombia y por ende al distrito de Barranquilla la atención presencial quedo cancelada desde el 16 de marzo de 2020.

Los ciudadanos pueden acudir a la dirección Calle 34 N° 43-31 Piso 7 de la Alcaldía de Barranquilla.

## CANALES DE ATENCION

**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 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 medios electrónicos como la página institucional de la entidad.

El ciudadano puede ingresar por medio de nuestro correo electrónico: [adi@barranquilla.gov.co](mailto:adi@barranquilla.gov.co)

Página Web: [www.barranquilla.gov.co/adi](http://www.barranquilla.gov.co/adi)

## 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.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades como:

- Derecho de Petición de Interés General
- Derecho de Petición de Interés Particular
- Derecho de Petición de Informaciones, expedición de documentos y certificaciones.
- Derecho de Petición de formulación de consultas

**Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal de la Agencia Distrital de Infraestructura.

**Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad, sobre el servicio que presta la Agencia Distrital de Infraestructura, y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.

**Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano a la Agencia Distrital de Infraestructura que busca incidir en el mejoramiento de un proceso, procedimiento, servicio etc.

**Denuncias:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar la circunstancia de tiempo, modo, lugar, con el objeto de establecer responsabilidades.

## **DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCION DE PETICIONES**

Constitución Política, artículos 23.

Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

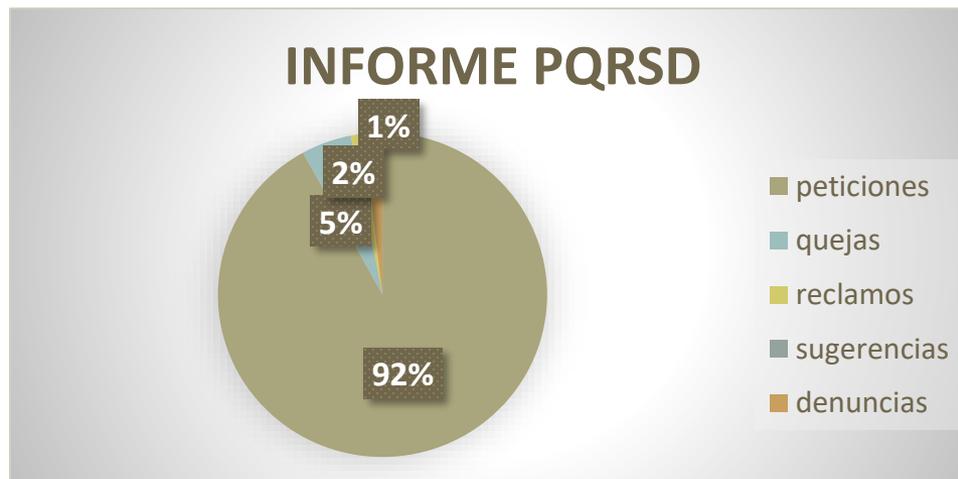
Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

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 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, 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.

# INFORME DE GESTION DE PQRS TERCER TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE 2021

TIPO	TOTAL	PORCENTAJE
PETECIONES	149	92%
QUEJAS	8	5%
RECLAMOS	2	2%
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>



## INFORME DE GESTION DE PQRS TERCER TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE 2021

SOLICITUDES DE INFORMACION	TOTAL
FINALIZADAS	161
EN GESTION	1
TOTAL	162

## INFORME DE GESTION DE PQRSD TERCER TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE 2021

### ventanilla

- PQRSD recibidas: 0
- Porcentaje: 0

### E-mail

- PQRSD recibidas: 162
- Porcentaje: 100%

### Teléfono

- PQRSD recibidas: 0
- Porcentaje: 0

## INFORME DE GESTION DE PQRS TERCER TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE 2021

Área o proceso	Total PQRS recibidas julio-septiembre 2021	PQRS Respondidas	% con respuesta	PQRS sin responder	% sin respuestas
Parques Plaza y Paisajismo	47	46	98%	1	2%
Recursos hídricos	55	55	100%	0	18%
Jurídica	42	42	100%	0	14%
Proyecto de Infraestructura	3	3	100%	0	0
Administrativa	14	14	100%	0	29%
Financiera	1	1	100%	0	0

## INFORME DE GESTION DE PQRSD TERCER TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE 2021

Total	Total pqr sd recibidas tercer trimestre julio-septiembre 2021	Pqr sd respondidas	% con respuesta	Pqr sd sin responder	% sin respuestas
Total pqr sd respondidas	162	161	99%	1	1%

**NOTA:** la Agencia Distrital De Infraestructura ADI se acogió al Decreto Legislativo # 491 de 28 de marzo 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” **Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.**

De acuerdo con lo antes mencionado y teniendo en cuenta que hay 1 PQRSD sin responder en el tercer trimestre 2021 vale recalcar que su plazo de respuesta fue ampliado por dicho decreto, por ende se encuentra sin respuesta en el periodo evaluado, esta será tramitada y reportada en el cuarto trimestre del 2021.