

INFORME DE GESTION DE PQRSD

01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2020



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 (PQRS), recibidas por la dependencia AGENCIA DISTRITAL DE INFRAESTRUCTURA ADI, durante la vigencia del 01 de enero hasta el 31 de diciembre 2020.

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 PQRS, 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 enero al 31 de diciembre del 2020, 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

Página Web: 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.

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.

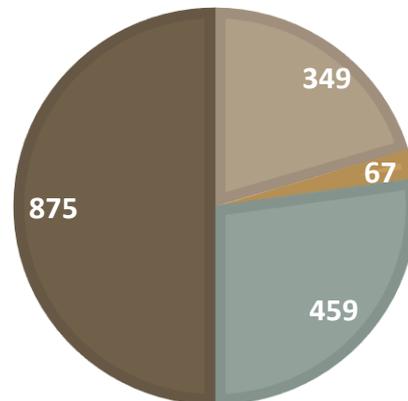
Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

INFORME DE GESTION DE PQRSD 01 DE ENERO – 31 DE DICIEMBRE 2020

| TIPO | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| PETECIONES | 349 | 39,88% |
| QUEJAS | 67 | 7,67% |
| SOLICITUDES | 459 | 52,45% |
| TOTAL | 875 | 100% |

INFORME DE GESTION DE PQRSD 2020

■ peticiones ■ Quejas ■ Solicitudes ■ Total



INFORME DE GESTION DE PQRS 01 DE ENERO – 31 DE DICIEMBRE 2020

| SOLICITUDES DE INFORMACION | TOTAL |
|----------------------------|-------|
| FINALIZADAS | 781 |
| EN GESTION | 94 |
| TOTAL | 875 |

INFORME DE GESTION DE PQRSD 01 DE ENERO – 31 DE DICIEMBRE 2020 MEDIO DE RECEPCION PQRSD

ventanilla

- PQRSD recibidas: 309
- Porcentaje: 35,31%

E-mail

- PQRSD recibidas: 565
- Porcentaje: 64,57%

Teléfono

- PQRSD recibidas: 1
- Porcentaje: 0,12%

INFORME DE GESTION DE PQRS

01 DE ENERO – 31 DE DICIEMBRE 2020

| Área o proceso | Total PQRS recibidas 31/12/2020 | PQRS Respondidas | % con respuesta | PQRS sin responder vencidas | % sin respuestas |
|-----------------------------|---------------------------------|------------------|-----------------|-----------------------------|------------------|
| Parques plaza y paisajismo | 261 | 220 | 84% | 41 | 16% |
| Recursos hídricos | 377 | 360 | 95% | 17 | 5% |
| Atención al ciudadano | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jurídica | 27 | 18 | 66% | 9 | 34% |
| Proyecto de infraestructura | 163 | 148 | 91% | 15 | 9% |
| Administrativa | 47 | 35 | 75% | 12 | 25% |
| Financiera | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

INFORME DE GESTION DE PQRSD 01 DE ENERO – 31 DE DICIEMBRE 2020

| Total | Total pqrsd recibidas con fecha de vencimiento 31/12/2020 | Pqrsd respondidas | % con respuesta | Pqrsd sin responder vencidas | % sin respuestas |
|--------------------------------|--|--------------------------|------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| Total pqrsd respondidas | 875 | 781 | 90% | 94 | 10% |