

# **INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

## **TERCER TRIMESTRE** (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2023)

**OCTUBRE 2023**

## CONTENIDO

<b>CONTENIDO</b> .....	<b>2</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>3. RESPONSABLES</b> .....	<b>3</b>
<b>4. GLOSARIO</b> .....	<b>3</b>
<b>5. ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
<b>7. COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LAS PQRSD RECIBIDAS</b> .....	<b>5</b>
<b>8. CLASIFICACIÓN DE PQRSD</b> .....	<b>5</b>
<b>9. PQRSD OBJETO DE RESPUESTA</b> .....	<b>6</b>
<b>10. TRAMITE DE PQRSD</b> .....	<b>6</b>
<b>11. TRASLADOS POR COMPETENCIA</b> .....	<b>7</b>
<b>12. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA</b> .....	<b>8</b>
<b>13. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRSD</b> .....	<b>9</b>
<b>14. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LOS CIUDADANOS</b> .....	<b>10</b>
<b>15. CONCLUSIONES</b> .....	<b>11</b>
<b>16. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

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 el tercer trimestre comprendido de julio a septiembre de 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y los responsables de los procesos, que conlleve al mejoramiento continuo de la entidad.

El informe de PQRSD, se basa en la normatividad vigente (Art. 76 Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción).

## 2. OBJETIVO

Presentar el informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la Agencia Distrital de Infraestructura - ADI, durante el periodo comprendido desde julio a septiembre de 2023, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados en la entidad para cumplir con tal fin.

## 2. RESPONSABLES

**Recepción Oficina ADI Alcaldía centro:** Tiene la responsabilidad de recibir las PQRSD de manera física y virtual, enviándolas al encargado de dar respuesta a la PQRSD.

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

## 4. 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”.

Este puede ser ejercido a través de modalidades como:

- Derecho de Petición de Interés General
- Derecho de Petición de Interés Particular
- Derecho de Petición de Información, expedición de documentos y certificaciones
- Derecho de Petición de Formulación de consultas

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

- **Reclamo:** Toda manifestación de inconformidad, sobre el servicio que presta la Agencia Distrital de Infraestructura – ADI, y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.

- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano a la Agencia Distrital de Infraestructura – ADI, la cual buscare incidir en el mejoramiento de un procedimiento, servicio, etc.

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

**5. ALCANCE**

El informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presenta un análisis estadístico del comportamiento trimestral de las PQRSD, mediante un resumen detallado del tratamiento que se da a las solicitudes en la Agencia Distrital de Infraestructura –ADI, de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 045 de 2022. Este informe incluye el análisis de los canales de interacción virtual y correspondencia, los cuales han sido categorizados con los criterios establecidos en la norma y que corresponden a PQRSD.

Así mismo se incluye un análisis de la oportunidad de respuesta a las PQRSD, en donde se toman radicados con fecha máxima de respuesta junio de 2023, es decir, que se analizan los radicados de abril, mayo y junio de 2023 con vencimiento en el mes de análisis. La fuente de información actual es la estadística realizada bajo los datos obtenidos por el seguimiento de las PQRSD, que realiza mes a mes la Oficina Jura de la Entidad.

**6. PQRSD RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE**

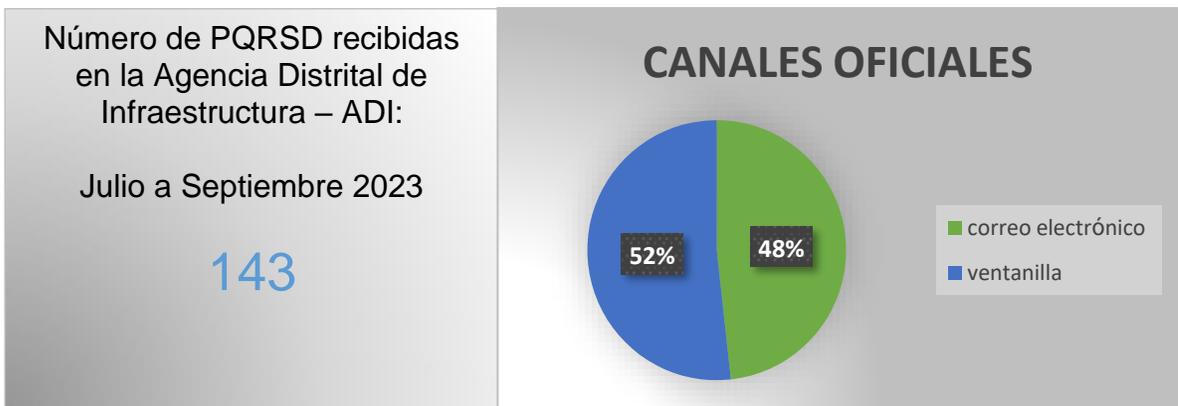


Figura 1: Distribución proporcional de PQRSD recibidas por los canales de atención.

**Uso de Canales de Atención:** En el tercer trimestre del año en curso, el uso de canales de atención tuvo la siguiente distribución:

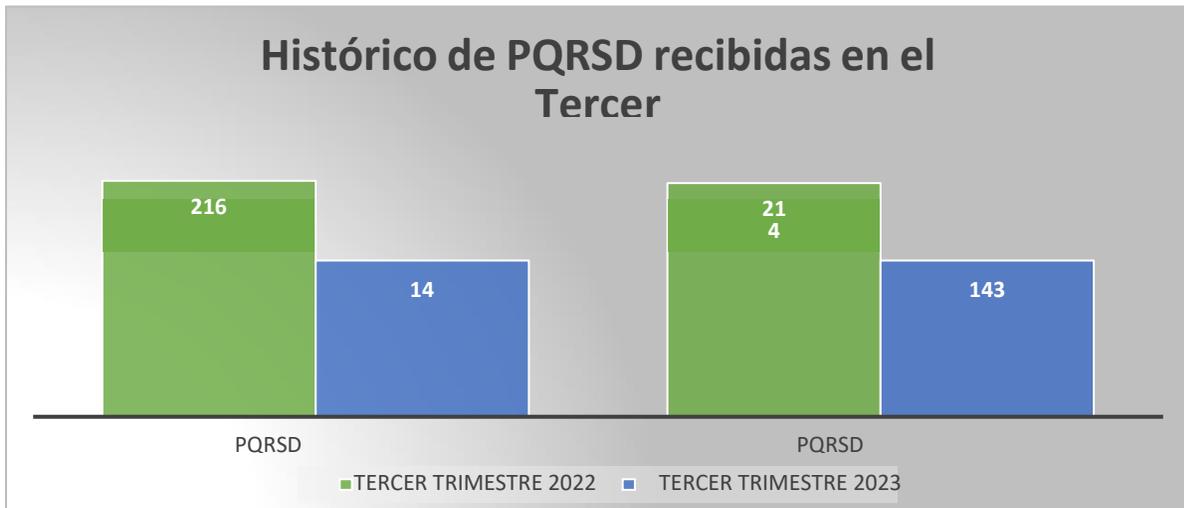
PQRSD RADICADAS EN LA ADI	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	%
CORREO ELECTRONICO: PQRSD ALLEGAS AL CORREO INSTITUCIONAL	29	24	16	48%
VENTANILLA: PQRSD RADICADAS DE MANERA FISICA A TRAVES DE FORMULARIO GJ-F01 Y/O COPIA FORMAR DE SUS SOLICITUDES	24	32	18	52%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>		<b>100,00%</b>	

Tabla 1: Detalle de PQRSD recibidas por canales de atención.



## 7. COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LAS PQRSD RECIBIDAS

Figura 2: Cantidad de PQRSD recibidas el tercer trimestre del 2022 y 2023.



En la figura 2 se observa el comportamiento de las PQRSD recibidas en el tercer trimestre del 2022 (verde) frente a las del 2023 (azul). Con relación al comportamiento histórico se evidencia un aumento 73 PQRDS con respecto al periodo del año anterior.

## 8. CLASIFICACIÓN DE PQRSD

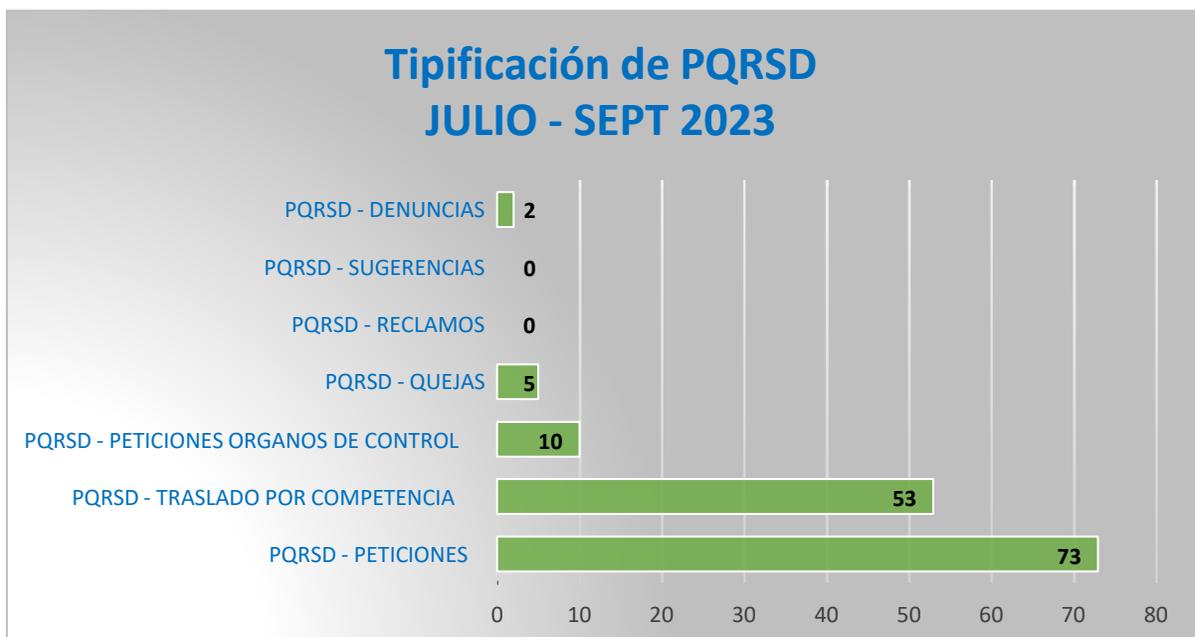


Figura 3: Clasificación por tipo de petición.

De acuerdo a la categoría documental asignada a cada PQRSD, se pudo determinar que la mayor parte de solicitudes recibidas en el tercer trimestre del 2023 son las Peticiones radicadas directamente por el peticionario, con un total de 73 registros, equivalentes al 51,05% del total de PQRSD recibidas de julio a septiembre.

En segundo lugar, se encuentra la categoría de los Traslados por competencia con 53 registros, equivalentes al 37,06% del total de PQRSD recibidas de julio a septiembre.

En tercer lugar, en la gráfica se encuentran las Peticiones de Información por Órganos de Control, la cual en este trimestre conto con un total de 10 registros, equivalentes al 6,99% del total de PQRSD recibidas de julio a septiembre.

Dentro de las clasificaciones con menor cantidad de solicitudes se encuentran las Quejas con 5 (3,50%), Reclamos con 0, Sugerencias con 0 y Denuncias con 2 (1,40%).

**9. PQRSD OBJETO DE RESPUESTA**

De un total de 143 solicitudes recibidas por la Agencia Distrital de Infraestructura – ADI, en el tercer trimestre del 2023, fueron tramitadas 143 PQRSD de las cuales internamente se respondieron un total de 112 PQRSD y las 31 PQRSD restantes fueron trasladadas a las secretarías o entidades competentes para el respectivo trámite, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

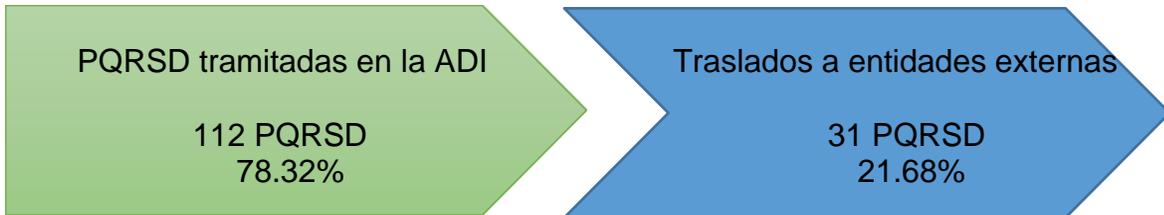


Figura 4: Comportamiento trimestral en la asignación de PQRSD para respuesta al ciudadano.

La figura 4 muestra un comparativo de las solicitudes resueltas por la ADI, frente a las trasladadas a secretarías o entidades externas. En el tercer trimestre del año se observa que el traslado a entidades externas tuvo un porcentaje del 21,68%, traslados que en su mayoría se hacen a través de la ventanilla de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y que a su vez se notifican al ciudadano, para darle cumplimiento a lo determinado por la Ley.

Así mismo, se evidencia que al interior de la Entidad se tramitaron el 78,32% del total de las PQRSD recibidas.

**10. TRAMITE DE PQRSD**

La Oficina Jurídica de la Entidad, determina el trámite de las PQRSD recibidas de la siguiente manera:

La anterior figura, se determinó para el oportuno trámite de las PQRSD en la ADI, para evitar la materialización de riesgos.



Figura 5: Flujograma determinado en base a la Ley 1755 de 2015.

A continuación, se presenta una tabla de las dependencias de la Entidad que responden directamente al ciudadano ordenadas alfabéticamente:

DEPENDENCIA	PQRSD	%
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	3,50%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	122	85,31%
OFICINA JURÍDICA	16	11,19%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 2: PQRSD objeto de respuesta de las dependencias de la Agencia Distrital de Infraestructura – ADI.

La tabla anterior muestra las cantidades y porcentaje de las PQRSD por cada dependencia; en donde se puede evidenciar que para el tercer trimestre de 2023 la dependencia con mayor cantidad de PQRSD fue la OFICINA DE INFRAESTRUCTURA, con un total de 122 solicitudes correspondientes al 85,31% del total de peticiones recibidas del mes de julio a septiembre, la OFICINA JURIDICA ocupa el segundo lugar con un total de 16 peticiones representando el 11,19% y en el tercer lugar la OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, con 5 peticiones que corresponden al 3,50% del total de las PQRSD recibidas del mes de julio a septiembre.

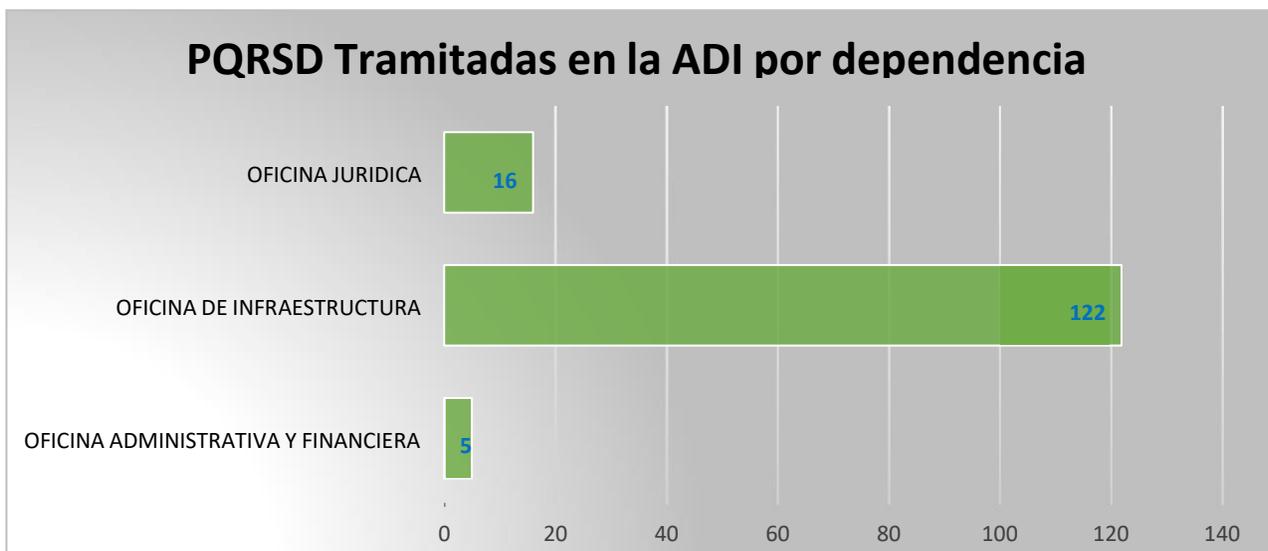


Figura 6: Grafica representativa de las PQRSD tramitadas en la Entidad por dependencia

## 11. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Por otra parte, respecto a las solicitudes que no son competencia de esta Entidad, equivalentes a 48 peticiones, fueron trasladadas a las Entidades competentes para su respectivo conocimiento y tramite, las que se relacionan a continuación:

	CANTIDAD	%
CONSORCIO AVENIDA CIRCUNVALAR 2018	1	2,08%
CONSORCIO CANALES BARRANQUILLA	1	2,08%
CONSORCIO CIRCUNVALAR IDC	4	8,33%
CONSORCIO INTERCANALES (INTERVENTORIA)	1	2,08%
CONSORCIO OBRAS HIDRAULICAS 2016 (CONTRATISTA)	1	2,08%
CONSORCIO VIAL BARRANQUILLA	1	2,08%
E.P.A BARRANQUILLA VERDE	7	14,58%
EDUBAR S.A	3	6,25%
OFICINA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	2	4,17%
OFICINA SERVICIOS PUBLICOS	2	4,17%
SECRETARIA DE CONTROL URBANO Y ESPACIO PUBLICO	1	2,08%
SECRETARIA DE GOBIERNO DISTRITAL	1	2,08%

<b>SECRETARIA DE HACIENDA</b>	1	2,08%
<b>SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS</b>	7	14,58%
<b>SECRETARIA DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL</b>	2	4,17%
<b>SECRETARIA GENERAL DEL DISTRITO</b>	3	6,25%
<b>SIEMBRA MAS S.A.S</b>	3	6,25%
<b>Triple A</b>	1	2,08%
<b>UNION TEMPORAL ARROYOS 2016 (CONTRATISTA)</b>	1	2,08%
<b>UNION TEMPORAL AVENIDA BOYACA (CONTRATISTA)</b>	3	6,25%
<b>UNION TEMPORAL GRAN VIA R-90 (CONTRATISTA)</b>	2	4,17%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 3: Principales entidades objeto de traslado de PQRSD

De la tabla anterior se puede analizar que la Secretaria de Obras Públicas y E.P.A Barranquilla Verde, son las entidades a las cuales por factor de competencia se le enviaron más traslados de PQRSD; y, en el tercer trimestre del año se registran 7 traslados respectivamente que corresponden al 14,58% de las peticiones recibidas cada una, seguida por Consorcio Circunvalar IDC que cuenta con 4 traslados por peticiones equivalentes al 8,33% y en tercer lugar se encuentran Empresa de Desarrollo Urbano de Barranquilla S.A – EDUBAR, Secretaria General del Distrito, SIEMBRA MAS S.A.S y la Unión Temporal Avenida Boyacá con un total de 3 traslados por peticiones cada una, el cual corresponde al 6,25% respectivamente, del total de las peticiones recibidas a las cuales se le hizo traslado por factor de competencia.

Así mismo, se puede analizar que el total de la Tabla 3, difiere del valor mencionado en los Traslados a entidades externas de la Figura 4, porque al momento de desglosar las PQRSD a las que se le debe hacer traslado por factor de competencia estos deben hacerse a 7 diferentes entidades, es decir, que muchas veces una PQRSD radicada por competencia que no le corresponde a la ADI contestar, la puede solucionar una, dos o más secretarías o Entidades externas, razón por la cual hubo un incremento en el valor total de los traslados de la Tabla 3.

## 12. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

En las siguientes tablas se presenta la oportunidad de respuesta a los radicados entrantes a la Agencia Distrital de Infraestructura – ADI, en el tercer trimestre correspondiente del 3 de julio al 29 de septiembre de 2023, considerando que el cálculo de esta fecha máxima hábil (23 de octubre), se da a partir de los términos de respuesta a las peticiones establecidos en la Ley 1755 de 2015.

<b>OPORTUNIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>DE</b>	<b>FECHA MÁXIMA DE RESPUESTA 30 DE SEPTIEMBRE</b>	<b>DENTRO DE LOS TERMINOS</b>	<b>FUERA DE TERMINOS</b>	<b>SIN RESPUESTA</b>
<b>JULIO</b>		53	53	0	0
<b>AGOSTO</b>		56	56	0	0
<b>SEPTIEMBRE</b>		34	34	0	0
<b>TOTAL</b>		143	143	0	0

Tabla 4: Peticiones objeto de respuesta en el tercer trimestre del 2023.

De acuerdo a la Tabla 4 es posible evidenciar que en el tercer trimestre del 2023 se debió responder oportunamente 143 PQRSD: 53 peticiones radicadas en julio, 56 radicadas en agosto y 34 radicadas en septiembre de 2023.

Se debe determinar que la cantidad de PQRDS que debían responderse del 3 de julio al 29 de septiembre, se respondieron dentro de los términos de Ley un total de 143 PQRSD, el

equivalente al 100% de la oportunidad de respuesta.

**12.1 Detalle de oportunidad de respuesta por dependencia**

En la siguiente tabla se presenta en detalle la incidencia de la gestión que realiza cada dependencia en relación al cumplimiento de los términos de respuesta, con el fin de aportar la información necesaria para la construcción del indicador de oportunidad de respuesta de cada dependencia y servir de insumo para identificar las causas de incumplimiento y planteamiento de las estrategias enfocadas al mejoramiento de los tiempos de respuesta.

De este modo a continuación, se presenta la cantidad de peticiones respondidas dentro y fuera de términos.

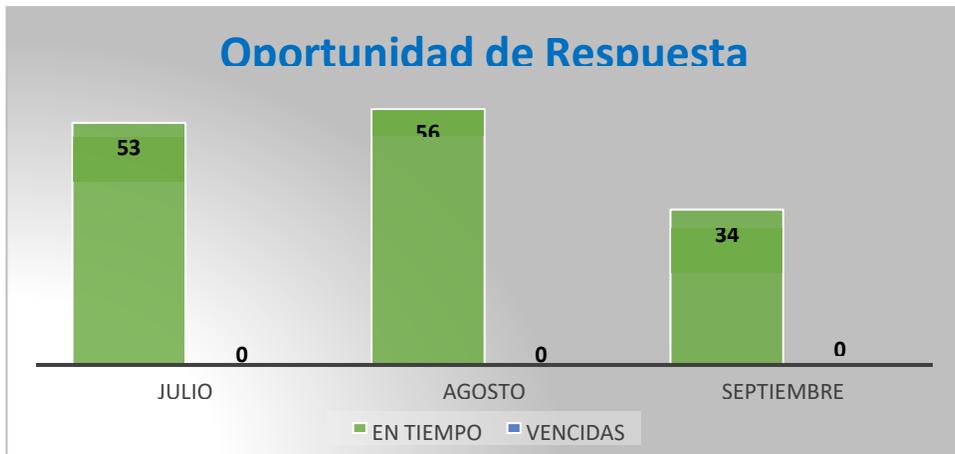


Figura 7: Grafica representativa de la oportunidad de respuesta global por mes.

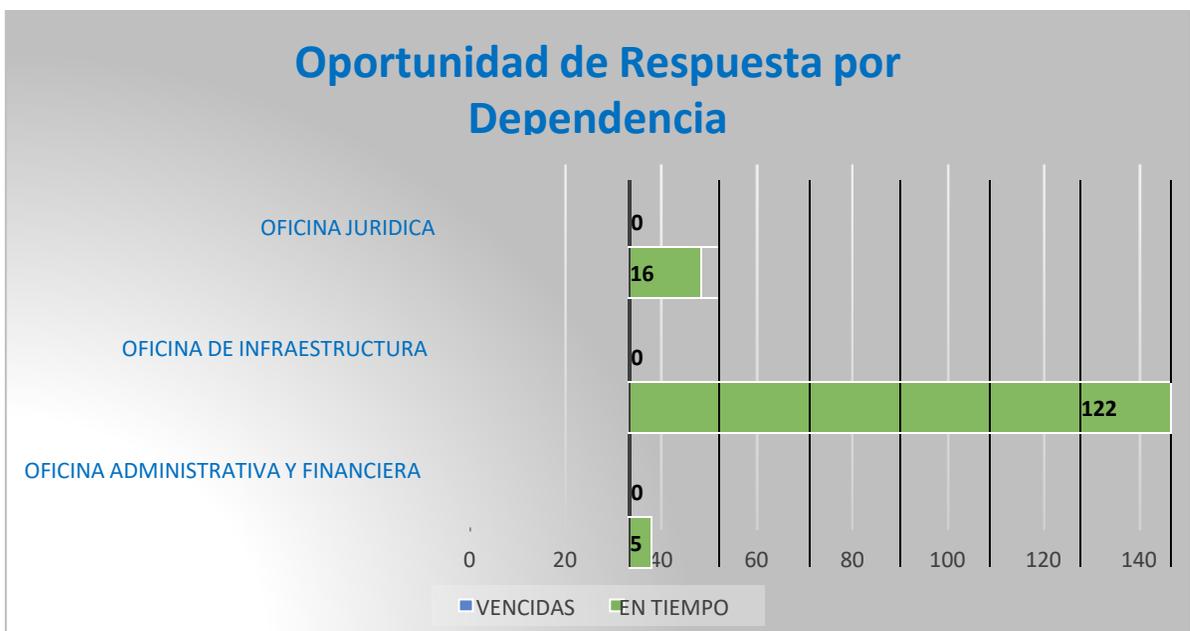


Figura 8: Grafica representativa de la oportunidad de respuesta por dependencia.

**13. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRSD**

De las 143 peticiones recibidas en el tercer trimestre del 2023, los temas más requeridos por la ciudadanía a través del correo electrónico y la ventanilla fueron:



DEPENDENCIAS		CANTIDAD	%
OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GRUPO ADMINISTRATIVO	3	2,10%
	GRUPO FINANCIERO	2	1,40%
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	24	16,78%
	GRUPO DE PARQUES, PLAZAS Y PAISAJISMOS	54	37,76%
	GRUPO DE RECURSOS HIDRICOS	44	30,77%
OFICINA JURIDICA		16	11,19%
<b>TOTAL</b>		<b>143</b>	<b>100%</b>

Tabla 5: Clasificación de PQRSD de acuerdo a dependencias.

Dentro de las dependencias en las que se clasificaron las PQRSD recibidas en el tercer semestre del 2023, se evidencia que la mayor consulta está en:

- **GRUPO DE PARQUES, PLAZAS Y PAISAJISMOS:**
  - Construcción y reconstrucción de parques
  - Podas y Paisajismos
- **GRUPO DE RECURSOS HIDRICOS:**
  - Limpieza y canalización de los recursos hídricos
  - Peticiones con relación a contratos de canalización ejecutados por la Entidad
- **GRUPO DE INFRAESTRUCTURA:**
  - Malla vial
- **OFICINA JURIDICA:**
  - Derechos de petición, para cumplir el requisito procedimental
  - Requerimientos de juzgados
  - Requerimientos entre Autoridades
- **GRUPO ADMINISTRATIVO:**
  - Certificaciones contractuales
- **GRUPO FINANCIERO:**
  - Información presupuestal

#### 14. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LOS CIUDADANOS

CANTIDAD	
QUEJAS	5
RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	0
DENUNCIAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

Tabla 6: Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los ciudadanos radicadas en la Entidad

En el tercer trimestre de 2023, de acuerdo a la información reportada por la ventanilla única la Agencia Distrital de Infraestructura – ADI, se recibieron 5 quejas, 0 reclamos, 0 sugerencias y 2 denuncias, las cuales fueron asignadas a las dependencias competentes para su respectivo tramite.

## 15. CONCLUSIONES

Ante lo expuesto en este informe, se puede concluir que en el tercer trimestre del 2023 se gestionaron las PQSRD radicadas en la Entidad del 3 de julio al 29 de septiembre (días hábiles) contando con un total de 143 radicados, de los cuales 143 se atendieron y contestaron en el tiempo estipulado por la Ley.

Atentamente,

**ELABORÓ:**



**OSCAR MENESES MEJIA**  
Profesional de Apoyo Control Interno

**APROBÓ:**



**BIBIANA PINZON**  
ASESOR CONTROL INTERNO