	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: FO-EVC-007
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2018

PARA: RODRIGO FORONDA MORALES
Director General

DE: WILSON OSORNO GARCIA
Apoyo Profesional Especializado Control Interno de Gestión


ASUNTO: Informe del estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias,
denuncias -PQRSD- correspondientes 01 enero al 30 diciembre 2020.

La Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" en el Artículo 76 indica: "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 o quien haga sus veces tiene la función de vigilar que se preste la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - en adelante PQRSD- conforme a las normas legales vigentes y rendirá a la administración un informe semestral sobre el particular, vale la pena aclarar que se realizó un informe con corte a septiembre de los corrientes, por cambio del apoyo profesional para dicha labor de seguimiento.

Es obligación de la Agencia para la Gestión del Paisaje, el Patrimonio y las Alianzas Público Privadas en adelante Agencia APP presentar el informe de seguimiento a las PQRSD que ingresaron desde el 01 de enero hasta el 30 de diciembre de 2020, donde se evidencia el comportamiento y tratamiento que se dio a cada una de las solicitudes ingresadas y el tiempo de respuesta por parte de las personas



 Alcaldía de Medellín AGENCIA APP <small>Agencia para la Gestión del Paisaje, el Patrimonio y las Alianzas Público Privadas</small>	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: FO-EVC-007
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2018

responsables de este proceso en la Entidad y adicionalmente se pueden hacer unas acciones de mejora.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Los resultados del seguimiento y medición de los indicadores establecidos en el Plan de Acción adoptado por la Agencia APP.
- Matriz de seguimiento a las PQRSD
- Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos -Mercurio.


NORMATIVA APLICABLE

- Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Artículos 5° y 7°.
- Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, numeral 1.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.

RESUMEN DE DATOS

En la Agencia APP para la recepción de PQRSD hay dispuestos los siguientes canales: en la página web botón de Transparencia - Sección de Atención al Ciudadano - subsección PQRSD está el formulario PQRSD que también se puede visualizar digitando el enlace <http://www.app.gov.co/PQRSD>, se dispone de la línea telefónica (4)4481740, se cuenta con la radicación de correspondencia en la entidad, a partir de noviembre de 2019 se dispone del buzón de sugerencias ubicado en la recepción y se logró además la implementación con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía de Medellín el registro de las PQRSD mediante el portal web de la



	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: FO-EVC-007
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2018

Alcaldía de Medellín y en las taquillas del Centro de Servicio a la Ciudadanía con el uso del aplicativo Mercurio.


Para lo corrido del año 2020 (enero 01 al 30 diciembre) ingresaron a la Agencia APP setenta y seis (76) PQRS, de las cuales sesenta y dos (62) a través de correo electrónico y catorce (14) radicadas mediante numeral interno de la Agencia APP, ver tabla 1.

Medio Ingreso	Total	%
Radicada en Mercurio		
Mediante Formulario Web-Correo Electrónico	62	82%
Presencial	14	18%
TOTAL	76	

Tabla 1. Total, de PQRS ingresadas en la entidad según medio. Desde enero 01 a diciembre 30 del 2020

A continuación, se presenta la clasificación de las setenta y seis (76) solicitudes:



 Alcaldía de Medellín AGENCIA APP <small>Agencia para la Gestión del Paisaje, el Patrimonio y las Alianzas Público Privadas</small>	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: FO-EVC-007
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2018

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de petición general	3	4%
Derecho de petición de documentos y/o de información.	50	65%
Derecho de petición de formulación de consulta	19	25%
Queja	2	3%
Reclamo	2	3%
Denuncia	0	
Felicitación	0	
Recurso de reposición	0	
Total	76	


Tabla 2. Clasificación PQRS vs cantidad

Al comparar los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 de acuerdo con el tipo de solicitud ¹, se evidenció que algunas PQRS fueron respondidas por fuera del plazo establecido (ver tabla 3).

¹ La Ley 1755 de 2015 establece en el 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



 Alcaldía de Medellín AGENCIA APP <small>Agencia para la Gestión del Paisaje, el Patrimonio y las Alianzas Público Privadas</small>	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: FO-EVC-007
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2018

Tipo de solicitud	Cantidad de solicitudes	Tiempo de respuesta según la Ley 1755 de 2015	Cantidad de solicitudes respondidas a tiempo	Cantidad/ radicados de solicitudes respondidas extemporáneamente
Derecho de petición general	3	15 días hábiles	3	0
Derecho de petición de documentos y/o de información.	50	10 días hábiles	43	7
Derecho de petición de formulación de consulta	19	30 días hábiles	19	0
Queja	2	15 días hábiles	2	0
Reclamo	2	15 días hábiles	2	0
Denuncia	0	15 días hábiles	N.A.	N.A.
Felicitación	0	N. A	N.A.	N.A.
Recurso reposición de	0	De acuerdo con los trámites y Misión de la Agencia APP se establecieron 2 meses para resolver los recursos de reposición.	N.A.	N.A.



	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: FO-EVC-007
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2018

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.


PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Con el fin de evitar que esta situación se realizó en el mes de octubre de los corrientes una sensibilización con los líderes de los procesos, sobre los tiempos establecidos en la Agencia APP, para las respuestas a las PQRS, acción de mejoramiento que dio buen resultado.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Luego de analizar la información y solucionando los tiempos de respuesta con las acciones de mejora realizadas en los meses de octubre, se recomienda lo siguiente:
 - Continuar para el año 2021 con la socialización y capacitación con las diferentes áreas los tiempos de respuesta de las solicitudes, según la ley y las condiciones internas de la Agencia APP.
 - Cuando la Agencia APP no disponga de toda la información, para la respuesta, responder al ciudadano (s) sobre sus implicaciones y brindar acuse de recibo que la información se consolidará para ser entregada.
 - Disponer según la Ley 1712 de 2014 de la información de eventos en la página web, ya que muchas peticiones de eventos los cuales requieren de memorias, pueden ser descargadas directamente desde el portal.



	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: FO-EVC-007
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2018

- Cuando se requiere respuestas de otros entes del conglomerado municipal, se debe colocar mayor control, por que el ciudadano no se puede ver afectado.
- Convocar a todos los funcionarios y contratistas a realizar el curso virtual Lenguaje Claro gratuito, herramienta pedagógica diseñada para fortalecer las competencias comunicativas en los componente escrito, verbal y corporal, con el fin de apoyar la garantía en el acceso, comprensión y uso de la información pública por parte de los ciudadanos.
- Analizar la posibilidad de implementar para el año 2021, una herramienta tecnológica ya sea un flujo documental a través de Mercurio para un control más eficiente, lo que puede llevar alertar tempranas en el manejo de tiempos.
- Reiterar con las áreas o subdirecciones que el correo institucional y oficial es info@app.gov.co, y que si el ciudadano desea aclarar o adicionar peticiones será por este e-mail que deben canalizar sus peticiones.

Nota: hace parte de este informe la "matriz de seguimiento a las PQRS" administrada por la Técnica de apoyo administrativo de la AGENCIA APP y que se encuentra dentro del sistema de gestión de la entidad.

Cordialmente,

WILSON OSORNO GARCIA

Apoyo Profesional Especializado Control Interno de Gestión

Proyectó: Wilson Osorno García – Contratista Apoyo Profesional Especializado Control Interno de Gestión