



**Alcaldía de Medellín**  
**AGENCIA APP**

Agencia para la Gestión del Paisaje, el Patrimonio  
y las Alianzas Público Privadas



Medellín, 29/01/2020

**PARA:** RODRIGO FORONDA MORALES  
Director General

**DE:** CLAUDIA SALAZAR ARANGO  
Apoyo Profesional Especializado Control Interno de Gestión

**ASUNTO:** Informe del estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias -PQRSD- correspondientes al segundo semestre de 2019.


## INTRODUCCIÓN

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.

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 en el segundo semestre de 2019 (con corte al 31 de diciembre), 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 responsables de este proceso en la Entidad.



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

## 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 PQRS
- 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 PQRS hay dispuestos los siguientes canales: en la página web botón de Transparencia -sección de Atención al Ciudadano -subsección PQRS está el formulario PQRS que también se puede visualizar digitando el enlace <http://www.app.gov.co/PQRS>, 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 PQRS mediante el portal web de la Alcaldía de Medellín y en las taquillas del Centro de Servicio a la Ciudadanía con el uso del aplicativo Mercurio.

Para el segundo semestre de 2019 (julio 1 a diciembre 31) ingresaron a la Agencia APP veintiocho (28) PQRS, de las cuales catorce (14) fueron radicadas a través de Mercurio, siete (7) fueron radicadas mediante numeral interno de la Agencia APP y siete (7) a través de correo electrónico, ver tabla 1.

Medio ingreso	Total	%
Radicada en Mercurio	14	50%
Mediante Formulario Web-Correo Electrónico	7	25%



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

Presencial	7	25%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Tabla 1.** Total de PQRSD ingresadas en la entidad según medio.

- A partir de noviembre de 2019 la Agencia implementó el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos -Mercurio, por lo tanto a partir de dicho mes las PQRSD se radican en ese sistema de información.

A continuación se presenta la clasificación de las veintiocho (28) solicitudes:


<b>TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Derecho de petición general	2	7,14%
Derecho de petición de documentos y/o de información.	19	67,86%
Derecho de petición de formulación de consulta	4	14,29%
Queja	0	0,00%
Reclamo	0	0,00%
Denuncia	0	0,00%
Felicitación	0	0,00%
Recurso de reposición	3	10,71%
Total	28	100%

**Tabla 2.** Clasificación PQRSD vs cantidad

Al comparar los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 de acuerdo con el tipo de solicitud <sup>1</sup>, se evidenció que algunas PQRSD fueron

<sup>1</sup> 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 entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

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

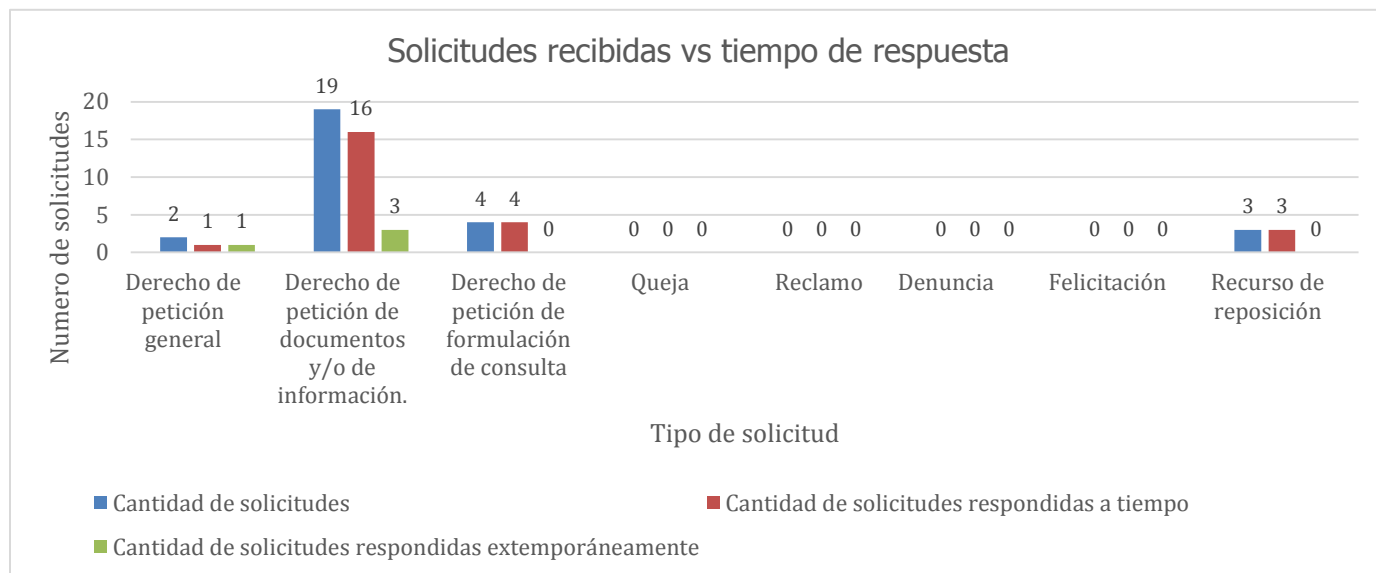
respondidas por fuera del plazo establecido (ver tabla 3). Con el fin de evitar que esta situación se vuelva a presentar, se sugiere incluir en la matriz de seguimiento una columna que clasifique el tipo de solicitud y el tiempo máximo de respuesta de acuerdo con dicha clasificación, y a su vez la persona responsable de clasificarlas y remitirlas a quien proyecta la respuesta, esta le indique que tipo de solicitud es y el tiempo máximo para ello.

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	2	15 días hábiles	1	1 (20190343)
Derecho de petición de documentos y/o de información.	19	10 días hábiles	16	3 (20190725, 201910000814, 2019100000863)
Derecho de petición de formulación de consulta	4	30 días hábiles	4	0
Queja	0	15 días hábiles	N.A.	N.A.
Reclamo	0	15 días hábiles	N.A.	N.A.
Denuncia	0	15 días hábiles	N.A.	N.A.
Felicitación	0	N. A	N.A.	N.A.
Recurso de reposición	3	De acuerdo con los trámites y Misión de la Agencia APP se establecieron 2 meses para resolver los recursos de reposición.	3	0

**Tabla 3.** Clasificación y tiempos de respuesta de las PQRSD.

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.



**Gráfico 1.** tipo de solicitud vs tiempos de respuesta.


fuentes: construcción propia a partir de los datos arrojados por la matriz de seguimiento a las PQRSD julio 1- diciembre 31 de 2019.

## DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS:

Al realizar una validación de las características de los derechos de petición se pudo encontrar que veintitrés (23) equivalentes al 82% están dirigidos a la Subdirección de Gestión de Paisaje y Patrimonio, tres (3), equivalentes al 10% dirigidos a la Subdirección de Gestión para las Alianzas Público-Privadas, una (1) equivalente al 4% está dirigida a la Subdirección de Gestión Inmobiliaria y una (1) equivalente al 4% está dirigida a la Dirección técnica.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se destaca como aspecto positivo la designación de un enlace para recepcionar y dirigir las PQRSD, esto contribuye a llevar un adecuado control a la oportunidad en las respuestas.
- Al realizar prueba del funcionamiento del enlace para radicar una PQRSD en la página web de la Agencia (<http://www.app.gov.co/PQRSD>), se evidenció que hay fallas en la plataforma, se notificó a los responsables de administrar el aplicativo y a la fecha de liberación de este informe se encuentran en revisión para solucionar la situación.
- Al hacerle trazabilidad a los tiempos de respuesta de los Recursos de Reposición, se evidenció que no había un criterio unificado entre las personas que intervienen

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

en el proceso, esta verificación permitió que se homologaran los conceptos, se recomienda que la decisión tomada quede en un documento dentro del sistema de gestión de tal manera que se eviten reprocesos, se contribuya a la eficiencia en la gestión y se administre el posible riesgo de incumplimiento en los tiempos de respuesta y lo que de allí se derive.

- Se recomienda indicar al responsable de la PQRSD el tiempo máximo de respuesta de acuerdo con el tipo de solicitud, con el fin de contribuir al cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley.
- Es positiva la implementación del sistema de información Mercurio a partir de noviembre de 2019, dicho sistema contribuye con la organización de la información, la transparencia y la trazabilidad de las PQRSD, lo que puede traducirse en un interés por atender las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la Agencia APP.
- Se destaca la implementación del buzón de sugerencia, aunque a la fecha no se han recibido PQRSD por este medio, es una alternativa disponible para los ciudadanos entre otras como buena práctica para las denuncias anónimas a posibles hechos de corrupción.
- Se sugiere establecer conversaciones con el Municipio de Medellín -Ente Central para articular una estrategia de Denuncias a posibles hechos de corrupción, articulado con la que ellos tienen implementada, de tal manera que se optimicen recursos y se pueda aprovechar lo que hay para que la Agencia APP esté incluida.

Nota: hace parte de este informe la "matriz de seguimiento a las PQRSD administrada por la Auxiliar administrativa de la Agencia APP y que se encuentra dentro del sistema de gestión de la entidad.

Cordialmente,



**CLAUDIA JANNET SALAZAR ARANGO**  
**CONTRATISTA CONTROL INTERNO**

Proyectó: Claudia Salazar Arango – Contratista Apoyo Profesional Especializado Control Interno de Gestión  
 Revisó y aprobó: Yaninn Donado Rosas -Directora General.



**Alcaldía de Medellín**  
**AGENCIA APP**  
Agencia para la Gestión del Paisaje, el Patrimonio  
y las Alianzas Público Privadas

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS**

Código: FO-EVC-007

Versión: 1

Fecha:  
Julio 2018



📍 Calle 44 N° 53 A 31 - Piso 1  
Edificio Plaza de la Libertad / Medellín - Colombia  
📞 Tel: (4) 448 17 40

[www.app.gov.co](http://www.app.gov.co)