



Alcaldía de Medellín

## AGENCIA APP

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

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

Medellín, 31/07/2020

**PARA:** RODRIGO FORONDA MORALES  
Director General

**DE:** JUAN BERNARDO SILVA PÉREZ  
Apoyo Profesional Control Interno de Gestión (E)

**ASUNTO:** Informe del estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias  
-PQRSD- correspondientes al primer semestre de 2020.

## 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 primer semestre de 2020 (con corte al 30 de Junio), 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.



www.app.gov.co

Edificio Plaza de la Libertad  
Calle 44 # 53 A 31 – Piso 1  
Conmutador: (4) 448 17 40 Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín

## AGENCIA APP

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

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

## 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 primer semestre de 2020 (enero 1 a junio 30) ingresaron a la Agencia APP Treinta y Seis (36) PQRS, de las cuales veintiocho (28) fueron radicadas a través de correo electrónico y ocho (8) fueron radicadas mediante numeral interno de la Agencia APP, ver tabla 1.



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

Edificio Plaza de la Libertad  
Calle 44 # 53 A 31 – Piso 1  
Conmutador: (4) 448 17 40 Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín

## AGENCIA APP

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

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>			Código: FO-EVC-007
			Versión: 1
			Fecha: Julio
Medio ingreso	Total	%	
Radicadas Mediante WEB – Correo Electrónico	28	77%	
Presencial	8	22%	

**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 treinta y seis (36) solicitudes:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de petición general	3	9%
Derecho de petición de documentos y/o de información.	23	63%
Derecho de petición de formulación de consulta	8	22%
Queja	1	3%
Reclamo	1	3%
Denuncia	0	0,00%
Felicitación	0	0,00%
Recurso de reposición	0	0,00%
Total	36	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:



Alcaldía de Medellín

## AGENCIA APP

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

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

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.

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	3	15 días hábiles	3	0
Derecho de petición de documentos y/o de información.	23	10 días hábiles	22	1 ( 202010000212)
Derecho de petición de formulación de consulta	8	30 días hábiles	8	0
Queja	1	15 días hábiles	1	0
Reclamo	1	15 días hábiles	1	0
Denuncia	0	15 días hábiles	N.A.	N.A.
Felicitación	0	N. A	N.A.	N.A.
Recurso de reposición	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

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

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.



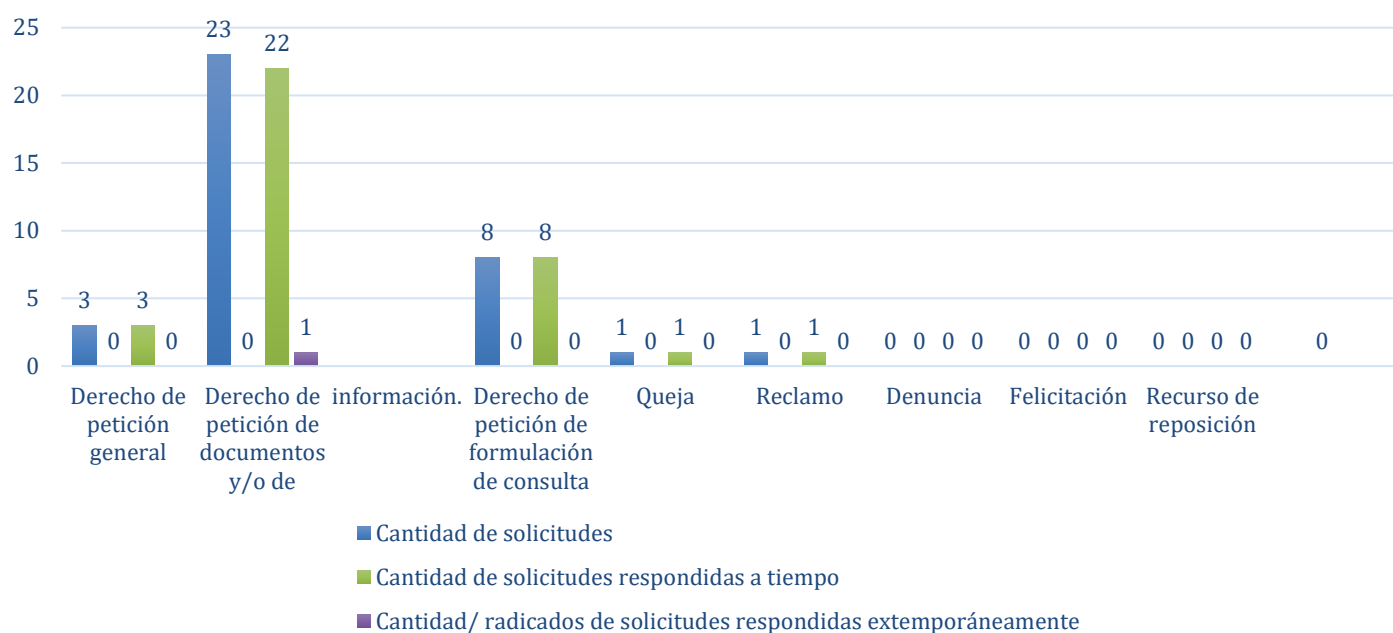
Alcaldía de Medellín

## AGENCIA APP

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

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

### Numero de Solicitudes Primer Trimestre Año 2020



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

fuelle: construcción propia a partir de los datos arrojados por la matriz de seguimiento a las PQRSD enero 1- junio 30 de 2020

### DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS:

Al realizar una validación de las características de los derechos de petición se pudo encontrar que trece (13) equivalentes al 36% están dirigidos a la Subdirección de Gestión de Paisaje y Patrimonio, Cinco (5), equivalentes al 13% dirigidos a la Subdirección de Gestión para las Alianzas Público-Privadas, una (2) equivalente al 5% está dirigida a la Subdirección de Gestión Inmobiliaria y Dieciséis (16) equivalente al 44% está dirigida a la Dirección técnica.



www.app.gov.co

Edificio Plaza de la Libertad  
Calle 44 # 53 A 31 – Piso 1  
Conmutador: (4) 448 17 40 Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín

## AGENCIA APP

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

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

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se destaca como aspecto positivo la designación de un enlace para recepcionar y dirigir las PQRS, esto contribuye a llevar un adecuado control a la oportunidad en las respuestas.
- 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 PQRS, 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 PQRS 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 PQRS administrada por la Auxiliar administrativa de la Agencia APP y que se encuentra dentro del sistema de gestión de la entidad

Cordialmente,

JUAN BERNARDO SILVA PÉREZ

CONTRATISTA PROFESIONAL CONTROL INTERNO DE GESTIÓN (E)

Proyecto: María Alejandra Zapata Jaramillo – Contratista Técnico de Apoyo Administrativo

Revisó: Juan Bernardo Silva Pérez – Contratista Profesional de Procesos y Procedimientos

Aprobó: Marisol Restrepo Montoya – Directora Técnica



www.app.gov.co

Edificio Plaza de la Libertad  
Calle 44 # 53 A 31 – Piso 1  
Conmutador: (4) 448 17 40 Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín

**AGENCIA APP**

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

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

ME  
DE  
LLIN



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

Edificio Plaza de la Libertad  
Calle 44 # 53 A 31 – Piso 1  
Conmutador: (4) 448 17 40 Medellín - Colombia