

 <p>Agencia para la Gestión del Paisaje, el Patrimonio y las Alianzas Público Privadas</p>  <p>Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> FO-EVC-007
	<b>DIRECCION TECNICA</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL</b>	<b>Fecha de entrada en vigencia:</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	19/12/2022

**PARA:** RODRIGO FORONDA MORALES  
Director General.

**DE:** MIGUEL ANGEL CASTRO  
Prof. Apoyo a la gestión de Planeación y Procesos Organizacionales.

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 desde el 01 de abril hasta el 30 de junio de 2022, 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 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.

 <p>Agencia para la Gestión del Paisaje, el Patrimonio y las Alianzas Público Privadas</p>  <p>Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> FO-EVC-007
	<b>DIRECCION TECNICA</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL</b>	<b>Fecha de entrada en vigencia:</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	19/12/2022

## 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 Alcaldía de Medellín y en las taquillas del Centro de Servicio a la Ciudadanía con el uso del aplicativo Mercurio. En éste Segundo trimestre del año 2022 (abril 01 al 30 junio) ingresaron a la Agencia APP Treinta y Cinco (35) PQRSD, a través de los diferentes medios, ver tabla 1.

MEDIO DE INGRESO	TOTAL	PORCENTAJE
Radicada en mercurio (ruta)	0	0%
Mediante formulario Web-Correo	0	0%
Electrónico (virtual)	25	71%
Presencial	10	29%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. Total de PQRSD ingresadas en la entidad según medio. \*\* Información verificada con Jennifer Silvana Lopera Adarve (Auxiliar Administrativa) \*\* Todas las PQRSD 35 en total fueron radicadas en Mercurio – Sistema de Información de Gestión Documental.

A continuación, se presenta la clasificación de las Treinta y Cinco (35) solicitudes:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de petición general	35	100%
Derecho de petición de documentos y/o de información.	0	0%
Derecho de petición de formulación de consulta	0	0%
Queja	0	0%
Reclamo	0	0%
Denuncia	0	0%
Felicitación	0	0%
Recurso de reposición	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

 <p>Agencia para la Gestión del Paisaje, el Patrimonio y las Alianzas Público Privadas</p>  <p>Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> FO-EVC-007
	<b>DIRECCION TECNICA</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL</b>	<b>Fecha de entrada en vigencia:</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	19/12/2022

Tabla 2. Clasificación de PQRSD recibidas durante el período (2º Trimestre 2022).

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	35	15 días hábiles	35	0
Derecho de petición de documentos y/o de información.	0	10 días hábiles	0	0
Derecho de petición de formulación de consulta	0	30 días hábiles	0	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	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. Tiempos de Respuesta ante las Solicitudes.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda lo siguiente:

o Capacitar en el tema de PQRS y sus responsabilidades a la funcionaria contratista Jennifer Silvana Lopera Adarve y a los delegados de los subdirectores, lo cuales tramitan las respuestas, delicada situación para tomar las acciones urgentes.

o Implementar el flujo de información desde el sistema de información Mercurio en lo referente a PQRS, esta recomendación es importante porque le permite al Director tener alertas tempranas, antes de que se generen incumplimientos.

o Designar responsables y enviar al Director el responsable de las respuestas por área.

o 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.

o Cuando se requiere respuestas de otros entes del conglomerado municipal, se debe colocar mayor control, por que el ciudadano no se puede ver afectado.

 	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> FO-EVC-007
	<b>DIRECCION TECNICA</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL</b>	<b>Fecha de entrada en vigencia:</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	19/12/2022

o Reiterar con las áreas que el correo institucional y oficial es info@app.gov.co, y que si el ciudadano desea aclarar o adicionar peticiones será por este correo que deben canalizar sus peticiones.

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;



MIGUEL ANGEL CASTRO  
Prof. Apoyo a la Gestión de Planeación y Procesos Organizacionales.