

 <p>Alcaldía de Medellín Cuenta con vos AGENCIA APP <small>Agencia para la Gestión del Palazo, el Patrimonio y las Admón. Pública Privadas</small></p>	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: FO-EVC-007
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2018

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 tiene la función de vigilar que se preste la atención de las PQRSD conforme a las normas legales vigentes y rendirá a la administración un informe semestral sobre el particular.

Es obligación de la Agencia APP presentar el informe de seguimiento a las PQRSD que ingresaron en el primer semestre de 2019 (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.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Los resultados del seguimiento y medición de los indicadores establecidos en el Plan de Acción adoptado por la Agencia APP.
- Manual Operativo del MIPG.

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.

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 y se logró 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.

 <p>Alcaldía de Medellín Cuenta con vos AGENCIA APP <small>Agencia para la Gestión del Poder, el Presupuesto y los Recursos Públicos Privados</small></p>	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: FO-EVC-007
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2018

Para el primer semestre de año 2019 en la Agencia APP (enero 1 a junio 30) ingresaron once (11) PQRSD, de las cuales dos (2) fueron radicadas a través de Mercurio, ocho (8) fueron radicadas mediante oficio en la Agencia APP y una (1) a través de correo electrónico como se muestra en la tabla 1.

Medio ingreso	Total	%
Radicada en Entidad	8	73%
Mediante Formulario Web-Correo Electrónico	1	9%
Mercurio	2	18%
TOTAL	11	100%

Tabla 1. Total de PQRS ingresadas en la entidad según medio.

Las once (11) solicitudes se clasificaron como Derecho de Petición como se muestra en la tabla 2, sin embargo se precisa que algunas fueron solicitudes de información, por lo tanto el tiempo de respuesta según lo establecido en la Ley 1755 de 2015 es de 10 días hábiles¹. En el ejercicio de validación se asesoró al respecto a la persona responsable de administrar el manejo de las PQRSD en la Agencia para que tuviera en cuenta esta característica en las solicitudes.

Como ejemplo de esta situación está el radicado 20190069 del 13 de febrero de 2019 con solicitud de información del estado de avance de los proyectos APP cuya respuesta se dio bajo

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 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.

 Alcaldía de Medellín Cuenta con vos 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

radicado 20190102 el 1 de marzo de 2019, es decir a los 12 días hábiles; y la solicitud sobre información del proyecto del Parque de Laureles con radicado 20190175 del 22 de abril de 2019 cuya respuesta se dio con el radicado 20190296 del 9 de mayo de 2019, también a los 12 días hábiles.

Tipo de solicitud	cantidad	Tiempo de respuesta según la Ley 1755 de 2015	extemporaneidad
Peticiones Generales	6	15 días hábiles	5 se resolvieron dentro del tiempo establecido 1 (radicado 20190084) con 2 días de extemporaneidad.
Solicitud de Información	5	10 días hábiles	3 se resolvieron dentro del tiempo establecido, 2 (radicados 20190175 y el 20190069)
TOTAL	11		

Tabla 2. Clasificación y tiempos de respuesta de las PQRSD.



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

DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS:

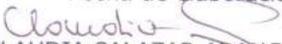
Al realizar una validación de las características de los derechos de petición se pudo encontrar que ocho (8) equivalentes al 73% están dirigidos a la Subdirección de Gestión de Paisaje y Patrimonio, dos (2), equivalentes al 18% dirigidos a la Subdirección de Gestión para las Alianzas Público-Privadas y una (1) equivalente al 9% está dirigida a la Subdirección de Gestión Inmobiliaria.

Se pudo evidenciar además que el 45% de las PQRSD está relacionado con aprovechamiento económico del espacio público y el otro 45% información sobre los proyectos que adelanta la Agencia APP.

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.
- Se sugiere implementar como buena práctica un buzón de sugerencias, entre otras sería una alternativa para 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 se tiene implementada, de tal manera que se optimicen recursos y se pueda aprovechar lo que hay para que la Agencia APP esté incluida.
- Se recomienda incorporar al instrumento de Excel en el que se hace seguimiento a la recepción de las PQRSD los tiempos estipulados de acuerdo con el tipo de solicitud para facilitar el control y cumplimiento de lo establecido por la norma.

Fecha de elaboración, julio de 2019.


CLAUDIA SALAZAR ARANGO
Apoyo Profesional Especializado
Control Interno de Gestión
Agencia APP

Proyectó: Claudia Salazar Arango – Contratista Apoyo Profesional Especializado Control Interno de Gestión
Aprobó: Cristina Zambrano Restrepo – Directora General

