

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|   | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | Código: FO-EVC-007 |
| | DIRECCION TECNICA | Versión: 2 |
| | PROCESO GESTION DOCUMENTAL | Fecha de entrada en vigencia: |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS | 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 octubre hasta el 30 de diciembre 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> | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | Código: FO-EVC-007 |
| | DIRECCION TECNICA | Versión: 2 |
| | PROCESO GESTION DOCUMENTAL | Fecha de entrada en vigencia: |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS | 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 cuarto trimestre del año 2022 (octubre 01 al 30 diciembre) ingresaron a la Agencia APP Ciento Siete (107) PQRSD, a través de los diferentes medios, ver tabla 1.

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Radicada en mercurio (ruta) | 6 | 6% |
| Mediante formulario Web-Correo | 0 | 0% |
| Electrónico (virtual) | 96 | 90% |
| Presencial | 5 | 5% |
| Total | 107 | 100% |

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

A continuación, se presenta la clasificación de las Ciento Siete (107) solicitudes:

| TIPO DE SOLICITUD | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---|------------|-------------|
| Derecho de petición general | 107 | 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% |
| Total | 107 | 100% |

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

Tabla 2. Clasificación de PQRSD recibidas durante el período (3° 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 | 107 | 15 días hábiles | 77 | 30 |
| 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.

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda lo siguiente:

o Capacitar en el tema de PQRSD 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 PQRSD, 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.

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 T.

MIGUEL ANGEL CASTRO

Prof. Apoyo a la Gestión de Planeación y Procesos Organizacionales.