


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

**PARA:** RODRIGO FORONDA MORALES  
Director General

**DE:** WILSON OSORNO GARCIA  
Apoyo Profesional Especializado Control Interno de Gestión

**ASUNTO:** Informe del estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias -PQRSD- correspondientes 01 enero al 30 junio 2021.


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 enero hasta el 30 de junio de 2021, 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.

|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN<br/>DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b> | Código: FO-EVC-007   |
|   |   | Versión: 1           |
|   |   | Fecha:<br>Julio 2018 |

## 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 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.


Para lo corrido del año 2021 (enero 01 al 30 junio) ingresaron a la Agencia APP Setenta y siete (77) PQRSD, a través de los diferentes medios, ver tabla 1.



| Medio Ingreso                              | Total     | %           |
|--|-----------|-------------|
| Radicada en Mercurio                       |           |             |
| Mediante Formulario Web-Correo Electrónico | 77        | 100%        |
| Presencial                                 |           |             |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>77</b> | <b>100%</b> |

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

\*\* Información verificada con Jennifer Silvana Lopera Adarve \*\*

|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN<br/>DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b> | Código: FO-EVC-007   |
|   |   | Versión: 1           |
|   |   | Fecha:<br>Julio 2018 |

A continuación se presenta la clasificación de las Setenta y siete (77) solicitudes:


| TIPO DE SOLICITUD                                    | CANTIDAD  | PORCENTAJE  |
|--|-----------|-------------|
| Derecho de petición general                          | 50        | 65%         |
| Derecho de petición de documentos y/o de información | 26        | 34%         |
| Derecho de petición de formulación de consulta       | 1         | 1%          |
| Queja  |           |             |
| Reclamo  |           |             |
| Denuncia   |           |             |
| Felicitación   |           |             |
| Recurso de reposición                                |           |             |
| <b>Total</b>   | <b>77</b> | <b>100%</b> |

**Tabla 2.** Clasificación PQRSD vs cantidad  
\*\* Información verificada con Jennifer Silvana Lopera Adarve \*\*

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


respondidas en el plazo establecido (ver tabla 3), se analizaron aleatoriamente respuestas desde el Sistema de Información Mercurio.

| 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                           | 50                      | 15 días hábiles   | 50   | 0  |
| Derecho de petición de documentos y/o de información. | 26                      | 10 días hábiles   | 26   | 0  |
| Derecho de petición de formulación de consulta        | 1                       | 30 días hábiles   | 1  | 0  |
| Queja   | 0                       | 15 días hábiles   | N.A.   | N.A.   |
| Reclamo   | 1                       | 15 días hábiles   | N.A.   | N.A.   |
| Denuncia  | 1                       | 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.   |

\*\* Información verificada con Jennifer Silvana Lopera Adarve y verificación aleatorio en Mercurio \*\*

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.

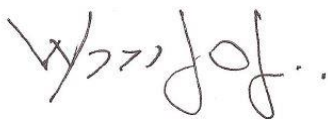
|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
|  <p>Alcaldía de Medellín<br/> <b>AGENCIA APP</b><br/> <small>Agencia para la Gestión del Paisaje, el Patrimonio<br/> y las Alianzas Público Privadas</small></p> | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN<br/> DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,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

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda lo siguiente:
  - Capacitar en el tema de PQRS y sus responsabilidades a la funcionaria contratista Jennifer Silvana Lopera Adarve.
  - Implementar el flujo de información desde el sistema de información Mercurio en lo referente a PQRS.
  - Designar responsables y enviar al Director el responsable de las respuestas por área.
  - 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.
  - Cuando se requiere respuestas de otros entes del conglomerado municipal, se debe colocar mayor control, por que el ciudadano no se puede ver afectado.
  - Reiterar con las áreas que el correo institucional y oficial es [info@app.gov.co](mailto:info@app.gov.co), y que si el ciudadano desea aclarar o adicionar peticiones será por este e mail que deben canalizar sus peticiones.

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,



**WILSON OSORNO GARCIA**

Apoyo Profesional Especializado Control Interno de Gestión

Proyectó: Wilson Osorno García – Contratista Apoyo Profesional Especializado Control Interno de Gestión