INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DIRECCIÓN DISTRITAL DE LIQUIDACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2019.

ASPECTOS GENERALES DEL INFORME

- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL **SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**: ÁREAS INVOLUCRADAS, CIFRAS Y PORCENTAJES.

- PORCENTAJE TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR LA DDL EN EL **SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.**

- ANÁLISIS DE LAS CAUSAS.

- PORCENTAJE TOTAL DE PQRD RECIBIDAS POR LA DDL EN EL **SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**.

- GESTIÓN Y ACCIONES QUE TOMARON EL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y LAS ÁREAS INVOLUCRADAS.

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.

PRESENTACIÓN: 6.829 PQRD

TIEMPO: Del 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2019.

RESPONSABLE: Área de Atención al Usuario y Áreas Competentes.

- Total peticiones recibidas por los diferentes canales (Escrito, Presencial y Virtual): 6.829 (Seis Mil Ochocientos Veintinueve).

- Total quejas escritas en contra de la DDL y las entidades administradas por ésta: 0 (Cero).

- Total reclamos escritos en contra de la DDL y las entidades administradas por ésta: 0 (Cero).

- Total denuncias escritas en contra de la DDL y las entidades administradas por ésta: 0 (Cero).

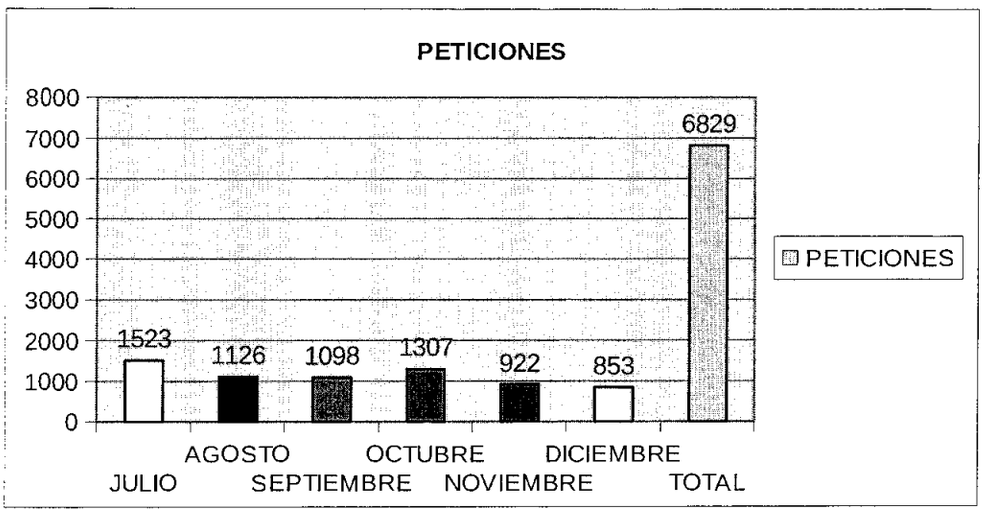
- Total de causas, razones o motivos que originan las PQRD: 11 (Once).

- Total áreas de la DDL involucradas: Son ocho (8) áreas (Cobro Coactivo, Jurídica, Gestión Humana, PAT – EDT, Financiera, Contratación, Gestión Documental).

ASPECTOS GENERALES

PETICIONES:

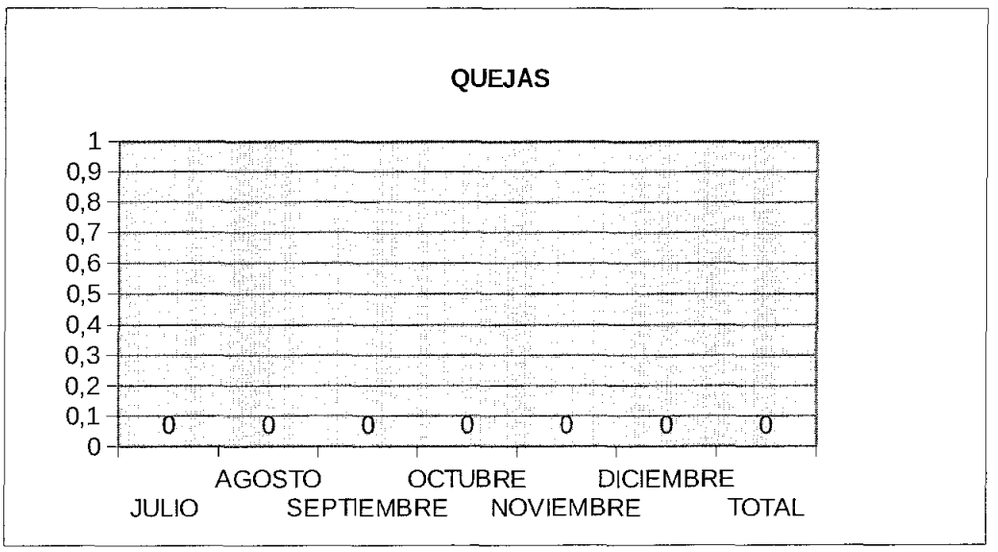
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIONES	1523	1126	1098	1307	922	853	6829	100,00



Durante el periodo analizado que corresponde de **Julio 01 a Diciembre 31 de 2019**, se recibieron Seis Mil Ochocientas Veintinueve **(6.829)** peticiones radicadas ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, de las cuales se atendieron o resolvieron Seis Mil Seiscientas Noventa y Seis **(6.696)**, quedando pendiente por resolver dentro de los términos, a la fecha de corte de este informe Ciento Catorce **(114)** Peticiones y un total de Diecinueve **(19)** peticiones vencidas.

QUEJAS:

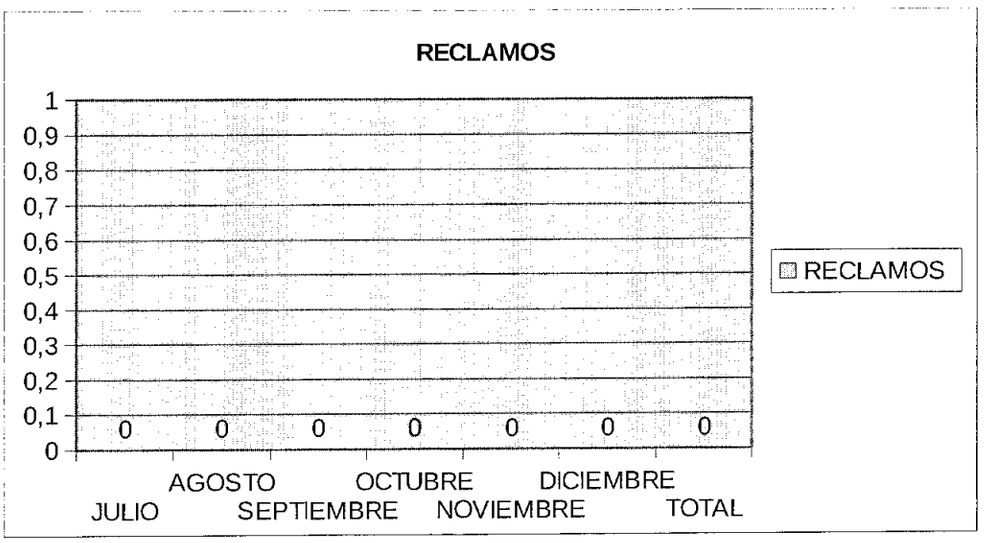
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0,00



Durante el periodo analizado que corresponde de **Julio 01 a Diciembre 31 de 2019**, se recibieron **Cero (0)** quejas ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla.

RECLAMOS:

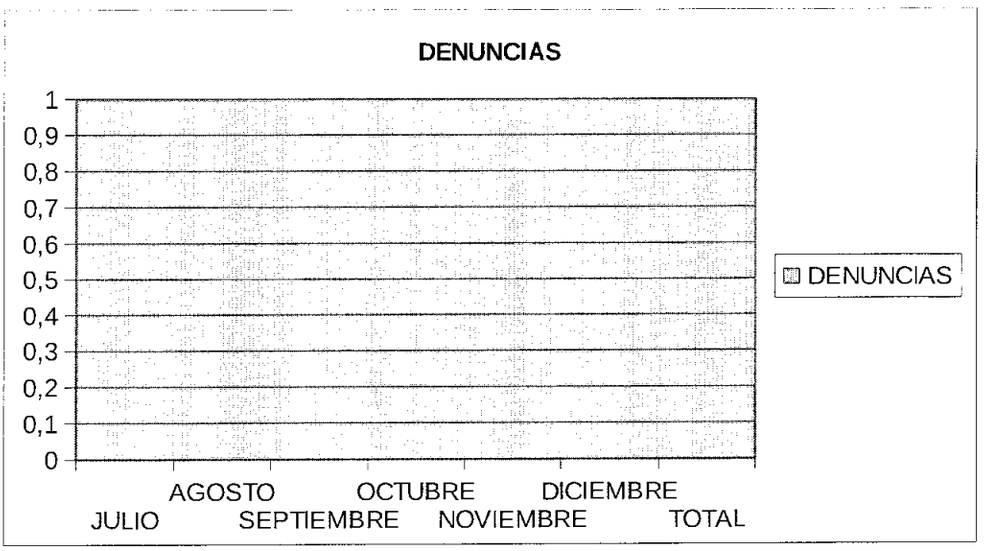
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0,00



Durante el periodo analizado que corresponde de **Julio 01 a Diciembre 31 de 2019**, se recibieron **Cero (0)** reclamos ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla.

DENUNCIAS:

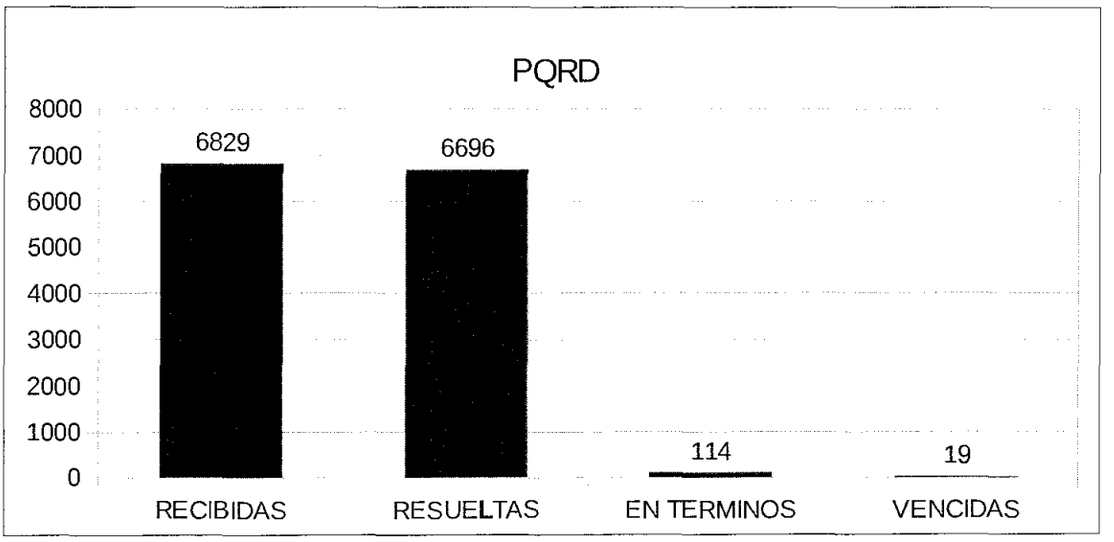
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0,00



Durante el periodo analizado que corresponde de **Julio 01 a Diciembre 31 de 2019**, se recibieron **Cero (0)** Denuncias ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla.

TOTAL DE PQRD RECIBIDAS Y RESUELTAS POR LA DDL EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019:

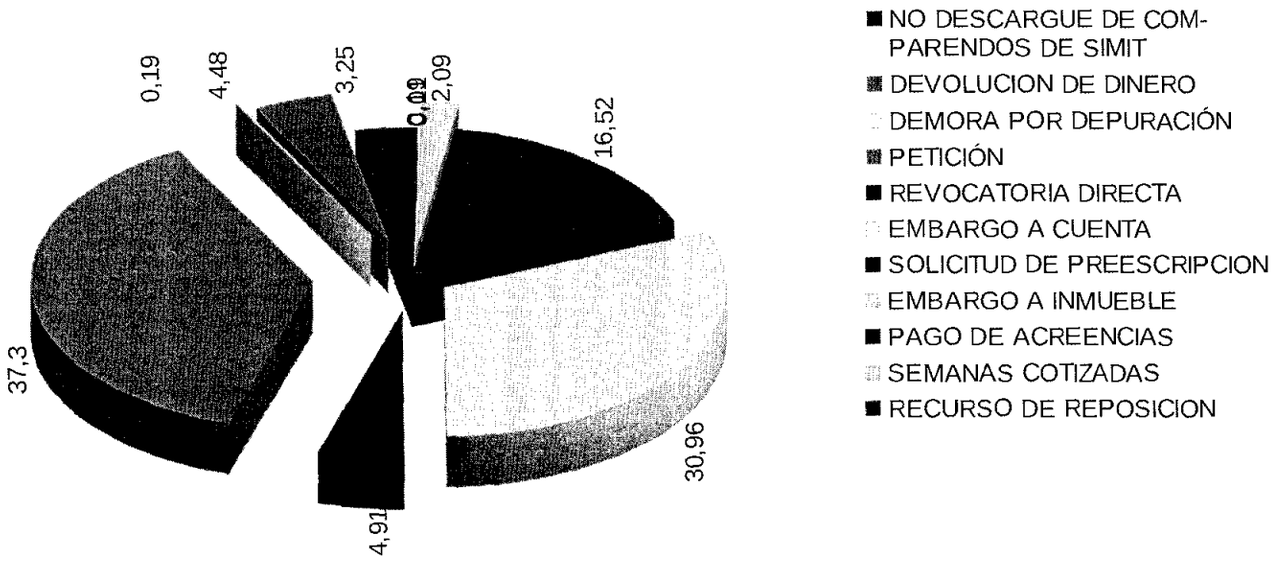
TIPO	RECIBIDAS	RESUELTAS	EN TERMINOS	VENCIDAS	TOTAL
PQRD	6.829	6.696	114	19	6.829
PORCENTAJE	100,00	98,05	1,67	0,28	100,00



En este cuadro se evidencia que se recibieron 6.829 PQRD que corresponden al 100% de las recibidas en el periodo informado, de las cuales se atendieron 6.696 que corresponden a un porcentaje de atendidas del 98.05% y quedaron pendientes en términos de ley 114 que corresponde a un 1.67% y pendientes por resolver 19, es decir un porcentaje del 0.28%.

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS

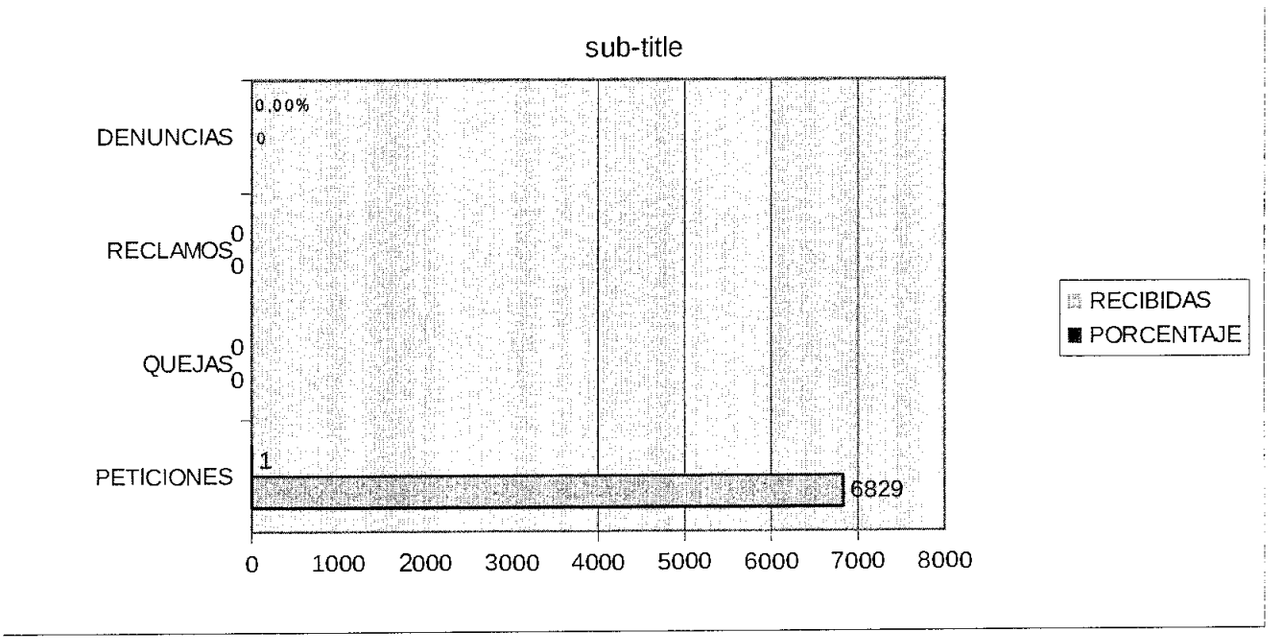
% DE CAUSAS DE LAS PQRD´s DEL SEGUNDO SEMESTRE 2019



En general, la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias debe garantizar que los usuarios reciban una respuesta oportuna y de fondo, por ese motivo se vienen realizando las alertas con el fin de no incurrir en incumplimiento de los términos.

PORCENTAJE DE PQRD RECIBIDAS POR LA DDL EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.

TIPO	RECIBIDAS	PORCENTAJE
PETICIONES	6.829	100,0%
QUEJAS	0	0,00%
RECLAMOS	0	0,00%
DENUNCIAS	0	0,00%
TOTALES	**6829**	100,00%



GESTIÓN Y ACCIONES QUE TOMO EL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y LAS ÁREAS INVOLUCRADAS:

Con relación a las acciones y gestiones adelantadas por parte de los funcionarios y contratistas de atención al Usuario y Áreas Involucradas, es importante mencionar que se viene fortaleciendo la cultura del Auto-control, que permite a los servidores y contratistas poder verificar y controlar los tiempos de atención de las PQRD, a través de una herramienta informática implementada en la entidad, denominada RADDO, que administra Gestión Documental, esta herramienta aplica la teoría de semáforos a la correspondencia en general y más aún aquella que demanda términos en su atención y respuesta, permitiendo así este aplicativo convertirse en una herramienta de gran ayuda para el control de los tiempos en la atención de radicados de entrada que requieren tiempos de respuesta en su atención.

Pantallazos del aplicativo en casos de radicación y atención de los mismos:

- Radicados de entrada en términos de atención.

- Radicados de entrada Resueltos en términos de atención.

- Radicados de entrada próximos a cumplir el término de vencimiento en su atención.

- Radicados de entrada con vencimiento de términos en su atención:

La Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias y funcionarios / contratistas competentes deben velar y garantizar que los usuarios reciban una respuesta oportuna y de fondo, por ese motivo la encargada de las PQRD hace seguimiento y control de las Peticiones que no han sido contestadas, enviando un Correo electrónico de seguimiento con el fin de que cada Funcionario/Contratista atienda de manera inmediata y oportuna las PQRD, ademas del autocontrol que cada funcionarios / contratistas debe tener sobre los radicados o PQRD que le han sido asignadas.

La oficina de CIG en el cumplimiento del Plan de Auditorias 2019, realizo auditoria a las PQRD del 2019, originándose un Plan de Mejoramiento el cual con corte a este informe se cumplió en un 100%. Con el desarrollo de las auditorias a las PQRD se busca fortalecer la cultura del auto-control y auto-evaluación en funcionarios y contratistas, para así reducir el riesgo de generar contestaciones por fuera de los términos de ley e incumplimiento en atención de PQRD, buscando la buena prestación de servicios y tramites a cargo de la entidad.

Para mejorar la calidad y oportunidad de atención al ciudadano, se propone a las áreas involucradas:

- Evaluar periódicamente y de forma aleatoria, la calidad de las respuestas dadas a las solicitudes de los usuarios e identificar si se han presentado respuestas fuera de términos y tomar las acciones correspondientes de manera inmediata.

- Los funcionarios / contratistas competentes en atender PQRD, deben hacer un seguimiento permanente de las PQRD asignadas y atenderlas en los términos establecidos.

- Es importante que los funcionarios / contratistas que le han sido asignadas PQRD, las reasignen en los casos pertinentes en el menor tiempo posible que no debe exceder las 24 horas con el fin de que se atiendan y den respuestas en los términos legales, informando al área de gestión documental que administra el aplicativo RADDO.

- Los Jefe de Áreas, harán un seguimiento permanente a los respectivos radicados asignados por competencia a personal a su cargo, a través del aplicativo RADDO, esto con fin tener un control en la atención de radicados y en especial de la entrega de respuestas en cumplimiento de la ley.