INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DIRECCIÓN DISTRITAL DE LIQUIDACIONES

PRIMER SEMESTRE 2022

ASPECTOS GENERALES DEL INFORME

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL **PRIMER SEMESTRE DE 2022**: ÁREAS INVOLUCRADAS, CIFRAS Y PORCENTAJES.

PORCENTAJE TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR LA DDL EN EL **PRIMER SEMESTRE DE 2022**.

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS.

PORCENTAJE TOTAL DE PQRD RECIBIDAS POR LA DDL EN EL **PRIMER SEMESTRE DE 2022.**

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

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2022.

PRESENTACIÓN: 3.386 PQRD

TIEMPO: Del 01 de Enero al 30 de Junio de 2022.

RESPONSABLE: Área de Atención al Usuario y Áreas Competentes.

Total peticiones recibidas por los diferentes canales (Escrito, Presencial y Virtual): 3.346 **(Tres mil trescientos cuarenta y seis).**

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: **40 (Cuarenta).**

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

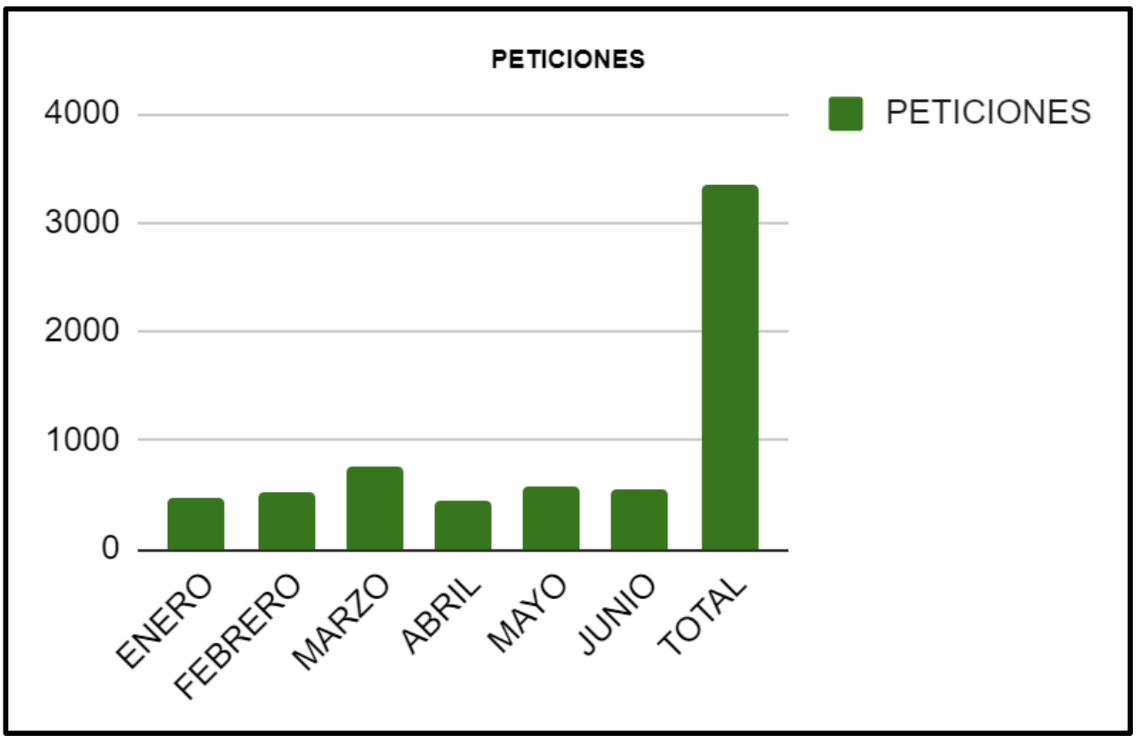
Total de causas, razones o motivos que originan las PQRD: **10 (Diez).**

Total áreas de la DDL involucradas: Son siete (7) áreas (Cobro Coactivo, Jurídica, Gestión Humana, PAT – EDT, Procesos Liquidatorios, Financiera y Contratación).

ASPECTOS GENERALES

PETICIONES:

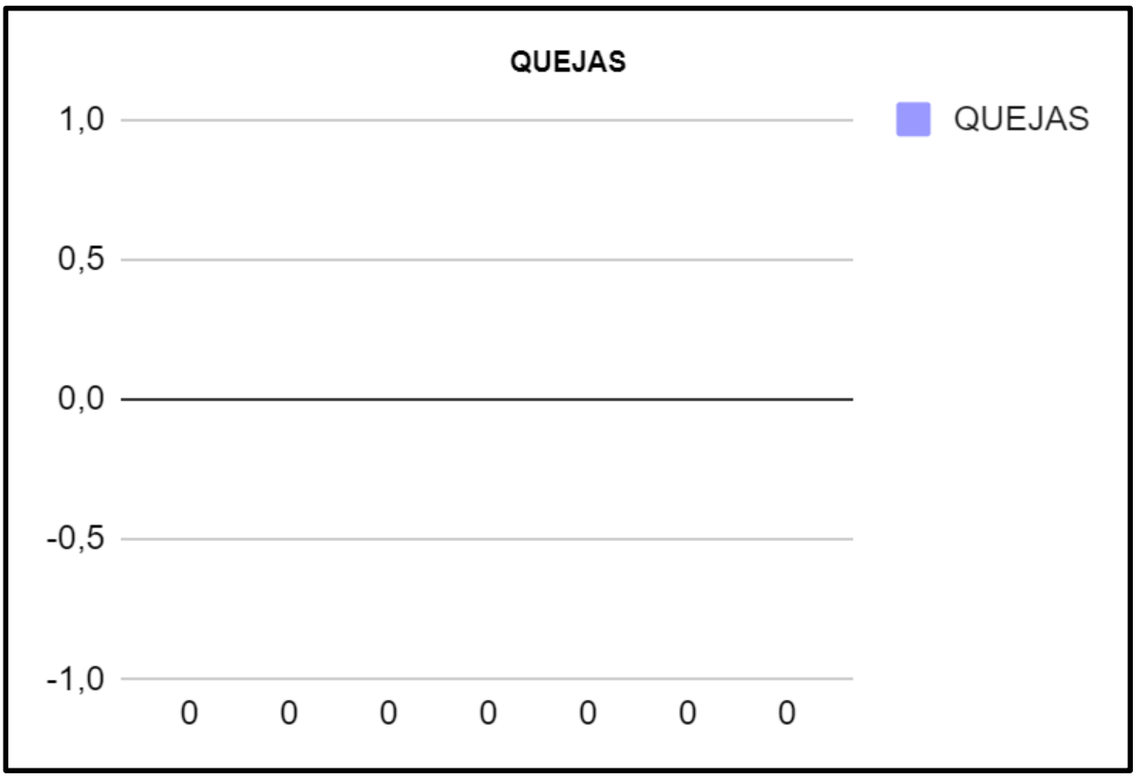
TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	468	516	773	752	578	559	3.346



Durante el periodo analizado que corresponde de **Enero 01 a Junio 30 de 2022**, se recibieron **Tres mil trescientos cuarenta y seis (3.346)** peticiones radicadas ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, de las cuales **Cinco (5)** se encuentran en términos para ser respondidas.

QUEJAS:

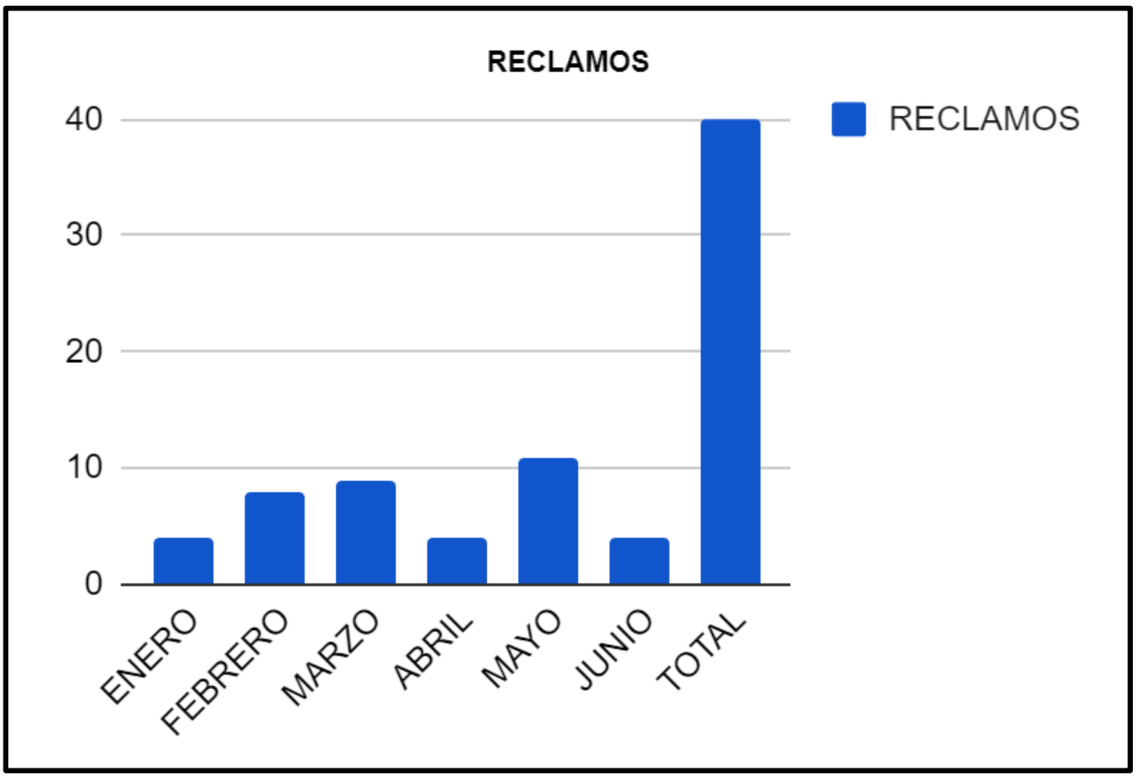
TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0



Durante el periodo analizado que corresponde de **Enero 01 a Junio 30 de 2022**, se recibieron **Cero (0)** Quejas ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla.

RECLAMOS:

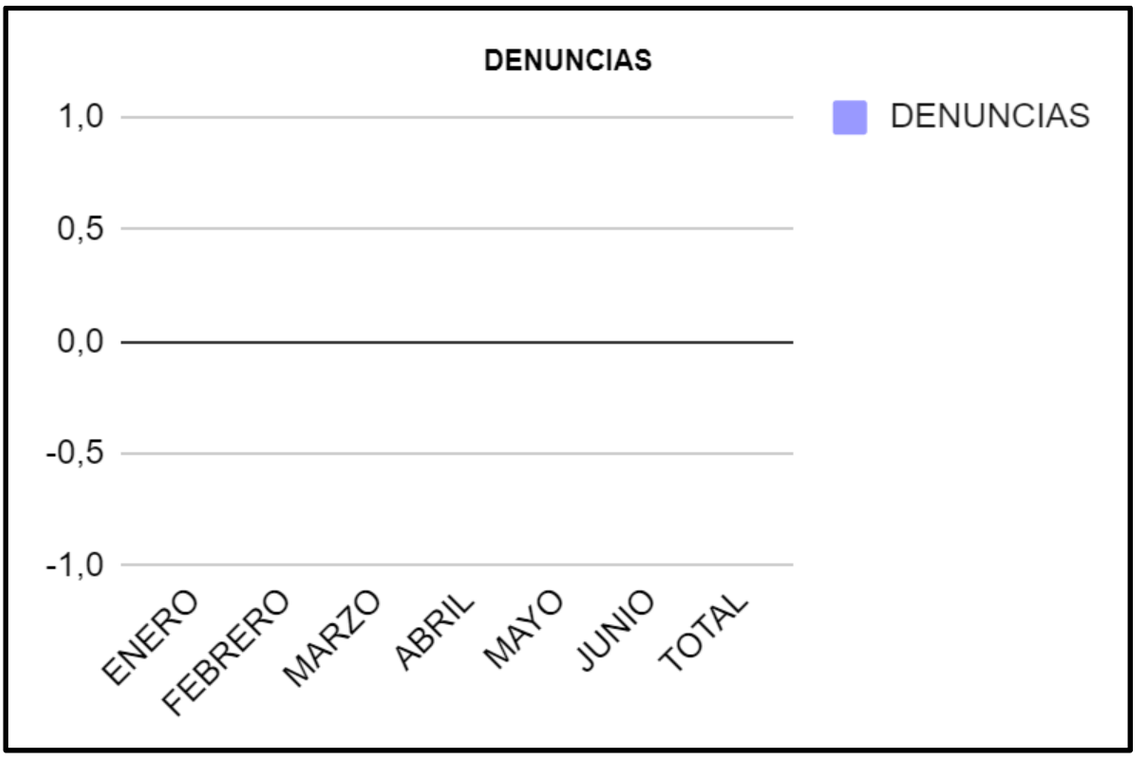
TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RECLAMOS	4	8	9	4	11	4	40



Durante el periodo analizado que corresponde de **Enero 01 a Junio 30 de 2022**, se recibieron **Cuarenta (40)** Reclamos radicados ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, los cuales **Tres (3)** se encuentran dentro de los términos establecidos por la ley para ser respondidos.

DENUNCIAS:

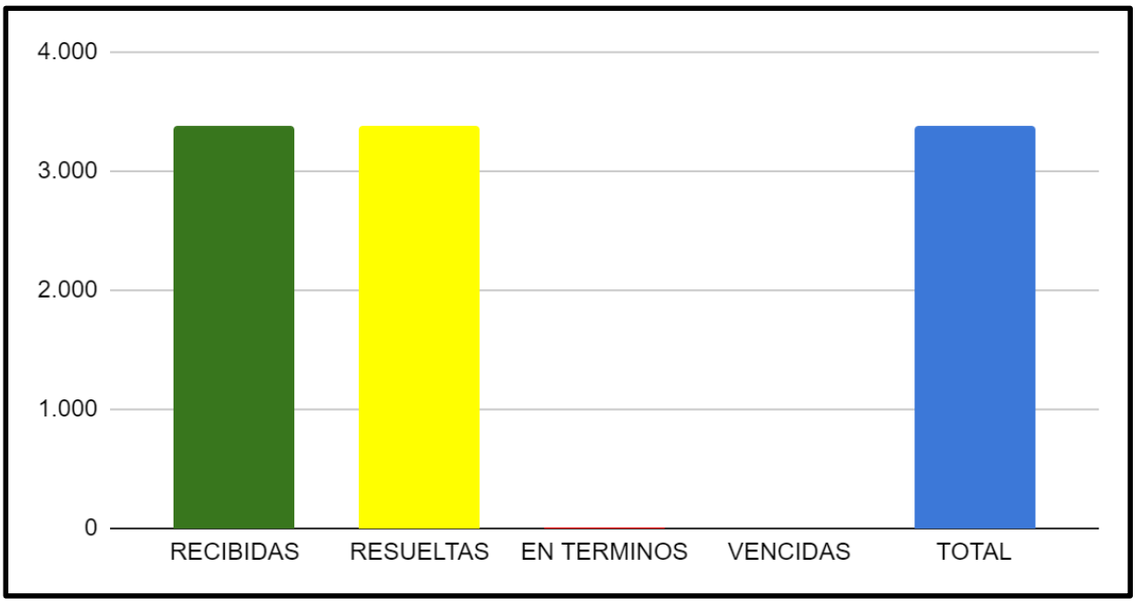
TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0



Durante el periodo analizado que corresponde de **Enero 01 a Junio 30 de 2022**, se recibieron **Cero (0)** Denuncias ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla.

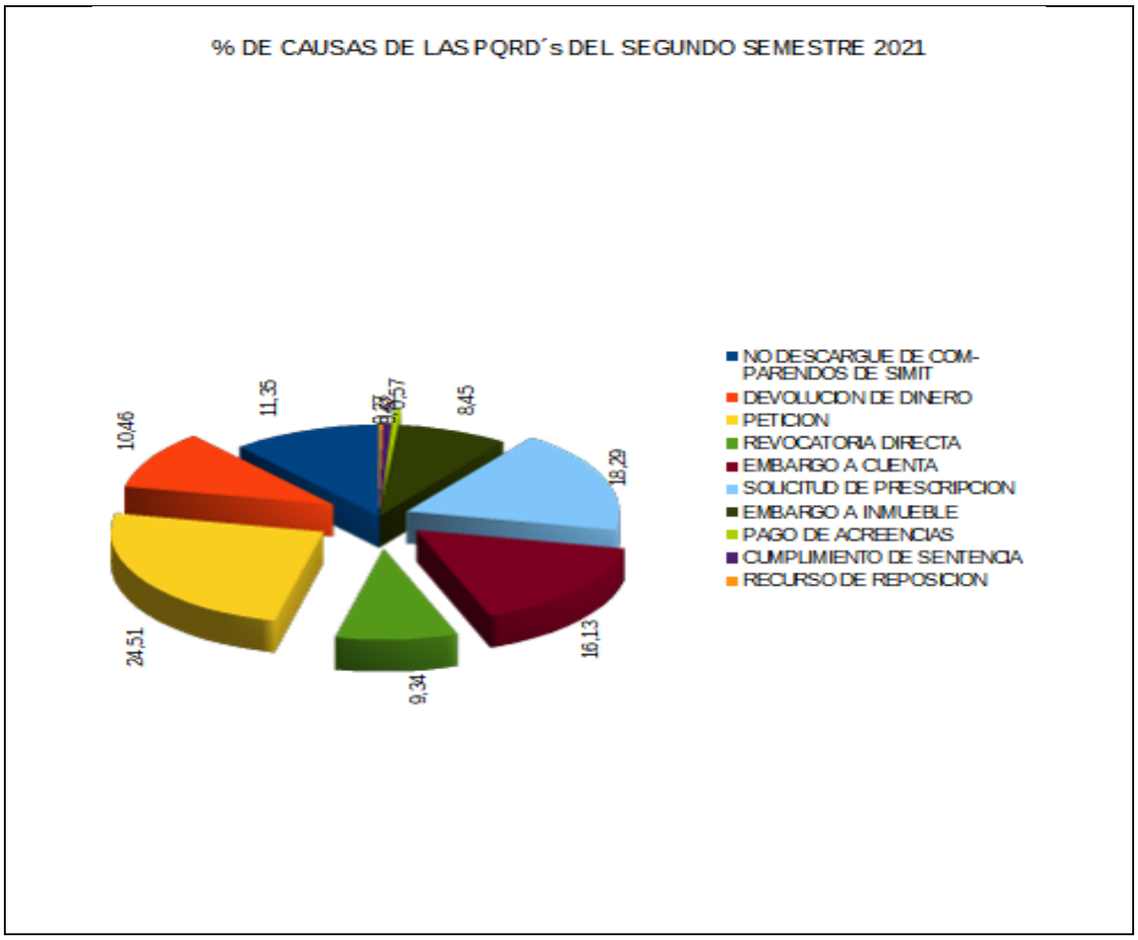
TOTAL DE PQRD RECIBIDAS Y RESUELTAS POR LA DDL EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022

TIPO	RECIBIDAS	RESUELTAS	EN TÉRMINOS	VENCIDAS	TOTAL
PQRD	3.386	3.378	8	0	3.386
PORCENTAJE	100%	99,76%	0,24%	0%	100%



En este cuadro se evidencia que se recibieron **3.386 PQRD** que corresponden al 100% de las recibidas en el periodo informado y fueron atendidas **3.378** quedando dentro de sus términos legales **8 PQRD** que se le realizará seguimiento en el próximo informe.

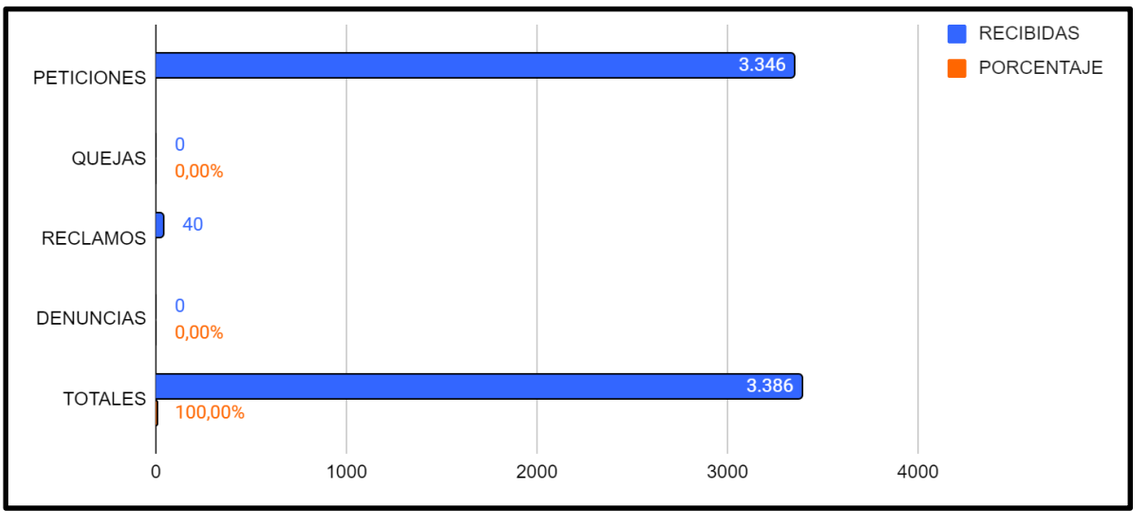
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE LAS PQRD RADICADAS ANTE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE LIQUIDACIONES



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 PRIMER SEMESTRE DE 2022.

TIPO	RECIBIDAS	PORCENTAJE
PETICIONES	3.346	98,81
QUEJAS	0	0,00%
RECLAMOS	40	1,19%
DENUNCIAS	0	0,00%
TOTALES	3.386	100,00%



Porcentualmente hablando la Dirección Distrital de Liquidaciones, cumplió en su mayoría los requerimientos solicitados por parte de los usuarios, entidades y entes de control, que por algún motivo les fue necesario radicar alguna solicitud ante esta entidad. Esto quiere decir que tuvo un cumplimiento del **99.76%** en atención a las peticiones radicadas, quedando pendiente pero dentro de los términos legales para su atención un **0.24%** correspondiente a **8 PQRD,** que corresponden a Reclamaciones Administrativas del PAT-EDT y tienen un tiempo de hasta 2 meses para ser atendidas, mientras que por otro lado, se puede observar que no se recibió ninguna queja o denuncia en contra de la Dirección Distrital de Liquidaciones

GESTIÓN Y ACCIONES QUE TOMÓ 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 Autocontrol, 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 respondidos en términos de atención:

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

Para el corte no existe radicado próximo a vencerse.

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

Para el corte no existe radicado vencido.

Es importante mencionar algunas acciones que se vienen cumpliendo por parte de funcionarios y contratistas de la entidad:

- Los funcionarios / contratistas encargados de atender radicados de entrada y en especial las PQRD, tienen como cultura la revisión permanente del aplicativo RADDO el cual muestra el estado de radicados en su atención y muestra a quien ha sido asignado cada radicado, para que en su competencia de respuesta y solución de fondo en los términos establecidos por ley.

- La funcionarias encargadas de Cobro Coactivo y Gestión Documental, hace seguimiento permanente al estado de atención de las PQRD en el aplicativo RADDO, para asegurar la atención y respuesta de radicados por parte de funcionarios y contratistas.

- Durante el segundo semestre de esta vigencia, La Oficina de CIG-DDL ha realizado seguimientos a la atención de las PQRD dentro de los primeros 10 días de cada mes de lo cual se elabora informe y es remitido a funcionarios y contratistas competentes.

- Con ocasión de las medidas de aislamiento social y confinamiento, la entidad fortaleció la atención a través de tres canales virtuales, como son: Atención de línea celular y whatsapp, Correo institucional y Radicador de PQRD a través de página Web institucional. Canales de atención que vienen funcionando y la Oficina de CIG vienen haciendo seguimientos, estableciendo unos indicadores para medir el comportamiento de la atención e impacto del servicio por estos medios de comunicación.

Para mantener 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.

* Que hagan revisiones permanentes del estado de atención y respuestas de radicados en el aplicativo RADDO, por parte de funcionarios y contratistas competentes en dar respuestas, considerando siempre el cumplimiento en los tiempos y respuestas de fondo.

* Los Jefes de Áreas deberán hacer un seguimiento permanente, a los respectivos radicados asignados por competencia a su personal, a través del aplicativo RADDO, con el objeto de garantizar la atención y en especial no caer en vencimientos de términos de respuestas a las PQRD.