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

SEGUNDO SEMESTRE 2023

ASPECTOS GENERALES DEL INFORME

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL **SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**: ÁREAS INVOLUCRADAS, CIFRAS Y PORCENTAJES.

PORCENTAJE TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR LA DDL EN EL **SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**.

PORCENTAJE TOTAL DE PQRD RECIBIDAS POR LA DDL EN EL **SEGUNDO SEMESTRE DE 2023.**

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

RECOMENDACIONES.

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

PRESENTACIÓN: 3.469 PQRD

TIEMPO: Del 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2023.

RESPONSABLE: Área de Atención al Usuario y Áreas Competentes.

Total peticiones recibidas por los diferentes canales (Escrito, Presencial y Virtual): 3.469 **(Tres mil cuatrocientas sesenta y nueve).**

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: **61 (Sesenta y un).**

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

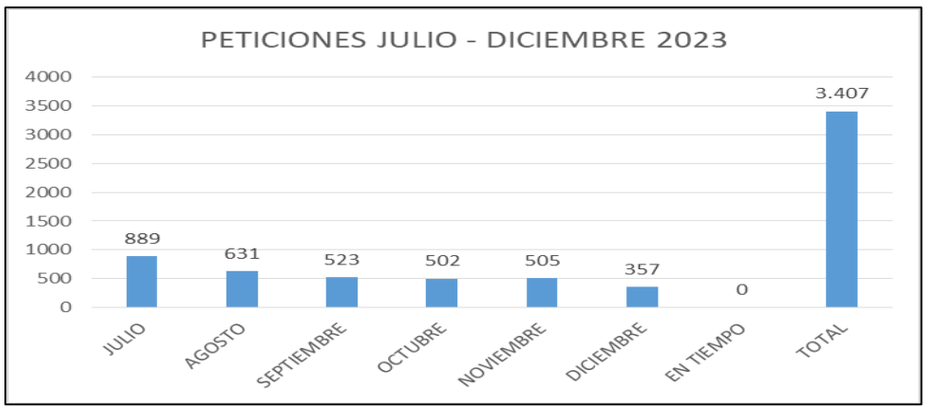
Total de causas, razones o motivos que originan las PQRD: **10 (Diez).**

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

ASPECTOS GENERALES

PETICIONES:

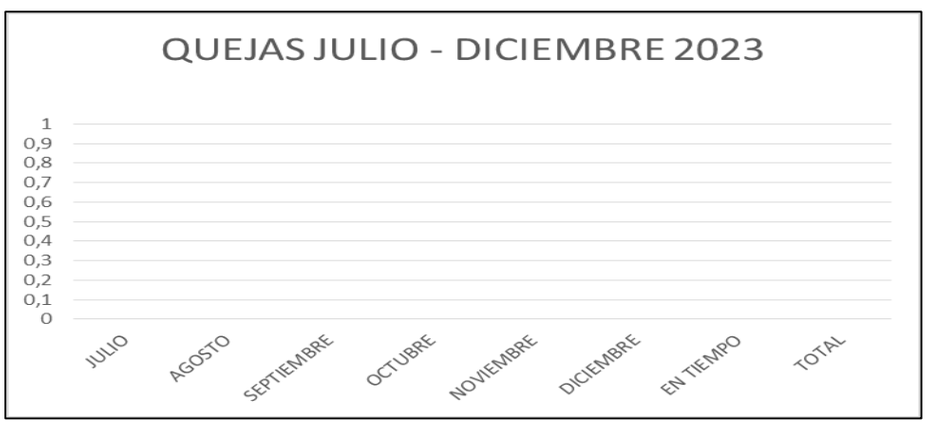
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	EN TIEMPO	TOTAL
PETICIONES	889	631	523	502	505	357	0	3.407



Durante el periodo analizado que corresponde de **Julio 01 a Diciembre 31 de 2023**, se recibieron **Tres mil cuatrocientas siete (3.407)** peticiones radicadas ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, de las cuales **Cero (0)** se encuentran en términos para ser respondidas.

QUEJAS:

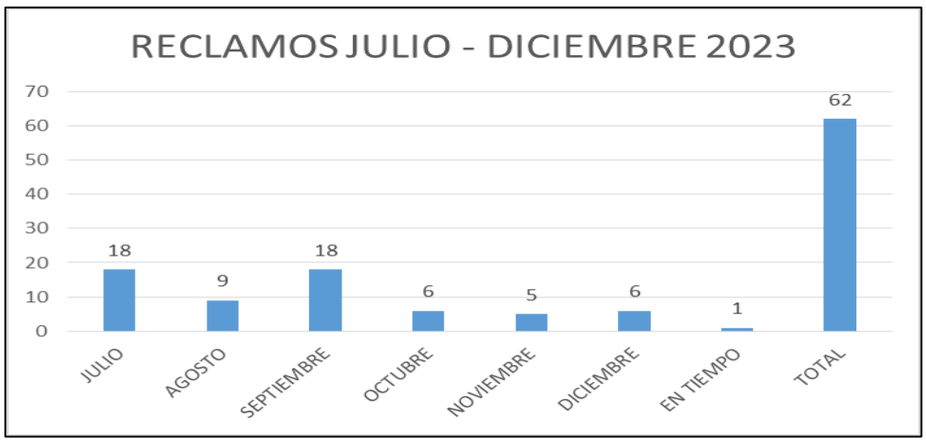
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	EN TIEMPO	TOTAL
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0



Durante el periodo analizado que corresponde de **Julio 01 a Diciembre 31 de 2023**, se recibieron **Cero (0)** Quejas ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla.

RECLAMOS:

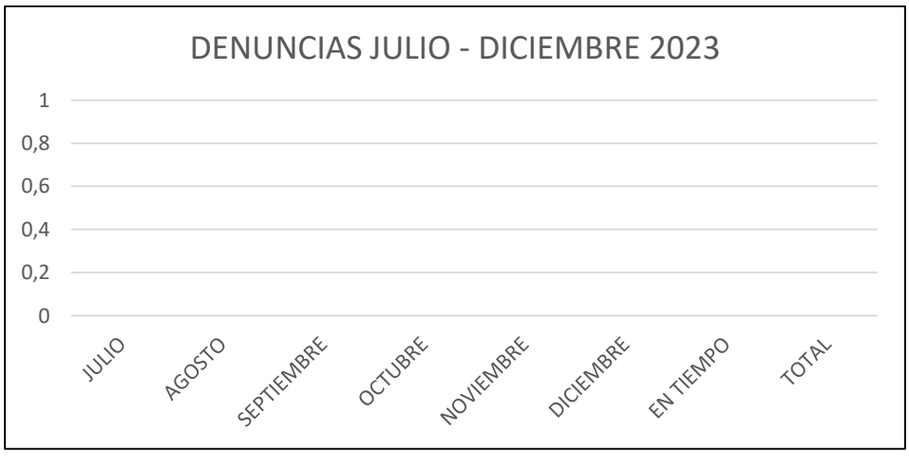
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	EN TIEMPO	TOTAL
RECLAMOS	18	9	18	6	5	6	1	62



Durante el periodo analizado que corresponde de **Julio 01 a Diciembre 31 de 2023**, se recibieron **Sesenta y tres (62)** Reclamos radicados ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, de los cuales **Uno (1)** se encuentran dentro de los términos establecidos por la ley para ser respondidos.

DENUNCIAS:

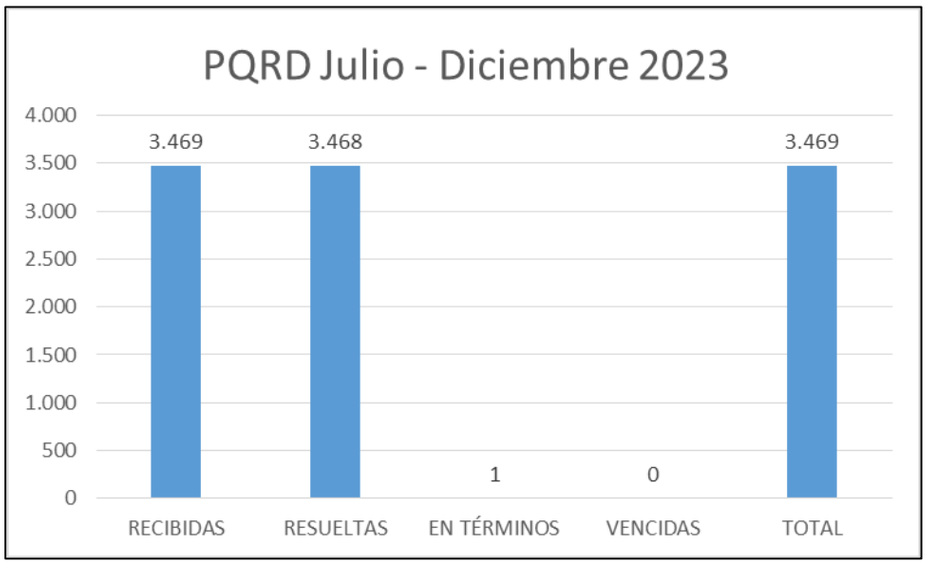
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	EN TIEMPO	TOTAL
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0



Durante el periodo analizado que corresponde de **Julio 01 a Diciembre 31 de 2023**, 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 2023

DESCRIPCIÓN	RECIBIDAS	RESUELTAS	EN TÉRMINOS	VENCIDAS	TOTAL
PQRD	3.469	3.468	1	0	3.469
PORCENTAJE	100%	99,97	0,03	0,00	100,00



En este cuadro se evidencia que se recibieron **3.469 PQRD** que corresponden al 100% de las recibidas en el periodo informado y fueron atendidas **3.468** quedando dentro de sus términos legales **1 PQRD** por atender a las que se le realizará seguimiento en el próximo informe.

PORCENTAJE DE PQRD RECIBIDAS POR LA DDL EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023.

DESCRIPCIÓN	RECIBIDAS	RESUELTAS	EN TÉRMINOS	VENCIDAS	TOTAL
PQRD	3.469	3.468	1	0	3.469
PORCENTAJE	100%	99,97	0,03	0,00	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 **99.97%** en atención a las peticiones radicadas, quedando pendiente pero dentro de los términos legales para su atención un **0.03%** correspondiente a **1 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:

De las acciones y gestiones adelantadas por parte de los funcionarios y contratistas de atención al Usuario y Áreas Competentes, es importante mencionar que se viene manteniendo y 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 implementada en la entidad, llamada 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.

ACCIONES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE PQRD:

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 del Postliquídatorio 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 vigencia 2023, La Oficina de CIG-DDL ha realizado seguimientos a la atención de los tres canales de atención virtual y en especial de radicación de PQRD dentro de los primeros 10 días de cada mes de lo cual se elabora informe y es remitido a la Alta Dirección y encarada de atención al usuario. Así como se cumplió con las auditorías a las PQRD a cargo de La Oficina de CIG-DDL.

RECOMENDACIONES:

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.

* El área de gestión documental deberá hacer un seguimiento permanente, a la correspondencia remitida a los usuarios y peticionarios a cargo del correo certificado 472 y los jefes de áreas a respuestas entregadas a través de medios electrónicos en consideración a los tiempos de respuestas.