Dirección Distrital de Liquidaciones

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario

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

BARRANQUILLA CAPITAL DE VIDA

ISO 9001 icontec SC-CER283435

IQNet CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

NTCGP 1000 icontec GP-CER283437

Calle 34 N° 43 - 79 / Edificio BCH - Piso 5
Barranquila - Atlántico, Colombia

www.dirliquidaciones.gov.co
info@dirliquidaciones.gov.co
notijudicial@dirliquidaciones.gov.co

PBX: (+57) 5 3688696 - 3683793
Código Postal: 080003

ASPECTOS GENERALES DEL INFORME

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

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

- ANÁLISIS DE LAS CAUSAS.

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

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

Calle 34 N° 43 - 79 / Edificio BCH - Piso 5
Barranquila - Atlántico, Colombia

www.dirliquidaciones.gov.co
info@dirliquidaciones.gov.co
notijudicial@dirliquidaciones.gov.co

PBX: (+57) 5 3688696 - 3683793
Código Postal: 080003

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

PRESENTACIÓN: 4.821 PQRD

TIEMPO: Del 01 de Enero al 30 de Junio de 2019.

RESPONSABLE: Área de Atención al Usuario y Áreas Competentes.

- Total peticiones recibidas por los diferentes canales (Escrito, Presencial y Virtual): 4.821 (Cuatro mil Ochocientas veintiun).
- 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, Procesos Posliquidatorio Financiera, Contratación, Gestión Documental).

Calle 34 N° 43 - 79 / Edificio BCH - Piso 5
Barranquila - Atlántico, Colombia

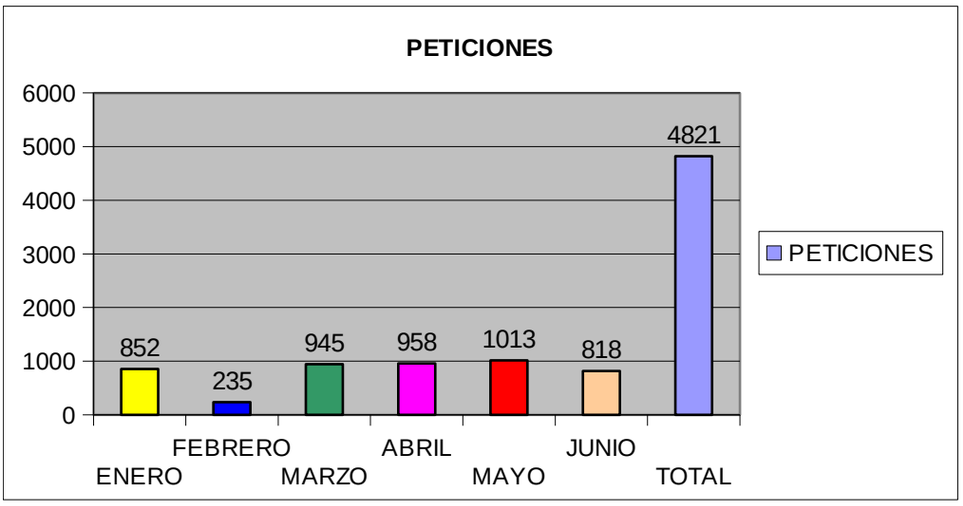
www.dirliquidaciones.gov.co
info@dirliquidaciones.gov.co
notijudicial@dirliquidaciones.gov.co

PBX: (+57) 5 3688696 - 3683793
Código Postal: 080003

ASPECTOS GENERALES

PETICIONES:

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIONES	852	235	945	958	1013	818	4821	100,00



Durante el periodo analizado que corresponde de **Enero 01 a Junio 30 de 2019**, se recibieron Cuatro mil ochocientas veintiún **(4.821)** peticiones radicadas ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, de las cuales se atendieron o resolvieron Cuatro mil ochocientas diez **(4,810)**, quedando pendiente por resolver a la fecha de corte de este informe Once **(11)** peticiones.

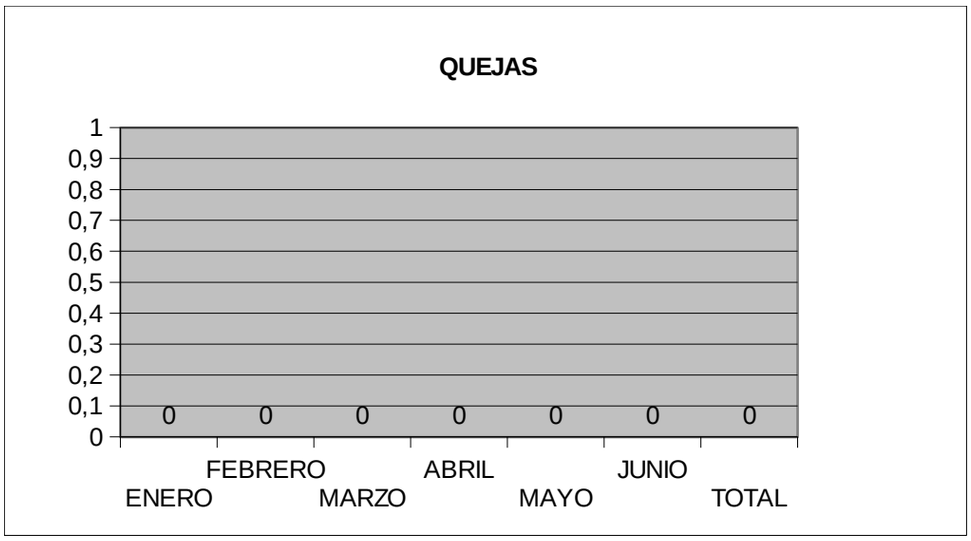
Calle 34 N° 43 - 79 / Edificio BCH - Piso 5
Barranquila - Atlántico, Colombia

www.dirliquidaciones.gov.co
info@dirliquidaciones.gov.co
notijudicial@dirliquidaciones.gov.co

PBX: (+57) 5 3688696 - 3683793
Código Postal: 080003

QUEJAS:

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0,00



Durante el periodo analizado que corresponde de **Enero 01 a Junio 30 de 2019**, se recibieron **Cero (0)** quejas radicadas ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla.

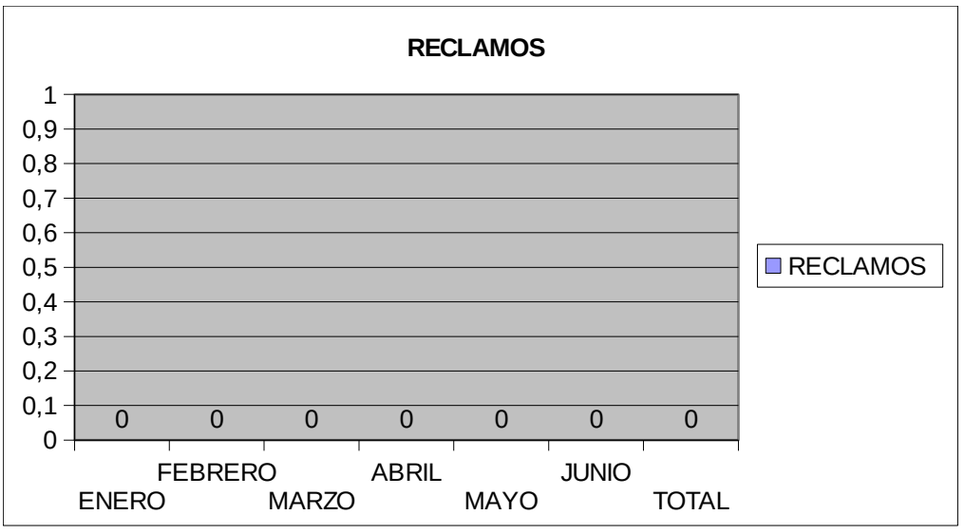
Calle 34 N° 43 - 79 / Edificio BCH - Piso 5
Barranquila - Atlántico, Colombia

www.dirliquidaciones.gov.co
info@dirliquidaciones.gov.co
notijudicial@dirliquidaciones.gov.co

PBX: (+57) 5 3688696 - 3683793
Código Postal: 080003

RECLAMOS:

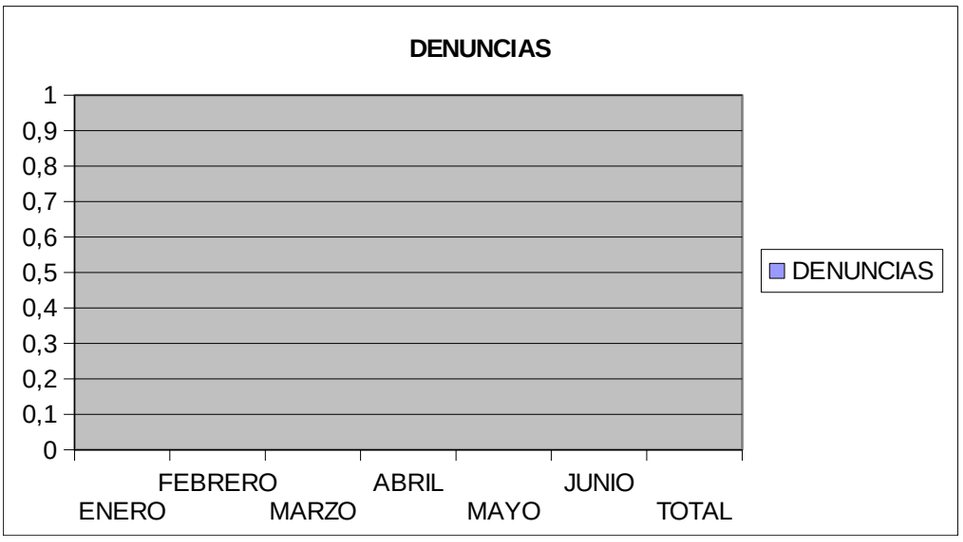
TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0,00



Durante el periodo analizado que corresponde de **Enero 01 a Junio 30 de 2019**, se recibieron **Cero (0)** reclamos radicados ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla.

DENUNCIAS:

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0,00



Durante el periodo analizado que corresponde de **Enero 01 a Junio 30 de 2019**, se recibieron **Cero (0)** Denuncias ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla.

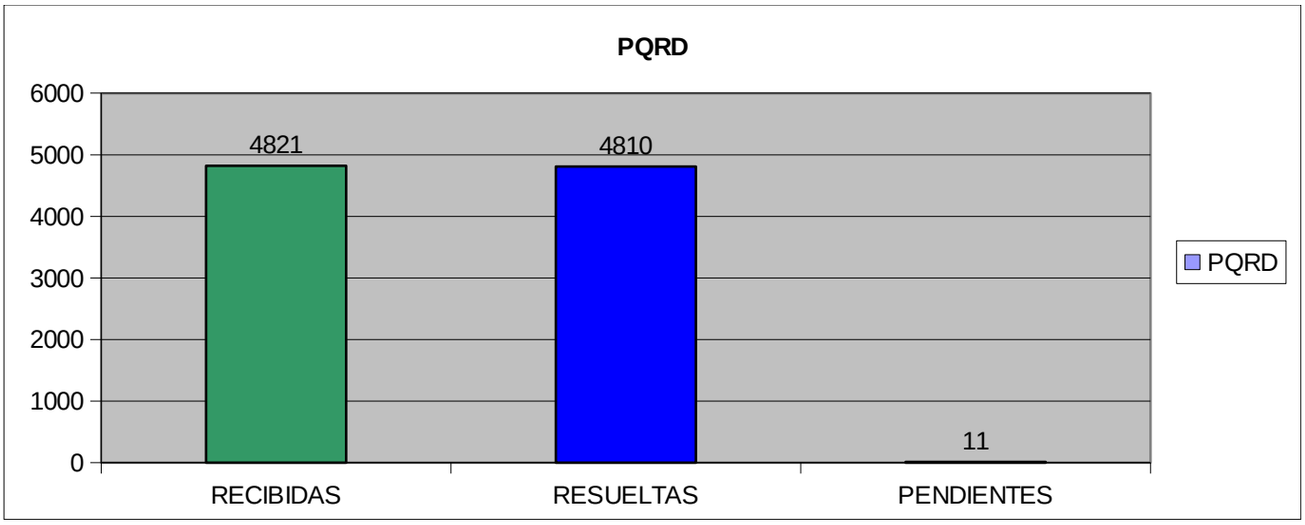
Calle 34 N° 43 - 79 / Edificio BCH - Piso 5
Barranquila - Atlántico, Colombia

www.dirliquidaciones.gov.co
info@dirliquidaciones.gov.co
notijudicial@dirliquidaciones.gov.co

PBX: (+57) 5 3688696 - 3683793
Código Postal: 080003

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

TIPO	RECIBIDAS	RESUELTAS	PENDIENTES	TOTAL
PQRD	4.821	4.810	11	4.821
PORCENTAJE	100,00	99,77	0,23	100,00



En este cuadro se evidencia que se recibieron 4.821 PQRD que corresponden al 100% de las recibidas en el periodo informado, de las cuales se atendieron 4.821 que corresponden a un porcentaje de atendidas del 99.77% y quedaron pendientes 10 por resolver, es decir un porcentaje del 0.23%.

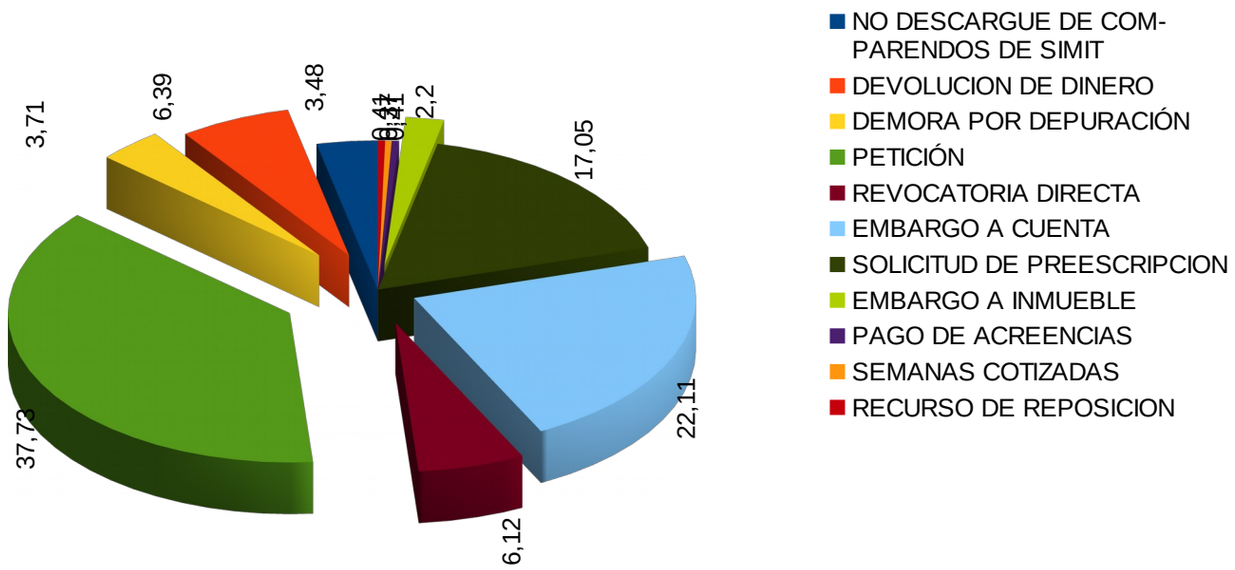
Calle 34 N° 43 - 79 / Edificio BCH - Piso 5
Barranquila - Atlántico, Colombia

www.dirliquidaciones.gov.co
info@dirliquidaciones.gov.co
notijudicial@dirliquidaciones.gov.co

PBX: (+57) 5 3688696 - 3683793
Código Postal: 080003

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS

% DE CAUSAS DE LAS PQRD´s DEL PRIMER 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.

Calle 34 N° 43 - 79 / Edificio BCH - Piso 5
Barranquila - Atlántico, Colombia

www.dirliquidaciones.gov.co
info@dirliquidaciones.gov.co
notijudicial@dirliquidaciones.gov.co

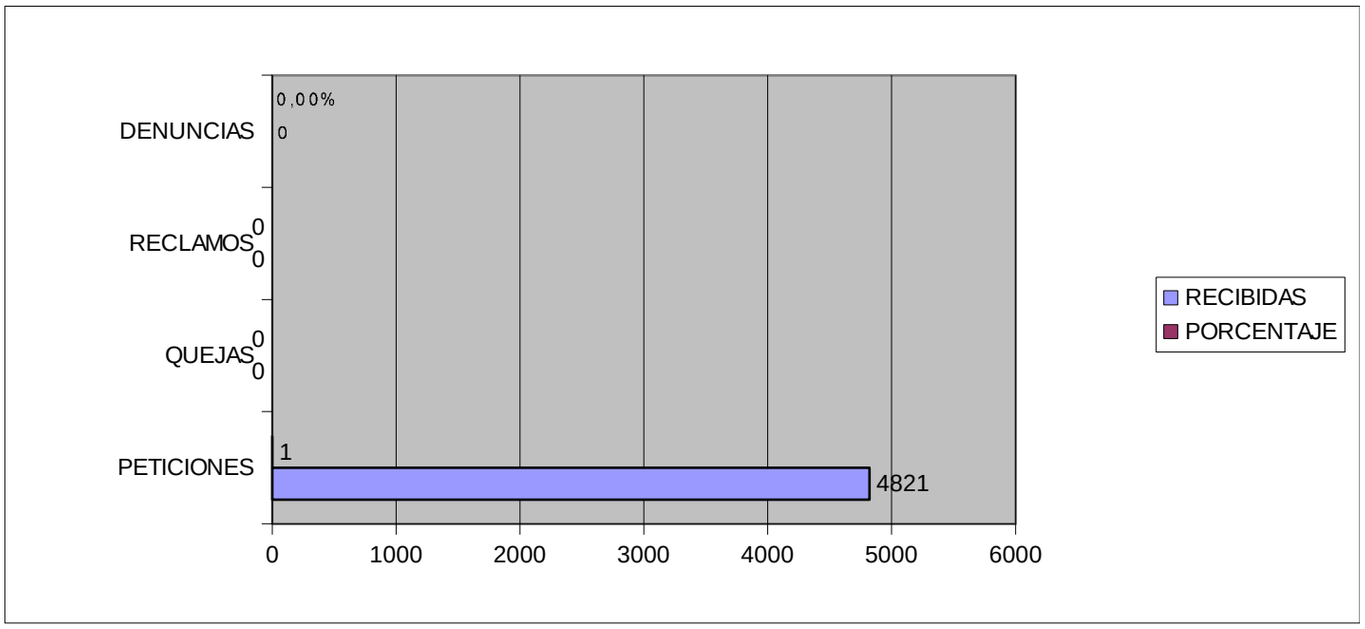
PBX: (+57) 5 3688696 - 3683793
Código Postal: 080003

Dirección Distrital de Liquidaciones

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario

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

TIPO	RECIBIDAS	PORCENTAJE
PETICIONES	4.821	100,0%
QUEJAS	0	0,00%
RECLAMOS	0	0,00%
DENUNCIAS	0	0,00%
TOTALES	**4821**	100,00%



Calle 34 N° 43 - 79 / Edificio BCH - Piso 5
Barranquila - Atlántico, Colombia

www.dirliquidaciones.gov.co
info@dirliquidaciones.gov.co
notijudicial@dirliquidaciones.gov.co

PBX: (+57) 5 3688696 - 3683793
Código Postal: 080003

- **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, Ya que por parte de los servidores y contratistas se puede 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 que el aplicativo se convierta 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 debe garantizar que los usuarios que radican PQRD, ante la entidada reciban una respuesta oportuna y de fondo, por tal razón 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.

La oficina de CIG en el cumplimiento del Plan de Auditorias 2019, realizo auditoria al área de Gestión Documental y Archivo, y dentro de este proceso se reviso la atención de las PQRD radicadas con corte de esta auditoria. Mencionando que de éste proceso auditor se estableció un Plan de Mejoramiento, en el cual se estableció una jornada de capacitación para fortalecer los procesos relacionados con la atención y gestión gestión documental, así como los relacionados con ventanilla única y manejo del aplicativo RADDO. Cumpliéndose este plan de mejoramiento con fecha Julio 15 de 2019 y estableciéndose un cumplimiento del 100%.

Calle 34 N° 43 - 79 / Edificio BCH - Piso 5
Barranquila - Atlántico, Colombia

www.dirliquidaciones.gov.co
info@dirliquidaciones.gov.co
notijudicial@dirliquidaciones.gov.co

PBX: (+57) 5 3688696 - 3683793
Código Postal: 080003

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.

- Establecer una comunicación efectiva y directa en los procesos de reasignación de correspondencia para su atención, ya que formalmente se realiza a través de correo electrónico con comunicación al administrador de RADDO, pero se debe dar también comunicación directa y física entre el primer asignado y el reasignado, fortaleciendo la comunicación y garantizando la atención y respuesta por parte de del efectivo competente, esto siempre conservando los términos de ley para las respectivas respuestas.

- 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.

Calle 34 N° 43 - 79 / Edificio BCH - Piso 5
Barranquila - Atlántico, Colombia

www.dirliquidaciones.gov.co
info@dirliquidaciones.gov.co
notijudicial@dirliquidaciones.gov.co

PBX: (+57) 5 3688696 - 3683793
Código Postal: 080003