



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DIRECCIÓN DISTRITAL DE LIQUIDACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2020.









ASPECTOS GENERALES DEL INFORME

- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020: ÁREAS INVOLUCRADAS, CIFRAS Y PORCENTAJES.
- PORCENTAJE TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR LA DDL EN EL **SEGUNDO SEMESTRE DE 2020**.
- ANÁLISIS DE LAS CAUSAS.
- PORCENTAJE TOTAL DE PQRD RECIBIDAS POR LA DDL EN EL **SEGUNDO SEMESTRE DE 2020**.
- GESTIÓN Y ACCIONES QUE TOMARON EL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y LAS ÁREAS INVOLUCRADAS.









INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2020.

PRESENTACIÓN: 4.514 PQRD

TIEMPO: Del 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2020.

RESPONSABLE: Área de Atención al Usuario y Áreas Competentes.

- Total peticiones recibidas por los diferentes canales (Escrito, Presencial y Virtual): 4.514 (Cuatro Mil Quinientas Catorce).
- 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).





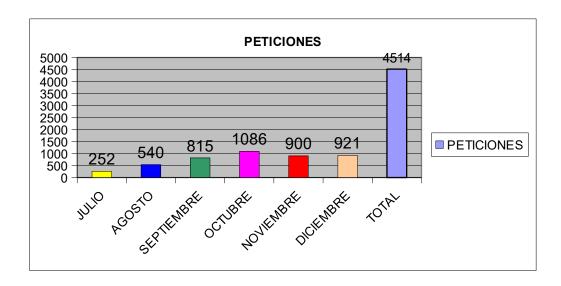




ASPECTOS GENERALES

PETICIONES:

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIONES	252	540	815	1086	900	921	4514	100,00



Durante el periodo analizado que corresponde de **Julio 01 a Diciembre 31 de 2020**, se recibieron Cuatro Mil Quinientas Catorce **(4.514)** peticiones radicadas ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, de las cuales se atendieron o resolvieron Cuatro Mil Cuatrocientas Noventa y Siete **(4.497)**, quedando pendiente por resolver dentro de los términos, a la fecha de corte de este informe un total de Diecisiete **(17)** peticiones.



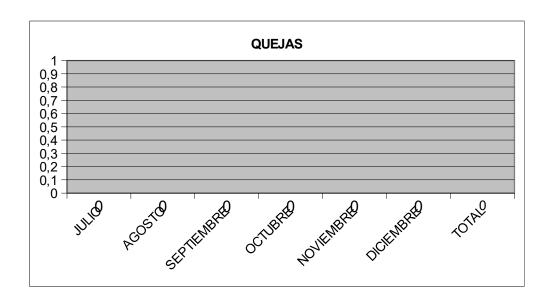






QUEJAS:

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 2020**, se recibieron **Cero (0)** quejas ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla.



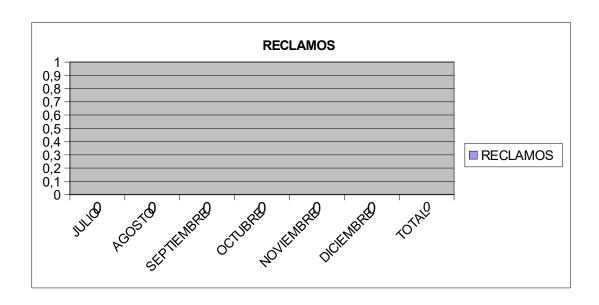






RECLAMOS:

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 2020**, se recibieron **Cero (0)** reclamos ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla.



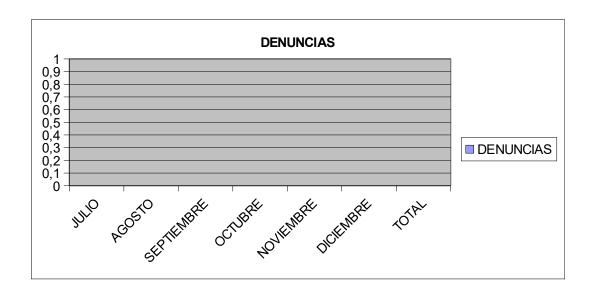






DENUNCIAS:

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 2020**, se recibieron **Cero (0)** Denuncias ante la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla.

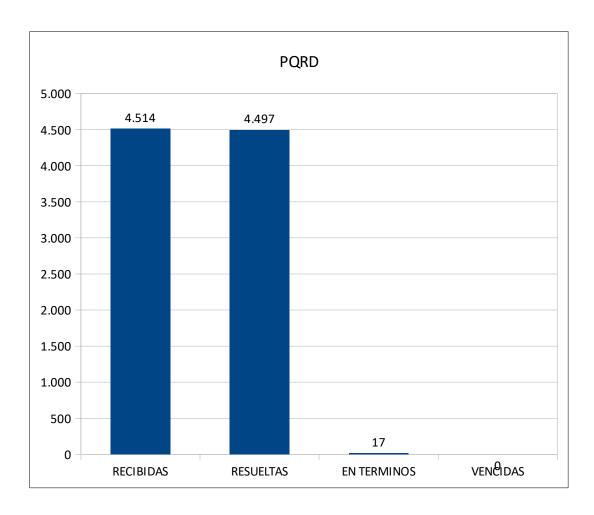






TOTAL DE PQRD RECIBIDAS Y RESUELTAS POR LA DDL EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020:

TIPO	RECIBIDAS	RESUELTAS	EN TERMINOS	VENCIDAS	TOTAL
PQRD	4.514	4.497	17	0	4.514
PORCENTAJE	100,00	99,62	0,38	0,00	100,00



En este cuadro se evidencia que se recibieron 4.514 PQRD que corresponden al 100% de las recibidas en el periodo informado, de las cuales se atendieron 4.497 que corresponden a un porcentaje de atendidas del 99.62% y quedaron pendientes en términos de ley 17 que corresponde a un 0.38%.



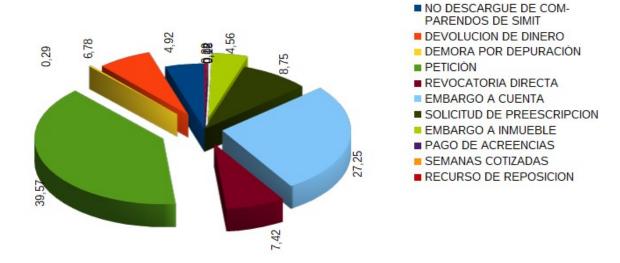






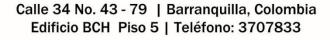
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS

% DE CAUSAS DE LAS PQRD's DEL SEGUNDO SEMESTRE 2020



En general, la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias y funcionarios / contratistas competentes, debe garantizar que los usuarios reciban respuesta oportuna y de fondo, por lo cual se revisan las alertas y no incurrir en incumplimiento de los términos.



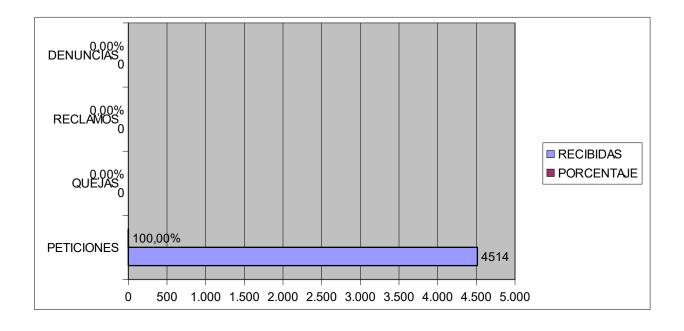






PORCENTAJE DE PQRD RECIBIDAS POR LA DDL EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020.

TIPO	RECIBIDAS	E
PETICIONES	4.514	100,0%
QUEJAS	0	0,00%
RECLAMOS	0	0,00%
DENUNCIAS	0	0,00%
TOTALES	4514	100,00%











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

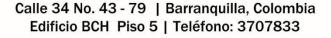
Con relación a las acciones y gestiones adelantadas por parte de los funcionarios y contratistas de atención al Usuario y Áreas Involucradas, es importante mencionar que se ha fortaleciendo la cultura del Auto-control, lo que permite en los servidores y contratistas poder verificar y controlar los tiempos de atención de las PQRD, a través de un aplicativo implementado en la entidad, el cual se llama RADDO y por el cual se realiza la Gestión Documental, esta herramienta aplica la teoría de semáforos a la correspondencia en general y en especial aquella que demanda términos en su atención y respuesta, convirtiéndose 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 se dé respuesta a los usuarios oportunamente y de fondo, por tal 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, además 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 2020, realizo auditoria a las PQRD del 2020, ha cumplido con los seguimientos en la atención de las PQRD y de la prestación de servicios y trámites a través de los canales de atención virtuales dispuestos por la entidad. Con estos mecanismos de seguimiento, verificación y control se busca 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, esto 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.
- Se debe velar por la atención y prestación de los trámites y servicios dispuestos por la entidad a través de sus canales virtuales, bajo la responsabilidad de funcionarios y contratistas competentes de las diferentes áreas.



