



Cartagena de Indias D.T. y C., martes, 27 de noviembre de 2018

Oficio **AMC-OFI-0136193-2018**

Alcalde
PEDRITO PEREIRA CABALLERO
Alcalde Mayor de Cartagena de Indias (E)
Doctor
JUAN CARLOS FRIAS MORALES
Jefe Control Interno
Alcaldía Mayor de Cartagena DT y C
Centro, Plaza de la Aduana, Piso 1
Cartagena

Asunto: **INFORME DE PQRS V BIMESTRE DE 2018**

Cordial saludo,

En virtud a la presente, adjunto informe de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Solicitudes de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias del bimestre de Septiembre- Octubre de 2018. Dando cumplimiento a lo establecido en el decreto 1594 del 26 de diciembre de 2013, el cual reglamenta la recepción de las peticiones, quejas y reclamos y al decreto 0219 de febrero de 2017, por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 1594 de 2013 y se anotan otras disposiciones.

Atentamente,


JULIANA MERLANO CHAVEZ
Coordinadora Atención al Ciudadano

Proyectó: Judith Carballo Mass
Revisó: Juliana Merlano Chávez

Adel F. Gil A
Nov. 28/18

- Realizar reunión de enlaces de PQRS del Distrito mensualmente.
- Sensibilizar al enlace de PQRS y Jefe de cada dependencia la importancia de emitir respuestas oportunas con la información que solicita el usuario y evitar que solicitudes sencillas y de conocimiento público se conviertan en tutelas y desacatados
- Identificar los temas que por su contenido puedan ser tipificados adecuadamente, mejor clasificados desde las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano y realizar una buena entrega vía SIGOB, con el fin de que se puedan generar informes estadísticos idóneos y con tiempos idóneos para los términos de respuestas.
- En razón al número de peticiones clasificadas como de "**No espera respuesta**", es necesario que desde cada dependencia se revise dicha tipificación y de ser necesario, solicitar al grupo de Control Interno su revisión para así garantizar el proceso de respuesta oportuna dentro de los términos de Ley.
- Articular el canal telefónico (Call Center) con la Plataforma SIGOB-Transparencia Documental para el manejo de una misma información.
- Revisar y modificar los procedimientos de PQRS, Actos administrativos, Actos de inscripción y certificación donde se incluya las formas de notificación de acuerdo al tipo de documento y el mapa mental del macroproceso de Gestión Legal.

De acuerdo al Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, establece que "Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo." se sugiere que la Oficina Asesora Jurídica articule las actividades de todos los abogados de la administración distrital y establezca parámetros mínimos tendientes a UNIFICAR CRITERIOS JURÍDICOS de respuesta ante los derechos de petición, como políticas de prevención de daño antijurídico.

Atentamente;

JULIANA MERLANO CHÁVEZ

Coordinadora Atención al Ciudadano
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

Elaboró: Judith Carballo Mass



6.2 Documentación Recibida por Dependencia-Entes descentralizado

Administrativa y Financiera IPCC	Sin responder	13
Total Administrativa y Financiera IPCC		13
División de Patrimonio IPCC	No espera respuesta	25
	Respondida	107
	Sin responder	66
Total División de Patrimonio IPCC		198
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	No espera respuesta	11
	Respondida	36
	Sin responder	290
Total Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena		337
Oficina Jurídica IPCC	No espera respuesta	5
	Respondida	22
	Sin responder	42
Total Oficina Jurídica IPCC		69
Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC	Sin responder	25
Total Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC		25
Corporación de Turismo de Cartagena	Sin responder	1
Total Corporación de Turismo de Cartagena		1
CORVIVIENDA	No espera respuesta	1
	Sin responder	1
Total CORVIVIENDA		2
Oficina Asesora Control Interno - EPA	No espera respuesta	1
	Respondida	1
Total Oficina Asesora Control Interno - EPA		2
Oficina Asesora Planeación - EPA	Respondida	38
	Sin responder	5
Total Oficina Asesora Planeación - EPA		43
Establecimiento Público Ambiental - EPA	No espera respuesta	35
	Respondida	218
	Sin responder	579
Total Establecimiento Público Ambiental - EPA		832
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	No espera respuesta	10
	Respondida	41
	Sin responder	72
Total Subdirección Financiero y Administrativo - EPA		123
Total general		1.645



Área Responsable	Respuesta	Total
Total Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana		419
Oficina Asesora de Protocolo	No espera respuesta	1
	Respondida	2
	Sin responder	2
Total Oficina Asesora de Protocolo		5
Oficina Asesora Informática	No espera respuesta	1
	Sin responder	2
Total Oficina Asesora Informática		3
Oficina Asesora Jurídica	No espera respuesta	283
	Respondida	510
	Sin responder	1.571
Total Oficina Asesora Jurídica		2.364
PQR	No espera respuesta	27
	Respondida	96
	Sin responder	113
Total PQR		236
Secretaría de Planeación	No espera respuesta	126
	Respondida	606
	Sin responder	330
Total Secretaría de Planeación		1.062
División de Control Urbano	No espera respuesta	33
	Respondida	74
	Sin responder	75
Total División de Control Urbano		182
Sisben	No espera respuesta	2
	Respondida	42
Total Sisben		44
Gestión del Riesgo de Desastres	No espera respuesta	17
	Respondida	71
	Sin responder	148
Total Gestión del Riesgo de Desastres		236
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	No espera respuesta	4
	Respondida	5
	Sin responder	1
Total Oficina Asesora de Comunicación y Prensa		10
Oficina Asesora de Control Disciplinario	Respondida	2
	Sin responder	76
Total Oficina Asesora de Control Disciplinario		78
Oficina Asesora de Control Interno	No espera respuesta	12
	Respondida	4
	Sin responder	26
Total Oficina Asesora de Control Interno		42
Inspección y Vigilancia - SED	No espera respuesta	1
Total Inspección y Vigilancia - SED		1



6.1 Documentación Recibida por Dependencia-Entes Centralizados

Área Responsable	Respuesta	Total
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	No espera respuesta	10
	Respondida	172
	Sin responder	220
Total Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística		402
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	No espera respuesta	1
	Respondida	1
	Sin responder	235
Total Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte		237
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	No espera respuesta	30
	Respondida	263
	Sin responder	100
Total Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía		393
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	No espera respuesta	76
	Respondida	210
	Sin responder	625
Total Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte		911
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	No espera respuesta	46
	Respondida	17
	Sin responder	31
Total Dirección Administrativa y Financiera - DATT		94
Dirección Jurídica - DATT	No espera respuesta	15
	Respondida	249
	Sin responder	857
Total Dirección Jurídica - DATT		1.121
Dirección Operativa - DATT	No espera respuesta	9
	Respondida	2
	Sin responder	34
Total Dirección Operativa - DATT		45
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	No espera respuesta	37
	Respondida	45
	Sin responder	31
Total Departamento Administrativo de Valorización Distrital		113
Despacho Alcalde	No espera respuesta	23
	Respondida	27
	Sin responder	262
Total Despacho Alcalde		312
Oficina Asesores de Despacho	Respondida	1
	Sin responder	5



5.1 Peticiones recibidas en el Distrito de Cartagena

Tipo de documento	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Derecho de Petición (15 Días)	87	361	494	942
Quejas y Reclamos	15	31	48	94
Solicitud	273	1.007	2.391	3.671
Total general	375	1.399	2.933	4.707

El registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes Ciudadanas ingresadas en septiembre y octubre de 2018, corresponde a 4.707, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de SIGOB-Transparencia Documental. Siendo las solicitudes las de mayor recepción y los derechos de petición.

Oficina Asesora Jurídica, Departamento Administrativo de Salud Distrital y Secretaria de Hacienda continúan siendo las dependencias que reciben mayor cantidad de documentos recibidos.

5.2 Documentación recibida en gestión y estado

Estado	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general	Porcentaje
Documentación en gestión	591	1.692	7.688	9.971	47,71%

* En razón al número de peticiones clasificadas como de "**No espera respuesta**", es necesario que desde cada dependencia se revise dicha tipificación y de ser necesario, solicitar al grupo de Control Interno su revisión para así garantizar el proceso de respuesta oportuna dentro de los términos de Ley.

De la documentación recibida en el periodo en mención a la fecha de corte del 26 de noviembre del periodo de septiembre y octubre se encuentra en gestión 9.971 documentos de los cuales aparecen como no respondida 7.688.

6. Documentación recibida por Dependencia



1 Introducción

En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, y acorde con los procedimientos internos que soportan la entrega de documentos y servicios al Ciudadano, se implementa por intermedio del equipo de Atención al Ciudadano y las áreas misionales y de apoyo, que se lleve en forma oportuna la revisión y/o la relación de información PQRS, de acuerdo con lo descrito en el decreto 1594 de diciembre del 2013, el cual reglamenta la recepción de las peticiones quejas y reclamos (PQRS) y al Decreto 0219 de 6 de Febrero de 2017, por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 1594 de 2013 y se dictan otras disposiciones, se presenta el informe bimensual de requerimientos recibidos en el Distrito en el bimestre julio-agosto del 2018, recibido a través de los canales de atención dispuesto para la gestión y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes: presencial, telefónico, virtual y verbal.

2 Objeto

Rendir informe al Despacho del Alcalde y a la Oficina de Control Interno, sobre el comportamiento del sistema de gestión PQRS adelantada en la Secretaría General por el proceso de Atención al Ciudadano.

3 Definiciones:

Estado:

Se refiere a la forma en que se clasifican la PQRS en el Distrito de Cartagena.

Sin Responder:

Se refiere a las PQRS que aún se encuentran en estudio o trámite para generar una respuesta o pasar al estado de Finalizada.

Respondida:

Se refiere a las PQRS que efectivamente tuvieron una respuesta o un comunicado de salida.

Tipo:

Se refiere a la clasificación de las PQRS, definido por el Distrito de Cartagena tal como: petición, derecho de petición, queja, reclamo y solicitud.



CONTENIDO

1. Introducción.....	2
2. Objeto.....	2
3. Definiciones:.....	2
4. Periodo de estudio.....	3
5. Total Documentación recibida	3
5.1. Peticiones recibidas en el Distrito de Cartagena.....	4
5.2. Documentación recibida en gestión y estado.....	4
6. Documentación recibida por Dependencia.....	5
6.1. Documentación Recibida por Dependencia – Entes centralizados	
6.2. Documentación Recibida por Dependencia- Entes descentralizados	
7. Documentación finalizada.....	11
8. Recomendaciones.....	11



1 Introducción

En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, y acorde con los procedimientos internos que soportan la entrega de documentos y servicios al Ciudadano, se implementa por intermedio del equipo de Atención al Ciudadano y las áreas misionales y de apoyo, que se lleve en forma oportuna la revisión y/o la relación de información PQRS, de acuerdo con lo descrito en el decreto 1594 de diciembre del 2013, el cual reglamenta la recepción de las peticiones quejas y reclamos (PQRS) y al Decreto 0219 de 6 de Febrero de 2017, por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 1594 de 2013 y se dictan otras disposiciones, se presenta el informe bimensual de requerimientos recibidos en el Distrito en el bimestre julio-agosto del 2018, recibido a través de los canales de atención dispuesto para la gestión y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes: presencial, telefónico, virtual y verbal.

2 Objeto

Rendir informe al Despacho del Alcalde y a la Oficina de Control Interno, sobre el comportamiento del sistema de gestión PQRS adelantada en la Secretaría General por el proceso de Atención al Ciudadano.

3 Definiciones:

Estado:

Se refiere a la forma en que se clasifican la PQRS en el Distrito de Cartagena.

Sin Responder:

Se refiere a las PQRS que aún se encuentran en estudio o trámite para generar una respuesta o pasar al estado de Finalizada.

Respondida:

Se refiere a las PQRS que efectivamente tuvieron una respuesta o un comunicado de salida.

Tipo:

Se refiere a la clasificación de las PQRS, definido por el Distrito de Cartagena tal como: petición, derecho de petición, queja, reclamo y solicitud.



Derecho de Petición:

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja:

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo:

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Solicitud:

Se refiere al interés de un ciudadano por una Información o documento.

4. Periodo de estudio

El presente informe se evalúa del 1 de septiembre al 31 de octubre de 2018.

5. Total Documentación recibida

De los 20.897 documentos recibidos en el periodo en mención, se realizó transferencia a las dependencias competentes y quedaron en gestión 12.491 (59%), de los cuales 2.520 están duplicados, quedando físicamente en gestión 9.972, que representan el 47,71%.

Solo debe haber correspondencia duplicada, cuando de acuerdo a los casos mencionados en el capítulo III del decreto 1594, artículo 13 de las peticiones que involucran varias dependencias se transfieren a la Oficina Jurídica la cual es la responsable de consolidar la respuesta.

Y en el capítulo III, parágrafo II las solicitudes de autoridades de control serán enviados a las dependencias competentes con copia a la Oficina de Control Interno.



5.1 Peticiones recibidas en el Distrito de Cartagena

Tipo de documento	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Derecho de Petición (15 Días)	87	361	494	942
Quejas y Reclamos	15	31	48	94
Solicitud	273	1.007	2.391	3.671
Total general	375	1.399	2.933	4.707

El registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes Ciudadanas ingresadas en septiembre y octubre de 2018, corresponde a 4.707, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de SIGOB-Transparencia Documental. Siendo las solicitudes las de mayor recepción y los derechos de petición.

Oficina Asesora Jurídica, Departamento Administrativo de Salud Distrital y Secretaría de Hacienda continúan siendo las dependencias que reciben mayor cantidad de documentos recibidos.

5.2 Documentación recibida en gestión y estado

Estado	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general	Porcentaje
Documentación en gestión	591	1.692	7.688	9.971	47,71%

* En razón al número de peticiones clasificadas como de "No espera respuesta", es necesario que desde cada dependencia se revise dicha tipificación y de ser necesario, solicitar al grupo de Control Interno su revisión para así garantizar el proceso de respuesta oportuna dentro de los términos de Ley.

De la documentación recibida en el periodo en mención a la fecha de corte del 26 de noviembre del periodo de septiembre y octubre se encuentra en gestión 9.971 documentos de los cuales aparecen como no respondida 7.688.

6. Documentación recibida por Dependencia



Centro Diagonal 30 No 30-78
Código Postal: 130001
Plaza de la Aduana

T (57)5 6501095 – 6501092
Línea gratuita: 018000965500

atencionalciudadano@cartagena.gov.co
www.cartagena.gov.co

6.1 Documentación Recibida por Dependencia-Entes Centralizados

Área Responsable	Respuesta	Total
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	No espera respuesta	10
	Respondida	172
	Sin responder	220
Total Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística		402
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	No espera respuesta	1
	Respondida	1
	Sin responder	235
Total Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte		237
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	No espera respuesta	30
	Respondida	263
	Sin responder	100
Total Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía		393
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	No espera respuesta	76
	Respondida	210
	Sin responder	625
Total Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte		911
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	No espera respuesta	46
	Respondida	17
	Sin responder	31
Total Dirección Administrativa y Financiera - DATT		94
Dirección Jurídica - DATT	No espera respuesta	15
	Respondida	249
	Sin responder	857
Total Dirección Jurídica - DATT		1.121
Dirección Operativa - DATT	No espera respuesta	9
	Respondida	2
	Sin responder	34
Total Dirección Operativa - DATT		45
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	No espera respuesta	37
	Respondida	45
	Sin responder	31
Total Departamento Administrativo de Valorización Distrital		113
Despacho Alcalde	No espera respuesta	23
	Respondida	27
	Sin responder	262
Total Despacho Alcalde		312
Oficina Asesores de Despacho	Respondida	1
	Sin responder	5



Área Responsable	Respuesta	Total
Total Oficina Asesores de Despacho		6
Secretaría General	No espera respuesta	8
	Respondida	21
	Sin responder	152
Total Secretaría General		181
Archivo Central	Respondida	16
	Sin responder	2
Total Archivo Central		18
Dirección de Talento Humano	No espera respuesta	157
	Respondida	157
	Sin responder	466
Total Dirección de Talento Humano		780
Dirección de Apoyo Logístico	No espera respuesta	12
	Respondida	38
	Sin responder	109
Total Dirección de Apoyo Logístico		159
Dirección de Contabilidad	No espera respuesta	45
	Respondida	7
	Sin responder	13
Total Dirección de Contabilidad		65
Dirección de Impuestos	No espera respuesta	3
	Respondida	16
	Sin responder	21
Total Dirección de Impuestos		40
Dirección de Presupuesto	No espera respuesta	2
	Respondida	6
	Sin responder	13
Total Dirección de Presupuesto		21
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	Respondida	37
	Sin responder	1
Total Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria		38
Cobro Persuasivo	Respondida	1
Total Cobro Persuasivo		1
División Sistemas Impuestos	Respondida	7
	Sin responder	10
Total División Sistemas Impuestos		17
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	No espera respuesta	8
	Respondida	16
	Sin responder	104
Total Grupo Asesores Jurídicos Tributarios		128
Impuesto Predial	No espera respuesta	2
	Respondida	33
	Sin responder	18



Área Responsable	Respuesta	Total
Total Impuesto Predial		53
Industria y Comercio	No espera respuesta	13
	Respondida	596
	Sin responder	21
Total Industria y Comercio		630
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	No espera respuesta	301
	Respondida	215
	Sin responder,	1376
Total Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales		1.892
Subdirección de Fiscalización	No espera respuesta	100
	Respondida	58
	Sin responder	476
Total Subdirección de Fiscalización		634
Tesorería	No espera respuesta	38
	Respondida	76
	Sin responder	272
Total Tesorería		386
Secretaría de Hacienda Pública	No espera respuesta	15
	Respondida	26
	Sin responder	102
Total Secretaría de Hacienda Pública		143
Escuela de Gobierno	Sin responder	12
Total Escuela de Gobierno		12
Fondo Territorial de Pensiones	No espera respuesta	36
	Respondida	159
	Sin responder	428
Total Fondo Territorial de Pensiones		623
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	Respondida	2
Total Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS		2
Departamento Administrativo Distrital de Salud	No espera respuesta	264
	Respondida	385
	Sin responder	2.021
Total Departamento Administrativo Distrital de Salud		2.670
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	No espera respuesta	4
	Sin responder	377
Total Dirección Administrativa y Financiera - DADIS		381
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	No espera respuesta	86
	Respondida	176
	Sin responder	157



Área Responsable	Respuesta	Total
Total Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana		419
Oficina Asesora de Protocolo	No espera respuesta	1
	Respondida	2
	Sin responder	2
Total Oficina Asesora de Protocolo		5
Oficina Asesora Informática	No espera respuesta	1
	Sin responder	2
Total Oficina Asesora Informática		3
Oficina Asesora Jurídica	No espera respuesta	283
	Respondida	510
	Sin responder	1.571
Total Oficina Asesora Jurídica		2.364
PQR	No espera respuesta	27
	Respondida	96
	Sin responder	113
Total PQR		236
Secretaría de Planeación	No espera respuesta	126
	Respondida	606
	Sin responder	330
Total Secretaría de Planeación		1.062
División de Control Urbano	No espera respuesta	33
	Respondida	74
	Sin responder	75
Total División de Control Urbano		182
Sisben	No espera respuesta	2
	Respondida	42
Total Sisben		44
Gestión del Riesgo de Desastres	No espera respuesta	17
	Respondida	71
	Sin responder	148
Total Gestión del Riesgo de Desastres		236
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	No espera respuesta	4
	Respondida	5
	Sin responder	1
Total Oficina Asesora de Comunicación y Prensa		10
Oficina Asesora de Control Disciplinario	Respondida	2
	Sin responder	76
Total Oficina Asesora de Control Disciplinario		78
Oficina Asesora de Control Interno	No espera respuesta	12
	Respondida	4
	Sin responder	26
Total Oficina Asesora de Control Interno		42
Inspección y Vigilancia - SED	No espera respuesta	1
Total Inspección y Vigilancia - SED		1



Área Responsable	Respuesta	Total
Total Dirección Administrativa y Financiera - SED		1
Secretaría de Educación	No espera respuesta	15
	Respondida	37
	Sin responder	112
Total Secretaría de Educación		164
Secretaría del Interior	No espera respuesta	103
	Respondida *	461
	Sin responder	554
Total Secretaría del Interior		1.118
Inspección de Policía Arroyo de Piedra	Sin responder	1
Total Inspección de Policía Arroyo de Piedra		1
Inspección de Policía Bayunca	Sin responder	1
Total Inspección de Policía Bayunca		1
Inspección de Policía Blas de Lezo	Sin responder	1
Total Inspección de Policía Blas de Lezo		1
Inspección de Policía Ciudadela 2000	Sin responder	2
Total Inspección de Policía Ciudadela 2000		2
Inspección de Policía Isla Fuerte	Sin responder	1
Total Inspección de Policía Isla Fuerte		1
Bomberos	Sin responder	1
Total Bomberos		1
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	No espera respuesta	1
	Respondida	19
	Sin responder	8
Total Plan de Emergencia Social Pedro Romero		28
Programa Familias En Acción	Sin responder	9
Total Programa Familias En Acción		9
Secretaría de Infraestructura	No espera respuesta	74
	Respondida	107
	Sin responder	233
Total Secretaría de Infraestructura		414
Unidad Asesora Servicios Públicos	Respondida	1
	Sin responder	2
Total Unidad Asesora Servicios Públicos		3
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	No espera respuesta	38
	Respondida	171
	Sin responder	95
Total Secretaría de Participación y Desarrollo Social		304
UMATA	No espera respuesta	3
	Respondida	7
	Sin responder	4
Total UMATA		14
Total general		19.252



6.2 Documentación Recibida por Dependencia-Entes descentralizado

Administrativa y Financiera IPCC	Sin responder	13
Total Administrativa y Financiera IPCC		13
División de Patrimonio IPCC	No espera respuesta	25
	Respondida	107
	Sin responder	66
Total División de Patrimonio IPCC		198
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	No espera respuesta	11
	Respondida	36
	Sin responder	290
Total Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena		337
Oficina Jurídica IPCC	No espera respuesta	5
	Respondida	22
	Sin responder	42
Total Oficina Jurídica IPCC		69
Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC	Sin responder	25
Total Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC		25
Corporación de Turismo de Cartagena	Sin responder	1
Total Corporación de Turismo de Cartagena		1
CORVIVIENDA	No espera respuesta	1
	Sin responder	1
Total CORVIVIENDA		2
Oficina Asesora Control Interno - EPA	No espera respuesta	1
	Respondida	1
Total Oficina Asesora Control Interno - EPA		2
Oficina Asesora Planeación - EPA	Respondida	38
	Sin responder	5
Total Oficina Asesora Planeación - EPA		43
Establecimiento Público Ambiental - EPA	No espera respuesta	35
	Respondida	218
	Sin responder	579
Total Establecimiento Público Ambiental - EPA		832
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	No espera respuesta	10
	Respondida	41
	Sin responder	72
Total Subdirección Financiero y Administrativo - EPA		123
Total general		1.645



7. Documentación finalizada

De la base de datos denominada **CORRESPONDENCIA EXTERNA FINALIZADA**, los responsables **respondieron y finalizaron en SIGOB 4.437 documentos** y aparecen **finalizados pero sin respuesta 5.796** Ver anexo.

8. Recomendación:

Finalmente y con fundamento en la información analizada, se recomienda tener en cuenta las recomendaciones que se consideran pertinentes presentadas en anteriores informes con el fin de mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

- Se reitera la importancia de fortalecer a través de campañas el uso de las herramientas y canales de Atención al Ciudadano, producto de un trabajo coordinado entre el equipo de Atención al Ciudadano, Prensa y Comunicaciones y la Oficina Asesora de Informática.
- Igualmente implementar acciones de sensibilización dirigidas a los funcionarios responsables de la atención y respuesta a las PQRS y medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente al tiempo de respuesta del Distrito.
- Establecer en el tema contractual el uso obligatorio de la herramienta SIGOB y entrega de las bandejas en gestión al finalizar la última cuenta de un Paz y Salvo para firma de la cuenta.

Desde las dependencias:

- Recomendar a cada Jefe de manera oficial que los usuarios de SIGOB sólo sean autorizados por ellos y mediante oficio a la Oficina Asesora Informática y Atención al Ciudadano.
- Fortalecer la capacitación de los funcionarios que teniendo usuario de SIGOB y que se encargan de dar respuesta a ciudadanos, para que se perfeccione el uso de la herramienta, identifiquen debilidades y fortalezas y se comparta experiencia en cuanto al mejoramiento continuo al utilizar SIGOB.



- Realizar reunión de enlaces de PQRS del Distrito mensualmente.
- Sensibilizar al enlace de PQRS y Jefe de cada dependencia la importancia de emitir respuestas oportunas con la información que solicita el usuario y evitar que solicitudes sencillas y de conocimiento público se conviertan en tutelas y desacatados
- Identificar los temas que por su contenido puedan ser tipificados adecuadamente, mejor clasificados desde las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano y realizar una buena entrega vía SIGOB, con el fin de que se puedan generar informes estadísticos idóneos y con tiempos idóneos para los términos de respuestas.
- En razón al número de peticiones clasificadas como de "**No espera respuesta**", es necesario que desde cada dependencia se revise dicha tipificación y de ser necesario, solicitar al grupo de Control Interno su revisión para así garantizar el proceso de respuesta oportuna dentro de los términos de Ley.
- Articular el canal telefónico (Call Center) con la Plataforma SIGOB-Transparencia Documental para el manejo de una misma información.
- Revisar y modificar los procedimientos de PQRS, Actos administrativos, Actos de inscripción y certificación donde se incluya las formas de notificación de acuerdo al tipo de documento y el mapa mental del macroproceso de Gestión Legal.

De acuerdo al Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, establece que "Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo." se sugiere que la Oficina Asesora Jurídica articule las actividades de todos los abogados de la administración distrital y establezca parámetros mínimos tendientes a UNIFICAR CRITERIOS JURÍDICOS de respuesta ante los derechos de petición, como políticas de prevención de daño antijurídico.

Atentamente,


JULIANA MERLANO CHÁVEZ
Coordinadora Atención al Ciudadano
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

Elaboró: Judith Carballo Mass

