	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS		Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA		Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA		Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA		Página 1 de 30

1. DATOS GENERALES


Título:	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021		
Fecha de Emisión:	20-12-2021	Informe Numero:	CI-0128-21
Fecha de Envío:	31-12-2021		
Tipo de Informe:	Evaluación y/o Seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Evaluación de la Gestión del Riesgo
	Enfoque hacia la Prevención	<input type="checkbox"/>	Relación con Entes Externos de Control
Dependencia:	DESPACHO DEL ALCALDE SECRETARIA GENERAL VENTANILLA UNICA DE ATENCION AL CIUDADANO OFICINA ASESORA JURIDICA		
Elaboró: Responsable: Julissa José Gómez Aguirre – Asesora Externa. Revisó: Juan Carlos Frías Morales – Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno	Remitido a: Doctor; William Dau Chamat - Alcalde Mayor de Cartagena Doctor: Luis Roa Merchan - Secretario General Doctor: Myrna Martínez Mayorga –Jefe Oficina Asesora Jurídica Doctora: Judith Carballo Mass - Coordinadora Atención al Ciudadano		

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	N/A	Mes	N/A	Año	N/A	Desde	N/A	Hasta	N/A	Día	N/A	Me	N/A	Año	N/A

2. DESCRIPCIÓN

Antecedentes y/o justificación: La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento al Rol de Evaluación y	Alcance: Verificación al proceso de respuesta en la Herramienta SIGOB, efectuada a los
--	--



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 2 de 30

<p>Seguimiento realizo verificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de la Alcaldía Mayor de Cartagena teniendo en cuenta lo ordenado en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, y a lo establecido en el Decreto 1594 del 26 de diciembre de 2013 y la Ley 1755 de 2015 donde se Fundamentas las Peticiones, Quejas y Reclamos de la Alcaldía Mayor de Cartagena.</p>	<p>derechos de Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, recibidos en la Alcaldía de Mayor de Cartagena, en el periodo comprendido del 1 de Enero al 30 de Junio del 2021.</p>
<p>Objetivo General:</p> <p>Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, -"La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular"-</p>	<p>Metodología aplicada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar la base de datos enviada por la Coordinación de Atención al Ciudadano en la herramienta para la correspondencia de la Alcaldía Mayor de Cartagena – SIGOB.
<p>Objetivo Específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, en la Herramienta para la correspondencia- SIGOB, con el fin de identificar el trámite de la respuesta y su término de ley por parte de la Alcaldía Mayor de Cartagena. ➤ Identificar la gestión realizada a las PQR's en las diferentes Dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena mediante la Herramienta. ➤ Efectuar recomendaciones respetuosas, en virtud de los de los principios de la Función Administrativa contemplados en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia. 	


3. RESULTADOS

Observaciones:

3.1.- MARCO NORMATIVO:

- ❖ **Constitución Política de Colombia 1991: Artículo 23:** "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"
- ❖ **Ley 1437 del 18 de enero de 2011:** "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 3 de 30

- ❖ **Ley 1474 del 12 de Julio de 2011:** *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*

Artículo 76: *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

- ❖ **Decreto 019 del 10 de Enero de 2012:** *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.*
- ❖ **Decreto 2641 de 17 de Diciembre de 2012:** *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.*
- ❖ **Decreto 1594 del 26 de diciembre de 2013:** *“Por medio del cual se reglamenta el trámite Interno de las Peticiones, Quejas y Reclamos en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, D.T y C.*
- ❖ **Ley 1755 del junio 30 de 2015:** *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*
- ❖ **Decreto 0219 del 06 de febrero de 2017:** *“Por medio del cual se modifica Parcialmente el Decreto 1594 de 2013, y se dictan otras disposiciones”*
- ❖ **Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo del 2020:** *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 4 de 30

3.2.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SISTEMA GESTIÓN PARA LA CORRESPONDENCIA SIGOB DE LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021.

Antes de proceder a informar sobre los resultados obtenidos en el primer semestre de la vigencia 2021, se informa que debido a las medidas de prevención del COVID-19, adoptadas por el Gobierno Nacional y dando alcance al Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020: *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"*, se revisaron los bimestres en los nuevos términos establecidos en el citado decreto Legislativo los cuales quedaron así:

"Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.


(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción"

El presente informe de seguimiento se elaboró con fundamento en la información suministrada por la Líder Oficina Atención al Ciudadano mediante oficios **AMC-OFI-0032964-2021** (enero - febrero) **AMC-OFI-0064271-2021** (Marzo – Abril), **AMC-OFI-0089872-2021** (mayo - junio), por medio de los cuales se relacionan las bases de Datos contentiva de las PQRS, correspondientes al Primer Semestre de la Vigencia 2021.

De la Información suministrada, se pudo identificar que ingresaron un total de Treinta y Seis Mil Cuatrocientos Dieciocho (**36.418**) Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes en el Primer Semestre de la vigencia 2021 en la Alcaldía Mayor de Cartagena.

En ese orden de ideas, y en cumplimiento al Rol de Evaluación y Seguimiento de la Oficina Asesora de Control Interno, se remitirá a cada una de las Dependencias el resultado del presente informe, con el fin de tomar acciones correctivas con las PQRS que se evidenciaron sin responder en la herramienta de correspondencia SIGOB.



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 5 de 30


Para la realización del presente informe, se tomó una muestra de **35.608**, equivalentes al **98%** de la población total **36.418**, donde se exceptuaron los entes descentralizados (**768**), y las dependencias que en el Semestre reportaron sus PQRS, respondidas en su totalidad, (**42**) Tal como lo muestra la Tabla N°1 (Muestra Seleccionada):

Del total de PQRS, Recibidas **35.608**, se evidenciaron respondidas **21.410 (60%)**, dentro del Terminio **15.536 (44%)**, Fuera del Terminio **5.874 (16%)** y Sin responder **14.198 (40%)**.

Tabla N°1

It	Dependencia	Total	% Participación
1	Industria y Comercio	4.711	13,21%
2	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	4.541	12,73%
3	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2.592	7,27%
4	Dirección de Talento Humano	2.534	7,10%
5	Oficina Asesora Jurídica	2.267	6,35%
6	Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	2.208	6,19%
7	Secretaría de Planeación	1.992	5,58%
8	Departamento Administrativo de Salud DADIS	1.966	5,51%
9	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1.588	4,45%
10	Fondo Territorial de Pensiones	1.355	3,80%
11	Dirección de Impuestos	1.121	3,14%
12	Gestión del Riesgo de Desastres	876	2,45%
13	Secretaría General	813	2,28%
14	Secretaria de Educación	765	2,14%
15	SISBEN	619	1,73%
16	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	606	1,69%
17	Tesorería	545	1,52%
18	Asesores Jurídicos Tributarios	469	1,31%
19	Alcaldía Industrial y de la Bahía	468	1,31%
20	Secretaría de Infraestructura	409	1,14%
21	Programa Familias En Acción	352	0,98%
22	División de Control Urbano	348	0,97%




	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 6 de 30

23	Alcaldía Local Histórica y del Caribe Norte N°1	335	0,93%
24	Dirección de Apoyo Logístico	286	0,80%
25	Localidad de la Virgen y Turística N°2	263	0,73%
26	Despacho del Alcalde	253	0,70%
27	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	251	0,70%
28	Secretaría de Hacienda Pública	215	0,60%
29	Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	200	0,56%
30	Oficina Asesora de Control Disciplinario	124	0,34%
31	UMATA	110	0,30%
32	Dirección de Contabilidad	87	0,24%
33	Cuerpo de Bomberos	44	0,12%
34	Plan de Emergencia Social Pedro Romero	38	0,10%
35	Devoluciones y Compensaciones	38	0,10%
36	Escuela de Gobierno y Liderazgo	36	0,109%
37	Dirección de Presupuesto	28	0,078%
38	Unidad Asesora de Servicios Públicos	28	0,0785%
39	Archivo Central	25	0,07%
40	Pagaduría	22	0,06%
41	Cobro Persuasivo	21	0,05%
42	Oficina Asesora Informática	17	0,04%
43	Unidad de Contratación	12	0,03%
44	Cárcel Distrital de Mujeres	11	0,030%
45	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	8	0,02%
46	Oficina de Cooperación Internacional	6	0,01%
47	Coordinadora atención al ciudadano	4	0,011%
48	Oficina Asesora de Protocolo	1	0,002%
	Total	35.603	100%

Como se puede observar en la **tabla No 1** del seguimiento efectuado a **48** dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena, el mayor porcentaje de PQRS que se recibieron en la Alcaldía Mayor de Cartagena se direccionaron en un **13,21%** a la Dependencia Industria y Comercio, en segundo lugar, el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte en un **12,73%** y en tercer lugar a la Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana Distritales en un **7,27%**.

3.3.- SEGUIMIENTO DE LAS PQRS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021, VERIFICADAS EN LA HERRAMIENTA PARA LA CORRESPONDENCIA SIGOB DE LA ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA.




	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 7 de 30

A continuación, en la Tabla N°2 se detallan los resultados obtenidos de la Verificación de Respuestas de las PQRS en la Herramienta SIGOB, dejando claridad con relación a la Notificación que esta no es posible verificarla en la Herramienta.

Tabla N°2

It	Dependencia	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
1	Industria y Comercio	4.711	4.437	3.420	1.017	274
2	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	4.541	2.371	966	1.405	2.170
3	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2.592	1.253	853	400	1.339
4	Dirección de Talento Humano	2.534	1.261	898	363	1.273
5	Oficina Asesora Jurídica	2.267	1.258	839	419	1.009
6	Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	2.208	804	618	186	1.404
7	Secretaría de Planeación	1.992	873	598	275	1.119
8	Departamento Administrativo de Salud DADIS	1.966	833	677	156	1.133
9	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1.588	1.271	1.083	188	317
10	Fondo Territorial de Pensiones	1.355	937	776	161	418
11	Dirección de Impuestos	1.121	949	799	150	172
12	Gestión del Riesgo de Desastres	876	618	542	76	258
13	Secretaría General	813	362	240	122	451
14	Secretaría de Educación	765	429	287	142	336
15	Sisben	619	568	538	30	51
16	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	606	419	316	103	187
17	Tesorería	545	307	236	71	238
18	Asesores Jurídicos Tributarios	469	268	221	47	201
19	Alcaldía Industrial y de la Bahía	468	99	52	47	369
20	Secretaría de Infraestructura	409	207	153	54	202
21	Programa Familias En Acción	352	329	290	39	23
22	División de Control Urbano	348	261	143	118	87
23	Alcaldía Local Histórica y del Caribe Norte N°1	335	69	54	15	266
24	Dirección de Apoyo Logístico	286	142	100	42	144
25	Localidad de la Virgen y Turística N°2	263	76	32	44	187



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 8 de 30

26	Despacho del Alcalde	253	105	61	44	148
27	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	251	193	150	43	58
28	Secretaría de Hacienda Pública	215	113	86	27	102
29	Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	200	197	190	7	3
30	Oficina Asesora de Control Disciplinario	124	63	58	5	61
31	UMATA	110	83	58	25	27
32	Dirección de Contabilidad	87	32	22	10	55
33	Cuerpo de Bomberos	44	20	17	3	24
34	Plan de Emergencia Social Pedro Romero	38	35	29	6	3
35	Devoluciones y Compensaciones	38	11	1	10	27
36	Escuela de Gobierno y Liderazgo	36	32	26	6	4
37	Dirección de Presupuesto	28	11	9	2	17
38	Unidad Asesora de Servicios Públicos	28	18	13	5	10
39	Archivo Central	25	23	21	2	2
40	Pagaduría	22	19	15	4	3
41	Cobro Persuasivo	21	19	19	0	2
42	Oficina Asesora Informática	17	13	12	1	4
43	Unidad de Contratación	12	8	6	2	4
44	Cárcel Distrital de Mujeres	11	2	1	1	9
45	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	8	6	6	0	2
46	Oficina de Cooperación Internacional	6	4	4	0	2
47	Coordinadora atención al ciudadano	4	2	1	1	2
48	Oficina Asesora de Protocolo	1	0	0	0	1
	Total	35.608	21.410	15.536	5.874	14.198

Que del total de la muestra seleccionada de peticiones, quejas, reclamos y Solicitudes (**35.608**), recibidas en la Alcaldía Mayor de Cartagena en el Primer Semestre de la Vigencia 2021, direccionadas a las diferentes dependencias, el **60%** fueron contestadas y el **40%** se evidenciaron sin contestar.

3.4.- RESULTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DISCRIMINADAS POR BIMESTRE EN LA ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA

A continuación, se presenta el resultado de los tres primeros bimestres de la vigencia 2021, de las Quince (15) primeras dependencias, con el mayor número de PQRS recibidas en el Primer Semestre de la Vigencia 2021:





3.4.1.- INDUSTRIA Y COMERCIO

En la Dependencia Industria y Comercio, se recibió un total de **4.711** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **4.437** y sin responder 274.

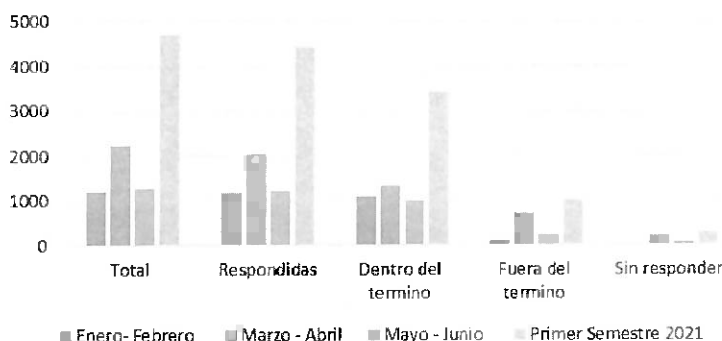
En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo del 2020 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones-**, se puede observar que el **72,60% (3.420)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **21,59% (1.017)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **5,82% (274)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Dependencia Industria y Comercio. (ver Tabla N°3 y Grafico No 1).

Tabla N°3

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Industria y Comercio	Enero- Febrero	1204	1180	1091	89	24
	Marzo - Abril	2234	2031	1338	693	203
	Mayo - Junio	1273	1226	991	235	47
	Primer Semestre 2021	4.711	4.437	3.420	1.017	274

Gráfico N°1

Resultado PQRS Dependencia Industria y Comercio





OBSERVACIONES:

1.- Se observa que la Dependencia Industria y Comercio, mantiene un índice bajo de PQRS, sin responder.

3.4.2.- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE – DATT

En la Dependencia Industria y Comercio, se recibió un total de **4.541** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **2.371** y sin responder **2.170**.


En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 del 28 de Marzo del 2020 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones-**, se puede observar que el **21,27% (966)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **30.94% (1.405)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **47.79% (2.170)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT.(ver **Tabla N°4 y Grafico No 2**).

Tabla N°4

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	Enero-Febrero	941	319	208	111	622
	Marzo - Abril	1269	654	411	243	615
	Mayo - Junio	2331	1398	347	1051	933
	Primer Semestre 2021	4.541	2.371	966	1.405	2.170

Gráfico N°2



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 11 de 30

Resultados PQRS DATT



Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT, esta manejando un nivel Alto de PQRS Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.

3.4.3.- SECRETARIA DEL INTERIOR Y CONVIVENCIA CIUDADANA


En la Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana, se recibió un total de 2.592 Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron 1.253 y sin responder 1.339.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 del 28 de Marzo del 2020- Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones-**, se puede observar que el **32.91% (853)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **15.43% (400)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **51,66% (1.339)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana.(ver Tabla N°5 y Grafico No 3).

Tabla N°5

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana	Enero-Febrero	559	289	230	59	270
	Marzo - Abril	1019	485	304	181	534
	Mayo -	1014	479	319	160	535

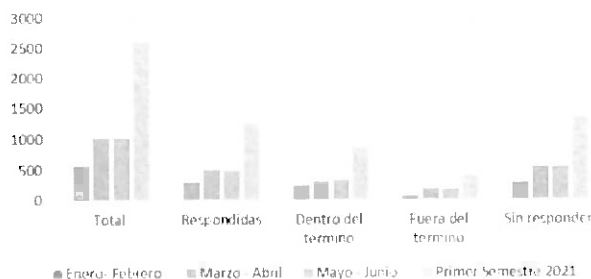


	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 12 de 30

	Junio					
	Primer Semestre 2021	2.592	1.253	853	400	1.339

Gráfico N°3

Resultado PQRS - SICC



Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que la Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana, esta manejando un nivel Alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.

3.4.4.- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO


En la Dirección Administrativa de Talento Humano, se recibió un total de **2.534** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **1.261** y sin responder **1.273**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 del 28 de Marzo del 2020- Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones-**, se puede observar que el **35,44% (898)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **14,33% (363)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **50,24% (1.273)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Dirección Administrativa de Talento Humano. (ver Tabla N°6 y Grafico No 4).

Tabla N°6

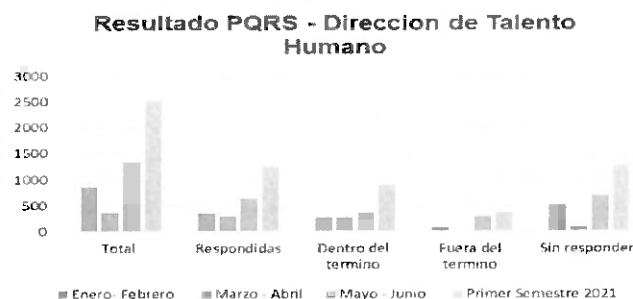
Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 13 de 30

Dirección de Talento Humano	Enero-Febrero	845	340	271	69	505
	Marzo - Abril	357	281	272	9	76
	Mayo - Junio	1332	640	355	285	692
	Primer Semestre 2021	2.534	1.261	898	363	1.273

Gráfico N°4



Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que en la Dirección Administrativa de Talento Humano, que esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.


3.4.5.- OFICINA ASESORA JURIDICA

En la Oficina Asesora Jurídica, se recibió un total de **2.267** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **1.258** y sin responder **1.009**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 del 28 de Marzo del 2020- Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones-**, se puede observar que el **37.01% (839)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **18,48% (419)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **44,51% (1.009)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Oficina Asesora Jurídica (**Ver Tabla N°7 y Grafico No 5**).

Tabla N°7



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 14 de 30

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Oficina Asesora Jurídica	Enero-Febrero	606	374	286	88	232
	Marzo - Abril	783	351	259	92	432
	Mayo - Junio	878	533	294	239	345
	Primer Semestre 2021	2.267	1.258	839	419	1.009

Gráfico N°5



Observaciones:


1.- Se puede evidenciar, que en la Oficina Asesora Jurídica, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el módulo de transparencia documental SIGOB.

3.4.6.- SUBDIRECCIÓN DE COBRANZAS-IMPUESTOS DISTRITALES

En la Subdirección de cobranzas-impuestos Distritales, se recibió un total de **2.208** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **804** y sin responder **1.404**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 del 28 de Marzo del 2020 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones-**, se puede observar que el **27,99% (618)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **8,42% (186)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **63,59% (1.404)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la



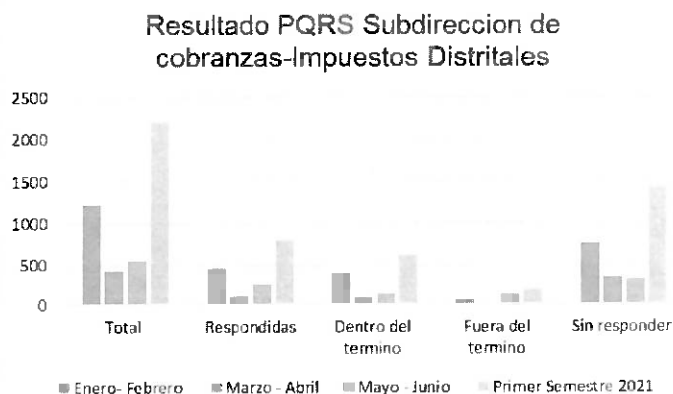
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 15 de 30

Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales (Ver Tabla N°8 y Grafico No 6).

Tabla N°8

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	Enero-Febrero	1217	461	399	62	756
	Marzo - Abril	436	97	87	10	339
	Mayo - Junio	555	246	132	114	309
	Primer Semestre 2021	2.208	804	618	186	1.404

Gráfico N°6



Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que en la Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado evidenciado en el modulo de transparencia documental SIGOB.

3.4.7.- SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

En la Secretaría de Planeación, se recibió un total de **1.992** Peticiones Quejas, Reclamos y

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 16 de 30

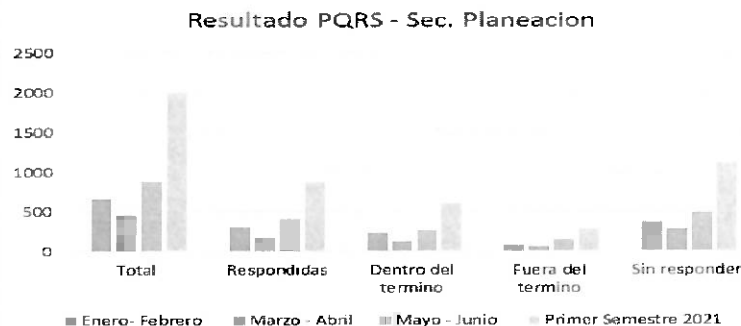
Solicitudes, donde se respondieron **873** y sin responder **1.119**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo del 2020 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones-**, se puede observar que el **30,02% (598)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **13,81% (275)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **56,17% (1.119)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría de Planeación. (Ver Tabla N°9 y Grafico No 7).

Tabla N°9

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría de Planeación	Enero-Febrero	659	298	226	72	361
	Marzo - Abril	450	172	115	57	278
	Mayo - Junio	883	403	257	146	480
	Primer Semestre 2021	1.992	873	598	275	1.119


Gráfico N°7



Observaciones:

1.- 1.- Se puede evidenciar, que en la Secretaría de Planeación, esta manejando un nivel Alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 17 de 30

SIGOB.

3.4.8.- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SALUD DADIS

En el Departamento Administrativo de Salud DADIS, se recibió un total de **1.966** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **833** y sin responder **1.133**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 del 28 de Marzo del 2020 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones**, se puede observar que el **34,44% (677)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **7,93% (156)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **57,63% (1.133)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Departamento Administrativo de Salud DADIS (**Ver Tabla N°10 y Grafico No 8**).

Tabla N°10

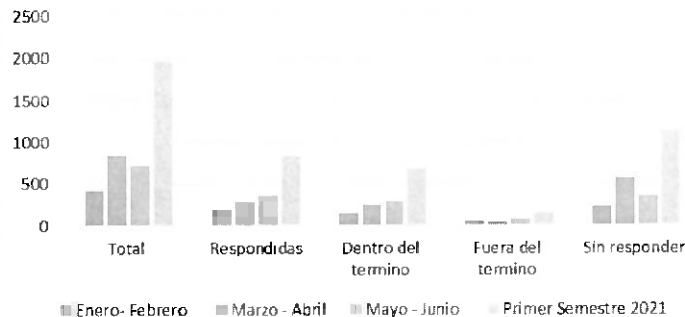
Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Departamento Administrativo de Salud DADIS	Enero-Febrero	419	193	143	50	226
	Marzo - Abril	831	277	244	33	554
	Mayo - Junio	716	363	290	73	353
	Primer Semestre 2021	1.966	833	677	156	1.133

Gráfico N°8



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 18 de 30

Resultados PQRS - DADIS



Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que en el Departamento Administrativo de Salud DADIS, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.

3.4.9.- SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

En la Secretaría de Participación y Desarrollo Social, se recibió un total de **1.588** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **1.271** y sin responder **317**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 del 28 de Marzo del 2020- Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones-**, se puede observar que el **68,20% (1.083)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **11,84% (188)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **19,96% (317)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría de Participación y Desarrollo Social. (Ver Tabla N°11 y Grafico No 9).

Tabla N°11

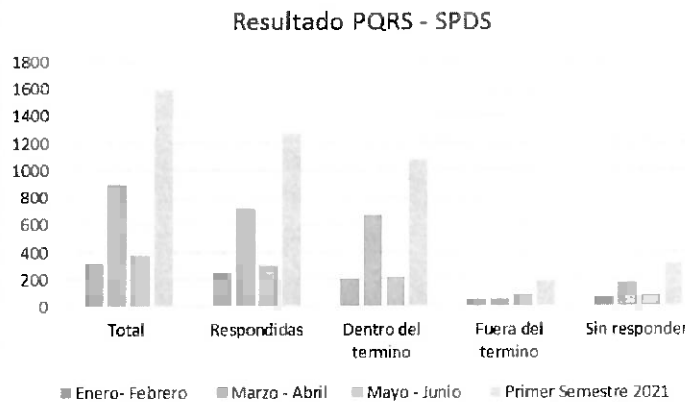
Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría de Participación y	Enero-Febrero	316	251	200	51	65





Desarrollo Social	Marzo - Abril	893	721	669	52	172
	Mayo - Junio	379	299	214	85	80
	Primer Semestre 2021	1.588	1.271	1.083	188	317

Gráfico N°9



Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que en la Secretaría de Participación y Desarrollo Social, esta manejando un nivel bajo de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.

3.4.10.- FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES

En el Fondo Territorial de Pensiones, se recibió un total de **1.355** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **937** y sin responder **418**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo del 2020- Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones-**, se puede observar que el **57,27% (776)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **11,88% (161)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **30,85% (418)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Fondo Territorial de Pensiones. **(Ver Tabla N°12 y Grafico No 10).**

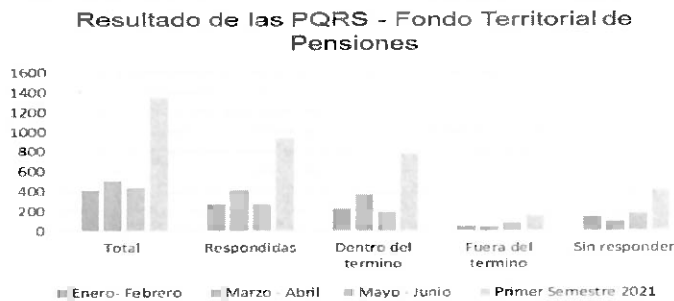


	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 20 de 30

Tabla N°12

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Fondo Territorial de Pensiones	Enero-Febrero	409	264	221	43	145
	Marzo - Abril	503	409	370	39	94
	Mayo - Junio	443	264	185	79	179
	Primer Semestre 2021	1.355	937	776	161	418

Gráfico N°10



Observaciones:


1.- Se puede evidenciar, que en el Fondo Territorial de Pensiones, esta manejando un nivel medio de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado en el modulo de transparencia documental SIGOB.

2.- Entiende la Oficina Asesora de Control Interno, que muchas de las Peticiones del Fondo Territorial de Pensiones requieren más de Quince (15) días, sin embargo, no se informa al peticionario tal situación, evidenciándose en la herramienta SIGOB, sin respuesta, sin embargo, se felicita a la Dependencia por la Gestión Realizada a sus PQRS, y mejoría en sus PQRS contestadas.

3.4.11.- DIRECCIÓN DE IMPUESTOS

En la Dirección de Impuestos, se recibió un total de **1.121** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **949** y sin responder **172**.



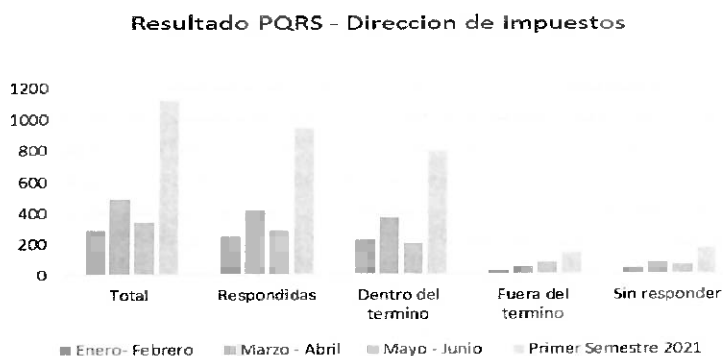
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 21 de 30

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo del 2020 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones-**, se puede observar que el **71.28% (799)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **13,38% (150)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **15.34% (172)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Dirección de Impuestos. (Ver Tabla N°13 y Grafico No 11).

Tabla N°13

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Dirección de Impuestos	Enero-Febrero	289	248	226	22	41
	Marzo - Abril	489	417	369	48	72
	Mayo - Junio	343	284	204	80	59
	Primer Semestre 2021	1.121	949	799	150	172


Gráfico N°11



Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que en la Dirección de Impuestos, esta manejando un nivel bajo de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGC101-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 22 de 30

3.4.12.- GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

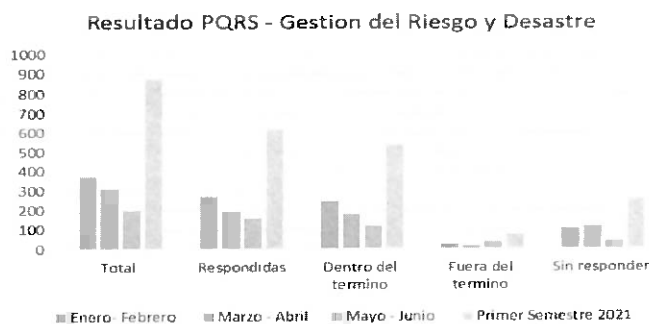
En la Gestión del Riesgo de Desastres, se recibió un total de **876** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **618** y sin responder **258**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo del 2020 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones**, se puede observar que el **61,87% (542)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **8,68% (76)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **29,45% (258)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Gestión del Riesgo de Desastres. (Ver Tabla N°14 y Grafico No 12).

Tabla N°14

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRs		
				Dentro del término	Fuera del término	Sin responder
Gestión del Riesgo de Desastres	Enero-Febrero	369	268	243	25	101
	Marzo - Abril	309	193	179	14	116
	Mayo - Junio	198	157	120	37	41
	Primer Semestre 2021	876	618	542	76	258

Gráfico N°12





Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que la Gestión del Riesgo de Desastres, esta manejando un Nivel bajo de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.

3.4.13.- SECRETARÍA GENERAL

En la Secretaría General, se recibió un total de **813** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **362** y sin responder **451**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 del 28 de Marzo del 2020 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones-**, se puede observar que el **29,52% (240)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **15,01% (122)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **55,47% (451)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría General (Ver Tabla N°15 y Grafico No 13).

Tabla N°15

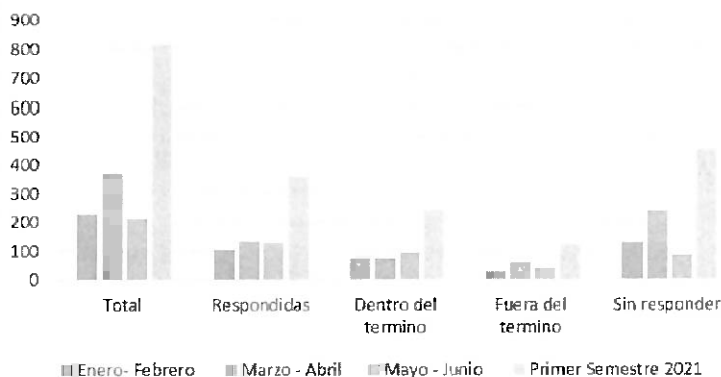
Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría General	Enero-Febrero	229	101	73	28	128
	Marzo - Abril	370	131	74	57	239
	Mayo - Junio	214	130	93	37	84
	Primer Semestre 2021	813	362	240	122	451

Gráfico N°13





Resultados PQRS - Secretaria General



Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que en la Secretaría General, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.

3.4.14.- SECRETARIA DE EDUCACIÓN

En la Secretaria de Educación, se recibió un total de **813** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **362** y sin responder **451**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo del 2020 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones-**, se puede observar que el **29,52% (240)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **15,01% (122)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **55,47% (451)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaria de Educación. (Ver Tabla N°16 y Grafico No 14).

Tabla N°16

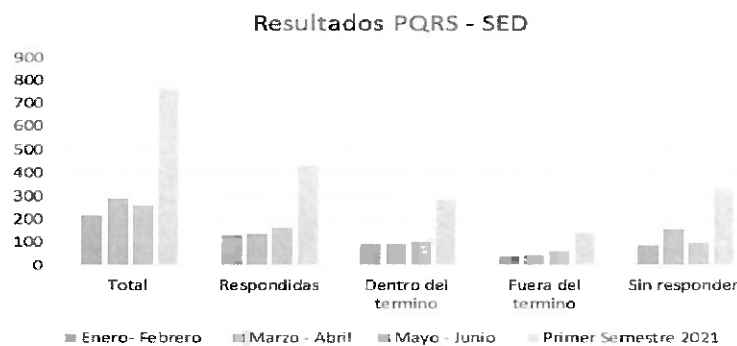
Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría General	Enero- Febrero	229	101	73	28	128
	Marzo - Abril	370	131	74	57	239
	Mayo -	214	130	93	37	84



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 25 de 30

	Junio					
	Primer Semestre 2021	813	362	240	122	451

Gráfico N°14



Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que la Secretaria de Educación, esta manejando un nivel Alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.

3.4.15.- OFICINA SISBEN

En la oficina Sisben, se recibió un total de **619** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **568** y sin responder **51**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo del 2020 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones-**, se puede observar que el **86,91% (538)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **4,85% (30)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **8,24% (51)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la oficina Sisben. (Ver Tabla N°17 y Grafico No 15).

Tabla N°17

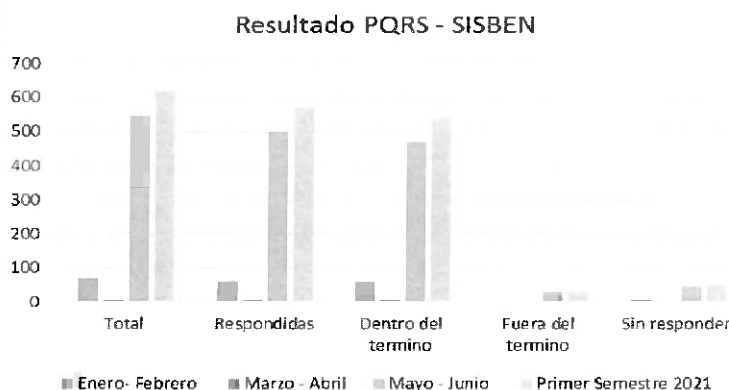
Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS
-------------	----------	-------	-------------	--------------------





	Bimestre	Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
SISBEN	Enero-Febrero	68	62	62	0	6
	Marzo - Abril	7	7	7	0	0
	Mayo - Junio	544	499	469	30	45
	Primer Semestre 2021	619	568	538	30	51
			91,76	86,91	4,85	8,24

Grafico N° 15



Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que la oficina Sisben, esta manejando un nivel bajo de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado en el modulo de transparencia documental SIGOB.

OBSERVACIONES GENERALES

- ❖ Se evidencia un porcentaje del **40%** de Peticiones_Quejas, Reclamos y Solicitudes, sin responder, situación que ha mejorado pero sigue preocupando a esta Oficina Asesora, teniendo en cuenta que la meta consiste en verificar el cumplimiento total de las respuestas a las PQRS, ingresadas a la Alcaldía Mayor de Cartagena, bajo la obligatoriedad Normativa de la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 del Junio 30 de 2015: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo",



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 27 de 30

seguidamente de los descrito en el Artículo 35 del Decreto Disciplinario Único Ley 734 de 2002, **Ley 1474 del 12 de Julio de 2011**: "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y actualmente el **Decreto Legislativo 491 del 28 de Marzo del 2020**: "*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*"

- ❖ Se realizó por parte de la Oficina Asesora el siguiente comparativo con relación al Segundo Semestre de la Vigencia 2020, evidenciando lo siguiente:

Periodo	Total	Respondidas	Dentro del Terminio	Fuera del Terminio	Sin Responder
Segundo Semestre 2020	17.569	10.450	7.529	2.921	7.119
	100%	59,47%	43,00%	17,00%	41,00%
Primer Semestre 2021	35.608	21.410	15.536	5.874	14.198
	100%	60%	44%	16%	40%

- ❖ Resalta la Oficina Asesora de Control Interno, la importancia de la debida notificación de las Peticiones, Quejas y Reclamos, situación que no se podría evidenciar en el Modulo de Transparencia, por lo que se hace un llamado a las Dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena que las Peticiones, Quejas y Reclamos no terminan la respuesta con solo responder sino con su debida Notificación.
- ❖ Se observó en las Verificaciones, en el Modulo de Transparencia SIGOB, un alto índice de PQRs, a las cuales se les termina la gestión en el sistema y no se evidencia respuesta a las mismas.
- ❖ Sigue preocupación con las Alcaldías Locales – Tomar Acciones Correctivas URGENTES.
- ❖ Preocupa a esta Oficina Asesora el Numero de PQRS sin responder de las dependencias tales como Industria y Comercio; Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT; Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana ; Dirección de Talento Humano;





ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA

Código: ECGCI01-F005
Versión: 5.0
Fecha: 09-04-2018
Página 28 de 30

Oficina Asesora Jurídica; Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales; Secretaría de Planeación; Departamento Administrativo de Salud DADIS; Secretaría de Participación y Desarrollo Social; Fondo Territorial de Pensiones; Dirección de Impuestos ; Gestión del Riesgo de Desastres; Secretaría General; Secretaria de Educación ; Sisben; Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana; Tesorería; Asesores Jurídicos Tributarios; Alcaldía Industrial y de la Bahía ; Secretaría de Infraestructura; Programa Familias En Acción; División de Control Urbano; Alcaldía Local Histórica y del Caribe Norte N°1; Dirección de Apoyo Logístico; Localidad de la Virgen y Turística N°2; Despacho del Alcalde; Departamento Administrativo de Valorización Distrital, Secretaría de Hacienda Pública; Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria; Oficina Asesora de Control Disciplinario; UMATA; Dirección de Contabilidad y Cuerpo de Bomberos, recordándoles la importancia de no responder según lo normado en el Código Único Disciplinario, y las implicaciones tales como Acciones de Tutelas por la No respuestas de las PQRS.

3.3. RECOMENDACIONES

Se procede a realizar respetuosamente las Sigüientes Recomendaciones:

- ❖ Se recomienda que si no derivan las respuestas de las PQRS y se realizan notas de transferencia para darles de bajas en el sistema, estas deben ser completas, es decir deben redactar un código SIGOB interno lo que demuestra efectivamente que se efectuó el trámite según lo requiere la herramienta, y si no amerita una respuesta de Fondo por error de radicación – que muchas veces direcciona la PQRS como no espera respuesta- o es un Anexo , se recomienda describir el trámite que se realizara al documento internamente, con lo que ayuda a la Oficina Asesora de Control Interno al momento de efectuar el seguimiento a no considerar que esta sin responder.
- ❖ Se recomienda se estudie la posibilidad en la ventanilla Única de Atención al Ciudadano, mejorar la radicación de documentos Anexos como PQRS, para evitar que se califique como documento que espere respuesta y crear estrategias de Respuestas junto con las dependencias cuando sean PQRS, que por ley ameriten estudio por más de quince (15)





ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA

Código: ECGCI01-F005
Versión: 5.0
Fecha: 09-04-2018
Página 29 de 30

días.

- ❖ Notificar al Peticionario que su respeta no corresponde a Quince (15) días e identificar en las Notas de Transferencia, Normativamente, cuando la respuesta no corresponda al término de 15 días, para poder observarse mejor desde la Oficina Asesora de Control Interno y evitar su PQRS como no respondida, en ese orden de ideas se efectuara seguimiento a los días que corresponda la respuesta de los mismos.
- ❖ Se sugiere a las Dependencias que se les evidencio un alto índice de PQR's sin responder, tomar las medidas necesarias correctivas y/o armar un Plan de choque de manera **URGENTE** para brindar la respuesta teniendo en cuenta lo normado en la Ley 1755 del junio 30 de 2015, y **Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo del 2020**, actualmente en ocasión a la Pandemia COVID 19.
- ❖ Se Insiste a las Dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena que deriven y tramiten las respuesta de las PQR's en el Modulo de Transparencia Documental SIGOB y no terminen la gestión de la petición sin responderla, teniendo en cuenta que este, es un sistema en el que se debe evidenciar todo el trámite que se le realice a las PQR's desde su recepción hasta su respuesta, y se resalta que es la herramienta que la Oficina Asesora de Control Interno utiliza para la verificación y elaboración de los informes de Ley.
- ❖ Si las peticiones, Quejas y Reclamos no son de la competencia de su dependencia remitir de manera inmediata a la secretaria competente para no generar trastornos en los Términos de Respuesta y su debida notificación y en ese orden de ideas informarle al peticionario del traslado al Competente.
- ❖ Se sugiere que cada dependencia en atención al Rol de evaluación y seguimiento de la Oficina Asesora de Control Interno, revisen los resultados de este informe con el objetivo de que se inicien las acciones correctivas necesarias en el cumplimiento normativo de las Peticiones Quejas Reclamos a nivel nacional y Distrital.
- ❖ Redactar mejor las Notas de Transferencias en la Herramienta SIGOB, cuando se refieran a documentos que no ameriten respuesta de Fondo, ya sea por ser documentación adjunta a procesos y/o trámites internos.
- ❖ Despejar Dudas con la Oficina Asesora de Informática, o la Coordinación de Ventanilla Única de Atención al Ciudadano en caso de no tener claridad al momento de suministrar información a la herramienta SIGOB.





ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA	Página 30 de 30

❖ Se recomienda que las Dependencias, analicen las PQRS señaladas por la Oficina Asesora de Control Interno sin responder, y se realice una verificación y/cotejo con las PQRS de cada uno de sus archivos a efectos de realizar un cruce de información y enlazándolas en la herramienta SIGOB.

4. COMENTARIOS ADICIONALES

5. ANEXOS

- **AMC-OFI-0032964-2021** (enero - febrero)
- **AMC-OFI-0064271-2021** (Marzo – Abril)
- **AMC-OFI-0089872-2021** (mayo - junio)
- Un CD, donde se relaciona la Base de datos suministrada por la Oficina Atención al Ciudadano, la cual fue el insumo para el presente Informe – Seguimiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos del primer Semestre de la Vigencia 2021.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
JUAN CARLOS FRIAS MORALES	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno	

ELABORO:

JULISSA JOSE GÓMEZ AGUIRRE
Asesora Externa OACI

