

	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 31

## 1. DATOS GENERALES

<b>Título:</b>	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2020		
<b>Fecha de Emisión:</b>	30-09-2020	<b>Informe Numero:</b>	CI-0028-20
<b>Tipo de Informe:</b>	<b>Evaluación y/o Seguimiento</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Evaluación de la Gestión del Riesgo</b> <input type="checkbox"/>	
	<b>Enfoque hacia la Prevención</b> <input type="checkbox"/>	<b>Relación con Ent Externos de Cont...</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Dependencia:</b>	DESPACHO DEL ALCALDE SECRETARIA GENERAL VENTANILLA UNICA DE ATENCION AL CIUDADANO OFICINA ASESORA JURIDICA		
<b>Elaboró:</b> Responsable: <b>Julissa José Gómez Aguirre</b> – Asesora Externa.  <b>Revisó: Juan Carlos Frías Morales</b> – Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.	<b>Remitido a:</b>  Doctor; <b>William Dau Chamat</b> - Alcalde Mayor de Cartagena Doctor: <b>Myrna Martínez Mayorga</b> - Secretario General ( E ) Doctor: <b>Myrna Martínez Mayorga</b> –Jefe Oficina Asesora Jurídica Doctora: <b>Judith Carballo Mass</b> - 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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE CARTAGENA DE INDIAS  
Distrito Turístico y Cultural

Dirección:

Centro Diagonal 30 No  
30-78 Plaza de la Aduana

Teléfonos:

6501092 -  
6501095

Info@cartagena.gov.co

www.cartagena.gov.co

	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 31

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.

derechos de Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, recibidos en la Alcaldía de Mayor de Cartagena, en el periodo comprendido del 1 de Enero al 31 de Junio de 2020.

**Objetivo General:**

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”-

**Metodología aplicada:**

- ✓ 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.

**Objetivo Específico:**

- 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”



	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 31

- ❖ **Ley 1437 del 18 de enero de 2011:** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- ❖ **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



ALCALDÍA MAYOR  
DE CARTAGENA DE INDIAS  
Distrito Turístico y Cultural

Dirección:

Centro Diagonal 30 No  
30-78 Plaza de la Aduana

Teléfonos:

6501092 -  
6501095

Info@cartagena.gov.co

www.cartagena.gov.co

	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 31

*laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*

### 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 2020.

Antes de proceder a informar sobre los resultados obtenidos en el primer semestre de la vigencia 2020, 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-0032773-2020** (Enero - Febrero) **AMC-OFI-0051694-2020** (Marzo - Abril) **AMC-OFI-0066334-2020** (Mayo –Junio), por medio de los cuales se relacionan las bases de Datos contentiva de las PQRS, correspondientes al Primer semestre de la Vigencia 2020.

De la Información suministrada, se pudo identificar que ingresaron un total de Dieciséis Mil Ochocientos Sesenta y Siete (**16.867**) peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en el Primer Semestre de la vigencia 2020 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



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGC101-F005</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 5.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha: 09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Página 5 de 31</b>

en la herramienta de correspondencia SIGOB.

Para la realización del presente informe, se tomó una muestra de **16.315**, equivalentes al **97%** de la población total **16.867**, donde se exceptuaron los entes descentralizados (**552**), y las dependencias que en el Semestre reportaron sus PQRS, respondidas en su totalidad, (**74**) Tal como lo muestra la Tabla N°1 (Muestra Seleccionada):

Del total de PQRS, Recibidas **16.315**, se evidenciaron respondidas **7.120 (43,64%)**, dentro del Terminó **5.773 (35,38%)**, Fuera del Terminó **1.347 (8,26%)** y Sin responder **9.195 (56,36%)**.

**Tabla N°1**

It	Dependencia	Total	% Participación
1	Departamento Administrativo Distrital de Salud	2804	17.19%
2	Oficina Asesora Jurídica	1739	10.66%
3	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1583	9.70%
4	Industria y Comercio	1187	7.28%
5	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT	1066	6.53%
6	Oficina Asesora Gestión del Riesgo de Desastres	894	5.48%
7	Dirección de Talento Humano	889	5.45%
8	Subdirección Fiscalización	576	3.53%
9	Secretaría de Planeación	540	3.31%
10	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	537	3.29%
11	Fondo Territorial de Pensiones	467	2.86%
12	Secretaría General	346	2.12%
13	Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	338	2.07%
14	Secretaría de Educación	299	1.83%
15	Dirección de Impuestos	246	1.51%
16	Despacho Alcalde	245	1.50%
17	Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	242	1.48%
18	Secretaría de Infraestructura	214	1.31%
19	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	212	1.30%
20	Secretaría de Hacienda	205	1.26%
21	Tesorería	202	1.24%
22	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	187	1.15%
23	Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	182	1.12%
24	Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	148	0.91%
25	Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	145	0.89%
26	División de Control Urbano	136	0.83%
27	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	110	0.67%
28	Sisben	89	0.55%
29	Oficina Asesora de Control Disciplinario	61	0.37%
30	UMATA	57	0.35%



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código:</b> <b>ECGCI01-F005</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 5.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> <b>09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Página 6 de 31</b>

31	Pagaduría	51	3.1%
32	Dirección de Contabilidad	50	3.1%
33	Oficina Asesora Informática	42	2.6%
34	Cobro Persuasivo	34	2.1%
35	Programa Familias En Acción	32	2.0%
36	Plan de Emergencia Pedro Romero	27	1.7%
37	Escuela de Gobierno y Liderazgo	21	1.3%
38	Dirección de Presupuesto	20	1.2%
39	Cuerpo de Bomberos	18	1.1%
40	VUAC	13	8%
41	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	13	8%
42	Archivo Central	11	7%
43	Cárcel Distrital	9	6%
44	Devolución y Compensaciones	8	5%
45	UAC	7	4%
46	Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	6	4%
47	Oficina Asesora de Protocolo	3	2%
48	Oficina de Cooperación Internacional	2	1%
49	Secretaría Privada	1	1%
50	Servicios Públicos	1	1%
	<b>Total</b>	<b>16315</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar en la **tabla No 1** del seguimiento efectuado a **50** 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 **17.19%** al Departamento Administrativo Distrital de Salud, en segundo lugar a la Oficina Asesora Jurídica Departamento en un **10,66%** y en tercer lugar a la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana en un **9.70%**.

### **3.3.- SEGUIMIENTO DE LAS PQRS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020, VERIFICADAS EN LA HERRAMIENTA PARA LA CORRESPONDENCIA SIGOB DE LA ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA.**

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.



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGC101-F005</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 5.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha: 09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Página 7 de 31</b>

**Tabla N°2**

It	Dependencia	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
1	Departamento Administrativo Distrital de Salud	2804	229	189	40	2575
2	Oficina Asesora Jurídica	1739	926	769	157	813
3	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1583	596	367	229	987
4	Industria y Comercio	1187	1181	1172	9	6
5	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT	1066	361	214	147	705
6	Oficina Asesora Gestión del Riesgo de Desastres	894	591	445	146	303
7	Dirección de Talento Humano	889	277	159	118	612
8	Subdirección Fiscalización	576	567	562	5	9
9	Secretaría de Planeación	540	169	136	33	371
10	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	537	312	210	102	225
11	Fondo Territorial de Pensiones	467	137	104	33	330
12	Secretaría General	346	104	77	27	242
13	Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	338	206	194	12	132
14	Secretaría de Educación	299	128	96	32	171
15	Dirección de Impuestos	246	141	103	38	105
16	Despacho Alcalde	245	48	44	4	197
17	Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	242	83	72	11	159
18	Secretaría de Infraestructura	214	130	89	41	84
19	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	212	119	100	19	93
20	Secretaría de Hacienda	205	89	70	19	116
21	Tesorería	202	119	100	19	83
22	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	187	41	31	10	146
23	Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	182	40	32	8	142
24	Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	148	89	78	11	59
25	Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	145	6	5	1	139
26	División de Control Urbano	136	45	36	9	91
27	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	110	78	69	9	32
28	Sisben	89	73	53	20	16
29	Oficina Asesora de Control Disciplinario	61	18	12	6	43
30	UMATA	57	38	30	8	19
31	Pagaduría	51	50	48	2	1
32	Dirección de Contabilidad	50	12	9	3	38



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código:</b> <b>ECGCI01-F005</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 5.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> <b>09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Página 8 de 31</b>

33	Oficina Asesora Informática	42	17	11	6	25
34	Cobro Persuasivo	34	8	4	4	26
35	Programa Familias En Acción	32	29	29	0	3
36	Plan de Emergencia Pedro Romero	27	13	12	1	14
37	Escuela de Gobierno y Liderazgo	21	11	10	1	10
38	Dirección de Presupuesto	20	9	7	2	11
39	Cuerpo de Bomberos	18	6	5	1	12
40	VUAC	13	0	0	0	13
41	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	13	7	5	2	6
42	Archivo Central	11	9	9	0	2
43	Cárcel Distrital	9	1	0	1	8
44	Devolución y Compensaciones	8	0	0	0	8
45	UAC	7	4	3	1	3
46	Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	6	1	1	0	5
47	Oficina Asesora de Protocolo	3	2	2	0	1
48	Oficina de Cooperación Internacional	2	0	0	0	2
49	Secretaría Privada	1	0	0	0	1
50	Servicios Públicos	1	0	0	0	1
	<b>Total</b>	<b>16.315</b>	<b>7.120</b>	<b>5.773</b>	<b>1.347</b>	<b>9.195</b>

Que del total de la muestra seleccionada de peticiones, quejas, reclamos y Solicitudes (**16.315**), recibidas en la Alcaldía Mayor de Cartagena en el Primer Semestre de la Vigencia 2020, direccionadas a las diferentes dependencias, el **43.6%** fueron contestadas y el **56.3%** 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 2020, de las Quince (15) primeras dependencias, con el mayor número de PQRS recibidas en el Primer Semestre de la Vigencia 2020:

#### 3.4.1.- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SALUD DADIS

En el Departamento Administrativo de Salud DADIS, se recibió un total de **2.804** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron 229 y sin responder **2.575**

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 **6,74% (189)** se respondieron dentro los



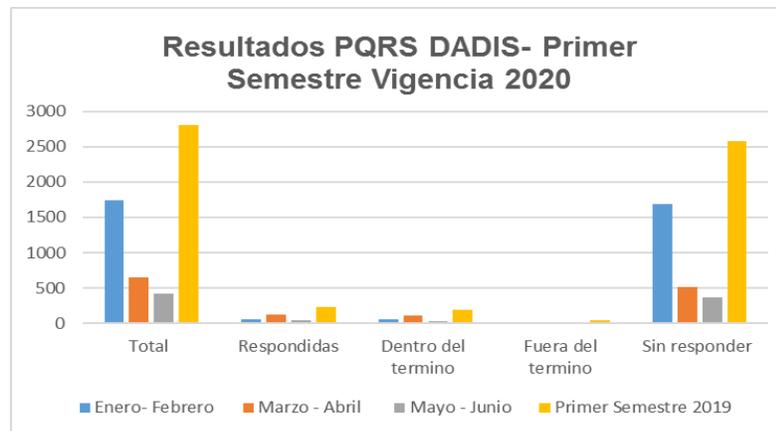
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 9 de 31

términos establecido por la ley; el **1.43 % (40)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **91.8% (2.575)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Departamento Administrativo de Salud DADIS. (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
Departamento Administrativo Distrital de Salud	Enero-Febrero	1742	55	49	6	1687
	Marzo - Abril	647	129	108	21	518
	Mayo - Junio	415	45	32	13	370
	Primer Semestre 2020	2.804	229	189	40	2.575

**Gráfico N°1**



**OBSERVACIONES:**

1.- Se observa con preocupación que el Departamento Administrativo de Salud DADIS, mantiene un alto índice de PQRS, sin responder, lo anterior, teniendo en cuenta el porcentaje obtenido en el Primer Semestre de la Vigencia 2020 resultado que se evidencia en el modulo de transparencia documental 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 10 de 31

### 3.4.2.- OFICINA ASESORA JURÍDICA

En la Oficina Asesora Jurídica, se recibió un total de **1.739** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **926** y sin responder **813**.

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 **44.22% (769)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **9.03% (157)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **46.75% (813)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Oficina Asesora Jurídica. (ver Tabla N°4 y Grafico No 2).

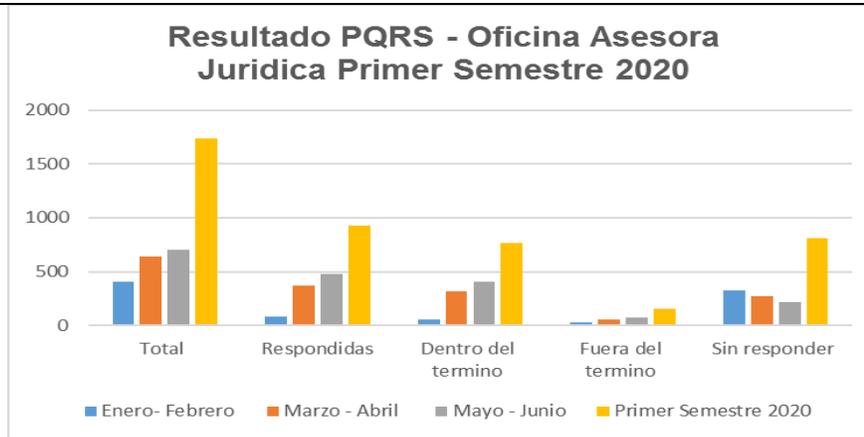
Tabla N°4

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Oficina Asesora Jurídica	Enero-Febrero	404	81	53	28	323
	Marzo - Abril	636	366	312	54	270
	Mayo - Junio	699	479	404	75	220
	Primer Semestre 2020	1.739	926	769	157	813

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 31



#### Observaciones:

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

#### 3.4.3.- SECRETARÍA DEL INTERIOR Y CONVIVENCIA CIUDADANA

En la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, se recibió un total de **1.583** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **596** y sin responder **987**.

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 **23,18% (367)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **14,47% (229)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **62,35% (987)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana. (ver Tabla N°5 y Grafico No 3).

Tabla N°5

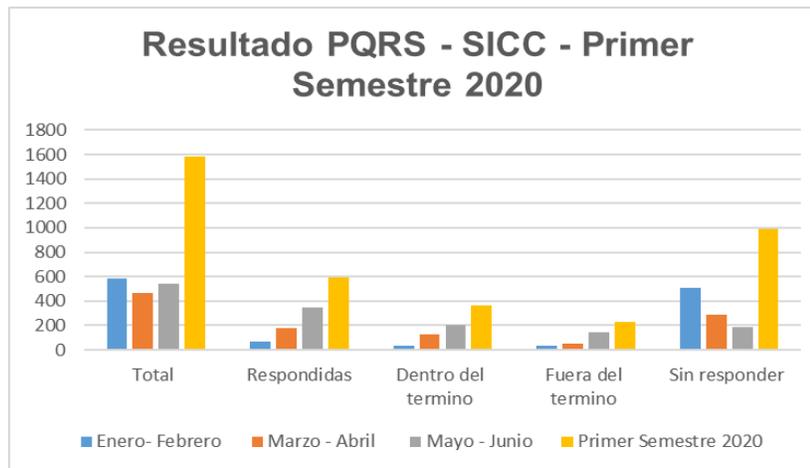
Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría del Interior y	Enero-Febrero	581	70	35	35	511



	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 31

Convivencia Ciudadana	Marzo - Abril	463	178	125	53	285
	Mayo - Junio	539	348	207	141	191
	Primer Semestre 2020	1.583	596	367	229	987

Gráfico N°3



### Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que la Secretaría 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.- OFICINA INDUSTRIA Y COMERCIO

En la Oficina de Industria y Comercio, se recibió un total de **1.187** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **1.181** y sin responder **6**.

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 **98,74% (1.172)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **0,74% (9)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **0,51% (6)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Oficina de Industria y Comercio.(ver Tabla N°6 y Grafico No 4).

Tabla N°6



ALCALDÍA MAYOR  
DE CARTAGENA DE INDIAS  
Distrito Turístico y Cultural

Dirección:

Centro Diagonal 30 No  
30-78 Plaza de la Aduana

Teléfonos:

6501092 -  
6501095

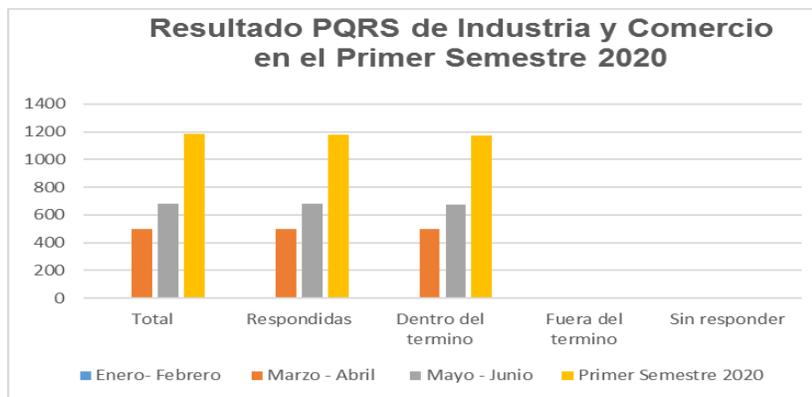
Info@cartagena.gov.co

www.cartagena.gov.co

	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 31

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Industria y Comercio	Enero-Febrero	5	4	1	3	1
	Marzo - Abril	501	499	498	1	2
	Mayo - Junio	681	678	673	5	3
	Primer Semestre 2020	1.187	1.181	1.172	9	6

#### Gráfico N°4



#### Observaciones:

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

2.- Se continúa felicitando a esta Dependencia por la Gestión Realizada con las Respuestas de sus PQRS

#### 3.4.5.- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE - DATT

En el Departamento Administrativo De Tránsito Y Transporte - DATT, se recibió un total de **1.066** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **361** y sin responder **705**.

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**



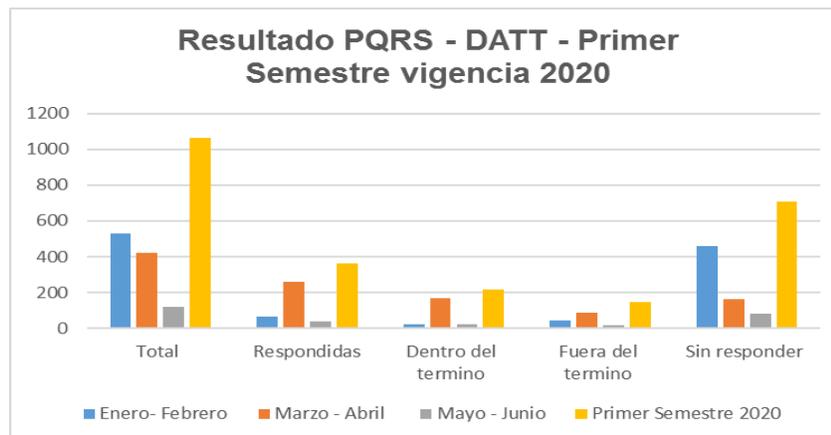
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 14 de 31

modalidades de peticiones- , se puede observar que el **20,08% (214)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **13.79% (147)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **66.14% (705)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Departamento Administrativo De Tránsito Y Transporte - DATT. (Ver Tabla N°7 y Grafico No 5).

Tabla N°7

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT	Enero-Febrero	527	66	23	43	461
	Marzo - Abril	419	258	170	88	161
	Mayo - Junio	120	37	21	16	83
	Primer Semestre 2020	1.066	361	214	147	705

Gráfico N°5



**Observaciones:**

1.- Se puede evidenciar, que en el Departamento Administrativo De Tránsito Y Transporte - DATT, esta manejando un nivel Alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental 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 15 de 31

### 3.4.6.- OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

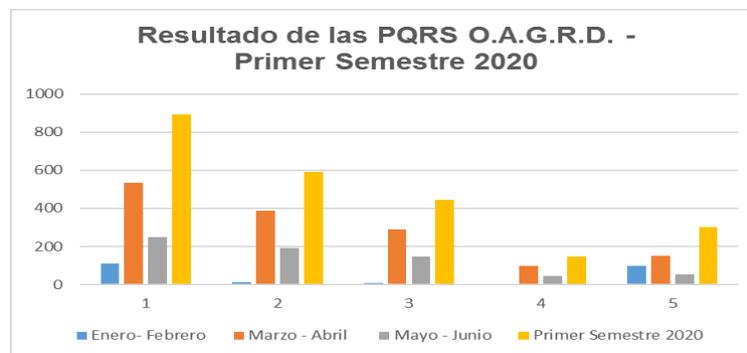
En la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo de Desastres, se recibió un total de **894** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **591** y sin responder **303**.

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 **49,78% (445)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **16,33% (146)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **33,89% (303)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas Gestión del Riesgo de Desastres (**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
Oficina Asesora Gestión del Riesgo de Desastres	Enero- Febrero	112	13	10	3	99
	Marzo - Abril	535	386	288	98	149
	Mayo - Junio	247	192	147	45	55
	Primer Semestre 2020	894	591	445	146	303

Gráfico N°6



	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 31

### Observaciones:

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

### 3.4.7.- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO

En la Dirección Administrativa de Talento Humano, se recibió un total de **889** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **277** y sin responder **612**.

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 **17.89% (159)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **13,27% (118)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **68.84% (612)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Dirección Administrativa de Talento Humano. (Ver Tabla N°9 y Grafico No 7).

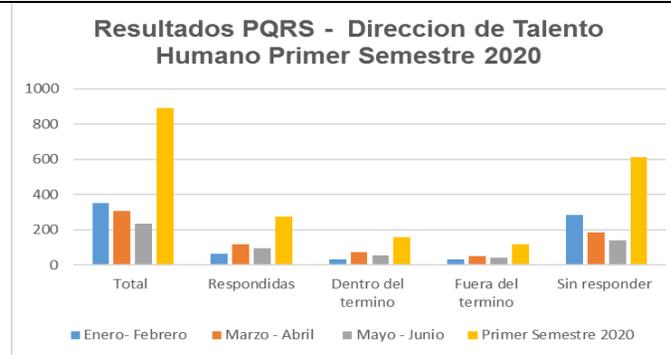
Tabla N°9

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Dirección de Talento Humano	Enero-Febrero	350	64	33	31	286
	Marzo - Abril	306	119	71	48	187
	Mayo - Junio	233	94	55	39	139
	Primer Semestre 2020	<b>889</b>	<b>277</b>	<b>159</b>	<b>118</b>	<b>612</b>

Gráfico 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 17 de 31



### Observaciones:

- 1.- Se puede evidenciar, que la Dirección Administrativa de Talento Humano, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado evidenciado en el modulo de transparencia documental SIGOB.
- 2.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQRS. Un Gran Volumen de Códigos correspondientes a la Unidad de Nomina.

### 3.4.8.- SUBDIRECCION DE FISCALIZACION

En la Subdirección de Fiscalización, se recibió un total de **576** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **567** y sin responder **9**.

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 **97,57% (562)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **0,87% (5)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **1,56% (9)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Subdirección de Fiscalización. (Ver Tabla N°10 y Grafico No 8).

Tabla N°10

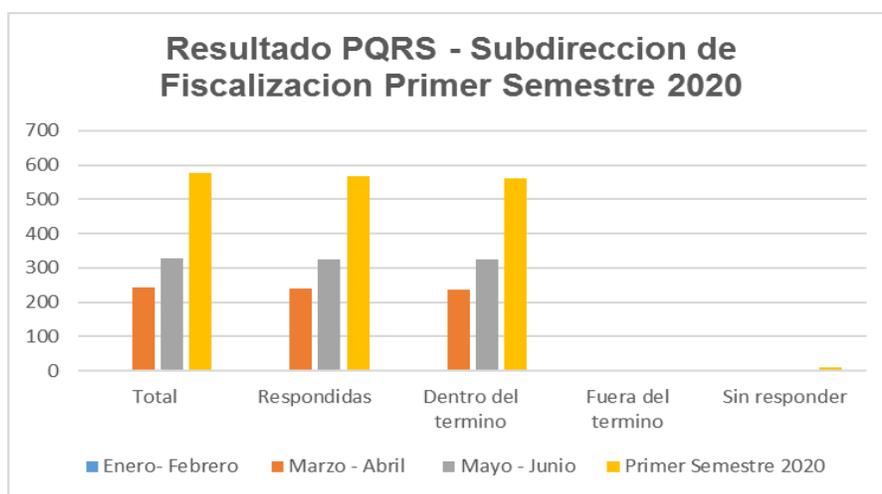
Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Subdirección de Fiscalización	Enero-Febrero	4	1	0	1	3



	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 31

Marzo - Abril	243	241	237	4	2
Mayo - Junio	329	325	325	0	4
Primer Semestre 2020	576	567	562	5	9

## Gráfico N°8



### Observaciones:

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

2.- Se felicita a la Dependencia por la Gestión Realizada a sus PQRS.

### 3.4.9.- SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DISTRITAL

En la Secretaría de Planeación Distrital, se recibió un total de **540** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **169** y sin responder **371**.

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 **25.19% (136)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **6,11% (33)** se respondieron fuera del término establecido y no



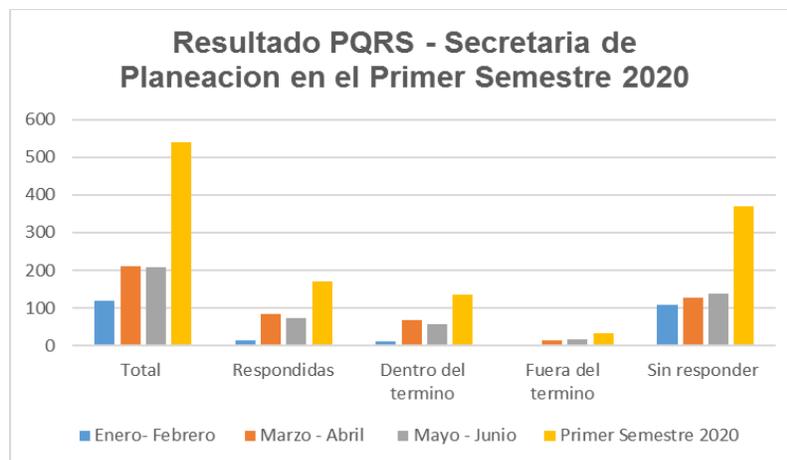
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 19 de 31

se respondió un **68.70% (371)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría de Planeación Distrital (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 Planeación	Enero-Febrero	120	13	11	2	107
	Marzo - Abril	211	84	69	15	127
	Mayo - Junio	209	72	56	16	137
	Primer Semestre 2020	540	169	136	33	371

**Gráfico N°9**



**Observaciones:**

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

**3.4.10.- SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL**



	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 31

En la Secretaría de Participación y Desarrollo Social, se recibió un total de **537** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **312** y sin responder **225**.

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 **39.11% (210)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **18,99% (102)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **41.90% (225)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría de Participación y Desarrollo Social. **(Ver Tabla N°12 y Grafico No 10).**

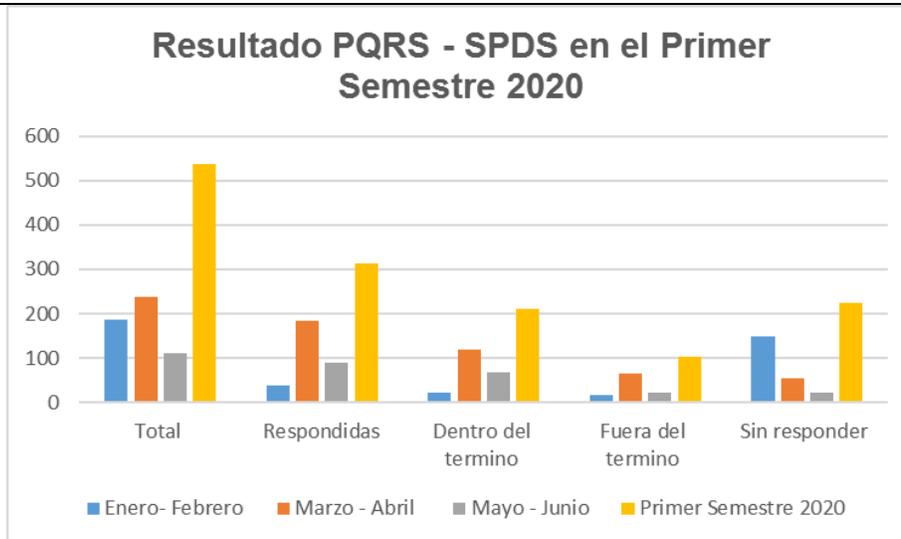
**Tabla N°12**

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	Enero-Febrero	186	38	22	16	148
	Marzo - Abril	239	184	120	64	55
	Mayo – Junio	112	90	68	22	22
	Primer Semestre 2020	537	312	210	102	225

**Gráfico N°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 21 de 31



#### Observaciones:

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

#### 3.4.11.- FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES

En el Fondo Territorial de Pensiones, se recibió un total de **467** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **137** y sin responder **330**.

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 **22,27% (104)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **7,07% (33)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **70,66% (330)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Fondo Territorial de Pensiones. (Ver Tabla N°13 y Grafico No 11).

Tabla N°13

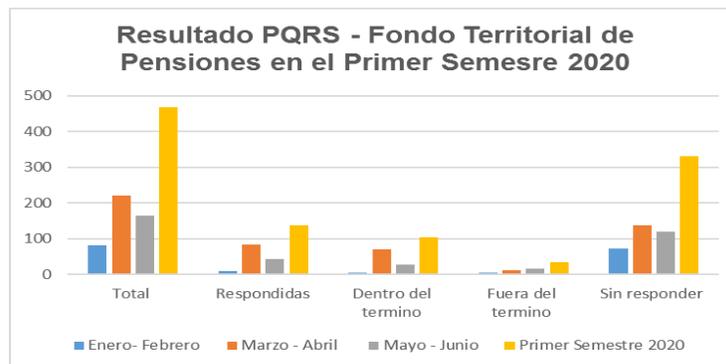
Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder



	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 22 de 31

Fondo Territorial de Pensiones	Enero-Febrero	82	10	5	5	72
	Marzo - Abril	221	83	71	12	138
	Mayo - Junio	164	44	28	16	120
	Primer Semestre 2020	467	137	104	33	330

### Gráfico N°11



### Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que el Fondo Territorial de Pensiones, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció 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.

### 3.4.12.- SECRETARÍA GENERAL

En la Secretaría General, se recibió un total de **346** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **104** y sin responder **242**.

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 **22,25% (77)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **7,8% (27)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **69,94% (242)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría



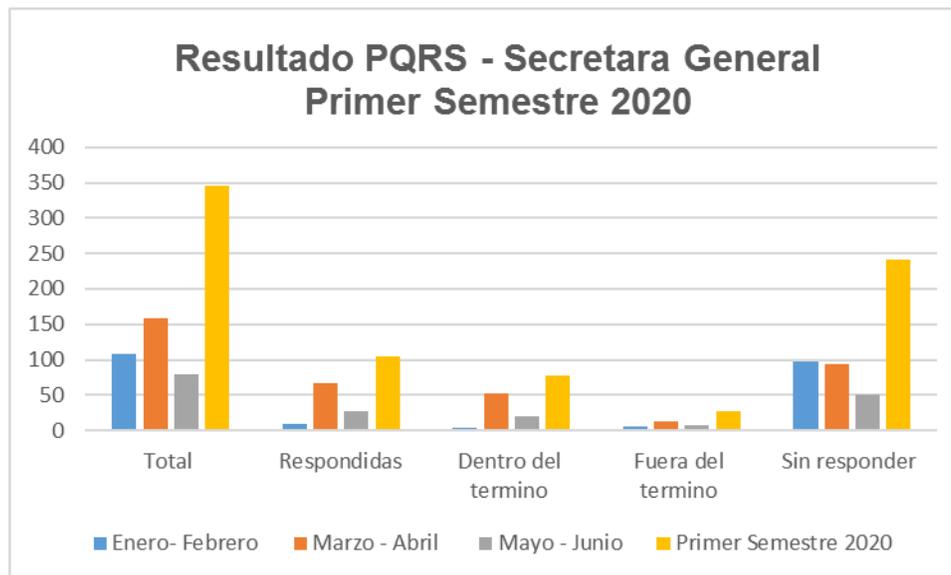
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 23 de 31

General. (Ver Tabla N°14 y Grafico No 12).

Tabla N°14

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría General	Enero-Febrero	108	10	4	6	98
	Marzo - Abril	159	66	53	13	93
	Mayo - Junio	79	28	20	8	51
	Primer Semestre 2020	346	104	77	27	242

Gráfico N°12



**Observaciones:**

1.- Se puede evidenciar, que la Secretaría General, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental 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 24 de 31

### 3.4.13.- ALCALDÍA LOCALIDAD INDUSTRIAL Y DE LA BAHÍA LOCALIDAD NO.3

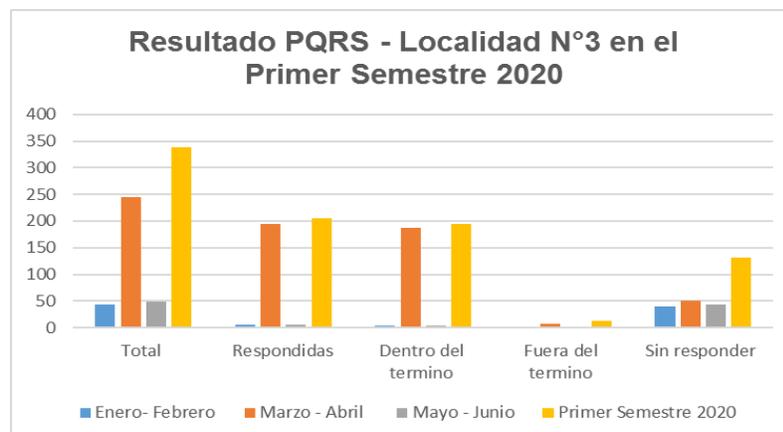
En la **Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía Localidad No.3**, se recibió un total de **338** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **206** y sin responder **132**.

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 **57,40% (194)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **3,55% (12)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **39,05% (132)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la **Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía Localidad No.3 (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
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	Enero-Febrero	44	5	3	2	39
	Marzo - Abril	245	195	187	8	50
	Mayo - Junio	49	6	4	2	43
	Primer Semestr e 2020	338	206	194	12	132

Gráfico N°13



	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 31

### Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que la **Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía Localidad No.3**, 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 EDUCACION

En la Secretaria de Educación, se recibió un total de **299** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **128** y sin responder **171**.

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 **32.11% (96)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **10.70% (32)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **57,19% (171)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaria de Educación. **(Ver Tabla N°16 y Grafico No 14).**

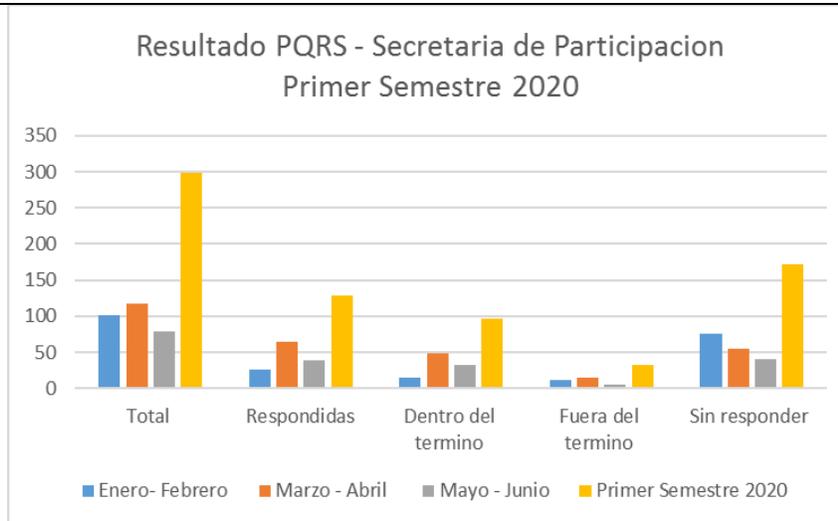
**Tabla N°16**

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría de Educación	Enero-Febrero	102	26	14	12	76
	Marzo - Abril	118	64	49	15	54
	Mayo - Junio	79	38	33	5	41
	Primer Semestre 2020	299	128	96	32	171

**Gráfico N°14**



	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 26 de 31



#### Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que en 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.- DIRECCION DE IMPUETSOS

En la Dirección de Impuestos, se recibió un total de **246** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **141** y sin responder **105**.

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 **41,87% (103)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **15,45% (38)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **42,68% (105)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría de Participación y Desarrollo Social. **(Ver Tabla N°17 y Grafico No 15).**

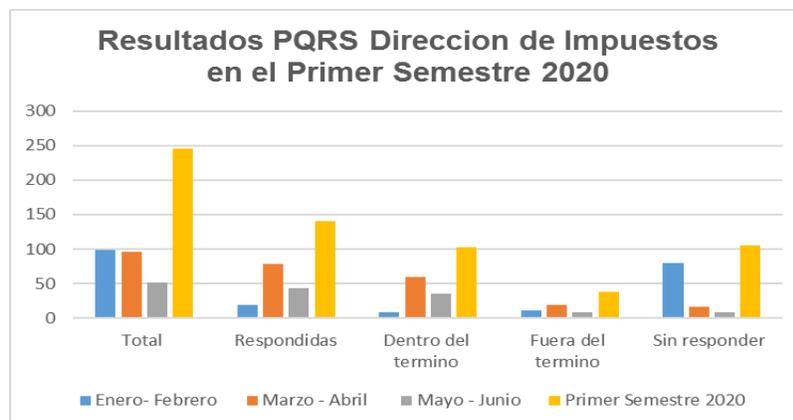
#### Tabla N°17



	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 31

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Dirección de Impuestos	Enero-Febrero	99	19	8	11	80
	Marzo - Abril	96	79	60	19	17
	Mayo - Junio	51	43	35	8	8
	Primer Semestre 2020	246	141	103	38	105

Grafico Nº 15



**Observaciones:**

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

**OBSERVACIONES GENERALES**

- ❖ Se evidencia un porcentaje del **56,3%** de Peticiones\_Quejas, Reclamos y Solicitudes, sin responder, situación que 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 obligoriedad Normativa de la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 del Junio 30 de 2015: "Por medio de la cual se regula el



	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 28 de 31

Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, 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 2019, evidenciando lo siguiente:

Periodo	Total	Respondidas	Dentro del Termino	Fuera del Termino	Sin Responder
<b>Segundo Semestre 2019</b>	<b>20.628</b>	<b>6.023</b>	<b>4.595</b>	<b>1.428</b>	<b>14.605</b>
	<b>100%</b>	<b>29%</b>	<b>22%</b>	<b>6%</b>	<b>70%</b>
<b>Primer Semestre 2020</b>	<b>16.315</b>	<b>7.120</b>	<b>5.773</b>	<b>1.347</b>	<b>9.195</b>
	<b>100%</b>	<b>43,64%</b>	<b>35,38%</b>	<b>8,26%</b>	<b>56,36%</b>

De lo anterior se puede evidenciar, una mejora en las respuestas de las Peticiones Quejas y Reclamos del 14% en comparación con el Segundo Semestre de la Vigencia 2019, tanto en las Respondidas como en las sin responder.

- ❖ 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



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código:</b> <b>ECGCI01-F005</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 5.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> <b>09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Página 29 de 31</b>

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.
- ❖ Se Continúa Felicitando a la Oficina de Industria Comercio y a la Oficina Sub dirección de Fiscalización por responder las PQRS.
- ❖ Sigue preocupación con las Alcaldías Locales – Tomar Acciones Correctivas URGENTE
- ❖ Preocupa a esta Oficina Asesora el Numero de PQRS sin responder de las dependencias tales como Despacho Alcalde, Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales, Secretaría de Infraestructura, Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana, Secretaría de Hacienda, Tesorería, Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística, Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria, Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte, División de Control Urbano, Departamento Administrativo de Valorización Distrital, Oficina Asesora de Control Disciplinario, Dirección de Contabilidad, Oficina Asesora Informática y Cobro Persuasivo, 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 Siguietes 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 tramite 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



	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 31

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) 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.



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI01-F005</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 5.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha: 09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Página 31 de 31</b>

- ❖ 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-0032773-2020** Informe Bimestral Enero - Febrero
- **AMC-OFI-0051694-2020** Informe Bimestral Marzo – Abril
- **AMC-OFI-0066334-2020** Informe Bimestral 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 2020.

#### APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
<b>JUAN CARLOS FRIAS MORALES</b>	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno	 <b>JUAN CARLOS FRIAS MORALES</b> Jefe Oficina Asesora de Control Interno

**ELABORO:**

*Julissa José Gómez Aguirre*

**JULISSA JOSE GÓMEZ AGUIRRE**

Asesora Externa OACI



**ALCALDÍA MAYOR  
DE CARTAGENA DE INDIAS**  
Distrito Turístico y Cultural

Dirección:

Centro Diagonal 30 No  
30-78 Plaza de la Aduana

Teléfonos:

6501092 -  
6501095

Info@cartagena.gov.co

www.cartagena.gov.co