	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 29

## 1. DATOS GENERALES

<b>Título:</b>	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019		
<b>Fecha de Emisión:</b>	22-05-2020	<b>Informe Numero:</b>	CI-0020-20
<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>Diana Martínez Berrocal</b> - Secretario General 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>  La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento al Rol de Evaluación y	<b>Alcance:</b>  Verificación al proceso de respuesta en la Herramienta SIGOB, efectuada a los
--	--



ALCALDÍA MAYOR  
DE CARTAGENA DE INDIAS  
Diverso Turismo y Cultural

Dirección:


Centro Diagonal 30 No  
30-78 Plaza de la Aduana

Teléfonos:

6501092 -  
6501095

Info@cartagena.gov.co

www.cartagena.gov.co

	<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 2 de 29</b>

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 Julio al 31 de Diciembre de 2019.

<b>Objetivo General:</b>	<b>Metodología aplicada:</b>
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 “-	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> </ul>

**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”



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 3 de 29

- ❖ **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”



ALCALDÍA MAYOR  
DE CARTAGENA DE INDIAS  
Diverso Turismo y Cultural

Dirección:

Centro Diagonal 30 No  
30-78 Plaza de la Aduana

Teléfonos:

6501092 -  
6501095

Info@cartagena.gov.co

www.cartagena.gov.co

	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: <b>ECGCI01-F005</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 5.0
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA</b>	Fecha: <b>09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Página 4 de 29

### 3.2.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SISTEMA GESTIÓN PARA LA CORRESPONDENCIA SIGOB DE LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2019.

El presente informe de seguimiento se elaboró con fundamento en la información suministrada por la Líder Oficina Atención al Ciudadano mediante oficios **AMC-OFI-0125598-2019** (Julio - Agosto) **AMC-OFI-0155000-2019** (Septiembre - Octubre) **AMC-OFI-0006502-2020** (Noviembre – Diciembre), por medio de los cuales se relacionan las bases de Datos contentiva de las PQRS, correspondientes al Segundo semestre de la Vigencia 2019.

De la Información suministrada, se pudo identificar que ingresaron un total de Veinte Mil Seiscientos cincuenta y seis **(20.656)** peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en el Segundo Semestre de la vigencia 2019 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.

Del total de PQRS, Recibidas **20.656**, se evidenciaron respondidas **6.051 (29%)**, dentro del Terminó **4.622 (22%)**, Fuera del Terminó **1.429 (6%)** y Sin responder **14 605 (70%)**.

Para la realización del presente informe, se tomó una muestra de **20.628**, equivalentes al **98,8%** de la población total **20.894**, donde se exceptuaron los entes descentralizados (**238**), 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):

**Tabla N°1**


IT	Dependencia	Total	% Participación
1	Secretaría de Hacienda Distrital	4083	<b>19.79%</b>
2	Departamento Administrativo Distrital de Salud DADIS	4058	<b>19.67%</b>
3	Oficina Asesora Jurídica	1284	<b>6.22%</b>
4	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1272	<b>6.17%</b>
5	Dirección Administrativa de Talento Humano	1235	<b>5.99%</b>
6	Secretaría de Planeación Distrital	984	<b>4.77%</b>
7	Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	755	<b>3.66%</b>
8	Gerencia de Espacio Público y Movilidad	735	<b>3.56%</b>



	<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 5 de 29</b>

	Urbana		
9	Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía N°3	729	<b>3.53%</b>
10	Industria y Comercio	661	<b>3.20%</b>
11	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	443	<b>2.15%</b>
12	Fondo Territorial de Pensiones	441	<b>2.14%</b>
13	Secretaría General	418	<b>2.03%</b>
14	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	410	<b>1.99%</b>
15	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	336	<b>1.63%</b>
16	Secretaría de Infraestructura	299	<b>1.45%</b>
17	Dirección Administrativo de Apoyo Logístico	296	<b>1.43%</b>
18	Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte N°1	263	<b>1.27%</b>
19	División de Control Urbano	257	<b>1.25%</b>
20	Secretaría de Educación	241	<b>1.17%</b>
21	Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística N°2	171	<b>8.3%</b>
22	Oficina Asesora de Control Disciplinario	134	<b>6.5%</b>
23	Despacho Alcalde	130	<b>6.3%</b>
24	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	124	<b>6.0%</b>
25	Tesorería Distrital	122	<b>5.9%</b>
26	Dirección de Impuestos	103	<b>5.0%</b>
27	subdirección de fiscalización	68	<b>3.3%</b>
28	Unidad Asesora de Servicios Públicos	60	<b>2.9%</b>
29	UNIDAD DE CONTRATACION	50	<b>2.4%</b>
30	Sisben	49	<b>2.4%</b>
31	Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	43	<b>2.1%</b>
32	Cuerpo de Bomberos	42	<b>2.0%</b>
33	Dirección de Contabilidad	38	<b>1.8%</b>
34	Plan de Emergencia Social Pedro Romero	30	<b>1.5%</b>
35	Dirección de Archivo	30	<b>1.5%</b>
36	Impuesto Predial	27	<b>1.3%</b>
37	Devolución y Compensaciones	27	<b>13%</b>
38	Escuela de Gobierno y Liderazgo	23	<b>1.1%</b>
39	Dirección de Presupuesto	22	<b>1.1%</b>
40	Inspecciones de Policía	21	<b>1.0%</b>
41	Umata	20	<b>1.0%</b>
42	Oficina Asesora Informática	20	<b>1.0%</b>
43	Oficina Asesores de Despacho	17	<b>8%</b>
44	Programa Mas Familias En Acción	10	<b>5%</b>
45	Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	10	<b>5%</b>
46	Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	9	<b>4%</b>
47	Secretaria Privada	7	<b>3%</b>
48	Oficina de Cooperación Internacional	6	<b>3%</b>
49	Pagaduría	6	<b>3%</b>
50	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	4	<b>2%</b>



	<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 6 de 29</b>

51	Oficina Asesora de Protocolo	4	2%
52	Mercado de Bazurto	1	0%
<b>Total</b>		<b>20.628</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar en la **tabla No 1** del seguimiento efectuado a **52** 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 **19.7%** a la Secretaría de Hacienda, en segundo lugar al Departamento Administrativo De Salud DADIS en un **19.67%** y en tercer lugar a la Oficina Asesora Jurídica en un **6.2%**.


### 3.3.- SEGUIMIENTO DE LAS PQRS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2019, EN LA HERRAMIENTA PARA LA CORRESPONDENCIA SIGOB DE LA ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA.

Se observó lo siguiente:

**Tabla N°2**

IT	Dependencia	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
1	Secretaría de Hacienda Distrital	4083	65	58	7	4018
2	Departamento Administrativo Distrital de Salud DADIS	4058	371	294	77	3687
3	Oficina Asesora Jurídica	1284	321	211	110	963
4	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1272	751	575	176	521
5	Dirección Administrativa de Talento Humano	1235	457	291	166	778
6	Secretaría de Planeación Distrital	984	157	126	31	827
7	Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	755	452	415	37	303
8	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	735	502	399	103	233
9	Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía N°3	729	153	134	19	576
10	Industria y Comercio	661	657	638	19	4
11	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	443	253	123	130	190
12	Fondo Territorial de Pensiones	441	190	103	87	251
13	Secretaría General	418	123	70	53	295
14	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	410	182	131	51	228
15	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	336	258	187	71	78
16	Secretaría de Infraestructura	299	146	99	47	153
17	Dirección Administrativo de Apoyo Logístico	296	67	46	21	229
18	Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte N°1	263	8	7	1	255
19	División de Control Urbano	257	104	69	35	153
20	Secretaría de Educación	241	108	68	40	133
21	Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística N°2	171	73	63	10	98
22	Oficina Asesora de Control Disciplinario	134	61	40	21	73



	<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 7 de 29</b>

23	Despacho Alcalde	130	54	44	10	76
24	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	124	82	71	11	42
25	Tesorería Distrital	122	101	92	9	21
26	Dirección de Impuestos	103	50	39	11	53
27	subdirección de fiscalización	68	21	17	4	47
28	Unidad Asesora de Servicios Públicos	60	3	3	0	57
29	UNIDAD DE CONTRATACION	50	23	19	4	27
30	Sisben	49	44	24	20	5
31	Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	43	13	8	5	30
32	Cuerpo de Bomberos	42	0	0	0	42
33	Dirección de Contabilidad	38	22	19	3	16
34	Plan de Emergencia Social Pedro Romero	30	28	25	3	2
35	Dirección de Archivo	30	22	13	9	8
36	Impuesto Predial	27	26	19	7	1
37	Devolución y Compensaciones	27	3	0	3	24
38	Escuela de Gobierno y Liderazgo	23	10	9	1	13
39	Dirección de Presupuesto	22	12	7	5	10
40	Inspecciones de Policía	21	3	2	1	18
41	Umata	20	15	12	3	5
42	Oficina Asesora Informática	20	7	6	1	13
43	Oficina Asesores de Despacho	17	3	1	2	14
44	Programa Mas Familias En Acción	10	5	4	1	5
45	Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	10	2	1	1	8
46	Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	9	5	4	1	4
47	Secretaría Privada	7	2	2	0	5
48	Oficina de Cooperación Internacional	6	2	2	0	4
49	Pagaduría	6	4	4	0	2
50	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	4	2	1	1	2
51	Oficina Asesora de Protocolo	4	0	0	0	4
52	Mercado de Bazurto	1	0	0	0	1
	<b>Total</b>	<b>20.628</b>	<b>6.023</b>	<b>4.595</b>	<b>1.428</b>	<b>14.605</b>

Que del total de la muestra seleccionada de peticiones, quejas, reclamos y Solicitudes **(20.628)**, recibida en la Alcaldía Mayor de Cartagena en el Segundo Semestre de la Vigencia 2019, direccionadas a las diferentes dependencias, el **29%** fueron contestadas y el **70%** 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 últimos bimestres de la vigencia 2019, dejando claridad que las dependencias escogidas para la discriminación son aquellas a las que se les evidenciaron PQRS sin responder en el Modulo de transparencia documental – SIGOB. Así las cosas se procede a presentar gráficamente las Quince (15) primeras dependencias, con el mayor número de PQRS, en el Segundo Semestre de la Vigencia 2019:



ALCALDÍA MAYOR  
DE CARTAGENA DE INDIAS  
Diversa Tradición y Cultura

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 8 de 29

### 3.4.1.- SECRETARÍA DE HACIENDA DISTRITAL

En la Secretaría de Hacienda Distrital, se recibió un total de **4.083** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **65** y sin responder **4.018**


En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*-, se puede observar que el **1.42% (58)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **1,42% (7)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **98.41% (4.018)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría de Hacienda Distrital.(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
Secretaría de Hacienda Distrital	Julio- Agosto	68	54	49	5	14
	Septiembre - Octubre	384	5	5	0	379
	Noviembre - Diciembre	3631	6	4	2	3625
	Segundo Semestre 2019	4.083	65	58	7	4.018

Gráfico N°1



	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 29



#### OBSERVACIONES:

1.- Se observa con preocupación el resultado de la Secretaria de Hacienda, ya que obtuvo un alto índice de PQRS, sin responder, situación que no se había presentado en seguimientos Anteriores.

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


En el Departamento Administrativo de Salud DADIS, se recibió un total de **4.058** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **371** y sin responder **3.687**

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*-, se puede observar que el **7,24% (294)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **1,90 % (77)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **90,8% (3.687)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Departamento Administrativo de Salud DADIS. (ver **Tabla N°4 y Grafico No 2**).

Tabla N°4

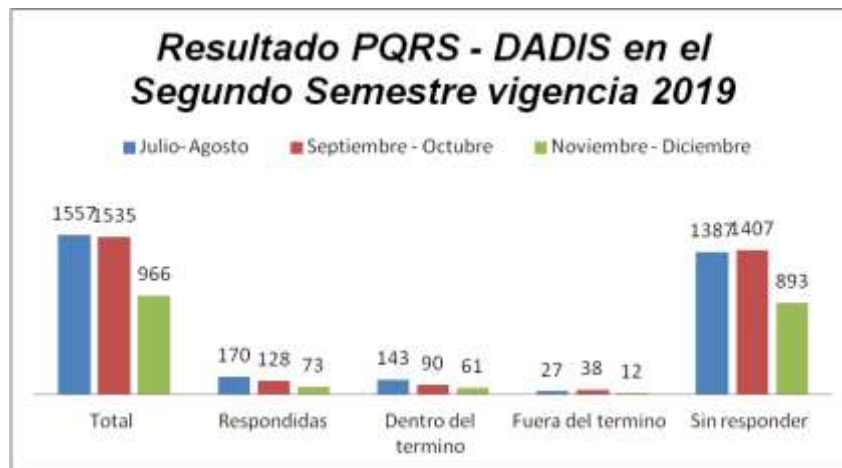
Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Departamento Administrativo Distrital de Salud	Julio- Agosto	1557	170	143	27	1387
	Septiembre - Octubre	1535	128	90	38	1407
	Noviembre - Diciembre	966	73	61	12	893



	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 29

	Segundo Semestre 2019	4.058	371	294	77	3.687
--	-----------------------	-------	-----	-----	----	-------

## Gráfico N°2



### 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 2019 resultado que se evidencia en el modulo de transparencia documental SIGOB.

2.- En Algunos códigos se sigue identificando en las notas de transferencia de algunas PQRS del DADIS, que se dio respuesta, sin evidenciar un código interno el cual demuestre el direccionamiento al peticionario.

### 3.4.3.- OFICINA ASESORA JURÍDICA

En la Oficina Asesora Jurídica, se recibió un total de **1.284** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **321** y sin responder **963**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*- , se puede observar que el **16,43% (211)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **8,57% (110)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **75% (963)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Oficina Asesora Jurídica.(ver Tabla N°5 y Grafico No 3).

### Tabla N°5



ALCALDÍA MAYOR  
DE CARTAGENA DE INDIAS  
Diverso Turismo 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 11 de 29

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Oficina Asesora Jurídica	Julio- Agosto	525	133	108	25	392
	Septiembre - Octubre	483	138	72	66	345
	Noviembre - Diciembre	276	50	31	19	226
	Segundo Semestre 2019	1.284	321	211	110	963

Gráfico N°3




#### 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.
- 2.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQRS. Terminadas en su gestión y sin respuesta

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

En la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, se recibió un total de **1.272** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **751** y sin responder **521**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*- , se puede

	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 29

observar que el **45,20% (575)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **13,84% (176)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **40,96% (521)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana. (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
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	Julio- Agosto	482	314	275	39	168
	Septiembre - Octubre	471	319	205	114	152
	Noviembre - Diciembre	319	118	95	23	201
	Segundo Semestre 2019	1.272	751	575	176	521

Gráfico N°4



**Observaciones:**

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

**3.4.5.- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO**



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 29

En la Dirección Administrativa de Talento Humano, se recibió un total de **1.235** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **457** y sin responder **778**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*- , se puede observar que el **23,56% (291)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **13,44% (166)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **63% (778)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Dirección Administrativa de Talento Humano. (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
Dirección Administrativa de Talento Humano	Julio- Agosto	511	205	146	59	306
	Septiembre - Octubre	387	179	102	77	208
	Noviembre - Diciembre	337	73	43	30	264
	Segundo Semestre 2019	1.235	457	291	166	778

Gráfico N°5



**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

	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 29

SIGOB.

2.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQRS. Un Gran Volumen de Códigos correspondientes a la Unidad de Nomina.

### 3.4.6.- SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DISTRITAL

En la Secretaría de Planeación Distrital, se recibió un total de **984** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **157** y sin responder **827**.


En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*, se puede observar que el **15,96% (126)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **3,15% (31)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **84,04% (827)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría de Planeación Distrital. **(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
Secretaría de Planeación Distrital	Julio- Agosto	285	51	45	6	234
	Septiembre - Octubre	292	76	57	19	216
	Noviembre - Diciembre	407	30	24	6	377
	Segundo Semestre 2019	984	157	126	31	827

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 15 de 29



**Observaciones:**

- 1.- Se puede evidenciar, que la Secretaría de Planeación Distrital, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.
- 2.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQRS. Terminadas en su gestión y sin respuesta.

**3.4.7.- SUBDIRECCIÓN DE COBRANZAS-IMPUESTOS DISTRITALES**

En la Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales, se recibió un total de **755** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **452** y sin responder **303**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*- , se puede observar que el **54,97% (415)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **4,90% (37)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **40,13% (303)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales. **(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
Subdirección de	Julio- Agosto	219	207	201	6	12



Dirección:  
Centro Diagonal 30 No  
30-78 Plaza de la Aduana

Teléfonos:  
6501092 -  
6501095

Info@cartagena.gov.co  
www.cartagena.gov.co

	<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 16 de 29</b>

<b>cobranzas- Impuestos Distritales</b>	<b>Septiembre - Octubre</b>	214	116	97	19	98
	<b>Noviembre - Diciembre</b>	322	129	117	12	193
	<b>Segundo Semestre 2019</b>	<b>755</b>	<b>452</b>	<b>415</b>	<b>37</b>	<b>303</b>

Gráfico N°7



#### Observaciones:

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

3.- Se evidencia en la Herramienta una mejoría en las Respuestas de las PQRs. respuesta

#### 3.4.8.- GERENCIA DE ESPACIO PÚBLICO Y MOVILIDAD URBANA

En la Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana, se recibió un total de **735** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **502** y sin responder **233**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*- , se puede observar que el **54,29% (399)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **14,01% (103)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **31,70% (233)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana. (Ver Tabla N°10 y Grafico No 8).






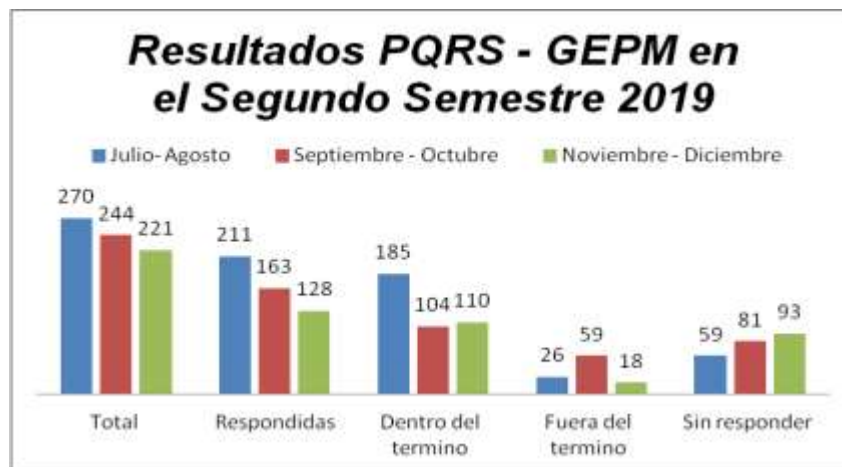
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 17 de 29

Tabla N°10

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	Julio- Agosto	270	211	185	26	59
	Septiembre - Octubre	244	163	104	59	81
	Noviembre - Diciembre	221	128	110	18	93
	Segundo Semestre 2019	735	502	399	103	233

Gráfico N°8



**Observaciones:**

1.- Se identifico, en la Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana, que esta manejando un nivel bajo de PQR'S Sin contestar, Resaltando mejoras con relacion a los resultados de seguimientos anteriores.

**3.4.9.- 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 **729** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **153** y sin responder **576**.



Dirección:


Centro Diagonal 30 No  
30-78 Plaza de la Aduana

Teléfonos:

6501092 -  
6501095

Info@cartagena.gov.co

www.cartagena.gov.co

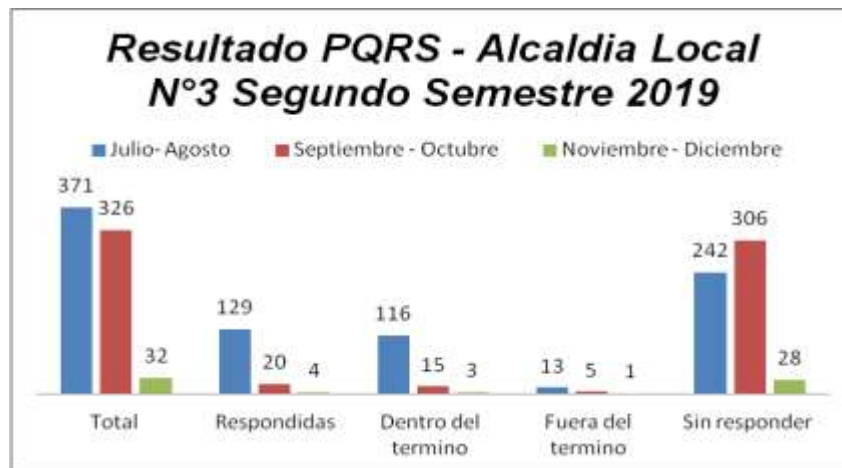
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 18 de 29

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*, se puede observar que el **18,38% (134)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **2,61% (19)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **79,01% (576)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la **Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía Localidad No.3 (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
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía N°3	Julio- Agosto	371	129	116	13	242
	Septiembre - Octubre	326	20	15	5	306
	Noviembre - Diciembre	32	4	3	1	28
	Segundo Semestre 2019	729	153	134	19	576

Gráfico N°9



**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.



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 19 de 29

2.- Preocupa a esta Oficina Asesora de Control Interno la Falta de Gestión al Responder o utilizar la Herramienta SIGOB.

### 3.4.10.- OFICINA INDUSTRIA Y COMERCIO

En la Oficina de Industria y Comercio, se recibió un total de **661** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **657** y sin responder **4**.


En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* -, se puede observar que el **96,52% (638)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **2,87% (19)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **0,61% (4)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Oficina de Industria y Comercio. (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
Industria y Comercio	Julio- Agosto	220	220	216	4	0
	Septiembre - Octubre	225	223	214	9	2
	Noviembre - Diciembre	216	214	208	6	2
	Segundo Semestre 2019	661	657	638	19	4

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 20 de 29

**Observaciones:**

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 felicita a esta Dependencia por la Gestión Realizada con las Respuestas de sus PQRS

**3.4.11.- OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES**

En la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo de Desastres, se recibió un total de **443** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **253** y sin responder **190**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*-, se puede observar que el **27,77% (123)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **29,35% (130)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **42,89% (190)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas Gestión del Riesgo de Desastres. (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
Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	Julio- Agosto	192	76	31	45	116
	Septiembre - Octubre	132	94	40	54	38
	Noviembre - Diciembre	119	83	52	31	36
	Segundo Semestre 2019	443	253	123	130	190




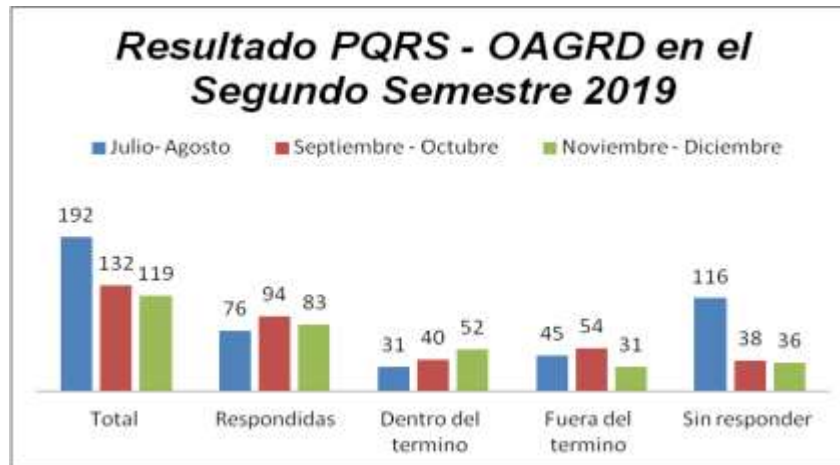
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 21 de 29

Gráfico N°11



**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.
- 2.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQRS.

**3.4.12.- FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES**

En el Fondo Territorial de Pensiones, se recibió un total de **441** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **190** y sin responder **251**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*- , se puede observar que el **23,36% (103)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **19,73% (87)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **56,92% (251)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Fondo Territorial de Pensiones. **(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
Fondo Territorial de Pensiones	Julio- Agosto	183	82	51	31	101
	Septiembre - Octubre	149	62	33	29	87



Dirección:  
Centro Diagonal 30 No  
30-78 Plaza de la Aduana

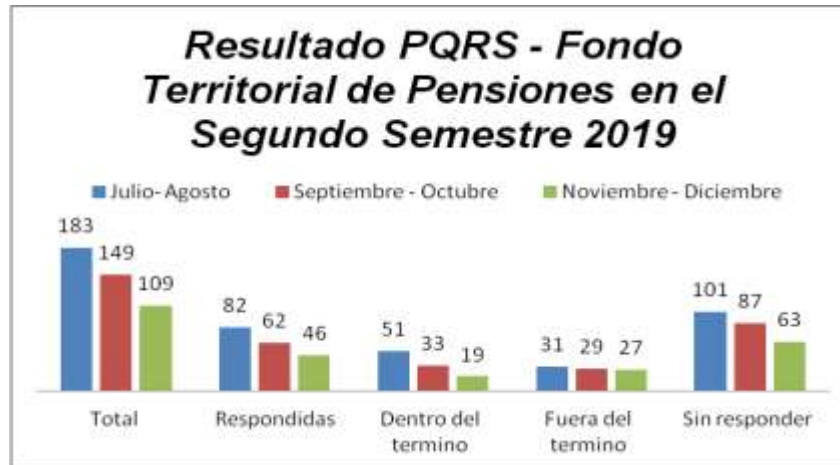
Teléfonos:  
6501092 -  
6501095

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 22 de 29

	Noviembre - Diciembre	109	46	19	27	63
	Segundo Semestre 2019	441	190	103	87	251

## Gráfico N°12



### 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.

### 3.4.13.- Secretaría General

En la Secretaría General, se recibió un total de **418** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **123** y sin responder **295**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* -, se puede observar que el **29,43% (70)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **12,68% (53)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **70,57% (295)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría General. **(Ver Tabla N°15 y Grafico No 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 23 de 29

Tabla N°15

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría General	Julio- Agosto	129	43	33	10	86
	Septiembre - Octubre	78	39	16	23	39
	Noviembre - Diciembre	211	41	21	20	170
	Segundo Semestre 2019	418	123	70	53	295

Gráfico N°13



**Observaciones:**


1.- Se puede evidenciar, que la 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.- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE - DATT**

En el Departamento Administrativo De Tránsito Y Transporte - DATT, se recibió un total de **410** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **182** y sin responder **228**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*- , se puede observar que el **31,95% (131)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el



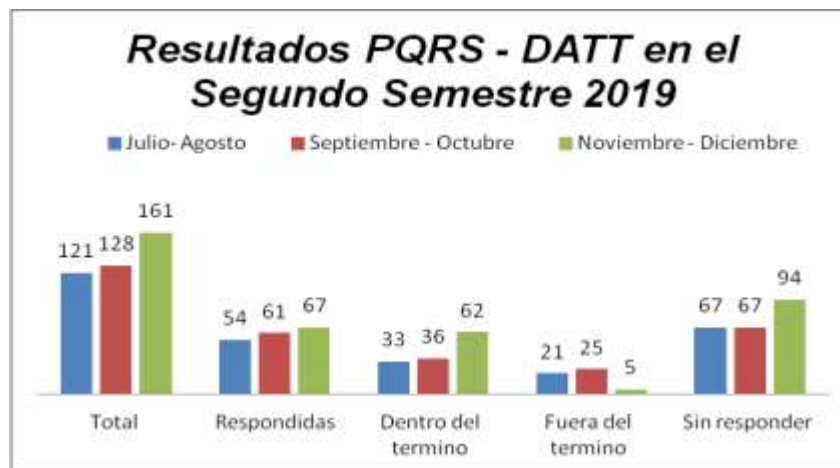
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 24 de 29

**12,44% (51)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **55,61% (228)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Departamento Administrativo De Tránsito Y Transporte - DATT. (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
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	Julio- Agosto	121	54	33	21	67
	Septiembre - Octubre	128	61	36	25	67
	Noviembre - Diciembre	161	67	62	5	94
	Segundo Semestre 2019	410	182	131	51	228


**Gráfico N°14**



**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.
- 2.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQRS. Terminadas en su gestión y sin respuesta



	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 29

### 3.4.15.- SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

En la Secretaría de Participación y Desarrollo Social, se recibió un total de **336** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **258** y sin responder **78**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* -, se puede observar que el **55,65% (187)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **21,13% (71)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **23,21% (78)** 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

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	Julio- Agosto	145	118	87	31	27
	Septiembre - Octubre	112	93	65	28	19
	Noviembre - Diciembre	79	47	35	12	32
	Segundo Semestre 2019	336	258	187	71	78

Grafico N° 15



	<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 26 de 29</b>

### Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que 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.

### OBSERVACIONES GENERALES


- ❖ Se evidencia un porcentaje del **70%** de Peticiones\_Quejas, Reclamos y Solicitudes, sin responder, situación que sigue preocupando a esta Oficina Asesora, teniendo en cuenta el seguimiento que realiza de Notificar las peticiones sin responder a cada dependencia, en cumplimiento a la obligatoriedad 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", seguidamente de lo descrito en el Artículo 35 del Decreto Disciplinario Único Ley 734 de 2002.
- ❖ Se realizó por parte de la Oficina Asesora el siguiente comparativo con relación al Primer Semestre de la Vigencia 2019, evidenciando lo siguiente:

Periodo	Total	Respondidas	Dentro del Terminio	Fuera del Terminio	Sin Responder
<b>Primer Semestre 2019</b>	<b>15.394</b>	<b>5.274</b>	<b>3.544</b>	<b>1.730</b>	<b>10.120</b>
	<b>100%</b>	<b>34%</b>	<b>23%</b>	<b>11%</b>	<b>65%</b>
<b>Segundo Semestre 2019</b>	<b>20628</b>	<b>6023</b>	<b>4595</b>	<b>1428</b>	<b>14605</b>
	<b>100%</b>	<b>29%</b>	<b>22%</b>	<b>6%</b>	<b>70%</b>

De lo anterior se puede evidenciar, una desmejora en las Peticiones Quejas y Reclamos del 5% en comparación con el Primer 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



	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 29

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.
- ❖ Se Continúa Felicitando a la Oficina de Industria y Comercio por responder las PQRS.
- ❖ Sigue preocupación con las Alcaldías Locales – Tomar Acciones Correctivas URGENTES

### 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 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 ) días.
- ❖ Notificar al Peticionario que su respeta no corresponde a Quince (15) días a 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.



	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 29

- ❖ 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 demás normas concordantes.
- ❖ 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.
- ❖ En atención a las Peticiones, quejas y reclamos respondidas fuera del término, se recomienda cumplir con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que reza:"

**“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:**

**1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes...”**

**Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”**

- ❖ 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE CARTAGENA DE INDIAS  
Diversa Tradición y Cultura

Dirección:


Centro Diagonal 30 No  
30-78 Plaza de la Aduana

Teléfonos:

6501092 -  
6501095

Info@cartagena.gov.co

www.cartagena.gov.co

	<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 29 de 29</b>

- ❖ 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.
- ❖ Se recomienda que las Dependencias, Analicen las PQRS, que envía la Oficina Asesora de Control Interno sin responder, y realicen un cruce de información con la respondida físicamente, con el fin de identificar que tan mal se maneja el sistema SIGOB que es la herramienta de Verificación de la Oficina Asesora de Control Interno.

#### 4. COMENTARIOS ADICIONALES

--

#### 5. ANEXOS

- **AMC-OFI-0125598-2019** Informe Bimestral Julio - Agosto
- **AMC-OFI-0155000-2019** Informe Bimestral Septiembre - Octubre
- **AMC-OFI-0006502-2020** Informe Bimestral Noviembre – Diciembre
- 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 Segundo Semestre de la Vigencia 2019.

#### APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

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

**ELABORO:**

*Julissa José Gómez Aguirre*

**JULISSA JOSE GÓMEZ AGUIRRE**  
Asesora Externa OACI



**ALCALDÍA MAYOR  
DE CARTAGENA DE INDIAS**  
Diverso Tradición y Cultural

Dirección:

Centro Diagonal 30 No  
30-78 Plaza de la Aduana

Teléfonos:

6501092 -  
6501095

[Info@cartagena.gov.co](mailto:Info@cartagena.gov.co)

[www.cartagena.gov.co](http://www.cartagena.gov.co)