

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

## 1. DATOS GENERALES

<b>Título:</b>	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020		
<b>Fecha de Emisión:</b>	25/10/2021	<b>Informe Numero:</b>	CI-0079-21
<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 Entes Externos de Control</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: Johnny Rodríguez Balnquicet</b> – Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno (E)	<b>Remitido a:</b>  Doctor; <b>William Dau Chamat</b> - Alcalde Mayor de Cartagena Doctor: <b>Luis Roa Merchán</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>	<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 30

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



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

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

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

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

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

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



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

### 3.2.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SISTEMA GESTIÓN PARA LA CORRESPONDENCIA SIGOB DE LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA EN EL SEGUNDO 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-0084742-2020** (Julio - Agosto) **AMC-OFI-0106564-2020** (Septiembre - Octubre), **AMC-OFI-0009993-2021** (Noviembre - Diciembre), por medio de los cuales se relacionan las bases de Datos contentiva de las PQRS, correspondientes al Segundo semestre de la Vigencia 2020.

De la Información suministrada, se pudo identificar que ingresaron un total de Dieciséis Mil Ochocientos Sesenta y Siete (**17.868**) peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en el Segundo 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 en la herramienta de correspondencia SIGOB.



	<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 30</b>

Para la realización del presente informe, se tomó una muestra de **17.569**, equivalentes al **98%** de la población total **17.868**, donde se exceptuaron los entes descentralizados (**259**), y las dependencias que en el Semestre reportaron sus PQRS, respondidas en su totalidad, (**40**) Tal como lo muestra la Tabla N°1 (Muestra Seleccionada):

Del total de PQRS, Recibidas **17.569**, se evidenciaron respondidas **10.450 (59%)**, dentro del Terminio **7.529 (43%)**, Fuera del Terminio **2.921 (17%)** y Sin responder **7.119 (41%)**.

**Tabla N°1**

It	Dependencia	Total	% Participación
1	Oficina Asesora Jurídica	1.812	10,31%
2	Industria y Comercio	1.477	8,40%
3	Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	1.468	8,35%
4	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1.302	7,41%
5	Dirección Administrativa Talento Humano	1.246	7,09%
6	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT	1.111	6,32%
7	Fondo Territorial de Pensiones	1.018	5,79%
8	Secretaría de Planeación	971	5,52%
9	Departamento Administrativo Distrital de Salud	879	5,00%
10	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	834	4,74%
11	Oficina Asesora Gestión del Riesgo de Desastres	616	3,50%
12	Secretaría General	571	3,25%
13	Subdirección de Fiscalización	506	2,88%
14	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	470	2,67%
15	Secretaría de Educación Distrital	343	1,95%
16	Programa Familias En Acción	312	1,77%
17	Secretaría de Infraestructura	309	1,75%
18	Tesorería Distrital	251	1,42%
19	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	210	1,19%
20	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	204	1,16%
21	Secretaría de Hacienda Pública	201	1,14%
22	Dirección de Control Urbano	154	0,87%
23	Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	141	0,80%
24	Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	140	0,79%
25	Despacho Alcalde	129	0,73%
26	Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	120	0,68%
27	Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	107	0,60%
28	Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	99	0,56%
29	SISBEN	96	0,54%
30	Oficina Asesora de Control Disciplinario	95	0,54%
31	Dirección de Impuestos	78	0,44%
32	UMATA	49	0,27%



	<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 30</b>

33	Impuesto Predial	35	0,19%
34	Dirección de Contabilidad	34	0,19%
35	Oficina Asesora Informática	32	0,18%
36	Dirección de Presupuesto	23	0,13%
37	Cobro Persuasivo	21	0,11%
38	Cuerpo de Bomberos	20	0,11%
39	Devolución y compensaciones	16	0,09%
40	Plan de Emergencia Social Pedro Romero	16	0,09%
41	Pagaduría	15	0,08%
42	Inspección de Policía	14	0,07%
43	Escuela de Gobierno y Liderazgo	11	0,06%
44	Atención al Ciudadano	5	0,02%
45	Cárcel Distrital	4	0,02%
46	Unidad de Contratación	3	0,01%
47	Oficina de Cooperación Internacional	1	0,00%
	Total	17.569	100%

Como se puede observar en la **tabla No 1** del seguimiento efectuado a **47** 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 **10,31%** a la Oficina Asesora Jurídica, en segundo lugar a la Dependencia de Industria y Comercio en un **8,40%** y en tercer lugar a la Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales en un **8,35%**.

### 3.3.- SEGUIMIENTO DE LAS PQRS EN EL SEGUNDO 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.

**Tabla N°2**

It	Dependencia	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
1	Oficina Asesora Jurídica	1.812	1.042	579	463	770
2	Industria y Comercio	1.477	1.387	1.368	19	90
3	Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	1.468	795	635	160	673
4	Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana	1.302	788	597	191	514



	<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 30</b>

5	Dirección Administrativa Talento Humano	1.246	650	350	300	596
6	Departamento Administrativo de tránsito y Transporte DATT	1.111	466	212	254	645
7	Fondo Territorial de Pensiones	1.018	532	295	237	486
8	Secretaría de Planeación	971	380	295	85	591
9	Departamento Administrativo Distrital de Salud	879	343	169	174	536
10	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	834	752	666	86	82
11	Oficina Asesora Gestión del Riesgo de Desastres	616	414	310	104	202
12	Secretaría General	571	227	148	79	344
13	Subdirección de Fiscalización	506	278	274	4	228
14	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	470	346	252	94	124
15	Secretaria de Educación Distrital	343	189	114	75	154
16	Programa Familias En Acción	312	287	65	222	25
17	Secretaría de Infraestructura	309	238	179	59	71
18	Tesorería Distrital	251	167	148	19	84
19	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	210	171	139	32	39
20	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	204	91	68	23	113
21	Secretaría de Hacienda Pública	201	109	90	19	92
22	Dirección de Control Urbano	154	115	89	26	39
23	Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	141	27	11	16	114
24	Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	140	15	10	5	125
25	Despacho Alcalde	129	61	50	11	68
26	Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	120	100	25	75	20
27	Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	107	26	16	10	81
28	Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	99	40	31	9	59
29	SISBEN	96	93	82	11	3
30	Oficina Asesora de Control Disciplinario	95	59	52	7	36
31	Dirección de Impuestos	78	61	56	5	17
32	UMATA	49	34	31	3	15
33	Impuesto Predial	35	29	26	3	6
34	Dirección de Contabilidad	34	20	15	5	14
35	Oficina Asesora Informática	32	27	20	7	5
36	Dirección de Presupuesto	23	15	10	5	8
37	Cobro Persuasivo	21	16	8	8	5
38	Cuerpo de Bomberos	20	15	10	5	5
39	Devolución y compensaciones	16	4	0	4	12
40	Plan de Emergencia Social Pedro Romero	16	13	9	4	3
41	Pagaduría	15	10	10	0	5
42	Inspección de Policía	14	5	4	1	9



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 8 de 30

43	Escuela de Gobierno y Liderazgo	11	10	10	0	1
44	Atención al Ciudadano	5	0	0	0	5
45	Cárcel Distrital	4	1	0	1	3
46	Unidad de Contratación	3	2	1	1	1
47	Oficina de Cooperación Internacional	1	0	0	0	1
Total		17.569	10.450	7.529	2.921	7.119

Que del total de la muestra seleccionada de peticiones, quejas, reclamos y Solicitudes (**17.569**), recibidas en la Alcaldía Mayor de Cartagena en el Segundo Semestre de la Vigencia 2020, direccionadas a las diferentes dependencias, el **59%** fueron contestadas y el **41%** 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 2020, de las Quince (15) primeras dependencias, con el mayor número de PQRS recibidas en el Segundo Semestre de la Vigencia 2020:

#### 3.4.1.- OFICINA ASESORA JURÍDICA

En la Oficina Asesora Jurídica, se recibió un total de **1.812** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **1.042** y sin responder **770**.

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 **31,95% (579)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **25,55% (463)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **42,49% (770)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Oficina Asesora Jurídica. (ver Tabla N°3 y Grafico No 1).

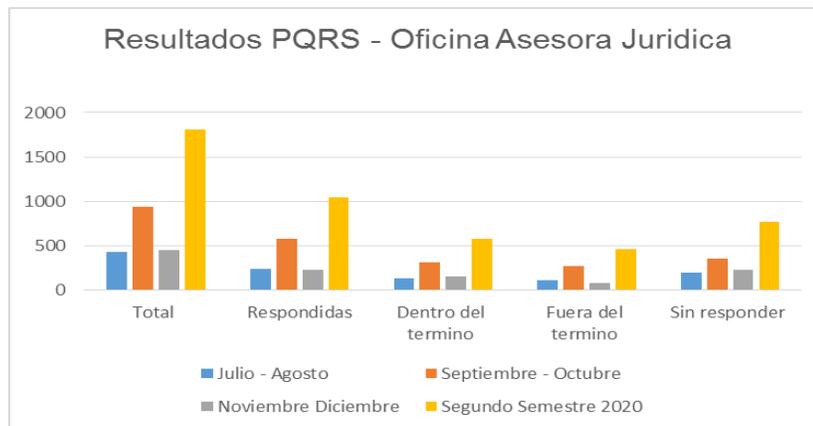
Tabla N°3

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Oficina Asesora Jurídica	Julio - Agosto	426	235	125	110	191
	Septiembre - Octubre	936	579	307	272	357
	Noviembre	450	228	147	81	222
	Diciembre					
	Segundo Semestre 2020	1.812	1.042	579	463	770



	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 30

## Gráfico N°1



## OBSERVACIONES:

1.- Se observa con preocupación que la Oficina Asesora Jurídica, mantiene un medio 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.

### 3.4.2.- DEPENDENCIA INDUSTRIA Y COMERCIO

En la Dependencia Industria y Comercio, 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 Dependencia Industria y Comercio. (ver Tabla N°4 y Grafico No 2).

## Tabla N°4



ALCALDÍA MAYOR  
DE CARTAGENA DE INDIAS  
Distrito Turístico y Cultural

Dirección:

Centro Diagonal 30 No  
30-78 Plaza de la Aduana

Teléfonos:

6501092 -  
6501095

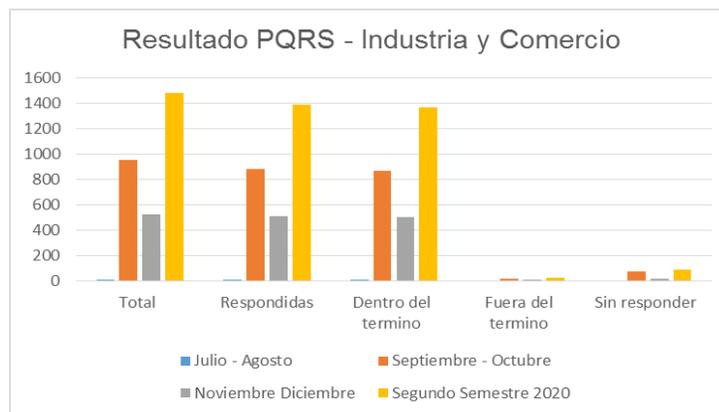
Info@cartagena.gov.co

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 10 de 30

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



### Observaciones:

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

### 3.4.3.- SUBDIRECCION DE COBRANZAS-IMPUESTOS DISTRITALES

En la Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales, se recibió un total de **1.468** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **795** y sin responder **673**.



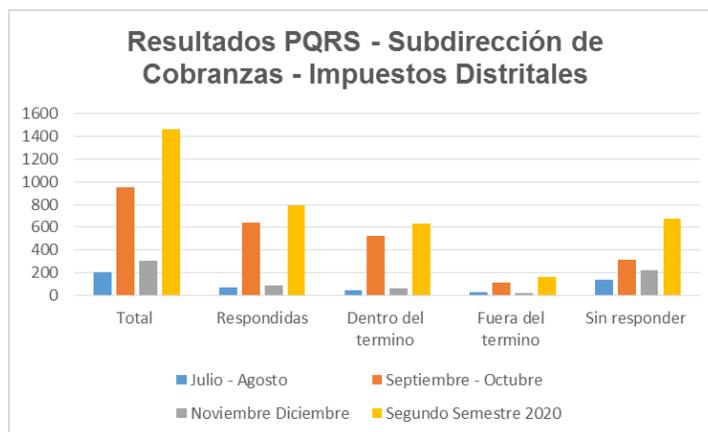
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 11 de 30

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 **43.26% (635)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **10.90% (160)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **45,84% (673)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales.(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
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	Julio - Agosto	207	70	45	25	137
	Septiembre - Octubre	955	642	527	115	313
	Noviembre Diciembre	306	83	63	20	223
	Segundo Semestre 2020	1.468	795	635	160	673

**Gráfico N°3**



**Observaciones:**

1.- Se puede evidenciar, que la Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales, esta manejando un nivel Alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado 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 12 de 30

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

En la Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana, se recibió un total de **1.302** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **788** y sin responder **514**

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 **45,85% (597)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **14,67% (191)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **39,48% (514)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana.(ver Tabla N°6 y Grafico No 4).

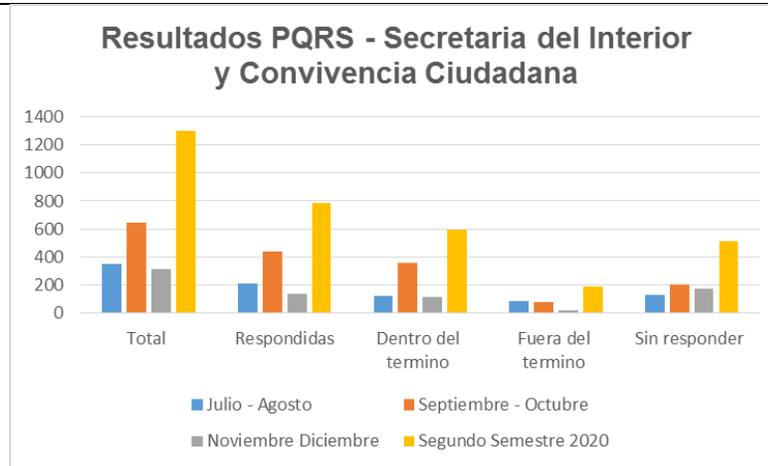
**Tabla N°6**

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana	Julio - Agosto	348	214	125	89	134
	Septiembre - Octubre	643	437	357	80	206
	Noviembre Diciembre	311	137	115	22	174
	Segundo Semestre 2020	1.302	788	597	191	514

**Gráfico N°4**



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



### Observaciones:

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

### 3.4.5.- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO

En la Dirección Administrativa Talento Humano, se recibió un total de **1.246** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **650** y sin responder **596**.

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 **28.09% (350)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **24.08% (300)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **47.83% (596)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Dirección Administrativa Talento Humano (**Ver Tabla N°7 y Grafico No 5**).

**Tabla N°7**

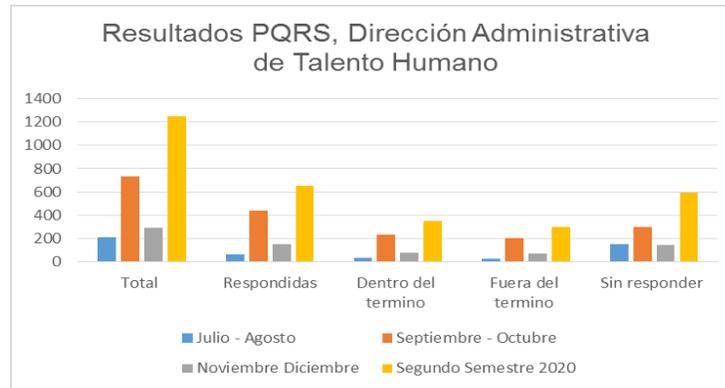
Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Dirección Administrativa Talento Humano	Julio - Agosto	213	62	34	28	151
	Septiembre - Octubre	737	439	236	203	298



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

	Noviembre Diciembre	296	149	80	69	147
	Segundo Semestre 2020	1.246	650	350	300	596

## Gráfico N°5



## Observaciones:

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

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

En el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT, se recibió un total de **1.111** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **466** y sin responder **645**.

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 **19,08% (212)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **22,86% (254)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **58,06% (645)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT (**Ver Tabla N°8 y Grafico No 6**).

## Tabla N°8

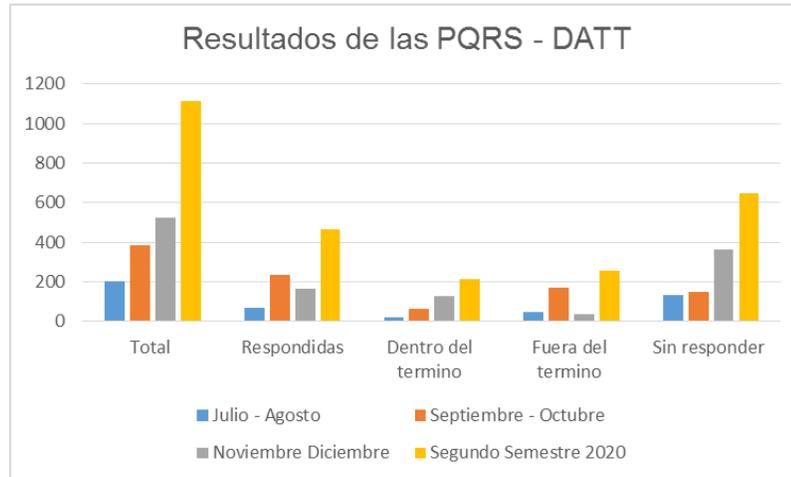
Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS
-------------	----------	-------	-------------	--------------------



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

				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT	Julio - Agosto	203	71	22	49	132
	Septiembre - Octubre	383	232	64	168	151
	Noviembre Diciembre	525	163	126	37	362
	Segundo Semestre 2020	1.111	466	212	254	645

### Gráfico N°6



### 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 evidenciado en el modulo de transparencia documental SIGOB.

### 3.4.7.- FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES

En el Fondo Territorial de Pensiones, se recibió un total de **1.018** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **532** y sin responder **486**.

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 **28,98% (295)** se respondieron dentro los



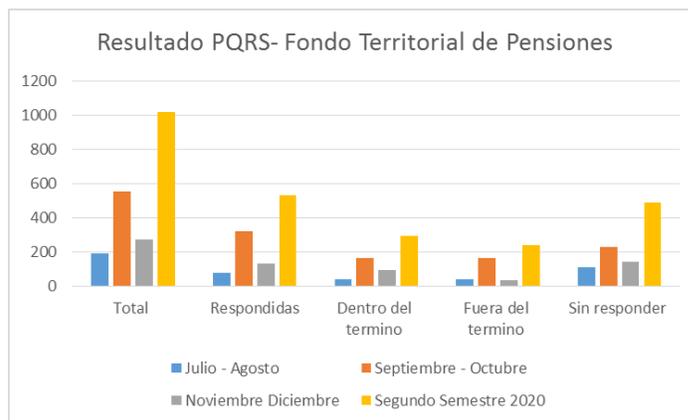
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 16 de 30

términos establecido por la ley; el **23,28% (237)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **47,74% (486)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Fondo Territorial de Pensiones. (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
Fondo Territorial de Pensiones	Julio - Agosto	190	78	38	40	112
	Septiembre - Octubre	554	323	161	162	231
	Noviembre Diciembre	274	131	96	35	143
	Segundo Semestre 2020	1.018	532	295	237	486

**Gráfico N°7**



**Observaciones:**

- 1.- Se puede evidenciar, que el Fondo Territorial de Pensiones, esta manejando un nivel Medio de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado en el modulo de transparencia documental SIGOB.
- 2.- Entiende la Oficina Asesora de Control Interno, que muchas de las Peticiones del Fondo



	<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 17 de 30</b>

Territorial de Pensiones requieren más de Quince (15) días, sin embargo, no se informa al peticionario tal situación, evidenciándose en la herramienta SIGOB, sin respuesta, sin embargo se felicita a la Dependencia por la Gestión Realizada a sus PQRS, y mejoría en sus PQRS contestadas.

### 3.4.8.- SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

En la Secretaría de Planeación, se recibió un total de **971** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **380** y sin responder **591**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 5 del **Decreto Legislativo 491 del 28 de Marzo del 2020 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones**, se puede observar que el **30,38% (295)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **8,75% (85)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **68,70% (371)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría de Planeación Distrital (**Ver Tabla N°10 y Grafico No 8**).

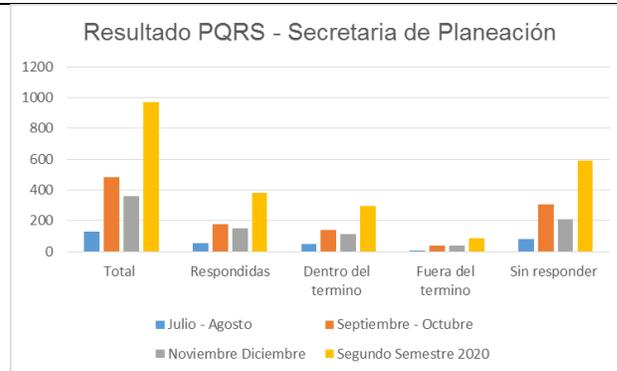
**Tabla N°10**

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría de Planeación	Julio - Agosto	131	53	46	7	78
	Septiembre - Octubre	482	176	137	39	306
	Noviembre Diciembre	358	151	112	39	207
	Segundo Semestre 2020	<b>971</b>	<b>380</b>	<b>295</b>	<b>85</b>	<b>591</b>

**Gráfico N°8**



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



### 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.

### 3.4.9.- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD

En el Departamento Administrativo Distrital de Salud, se recibió un total de **879** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **343** y sin responder **536**.

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 **19,23% (169)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **19,80% (174)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **60,98% (536)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Departamento Administrativo Distrital de Salud. **(Ver Tabla N°11 y Grafico No 9).**

Tabla N°11

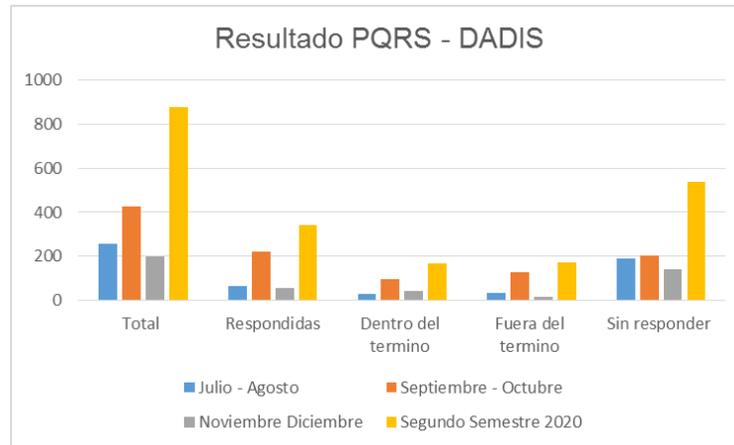
Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Departamento Administrativo Distrital de Salud	Julio - Agosto	256	64	31	33	192
	Septiembre - Octubre	426	222	96	126	204
	Noviembre Diciembre	197	57	42	15	140
	Segundo	879	343	169	174	536



	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 30

	Semestre 2020					
--	---------------	--	--	--	--	--

## Gráfico N°9



## Observaciones:

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

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

En la Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana, se recibió un total de **834** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **752** y sin responder **82**.

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 **79,86% (666)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **10,31% (86)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **9,83% (82)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana. (Ver Tabla N°12 y Grafico No 10).

## Tabla N°12



ALCALDÍA MAYOR  
DE CARTAGENA DE INDIAS  
Distrito Turístico y Cultural

Dirección:

Centro Diagonal 30 No  
30-78 Plaza de la Aduana

Teléfonos:

6501092 -  
6501095

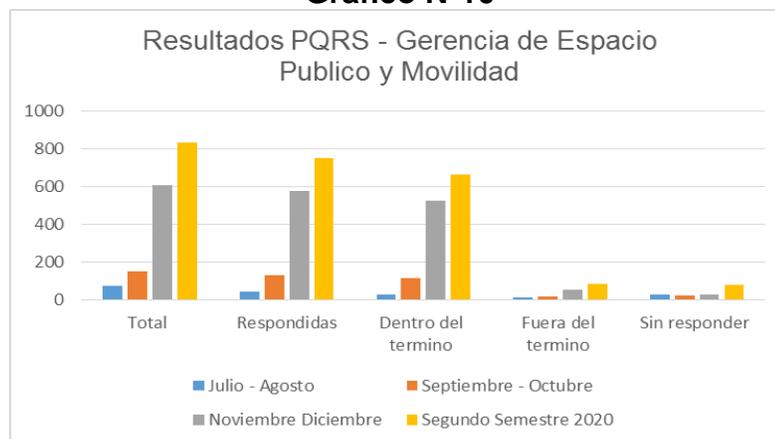
Info@cartagena.gov.co

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 20 de 30

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	73	43	29	14	30
	Septiembre - Octubre	153	131	114	17	22
	Noviembre Diciembre	608	578	523	55	30
	Segundo Semestre 2020	834	752	666	86	82

**Gráfico N°10**



**Observaciones:**

1.- Se puede evidenciar, que en la Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado en el modulo de transparencia documental SIGOB.

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

En la Oficina Asesora Gestión del Riesgo de Desastres, se recibió un total de **616** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **414** y sin responder **202**.

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**



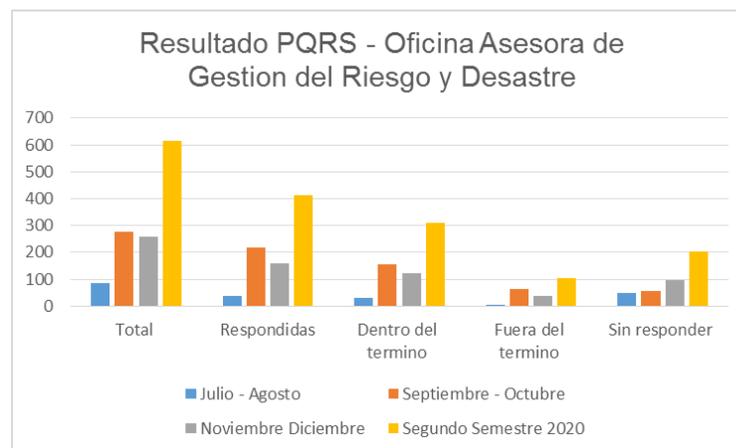
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 21 de 30

modalidades de peticiones-, se puede observar que el **50,32% (310)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **16,88% (104)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **32,79% (202)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Oficina Asesora 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 Gestión del Riesgo de Desastres	Julio - Agosto	84	36	30	6	48
	Septiembre - Octubre	275	218	156	62	57
	Noviembre Diciembre	257	160	124	36	97
	Segundo Semestre 2020	616	414	310	104	202

Gráfico N°11



**Observaciones:**

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



	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 30

### 3.4.12.- SECRETARÍA GENERAL

En la Secretaría General, se recibió un total de **571** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **227** y sin responder **344**.

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 **25,92% (148)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **13,84% (79)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **60,25% (344)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría General. (Ver Tabla N°14 y Grafico No 12).

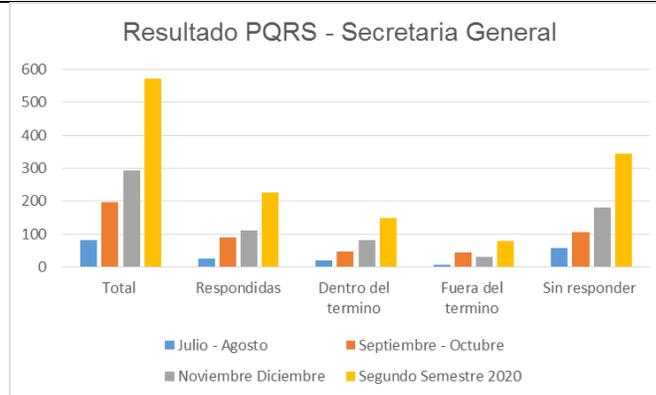
**Tabla N°14**

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría General	Julio - Agosto	82	25	19	6	57
	Septiembre - Octubre	196	90	47	43	106
	Noviembre Diciembre	293	112	82	30	181
	Segundo Semestre 2020	571	227	148	79	344

**Gráfico N°12**



	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 30



### 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.

### 3.4.13.- SUBDIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN

En la Subdirección de Fiscalización, se recibió un total de **506** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **278** y sin responder **228**.

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 **54,15% (274)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **0,79% (4)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **45,06% (228)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Subdirección de Fiscalización (**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
Subdirección de Fiscalización	Julio - Agosto	0	0	0	0	0
	Septiembre - Octubre	182	169	168	1	13
	Noviembre Diciembre	324	109	106	3	215



	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 30

	Segundo Semestre 2020	506	278	274	4	228
--	-----------------------	-----	-----	-----	---	-----

Gráfico N°13



#### Observaciones:

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

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

En la Secretaría de Participación y Desarrollo Social, se recibió un total de **470** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **346** y sin responder **124**.

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 **53,62% (252)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **20,00% (94)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **26,38% (124)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría de Participación y Desarrollo Social. (Ver Tabla N°16 y Grafico No 14).

Tabla N°16



ALCALDÍA MAYOR  
DE CARTAGENA DE INDIAS  
Distrito Turístico y Cultural

Dirección:

Centro Diagonal 30 No  
30-78 Plaza de la Aduana

Teléfonos:

6501092 -  
6501095

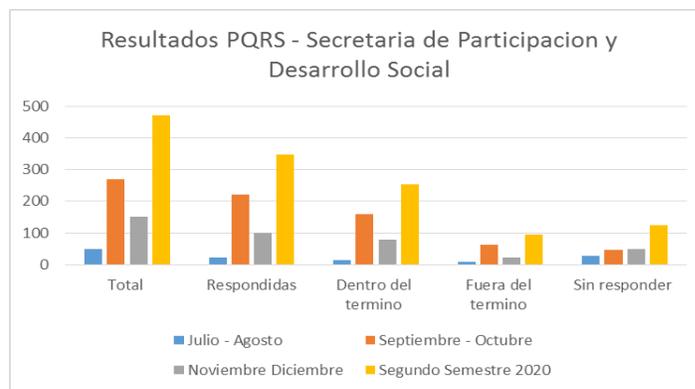
Info@cartagena.gov.co

www.cartagena.gov.co

	<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 25 de 30</b>

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	Julio - Agosto	50	23	14	9	27
	Septiembre - Octubre	269	222	159	63	47
	Noviembre Diciembre	151	101	79	22	50
	Segundo Semestre 2020	<b>470</b>	<b>346</b>	<b>252</b>	<b>94</b>	<b>124</b>

#### Gráfico N°14



#### 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.

#### 3.4.15.- SECRETARIA DE EDUCACIÓN DISTRITAL

En la Secretaria de Educación Distrital, se recibió un total de **343** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **189** y sin responder **154**.

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**



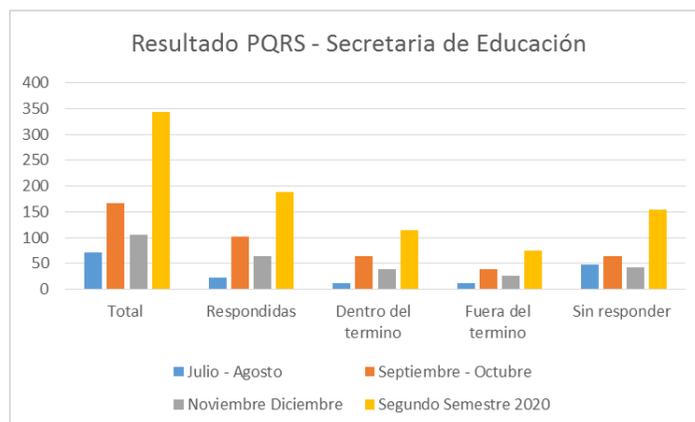
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 26 de 30

modalidades de peticiones- , se puede observar que el **33,24% (114)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **21,87% (75)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **44,90% (154)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaria de Educación Distrital. (Ver Tabla N°17 y Grafico No 15).

Tabla N°17

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
	Bimestre	Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaria de Educación Distrital	Julio - Agosto	71	23	12	11	48
	Septiembre - Octubre	166	102	64	38	64
	Noviembre Diciembre	106	64	38	26	42
	Segundo Semestre 2020	343	189	114	75	154

Grafico N° 15



**Observaciones:**

1.- Se puede evidenciar, que la Secretaria de Educación Distrital, esta manejando un nivel medio de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado 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 27 de 30

## OBSERVACIONES GENERALES

- ❖ Se evidencia un porcentaje del **41%** de Peticiones\_Quejas, Reclamos y Solicitudes, sin responder, situación que ha mejorado pero sigue preocupando a esta Oficina Asesora, teniendo en cuenta que la meta consiste en verificar el cumplimiento total de las respuestas a las PQRS, ingresadas a la Alcaldía Mayor de Cartagena, bajo la obligatoriedad Normativa de la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 del Junio 30 de 2015: “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, 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 Primer Semestre de la Vigencia 2020, evidenciando lo siguiente:

Periodo	Total	Respondidas	Dentro del Termino	Fuera del Termino	Sin Responder
<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>
<b>Segundo Semestre 2020</b>	<b>17.569</b>	<b>10.450</b>	<b>7.529</b>	<b>2.921</b>	<b>7.119</b>
	<b>100%</b>	<b>59,47%</b>	<b>43,00%</b>	<b>17,00%</b>	<b>41,00%</b>

De lo anterior se puede evidenciar, una mejora en las respuestas de las Peticiones Quejas y Reclamos del 16% en comparación con el Primer Semestre de la Vigencia 2020, 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



	<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 28 de 30</b>

Transparencia, por lo que se hace un llamado a las Dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena que las Peticiones, Quejas y Reclamos no terminan la respuesta con solo responder sino con su debida Notificación.

- ❖ Se observó en las Verificaciones, en el Modulo de Transparencia SIGOB, un alto índice de PQRs, a las cuales se les termina la gestión en el sistema y no se evidencia respuesta a las mismas.
- ❖ Sigue preocupación con las Alcaldías Locales – Tomar Acciones Correctivas URGENTES.
- ❖ Preocupa a esta Oficina Asesora el Numero de PQRS sin responder de las dependencias tales como Oficina Asesora Jurídica, Industria y Comercio, Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales, Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana, dirección Administrativa Talento Humano, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT, Fondo Territorial de Pensiones, Secretaría de Planeación, Departamento Administrativo Distrital de Salud, Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana, Oficina Asesora Gestión del Riesgo de Desastres, Secretaría General, Subdirección de Fiscalización, Secretaría de Participación y Desarrollo Social, Secretaria de Educación Distrital, Programa Familias En Acción, Secretaría de Infraestructura, Tesorería Distrital, Departamento Administrativo de Valorización Distrital, Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, Secretaría de Hacienda Pública, dirección de Control Urbano, Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía, Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte Y Despacho Alcalde, 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



	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 29 de 30

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 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.



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

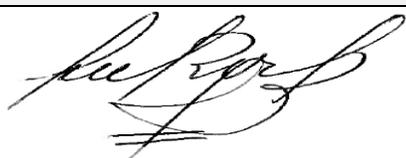
- ❖ Redactar mejor las Notas de Transferencias en la Herramienta SIGOB, cuando se refieran a documentos que no ameriten respuesta de Fondo, ya sea por ser documentación adjunta a procesos y/o trámites internos.
- ❖ Despejar Dudas con la Oficina Asesora de Informática, o la Coordinación de Ventanilla 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 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-0084742-2020** Informe Bimestral Julio - Agosto
- **AMC-OFI-0106564-2020** Informe Bimestral Septiembre - Octubre
- **AMC-OFI-0009993-2021** 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 2020.

#### APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
JOHNNY RODRIGUEZ BLANQUICETT	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno (E)	

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