

	<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/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> <b>09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 1 de 22</b>

**INFORME SOBRE EL SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SOLICITUDES Y SUGERENCIAS.**

**PERÍODO: Segundo Semestre-vigencia 2021**

**PRESENTADO A:**

William Dau Chamat, Alcalde Mayor de Cartagena  
 Luis Roa Merchán, Secretario General  
 Myrna Martínez Mayorga, Jefe Oficina Asesora Jurídica  
 Adriana Garcés Arroyo, Asesor de Despacho – Ventanilla Única de Atención al Ciudadano

**PRESENTADO POR:**

Verena Lucía Guerrero Bettín  
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
  
 Rosanna Navarro Cure, Profesional Especializado - Coordinadora  
 Antonio Pájaro Hernández, Profesional Universitario  
 Julissa José Gómez Aguirre – Asesora Externa

Cartagena de Indias, 17 de junio del 2022

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 2 de 22

<p><b>Marco Normativo</b></p> <p><b>Fundamento jurídico</b></p> <p>Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 “(...) <i>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.</i></p> <p>“<i>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 (...)</i>”</p> <p><b>Criterios de evaluación</b></p> <p>Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020: “<i>Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades 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</i>”, que en su artículo 5º establece:</p> <p>“<i>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:</i></p> <p><i>Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</i></p> <p><i>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</i></p> <p><i>(i) <u>Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.</u></i></p> <p><i>(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse</i></p>	<p><b>Alcance</b></p> <p>Comprende el análisis de las PQRS radicadas a través del SIGOB, durante el segundo semestre del 2021.</p> <p><b>Universo:</b></p> <p>27.375.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>26.824, equivalente al 98%.</p> <p><b>Fuentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información suministrada por la Líder de Atención al Ciudadano, mediante los oficios <b>AMC-OFI-0109428-2021</b> (julio-agosto) <b>AMC-OFI-0139486-2021</b> (septiembre – octubre) y <b>AMC-OFI-0005259-2022</b> (noviembre - diciembre), en los que se relacionan las bases de datos correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2021.</li> <li>• SIGOB</li> </ul>
--	---

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 3 de 22

*dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.”*

**Objetivo general:**

- Verificar que la atención a las PQRS haya sido prestada de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración un informe sobre el particular.

**Objetivos específicos:**

- Evaluar la gestión de las PQRS por las diferentes dependencias de la Alcaldía Distrital.
- Verificar si las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes correspondientes al segundo semestre del 2021 fueron atendidas dentro de los plazos previstos en el ordenamiento jurídico.
- Efectuar recomendaciones que permitan mejorar la atención de la PQRS.

**1. ANÁLISIS DE LAS RADICADAS EN EL PERÍODO.**

El análisis comprendió las siguientes variables:

**1.1. Clasificación según la herramienta SIGOB.**

El SIGOB clasifica las PQRS en peticiones, solicitudes, quejas y reclamos. Para efectos estadísticos esta Oficina agregó a la clasificación las solicitudes de los entes externos de control.

El resultado de este análisis es el siguiente:

	CLASIFICACIÓN	Total	%
1	Solicitudes	19.044	71,00%
2	Peticiones	4.908	18,30%
3	Entes Externos de Control	2.265	8,44%
4	Quejas y Reclamos	607	2,26%
	<b>Total</b>	<b>26.824</b>	<b>100%</b>

Fuente: SIGOB.  
Tabla No. 1

	<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/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> <b>09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 4 de 22</b>

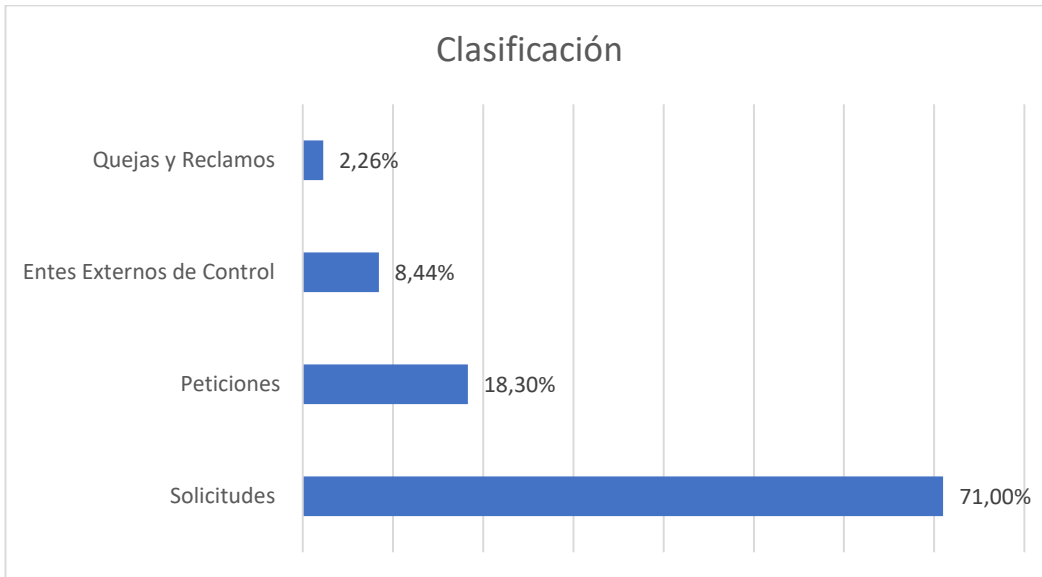


Ilustración 1

Antes de entrar en el análisis estadístico, debemos precisar que la clasificación parametrizada en el SIGOB no corresponde a la clasificación legal, en la medida en que el concepto “solicitudes” no especifica qué modalidades engloba, y que, a la luz de la Ley 1755 de 2015 “...*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos...*” (art. 13).

Aunado a lo anterior, “solicitudes” corresponde al mayor número de interacciones (internas y externas) en la administración con un 71% y, al no estar debidamente desagregadas, genera una incertidumbre en relación con su naturaleza y los controles que debieran diseñarse e implementarse para mitigar los riesgos correspondientes.

El 18% corresponde a peticiones propiamente dichas, información que contrastada con el anterior indicador, pone en duda el número real de peticiones que han sido radicadas por los ciudadanos, con los consiguientes riesgos de todo tipo que se podrían llegar a generar por la inadecuada atención, máxime si se tiene en cuenta (real o no), el número de PQRS sin atender y respondidas extemporáneamente.

Ahora bien, llama la atención que frente a dos indicadores desviados o no (sin responder y extemporáneas), el porcentaje de quejas y reclamos solo represente el 2%. Ello podría ser indicativo de la poca confianza que tiene el ciudadano en la resolución de las dificultades que le plantean a la administración frente al ineficiente trámite de sus solicitudes.

En cuanto a las solicitudes de los entes externos de control, sugerimos muy respetuosamente a la líder del proceso que determine las peticiones que se reciben por cada entidad (Procuraduría, Contraloría, Fiscalía, Personería, Defensoría, etc.), para generar indicadores de riesgos relacionados con su naturaleza (fiscales, penales, disciplinarios, sancionatorios, etc.), a fin de orientar el diseño e implementación de los controles respectivos.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 5 de 22

Consideramos que la falta de claridad en la clasificación de los PQRS dificulta además, el cumplimiento de algunos lineamientos de la política del servicio al ciudadano específicamente en cuanto al seguimiento y medición de la efectividad de los procesos misionales relacionados directamente con la entrega de bienes y servicios, en el que se plantea como tercer elemento para dichos efectos “... el análisis de la respuesta de la entidad a las peticiones que efectúan los ciudadanos, revisando la oportunidad o cumplimiento de términos legales establecidos para responder, la claridad de la información suministrada y la efectividad en la respuesta que se entrega a los ciudadanos...” con los que se busca suministrar “...insumos para la identificación de necesidades de recursos para la adecuación de canales de atención, optimización de procesos para reducción de tiempos y necesidades de reorganización o fortalecimiento de equipos de trabajo para atender la demanda de solicitudes...”

## 1.2. Oportunidad de las respuestas.

Se obtuvo el siguiente resultado:

	INDICADORES	Total	%
1	Dentro del término	11.572	43%
2	Sin responder	12.008	45%
3	Fuera del término	3.244	12%
	<b>TOTAL</b>	<b>26.824</b>	<b>100%</b>

Fuente: SIGOB.  
Tabla No. 2

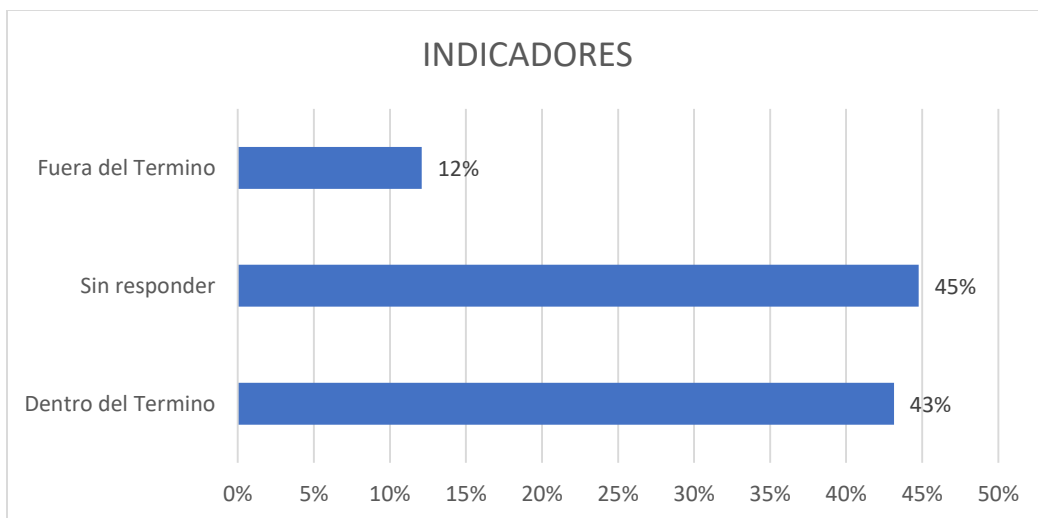


Ilustración 2

De acuerdo con el anterior análisis estadístico en general, la gestión de las peticiones, quejas y reclamos en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias es crítica, ya que el porcentaje de PQRS sin responder (45% ) y respondidas extemporáneamente (12 %), equivale al 57% de la muestra seleccionada; sin embargo se contempla la posibilidad de que estos indicadores negativos obedezcan al mal uso de la herramienta SIGOB, por no derivarse las respuestas correspondientes, lo que imposibilita a esta Oficina establecer con certeza el porcentaje real de PQRS sin responder y respondidas extemporáneamente;

	<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/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha: 09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 6 de 22</b>

es decir, es posible que haya una desviación aparente en dichos indicadores que está impactando negativamente el proceso de atención a PQRS y que puede ser corregido por los líderes de cada proceso a fin de presentar resultados que obedezcan a la realidad administrativa.

Lo anterior pone de presente que la materialización de los riesgos, ya sean de incumplimiento del marco regulatorio de las PQRS, en caso de que los indicadores negativos sean verdaderos, o por el contrario, por el trámite indebido de las mismas a través de la herramienta dispuesta para el efecto, son consecuencia de la inexistencia o ineficiencia de controles que prevengan o mitiguen las causas que los generan.

En este orden de ideas es indispensable que el líder del proceso establezca las causas de los indicadores negativos detectados por esta Oficina e implemente controles que permitan prevenir o mitigar los riesgos identificados, evitando consecuencias tales como afectación a la imagen institucional, disciplinarias y judiciales.

Por otra parte, este primer análisis evidenciaría aparentes debilidades en la implementación de algunos lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG para la política de servicio al ciudadano, que hace parte de la tercera dimensión, específicamente a los que se refiere el documento “actualización de los lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano”, a saber:

- En cuanto al primer nivel de servicio (contacto directo con los ciudadanos), contar con perfiles adecuados y el conocimiento necesario sobre la entidad: funciones, estructura organizacional, requisitos, marco jurídico, canales de atención, procesos y flujos de información interno. Esto en concordancia con el artículo 9º, numeral 7º de la Ley 1437 de 2011, que establece la prohibición de asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- En cuanto a los servidores públicos que se encuentran fuera del primer nivel de atención (no tienen contacto directo con los ciudadanos): Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional. Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRS.

Como quiera que una posible causa de las aparentes debilidades detectadas, puede obedecer a la deficiente capacitación del personal asignado para la atención de las PQRS y siendo un lineamiento obligatorio de la política en armonía con la disposición legal citada, se recomienda revisar los perfiles del personal encargado de este trámite y proveerles las capacitaciones en las materias establecidas en el lineamiento, de tal manera que se garantice la debida atención a los ciudadanos en el ejercicio de su derecho constitucional de petición.

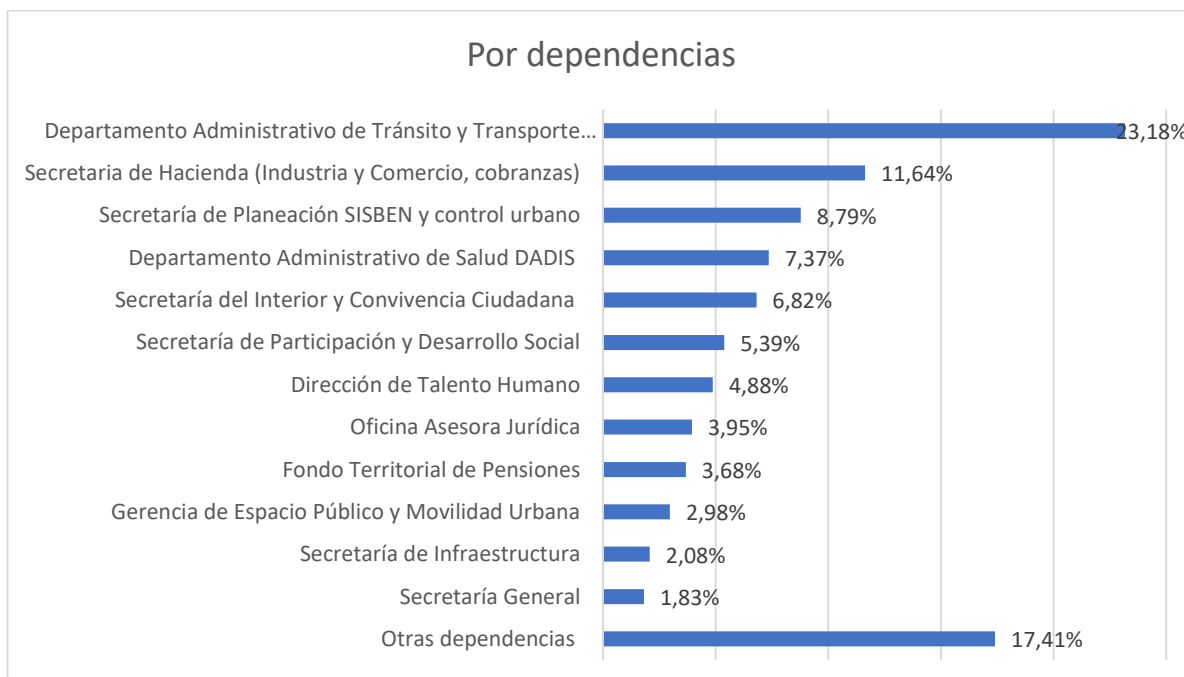
	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código:</b> ECGCI01-F005
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 5.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> 09-04-2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 7 de 22</b>


## 2. ANÁLISIS POR DEPENDENCIAS.

Se relacionan las doce (12) más significativas y una más con el nombre de “otras dependencias” que agrupa las restantes, hasta completar la muestra, así:

	Dependencia	Total	% de participación	Indicadores					
				Dentro del termino	%	Fuera del termino	%	Sin responder	%
1	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	6.218	23,18%	2.097	18%	1.308	40%	2.813	23%
2	Secretaría de Hacienda (Industria y Comercio, cobranzas)	3.122	11,64%	2.004	17%	255	8%	863	7%
3	Secretaría de Planeación SISBEN y control urbano	2.357	8,79%	895	8%	366	11%	1.096	9%
4	Departamento Administrativo de Salud DADIS	1.977	7,37%	722	6%	86	3%	1.169	10%
5	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1.829	6,82%	492	4%	249	8%	1.088	9%
6	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1.447	5,39%	854	7%	316	10%	277	2%
7	Dirección de Talento Humano	1.310	4,88%	508	4%	76	2%	726	6%
8	Oficina Asesora Jurídica	1.060	3,95%	622	5%	137	4%	301	3%
9	Fondo Territorial de Pensiones	988	3,68%	604	5%	26	1%	358	3%
10	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	799	2,98%	280	2%	52	2%	467	4%
11	Secretaría de Infraestructura	558	2,08%	169	1%	20	1%	369	3%
12	Secretaría General	490	1,83%	139	1%	26	1%	325	3%
13	Otras dependencias	4.669	17,41%	2186	19%	327	10%	2.156	18%
	<b>Total</b>	<b>26.824</b>	<b>100%</b>	<b>11.572</b>	<b>100%</b>	<b>3.244</b>	<b>100%</b>	<b>12.008</b>	<b>100%</b>
	<b>Porcentaje sobre la Muestra</b>	<b>26.824</b>		<b>43%</b>		<b>12%</b>		<b>45%</b>	

Ilustración 3



	<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/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> <b>09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 8 de 22</b>

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT con 6.218 equivalente a un 23,18% y la Secretaría de Hacienda (Industria y Comercio y Cobranza) con 3.122 equivalente a un 11,64%, fueron las áreas con las que más interactuó la ciudadanía. Mientras que las que tuvieron menos interacción fueron la Secretaría General con 490 equivalente a un 1,82% y la Secretaría de Infraestructura con 558, equivalente al 2,08%.

En términos generales, las primeras cinco dependencias relacionadas en la ilustración número 3, son las que marcan las temáticas de mayor interés de los ciudadanos, a saber: movilidad, tributación, ordenamiento territorial, SISBEN, control urbano, salud pública, seguridad y convivencia. En consecuencia, estas áreas deben priorizarse a fin de fortalecer los términos y calidad de las respuestas y convertirse en insumo de información para orientar el quehacer institucional.

Este análisis debe ser profundizado por los líderes de procesos que interactúan en el trámite de las PQRS, primera y segunda líneas de defensa, así como por la Secretaría General en su calidad de líder de la política de servicio al ciudadano (Decreto 1225 del 2021), con el objeto de que se identifiquen los aspectos específicos de mayor interés para la ciudadanía, los trámites o gestiones con mayor demanda, las temáticas más recurrentes sobre las cuales los ciudadanos solicitan información o presentan quejas y reclamos, como insumo para el diseño de estrategias de rendición de cuentas, priorización de la simplificación de trámites, asignación de recursos, diseño de espacios y mecanismos de participación ciudadana y oportunidades de mejora de la gestión pública.

Por otra parte, la tabla y la ilustración permiten determinar en un primer análisis el peso numérico y porcentual de las PQRS por dependencias, en cada uno de los indicadores a los que se refiere el numeral 1.2 (dentro del término, sin responder y fuera del término), así:

- Las dependencias con mayor número de respuestas dentro del término fueron: el DATT, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Planeación, Secretaría de Participación y Desarrollo Social y el DADIS. No obstante que el indicador numérico muestra que el DATT es la dependencia con mayor número de PQRS respondidas oportunamente, esta conclusión no corresponde a la realidad, habida cuenta que es la que tiene mayor número de radicadas y la que evidencia más deficiencias relacionadas con los otros dos indicadores, es decir, es la que tiene el mayor número de no respondidas y de respondidas extemporáneamente.
- Las dependencias con mayor número de PQRS sin responder fueron: **DATT (con el 23%** de peso sobre el indicador), DADIS ( 10%), Secretaría de Planeación (9%), Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana (9%) y Secretaría de Hacienda (7%)
- Las dependencias con mayor número de respuestas extemporáneas fueron: **DATT (40%)**, Secretaría de Planeación (11%), Secretaría de Participación y Desarrollo Social (10%) Secretaría de Hacienda (8%) y Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana (8%).

El peso porcentual de las dependencias en los indicadores permite determinar aquellas con mayor criticidad en la gestión de las PQRS, ya sea por la materialización de riesgos de incumplimiento de los términos legales o bien por el uso indebido de la herramienta SIGOB, lo que indica en cualquiera de las dos hipótesis que los controles no son eficientes para administrarlos, generando consecuencias de afectación a la imagen institucional, disciplinarias y judiciales.



	<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: 5.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> 09-04-2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 9 de 22</b>

Ahora bien, los indicadores inmediatamente expuestos, varían si se aplica el análisis horizontal que mide la gestión por dependencia, a partir de las radicadas en cada una de ellas, así:

## 2.1. Respondidas oportunamente.

	Dependencia	Total	Dentro del término	%
1	Secretaría de Hacienda (Industria y Comercio y Cobranza)	3.122	2004	64,19%
2	Fondo Territorial de Pensiones	988	604	61,13%
3	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1.447	854	59,02%
4	Oficina Asesora Jurídica	1.060	622	58,68%
5	Dirección de Talento Humano	1.310	508	38,78%
6	Secretaría de Planeación, SISBEN y Control Urbano	2357	895	37,97%
7	Departamento Administrativo de Salud- DADIS	1.977	722	36,52%
8	Gerencia de Espacio Público y Movilidad	799	280	35,04%
9	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	6.218	2.097	33,72%
10	Secretaría de Infraestructura	558	169	30,29%
11	Secretaría General	490	139	28,37%
12	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1.829	492	26,90%
13	Otras dependencias	4669	2186	46,82%
	<b>Total</b>	<b>26.824</b>	<b>11.572</b>	

Fuente: SIGOB  
Tabla 4



Ilustración 4

Véase cómo a través de este análisis la dependencias con el mayor porcentaje de respondidas oportunamente fueron la Secretaría de Hacienda (Industria y Comercio, Cobranza) con 2.004 de 3.122 equivalente al 64,19%, el Fondo de Pensiones con 604 de 988 equivalente al 61,13%, Secretaría de Participación y Desarrollo Social con el 59,02% y la Oficina Asesora Jurídica con el 58.68%.

Se observa que los porcentajes de respuestas oportunas, aún en estas dependencias no son satisfactorios, toda vez que reflejan que en un porcentaje significativo no fueron respondidas o fueron respondidas extemporáneamente. Ello implica debilidades en la

	<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: 5.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> 09-04-2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 10 de 22</b>

administración de los riesgos asociados a la gestión de las PQRS, por lo que igualmente deberán implementarse controles más eficientes, efectivos y económicos que permitan prevenir su materialización, ya sea por incumplimiento de las disposiciones regulatorias o por el mal uso de la herramienta SIGOB.

## 2.2. Respondidas fuera del término.

	Dependencia	Total	Fuera del término	%
1	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1.447	316	21,84%
2	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	6.218	1.308	21,04%
3	Secretaría de Planeación, SISBEN y Control Urbano	2357	366	15,53%
4	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1.829	249	13,61%
5	Oficina Asesora Jurídica	1.060	137	12,92%
6	Secretaria de Hacienda (Industria y Comercio y Cobranza)	3.122	255	8,17%
7	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	799	52	6,51%
8	Dirección de Talento Humano	1.310	76	5,80%
9	Secretaría General	490	26	5,31%
10	Departamento Administrativo de Salud DADIS	1.977	86	4,35%
11	Secretaría de Infraestructura	558	20	3,58%
12	Fondo Territorial de Pensiones	988	26	2,63%
13	Otras dependencias	4669	327	7,00%
	<b>Total</b>	<b>26.824</b>	<b>3.244</b>	

Fuente: SIGOB Tabla 5

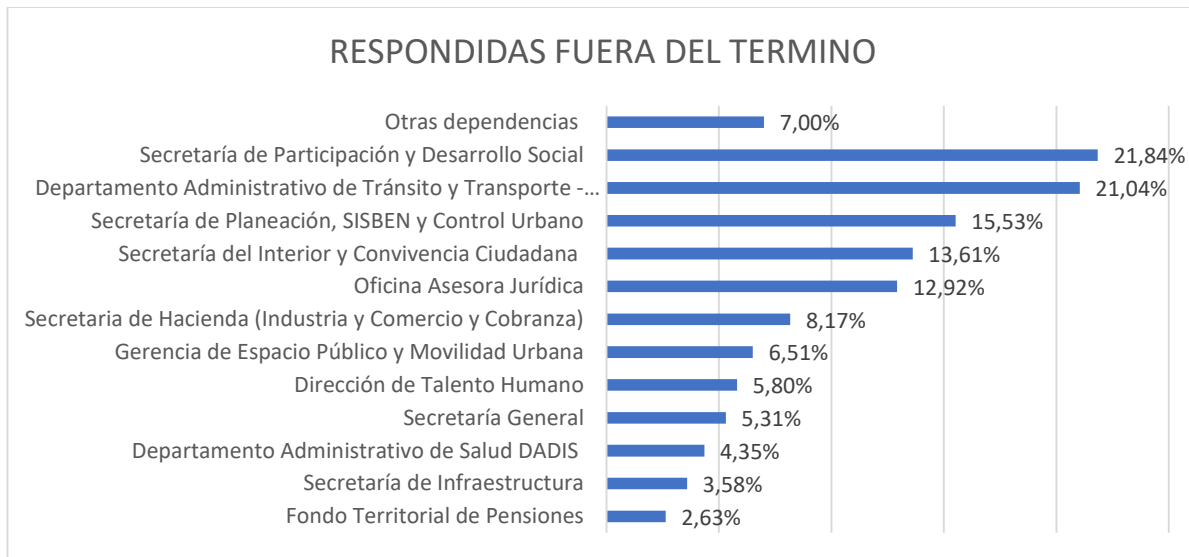


Ilustración 5

Las anteriores ilustraciones muestran que las dependencias con el mayor número de respuestas extemporáneas fueron: la Secretaría de Participación y Desarrollo Social (21,84%), DATT (21,04%), Secretaría de Planeación (15,53%), Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana (13,61%) y la Oficina Asesora Jurídica (12,92%).

Este indicador es preocupante como quiera que se encuentran en los primeros lugares dos dependencias líderes de macro procesos misionales, es decir, que proporcionan resultados previstos en la misión o razón de ser del Distrito de Cartagena de Indias y que además se direccionan a poblaciones vulnerables, a saber: Secretaría de Participación y Desarrollo Social y Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana.

	<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: 5.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> 09-04-2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 11 de 22</b>

Ello nos indica que la administración de los riesgos asociados al trámite de las PQRS no está siendo eficiente, por lo que los líderes de procesos deberán evaluar sus controles, a efectos de ajustarlos o diseñar otros que permitan prevenir su materialización, para lo cual deberán identificar las causas que los generan.

### 2.3. Sin responder

	Dependencia	Total	Sin responder	%
1	Secretaría General	490	325	66,33%
2	Secretaría de Infraestructura	558	369	66,13%
3	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1.829	1.088	59,49%
4	Departamento Administrativo de Salud DADIS	1.977	1.169	59,13%
5	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	799	467	58,45%
6	Dirección de Talento Humano	1.310	726	55,42%
7	Secretaría de Planeación, SISBEN y Control Urbano	2357	1096	46,50%
8	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	6.218	2.813	45,24%
9	Fondo Territorial de Pensiones	988	358	36,23%
10	Oficina Asesora Jurídica	1.060	301	28,40%
11	Secretaria de Hacienda (Industria y Comercio y Cobranza)	3.122	863	27,64%
12	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1.447	277	19,14%
13	Otras dependencias	4669	2156	46,18%
	<b>Total</b>	<b>26.824</b>	<b>12.008</b>	

Fuente: SIGOB  
Tabla 6

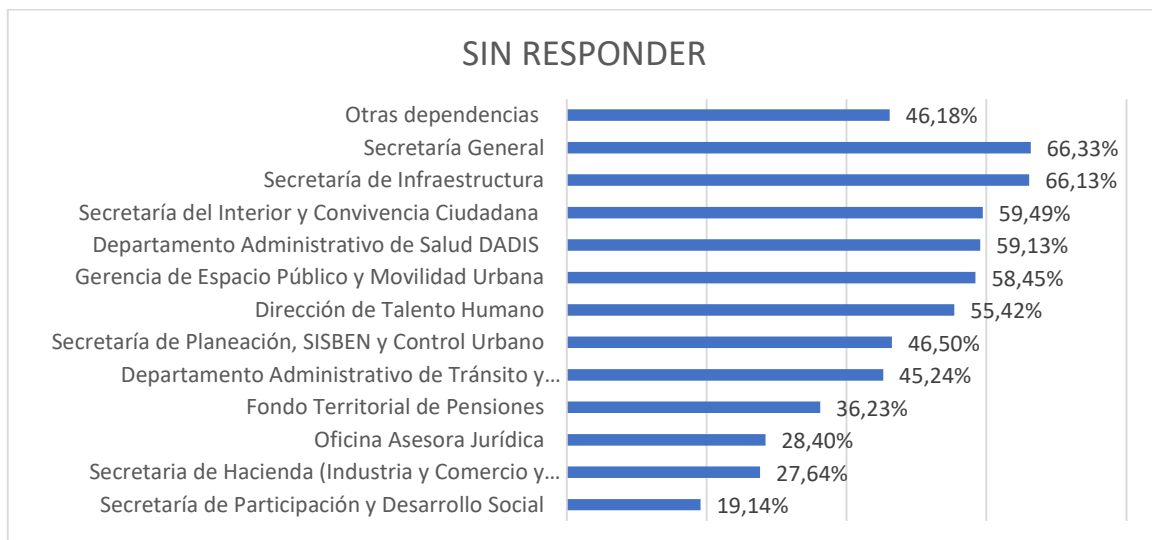


Ilustración 6

Las dependencias que en mayor proporción respecto de las recibidas en cada una, no registran respuesta en el SIGOB, fueron: Secretaría General (66,33%), Secretaría de Infraestructura (66,13%), Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana (59,49%), DADIS (59,13%) y Gerencia de Espacio Público y Movilidad (58,45%).

Este es el indicador por dependencias más crítico en la gestión de la PQRS, tanto porcentualmente, como por las consecuencias que podría generar tanto para la imagen institucional, disciplinarias y judiciales y, también porque ocupan los primeros lugares dependencias que lideran macro procesos misionales (gestión en infraestructura y gestión

	<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: 5.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> 09-04-2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 12 de 22</b>

en seguridad u convivencia), que como antes se señaló, proporcionan resultados previstos en cumplimiento de la misión de la Entidad, en áreas tan esenciales como salud, seguridad y obras públicas. Por ello, es urgente revisar las causas que generan estos indicadores para determinar si son aparentes, es decir, por el mal uso del SIGOB o si responden a la realidad de la gestión adelantada. En ambos casos es necesario que los líderes de estos procesos implementen controles efectivos que prevengan las causas generadoras de los riesgos identificados.

Podemos concluir en forma general que el análisis de las dependencias con mayor incidencia en los indicadores negativos del trámite de PQRS, pone de presente la necesidad de priorizar su intervención a través de la identificación, evaluación, mitigación y administración adecuada y eficiente de los riesgos que afectan el relacionamiento de la Alcaldía Mayor con el ciudadano, intervención en la que deberán interactuar la primera línea de defensa, responsable de la identificación de riesgos y diseño de controles, la segunda línea de defensa a quien corresponde asegurar que los controles y gestión de los riesgos sean apropiados y funcionen correctamente y a la Secretaría General como responsable de la elaboración, implementación y desarrollo de la política de servicio al ciudadano.

### 3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIAS SEGÚN LA CLASIFICACIÓN DEL SIGOB

	Dependencia	Total	%	Clasificación de PQRS - SIGOB							
				Peticiones	%	Quejas y Reclamos	%	Solicitudes	%	Entes Externos de Control	%
1	Dpto. Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	6.218	23,18%	2.845	58%	86	14,17%	3.216	17%	71	3,13%
2	Departamento Administrativo de Salud DADIS	1.977	7,37%	148	3%	128	21,09%	1.595	8%	106	4,68%
3	Secretaría de Hacienda (Industria y Comercio y Cobranza)	3.122	11,64%	246	5%	20	3,29%	2.522	13%	334	14,75%
4	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1.829	6,82%	109	2%	87	14,33%	1.408	7%	225	9,93%
5	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1.447	5,39%	61	1%	30	4,94%	1.283	7%	73	3,22%
6	Dirección de Talento Humano	1.310	4,88%	108	2%	10	1,65%	1.026	5%	166	7,33%
7	Oficina Asesora Jurídica	1.060	3,95%	81	2%	25	4,12%	550	3%	404	17,84%
8	Fondo Territorial de Pensiones	988	3,68%	93	2%	5	0,82%	860	5%	30	1,32%
9	Secretaría de Planeación, SISBEN y Control Urbano	2357	8,79%	569	12%	52	8,57%	1661	9%	75	3,31%
10	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	799	2,98%	70	1%	27	4,45%	676	4%	26	1,15%
11	Secretaría de Infraestructura	558	2,08%	53	1%	18	2,97%	415	2%	72	3,18%
12	Secretaría General	490	1,83%	42	1%	11	1,81%	366	2%	71	3,13%
13	Otras dependencias	4669	17,41%	483	10%	108	17,79%	3466	18%	612	27,02%
	<b>Total</b>	<b>26.824</b>	<b>100%</b>	<b>4.908</b>	<b>100%</b>	<b>607</b>	<b>100%</b>	<b>19.044</b>	<b>100%</b>	<b>2.265</b>	<b>100%</b>
	<b>porcentaje sobre la muestra</b>			<b>18,30%</b>		<b>2,26%</b>		<b>71,0%</b>		<b>8,44%</b>	

Fuente: SIGOB  
Tabla 7

Las dependencias con mayor porcentaje de peticiones radicadas fueron: DATT (58%), Secretaría de Planeación (12%), Secretaría de Hacienda (5%) y DADIS (3%). Se mantiene la tendencia de la dependencia con mayor interacción de la ciudadanía en el DATT.

	<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: 5.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> 09-04-2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 13 de 22</b>

Las dependencias con mayor porcentaje de quejas y reclamos, fueron: DADIS (21,09%), Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana (14,33%), DATT (14,17%) y Secretaría de Participación (4,94%). Este resultado es coherente con los indicadores referentes a las dependencias con mayor número de PQRS sin responder y respondidas extemporáneamente.

Las dependencias con mayor número de solicitudes fueron: DATT (17%), Secretaría de Hacienda (13%), Secretaría de Planeación (9%) y DADIS (8%). Sobre este aspecto reiteramos los análisis expuestos en el numeral 1 de este informe.

Las dependencias con mayor número de solicitudes de los entes externos de control fueron: Oficina Asesora Jurídica (17, 84%), Secretaría de Hacienda (14,75%), Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana (9,93%) y la Dirección Administrativa de Talento Humano (7,33%). Al respecto de reitera lo expuesto en el numeral 1 del presente informe.

Recomendamos que los líderes de procesos, verifiquen estos resultados a efectos de determinar, como ya se ha expuesto, la naturaleza de los trámites que comprenden el concepto de "solicitudes" según la clasificación del SIGOB, con el objeto de que se tenga mayor precisión sobre los porcentajes reales de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de su competencia, de tal manera que cuenten con información suficiente y confiable que les permitan administrar en mejor forma los riesgos asociados a su gestión y para los mismos efectos, establecer las solicitudes que les radican cada uno de los entes de control.

#### 4. ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS OBJETO DE LAS PQRS MÁS FRECUENTES

Se escogió una muestra para analizar los aspectos que más generaron peticiones, quejas, reclamos y solicitudes radicados en la Alcaldía Distrital de Cartagena durante el segundo semestre de la vigencia 2021, evidenciándose lo siguiente:

	Bimestre	Total Población	Muestra Representativa	Dependencia	Asuntos frecuente
1	Julio - Agosto	5.784	50	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	1.- Solicitud de prescripción 2.- Solicitud de devolución de Títulos 3.- Oposición a comparendos
2	Septiembre - Octubre	10.252	50	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	1.- Solicitud de prescripción 2.- Abonos de títulos a saldos 3.- Oposición a comparendos
3	Noviembre Diciembre	10.869	50	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	1.- Solicitud de prescripción 2.- Descuento a multas de Tránsito 3.- Certificados de no movilización

Fuente: SIGOB  
Tabla 7

#### 5. ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021

	<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/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha: 09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 14 de 22</b>

El análisis comparativo general de la gestión de PQRS entre el primer y el segundo semestre del 2021, indica:

	Primer semestre 2021		Segundo semestre 2021	
<b>Dentro del término</b>	<b>15.536</b>	<b>44%</b>	<b>11.572</b>	<b>43%</b>
<b>Fuera del término</b>	<b>5.874</b>	<b>16%</b>	<b>3.244</b>	<b>12%</b>
<b>Sin responder</b>	<b>14.198</b>	<b>40%</b>	<b>12.008</b>	<b>45%</b>
<b>Total</b>	<b>35.608</b>	<b>100%</b>	<b>26.824</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia  
Tabla 7

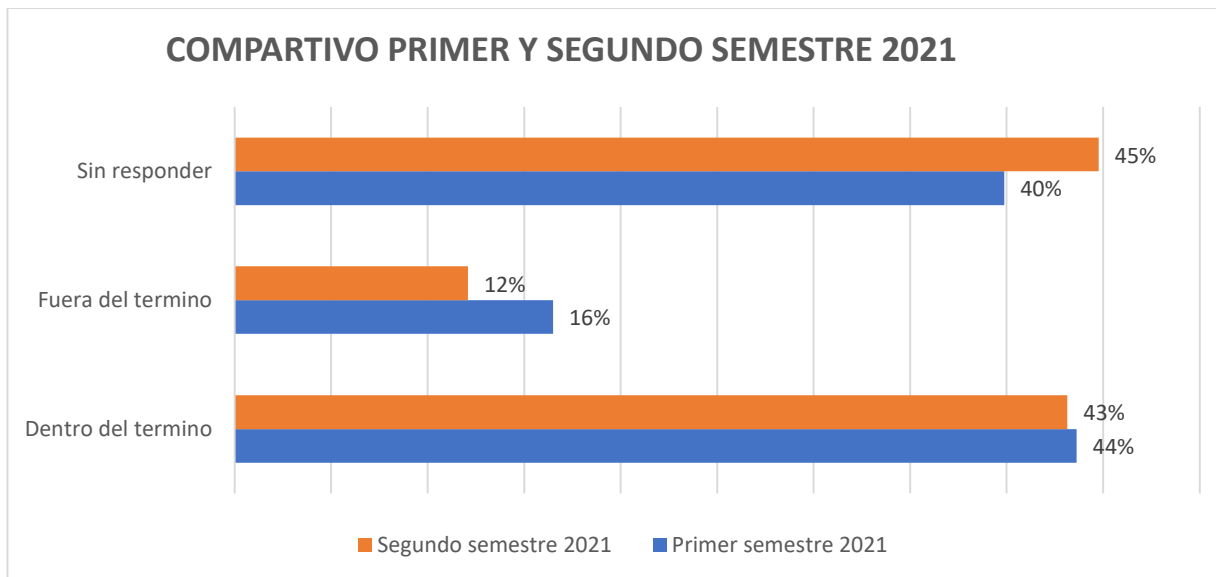


Ilustración 7

En el segundo semestre disminuyó el número de PQRS radicadas en la Alcaldía Mayor; sin embargo, disminuyó el porcentaje correspondiente a las respondidas, tanto dentro del término como las extemporáneas, mientras que aumentó el porcentaje de las peticiones sin resolver.

## 5. OBSERVACIONES GENERALES

- La gestión de las peticiones, quejas y reclamos en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias es crítica, ya que el porcentaje de PQRS sin responder (45%) y respondidas extemporáneamente (12%) equivale al 57% de la muestra seleccionada, porcentajes que son superiores a los registrados en el primer semestre del 2021, a saber: 40%, 44% y 16%, respectivamente; sin embargo, se contempla la posibilidad de que estos indicadores negativos obedezcan al mal uso de la herramienta SIGOB, por no derivarse las respuestas correspondientes, lo que imposibilita a esta Oficina establecer con certeza el porcentaje real de PQRS sin responder y respondidas extemporáneamente; es decir, es posible que haya una desviación aparente en dichos indicadores que está impactando negativamente el proceso de atención a PQRS y que puede ser corregido por los líderes de cada proceso a fin de presentar resultados que obedezcan a la realidad administrativa.

	<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/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha: 09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 15 de 22</b>

- El análisis numérico simple – vertical-, muestra las primeras cinco áreas con mayor impacto en cada uno de los indicadores, así:

a) Áreas con mayor interacción con el ciudadano.

	<b>Áreas con mayor interacción con el ciudadano</b>	<b>Totales</b>	<b>Porcentaje de participación</b>
1	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	6.218	23,18%
2	Secretaría de Hacienda (Industria y Comercio, cobranzas)	3.122	11,64%
3	Secretaría de Planeación SISBEN y control urbano	2.357	8,79%
4	Departamento Administrativo de Salud DADIS	1.977	7,37%
5	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1.829	6,82%

Estas áreas marcan las temáticas de mayor interés de los ciudadanos, a saber: movilidad, tributación, ordenamiento territorial, SISBEN, control urbano, salud pública, seguridad y convivencia. En consecuencia, deben priorizarse a fin de fortalecer los términos y calidad de las respuestas y convertirse en insumo de información para orientar el quehacer institucional.

b) Las áreas con mayor número de PQRS sin responder son:

	<b>Áreas con mayor numero e PQRS sin responder</b>	<b>Totales</b>	<b>Porcentaje de Participación</b>
1	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT	2.813	23%
2	Departamento Administrativo de Salud DADIS	1.169	10%
3	Secretaría de Planeación SISBEN y control urbano	1.096	9%
4	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1.088	9%
5	Secretaría de Hacienda (Industria y Comercio, cobranzas)	863	7%

Este es el indicador por dependencias más crítico en la gestión de la PQRS, tanto porcentualmente, como por las consecuencias que podría generar para la imagen institucional, disciplinarias y judiciales y también, porque ocupan los primeros lugares dependencias que lideran macro procesos misionales (gestión en tránsito y transporte, gestión en infraestructura y gestión en seguridad u convivencia), encargados de proporcionar muchos de los resultados previstos en la misión de la Entidad, por lo que se impone priorizar su intervención en cuanto a la revisión de la gestión del riesgo en el trámite de PQRS, independientemente de que las causas que generan estos indicadores sean aparentes, es decir, por el mal uso del SIGOB o si responden a la realidad de la gestión adelantada. En ambos casos es necesario que los líderes de estos procesos implementen controles efectivos que prevengan las causas generadoras de los riesgos identificados.

c) Áreas con mayor respuesta extemporáneas

	<b>Áreas con mayor respuesta extemporáneas</b>	<b>Fuera del termino</b>	<b>%</b>
1	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1.308	40%
2	Secretaría de Planeación SISBEN y control urbano	366	11%
3	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	316	10%
4	Secretaría de Hacienda (Industria y Comercio, cobranzas)	255	8%
5	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	249	8%

	<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/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha: 09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 16 de 22</b>

Este indicador es preocupante como quiera que entre los cinco primeros lugares, se encuentran tres líderes de macro procesos misionales (gestión en tránsito y transporte, gestión en participación y desarrollo y gestión en infraestructura), que por lo tanto y como antes se señaló proporcionan resultados previstos en la misión o razón de ser del Distrito de Cartagena de Indias y, que además se direccionan a poblaciones vulnerables, a saber: Secretaría de Participación y Desarrollo Social y Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana.

Ello nos indica que la administración de los riesgos asociados al trámite de las PQRS no está siendo eficiente, por lo que los líderes de estos procesos deberán evaluar sus controles, a efectos de ajustarlos o diseñar otros que permitan prevenir su materialización, para lo cual deberán identificar las causas que los generan.

- De acuerdo con el análisis horizontal que mide la gestión por dependencia, a partir de las radicadas en cada una de ellas, se evidenció:
  - a) Las dependencias con el mayor número de respuestas extemporáneas fueron: la Secretaría de Participación y Desarrollo Social (21,84%), DATT (21,04%), Secretaría de Planeación (15,53%), Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana (13,61%) y la Oficina Asesora Jurídica (12,92%).
  - b) Las dependencias que en mayor proporción respecto de las recibidas en cada una, no registran respuesta en el SIGOB, fueron: Secretaría General (66,33%), Secretaría de Infraestructura (66,13%), Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana (59,49%), DADIS (59,13%) y Gerencia de Espacio Público y Movilidad (58,45%).
- La clasificación parametrizada en el SIGOB no corresponde a la clasificación legal, en la medida en que el concepto “solicitudes” no especifica qué modalidades engloba, acorde con la Ley 1755 de 2015.
- La falta de claridad en la clasificación de los PQRS, dificulta, además, el cumplimiento de algunos lineamientos de la política del servicio al ciudadano específicamente en cuanto al seguimiento y medición de la efectividad de los procesos misionales relacionados directamente con la entrega de bienes y servicios.
- El análisis de la gestión evidencia aparentes debilidades en la implementación de algunos lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG para la política de servicio al ciudadano, específicamente a los que se refiere el documento “actualización de los lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano”, a saber:
  - a) En cuanto al primer nivel de servicio (contacto directo con los ciudadanos), contar con perfiles adecuados y el conocimiento necesario sobre la entidad.
  - b) En cuanto a los servidores públicos que se encuentran fuera del primer nivel de atención (no tienen contacto directo con los ciudadanos): Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional.



	<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/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha: 09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 17 de 22</b>

- Se evidencia la materialización de riesgos, ya sean de incumplimiento del marco regulatorio de las PQRS, en caso de que los indicadores negativos sean verdaderos, o por el contrario por el trámite indebido de las mismas a través de la herramienta dispuesta para el efecto, como consecuencia de la inexistencia o ineficiencia de controles que prevengan o mitiguen las causas que los generan, lo que impacta negativamente la imagen institucional y puede generar consecuencias disciplinarias y judiciales.

## 6. CAUSAS

Algunas de las causas que vienen generando los resultados negativos expuestos pueden ser las siguientes:

- Inexistencia o debilidad en los controles diseñados para administrar los riesgos asociados al trámite de las PQRS.
- Desconocimiento de la herramienta SIGOB por los responsables de tramitar las PQRS.
- Uso indebido de la herramienta SIGOB, generando reprocesos y debilidades en la gestión documental, ya que existe la posibilidad que las respuestas no se deriven de la petición radicada, lo que imposibilita la trazabilidad del trámite correspondiente.
- Desconocimiento de las normas legales que regulan el trámite de las PQRS

## 7.- RECOMENDACIONES

- Los líderes de procesos, como primera línea de defensa y la Secretaría General – atención del ciudadano, como responsable de la política del servicio al ciudadano, deberán verificar y/cotejar los resultados del presente informe con los archivos de cada dependencia, enlazando las respuestas si existieren, en la herramienta SIGOB.
- Los líderes de procesos deberán adoptar y ejecutar en forma inmediata las medidas necesarias para el trámite de las respuestas a las PQRS, que a la fecha no han sido atendidas por los responsables.
- Secretaría General, deberá gestionar el ajuste en el SIGOB, de la clasificación de las PQRS al ordenamiento jurídico
- Los líderes de procesos, acompañados de la segunda línea de defensa y la Secretaría General como responsable de la política del servicio al ciudadano, deberán identificar adecuadamente los riesgos asociados al trámite de las PQRS, estableciendo sus causas y diseñando controles efectivos para prevenirlas, con el objeto de evitar que continúen materializándose riesgos de incumplimiento, con afectación de la imagen institucional y consecuencias disciplinarias y judiciales (acciones de tutela).
- La segunda línea de defensa, deberá acompañar en la identificación de riesgos y diseño efectivo de controles a las dependencias con mayor porcentaje de

	<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/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha: 09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 18 de 22</b>

peticiones, quejas y reclamos sin responder y respondidas extemporáneamente de acuerdo con el análisis vertical y horizontal efectuado.

- Los líderes de procesos y de la política del servicio al ciudadano, deberán analizar las quejas y reclamos presentados por la ciudadanía e identificar las causas que las generan, con el objeto de que se implementen las medidas correctivas que permitan la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- La Oficina Asesora de Informática, deberá capacitar en el uso de la herramienta SIGOB a los responsables del trámite de PQRS.
- La Secretaría General deberá gestionar la Capacitación a los responsables del trámite de PQRS, en las disposiciones legales y reglamentarias que lo regulan, especialmente en cuanto a los términos dispuestos en el ordenamiento jurídico para atender cada una de sus modalidades.
- Realizar notas de transferencia, cuando no se deriven las respuestas de las PQRS, para darles de baja en el sistema. Para ello debe tenerse en cuenta que deben indicar el código SIGOB interno.
- La Secretaría General deberá gestionar las medidas para diferenciar el trámite de documentos radicados en las ventanillas únicas que no contienen derechos de petición.
- Los líderes de procesos y la Secretaría General como responsable de la política de servicio al ciudadano, deberán verificar la comunicación y/o notificación de las respuestas a los peticionarios.
- Adicionalmente, en cumplimiento de la política de servicio al ciudadano:
  - a. Asignar personal con perfiles adecuados y con el conocimiento necesario en el primer nivel de servicio (contacto directo con el ciudadano) y para proyectar o dar respuestas a las PQRS.
  - b. Capacitar y sensibilizar a los servidores públicos sobre la importancia del servicio al ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRS.
  - c. Establecer indicadores de producto que permitan hacer seguimiento a cada una de las acciones definidas anualmente en la planeación institucional, por ejemplo: protocolos implementados, canales con ajustes razonables implementados de acuerdo con la NTC 6047, procedimiento de atención a peticiones actualizado y simplificado y la periodicidad de este seguimiento acorde con «estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2» adoptado mediante el Decreto 1081 de 2015.
  - d. La Secretaría General-Atención al ciudadano debe efectuar análisis de la respuesta de la entidad a las peticiones, identificando, entre otros aspectos:

	<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: 5.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> 09-04-2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 19 de 22</b>

d.1. La oportunidad o cumplimiento de términos legales establecidos para responder, la claridad de la información suministrada y la efectividad de las respuestas.

d.2. Temáticas recurrentes sobre las cuales los ciudadanos solicitan información o exigen cuentas.

d.3. Trámites o gestiones con mayor demanda.

d.4. Sugerencias, como insumo para determinar acciones que permitan la mejora del servicio o la gestión institucional

d.5. Denuncias, como insumo para implementar correctivos o controles que mitiguen su ocurrencia y mejorar la confianza de los ciudadanos en la Administración.

d.6. Tomar los resultados de los análisis como insumos para la identificación de necesidades de recursos para la adecuación de canales de atención, optimización de procesos para reducción de tiempos y necesidades de reorganización o fortalecimiento de equipos de trabajo para atender la demanda de solicitudes, divulgación proactiva de la información o para el diseño de ejercicios de rendición de cuentas, priorizar los trámites a simplificar, asignación de recursos físicos, tecnológicos o administrativos para su gestión oportuna y focalizar la promoción de los espacios y mecanismos para la participación ciudadana en la gestión pública.

- Atendiendo los lineamientos de la dimensión de Control Interno, que es transversal a todas las políticas del MIPG, se debe involucrar a los responsables de los procesos relacionados con el trámite de PQRS en la identificación, evaluación, mitigación y administración de los riesgos que afecten el relacionamiento con el ciudadano. Así mismo, la Secretaría de Planeación deberá socializar la política de administración de riesgos, las líneas de defensa y sus responsabilidades en la gestión del riesgo.

Finalmente, manifiesto que el esquema de este informe contiene los indicadores mínimos que deben ser analizados y evaluados por la Secretaría General-área de atención al ciudadano como responsable de la Política en mención, ya que como lo enseña la Ley 87 de 1993 a esta Oficina Asesora le corresponde únicamente evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los controles diseñados para la gestión de las PQRS, a lo que se circunscribirán los próximos seguimientos que se efectuarán.

En consonancia con lo anterior, el próximo seguimiento que se adelantará sobre la gestión de las PQRS durante el primer semestre del 2022, se solicitará la suscripción de planes de mejoramiento, en caso de que se detecten las mismas debilidades.

Atentamente,

  
**VERENA LUCÍA GUERRERO BETTÍN**  
 Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno

Anexo: **Cuadro indicadores de PQRS por dependencias, dos (2) folios escritos y útiles.**

Revisó: RNavarroCure- P.E – OACI-A Pájaro Hernández- P.U

Proyectó: Julissa Gómez Aguirre – A.E. – OACI

	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI01-F005
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 5.0
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA</b>	Fecha: 09-04-2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	Página 20 de 22

### INDICADORES PQRS POR DEPENDENCIAS

It	Dependencia	Total	%	Indicadores		
				Dentro del término	Fuera del término	Sin responder
1	Departamento Administrativo de Transito y Transporte – DATT	6.218	23,18%	2.097	1.308	2.813
2	Departamento Administrativo de Salud DADIS	1.977	7,37%	722	86	1.169
3	Industria y Comercio	1.874	6,99%	1.828	12	34
4	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1.829	6,82%	492	249	1.088
5	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1.447	5,39%	854	316	277
6	Dirección de Talento Humano	1.310	4,88%	508	76	726
7	Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	1.248	4,65%	176	243	829
8	Oficina Asesora Jurídica	1.060	3,95%	622	137	301
9	Fondo Territorial de Pensiones	988	3,68%	604	26	358
10	Secretaría de Planeación	975	3,63%	401	80	494
11	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	799	2,98%	280	52	467
12	Sisbén	731	2,73%	234	218	279
13	División de Control Urbano	651	2,43%	260	68	323
14	Secretaría de Infraestructura	558	2,08%	169	20	369
15	Secretaría General	490	1,83%	139	26	325
16	Gestión del Riesgo de Desastres	436	1,63%	311	12	113
17	Secretaría de Educación	363	1,35%	200	19	144
18	Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	355	1,32%	92	12	251
19	Impuesto Predial	343	1,28%	243	46	54
20	Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	335	1,25%	66	43	226
21	Dirección de Impuestos	326	1,22%	150	35	141
22	Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	314	1,17%	28	7	279
23	Dirección de Apoyo Logístico	281	1,05%	89	16	176
24	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	239	0,89%	178	6	55
25	Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	204	0,76%	201	0	3
26	Tesorería	177	0,66%	63	17	97
27	Subdirección de fiscalización	156	0,58%	64	14	78
28	Despacho alcalde	153	0,57%	42	20	91
29	Programa Familias En Acción	138	0,51%	90	16	32
30	Secretaría de Hacienda Pública	121	0,45%	69	7	45
31	Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	115	0,43%	44	10	61
32	Oficina Asesora de Control Disciplinario	100	0,37%	48	3	49
33	Devolución y Compensaciones	97	0,36%	15	16	66
34	Dirección de Contabilidad	89	0,33%	14	11	64
35	UMATA	80	0,30%	51	8	21
36	Plan de Emergencia Social Pedro Romero	45	0,17%	32	4	9
37	Dirección de Presupuesto	42	0,16%	16	2	24
38	Oficina Asesora Informática	41	0,15%	19	1	21
39	Cuerpo de Bomberos	40	0,15%	23	0	17
40	Archivo Central	20	0,07%	18	1	1
41	Escuela de Gobierno	12	0,04%	6	1	5
42	Ventanilla única de atención al Ciudadano	9	0,03%	1	0	8
43	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	7	0,03%	1	0	6
44	Unidad de Contratación	6	0,02%	1	0	5
45	Oficina Asesora de Protocolo	6	0,02%	1	0	5

	<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/AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha: 09-04-2018</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Página 21 de 22</b>

46	Pagaduría	5	0,02%	3	0	2
47	Oficina de Cooperación Internacional	5	0,02%	1	0	4
48	División Sistemas Impuestos	5	0,02%	4	0	1
49	Oficina Asesores de Despacho	4	0,01%	2	0	2
	<b>Total</b>	<b>26.824</b>	<b>100%</b>	<b>11.572</b>	<b>3.244</b>	<b>12.008</b>



**ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS**

**Código:  
ECGCI01-F005**

**MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Versión: 5.0**

**PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA  
INTERNA**

**Fecha:  
09-04-2018**

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

**Página 22 de 22**