

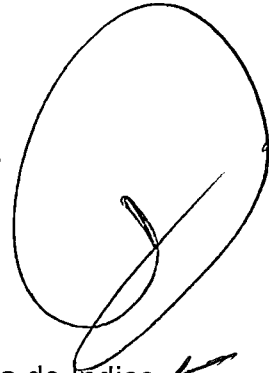


Geo. Cartagena



Cartagena de Indias D.T. y C., jueves, 30 de mayo de 2019

Oficio **AMC-OFI-0064932-2019**



por Anita  
5 de junio/19  
A-10-19

Doctor (es)

PEDRITO PEREIRA CABALLERO-Alcalde Mayor de Cartagena de Indias

MARTA SEIDEL PERALTA- Secretaria General

JORGE CAMILO CARRILLO PADRON- Jefe Oficina Jurídica

JULIANA MERLANO CHAVEZ-Coordinadora Atención al Ciudadano

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

Cartagena

Asunto: **INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2018.**

Cordial saludo,

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 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 sobre las peticiones, Quejas y Reclamos de la Alcaldía Mayor de Cartagena, la Oficina Asesora de Control Interno generó informe No.CI-0029-19, correspondiente al Informe de Seguimiento de las Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes del Segundo Semestre Vigencia 2018, el cual contiene recomendaciones de acuerdo a las observaciones descritas, a fin de que se realicen los correctivos del caso, de acuerdo a la normatividad vigente.

Atentamente,

*Juan Carlos Frias Morales*  
JUAN CARLOS FRIAS MORALES  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

**DESPACHO ALCALDE  
RECIBIDO**

Fecha: 05 JUN. 2019

Hora: 9:35 am

*Joselyn  
Cordero*

Anexo: Informe No. CI-0029-19 (25) folios  
Proyectó: Marina M.

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias - Bolívar

Centro Diag. 30 # 30 - 78 Plaza de la Aduana.

+57 (5) 641370


alcalde@cartagenagov.co / atencionalciudadano@cartagenagov.co

DANE 0001 NIT 890 - 480 - B4 - 4

Horario de atención: Lunes - jueves 8:00 - 12:00 am de 2:00 - 5:00 pm, Viernes 8:00 - 12:00 am de 2:00 - 5:00 pm.

*Paulina  
Junio 5/19*

*Judith  
5-07-2019  
Klar*

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

## 1. DATOS GENERALES

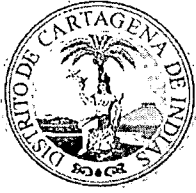
Título:	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2018			
Fecha de Emisión:	04/04/2019	Informe Numero:	CI-0029-19	
Tipo de Informe:	Evaluación y/o Seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Evaluación de la Gestión del Riesgo	<input type="checkbox"/>
	Enfoque hacia la Prevención	<input type="checkbox"/>	Relación con Entes Externos de Control	<input type="checkbox"/>
Dependencia:	DESPACHO DEL ALCALDE SECRETARIA GENERAL VENTANILLA UNICA DE ATENCION AL CIUDADANO OFICINA ASESORA JURIDICA			
Elaboró: Responsable: Julissa José Gómez Aguirre – Asesora Externa.	Remitido a: Doctor: <b>Pedrito Pereira Caballero</b> - Alcalde Mayor de Cartagena ( E) Doctor: <b>Martha Sediel</b> - Secretario General Doctor: <b>Jorge Camilo Carrillo Padrón</b> –Jefe Oficina Asesora Jurídica Doctora: <b>Juliana Merlano Chávez</b> - Coordinadora Atención al Ciudadano			
Revisó: <b>Juan Carlos Frías Morales</b> – Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.				

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. DESCRIPCION

<b>Antecedentes y/o justificación:</b>  La Oficina Asesora de Control Interno en Cumplimiento al Rol de Evaluación y 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 sobre las Peticiones, Quejas y Reclamos de la Alcaldía Mayor de Cartagena.	<b>Alcance:</b>  Verificación al proceso de respuesta en la Herramienta SIGOB, efectuada a los derechos de Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, recibidos en la Alcaldía de Mayor de Cartagena, en el periodo comprendido del 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2018.
---	--





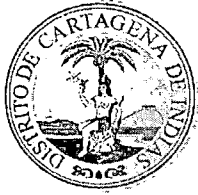
<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código:</b> ECGCI01-F005
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión:</b> 5.0
<b>PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> 09-04-2018
<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Página</b> 2 de 2

<b>Objetivo General:</b>  Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, -"La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular "-	<b>Metodología aplicada:</b>  ✓ Verificar la base de datos enviada por la Coordinación de Atención al Ciudadano de la herramienta para la correspondencia de la Alcaldía Mayor de Cartagena – SIGOB.
<b>Objetivo Específico:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 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.</li><li>➤ Identificar la gestión realizada a las PQR's en las diferentes Dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena mediante la Herramienta.</li><li>➤ 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.</li></ul>	

### 3. RESULTADOS

<b>Observaciones:</b>  <b>3.1.- MARCO NORMATIVO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ <b>Constitución Política de Colombia 1991: Artículo 23:</b> "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"</li><li>❖ <b>Ley 1437 del 18 de enero de 2011:</b> "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".</li><li>❖ <b>Ley 1474 del 12 de Julio de 2011:</b> "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".</li></ul> <p><b>Artículo 76:</b> <i>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.</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. 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.</i></p> <p><i>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.</i></p>
---





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

Código:  
ECGCI01-F005

Versión: 5.0

Fecha:  
09-04-2018

Página 3 de 3

- ❖ **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 tramite 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".

### 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 2018.

El presente informe de seguimiento se elaboró con fundamento en la información que se evidenció en el módulo de transparencia documental para la correspondencia de la Alcaldía Mayor de Cartagena- SIGOB suministrada por la Líder Oficina Atención al Ciudadano mediante oficios **AMC-OFI-0108034-2018** (Julio- Agosto) **AMC-OFI-0136193-2018** (Septiembre - Octubre) **AMC-OFI-0008015-2019** (Noviembre - Diciembre), relacionando la base de Datos contentiva de las PQRS, del Segundo semestre de la Vigencia 2018.

De la Información suministrada, se pudo identificar que ingresaron un total de Catorce Mil Doscientos Tres (**14.203**) peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en el Segundo Semestre de la vigencia 2018 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 remitió a cada una de las Dependencias sus resultados en cada Bimestre, con el fin de tomar acciones correctivas con las PQRS que se evidenciaron sin responder en la Herramienta de Correspondencia SIGOB.

Del total de PQRS, Recibidas **14.203**, se evidenciaron respondidas **5.838 (29%)**, dentro del Terminó **4.043 (20%)**, Fuera del Terminó **1.795 (9%)** y Sin responder **8.365 (42%)**.

Para la realización del presente informe, se tomó una muestra de **13.565**, equivalentes al **95,5%** de la población total, correspondientes a las Dependencias que en su gestión se les evidenció Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes sin responder, exceptuando los entes descentralizados, y las dependencias que en el Semestre reportaron sus PQRS, respondidas en su totalidad. Tal como lo muestra la Tabla N°1:

Tabla N°1



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

Código:  
ECGCI01-F005

Versión: 5.0

Fecha:  
09-04-2018

Página 4 de 4

IT	Dependencia	Total	% Participación
1	Departamento Administrativo de Salud - DADIS	3484	25,67%
2	Oficina Asesora Jurídica	1527	11,25%
3	Dirección Administrativa de Talento Humano	1114	8,21%
4	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1055	7,77%
5	Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	683	5,03%
6	Secretaria de Planeación Distrital	607	4,47%
7	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	566	4,17%
8	Fondo Territorial de Pensiones	561	4,13%
9	Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	420	3,10%
10	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	396	2,92%
11	Secretaría de Infraestructura	380	2,80%
12	Secretaria General	279	2,06%
13	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	245	1,81%
14	Secretaría de Educación	232	1,71%
15	Oficina Gestión del Riesgo de Desastres	228	1,68%
16	Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	195	1,44%
17	Dirección de Apoyo Logístico	184	1,36%
18	División de Control Urbano	163	1,20%
19	Despacho del Alcalde	154	1,13%
20	Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	145	1,07%
21	Oficina de Fiscalización	134	0,99%
22	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	127	0,94%
23	Oficina Asesora de Control Disciplinario	114	0,84%
24	Secretaría de Hacienda Pública	90	0,66%
25	Tesorería - Devolución y Compensaciones	80	0,59%
26	Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	67	0,49%
27	Oficina del Sisben	61	0,45%
28	División Impuestos	51	0,38%
29	Impuesto Predial	30	0,22%
30	Dirección de Presupuesto	26	0,19%
31	PES	26	0,19%
32	Programa Familias En Acción	25	0,18%
33	Dirección de Archivo	22	0,16%
34	UMATA	20	0,15%
35	Escuela de Gobierno	18	0,13%
36	Unidad Asesora Servicios Públicos	14	0,10%
37	Unidad de Contratación	14	0,10%
38	Dirección de Contabilidad	14	0,10%
39	Oficina Asesora de Informática	7	0,05%
40	Cuerpo de Bomberos	3	0,02%
41	Cobro Persuasivo	2	0,01%
42	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	2	0,01%
	<b>Total</b>	<b>13.565</b>	<b>100%</b>



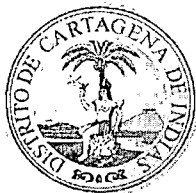
ALCALDÍA MAYOR  
DE CARTAGENA DE INDIAS  
Distrito Turístico y Cultural

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

Código:  
ECGCI01-F005  
Versión: 5.0  
Fecha:  
09-04-2018  
Página 5 de 5

Como se puede observar en la **tabla No 1** del seguimiento efectuado a 44 dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena, el mayor porcentaje de PQR's que se recibieron en la Alcaldía Mayor de Cartagena se direccionaron en un **25.67%** al Departamento Administrativo De Salud DADIS, en segundo lugar a la Oficina Asesora Jurídica en un **11.25%** y en tercer lugar a la Dirección Administrativa de Talento Humano en un **8.21%**.

### 3.3.- SEGUIMIENTO DE LAS PQRS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2018, EN LA HERRAMIENTA PARA LA CORRESPONDENCIA SIGOB DE LA ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA.

Se observó lo siguiente:

Tabla N°2

It.	Dependencia	Estado de las PQRS				
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
1	Departamento Administrativo de Salud - DADIS	3484	483	401	82	3001
2	Oficina Asesora Jurídica	1527	639	404	235	888
3	Dirección Administrativa de Talento Humano	1114	454	228	226	660
4	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1055	646	436	210	409
5	Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	683	166	138	28	517
6	Secretaria de Planeación Distrital	607	296	233	63	311
7	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	566	381	259	122	185
8	Fondo Territorial de Pensiones	561	236	106	130	325
9	Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	420	167	70	97	253
10	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	396	272	208	64	124
11	Secretaría de Infraestructura	380	277	210	67	103
12	Secretaria General	279	76	63	13	203
13	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT	245	74	46	28	171
14	Secretaría de Educación	232	82	46	36	150
15	Oficina Gestión del Riesgo de Desastres	228	131	62	69	97
16	Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	195	9	6	3	186
17	Dirección de Apoyo Logístico	184	75	57	18	109
18	División de Control Urbano	163	116	57	59	47
19	Despacho del Alcalde	154	48	43	5	106





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

Código:  
ECGCI01-F005  
Versión: 5.0  
Fecha:  
09-04-2018  
Página 6 de 6

20	Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	145	37	26	11	108
21	Oficina de Fiscalización	134	68	57	11	66
22	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	127	90	54	36	37
23	Oficina Asesora de Control Disciplinario	114	109	94	15	5
24	Secretaría de Hacienda Pública	90	51	29	22	39
25	Tesorería - Devolución y Compensaciones	80	58	46	12	27
26	Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	67	26	20	6	41
27	Oficina del Sisben	61	58	50	8	3
28	División Impuestos	51	31	22	9	20
29	Impuesto Predial	30	25	16	9	5
30	Dirección de Presupuesto	26	15	11	4	11
31	PES	26	24	23	1	2
32	Programa Familias En Acción	25	18	13	5	7
33	Dirección de Archivo	22	20	15	5	2
34	UMATA	20	19	10	9	1
35	Escuela de Gobierno	18	1	0	1	17
36	Unidad Asesora Servicios Públicos	14	7	7	0	7
37	Unidad de Contratación	14	6	2	4	8
38	Dirección de Contabilidad	14	6	5	1	8
39	Oficina Asesora de Informática	7	4	4	0	3
40	Cuerpo de Bomberos	3	2	2	0	1
41	Cobro Persuasivo	2	0	0	0	2
42	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	2	1	1	0	1
	<b>Total Muestra</b>	<b>13.565</b>	<b>5.304</b>	<b>3.580</b>	<b>1.724</b>	<b>8.266</b>

Que del total de la muestra seleccionada de peticiones, quejas, reclamos y Solicitudes (13.565), recibida en la Alcaldía Mayor de Cartagena en el Segundo Semestre de la Vigencia 2018, direccionadas a las diferentes dependencias, el 39,10% fueron contestadas y el 60,93% se evidenciaron sin contestar.

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

A continuación se presenta el resultado de los tres primeros bimestres de la vigencia 2018, dejando claridad que las dependencias escogidas como muestra son aquellas a las que se les evidenciaron PQRS sin responder en el Modulo de transparencia documental - SIGOB, exceptuando los Entes Descentralizados y las dependencias que respondieron sus peticiones. Así las cosas se procede a presentar gráficamente las Quince (15) primeras dependencias, con el mayor número de PQRS, ingresadas en el Segundo Semestre de la Vigencia 2018:

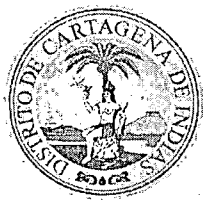


ALCALDÍA MAYOR  
DE CARTAGENA DE INDIAS  
Distrito Turístico y Cultural

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

Teléfonos:  
6501092 -  
6501095

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



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

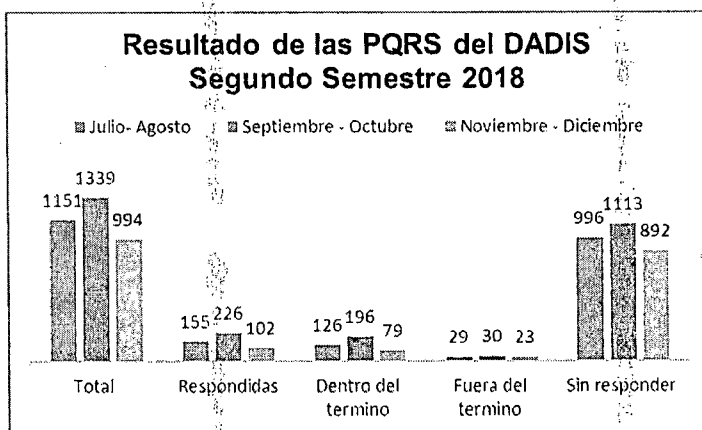
En el Departamento Administrativo de Salud DADIS, se recibió un total de **3.484** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **483** y sin responder **3.001**

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*-, se puede observar que el **11.5% (401)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **2.35% (82)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **86.13% (3001)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Departamento Administrativo de Salud DADIS. (ver Tabla N°3 y Grafico No 1).

**Tabla N°3**

Dependencia	Bimestres	Total	Respondidas	Estado de las PQRS			Oficio de Seguimiento
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	
Departamento Administrativo de Salud - DADIS	Julio- Agosto	1151	155	126	29	996	AMC-OFI-0047714-2019
	Septiembre - Octubre	1339	226	196	30	1113	
	Noviembre - Diciembre	994	102	79	23	892	
	2do Semestre	3484	483	401	82	3001	

**Gráfico N°1**



**Observaciones:**

1.- Se observa con preocupación que el Departamento Administrativo de Salud DADIS, mantiene un alto índice de PQRS, sin responder, lo anterior, teniendo en cuenta el porcentaje obtenido en el Primer Semestre 2018 resultado que se evidencia en el modulo de transparencia documental SIGOB.







- 3.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQRS, terminadas en su gestión y sin respuesta
- 4.- Se observa en las notas de transferencia de algunas PQRS del DADIS, que se dio respuesta sin evidenciar un código interno el cual demuestre el direccionamiento al peticionario.

**3.4.2.- OFICINA ASESORA JURÍDICA**

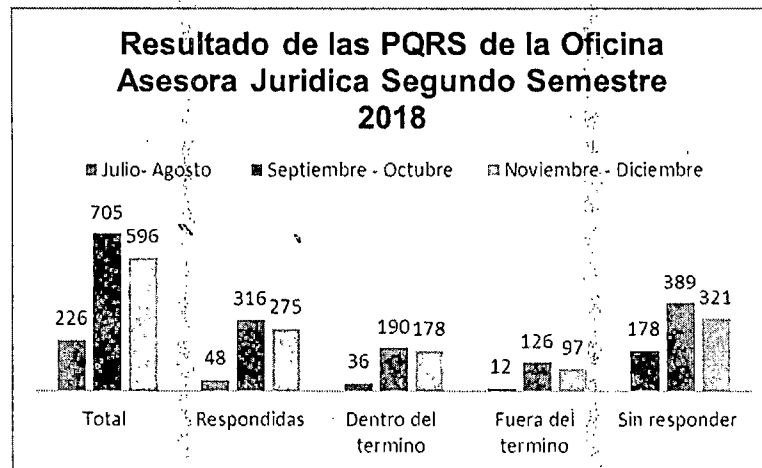
En la Oficina Asesora Jurídica, se recibió un total de **1.527** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **639** y sin responder **888**.

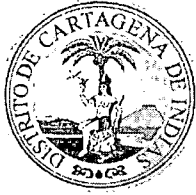
En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*-, se puede observar que el **26%** (404) se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **15%** (235) se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **58%** (888) de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Oficina Asesora Jurídica. ( Ver Tabla N°4 y Grafico No 2).

**Tabla N°4**

Dependencia	Bimestres	Estado de las PQRS					Oficio de Seguimiento
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	
Oficina Asesora Jurídica	Julio-Agosto	226	48	36	12	178	AMC-OFI-0047744-2019
	Septiembre - Octubre	705	316	190	126	389	
	Noviembre - Diciembre	596	275	178	97	321	
	2do Semestre	1527	639	404	235	888	

**Gráfico N°2**





**Observaciones:**

- 1.- Se puede evidenciar, que en la Oficina Asesora Jurídica, esta manejando un nivel medio de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el módulo de transparencia documental SIGOB.
- 2.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQRS. Terminadas en su gestión y sin respuesta

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

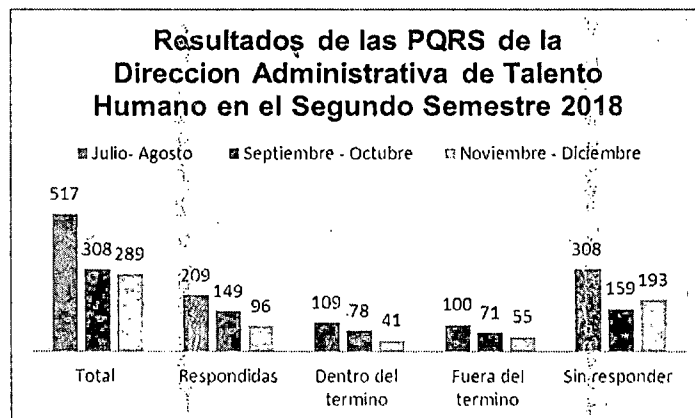
En la Dirección Administrativa de Talento Humano, se recibió un total de **1.114** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **454** y sin responder **660**.

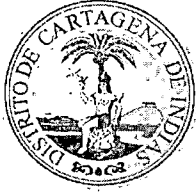
En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* -, se puede observar que el **20% (228)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **20% (226)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **59% (660)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Dirección Administrativa de Talento Humano. (ver Tabla N°5 y Grafico No 3).

**Tabla N°5**

Dependencia	Bimestre	Estado de las PQRS					Oficio de Seguimiento
		Total	Respondidas	Dentro del término	Fuera del término	Sin responder	
Dirección Administrativa de Talento Humano	Julio-Agosto	517	209	109	100	308	AMC-OFI-0047715-2019
	Septiembre - Octubre	308	149	78	71	159	
	Noviembre - Diciembre	289	96	41	55	193	
	2do Semestre	1114	454	228	226	660	

**Gráfico N°3**





**Observaciones:**

- 1.- Se puede evidenciar, que la Dirección Administrativa de Talento Humano, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado evidenciado en el modulo de transparencia documental SIGOB.
- 2.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQRS. Terminadas en su gestión y sin respuesta

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

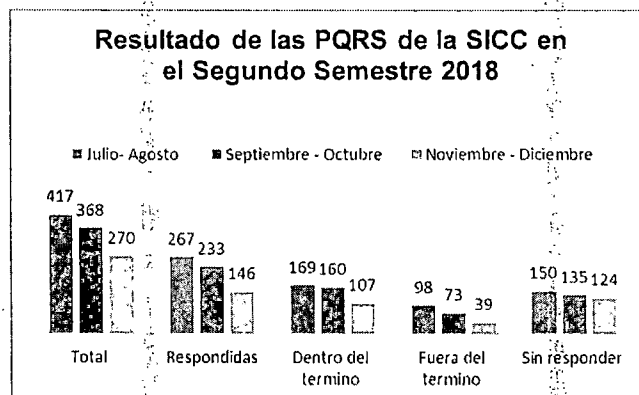
En la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, se recibió un total de **1.055** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **646** y sin responder **409**

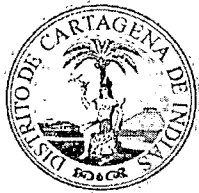
En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* -, se puede observar que el **41% (436)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **19% (210)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **38% (409)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana. (ver Tabla N°6 y Grafico No 4).

**Tabla N°6**

Dependencia	Bimestre	Estado de las PQRS					Oficio de Seguimiento
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	Julio- Agosto	417	267	169	98	150	AMC-OFI-0047733-2019
	Septiembre - Octubre	368	233	160	73	135	
	Noviembre - Diciembre	270	146	107	39	124	
	2do Semestre	1055	646	436	210	409	

**Grafico N°4**





**Observaciones:**

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

**3.4.5.- ALCALDÍA LOCALIDAD INDUSTRIAL Y DE LA BAHÍA LOCALIDAD N°1**

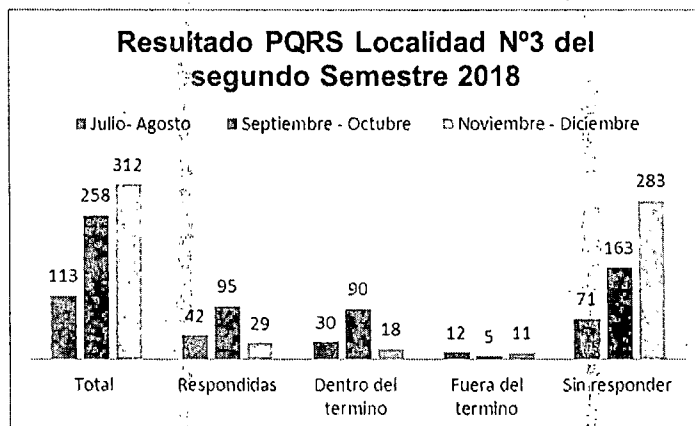
En la Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía Localidad N°3, se recibió un total de **683** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **166** y sin responder **517**.

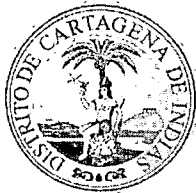
En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* -, se puede observar que el **20%** (**138**) se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **4%** (**28**) se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **74%** (**517**) de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía Localidad N°3. (Ver Tabla N°7 y Grafico No 5).

**Tabla N°7**

Dependencia	Bimestre	Estado de las PQRS					Oficio de Seguimiento
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía Loc.3	Julio-Agosto	113	42	30	12	71	AMC-OFI-0047776-2019
	Septiembre - Octubre	258	95	90	5	163	
	Noviembre - Diciembre	312	29	18	11	283	
	2do Semestre	683	166	138	28	517	

**Grafico N°5**





<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</b> 12 de 12

**Observaciones:**

- 1.- Se puede evidenciar, que la Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía Localidad N°3, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.
- 2.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQRS. Terminadas en su gestión y sin respuesta

**3.4.6.- SECRETARIA DE PLANEACIÓN DISTRITAL**

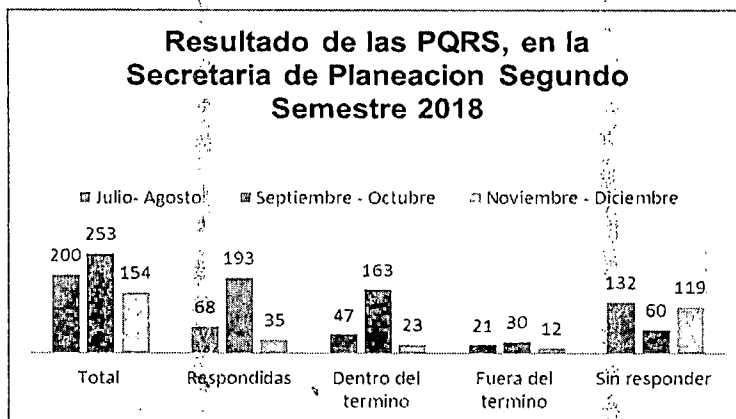
En la Secretaria de Planeación, se recibió un total de **607** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **296** y sin responder **311**.

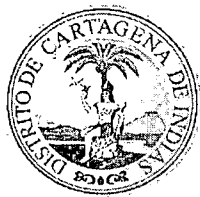
En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*, se puede observar que el **38%** (**233**) se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **10%** (**63**) se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **51%** (**311**) de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaria de Planeación. (Ver Tabla N°8 y Grafico No 6).

**Tabla N°8**

Dependencia	Bimestres	Total	Respondidas	Estado de las PQRS			Oficio de Seguimiento
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	
Secretaria de Planeación Distrital	Julio-Agosto	200	68	47	21	132	AMC-OFI-0047751-2019
	Septiembre - Octubre	253	193	163	30	60	
	Noviembre - Diciembre	154	35	23	12	119	
	2do Semestre	607	296	233	63	311	

**Grafico N°6**





<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/AUDITORIA INTERNA</b>	Fecha: 09-04-2018
<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Página 13 de 13

**Observaciones:**

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

**3.4.7.- GERENCIA DE ESPACIO PÚBLICO Y MOVILIDAD URBANA**

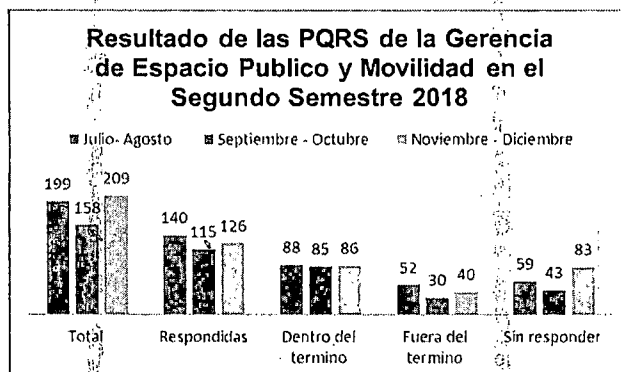
En la Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana, se recibió un total de **566** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **381** y sin responder **185**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*, se puede observar que el **45%** (**259**) se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **21%** (**122**) se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **32%** (**185**) de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana. (Ver Tabla N°9 y Grafico No 7).

**Tabla N°9**

Dependencia	Bimestre	Estado de las PQRS					Oficio de Seguimiento
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	Julio - Agosto	199	140	88	52	59	AMC-OFI-0047757-2019
	Septiembre - Octubre	158	115	85	30	43	
	Noviembre - Diciembre	209	126	86	40	83	
	2do Semestre	566	381	259	122	185	

**Gráfico N°7**





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

**Observaciones:**

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

**3.4.8.- FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES**

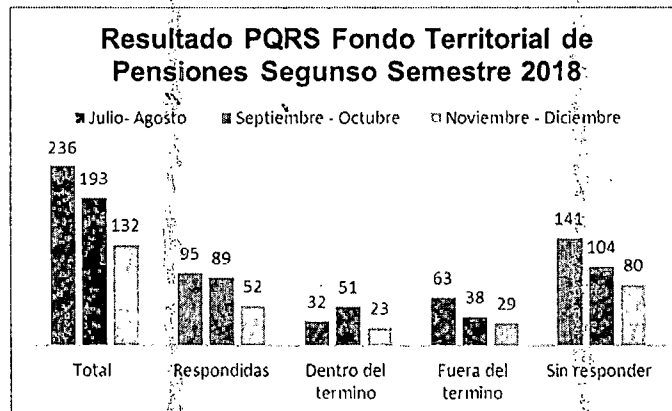
En el Fondo Territorial de Pensiones, se recibió un total de **561** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **236** y sin responder **325**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*-, se puede observar que el **18% (106)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **23% (130)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **57% (323)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Fondo Territorial de Pensiones. (Ver Tabla N°10 y Grafico No 8).

**Tabla N°10**

Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS			Oficio de Seguimiento
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	
Fondo Territorial de Pensiones	Julio-Agosto	236	95	32	63	141	AMC-OFI-0047738-2019
	Septiembre - Octubre	193	89	51	38	104	
	Noviembre - Diciembre	132	52	23	29	80	
	2do Semestre	561	236	106	130	325	

**Grafico N°8**





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

**Observaciones:**

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

**3.4.9.- Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales**

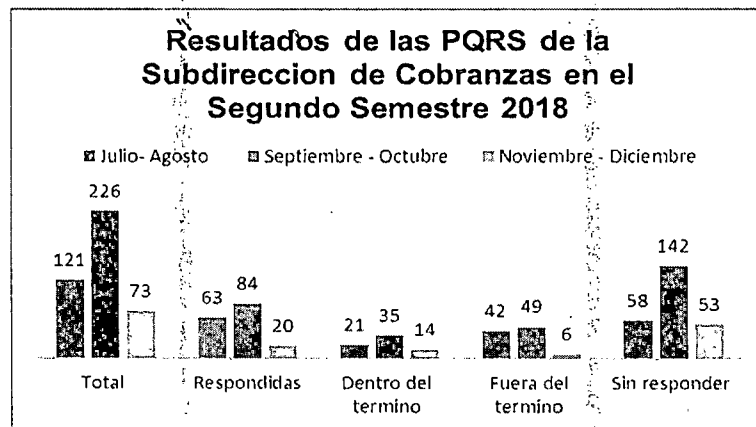
En la Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales, se recibió un total de **420** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **167** y sin responder **253**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*-, se puede observar que el **16% (70)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **23% (97)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **60% (253)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales. (Ver Tabla N°11 y Grafico No 9).

**Tabla N°11**

Dependencia	Bimestres	Estado de las PQRS					Oficio de Seguimiento
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	Julio-Agosto	121	63	21	42	58	AMC-OFI-0047764-2019
	Septiembre - Octubre	226	84	35	49	142	
	Noviembre - Diciembre	73	20	14	6	53	
	2do Semestre	420	167	70	97	253	

**Gráfico N°9**







**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 evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.
- 3.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQRS. Terminadas en su gestión y sin respuesta

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

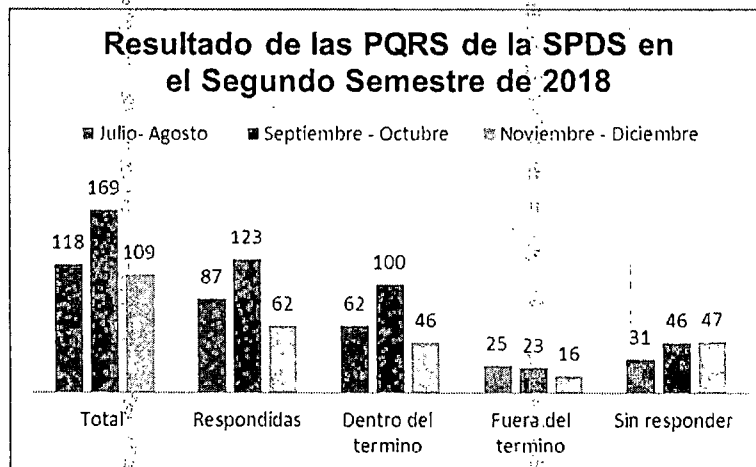
En la Secretaría de Participación y Desarrollo Social, se recibió un total de **396** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **272** y sin responder **124**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* -, se puede observar que el **52% (208)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **16% (64)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **31% (124)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría de Participación y Desarrollo Social. (Ver Tabla N°12 y Grafico No 10).

**Tabla N°12**

Dependencia	Bimestre	Estado de las PQRS					Oficio de Seguimiento
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	Julio-Agosto	118	87	62	25	31	AMC-OFI-0047775-2019
	Septiembre - Octubre	169	123	100	23	46	
	Noviembre - Diciembre	109	62	46	16	47	
	2do Semestre	396	272	208	64	124	

**Gráfico N°10**





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

**Observaciones:**

- 1.- Se puede evidenciar, que en la Secretaría de Participación y Desarrollo Social, está manejando un nivel medio de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.
- 3.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQRS. Terminadas en su gestión y sin respuesta

**3.4.11.- SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA**

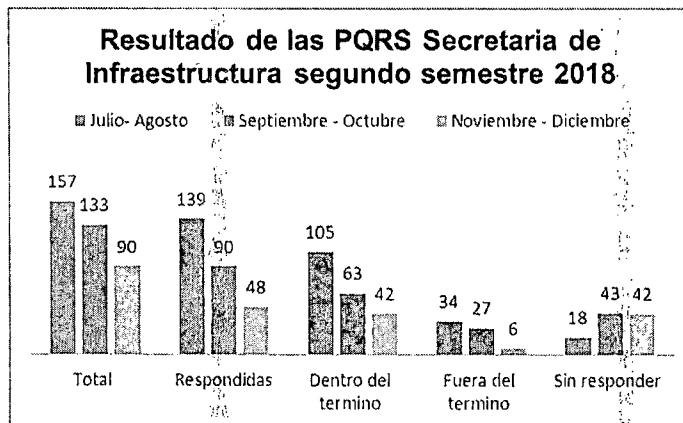
En la Secretaría de Infraestructura, se recibió un total de **380** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **277** y sin responder **103**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* -, se puede observar que el **55% (210)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **17% (67)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **27% (103)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaria de Infraestructura. (Ver Tabla N°13 y Grafico No 11).

Tabla N°13

Dependencia	Bimestres	Estado de las PQRS					Oficio de Seguimiento
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	
Secretaría de Infraestructura	Julio- Agosto	157	139	105	34	18	AMC-OFI-0047760-2019
	Septiembre - Octubre	133	90	63	27	43	
	Noviembre - Diciembre	90	48	42	6	42	
	2do Semestre	380	277	210	67	103	

Grafico N°11





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

**Observaciones:**

- 1.- Se puede evidenciar, que en la Secretaria de Infraestructura, esta manejando un nivel medio de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de trasparecia documental SIGOB.
- 3.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQRS. Terminadas en su gestión y sin respuesta

**3.4.12.- SECRETARIA GENERAL**

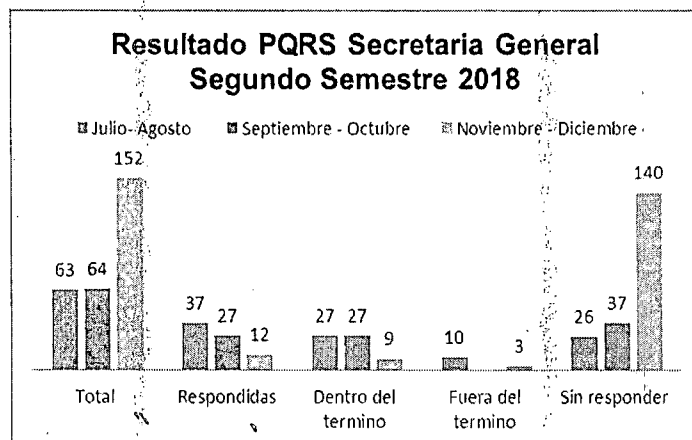
En la Secretaria General, se recibió un total de **279** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **76** y sin responder **203**.

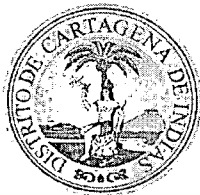
En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* -, se puede observar que el **22% (63)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **4% (13)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **72% (203)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaria General. (Ver Tabla N°14 y Grafico No 12).

Tabla N°14

Dependencia	Bimestres	Estado de las PQRS					Oficio de Seguimiento
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	
Secretaria General	Julio- Agosto	63	37	27	10	26	AMC-OFI-0050919-2019
	Septiembre - Octubre	64	27	27		37	
	Noviembre - Diciembre	152	12	9	3	140	
	2do Semestre	279	76	63	13	203	

Gráfico N°12





<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/AUDITORIA INTERNA</b>	Fecha: 09-04-2018
<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Página 19 de 19

**Observaciones:**

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

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

**3.4.13.- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE - DATT**

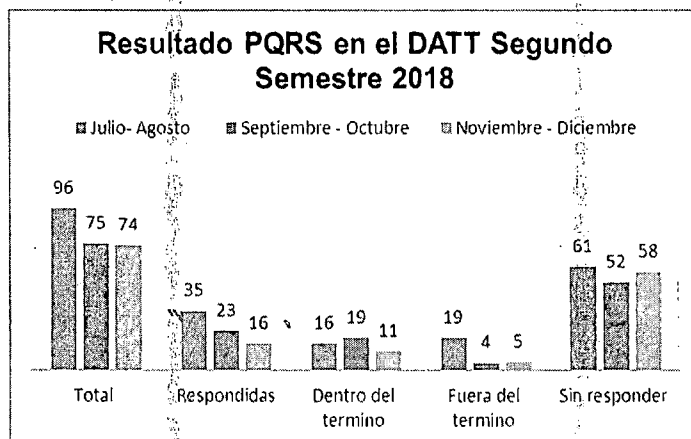
En el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT, se recibió un total de **245** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **74** y sin responder **171**.

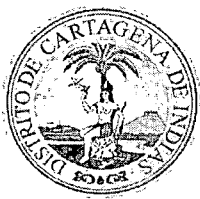
En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*- , se puede observar que el **18% (46)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **11% (28)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **69% (171)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT. (Ver Tabla N°15 y Grafico No 13).

**Tabla N°15**

Dependencia	Bimestre	Estado de las PQRS					Oficio de Seguimiento
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	Julio- Agosto	96	35	16	19	61	AMC-OFI-0047780-2019
	Septiembre - Octubre	75	23	19	4	52	
	Noviembre - Diciembre	74	16	11	5	58	
	2do Semestre	245	74	46	28	171	

**Gráfico N°13**





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

**Observaciones:**

- 1.- Se puede evidenciar, que el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT, esta manejando un nivel medio de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.
- 3.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQRS. Terminadas en su gestión y sin respuesta

**3.4.14.- SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

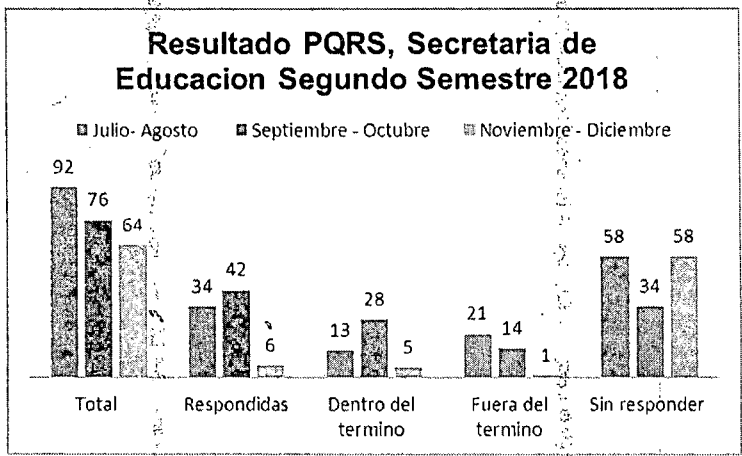
En la Secretaría de Educación, se recibió un total de **232** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **82** y sin responder **150**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* -, se puede observar que el **19%** (46) se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **15%** (36) se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **64%** (150) de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría de Educación. (Ver Tabla N°16 y Grafico No 14).

Tabla N°16

Dependencia	Bimestre	Estado de las PQRS					Oficio de Seguimiento
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	
Secretaría de Educación	Julio-Agosto	92	34	13	21	58	AMC-OFI-0047782-2019
	Septiembre - Octubre	76	42	28	14	34	
	Noviembre - Diciembre	64	6	5	1	58	
	2do Semestre	232	82	46	36	150	

Gráfico N°14





<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI01-F005
	Versión: 5.0
	Fecha: 09-04-2018
	Página 21 de 21

**Observaciones:**

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

**3.4.15.- OFICINA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES**

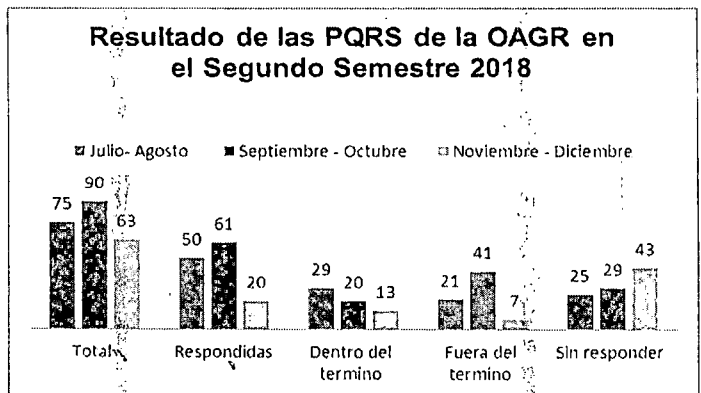
En la Oficina Gestión del Riesgo de Desastres, se recibió un total de 228 Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron 131 y sin responder: 97.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*-, se puede observar que el **18%** (62) se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **11%** (69) se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **69%** (97) de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Oficina Gestión del Riesgo de Desastres. (Ver Tabla N°17 y Grafico No 15).

**Tabla N°17**

Dependencia	Bimestres	Estado de las PQRS					Oficio de Seguimiento
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	
Oficina Gestión del Riesgo de Desastres	Julio- Agosto	75	50	29	21	25	AMC-OFI-0050821-2019
	Septiembre - Octubre	90	61	20	41	29	
	Noviembre - Diciembre	63	20	13	7	43	
	2do Semestre	228	131	62	69	97	

**Grafico N° 15**





**Observaciones:**

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

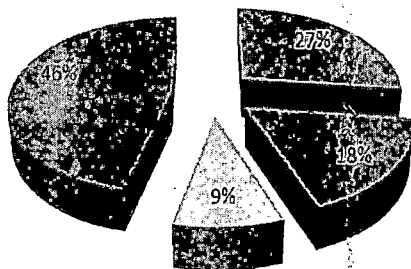
**OBSERVACIONES GENERALES**

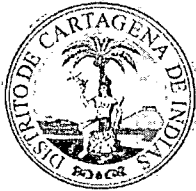
- ❖ Se evidencia un porcentaje del **42%** de Peticiones\_Quejas, Reclamos y Solicitudes, sin responder, situación que preocupa a esta Oficina Asesora teniendo en cuenta la obligatoriedad de la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 del Junio 30 de 2015: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", seguidamente de los descrito en el Artículo 35 del Decreto Disciplinario Único Ley 734 de 2002.
- ❖ Se realizó por parte de la Oficina Asesora el siguiente comparativo con relación al Primer Semestre y Segundo Semestre de la Vigencia 2018, evidenciando lo siguiente:

	Total	Respondidas	Dentro del Termino	Fuera del Termino	Sin Responder
Primer Semestre 2018	13.481	4.929	3.239	1.690	8.552
	100%	36%	24%	12%	63%

**Primer Semestre 2018**

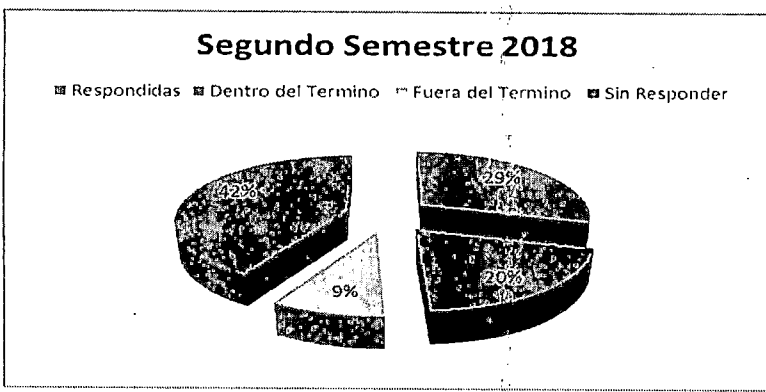
■ Respondidas ■ Dentro del Termino ■ Fuera del Termino ■ Sin Responder





<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/AUDITORIA INTERNA</b>		Fecha: 09-04-2018
<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		Página 23 de 23

	Total	Respondidas	Dentro del Terminó	Fuera del Terminó	Sin Responder
<b>Segundo Semestre 2018</b>	14.203	5.838	4.043	1.795	8.365
	100%	29%	20%	9%	42%



De lo anterior se puede evidenciar una mejoría en las respuestas a las Peticiones Quejas y Reclamos del 21% en comparación al Primer Semestre de la Vigencia 2018.

- ❖ 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 respuesta a las mismas.
- ❖ Resalta la Oficina Asesora de Control Interno, la importancia de la debida notificación de las Peticiones, Quejas y Reclamos, situación que no se podría evidenciar en el Modulo de Transparencia, por lo que se hace un llamado a las Dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena que las Peticiones, Quejas y Reclamos no terminan la respuesta con solo responder sino con su debida Notificación.
- ❖ Se observa que muchas veces no derivan las respuestas a las PQRS y se realicen notas de transferencia para darles de bajas en el sistema, estas deben ser completas, es decir deben contener 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 del sistema – que muchas veces direcciona la PQRS como no espera respuesta- , se recomienda describir el trámite que se realizara al documento internamente.
- ❖ Se resalta el trabajo de las Siguietes Dependencias que han evidenciado en sus resultados mejorías contundentes :

- Secretaria de Infraestructura

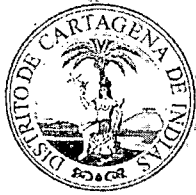


Dirección:  
Centro Diagonal 30 No  
30-78 Plaza de la Aduana

Teléfonos:  
6501092.-  
6501095.

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





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

- Oficina Asesora de Control Disciplinario
  - Programa Familias en Acción
  - Oficina SISBEN
- ❖ Se Continúa Felicitando a la Oficina de Industria y Comercio por responder la totalidad de las PQRS.
  - ❖ 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.
  - ❖ Preocupación con las Alcaldías Locales – Tomar Acciones Correctivas URGENTES
- 5.- Se recomienda que las Dependencias, Analicen las PQRS, que envía la Oficina Asesora de Control Interno sin responder, y realicen un cruce de información con la respondida físicamente, con el fin de identificar que tan mal se maneja el sistema SIGOB que es la herramienta de Verificación de la Oficina Asesora de Control Interno.

**3.3. RECOMENDACIONES**

- ❖ Se sugiere a las Dependencias que se les evidencio un alto índice de PQR's sin responder, tomar las medidas necesarias correctivas y/o armar un Plan de choque de manera **URGENTE** para brindar la respuesta teniendo en cuenta lo normado en la Ley 1755 del Junio 30 de 2015, Y demás normas concordantes.
- ❖ Se Insiste a las Dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena que deriven y tramiten las respuesta de las PQR's en el Modulo de Transparencia Documental SIGOB y no terminen la gestión de la petición sin responderla, teniendo en cuenta que este, es un sistema en el que se debe evidenciar todo el trámite que se le realice a las PQR's desde su recepción hasta su respuesta, y se resalta que es la herramienta que la Oficina Asesora de Control Interno utiliza para la verificación y elaboración de los informes de Ley.
- ❖ En atención a las Peticiones, quejas y reclamos respondidas fuera del término, se recomienda cumplir con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que reza:"

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

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

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





<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/AUDITORIA INTERNA</b>	Fecha: 09-04-2018
<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Página 25 de 25

- ❖ 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 y al Rol de Evaluación de la Gestión del Riesgo de la Oficina Asesora de Control Interno, revisen los resultados de este informe con el objetivo de que se inicien las acciones correctivas necesarias en el cumplimiento normativo de las Peticiones Quejas Reclamos a nivel nacional y Distrital.
- ❖ Redactar mejor las Notas de Transferencias en la Herramienta SIGOB, cuando se refieran a documentos que no ameriten respuesta de Fondo, ya sea por ser documentación adjunta a procesos y/o trámites internos. Despejar Dudas con la Oficina Asesora de Informática, o la Coordinación de Ventanilla Única de Atención al Ciudadano en caso de no tener claridad al momento de suministrar información a la herramienta SIGOB.
- ❖ Notificar al Peticionario 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.

**4. COMENTARIOS ADICIONALES**

**5. ANEXOS**

- oficios AMC-OFI-0108034-2018 (Julio- Agosto)
- Oficio AMC-OFI-0136193-2018 (Septiembre - Octubre)
- Oficio AMC-OFI-0008015-2019 (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 2018.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
JUAN CARLOS FRIAS MORALES	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno	<i>Juan Carlos Frías Morales</i>

**ELABORO:**

*Julissa José Gómez Aguirre*  
**JULISSA JOSÉ GÓMEZ AGUIRRE**  
 Asesora Externa OACI

