



P.92

Cartagena de Indias D.T. y C., martes, 25 de septiembre de 2018

Oficio AMC-OFI-0108034-2018

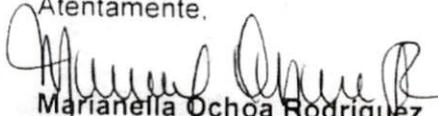
Alcalde
PEDRITO PEREIRA CABALLERO
Alcalde Mayor de Cartagena de Indias (E)
Doctor
JUAN CARLOS FRIAS MORALES
Jefe Control Interno
ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS
Cartagena

Asunto: **INFORME DE PQRS CUARTO BIMESTRE DE 2018**

Cordial saludo,

En virtud a la presente, adjunto informe de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias del bimestre de Julio-Agosto de 2018. Dando cumplimiento a lo establecido en el decreto 1594 del 26 de diciembre de 2013, el cual reglamenta la recepción de las peticiones, quejas y reclamos y al decreto 0219 de febrero de 2017, por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 1594 de 2013 y se anotan otras disposiciones.

Atentamente,


Marianella Ochoa Rodríguez
Coordinadora Atención al Ciudadano

Proyectó: Judith Carballo Mass
Revisó: Marianella Ochoa Rodriguez

**DESPACHO ALCALDE
RECIBIDO**

Fecha: 25/09/2018

Hora: 11:22am

Amor



**INFORME BIMESTRAL
DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES**

**JULIO-AGOSTO
2018**

CONTENIDO

1. Introducción.....	2
2. Objeto.....	2
3. Definiciones.....	2
4. Periodo de estudio.....	4
5. Total Documentación recibida	4
5.1 Peticiones recibidas en el Distrito de Cartagena	5
5.2 Documentación recibida en gestión y estado.....	
5.3 Documentación recibida en gestión y estado	
6. Documentación recibida por Dependencia	
6.1 Documentación Recibida por Dependencia – Entes centralizados	6
6.2 Documentación Recibida por Dependencia- Entes descentralizados.....	8
7. Por tipo de documento.....	9
8. Recomendaciones.....	10



1 Introducción

En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, y acorde con los procedimientos internos que soportan la entrega de documentos y servicios al Ciudadano, se implementa por intermedio del equipo de Atención al Ciudadano y las áreas misionales y de apoyo, que se lleve en forma oportuna la revisión y/o el cruce de información PQRS, de acuerdo con lo descrito en el decreto 1594 de diciembre del 2013, el cual reglamenta la recepción de las Peticiones Quejas y Reclamos (PQRS) y al Decreto 0219 de 6 de Febrero de 2017, por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 1594 de 2013 y se dictan otras disposiciones, se presenta el informe bimensual de requerimientos recibidos en el Distrito en el bimestre julio-agosto del 2018, recepcionado a través de los canales de atención dispuesto para la gestión y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes: presencial, telefónico, virtual y verbal.



2 Objeto

Rendir informe al Despacho del Alcalde y a la Oficina de Control Interno, sobre el comportamiento del sistema de gestión PQRS adelantada en la Secretaria General por el proceso de Atención al Ciudadano.

3 Definiciones:

Estado:

Se refiere a la forma en que se clasifican la PQRS en el Distrito de Cartagena.

Sin Responder:

Se refiere a las PQRS que aún se encuentran en estudio o trámite para generar una respuesta o pasar al estado de Finalizada.

Respondida:

Se refiere a las PQRS que efectivamente tuvieron una respuesta o un comunicado de salida.

Tipo:

Se refiere a la clasificación de las PQRS, definido por el Distrito de Cartagena tal como: petición, derecho de petición, queja, reclamo y solicitud.

Derecho de Petición:

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja:

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo:

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Solicitud:

Se refiere al interés de un ciudadano por una Información o documento.



4. Periodo de estudio

El presente informe se evalúa del 1 de julio al 31 de agosto de 2018.

5. Total Documentación recibida

De los 18.822 documentos recibidos en el periodo en mención, se realizó transferencia a las dependencias competentes y quedaron en gestión 10.179(54%), de los cuales 1.970 están duplicados y hay físicamente en gestión 8.210.

Solo debe haber correspondencia duplicada, cuando de acuerdo a los casos mencionados en el capítulo III del decreto 1594, artículo 13 de las peticiones que involucran varias dependencias se transfieren a la Oficina Jurídica la cual es la responsable de consolidar la respuesta.

Y en el capítulo III, parágrafo II las solicitudes de autoridades de control serán enviados a las dependencias competentes con copia a la Oficina de Control Interno.

5.1 Peticiones recibidas en el Distrito de Cartagena

Tipo de documento	Total
Derecho de Petición (15 Días)	923
Derechos de Petición de Conceptos Solicitud de Copias (10 días)	2
Quejas y Reclamos	89
Solicitud	3.769
Total general	4.783

El registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes Ciudadanas ingresadas en julio y Agosto de 2018, corresponde a 4.783, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de SIGOB-Transparencia Documental. Siendo las solicitudes las de mayor recepción y los derechos de petición.

Las dependencias que reciben mayor cantidad de documento son la Oficina Asesora Jurídica, Departamento Administrativo de Salud Distrital y Secretaria de Hacienda.



6.1 Documentación recibida en gestión y estado

ESTADO	NO ESPERA RESPUESTA	RESPONDIDA	NO RESPONDIDA	TOTAL	Porcentaje
Documentación en gestión	375	1.328	6.507	8.210	43%

* En razón al número de peticiones clasificadas como de "No espera respuesta", es necesario que desde cada dependencia se revise dicha tipificación y de ser necesario, solicitar al grupo de Control Interno su revisión para así garantizar el proceso de respuesta oportuna dentro de los términos de Ley.

De la documentación recibida en el periodo en mención a la fecha de corte del 18 de septiembre del periodo de julio y agosto se encuentra en gestión 8.210 documentos de los cuales aparecen como no respondida 6.507

6. Documentación recibida por Dependencia

6.1 Documentación Recibida por Dependencia-Entes Centralizados

Área responsable	Total
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	183
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	156
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	210
Secretaría de Hacienda Pública	117
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	59
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	117
Impuesto Predial	47
Industria y Comercio	638
Cobro Persuasivo	1
Dirección de Contabilidad	53
Dirección de Impuestos	43
Dirección de Presupuesto	26
División Sistemas Impuestos	10
Subdirección de Fiscalización	622
Tesorería	366
Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales	1.042
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	884
Dirección Jurídica - DATT	1.402
Dirección Operativa - DATT	54
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	118
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	105
Departamento Administrativo Distrital de Salud	2.539
Despacho Alcalde	234
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	325
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	1
Secretaría General	164
Dirección de Apoyo Logístico	176



Área responsable	Total
Archivo Central	10
Dirección de Talento Humano	1.049
VUAC	2
Escuela de Gobierno	22
Fondo Territorial de Pensiones	628
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	498
Gestión del Riesgo de Desastres	157
Oficina Asesora Jurídica	1.774
PQR	168
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	7
Oficina Asesora de Control Disciplinario	84
Oficina Asesora de Control Interno	31
Oficina Asesora de Protocolo	3
Oficina Asesora Informática	9
Oficina Asesores de Despacho	4
Plan de Emergencia Social Pedro Romero	17
Secretaría de Planeación	1.006
Sisben	37
División de Control Urbano	191
Programa Familias En Acción	6
Secretaría de Educación	170
Secretaría de Infraestructura	380
Unidad Asesora Servicios Públicos	1
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	284
UMATA	11
Secretaría del Interior	1.045
Total general	17.286

6.2 Documentación Recibida por Dependencia-Entes descentralizados

Área responsable	Total
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	314
División de Patrimonio IPCC	131
Administrativa y Financiera IPCC	7
Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC	16
CORVIVIENDA	2
DistriSeguridad	2
Establecimiento Público Ambiental - EPA	884
Oficina Asesora Control Interno - EPA	5
Oficina Asesora Planeación - EPA	19
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	104
Oficina Jurídica IPCC	52
Total general	1.536



144

7. Documentación finalizada

De la base de datos denominada **CORRESPONDENCIA EXTERNA FINALIZADA**, los responsables **respondieron y finalizaron en SIGOB 4.602 documentos** y aparecen **finalizados pero sin repuesta 5.199** Ver anexo.

8. Recomendación:

Finalmente y con fundamento en la información analizada, se recomienda tener en cuenta las recomendaciones que se consideran pertinentes presentadas en anteriores informes con el fin de mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

- Se reitera la importancia de fortalecer a través de campañas el uso de las herramientas y canales de Atención al Ciudadano, producto de un trabajo coordinado entre el equipo de Atención al Ciudadano, Prensa y Comunicaciones y la Oficina Asesora de Informática.
- Igualmente implementar acciones de sensibilización dirigidas a los funcionarios responsables de la atención y respuesta a las PQRS y medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente al tiempo de respuesta del Distrito.

Desde las dependencias:

- Recomendar a cada Jefe de manera oficial que los usuarios de SIGOB sólo sean autorizados por ellos y mediante oficio a la Oficina Asesora Informática y Atención al Ciudadano.
- Fortalecer la capacitación de los funcionarios que teniendo usuario de SIGOB y que se encargan de dar respuesta a ciudadanos, para que se perfeccione el uso de la herramienta, identifiquen debilidades y fortalezas y se comparta experiencia en cuanto al mejoramiento continuo al utilizar SIGOB.
- Realizar reunión de enlaces de PQRS del Distrito mensualmente.



- o Identificar los temas que por su contenido puedan ser tipificados adecuadamente, mejor clasificados desde las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano y realizar una buena entrega vía SIGOB, con el fin de que se puedan generar informes estadísticos idóneos y con tiempos idóneos para los términos de respuestas.
- o En razón al número de peticiones clasificadas como de **"No espera respuesta"**, es necesario que desde cada dependencia se revise dicha tipificación y de ser necesario, solicitar al grupo de Control Interno su revisión para así garantizar el proceso de respuesta oportuna dentro de los términos de Ley.
- o Articular el canal telefónico (Call Center) con la Plataforma SIGOB-Transparencia Documental para el manejo de una misma información.

De acuerdo al Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, establece que "Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo." se sugiere que la Oficina Asesora Jurídica articule las actividades de todos los abogados de la administración distrital y establezca parámetros mínimos tendientes a UNIFICAR CRITERIOS JURÍDICOS de respuesta ante los derechos de petición, como políticas de prevención de daño antijurídico.

Presentar a la informe para tomar medidas para la respuestas oportunas

Atentamente,

Marianella Ochoa Rodríguez
MARIANELLA OCHOA RODRÍGUEZ
 Coordinadora Atención al Ciudadano

Elaboro: Judith Carballo Mass

