



Cartagena de Indias D.T. y C., jueves, 12 de diciembre de 2019
Oficio **AMC-OFI-0158298-2019**

Doctor (es)
MARTHA SEIDEL PERALTA-Secretaria General
JULIANA MERLANO CHAVEZ-Coordinadora de Atención al ciudadano
JORGE CAMILO CARRILLO PADRON-Jefe Oficina Asesora Juridica
ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS
Cartagena

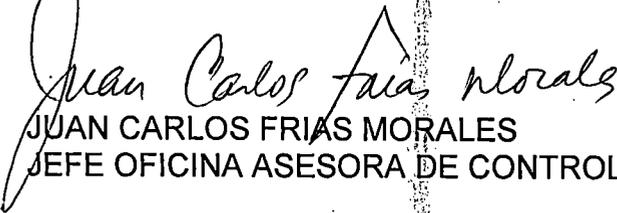
**Asunto: AUDITORIA DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019.**

Cordial saludo,

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría de 2019, realizó Auditoría de seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes del primer semestre de la vigencia 2019 de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, en virtud a lo anterior se generó informe No. CI-0060-19, el cual contiene recomendaciones de acuerdo a las observaciones descritas, para su conocimiento y fines pertinentes.

Agradeciendo su atención.

Atentamente,


JUAN CARLOS FRIAS MORALES
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Copia: Dr. Pedrito Pereira Caballero- Alcalde Mayor de Cartagena de Indias

Anexo: Informe de Auditoria No. CI-0060-19 (25) Folios

Proyectó: Marina M.



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 26

1. DATOS GENERALES

Título:	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019		
Fecha de Emisión: 6-12-19	6-12-19	Informe Numero:	CI-0060-19
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; Pedrito Pereira Caballero - Alcalde Mayor de Cartagena (E) Doctor: Martha Sediel - Secretario General Doctor: Jorge Camilo Carrillo Padrón –Jefe Oficina Asesora Jurídica Doctora: Juliana Merlano Chávez - Coordinadora Atención al Ciudadano		
Revisó: Juan Carlos Frías Morales – 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. DESCRIPCIÓN

Antecedentes y/o justificación: La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento al Rol de Evaluación y Seguimiento realizó 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.	Alcance: 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 Enero al 30 de Junio de 2019.
---	--



ALCALDÍA MAYOR
DE CARTAGENA DE INDIAS
Distrito Turístico y Cultural

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

Teléfonos:
6501092 -
6501095

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



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS		Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA		Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA		Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA		Página 2 de 26

Objetivo General: Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, -"La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular "-	Metodología aplicada: ✓ Verificar la base de datos enviada por la Coordinación de Atención al Ciudadano de la herramienta para la correspondencia de la Alcaldía Mayor de Cartagena – SIGOB.
Objetivo Específico:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, en la Herramienta para la correspondencia- SIGOB, con el fin de identificar el trámite de la respuesta y su término de ley por parte de la Alcaldía Mayor de Cartagena. ➤ Identificar la gestión realizada a las PQR's en las diferentes Dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena mediante la Herramienta. ➤ Efectuar recomendaciones respetuosas, en virtud de los de los principios de la Función Administrativa contemplados en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia. 	

3. RESULTADOS

Observaciones:
3.1.- MARCO NORMATIVO:
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Constitución Política de Colombia 1991: Artículo 23: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales" ❖ Ley 1437 del 18 de enero de 2011: "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". ❖ Ley 1474 del 12 de Julio de 2011: "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". <p>Artículo 76: <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>





ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA	Página 3 de 26

- ❖ **Decreto 019 del 10 de Enero de 2012:** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- ❖ **Decreto 2641 de 17 de Diciembre de 2012:** "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- ❖ **Decreto 1594 del 26 de Diciembre de 2013:** "Por medio del cual se reglamenta el trámite Interno de las Peticiones, Quejas y Reclamos en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, D.T y C.
- ❖ **Ley 1755 del Junio 30 de 2015:** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- ❖ **Decreto 0219 del 06 de febrero de 2017:** "Por medio del cual se modifica Parcialmente el Decreto 1594 de 2013, y se dictan otras disposiciones"

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

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-0034256-2019** (Enero – Febrero) **AMC-OFI-0063459-2019** (Marzo - Abril) **AMC-OFI-0095597-2019** (Mayo - Junio), relacionando la base de Datos contentiva de las PQRS, del Primer semestre de la Vigencia 2019.

De la Información suministrada, se pudo identificar que ingresaron un total de Quince Mil Trescientos Noventa y Cuatro (**15.394**) peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en el Primer Semestre de la vigencia 2019 en la Alcaldía Mayor de Cartagena.

En ese orden de ideas, y en cumplimiento al Rol de Evaluación y Seguimiento de la Oficina Asesora de Control Interno, se remitió a cada una de las Dependencias el resultado del presente informe, con el fin de tomar acciones correctivas con las PQRS que se evidenciaron sin responder en la herramienta de correspondencia SIGOB.

Del total de PQRS, Recibidas **15.394**, se evidenciaron respondidas **5.274 (34%)**, dentro del Terminó **3.544 (23%)**, Fuera del Terminó **1.730 (11%)** y Sin responder **10.120 (65%)**.

Para la realización del presente informe, se tomó una muestra de **15.344**, equivalentes al **98,2%** de la población total **15.617**, correspondientes a las Dependencias que en su gestión se les evidenció Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, 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 (Muestra Seleccionada).

Tabla N°1





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 26

Ít	Dependencia	Total	% Participación
1	Departamento Administrativo Distrital De Salud DADIS	4543	29,5
2	Oficina Asesora Jurídica	1100	7,14
3	Dirección Administrativa De Talento Humano	1037	6,73
4	Secretaría Del Interior	983	6,38
5	Industria Y Comercio	977	6,34
6	Alcaldía Localidad Industrial Y De La Bahía	746	4,84
7	Secretaría De Planeación	687	4,46
8	Fondo Territorial De Pensiones	578	3,75
9	Gestión Del Riesgo De Desastres	555	3,6
10	Gerencia De Espacio Público Y Movilidad Urbana	432	2,8
11	Secretaría De Infraestructura	400	2,39
12	Secretaría De Participación Y Desarrollo Social	393	2,55
13	Subdirección De Cobranzas-Impuestos Distritales	342	2,22
14	Departamento Administrativo De Tránsito Y Transporte - DATT	264	1,71
15	Secretaría De Educación	248	1,611
16	Dirección De Apoyo Logístico	202	1,31
17	Secretaría General	195	1,26
18	Despacho Alcalde	172	1,11
19	Alcaldía Localidad Histórica Y Del Caribe Norte	158	1,02
20	Subdirección De Fiscalización	134	0,87
21	Alcaldía Localidad De La Virgen Y Turística	133	0,86
22	División De Control Urbano	112	0,72
23	Oficina Asesora De Control Disciplinario	110	0,71
24	Departamento Administrativo De Valorización Distrital	108	0,7
25	Dirección De Impuestos	88	0,57
26	Tesorería	82	0,53
27	Secretaría De Hacienda	77	0,5
28	Sisben	77	0,5
29	Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	73	0,47
30	Impuesto Predial	43	0,27
31	Unidad Asesora Servicios Públicos	43	0,27
32	Unidad De Contratación	40	0,25
33	Archivo General	30	0,19
34	Plan De Emergencia Social Pedro Romero	27	0,17
35	Dirección De Contabilidad	23	0,14
36	Programa Familias En Acción	18	0,11
37	Umata	18	0,11
38	Devoluciones Y Compensaciones	15	0,09
39	Escuela De Gobierno	15	0,09
40	Dirección De Presupuesto	13	0,8
41	Inspecciones De Policía	12	0,07
42	Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	11	0,07
43	Oficina Asesora De Informática	10	0,06
44	Cobro Persuasivo	7	0,04



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 26

45	Bomberos	3	0,01
46	Oficina Asesora De Protocolo	3	0,1
47	Pagaduría	1	0,1
Total		15.344	100%

Como se puede observar en la **tabla No 1** del seguimiento efectuado a **48** 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 **29.5%** al Departamento Administrativo De Salud DADIS, en segundo lugar a la Oficina Asesora Jurídica en un **7,14%** y en tercer lugar a la Dirección Administrativa de Talento Humano en un **6.7%**.

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

Se observó lo siguiente:

Tabla N°2

It	Dependencia	Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
1	Departamento Administrativo Distrital De Salud DADIS	4543	479	337	142	4064
2	Oficina Asesora Jurídica	1100	223	159	66	884
3	Dirección Administrativa De Talento Humano	1037	350	163	187	687
4	Secretaría Del Interior	983	510	353	157	473
5	Industria Y Comercio	977	946	866	80	31
6	Alcaldía Localidad Industrial Y De La Bahía	746	155	131	24	591
7	Secretaría De Planeación	687	176	109	67	511
8	Fondo Territorial De Pensiones	578	109	70	39	469
9	Gestión Del Riesgo De Desastres	555	276	85	191	279
10	Gerencia De Espacio Público Y Movilidad Urbana	432	255	180	75	177
11	Secretaría De Infraestructura	400	230	112	118	162
12	Secretaría De Participación Y Desarrollo Social	393	263	204	59	130
13	Subdirección De Cobranzas- Impuestos Distritales	342	137	87	50	205
14	Departamento Administrativo De Tránsito Y Transporte - DATT	264	106	57	49	158
15	Secretaría De Educación	248	77	39	38	171
16	Dirección De Apoyo Logístico	202	62	39	23	140



**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 INTERNAFecha:
09-04-2018**INFORME DE AUDITORIA**

Página 6 de 26

17	Secretaría General	195	70	41	29	126
18	Despacho Alcalde	172	57	41	16	115
19	Alcaldía Localidad Histórica Y Del Caribe Norte	158	6	2	4	152
20	Subdirección De Fiscalización	134	32	27	5	102
21	Alcaldía Localidad De La Virgen Y Turística	133	43	38	5	90
22	División De Control Urbano	112	57	38	19	55
23	Oficina Asesora De Control Disciplinario	110	104	47	57	6
24	Departamento Administrativo De Valorización Distrital	108	56	38	18	52
25	Dirección De Impuestos	88	71	27	44	17
26	Tesorería	82	46	31	15	36
27	Secretaría De Hacienda	77	46	29	17	31
28	SISBEN	77	74	39	35	3
29	Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	73	32	13	19	41
30	Impuesto Predial	43	34	17	17	9
31	Unidad Asesora Servicios Públicos	43	3	2	1	40
32	Unidad De Contratación	40	24	14	10	16
33	Archivo General	30	23	15	8	7
34	Plan De Emergencia Social Pedro Romero	27	18	14	4	9
35	Dirección De Contabilidad	23	10	5	5	13
36	UMATA	24	20	12	5	4
37	Programa Familias En Acción	18	9	7	2	9
38	Devoluciones Y Compensaciones	15	1		1	14
39	Escuela De Gobierno	15	8	4	4	7
40	Dirección De Presupuesto	13	7	6	1	6
41	Inspecciones De Policía	12	2		2	10
42	Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	11	8	5	3	3
43	Oficina Asesora De Informática	10	5	2	1	5
44	Cobro Persuasivo	7	2	1	1	5
45	Bomberos	3				3

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



46	Oficina Asesora De Protocolo	3	2	2		1
47	Pagaduría	1				1
Total		15.344	5.224	3.511	1.713	10.120

Que del total de la muestra seleccionada de peticiones, quejas, reclamos y Solicitudes (15.344), recibida en la Alcaldía Mayor de Cartagena en el Primer Semestre de la Vigencia 2019, direccionadas a las diferentes dependencias, el **34%** fueron contestadas y el **65%** 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 2019, dejando claridad que las dependencias escogidas como muestra son aquellas a las que se les evidenciaron PQRS sin responder en el Módulo 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 Primer Semestre de la Vigencia 2019:

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 **7,41% (337)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **3,12% (142)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **89,45% (4.064)** 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

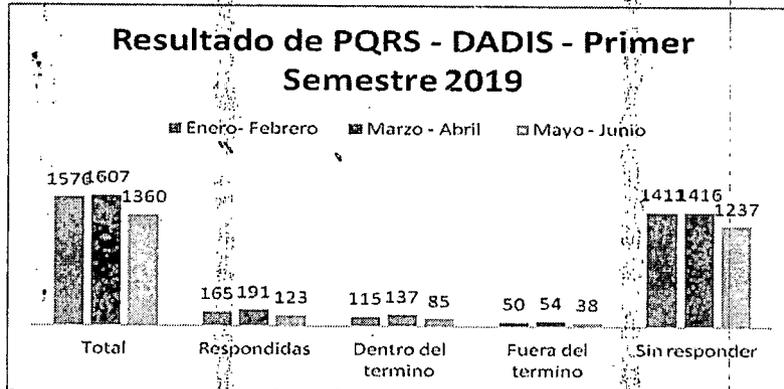
Dependencia	Bimestre	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Departamento Administrativo de Salud - DADIS	Enero- Febrero	1576	165	115	50	1411
	Marzo - Abril	1607	191	137	54	1416
	Mayo - Junio	1360	123	85	38	1237
	Primer Semestre 2019	4.543	479	337	142	4.064





ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS		Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA		Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA		Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA		Página 8 de 26

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 2019 resultado que se evidencia en el modulo de transparencia documental SIGOB.
- 3.- 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 **1.100** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **223** y sin responder **884**.

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 **14,45% (159)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **7,18% (66)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **81% (884)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Oficina Asesora Jurídica. (ver Tabla N°4 y Grafico No 2).

Tabla N°4

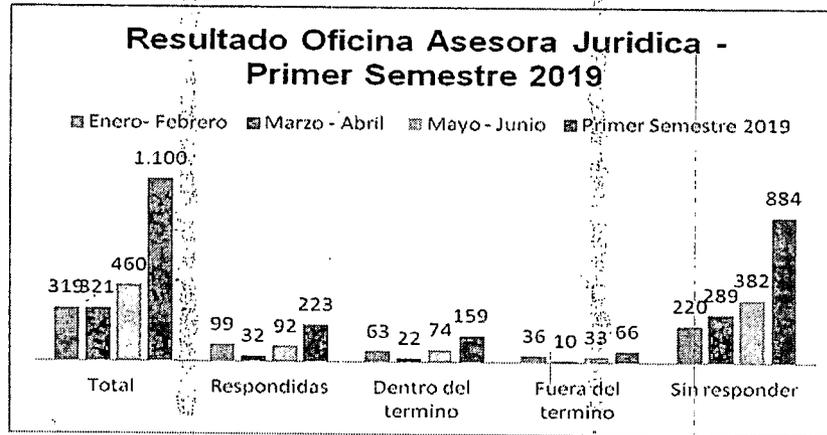
Dependencia	Bimestres	Estado de las PQRS				
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Oficina Asesora Jurídica	Enero- Febrero	319	99	63	36	220
	Marzo - Abril	321	32	22	10	289
	Mayo - Junio	460	92	74	33	382





Primer Semestre 2019	1.100	223	159	66	884
----------------------	-------	-----	-----	----	-----

Gráfico N°2



Observaciones:

- 1.- Se puede evidenciar, que en la Oficina Asesora Juridica, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.
- 2.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQR'S 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 **1.037** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **350** y sin responder **687**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*-, se puede observar que el **15,72% (163)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **18,03% (187)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **66% (687)** 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				
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
	Enero- Febrero	446	136	58	78	310

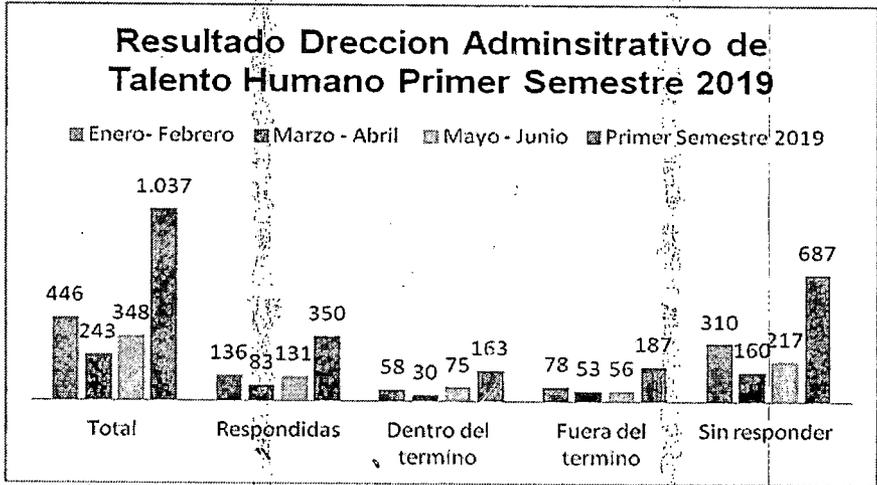




ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS		Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA		Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA		Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA		Página 10 de 26

Dirección Administrativa de Talento Humano	Marzo - Abril	243	83	30	53	160
	Mayo - Junio	348	131	75	56	217
	Primer Semestre 2019	1.037	350	163	187	687

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 **983** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **510** y sin responder **473**

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 **35% (353)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **15% (157)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **48% (473)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas; en la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana .(ver Tabla N°6 y Grafico No 4).

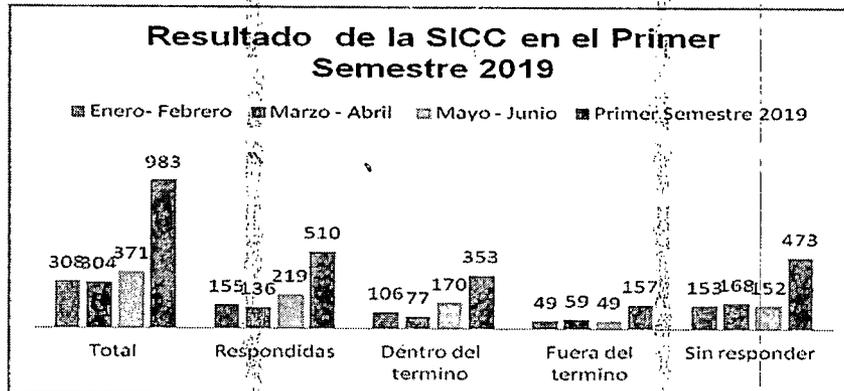
Tabla N°6





Dependencia	Bimestre	Estado de las PQRS				
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	Enero- Febrero	308	155	106	49	153
	Marzo - Abril	304	136	77	59	168
	Mayo - Junio	371	219	170	49	152
	Primer Semestre 2019	983	510	353	157	473

Gráfico N°4



Observaciones:

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

3.4.5.- OFICINA INDUSTRIA Y COMERCIO

En la Oficina de Industria y Comercio, se recibió un total de **977** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **946** y sin responder **31**.

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 **88%** (**866**) se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **8%** (**80**) se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **3%** (**31**) de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Oficina de Industria y Comercio. (Ver Tabla N°7 y Grafico No 5).

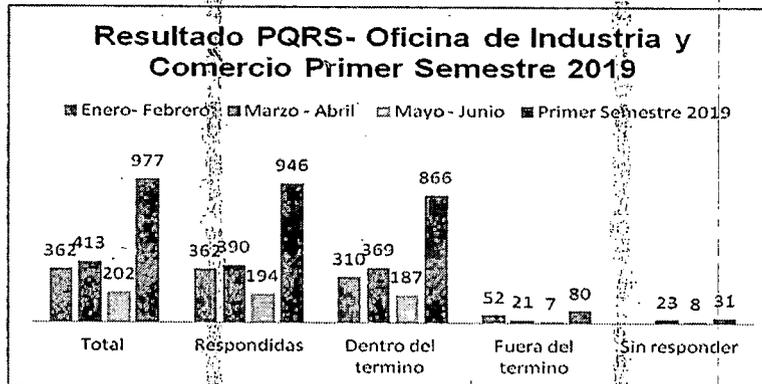
Tabla N°7





Dependencia	Bimestre	Estado de las PQRS				
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Oficina de Industria y Comercio	Enero- Febrero	362	362	310	52	
	Marzo - Abril	413	390	369	21	23
	Mayo - Junio	202	194	187	7	8
	Primer Semestre 2019	977	946	866	80	31

Gráfico N°5



Observaciones:

- 1.- Se puede evidenciar, que la Oficina de Industria y Comercio, esta manejando un nivel bajo de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.
- 2.- Se felicita a esta Dependencia por la Gestión Realizada con las Respuestas de sus PQRS

3.4.6.- ALCALDÍA LOCALIDAD INDUSTRIAL Y DE LA BAHÍA LOCALIDAD NO.3

En la Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía Localidad No.3, se recibió un total de **746** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **155** y sin responder **591**.

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 **17%** (**131**) se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **3%** (**24**) se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **79%** (**591**) de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía Localidad No.3. (Ver Tabla N°8 y Grafico No 6).

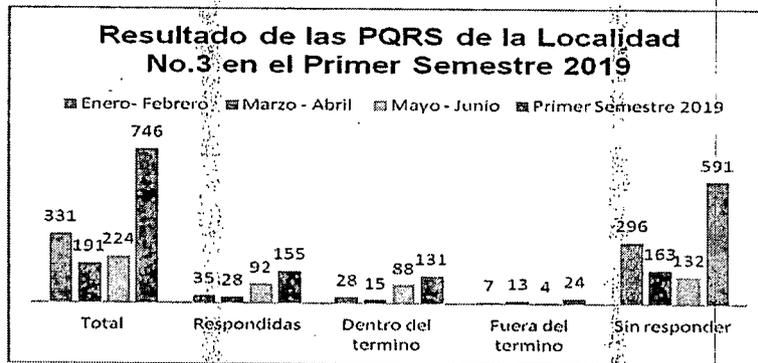




Tabla N°8

Dependencia	Estado de las PQRS					
	Bimestres	Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía Localidad No.3	Enero - Febrero	331	35	28	7	296
	Marzo - Abril	191	28	15	13	163
	Mayo - Junio	224	92	88	4	132
	2do Semestre	746	155	131	24	591

Gráfico N°6



Observaciones:

- 1.- Se puede evidenciar, que la **Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía Localidad No.3**, esta manejando un Nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.
- 2.- Preocupa a esta Oficina Asesora de Control Interno la Falta de Gestión al Responder o utilizar la Herramienta SIGOB.

3.4.7.- SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DISTRITAL

En la Secretaría de Planeación Distrital, se recibió un total de **687** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **176** y sin responder **511**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*, se puede observar que el **15%** (**109**) se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **9%** (**67**) se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **74%** (**511**) de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría de Planeación Distrital. **(Ver Tabla N°9 y Grafico No 7).**

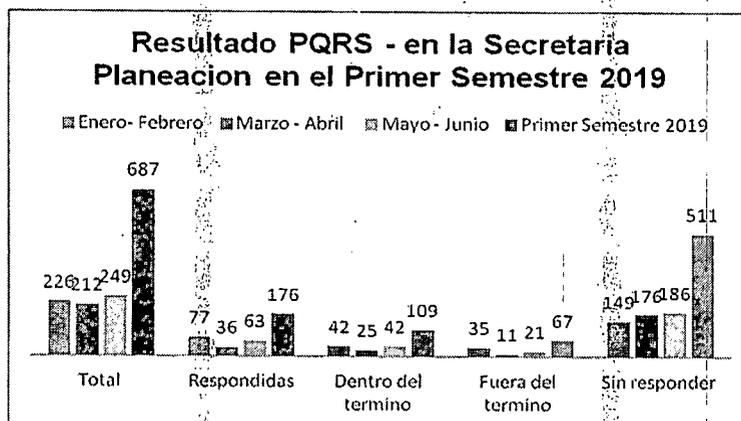




Tabla N°9

Dependencia	Bimestre	Estado de las PQRS				
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría de Planeación Distrital	Enero- Febrero	226	77	42	35	149
	Marzo - Abril	212	36	25	11	176
	Mayo - Junio	249	63	42	21	186
	Primer Semestre 2019	687	176	109	67	511

Gráfico N°7



Observaciones:

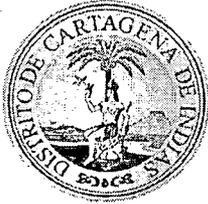
- 1.- Se puede evidenciar, que la Secretaría de Planeación Distrital, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenció en el modulo de transparencia documental SIGOB.
- 2.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQRS. Terminadas en su gestión y sin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

3.4.8.- FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES

En el Fondo Territorial de Pensiones, se recibió un total de **578** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **109** y sin responder **469**.

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 **12% (70)** se



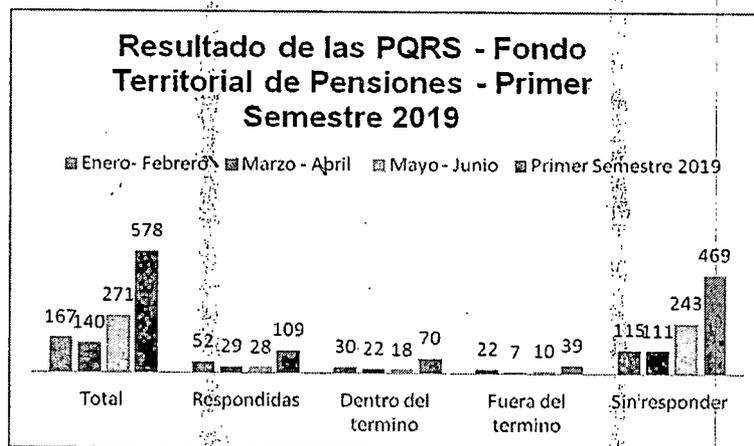


respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **6% (39)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **81% (469)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Fondo Territorial de Pensiones. (Ver Tabla N°10 y Grafico No 8).

Tabla N°10

Dependencia	Estado de las PQRS					
	Bimestre	Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Fondo Territorial de Pensiones	Enero-Febrero	167	52	30	22	115
	Marzo-Abril	140	29	22	7	111
	Mayo-Junio	271	28	18	10	243
	Primer Semestre 2019	578	109	70	39	469

Gráfico N°8





ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA	Página 16 de 26

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
- 4.- Entiende la Oficina Asesora de Control Interno, que muchas de las Peticiones del Fondo Territorial de Pensiones requieren más de Quince (15) días, sin embargo, no se informa al peticionario tal situación, evidenciándose en la herramienta SIGOB, sin respuesta.

3.4.9.- OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

En la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo de Desastres, se recibió un total de **555** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **276** y sin responder **191**.

En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*-, se puede observar que el **15% (85)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **34% (191)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **50% (279)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas Gestión del Riesgo de Desastres. (Ver Tabla N°11 y Grafico No 9).

Tabla N°11

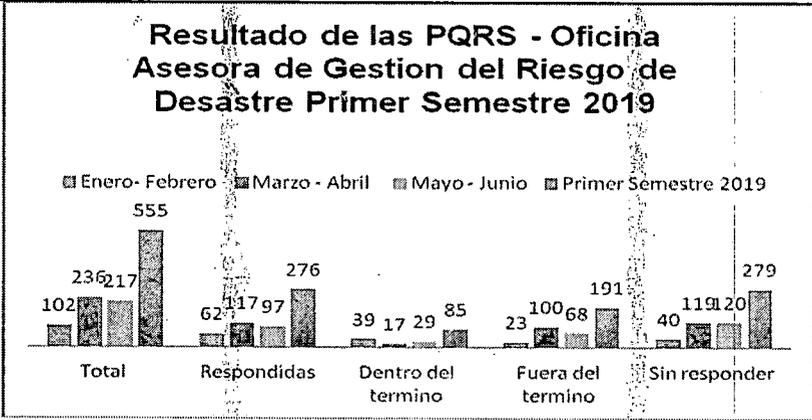
Dependencia	Bimestres	Estado de las PQRS				
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Oficina Asesora de Gestión del Riesgo de Desastres	Enero-Febrero	102	62	39	23	40
	Marzo - Abril	236	117	17	100	119
	Mayo - Junio	217	97	29	68	120
	Primer Semestre 2019	555	276	85	191	279

Grafico N°9





ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS		Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA		Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA		Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA		Página 17 de 26



Observaciones:

- 1.- Se puede evidenciar, que la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo de Desastres, esta manejando un nivel medio de PQRS 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.- GERENCIA DE ESPACIO PÚBLICO Y MOVILIDAD URBANA

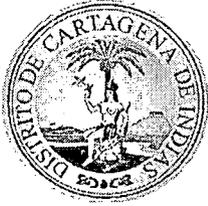
En la Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana, se recibió un total de **432** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **255** y sin responder **177**.

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% (180)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **17% (75)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **40% (177)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana. (Ver Tabla N°12 y Grafico No 10).

Tabla N°12

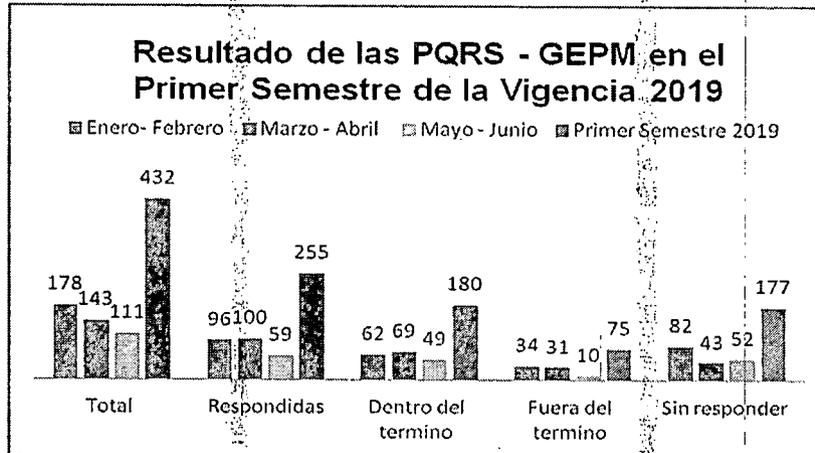
Dependencia	Bimestre	Estado de las PQRS				
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	Enero-Febrero	178	96	62	34	82
	Marzo - Abril	143	100	69	31	43
	Mayo - Junio	111	59	49	10	52
	Primer Semestre	432	255	180	75	177





2019

Gráfico N°10



Observaciones:

- 1.- Se puede evidenciar, que en la Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana, 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

3.4.11.- SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

En la Secretaría de Infraestructura, se recibió un total de **400** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **230** y sin responder **162**.

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 **28%** (112) se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **29%** (118) se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **40%** (162) de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría de Infraestructura. (Ver Tabla N°13 y Grafico No 11).

Tabla N°13

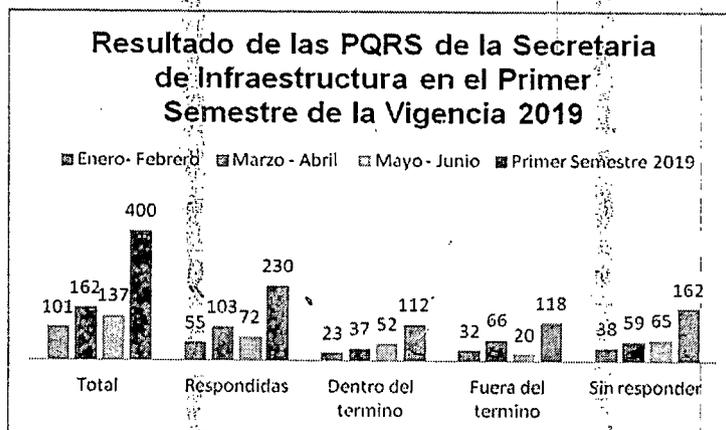
Dependencia	Bimestres	Total	Respondidas	Estado de las PQRS		
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría de	Enero- Febrero	101	55	23	32	38





Infraestructura	Marzo - Abril	162	103	37	66	59
	Mayo - Junio	137	72	52	20	65
	Primer Semestre 2019	400	230	112	118	162

Gráfico N°11



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

3.4.12.- SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

En la Secretaría de Participación y Desarrollo Social, se recibió un total de **393** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **263** y sin responder **130**.

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 **51% (204)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **15% (59)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **33% (130)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría de Participación y Desarrollo Social. (Ver Tabla N°14 y Grafico No 12).

Tabla N°14

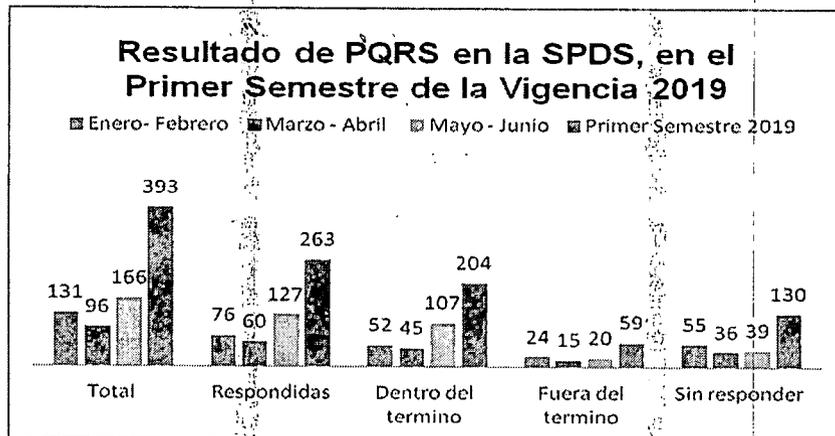




ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS		Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA		Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA		Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA		Página 20 de 26

Dependencia	Bimestres	Estado de las PQRS				
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaria General	Enero-Febrero	131	76	52	24	55
	Marzo - Abril	96	60	45	15	36
	Mayo - Junio	166	127	107	20	39
	Primer Semestre 2019	393	263	204	59	130

Gráfico N°12



Observaciones:

- 1.- Se puede evidenciar, que la Secretaría de Participación y Desarrollo Social, está manejando un nivel bajo 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

3.4.13.- SUBDIRECCIÓN DE COBRANZAS-IMPUESTOS DISTRITALES

En la Subdirección de cobranzas-Impuestos Distritales, se recibió un total de **342** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **137** y sin responder **205**.

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 **25% (87)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **14% (50)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **59% (205)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Subdirección de cobranzas- Impuestos Distritales. (Ver Tabla N°15 y Grafico No 13).



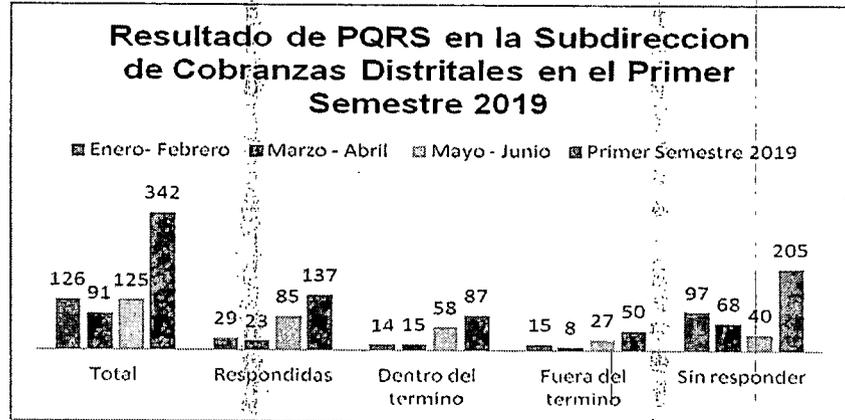


ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS		Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA		Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA		Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA		Página 21 de 26

Tabla N°15

Dependencia	Bimestre	Estado de las PQRS				
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
la Subdirección de cobranzas-impuestos Distritales	Enero- Febrero	126	29	14	15	97
	Marzo - Abril	91	23	15	8	68
	Mayo - Junio	125	85	58	27	40
	Primer Semestre 2019	342	137	87	50	205

Gráfico N°13



Observaciones:

- 1.- Se puede evidenciar, que la 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

3.4.14.- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE - DATT

En el Departamento Administrativo De Tránsito Y Transporte - DATT, se recibió un total de **264** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **106** y sin responder **158**.

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 **21% (57)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **18% (49)** se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **59% (158)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Departamento Administrativo De Tránsito Y Transporte - DATT. (Ver Tabla N°16 y Grafico No 14).

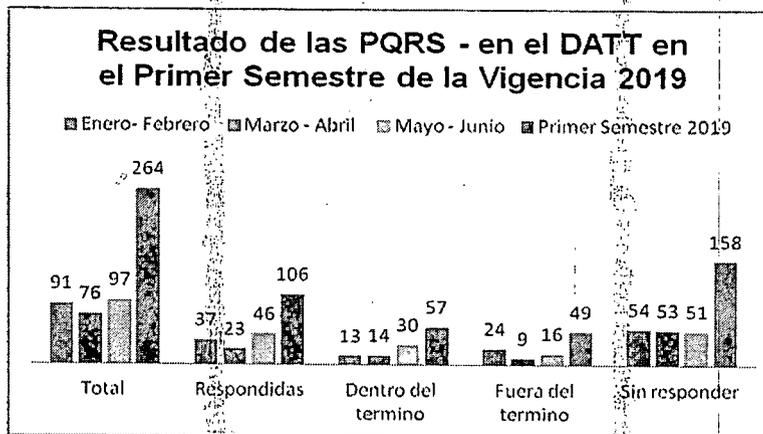




Tabla N°16

Dependencia	Bimestre	Estado de las PQRS				
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
el Departamento Administrativo De Tránsito Y Transporte - DATT	Enero- Febrero	91	37	13	24	54
	Marzo - Abril	76	23	14	9	53
	Mayo - Junio	97	46	30	16	51
	Primer Semestre 2019	264	106	57	49	158

Gráfico N°14



Observaciones:

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

3.4.15.- SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

En la Secretaría de Educación, se recibió un total de **248** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron 77 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 **15%** (39) se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **15%** (38) se respondieron fuera del término establecido y no se respondió un **68%** (171) de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaría de Educación. (Ver Tabla





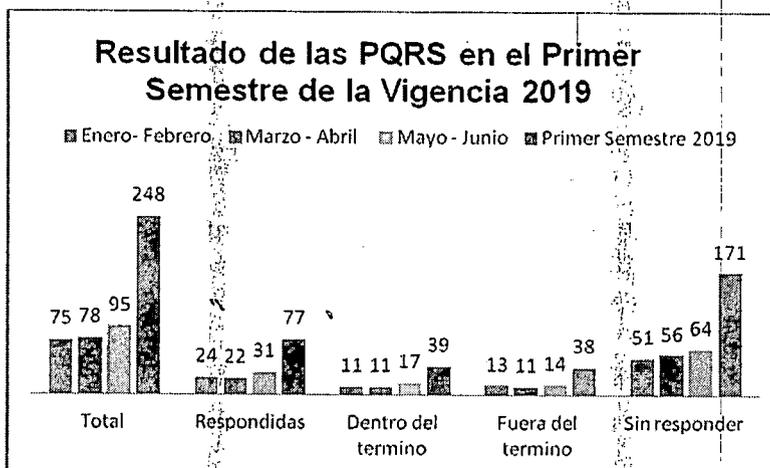
ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS		Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA		Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA		Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA		Página 23 de 26

N°17 y Grafico No 15).

Tabla N°17

Dependencia	Bimestres	Estado de las PQRS				
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
Secretaría de Educación	Enero-Febrero	75	24	11	13	51
	Marzo - Abril	78	22	11	11	56
	Mayo - Junio	95	31	17	14	64
	Primer Semestre 2019	248	77	39	38	171

Grafico N° 15



Observaciones:

- 1.- Se puede evidenciar, que la Secretaría de Educación, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se 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





ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS		Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA		Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA		Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA		Página 24 de 26

OBSERVACIONES GENERALES

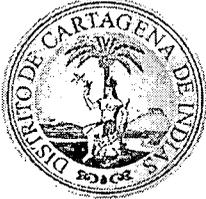
- ❖ Se evidencia un porcentaje del **65%** de Peticiones_Quejas, Reclamos y Solicitudes, sin responder, situación que preocupa a esta Oficina Asesora teniendo en cuenta la obligatoriedad de la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 del Junio 30 de 2015: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental 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 Segundo Semestre de la Vigencia 2018, evidenciando lo siguiente:

	Total	Respondidas	Dentro del Termino	Fuera del Termino	Sin Responder
Segundo Semestre 2018	14.203	5.838	4.043	1.795	8.365
	100%	29%	20%	9%	42%
Primer Semestre 2019	15.394	5.274	3.544	1.730	10.120
	100%	34%	23%	11%	65%

De lo anterior se puede evidenciar una mejoría en las respuestas a las Peticiones Quejas y Reclamos del 13% en comparación al Segundo Semestre de la Vigencia 2018, sin embargo Aumentaron en un 23% las PQRS sin responder.

- ❖ Se observó en las Verificaciones, en el Módulo 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 Continúa Felicitando a la Oficina de Industria y Comercio por responder las PQRS.
- ❖ Se recomienda se estudie la posibilidad en la ventanilla Única de Atención al Ciudadano, mejorar la radicación





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 25 de 26

de documentos Anexos como PQRS, para evitar que se califique como documento que espere respuesta.

- ❖ Sigue preocupación con las Alcaldías Locales – Tomar Acciones Correctivas URGENTES

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"

- ❖ 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.





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

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

4. COMENTARIOS ADICIONALES

--

5. ANEXOS

- **AMC-OFI-0034256-2019** Informe Bimestral Enero – Febrero
- **AMC-OFI-0063459-2019** Informe Bimestral Marzo - Abril
- **AMC-OFI-0095597-2019** Informe Bimestral Mayo - Junio,
- 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 Primer Semestre de la Vigencia 2019.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
JUAN CARLOS FRIAS MORALES	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno	<i>Juan Carlos Frias Morales</i>

ELABORO:

Julissa Jose Gomez Aguirre
JULISSA JOSE GÓMEZ AGUIRRE
 Asesora Externa OACI



**ALCALDÍA MAYOR
 DE CARTAGENA DE INDIAS**
 Distrito Turístico y Cultural

Dirección:

Centro Diagonal 30 No
 30-78 Plaza de la Aduana

Teléfonos:

6501092 -
 6501095

Info@cartagena.gov.co

www.cartagena.gov.co