AMC-OFI-0100826-2018

Cartagena de Indias D.T. y C., lunes, 10 de septiembre de 2018

Oficio **AMC-OFI-0100826-2018**

DESPACHO ALCALDE
RECIBIDO
Fecha: 13 SET. 2018
Hora: 10:45 am

Doctor (es)
YOLANDA WONG BALDIRIS-Alcalde Mayor de Cartagena (E)
MARTHA SEIDEL PERALTA- Secretaria General
JORGE CARRILLO PADRON- Jefe Oficina Asesora Jurídica
MARIANELLA OCHOA RODRIGUEZ- Coordinadora Atención al Ciudadano.
Alcaldía Mayor de Cartagena DT y C
Centro, Plaza de La Aduana, Piso 2
Cartagena

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

Cordial saludo,

De acuerdo a la ejecución del Plan de Auditoria vigencia 2018 y en atención al Rol de Evaluación y Seguimiento, la Oficina Asesora de Control Interno realizó verificación de las Peticiones, Quejas y Reclamos de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, correspondiente al primer semestre vigencia 2018, originando el Informe No. CI-0062-18, el cual contiene recomendaciones de acuerdo a las observaciones descritas, a fin de que se tomen los correctivos del caso de manera inmediata.

Atentamente,

JUAN CARLOS FRIAS MORALES
Jefe Oficina de Control Interno

Recibido: Alana Amin M. Sept-13/2018

Proyectó: Marina M.

Paulina
13 SEP 2018
10:40am

13 de Sep/18 A 10:30.

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias - Bolivar
Centro Diag. 30 # 30 - 78 Plaza de la Aduana.
+(57) (5) 6411370
alcalde@cartagena.gov.co / atencionalciudadano@cartagena.gov.co
DANE 13001 NIT 890 - 480 - 184 - 4
Horario de atención: Lunes - jueves 8:00 - 12:00 am de 2:00 - 6:00 pm, Viernes 8:00 - 12:00 am de 2:00 - 5:00 pm.

1. DATOS GENERALES

Título:	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018		
Fecha de Emisión: 24/08/2018		**Informe Numero:**	CI-0062-18
Tipo de Informe:	**Evaluación y/o Seguimiento** [X]	**Evaluación de la Gestión del Riesgo** [ ]	
	Enfoque hacia la Prevención [ ]	**Relación con Entes Externos de Control** [ ]	
Dependencia:	DESPACHO DEL ALCALDE SECRETARIA GENERAL VENTANILLA UNICA DE ATENCION AL CIUDADANO OFICINA ASESORA JURIDICA		

Elaboró: Responsable: **Julissa José Gómez Aguirre** – Asesora Externa. **Revisó: Juan Carlos Frías Morales –** Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.	**Remitido a:** Doctor; **Yolanda Wong Baldiris-** Alcalde Mayor de Cartagena (E) Doctor: **Martha Sediel -** Secretario General Doctor: **Jorge Camilo Carrillo Padrón** –Jefe Oficina Asesora Jurídica Doctora: **Marianella Ochoa Rodríguez** - Coordinadora Atención al Ciudadano

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	N/A	**Mes**	N/A	**Año**	N/A	**Desde**	N/A	**Hasta**	N/A	Día	N/A	Me	N/A	Año	N/A

2. DESCRIPCIÓN

Antecedentes y/o justificación:	**Alcance:**
La Oficina Asesora de Control Interno en ejecución del Plan Anual de Auditorias para la vigencia 2018, y en atención al Rol de Evaluación y Seguimiento realizo verificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de la Alcaldía Mayor de Cartagena teniendo en cuanta 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.	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 2018.

Objetivo General:	Metodología aplicada:
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 "-	✓ 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:

- Efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, en la Herramienta para la correspondencia- SIGOB, con el fin de identificar el trámite de la respuesta y su término de ley por parte de la Alcaldía Mayor de Cartagena.
- Identificar la gestión realizada a las PQR´s en las diferentes Dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena mediante la Herramienta.
- Efectuar recomendaciones respetuosas, en virtud de los de los principios de la Función Administrativa contemplados en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

3. RESULTADOS

Observaciones:

3.1.- MARCO NORMATIVO:

- **Constitución Política de Colombia 1991: Articulo 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".

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

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

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

- **Decreto 019 del 10 de Enero de 2012:** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- **Decreto 2641 de 17 de Diciembre de 2012:** "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- **Decreto 1594 del 26 de Diciembre de 2013**: "Por medio del cual se reglamenta el 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 SOLIICTUDES RECIBIDAS EN EL SISTEMA GESTIÓN PARA LA CORRESPONDENCIA SIGOB DE LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2018.

El presente informe de seguimiento se elaboró con fundamento en la información que se evidenciada 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-0038906-2018** (Enero- Febrero) **AMC-OFI-0061464-2018** (Marzo - Abril) **AMC-OFI-0082298-2018** (Mayo - Junio), relacionando la base de Datos contentiva de las PQRS, del Primer semestre de la Vigencia 2018.

De la Información suministrada, se pudo identificar que ingresaron un total de Trece Mil Cuatrocientos Ochenta y Un **(13.481)** peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en el Primer Semestre de la vigencia 2018 en la Alcaldía Mayor de Cartagena, de los cuales se emitieron los Informes de Seguimiento del total de la población de manera Bimestral por parte de la Oficina Asesora de Control Interno mediante los oficios **AMC-OFI-0064556-2018** (Enero- Febrero) **AMC-OFI-0086295-2018** (Marzo - Abril) **AMC-OFI-0095619-2018** (Mayo - Junio).

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 **13.481**, se evidenciaron respondidas **4.929** ***(36%),*** dentro del Termino **3.239** ***(24%),*** Fuera del Termino **1.690** ***(12%)*** y Sin responder **8.552** ***(63%).***

Para la realización del presente informe, se tomó una muestra de **12.678**, equivalentes al **94%** de la población total, correspondientes a las Dependencias que en su gestión se les evidencio Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes sin responder, exceptuando los entes descentralizados, y las dependencias que en el Semestre reportaron sus PQRS, respondidas. Tal como lo muestra la Tabla N°1:

Tabla N°1

IT	Dependencia	Total	% Participación
1	Departamento Administrativo de Salud - DADIS	3330	26.27%
2	Dirección Administrativa de Talento Humano	1209	9.54%
3	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	963	7.60%
4	Oficina Asesora Jurídica	794	6.26%
5	Fondo Territorial de Pensiones	626	4.94%
6	Secretaria de Planeación	533	4.20%
7	Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	443	3.49%
8	Dirección Administrativa de Control Urbano	443	3.49%
9	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT	398	3.14%
10	Secretaria de Infraestructura	386	3.04%
11	Oficina de Industria y Comercio	355	2.80%
12	Subdirección de Cobranzas-Impuestos Distritales	343	2.71%
13	Secretaria de Participación y Desarrollo Social	337	2.66%
14	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	272	2.15%
15	Subdirección de Fiscalización	257	2.03%
16	Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía - Localidad N°3	206	1.62%
17	Alcaldía Localidad Histórica y del caribe norte Localidad N°1	193	1.52%
18	Secretaria de Hacienda	181	1.43%
19	Oficina de Atención y Prevención de Desastres	180	1.42%
20	Secretaria de Educación	177	1.40%
21	Departamento Administrativo De Valorización Distrital	150	1.18%
22	Secretaria General	128	1.01%
23	Despacho Alcalde	105	8.3%
24	Tesorería Distrital	102	8.0%
25	Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística - Localidad N°2	82	6.5%
26	Impuesto Predial	59	4.7%
27	Oficina Asesora de Control Disciplinario	55	4.3%
28	Unidad Asesora Servicios Públicos	54	4.3%
29	Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	43	3.4%
30	Archivo Central	37	2.9%
31	Oficina SISBEN	34	2.7%
32	Unidad de Contratación	31	2.4%
33	Atención al contribuyente - Hacienda	24	1.9%
34	Dirección de contabilidad	21	1.7%
35	Plan de Emergencia Social pedro Romero	17	1.3%
36	Oficina Asesora Informática	16	1.3%
37	Secretaria Privada	14	1.1%
38	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	13	1.0%
39	Programas Familias en Acción	13	1.0%
40	Cuerpo de Bomberos	10	0.8%
41	Devolución y compensaciones	9	0.7%
42	Oficina UMATA	9	0.7%
43	Dirección de presupuesto	8	0.6%

44	Escuela de Gobierno y Liderazgo	7	0.6%
45	Ventanilla Única Atención Ciudadano	4	0.3%
46	Pagaduría	4	0.3%
47	Oficina Asesores de Despacho	1	0.1%
48	Oficina Asesora de Protocolo	1	0.1%
49	Oficina de Cooperación Internacional	1	0.1%
	Total Muestra	**12.678**	**100%**

Como se puede observar en la ***tabla No 1*** del seguimiento efectuado a 49 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 **26.2%** al Departamento Administrativo De Salud DADIS, en segundo lugar a la Dirección Administrativa de Talento Humano en un **9.5%** y en tercer lugar a la Secretaría Del Interior Y Convivencia Ciudadana en un **7.6%.**

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

Se observó lo siguiente:

Tabla N°2

IT	Dependencia	Total		Estado de las PQRS		
	Dependencia	Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
1	Departamento Administrativo de Salud - DADIS	3330	564	444	120	2766
2	Dirección Administrativa de Talento Humano	1209	557	224	333	652
3	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	963	501	311	190	462
4	Oficina Asesora Jurídica	794	155	106	49	639
5	Fondo Territorial de Pensiones	626	92	48	44	534
6	Secretaria de Planeación	533	269	185	84	264
7	Gerencia de Espacio Público Y Movilidad Urbana	443	196	82	114	247
8	Dirección Administrativa de Control Urbano	443	140	80	60	303
9	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT	398	97	38	59	301
10	Secretaria de Infraestructura	386	240	163	77	146
11	Oficina de Industria y Comercio	355	341	323	19	13
12	Subdirección de Cobranzas-Impuestos Distritales	343	94	57	37	249
13	Secretaria de Participación y Desarrollo Social	337	231	179	52	106
14	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	272	106	65	41	166
15	Subdirección de Fiscalización	257	48	7	41	209
16	Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía - Localidad N°3	206	73	58	15	133
17	Alcaldía Localidad Histórica y del caribe norte Localidad N°1	193	36	30	6	157
18	Secretaria de Hacienda	181	140	119	21	41
19	Oficina de Atención y Prevención de Desastres	180	98	51	47	82
20	Secretaria de Educación	177	63	37	26	114
21	Departamento Administrativo De Valorización Distrital	150	89	69	20	61
22	Secretaria General	128	47	33	14	81

23	Despacho Alcalde	105	57	49	8	48
24	Tesorería Distrital	102	57	42	15	45
25	Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística - Localidad Nº2	82	15	12	3	67
26	Impuesto Predial	59	43	28	15	16
27	Oficina Asesora de Control Disciplinario	55	16	13	3	39
28	Unidad Asesora Servicios Públicos	54	13	7	6	41
29	Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	43	7	4	3	36
30	Archivo Central	37	25	19	6	12
31	Oficina SISBEN	34	26	22	4	8
32	Unidad de Contratación	31	8	6	2	23
33	Atención al contribuyente - Hacienda	24	22	17	5	2
34	Dirección de contabilidad	21	4	1	3	17
35	Plan de Emergencia Social pedro Romero	17	10	9	1	7
36	Oficina Asesora Informática	16	4	4	0	12
37	Secretaria Privada	14	8	7	1	6
38	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	13	7	5	2	6
39	Programas Familias en Acción	13	6	6	0	7
40	Cuerpo de Bomberos	10	4	1	3	6
41	Devolución y compensaciones	9	5	2	3	4
42	Oficina UMATA	9	2	0	3	6
43	Dirección de presupuesto	8	5	4	1	3
44	Escuela de Gobierno y Liderazgo	7	4	4		3
45	VUAC	4	2	2		2
46	Pagaduría	4	1	0	1	6
47	Oficina Asesores de Despacho	1	1	0	1	1
48	Oficina Asesora de Protocolo	1	0	0		1
49	Oficina de Cooperación Internacional	1				1
	Total Muestra	**12.678**	**4.529**	**2.973**	**1.558**	**8.151**

Que del total de la muestra seleccionada de peticiones, quejas, reclamos y Solicitudes **(12.678),** recibida en la Alcaldía Mayor de Cartagena en el Primer Semestre de la Vigencia 2018, direccionadas a las diferentes dependencias, el **35.72%** fueron contestadas y el **64.29%** 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 Primer Semestre de la Vigencia 2018:

3.4.1.- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SALUD DADIS

En el Departamento Administrativo de Salud DADIS, se recibió un total de **3.330** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **564** y sin responder **2.766**

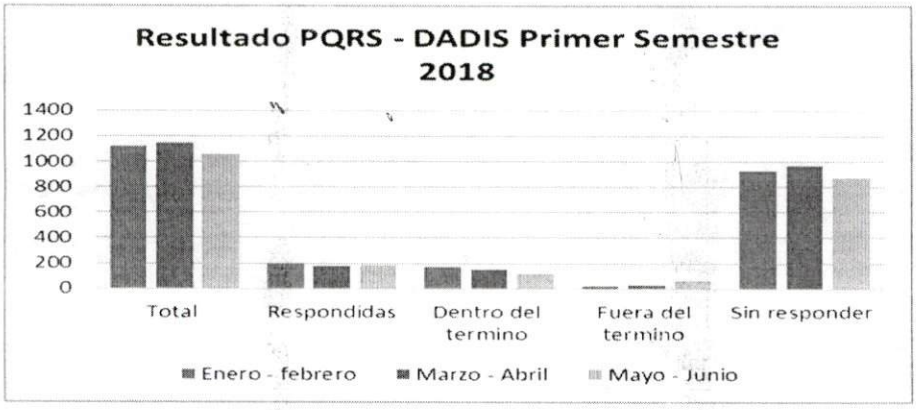
En atención al Cumplimiento del Término de respuesta según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015

- *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones-* , se puede observar que el **13% (444)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **3% (120)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **83% (2766)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Departamento Administrativo de Salud DADIS.**(ver Tabla N°3 y Grafico No 1).**

Tabla Nº3

Dependencia				Estado de las PQRS				
		Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	Oficio de Seguimiento	Estado de Seguimiento
Departamento Administrativo de Salud - DADIS	Enero - febrero	1123	198	173	25	925	AMC-OFI-0065411-2018	Sin responder
	Marzo - Abril	1150	181	151	30	969	**AMC-OFI-0088686-2018**	Sin responder
	Mayo - Junio	1057	185	120	65	872	AMC-OFI-0097597-2018	En tiempo de Responder
	1er Semestre	**3330**	**564**	**444**	**120**	**2766**		

Gráfico Nº1



Observaciones:
1.- No se respondieron los Oficios de Seguimientos efectuados por la Oficina Asesora de Control Interno, con lo que se persigue se les de trámite a las PQRS.
2.- Se puede evidenciar, que en el Departamento Administrativo de Salud DADIS, esta manejando un alto indice de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidencia 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

3.4.2.- DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO

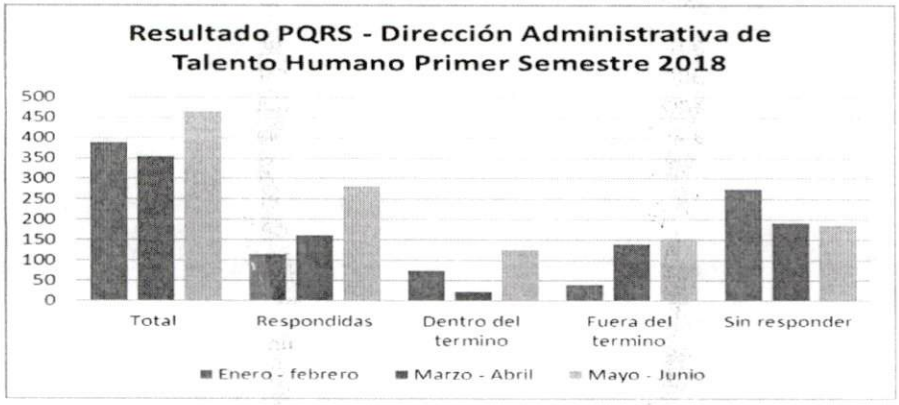
En la Dirección Administrativa de Talento Humano, se recibió un total de **1.209** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **557** y sin responder **652.**

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% (224)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **27% (333)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **53% (652)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Dirección Administrativa de Talento Humano .**(ver Tabla N°4 y Grafico No 2).**

Tabla Nº4

Dependencia	Bimestres	Total	Estado de las PQRS				Oficio de Seguimiento	Estado de Seguimiento
			Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder		
Dirección Administrativa de Talento Humano	Enero - febrero	389	115	75	40	274	AMC-OFI-0068114-2018	Sin responder
	Marzo - Abril	354	162	23	139	192	AMC-OFI-0088687-2018	Sin responder
	Mayo - Junio	466	280	126	154	186	AMC-OFI-0097610-2018	En tiempo de Responder
	1er Semestre	**1209**	**557**	**224**	**333**	**652**		

Gráfico Nº2



Observaciones:

1.- No se respondieron los Oficios de Seguimientos efectuados por la Oficina Asesora de Control Interno, con lo que se persigue se les de trámite a las PQRS.

2.- Se puede evidenciar, que en la Direccion Adminstrativa de Talento Humano, esta manejando un nivel medio de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado 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

3.4.3.- SECRETARIA DEL INTERIOR Y CONVIVENCIA CIUDADANA

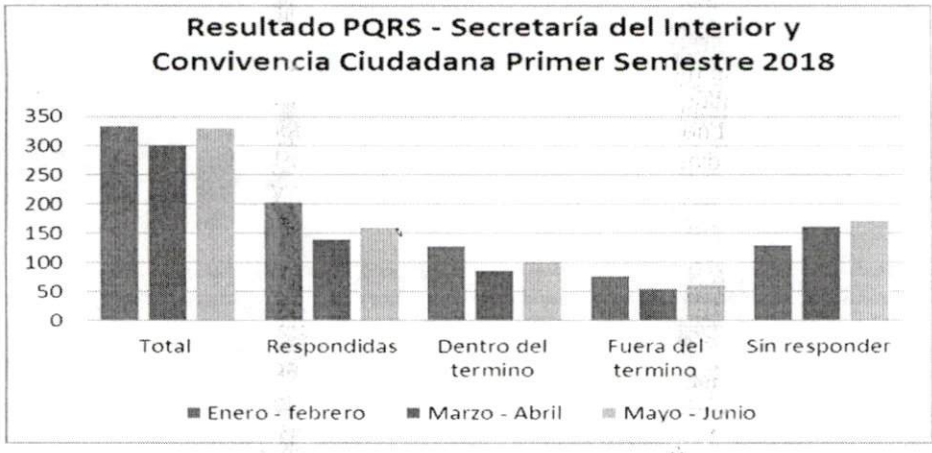
En la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, se recibió un total de **963** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **557** y sin responder **652.**

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 **32% (311)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **19% (190)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **47% (462)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana .**(ver Tabla N°5 y Grafico No 3).**

Tabla N°5

Dependencia	Bimestres	Total	Estado de las PQRS				Oficio de Seguimiento	Estado de Seguimiento
			Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder		
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	Enero - febrero	333	203	127	76	130	AMC-OFI-0068121-2018	Sin responder
	Marzo - Abril	300	139	85	54	161	**AMC-OFI-0088688-2018**	Sin responder
	Mayo - Junio	330	159	99	60	171	**AMC-OFI-0097642-2018**	En tiempo de Responder
	1er Semestre	**963**	**501**	**311**	**190**	**462**		

Gráfico N°3



Observaciones:

1.- No se respondieron los Oficios de Seguimientos efectuados por la Oficina Asesora de Control Interno, con lo que se persigue se les de trámite a las PQRS.

2.- Se puede evidenciar, que en la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, esta manejando un nivel medio de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado 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

3.4.4.- OFICINA ASESORA JURIDICA

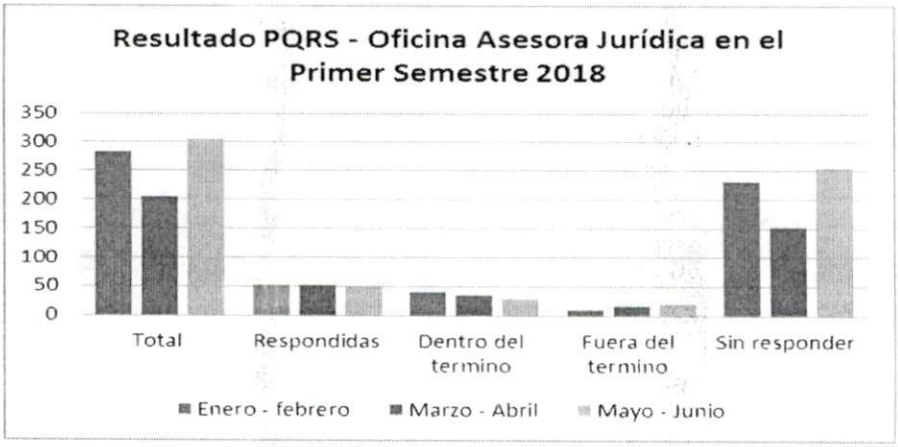
En la Oficina Asesora Jurídica, se recibió un total de **794** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **155** y sin responder **639**

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 1**3%** **(106)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **6%** **(190)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **80%** **(639)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Oficina Asesora Jurídica .**(ver Tabla N°6 y Grafico No 4).**

Tabla N°6

Dependencia	Bimestres	Total	Estado de las PQRS					
			Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	Oficio de Seguimiento	Estado de Seguimiento
Oficina Asesora Jurídica	Enero - febrero	284	52	41	11	232	AMC-OFI-0068380-2018	Sin responder
	Marzo - Abril	205	53	36	17	152	AMC-OFI-0088689-2018	Sin responder
	Mayo - Junio	305	50	29	21	255	AMC-OFI-0097665-2018	En tiempo de Responder
	1er Semestre	**794**	**155**	**106**	**49**	**639**		

Gráfico Nº4



Observaciones:

1.- No se respondieron los Oficios de Seguimientos efectuados por la Oficina Asesora de Control Interno, con lo que se persigue se les de trámite a las PQRS.
2.- Se puede evidenciar, que en la Oficina Asesora Jurídica, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado 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

3.4.5.- FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES

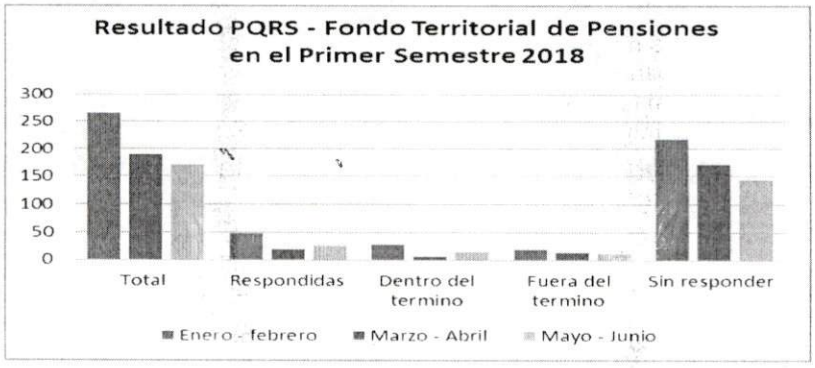
En el Fondo Territorial de Pensiones, se recibió un total de **626** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **92** y sin responder **534.**

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% (48)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **7% (44)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **85% (534)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Fondo Territorial de Pensiones. **(Ver Tabla N°7 y Grafico No 5).**

Tabla N°7

Dependencia	Bimestres	Total	Estado de las PQRS					
			Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	Oficio de Seguimiento	Estado de Seguimiento
Fondo Territorial de Pensiones	Enero - febrero	266	47	28	19	219	AMC-OFI-0068382-2018	Respondida
	Marzo - Abril	190	19	6	13	171	AMC-OFI-0088691-2018	Sin responder
	Mayo - Junio	170	26	14	12	144	AMC-OFI-0097772-2018	En tiempo de responder
	1er Semestre	**626**	**92**	**48**	**44**	**534**		

Gráfico N°5



Observaciones:

1.- No se respondió el oficio de Seguimiento del bimestre Marzo – Abril efectuados por la Oficina Asesora de Control Interno, con lo que se persigue se les de trámite a las PQRS.

2.- Se puede evidenciar, que en la Oficina Asesora Jurídica, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado 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

3.4.6.- Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT

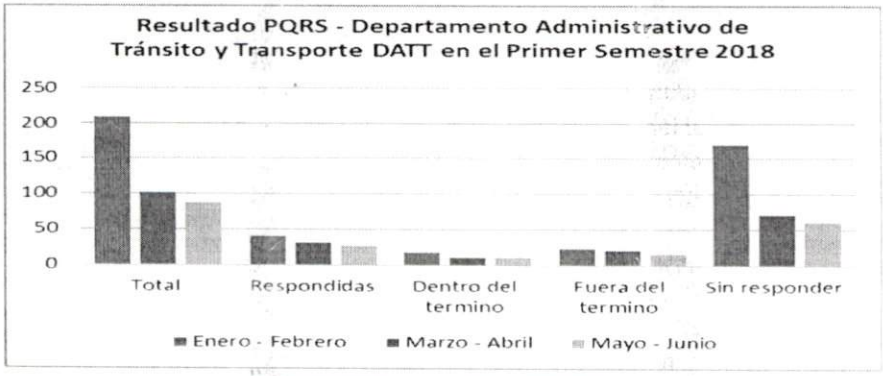
En el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT, se recibió un total de **398** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **97** y sin responder **301.**

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 **9% (38)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **14% (59)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **75% (301)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT. **(Ver Tabla N°8 y Grafico No 6).**

Tabla N°8

Dependencia	Bimestres	Total	Estado de las PQRS				Oficio de Seguimiento	Estado de Seguimiento
			Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder		
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT	Enero - Febrero	209	40	17	23	169	AMC-OFI-0065414-2018	Sin responder
	Marzo - Abril	102	31	10	21	71	AMC-OFI-0088699-2018	Sin responder
	Mayo - Junio	87	26	11	15	61	AMC-OFI-0097834-2018	En tiempo de responder
	1er Semestre	**398**	**97**	**38**	**59**	**301**		

Gráfico N°6



Observaciones:
1.- No se respondieron los Oficios de Seguimientos efectuados por la Oficina Asesora de Control Interno, con lo que se persigue se les de trámite a las PQRS.
2.- 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 evidenciado 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.

3.4.7.- SECRETARIA DE PLANEACIÓN

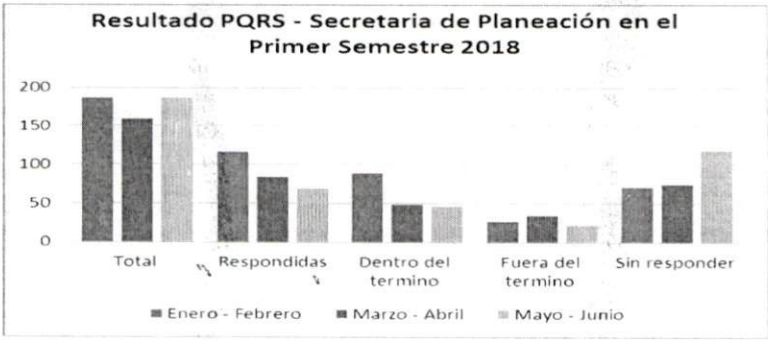
En la Secretaria de Planeación, se recibió un total de **533** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **269** y sin responder **264.**

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 **34% (185)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **15% (84)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **49% (264)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaria de Planeación. **(Ver Tabla N°9 y Grafico No 7).**

Tabla N°9

Dependencia				Estado de las PQRS				
	Bimestres	Total	Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	Oficio de Seguimiento	Estado de Seguimiento
Secretaria de Planeación	Enero - Febrero	187	116	89	27	71	AMC-OFI-0068386-2018	Respondido
	Marzo - Abril	159	84	49	35	75	AMC-OFI-0088694-2018	Solicitud de Prorroga
	Mayo - Junio	187	69	47	22	118	AMC-OFI-0097753-2018	En tiempo de responder
	1er Semestre	**533**	**269**	**185**	**84**	**264**		

Gráfico Nº7



Observaciones:

1.- la Secretaria de Planeación Distrital, al Responder el oficio de seguimiento del Bimestre Enero – Febrero, se pudo evidenciar las respuestas de las PQRS.

2.- Se puede evidenciar, que en la Secretaria de Planeación, esta manejando un nivel medio de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado en el modulo de trasparecia documental SIGOB.

3.4.8.- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE CONTROL URBANO

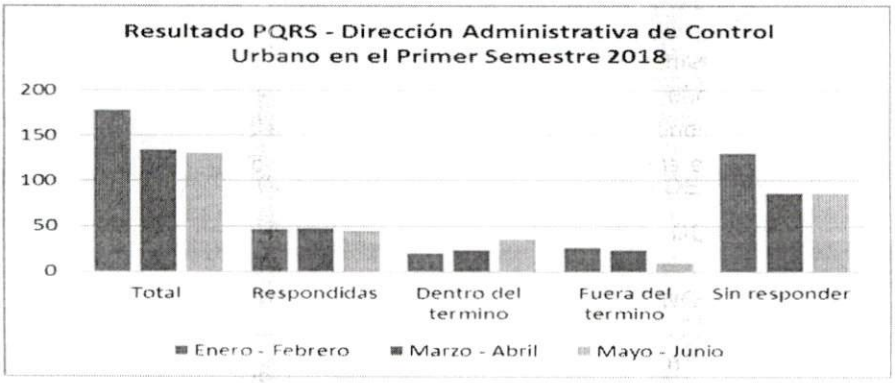
En la Dirección Administrativa de Control Urbano, se recibió un total de **443** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **140** y sin responder **303.**

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% (80)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **13% (60)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **68% (303)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Dirección Administrativa de Control Urbano. **(Ver Tabla N°10 y Grafico No 8).**

Tabla N°10

Dependencia	Bimestres	Total	Estado de las PQRS					
			Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	Oficio de Seguimiento	Estado de Seguimiento
Dirección Administrativa de Control Urbano	Enero - Febrero	178	47	20	27	131	AMC-OFI-0068390-2018	Sin responder
	Marzo - Abril	134	48	24	24	86	AMC-OFI-0088695-2018	Sin responder
	Mayo - Junio	131	45	36	9	86	AMC-OFI-0097804-2018	En tiempo de responder
	1er Semestre	443	140	80	60	303		

Gráfico N°8



Observaciones:

1.- No se respondieron los Oficios de Seguimientos efectuados por la Oficina Asesora de Control Interno, con lo que se persigue se les de trámite a las PQRS

2.- Se puede evidenciar, que en la Dirección Administrativa de Control Urbano, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado 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

3.4.9.- GERENCIA DE ESPACIO PÚBLICO Y MOVILIDAD URBANA

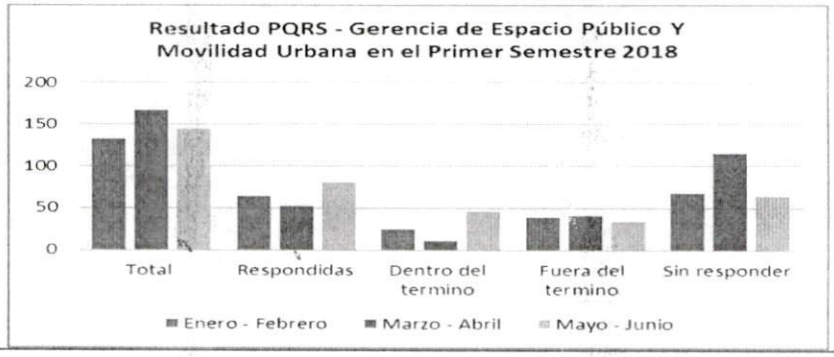
En la Gerencia de Espacio Público Y Movilidad Urbana, se recibió un total de **443** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **196** y sin responder **247.**

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%** **(82)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **25%** **(114)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **55%** **(247)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Gerencia de Espacio Público Y Movilidad Urbana. **(Ver Tabla N°11 y Grafico No 9).**

Tabla N°11

Dependencia	Bimestres	Total	Estado de las PQRS				Oficio de Seguimiento	Estado de Seguimiento
			Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder		
Gerencia de Espacio Público Y Movilidad Urbana	Enero - Febrero	132	64	25	39	68	AMC-OFI-0068395-2018	Sin responder
	Marzo - Abril	167	52	11	41	115	AMC-OFI-0088693-2018	Sin responder
	Mayo - Junio	144	80	46	34	64	AMC-OFI-0097800-2018	En tiempo de responder
	1er Semestre	**443**	**196**	**82**	**114**	**247**		

Gráfico N°9



Observaciones:
1.- No se respondieron los Oficios de Seguimientos efectuados por la Oficina Asesora de Control Interno, con lo que se persigue se les de trámite a las PQRS
2.- Se puede evidenciar, que en la Gerencia de Espacio Público Y Movilidad Urbana, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado en el modulo de trasparecia documental SIGOB.
3.- Se evidencia en la Herramienta para la correspondencia SIGOB, PQRS. Terminadas en su gestión y sin respuesta

3.4.10.- SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

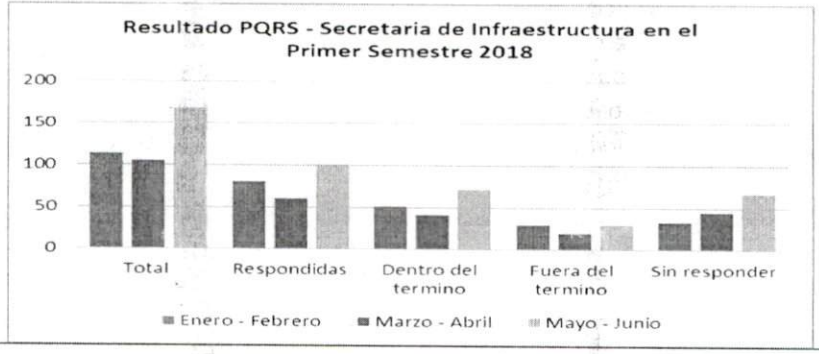
En la Secretaria de Infraestructura, se recibió un total de **386** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **240** y sin responder **146.**

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 42% **(163)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **19% (77)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **37% (146)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaria de Infraestructura. **(Ver Tabla N°12 y Grafico No 10).**

Tabla N°12

Dependencia	Bimestres	Total	Estado de las PQRS					
			Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	Oficio de Seguimiento	Estado de Seguimiento
Secretaria de Infraestructura	Enero - Febrero	113	80	51	29	33	AMC-OFI-0068396-2018	Sin responder
	Marzo - Abril	105	60	41	19	45	AMC-OFI-0088698-2018	Sin responder
	Mayo - Junio	168	100	71	29	68	AMC-OFI-0097785-2018	En tiempo de responder
	1er Semestre	**386**	**240**	**163**	**77**	**146**		

Gráfico Nº10



Observaciones:
1.- No se respondieron los Oficios de Seguimientos efectuados por la Oficina Asesora de Control Interno, con lo que se persigue se les de trámite a las PQRS
2.- Se puede evidenciar, que en la Secretaria de Infraestructura, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado 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

3.4.11.- SECRETARIA DE HACIENDA

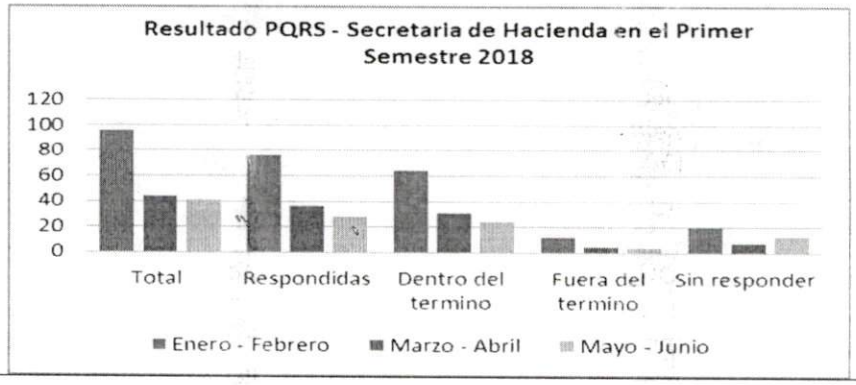
En la Secretaria de Hacienda, se recibió un total de **181** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **140** y sin responder **41.**

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 **65%** **(119)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **1%** **(21)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **22%** **(41)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaria de Hacienda. **(Ver Tabla N°13 y Grafico No 11).**

Tabla N°13

Dependencia	Bimestres	Total	Estado de las PQRS				Oficio de Seguimiento	Estado de Seguimiento
			Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder		
Secretaria de Hacienda	Enero - Febrero	96	76	64	12	20	AMC-OFI-0068398-2018	Sin responder
	Marzo - Abril	44	36	31	5	8	AMC-OFI-0088709-2018	Sin responder
	Mayo - Junio	41	28	24	4	13	AMC-OFI-0097972-2018	En tiempo de responder
	1er Semestre	**181**	**140**	**119**	**21**	**41**		

Gráfico N°11



Observaciones:
1.- No se respondieron los Oficios de Seguimientos efectuados por la Oficina Asesora de Control Interno, con lo que se persigue se les de trámite a las PQRS
2.- Se puede evidenciar, que en la Secretaria de Hacienda, esta manejando un nivel medio de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado 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.- ALCALDÍA LOCALIDAD HISTÓRICA Y DEL CARIBE NORTE LOCALIDAD N°1

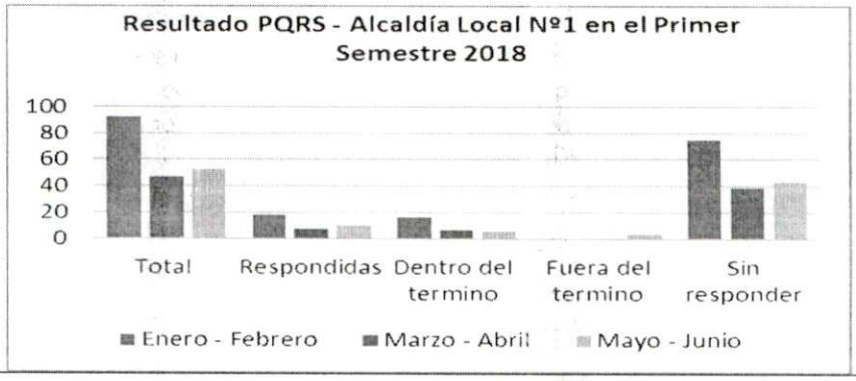
En la Alcaldía Localidad Histórica y del caribe norte Localidad N°1, se recibió un total de **193** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **36** y sin responder **157.**

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%** **(30)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **3%** **(6)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **81%** **(157)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Alcaldía Localidad Histórica y del caribe norte Localidad N°1. **(Ver Tabla N°14 y Grafico No 12).**

Tabla N°14

Dependencia	Bimestres	Total	Estado de las PQRS				Oficio de Seguimiento	Estado de Seguimiento
			Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder		
Alcaldía Localidad Histórica y del caribe norte Localidad N°1	Enero - Febrero	93	18	17	1	75	AMC-OFI-0068399-2018	Sin responder
	Marzo - Abril	47	8	7	1	39	AMC-OFI-0088700-2018	Sin responder
	Mayo - Junio	53	10	6	4	43	AMC-OFI-0097969-2018	En tiempo de responder
	1er Semestre	**193**	**36**	**30**	**6**	**157**		

Gráfico N°12



Observaciones:
1.- No se respondieron los Oficios de Seguimientos efectuados por la Oficina Asesora de Control Interno, con lo que se persigue se les de trámite a las PQRS
2.- Se puede evidenciar, que en la Alcaldía Localidad Histórica y del caribe norte Localidad Nº1, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado 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

3.4.13.- SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

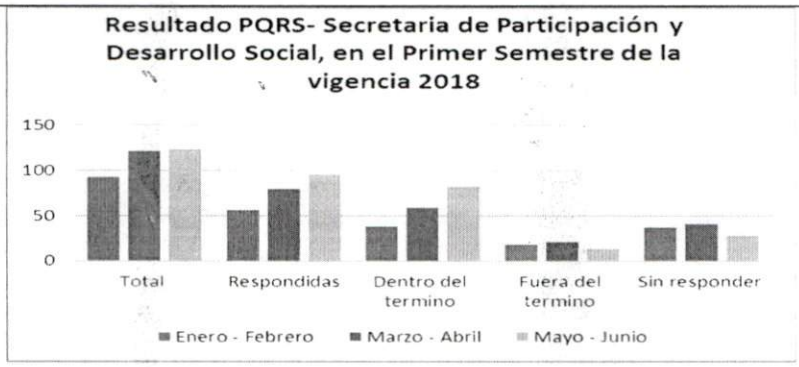
En la Secretaria de Participación y Desarrollo Social, se recibió un total de **193** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **231** y sin responder **106.**

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 **53% (179)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **15% (52)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **31% (106)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Secretaria de Participación y Desarrollo Social. **(Ver Tabla N°15 y Grafico No 13).**

Tabla N°15

Dependencia	Bimestres	Total	Estado de las PQRS					
			Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder	Oficio de Seguimiento	Estado de Seguimiento
Secretaria de Participación y Desarrollo Social	Enero - Febrero	93	56	38	18	37	AMC-OFI-0068402-2018	Respondido
	Marzo - Abril	121	80	59	21	41	AMC-OFI-0088697-2018	Sin responder
	Mayo - Junio	123	95	82	13	28	AMC-OFI-0097819-2018	En tiempo de responder
	1er Semestre	**337**	**231**	**179**	**52**	**106**		

Gráfico Nº13



Observaciones:

1.- No se respondió el oficio de seguimiento del bimestre Marzo – Abril efectuados por la Oficina Asesora de Control Interno, con lo que se persigue se les de trámite a las PQRS

2.- Se puede evidenciar, que en la Secretaria de Participación y Desarrollo Social, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado 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

3.4.14.- SUBDIRECCIÓN DE COBRANZAS-IMPUESTOS DISTRITALES

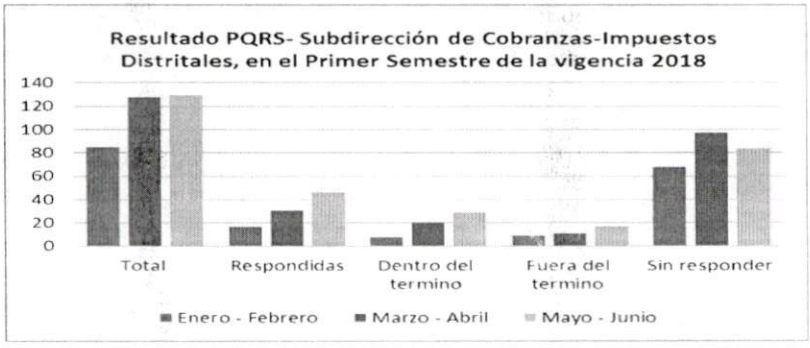
En la Subdirección de Cobranzas-Impuestos Distritales, se recibió un total de **343** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **94** y sin responder **249.**

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%** **(57)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **10%** **(37)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **72%** **(249)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Subdirección de Cobranzas-Impuestos Distritales. **(Ver Tabla N°16 y Grafico No 14).**

Tabla N°16

Dependencia	Bimestres	Total	Estado de las PQRS				Oficio de Seguimiento	Estado de Seguimiento
			Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder		
Subdirección de Cobranzas-Impuestos Distritales	Enero - Febrero	85	17	8	9	68	AMC-OFI-0068403-2018	Respondido
	Marzo - Abril	128	31	20	11	97	AMC-OFI-0088696-2018	Respondido
	Mayo - Junio	130	46	29	17	84	AMC-OFI-0097812-2018	En tiempo de responder
	1er Semestre	**343**	**94**	**57**	**37**	**249**		

Gráfico N°14



Observaciones:

1.- Se respondieron de manera Extemporánea los Oficios de Seguimientos efectuados por la Oficina Asesora de Control Interno, con lo que se persigue se les de trámite a las PQRS

2.- Se puede evidenciar, que en la Subdirección de Cobranzas-Impuestos Distritales, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado 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

3.4.15.- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE APOYO LOGÍSTICO

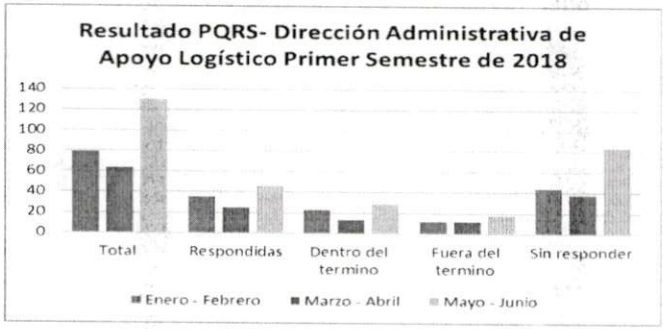
En la Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, se recibió un total de **272** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, donde se respondieron **106** y sin responder **166.**

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 **23% (65)** se respondieron dentro los términos establecido por la ley; el **15% (41)** se respondieron fuera del termino establecido y no se respondió un **61% (166)** de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la Dirección Administrativa de Apoyo Logístico. **(Ver Tabla N°17 y Grafico No 15).**

Tabla N°17

Dependencia	Bimestres	Total	Estado de las PQRS				Oficio de Seguimiento	Estado de Seguimiento
			Respondidas	Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder		
Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	**Enero - Febrero**	79	35	23	12	44	AMC-OFI-0068404-2018	Respondido
	Marzo - Abril	63	25	13	12	38	AMC-OFI-0088702-2018	Respondido
	Mayo - Junio	130	46	29	17	84	AMC-OFI-0097901-2018	En tiempo de responder
	1er Semestre	**272**	**106**	**65**	**41**	**166**		

Gráfico N°15



Observaciones:

1.- Se puede evidenciar, que en la Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, esta manejando un nivel alto de PQR'S Sin contestar, resultado que se evidenciado en el modulo de trasparecia documental SIGOB. Mas simembargo se estan tomando los correctivos necesarion, tan como se comunica a esta Oficina Asesora de Control Interno en sus respuestas.

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 **64,29%** 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 Articulo 35 del Decreto Disciplinario Único Ley 734 de 2002.

- 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.

- Es inquietante para esta Oficina, 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 con su respuesta sino con su debida Notificación.

- No se evidencia control de la Correspondencia en la Herramienta Sigob, por parte de las Dependencias responsables.

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. 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 con Código de Registro **AMC-OFI-0038906-2018**; **AMC-OFI-0061464-2018** Y **AMC-OFI-0082298-2018**.
- Seguimientos de la Oficina Asesora de Control Interno de los Tres primeros Bimestres, en original, **AMC-OFI-0064556-2018** (Enero – Febrero), Oficio **AMC-OFI-0086295-2018** (Marzo – Abril) y **AMC-OFI-0095619-2018** (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 2018.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	**Responsabilidad**	**Firma**
JUAN CARLOS FRIAS MORALES	**Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno**	

ELABORO:

JULISSA JOSE GÓMEZ AGUIRRE
Asesora Externa OACI