



CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
Nit. 806 000 199 – 0

Cartagena, Julio 10 de 2018

Doctor
WILSON TONCEL OCHOA
Presidente
Concejo Distrital de Cartagena
E.S.D.

Asunto: Informe semestral de Atención al ciudadano y Procedimientos de Quejas, Peticiones y Reclamos PQRS- 1er semestre de 2018.

La Oficina de Control Interno del Concejo Distrital de Cartagena, en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción", remite para su conocimiento y análisis, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2018.

Cordialmente,


NAGIB CHALAVE GONZALEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe Semestral PQRS 2018

Recibi
12/14/2018
10/07/18.



CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
Nit. 806 000 199 – 0

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

INFORME DE SEGUIMIENTO

Conforme a lo previsto en el Artículo 209 y 269 de la Constitución política, Ley 87 de 1993, Ley 190 artículos 54 y 55, Ley 617 de 2000 artículo 96, Decreto 2232 de 1995 artículo 8, normas que fueron complementadas mediante los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), Decreto 2641 de 2012, Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, le compete al Área de Control Interno del Concejo Distrital de Cartagena realizar seguimiento al proceso de recepción y trámite de las quejas, reclamos, solicitudes y derechos de petición presentados por los usuarios ante la Entidad.

En estos términos, se procedió a verificar la efectividad del Sistema de Control Interno del Concejo Distrital para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos institucionales previstos, constatando que el control esté asociado a todas las actividades de la organización, siendo lo primordial, para este caso, procurar que se apliquen adecuadamente los mecanismos para la atención y la participación ciudadana.



COMPORTAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DERECHO DE PETICIÓN

La Oficina de Control Interno del Concejo Distrital de Cartagena, , presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias - PQRS recibidas y atendidas, a través de los diferentes canales de atención, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de Junio de 2018, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando una atención con calidad y con eficiencia frente al ciudadano, cumpliendo con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con el presente informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, para dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el Primer Semestre de 2018, en materia de cumplimiento a las PQRS.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRS presentadas ante el Concejo Distrital durante el Primer Semestre de 2018, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia que tramitó.

Se adelanta un análisis comparativo y de causas, de acuerdo con el contenido de las PQRS, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.



GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la atención integral del ciudadano y los procedimientos incorporados el Concejo Distrital de Cartagena, se define:

Derecho de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta de fondo, solicitudes para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

La petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderá dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

1. **Solicitud de documentos o información:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
2. **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
3. **Consulta:** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades, en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá atenderse en un término no mayor de diez (10) días.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios



servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

1. Aspectos Generales

1.1. Canales de Atención

1.1.1. Atención Presencial Para recibir información, podrán acercarse a la sede principal. A continuación, se muestra el horario, dirección y los teléfonos de contacto:

Desde las 08:00 hasta las 17:00 hrs.

Avenida del Arsenal, Edificio Galeras de la Marina No. 1-08

Tel: 6649026- 6648202

1.1.3. Medio escrito

El ciudadano puede solicitar información, presentar inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que podrá ser radicada en las instalaciones de la Corporación, en los horarios anteriormente mencionados.

2. Tipología del usuario

Para el análisis de la información, las PQRS se han agrupado en dos tipos de solicitantes (Personas naturales y Personas Jurídicas), observándose un mayor número de PQRS presentadas por las personas Naturales y los entes de Control.



s, como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

CLASIFICACIÓN DE PQRS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2018

Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Promedio
Petición/Solicitud	26	32	19	26	8	14	125	
Queja	0	0	0	0	0		0	
Reclamo	0	0	0	0	0		0	
Sugerencia	0	0	0	0	0		0	
D. Petición	11		14	13	13	2	53	
Tutelas			3	1		1	5	
TOTAL							183	

Fuente: Secretaria General

3. Canales de atención utilizados y tipos de peticiones

En el primer semestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue la ventanilla de radicación (atención presencial) con un 100%, seguido por el correo físico (medio escrito) con una representación del 0%.

No se recibieron peticiones por el canal telefónico.



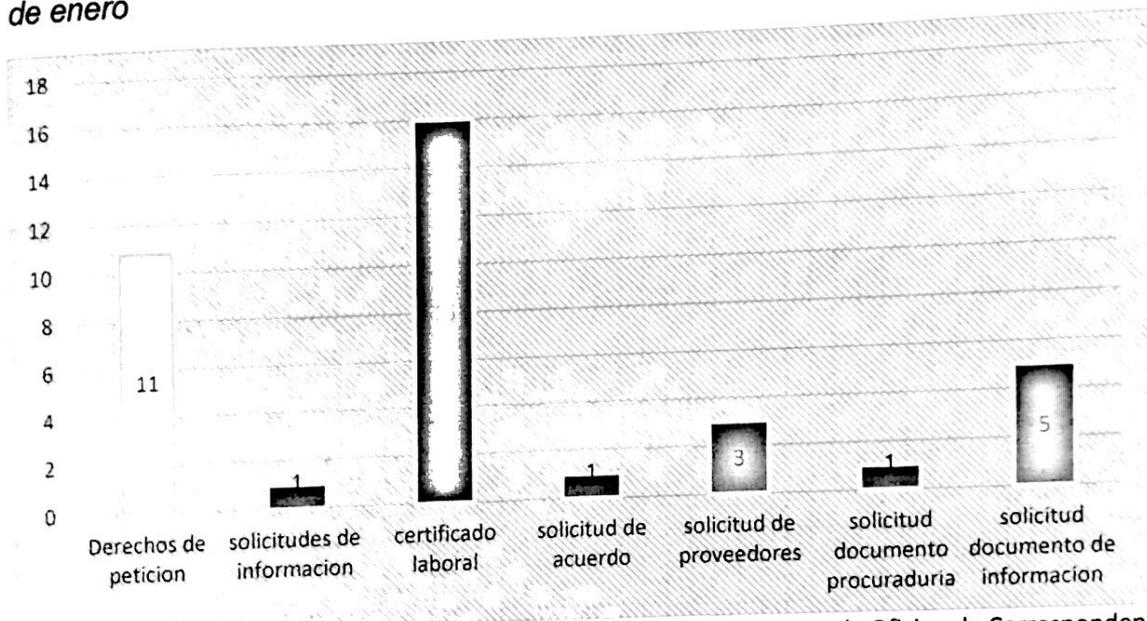
4. Detalle mensual de las Quejas, Reclamos, Sugerencias – QRS – Ley 1712 de 2014 y Decreto 102 de 2015.

Tabla N° 1. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mes de enero

ENERO	
Tipo (P,Q,S,R)	Cantidad
Derechos de petición	11
Solicitudes - peticiones	26
TOTAL	37

Fuente. Información suministrada a la Oficina Asesora de Control Interno por la Oficina de Correspondencia del Concejo Distrital de Cartagena

Gráfico N° 1: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas en el mes de enero



Fuente. Información suministrada a la Oficina Asesora de Control Interno por la Oficina de Correspondencia del Concejo Distrital de Cartagena



Tabla N° 2. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias febrero 2018

FEBRERO	
Tipo (P,Q,S,R)	Cantidad
solicitud peticiones	32
TOTAL	32

Fuente: Información suministrada a la Oficina Asesora de Control Interno por la Oficina de Correspondencia del Concejo Distrital de Cartagena Grafico N° 2. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias febrero 2018

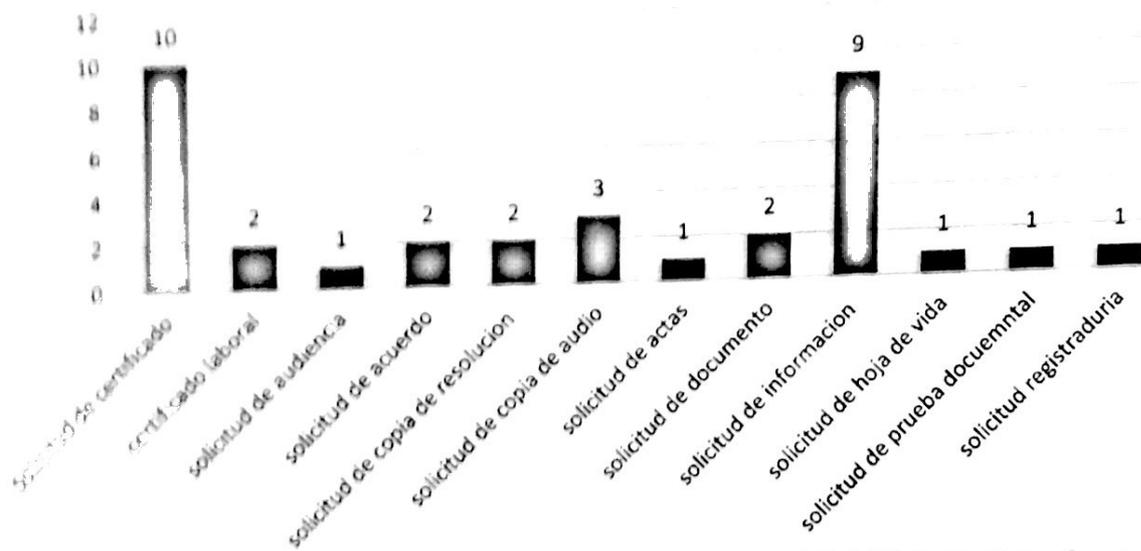


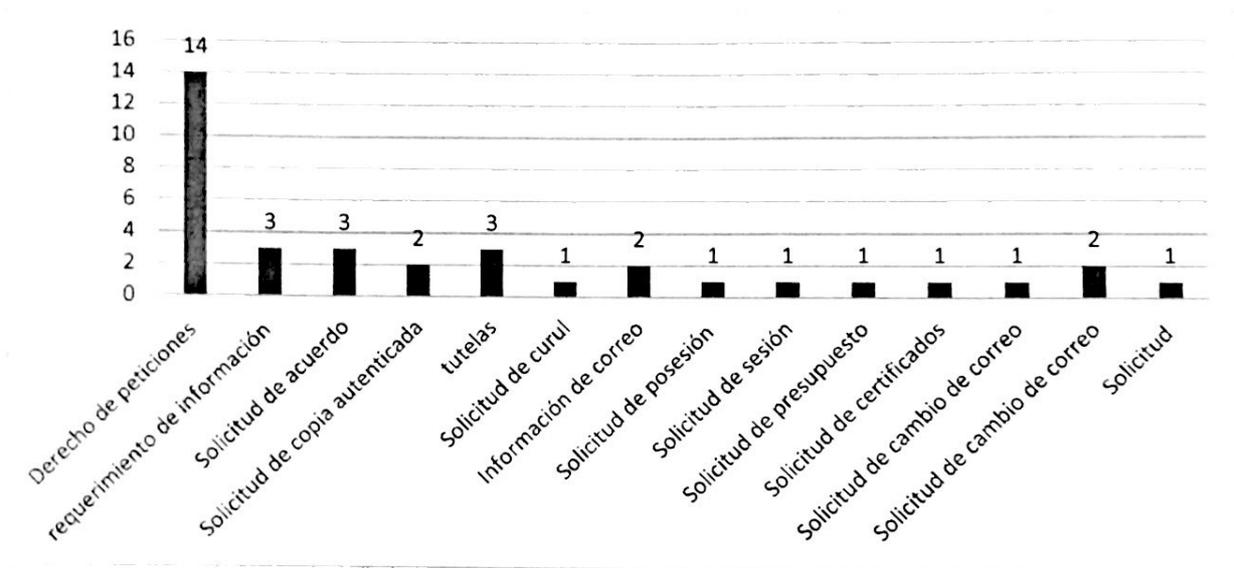


Tabla N° 3. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias marzo 2018

MARZO	
Tipo (P,Q,S,R)	Cantidad
Derecho de peticiones	14
Solicitud - peticiones	19
Tutelas	3
TOTAL	36

Fuente. Información suministrada a la Oficina Asesora de Control Interno por la Oficina de Correspondencia del Concejo Distrital de Cartagena

Grafico N° 3. . Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias marzo 2018



Fuente. Información suministrada a la Oficina Asesora de Control Interno por la Oficina de Correspondencia del Concejo Distrital de Cartagena

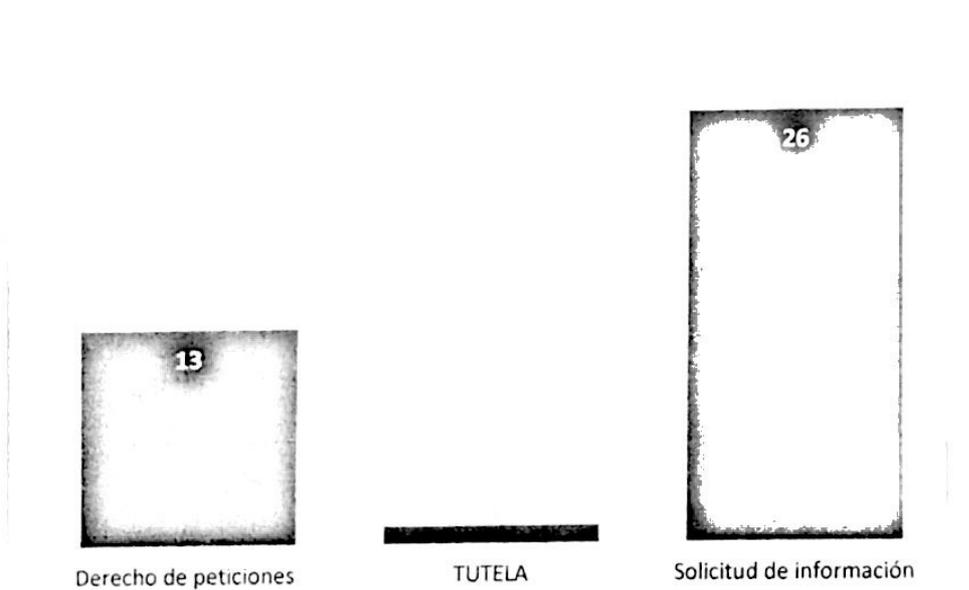


Tabla N° 4. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias abril 2018

ABRIL	
Tipo (P,Q,S,R)	Cantidad
Derecho de peticiones	13
TUTELA	1
Solicitud de información	26
TOTAL	40

Fuente. Información suministrada a la Oficina Asesora de Control Interno por la Oficina de Correspondencia del Concejo Distrital de Cartagena

Grafico N° 4. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias abril 2018



Fuente. Información suministrada a la Oficina Asesora de Control Interno por la Oficina de Correspondencia del Concejo Distrital de Cartagena

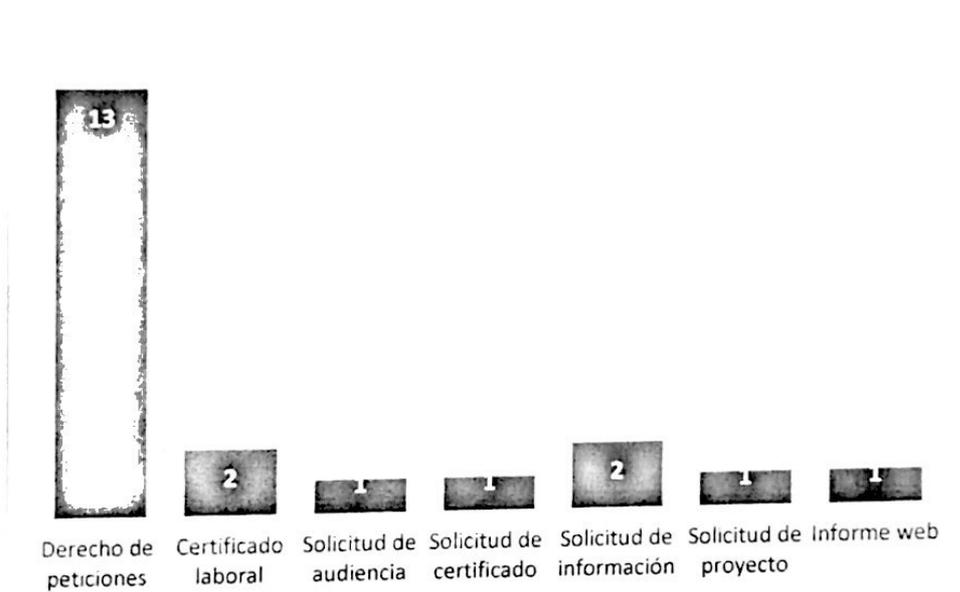


Tabla N° 5. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mayo 2018

MAYO	
Tipo (P,Q,S,R)	Cantidad
Derecho de peticiones	13
Solicitudes- peticiones	8
TOTAL	21

Fuente. Información suministrada a la Oficina Asesora de Control Interno por la Oficina de Correspondencia del Concejo Distrital de Cartagena

Grafico N° 5. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mayo 2018



Fuente. Información suministrada a la Oficina Asesora de Control Interno por la Oficina de Correspondencia del Concejo Distrital de Cartagena

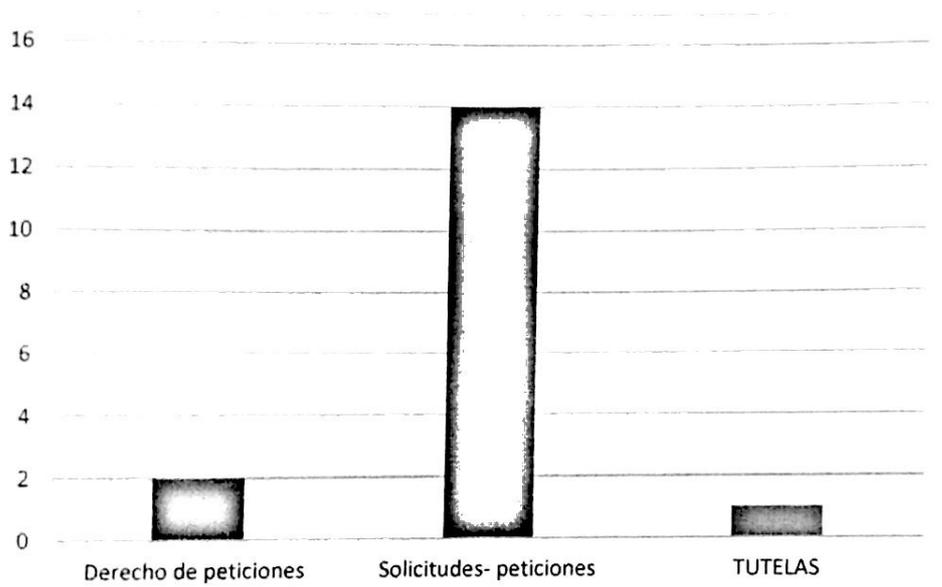


Tabla N° 6. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias JUNIO 2018

JUNIO	
Tipo (P,Q,S,R)	Cantidad
Derecho de peticiones	2
Solicitudes- peticiones	14
TUTELAS	1
TOTAL	17

Fuente. Información suministrada a la Oficina Asesora de Control Interno por la Oficina de Correspondencia del Concejo Distrital de Cartagena

Gráfico N° 6. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Junio 2018.



Fuente. Información suministrada a la Oficina Asesora de Control Interno por la Oficina de Correspondencia del Concejo Distrital de Cartagena



CONCLUSIONES

El informe sobre la atención prestada por la entidad nos muestra que, de las 183 solicitudes presentadas a la entidad, el 68%, esto es, 125 corresponden a peticiones por diferentes conceptos (solicitudes de documentos, información), mientras que los derechos de petición representaron un 29% del total de la información manejada a través de la ventanilla dispuesta para el efecto.

Finalmente, las tutelas con un número de 5 en el semestre, representaron el 3% del total.

Así las cosas, el Concejo de Cartagena deberá seguir avanzando en el mejoramiento de la transparencia y Acceso a la información pública, de conformidad con la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, en los siguientes mecanismos de Contacto

- Mecanismos para la atención al ciudadano
 - Espacios Físicos (Dirección)
 - Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas
 - Correo electrónico institucional
 - Correo físico o postal
 - Formulario para recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

Atentamente


Nagib Chalave González
Jefe Oficina Control Interno