



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

Cartagena, 13 de enero de 2019

Doctor
David Caballero
Presidente
Concejo Distrital de Cartagena
E S D.

CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

CORRESPONDENCIA

RADICADO: 01805218

FECHA Y HORA: 14 ENE 2020

RECIBE: *[Signature]*
Horus 2:55 p.m.

Asunto: Informe de Seguimiento PQRSD

Cordial saludo:

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante el cual se le asignan a las oficinas de Control Interno, la actividad de verificar, vigilar y realizar seguimiento a la atención de las PQRSD de la Corporación, y que su atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, de manera atenta, le estoy remitiendo el correspondiente informe del segundo semestre de la vigencia 2019.

Atentamente

[Signature]
Magib Chalave González
Jefe Oficina de Control Interno



CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
N^o. 806 000 199 – 0

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019

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 Julio y 30 de diciembre de 2019, 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 segundo Semestre de 2019, 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.



OBJETO DEL SEGUIMIENTO

Dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento dado por las diferentes áreas o procesos a las Peticiones, Quejas, Solicitudes, y Reclamos allegadas a la Corporación.

Verificar la oportunidad de las respuestas dadas por las diferentes áreas de la Corporación, a los requerimientos de la ciudadanía.

Realizar un análisis de los resultados y presentar recomendaciones que permitan tomar decisiones oportunas para la mejora de la gestión, seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Solicitudes, y Reclamos.

FECHA DEL SEGUIMIENTO

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes allegadas a la Corporación por la Ventanilla única de recepción que funciona en el 1er piso del Concejo durante el segundo semestre de la vigencia 2019.



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

1.1.2. 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.

como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

CLASIFICACIÓN DE PQRS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

Descripción	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.	Total	Promedio
Petición/Solicitud	36	36	29	18	19	17	155	
Queja	0	0	0	0	0		0	
Reclamo	0	0	0	0	0		0	
Sugerencia	0	0	0	0	0		0	
D. Petición	0	7	5	2	1	2	17	
Tutelas		1	2			5	8	
TOTAL							180	

Fuente: Secretaria General

3. Canales de atención utilizados y tipos de peticiones

En el segundo semestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue la ventanilla de radicación (atención presencial) con un 100%

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.

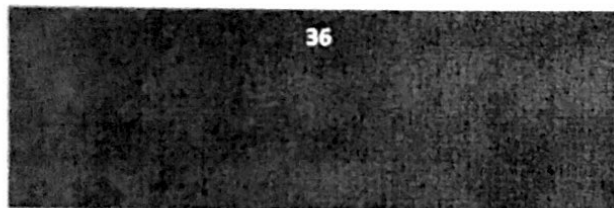
Tabla N.º 1. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mes de Julio 2019

JULIO	
Tipo (P,Q,S,R)	Cantidad
Solicitudes - peticiones	36
TOTAL	36

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

Gráfico N.º 1. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mes de Julio 2019

Peticiones, quejas, reclamos y
sugerencias mes de Julio 2019



Solicitudes - peticiones

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



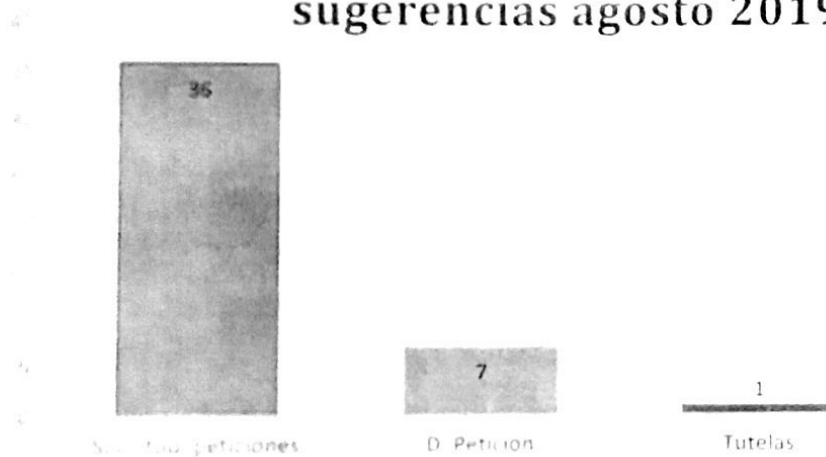
Tabla N.º 2. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias agosto 2019

AGOSTO	
Tipo (P,Q,S,R)	Cantidad
Solicitud peticiones	36
D. Petición	7
Tutelas	1
TOTAL	44

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

Gráfico N.º 2. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas en el mes de agosto de 2019.

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias agosto 2019



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



Tabla N.º 3. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Sept. 2019

SEPTIEMBRE	
Tipo (P,Q,S,R)	Cantidad
Solicitud peticiones	29
D. Petición	5
Tutelas	2
TOTAL	36

Fuente: información suministrada a la Oficina Asesora de Control Interno por la Oficina de Correspondencia del Concejo Distrital de Cartagena

Gráfico N.º 3. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Sept. 2019

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Sept. 2019



Fuente: información suministrada a la Oficina Asesora de Control Interno por la Oficina de Correspondencia del Concejo Distrital de Cartagena



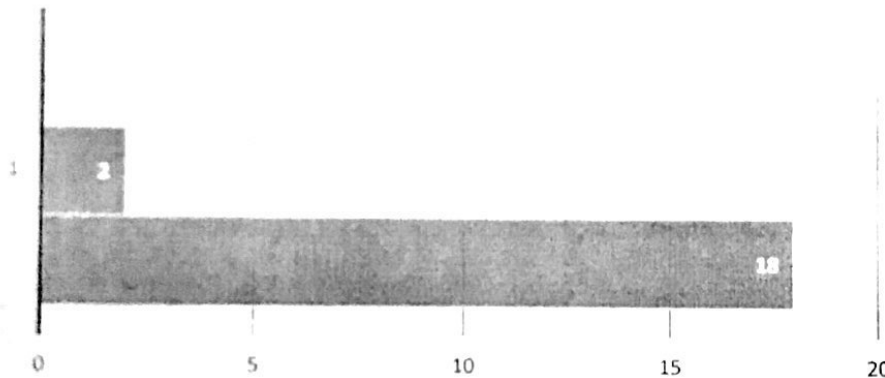
Tabla N.º 4. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias octubre 2019

OCTUBRE	
Tipo (P,Q,S,R)	Cantidad
Solicitud de información	18
D. Petición	2
Tutelas	
TOTAL	20

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

Gráfico N.º 4. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias octubre 2019

**Peticiones, quejas, reclamos y
sugerencias octubre 2019**



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



Tabla N.º 5. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias noviembre 2019

NOVIEMBRE	
Tipo (P,Q,S,R)	Cantidad
Solicitudes - peticiones	19
D. Petición	1
TOTAL	20

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

Gráfico N.º 5. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias noviembre 2019

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
Y SUGERENCIAS NOVIEMBRE
2019**



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 diciembre 2019

Diciembre	
Tipo (P,Q,S,R)	Cantidad
Solicitudes- peticiones	17
D. Peticion	02
Tutelas	05
TOTAL	24

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 diciembre 2019.

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
diciembre 2019



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

4.-OBSERVACIONES:

- >Se observa que todos los tramites de PQRS tienen su respectivo radicado(Manual) de entrada
- >El reparto de la correspondencia no está centralizado en una oficina que posteriormente haga entrega en forma ordenada a las distintas dependencias



responsables, de forma que se establezca la trazabilidad del documento y su posterior respuesta por parte del funcionario competente para responder.

> No se maneja la salida a través de la oficina de correspondencia, lo que no permite asignarle un radicado.

> Es común observar la presencia de personas ajenas a esa oficina en su interior.

CONCLUSIONES

El seguimiento se realiza a través de las planillas que produce la oficina de recepción en el primer piso.

El informe sobre la atención prestada por la entidad nos muestra que, de las 180 solicitudes presentadas a la entidad, el 86%, esto es, 155 corresponden a peticiones por diferentes conceptos (solicitudes de documentos, información), mientras que los derechos de petición representaron un 9% del total de la información manejada a través de la ventanilla dispuesta para el efecto.

Finalmente, las tutelas con un número de 8 en el semestre representaron el 5% 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

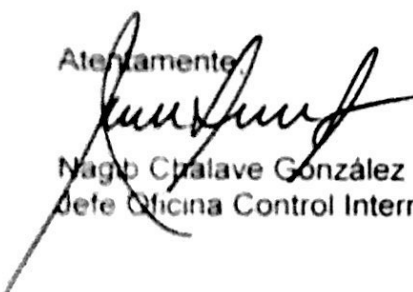
- Mecanismos para la atención al ciudadano
 - Espacios Físicos (Dirección)
 - Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas
 - Correo electrónico institucional
 - Correo físico o postal
 - Formulario para recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).



RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el reporte de tramites de PQRSD cuente con una breve descripción del asunto o tramite del usuario, ya que se dificulta el análisis del cumplimiento de términos de respuesta, según la clase de trámite que se realiza
- Sensibilizar y Capacitar al personal de la oficina de correspondencia y atención al usuario, de modo que se le logre un proceso efectivo y con calidad.
- Filtrar la correspondencia para saber qué tipo de trámite se está solicitando, para que, a la hora de realizar el reparto, este se haga de manera correcta y al funcionario indicado.
- Contratar un desarrollador de pagina Web, a fin de implementar la ley 1712 de 2014.
- Mejorar el espacio físico de la oficina de correspondencia.
- Evitar la presencia de personas ajenas en su interior.

Atentamente,


Nagib Chalave González
Jefe Oficina Control Interno