



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

Cartagena, 23 de julio de 2019

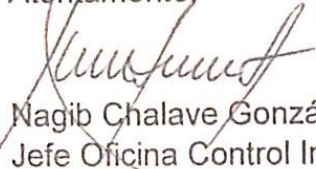
Doctor
Rafael Meza Pérez
Presidente Concejo Distrital de Cartagena
E.S.M.

Asunto: Informe Primer Semestre PQRS-2019

Cordial Saludo.

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), Ley 1775 de 2015 y 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 a la Oficina 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 el primer semestre de la vigencia 2019.

Atentamente,


Nagib Chalave González
Jefe Oficina Control Interno



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

INFORME SEMESTRAL (LEY 1474 ART. 76) PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS

NAGIB CHALAVE GONZALEZ
Jefe Oficina de Control Interno

CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA
INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS

PRIMER SEMESTRE DE 2019

AVENIDA DEL ARSENAL. EDIFICIO GALERAS DE LA MARINA No. 1-08 tel 6649086-6648202
Cartagena – Bolívar



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

PROCESO: PQRS Y ATENCION AL CIUDADANO

OBJETIVO: Verificar que las acciones interpuestas por los ciudadanos estén siendo resueltas de manera oportuna por la Corporación, además de una buena prestación del servicio.

ALCANCE: Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los Derechos de petición, quejas, reclamos, y sugerencias que han ingresado al Concejo Distrital de Cartagena en el período del 01 de enero al 30 de junio de 2019.

CRITERIOS: En la realización del informe se toman como criterios la Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y demás normas aplicables.

METODOLOGIA: Se realizó seguimiento a la oficina que por la naturaleza de sus funciones prestan atención al público, para verificar que se esté prestando un adecuado servicio y resolución de las acciones interpuestas por la ciudadanía.

Es muy importante que se tenga en cuenta, que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria la información de las dependencias del Concejo, obtenida de la información suministrada por la oficina de archivo y correspondencia, en calidad de responsables de la información que cada día les allegan los ciudadanos y entidades públicas y privadas durante el primer semestre 2019. La evaluación se realiza teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Constitución Nacional y la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.

AVENIDA DEL ARSENAL. EDIFICIO GALERAS DE LA MARINA No. 1-08 tel 6649086-6648202
Cartagena – Bolívar



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

CONCEPTOS:

PETICION: Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el ciudadano tiene derecho a presentar ante la administración pública.

QUEJA: Medio por el cual el ciudadano manifiesta una inconformidad con la forma o condiciones como se presta un servicio.

RECLAMO: Medio por el cual el ciudadano manifiesta una inconformidad con el servicio prestado.

SUGERENCIA: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

DENUNCIA: Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona natural o jurídica da a conocer en forma verbal o escrita hechos o conductas con la que se pueda presumir posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos de la entidad.

Criterios de Evaluación:

Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.

Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.

Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.

Ley 1474 de 2011, artículo 76.

AVENIDA DEL ARSENAL. EDIFICIO GALERAS DE LA MARINA No. 1-08 tel 6649086-6648202
Cartagena – Bolívar



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

Resultados: A continuación, relaciono el número de quejas y peticiones que ingresaron a la Corporación a través de ventanilla de recepción de correspondencia, los cuales fueron tramitados en su totalidad durante el primer semestre de 2019.

CUADROS MENSUALES

Enero- 2019	
concepto	cantidad
DERECHOS DE PETICION	11
SOLICITUDES	24
total	35

Febrero- 2019	
concepto	cantidad
DERECHOS DE PETICION	12
SOLICITUDES	25
EMBARGO	1
total	38

Marzo-2019	
concepto	cantidad
DERECHOS DE PETICION	12
SOLICITUDES	32
EMBARGO	8
total	52

Abril-2019	
concepto	cantidad
Derecho de petición	10
SOLICITUDES	26
tutelas	2
total	38

AVENIDA DEL ARSENAL. EDIFICIO GALERAS DE LA MARINA No. 1-08 tel 6649086-6648202
Cartagena – Bolívar



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

Mayo- 2019	
concepto	cantidad
DERECHO DE PETICION	16
SOLICITUDES	20
TUTELAS	2
total	38

JUNIO-2019	
concepto	cantidad
DERECHO DE PETICION	7
SOLICITUDES	30
TUTELAS	2
total	39

PAGINA WEB:

Según la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción- toda entidad pública deberá contar con un link de fácil acceso en su página web para que los ciudadanos realicen sus comentarios e interpongan sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. La entidad cuenta con un link de PQRS en la página web institucional www.concejodecartagena.gov.co.

Actualmente la página se encuentra en proceso de rediseño institucional.

VENTANILLA UNICA:

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dice que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRS que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (ventanilla única).



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

CORREOS ELECTRONICOS:

Esta herramienta tecnológica debe aprovecharse haciéndole mayor difusión y promoción, como medio de contacto de las dependencias de la entidad con la comunidad y divulgándolos en medios y sitios de fácil acceso a los ciudadanos.

LINEAS TELEFONICAS:

Las líneas de contacto dispuestas se encuentran en servicio.

ENCUESTAS DE SATISFACCION:

La entidad no aplicó encuestas de satisfacción a los usuarios para conocer la percepción que tiene la comunidad sobre la prestación de los servicios y atención durante el primer semestre de la vigencia en curso.

FORTALEZAS

- A las PQRS recibidas en la entidad, se les da trámite inmediato según estudio del caso
- Se tiene identificado el proceso para la recepción y respuestas
- La atención al usuario se lo realiza en el marco de la cordialidad y el respeto.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones son acciones de mejora que la Oficina Control Interno propone con el fin de subsanar los hallazgos derivados de la revisión de los procedimientos de recepción, trámite y resolución de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos interpuestos por la ciudadanía para acceder a información o incidir en el mejoramiento de un proceso que se relacione con la prestación del servicio o el cumplimiento de la función pública.

- Se recomienda elaborar el Manual de Procedimientos para el manejo de PQRS que presenten los ciudadanos ante la Corporación y publicarlo en cartelera o página web institucional para facilitar la consulta y el seguimiento.

AVENIDA DEL ARSENAL. EDIFICIO GALERAS DE LA MARINA No. 1-08 tel 6649086-6648202
Cartagena – Bolívar



CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA
OFICINA CONTROL INTERNO
Nº. 806 000 199 – 0

- Instalar el buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para que la ciudadanía pueda depositar sus comentarios.
- Dar cumplimiento a lo establecido en el art. 76 de la Ley 1474 de 2011 que estipula la creación de LA OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.
- Establecer responsables del monitoreo de cada mecanismo para la recepción de las PQRS con el fin de que se haga seguimiento permanente y se atiendan en debida forma las sugerencias de los ciudadanos por vías diferentes a la correspondencia y atención personalizada.
- Las oficinas que atienden quejas deben establecer mecanismos donde se evidencie que la misma fue atendida, lo cual puede hacerse a través del diligenciamiento de un formato donde el usuario firme a satisfacción el trámite de su queja y la fecha en la que fue resuelta.
- Se sugiere que cada oficina lleve un registro de las peticiones, sugerencias y quejas con el fin de obtener estadísticas de la cantidad de acciones interpuestas y resueltas y del estado de cada una de las acciones.

En atención a los criterios de evaluación se concluye que la entidad cumple parcialmente la exigencia establecida por la Ley 1474 de 2011, y aunque no exista una oficina encargada exclusivamente para recibir, tramitar y resolver las acciones interpuestas por la comunidad se realiza el proceso de trámite de una forma ágil y oportuna que nos permite tener ciudadanos satisfechos con la gestión de nuestra Corporación.

Atentamente,


NAGIB CHALAVE GONZALEZ
Jefe Oficina de Control Interno

AVENIDA DEL ARSENAL. EDIFICIO GALERAS DE LA MARINA No. 1-08 tel 6649086-6648202
Cartagena – Bolívar