



INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020

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 el 30 de diciembre de 2020, 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 segundo semestre de 2020, en materia de cumplimiento a las PQRS.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante el Concejo Distrital durante el segundo semestre de 2020, 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 y la página Web, durante el segundo semestre de la vigencia 2020.



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 con 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.

3. 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. Página Web

1.1.2.1. A través del aplicativo dispuesto

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 de los entes de Control.

Como se muestra en la siguiente tabla:

CLASIFICACIÓN DE PQRS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

| Descripción | julio | agosto | Sept. | Octubre | Nov. | Dic. | Total |
|--------------------|-------|--------|-------|---------|------|------|-------|
| Petición/Solicitud | 0 | 0 | 06 | 09 | 07 | 09 | |
| Queja | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Reclamo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Sugerencia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| D. Petición | 0 | 0 | 04 | 03 | 0 | 0 | 80 |
| Tutelas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Canal Virtual | | | | | | | 80 |
| TOTAL | | | 10 | 12 | 07 | | 80 |

Fuente: Secretaría 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 página Web de la Corporación, con un 73.40%, seguido de la Ventanilla Única con un 26.6%.

No se recibieron peticiones por el canal telefónico.



4.-OBSERVACIONES:

- >Se observa que todos los tramites de PQRS, tanto en la ventanilla única, como en el canal virtual 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, aunque en menor grado 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 147 solicitudes presentadas a la entidad durante el primer semestre, el 78%, esto es, 114, corresponden a peticiones por diferentes conceptos (solicitudes de documentos, información), mientras que los derechos de petición representaron un 18%, del total de la información manejada a través de la ventanilla dispuesta para el efecto.

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.

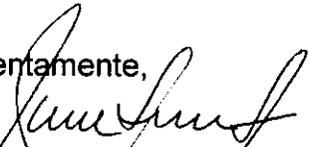
- Mecanismos para la atención al ciudadano
 - Espacios Físicos (Dirección)
 - Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas
 - Correo electrónico institucional
 - Correo físico o postal
 - Formulario para recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).



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 página Web, a fin de mejorar y fortalecer el canal de atención a través de esta herramienta, para poder dar plena aplicación a la ley 1712 de 2014, debido a que en revisión realizada en la página institucional, se pudo detectar que algunos accesos al link de transparencia no poseen la totalidad de los contenidos.
- Mejorar el espacio físico de la oficina de correspondencia.
- Evitar la presencia de personas ajenas en su interior.
- Seguir fortaleciendo los protocolos de bioseguridad puestos en marcha.
- Dar celeridad a la actualización de la política de administración de riesgos, que permita fortalecer los roles y responsabilidades, de conformidad con la guía dispuesta por el DAFP.

Atentamente,


Nagib Chalave González
Jefe Oficina Control Interno