ROL EVALUACION Y SEGUIMIENTO

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

CARTAGENDA DE INDIAS, JULIO DE 2023

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Powered by CamScanner

COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

La Oficina de Control Interno del Concejo Distrital de Cartagena, presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD recibidas y atendidas, a través de los diferentes canales de atención, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2023, 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 2023, en materia de cumplimento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD, presentadas ante el Concejo Distrital durante el primer Semestre de 2023, 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 PQRSD, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Powered by CamScanner

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, Reclamos, solicitudes y denuncias 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, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

FECHA DEL SEGUIMIENTO

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, allegadas a la Corporación por la Ventanilla única de recepción que funciona en el primer piso del Concejo Distrital de Cartagena durante el primer semestre de la vigencia 2023.

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:

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Powered by CamScanner

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.

4. **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.

5. **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.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Powered by CamScanner

6. **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.

7. **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:
Horario: Desde las 08:00 hasta las 17:00 hrs.
Dirección: Avenida del Arsenal, Edificio Galeras de la Marina No. 1-08
Teléfono: 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.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Powered by CamScanner

2. TIPOLOGÍA DEL USUARIO

Para el análisis de la información, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD se han agrupado en dos tipos de solicitantes (Personas naturales y Personas Jurídicas), observándose un mayor número presentadas por las personas Naturales y los entes de Control, como se muestra en la siguiente tabla:

CLASIFICACIÓN DE PQRS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2023

Descripción	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Jun	Total	Pro.
Peticiones	61	12	11	12	1	6	103	
TUTELA				1	1		2	
Queja								
Reclamo								
Sugerencia								
Denuncias								
D. Petición	7	4	5	1	6	2	25	
TOTAL							130	

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 única (atención presencial) con un 90%, así mismo, se recibieron un 10% de peticiones por otro canal.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Powered by CamScanner

4. OBSERVACIONES:

- Se observa que todos los tramites de PQRSD tienen su respectivo radicado (Manual) de entrada.
- El reparto de la correspondencia no está centralizado en una oficina que posteriormente haga su reparto en forma ordenada a cada una de 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 radicado de salida a través de la oficina de correspondencia, lo que no permite asignarle un número.
- Es común observar la presencia de personas ajenas a esa oficina en su interior.

5. 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 130 solicitudes presentadas a la entidad, el 79%, esto es, 103 corresponden a peticiones por diferentes conceptos (solicitudes de documentos, información), mientras que los derechos de petición representaron un 21% 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

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Powered by CamScanner

- 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.
- Centralizar en un sistema de gestión todas las PQRSD que ingresen por los canales de atención presencial y digital de la entidad.
- Implementar un sistema de gestión de PQRSD que permita al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus peticiones de forma fácil y oportuna.
- Garantizar la asignación de un único número de radicado para las PQRSD presentadas por los ciudadanos.
- Contar con un reglamento interno de recibo y respuesta de PQRSD en la entidad.
- Contratar un desarrollador de página Web, a fin de implementar en su totalidad 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

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Powered by CamScanner