ROL EVALUACION Y SEGUIMIENTO

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

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

CARTAGENDA DE INDIAS, ENERO DE 2024

Elaborador por:	Revisador por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso		

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

1. PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza que, "*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*" la Oficina de Control Interno del Concejo Distrital de Cartagena de Indias presenta el informe de seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 30 de junio y el 30 de diciembre de 2023.

Para el efecto, se consultó con la oficina Jurídica, la oficina técnica comunal, la oficina de protocolo y comunicaciones, y con ventanilla única, el inventario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en el periodo antes señalado, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesaria a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos implicados, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo del Concejo Distrital.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en la ventanilla única del Concejo, las allegadas y/o tramitadas a la oficina jurídica, la oficina técnica comunal, la oficina de protocolo y comunicaciones, así como cada una que, según la trazabilidad indagada, estuviese comprometida con la gestión de las solicitudes.

De igual modo, hacen parte del siguiente análisis, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, allegadas al Concejo a través de la página web y el correo electrónico institucional dispuesto para tal fin, por lo que igualmente se le requirió a los responsables de la administración de la página web, con el fin de alinear todos los mecanismos posibles, a través de los cuales se recepcionan los requerimientos de los ciudadanos en el Concejo Distrital de Cartagena de Indias.

A partir de las recomendaciones que se formulan en este documento, la Alta Dirección, en cabeza del señor presidente Concejo Distrital de Cartagena de Indias, tiene la responsabilidad de diseñar y aplicar estrategias o acciones dirigidas a mejorar la atención al ciudadano.

2. PERÍODO Y ALCANCE

El alcance de este ejercicio de seguimiento es el de evaluar el nivel de atención al ciudadano en el Concejo Distrital de Cartagena de Indias, respecto del segundo semestre de la vigencia 2023.

Comprende análisis de:

a) Cantidad de PQRSD recibidas y tramitadas
b) Trámite dado a cada una de ellas
c) PQRSD respondidas directamente
d) PQRSD devueltas o archivadas por no cumplir requisitos legales mínimos
e) Modalidad más utilizada por los usuarios o ciudadanos.
f) Período con mayor PQRSD recibidas
g) Inconformidades o quejas relacionadas con la atención al ciudadano.
h) Existencia de sitio, área o dependencia para atención al ciudadano.
i) Existencia de un manual de atención a las peticiones, quejas y requerimientos ciudadanos.
j) Horario de atención al público.
k) Canales de comunicación o interacción con ciudadano, su uso y efectividad.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN

La información evaluada fue suministrada y extraída de la página web de la entidad, de los correos institucionales, sistema de recepción de PQRSD, oficina jurídica, oficina técnica comunal, oficina de protocolo y comunicaciones, y ventanilla única, así como cualquier otro proceso que esté comprometido con la gestión de las PQRSD.

4. METODOLOGÍA

La evaluación se hace a partir de la información obtenida de los procesos, áreas o dependencias de la entidad, así como de su página web y de la reportada a los organismos de control. Se evalúa la calidad y oportunidad de la atención al ciudadano, se formulan conclusiones y recomendaciones para el ordenador del gasto y los responsables de los procesos involucrados.
Las evaluaciones son de carácter estadístico y cualitativo frente al cumplimiento del marco jurídico y planes internos para atención al ciudadano.

5. MARCO NORMATIVO.

Artículo 23 de la Constitución Nacional
Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
Ley 1755 de 2015
Artículo 5 del Decreto 491 de 2020

6. "PQRSD" RECEPCIONADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

La siguiente tabla expresa los requerimientos según su tipología y mes de recepción

Tipo de Requerimiento	JULIO	AGOSTO	SEPTIMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE.	DICIEMBRE
Consultas						
Peticiones de interés general o particular						
Peticiones de solicitud de información						
Reclamos						
Acciones judiciales-Tutelas	1			1		
Petición de documentos						
Petición de información entre entidades						
Solicitudes de acceso a la información						
Solicitud de trámite	3	6	13	4	3	5
Sugerencias						
Derechos de Petición	1	6	7	1	3	2
TOTALES	5	12	20	6	6	7
Total	**2552**	**41**	**30**	**43**	**31**	**35**

6.1. PQRSD recepcionadas por tipo en el semestre

PQRSD POR TIPO Y MES	SEMESTRE
Consultas	
Peticiones de interés general o particular	
Peticiones de solicitud de información	
Reclamos	
Petición	
Acciones judiciales-Tutelas	2
Petición de documentos	
Petición de información entre entidades	
Solicitudes de acceso a la información	
Solicitud de trámite	34
Sugerencias	
Derechos de Petición	20
Total	56

De acuerdo con la información extractada en los diferentes procesos de consulta, el Concejo Distrital de Cartagena de Indias, recepcionó en el segundo Semestre de 2023, 56 PQRSD.

6.2. GESTIÓN Y RESPUESTAS DE LAS PQRSD.

De acuerdo con las 56 PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2023, 56 fueron debidamente gestionadas y resueltas; es decir, se cumplió con un 100% de atención con los requerimientos ciudadanos allegados a la entidad, a través de los diferentes medios dispuestos para tal fin.

6.2.1. GESTIÓN Y RESPUESTAS OPORTUNA

Sobre las 56 respuestas generadas, 56 fueron atendidas de forma oportuna; es decir, el 100% de las PQRSD presentadas por los ciudadanos.

Tipo de Requerimiento	Requerimientos	Respuestas	Cumplimiento
Consultas			
Peticiones de interés general o particular	34	34	100%
Peticiones de solicitud de información			
Reclamos			
Tutelas	2	2	100%
Petición de documentos			
Petición de información entre entidades			
Solicitudes de acceso a la información			
Solicitud de trámite			
Derechos de Peticion	20	20	100%
Total	**56**	**56**	**100%**

Resumen Gestión de las PQRSD

Requerimientos atendidos oportunamente	**56**
Requerimientos atendidos extemporáneamente	**0**
Requerimientos sin atender	**0**

Análisis.

Las solicitudes más frecuentes que se registraron en el 2º. Semestre del 2023 fueron: (i) Peticiones de información, (ii) Petición de documentos con 34, lo cual refleja que los ciudadanos utilizan estos canales para solicitar y acceder a información generada o en poder del CDCI, así como para presentar reclamos relacionados con la prestación de servicios.

6.3. PQRSD SEGÚN MEDIOS DE RECEPCIÓN

Tipo de Requerimiento	Requerimientos
Presencial	56
Correo Electrónico	0
Página web	
Telefónico	
Redes Sociales	
Total	**56**

Análisis.

El medio más utilizado por los ciudadanos para presentar PQRSD es el presencial con el 100%, seguido de la página web con el 00%. Esto indica que nuestros usuarios y ciudadanos siguen prefiriendo el canal presencial o personal para presentar peticiones, quejas y reclamos.

Se recomienda promover el uso de los otros canales o medios de recepción como el sitio web institucional.

6.4. PQRSD RESPONDIDAS DIRECTAMENTE Y TRASLADADAS POR COMPETENCIA:

El CDCI respondió directamente; es decir, atendió por ser de su competencia, 56 PQRSD, en tanto no trasladó a otras autoridades.

De acuerdo con lo anterior, el 100% de las PQRSD atendidas corresponden al CDCI, lo que indica que los ciudadanos o usuarios reconocen la competencia de la entidad para tramitar y decidir sus peticiones y requerimientos.

6.5. PQRSD DE LA VIGENCIA ANTERIOR:

En la vigencia 2023, no quedaron en trámite PQRSD que fueran atendidas y resueltas en este semestre.

6.6. PERÍODOS DE MAYOR RECEPCIÓN DE PQRSD:

Los meses en los que se presentaron mayores PQRSD fueron septiembre con 73 y agosto con 12, lo cual indica que los ciudadanos suscitaron mayores inquietudes en el segundo semestre del año 2023.

6.7. MODALIDAD MÁS UTILIZADA POR LOS USUARIOS O CIUDADANOS:

Las modalidades de PQRSD más frecuentes que se registraron en el II Semestre del 2023 fueron: (i) Peticiones de información, (ii) Petición de documentos.

6.8. TRÁMITE Y OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN DE PQR:

56 PQRSD fueron atendidas por el CDCI, mientras que no fueron trasladadas a otras entidades por competencia, de las primeras la totalidad PQRSD fueron decididas oportunamente. Esto indica que la entidad ha cumplido satisfactoriamente con las decisiones que le corresponden; sin embargo, debe acometer un plan o actividades que le garanticen el cumplimiento cabal de las decisiones de las PQRSD, dado que se trata de derechos fundamentales protegidos por la constitución y la ley vigente.

6.9. EXPEDIENTES DE PQRSD.

El CDCI organiza una carpeta por cada PQRSD que tramita, cumpliendo los procedimientos internos y las normas de gestión documental.
Las PQRSD presentadas en forma verbal o por medios electrónicos son registradas en formatos físicos y organizadas en carpetas.

7. FORTALEZAS SOBRE LA GESTIÓN DE PQRSD.

- El CDCI atiende oportunamente el 100% de las PQRSD.
- Cuenta con un funcionario en el área de jurídica para atender las PQRSD.
- Cuenta con procedimientos internos actualizados para la atención de PQRSD.
- Hace seguimiento al cumplimiento oportuno de las PQRSD.

8. DEBILIDADES SOBRE LA GESTIÓN DE PQRSD

- No se aplican encuestas de satisfacción a los peticionarios.
- Actualmente el aplicativo no posee ruta de seguimiento de las radicaciones hacia los usuarios.

9. 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 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 GONZALEZ
Jefe Oficina de Control Interno