

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y PETICIONES

Vigencia 2017 – 1° Semestre

JOSE FERNANDO MEJIA VILLANUEVA
Jefe Oficina de Control Interno Institucional

1. Presentación y justificación

Según prevé la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, a las Oficinas de Control Interno les corresponde vigilar la atención que se presta en las entidades, a las quejas, sugerencias y reclamos e informar semestralmente el resultado del seguimiento¹, en la página Web de los operadores administrativos. Por ello, la Dirección de Control Interno de la Alcaldía Distrital de Santa Marta, presenta este informe.

Para el informe correspondiente al tiempo comprendido entre enero y junio de 2017, esta Dirección consideró apropiado evaluar la institucionalidad que gestiona la atención de ciudadanos en la Alcaldía Distrital de Santa Marta, mediante los diferentes mecanismos de atención.

¹ El Artículo 76 de la Ley 1474 de Julio de 2011, establece: La Oficina de control interno... rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

2. Resultado del análisis

En la vigencia 2016 la Alcaldía Distrital de Santa Marta inició un proceso de modernización institucional con el que se pretendió generar una estructura orgánica acorde a las necesidades de los ciudadanos y ajustada a los nuevos avances administrativos y tecnológicos.

Fue así, como mediante el decreto 312 de 2016, se materializó la modernización, acto administrativo con el cual que se dio vida administrativa y jurídica

Producto de este ejercicio se creó la OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, unidad adscrita a la Secretaría General encargada de la formulación de las políticas públicas de servicio al ciudadano; administrar los canales de servicio presencial, virtual y telefónico de la Alcaldía de Santa Marta; orientar y supervisar el funcionamiento y la calidad del servicio a la ciudadanía; planificar y ejecutar procesos integrales de cualificación de servidores de puntos de servicio y diseñar, elaborar y evaluar, con las entidades Distritales, planes de contingencia de servicio a la ciudadanía.

Mediante el contrato 003 del 19 de septiembre de 2016, la Alcaldía Distrital inició la construcción de los CENTROS DE REFERENCIACIÓN PARA LA OFERTA SOCIAL Y DE EMPRENDIMIENTO RED EQUIDAD, los cuales fueron diseñados durante la administración del exalcalde Carlos Caicedo, con el objetivo de brindarle a los samarios la oportunidad de poder disfrutar de los servicios que ofrece el Gobierno del Buen Vivir y acercar a las comunidades a la administración distrital.

Los CENTROS DE REFERENCIACIÓN fueron puestos en funcionamiento a partir del mes de mayo de 2017 ubicados en las siguientes ubicaciones:

Centro	Dirección
Centro de Referenciación El Cisne	Lote frente a la iglesia, entre MZ. 16 y 17
Centro de Referenciación 11 de Noviembre	Calle 36 entre carrera 70-71
Centro de Referenciación Villa Marbella	Cll 29I Cra 21-D1
Centro de Referenciación Líbano 2000	Lote detrás del colegio Líbano 2000
Centro de Referenciación 17 de Diciembre	Cra 31A Cll 8 Esquina
Centro de Referenciación Cartagena de Bonda	Cra 16A Cll 5A
Centro de Referenciación Cantilito	MZ A Casa 1

Centro de Referenciación San Fernando	Cll 4C #21B-03
Centro de Referenciación Miguel Pinedo	Cra 46 #11B-30
Centro de Referenciación Luis R. Calvo	Cra 51 Cll 6
Centro de Referenciación Boulevard de Las Rosas	Cll 29E1 Con Cra 21A 2
Centro de Referenciación Timayui	MZ K Lote 12 al lado del Colegio de Tablitas
Centro de Referenciación María Cecilia	Cl 39 Cra 69 frente al colegio
Centro de Referenciación El Pando etapa 2	Lote frente a la iglesia
Centro de Referenciación Boulevard del Río	Cra 59B Cl 28 lote A
Centro de Referenciación Nueva Galicia	Cra 32C Entre Cl 24 y 25



3. Recomendaciones

Luego del análisis de los resultados del presente informe, la Oficina de Control Interno se permite presentar recomendaciones:

1. Aplicar herramientas que permitan medir la satisfacción del usuario
2. Generar estrategias que permitan la sostenibilidad de los centros de referenciación por intermedio de la oferta constante de programas demandados por la comunidad.
3. Medir de forma constante las estadísticas de atención a usuarios en cuanto a las respuestas de peticiones, quejas y reclamos